



## SWK hält Fahrgäste via „WhatsApp“ auf dem Laufenden zu Bussen und Straßenbahnen

KREFELD, 10.03.2016

„WhatsApp“ ist die am meisten heruntergeladene App in Deutschland. Rund 35 Millionen Smartphone-Besitzer verwenden den beliebten Messenger inzwischen, um sich darüber mit Freunden zu verabreden, zu chatten oder zu verschiedenen Themen auszutauschen. Die SWK MOBIL nutzt als eines der ersten Nahverkehrsunternehmen in Deutschland „WhatsApp“ nun als Möglichkeit der Kundeninformation bei Störungen im Fahrplan.

Schon heute haben Fahrgäste der SWK verschiedene Möglichkeiten, um über den ÖPNV in Krefeld auf dem Laufenden zu sein. Zahlreiche Haltestellen sind mit der so genannten dynamischen Fahrgastinformationsanzeige, kurz DFI, ausgestattet. Diese informiert darüber, in wie vielen Minuten die nächste Straßenbahn oder der nächste Bus die Haltestelle erreicht. Darüber hinaus haben Fahrgäste die Möglichkeit, die kostenlose SWK-App „Bus & Bahn“ herunterzuladen, um sich hierüber in Echtzeit über die Live-Abfahrtzeiten zu informieren.

Mit dem neuen Service via „WhatsApp“ geht die SWK jetzt noch einen Schritt weiter und informiert aktiv dann, wenn etwas nicht so läuft wie geplant. „Wir haben ein einfaches Medium gesucht, das die meisten Menschen täglich nutzen und über das wir schnell aktuelle Informationen an unsere Fahrgäste liefern können. Da sind wir ziemlich schnell auf ‚WhatsApp‘ gestoßen“, erklärt Guido Stilling, Geschäftsführer der SWK MOBIL die Entstehungsgeschichte.

Die Information der Fahrgäste über Störungen im Bus- oder Straßenbahnlinienverlauf erfolgt über die so genannte Broadcast-Funktion von „WhatsApp“. Dazu begibt sich der Kunde ins Internet auf [www.swk.de/live](http://www.swk.de/live). Hier trägt der Fahrgast seine Handynummer ein und wählt die Bus- und Straßenbahnlinien aus, zu denen er aktuelle Informationen erhalten möchte. Im nächsten Schritt wird eine Mobilfunknummer angezeigt. Diese muss der Fahrgast in seinem Handy-Adressbuch speichern, bspw. unter dem Namen „SWK MOBIL“. Dann öffnet der Fahrgast „WhatsApp“ und schickt eine Nachricht mit dem Inhalt „Start“ an die Mobilfunknummer der SWK. Und schon beginnt der neue Service mit dem Namen SWK Live.

### Ihre Ansprechpartner

Dorothee Winkmann  
Pressesprecherin  
Tel.: 0 21 51 - 98 25 70  
Fax: 0 21 51 - 98 21 57  
[dorothee.winkmann@swk.de](mailto:dorothee.winkmann@swk.de)

Dirk Höstermann  
Stellv. Pressesprecher  
Tel.: 0 21 51 - 98 25 83  
Fax: 0 21 51 - 98 21 57  
[dirk.hoestermann@swk.de](mailto:dirk.hoestermann@swk.de)



„Wir informieren unsere Kunden zum Beispiel auch regelmäßig über größere Verspätungen oder Fahrtausfälle via Twitter“, sagt Guido Stilling. „Der Vorteil von unserem ‚WhatsApp-Service‘ ist jedoch, dass hier auch über kürzere Verspätungen während der Betriebszeit werktags von 6 bis 20.30 Uhr eine Nachricht an den Empfängerkreis abgeschickt wird und dass sich der Fahrgast seine spezifischen Linien aussuchen kann, zu denen er Informationen erhalten möchte. Ich werde also nicht überflutet mit Verspätungs-Meldungen zu Bussen oder Straßenbahnen, mit denen ich gar nicht regelmäßig unterwegs bin.“

Selbstverständlich kann der Service auch jederzeit wieder abbestellt werden, indem einfach eine Nachricht via „WhatsApp“ mit dem Inhalt „Stop“ an die SWK geschickt wird. Und: Das Ganze ist für die Fahrgäste natürlich kostenlos.

Im Hintergrund arbeitet ein Team von neun Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an der Bestückung von SWK Live. Emil Graeber, Projekt- und Teamleiter des neuen „WhatsApp-Services“ der SWK: „Wir werden direkt in der Leitstelle sitzen, um sofort mitzubekommen, wenn es auf einer Linie zu Störungen oder Ausfällen kommt. Das stellt sicher, dass unsere Fahrgäste auch wirklich zeitnah über Verspätungen oder Ausfälle informiert werden können.“ Die Kollegen der Leitstelle wiederum können sich dadurch ganz darauf konzentrieren, zügig Umleitungsstrecken zu planen oder Ersatzfahrzeuge zu organisieren, um den Verkehr aufrecht zu erhalten.

SWK Live ist ab sofort frei verfügbar. Einfach auf [www.swk.de/live](http://www.swk.de/live) surfen und loslegen!

## Ihre Ansprechpartner

Dorothee Winkmann  
Pressesprecherin  
Tel.: 0 21 51 - 98 25 70  
Fax: 0 21 51 - 98 21 57  
[dorothee.winkmann@swk.de](mailto:dorothee.winkmann@swk.de)

Dirk Höstermann  
Stellv. Pressesprecher  
Tel.: 0 21 51 - 98 25 83  
Fax: 0 21 51 - 98 21 57  
[dirk.hoestermann@swk.de](mailto:dirk.hoestermann@swk.de)