Meine Frage - Deine Antwort: Deutsche Bahn startet neue Service-Community

Meine Frage - Deine Antwort: Deutsche Bahn startet neue Service-Community

Kunden helfen Kunden - Fragen und Antworten zum Personenverkehr auf community.bahn.de
Heute startet die Deutsche Bahn (DB) die neue Service-Community "Meine Frage - Deine Antwort" unter community.bahn.de. Das interaktive Forum bietet Reisenden erstmals die Möglichkeit, auf einer DB-eigenen Plattform Fragen zu stellen und Fragen anderer Nutzer zu beantworten. "Wir haben in den Social-Media-Kanälen gemerkt, dass unsere Kunden sehr viel Wissen über die Bahn mitbringen und damit gerne anderen weiterhelfen. Dafür möchten wir ihnen eine Plattform geben", sagt Birgit Bohle, Vorsitzende der Geschäftsführung der DB Vertrieb GmbH. "Die Service-Community soll im Internet zur ersten Anlaufstelle für Fragen rund um die DB werden."
In Zukunft werden erklärende Video-Tutorials und Bilderstrecken das Angebot der neuen Community ergänzen. Neben der Beratung auf Facebook und Twitter weitet die Deutsche Bahn damit ihr Serviceangebot im Internet aus. Wenn die Community keinen Rat weiß, springt das Dialogteam der DB ein und sorgt für die nötigen Informationen. 16 Mitarbeiter prüfen regelmäßig alle Antworten der Nutzer, kennzeichnen sie als richtig oder korrigieren sie. So sind die Bahnkunden immer richtig informiert.
So funktioniert die Community
Nach der Anmeldung können Nutzer Fragen stellen, beantworten sowie bestehende Tipps bewerten. Die Anmeldung erfolgt wahlweise über das "Meine Bahn"-Konto oder einen bestehenden Account bei Facebook, Twitter oder Google. Mitlesen ist jederzeit ohne Registrierung möglich. Die Bedienung von "Meine Frage - Deine Antwort" ist denkbar einfach. Mit ein paar Klicks wählen die Nutzer Kategorien wie "BahnCard" oder "Tickets und Reservierungen" und können ihre Frage dort stellen oder eine Antwort geben. Wenn es schnell gehen muss, führt die Stichwortsuche zum gewünschten Beitrag. Mitglieder, die viele Fragen richtig beantworten, erlangen einen Expertenstatus, der als Icon neben dem Benutzernamen erscheint.

Pressekontakt
Deutsche Bahn AG
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin
Deutschland
Telefon: 030/297-61030
Mail: presse@deutschebahn.com
URL: http://www.bahn.de
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=595216" width="1" height="1">

Pressekontakt

Deutsche Bahn AG

10785 Berlin

bahn.de
presse@deutschebahn.com

Firmenkontakt

Deutsche Bahn AG

10785 Berlin

bahn.de
presse@deutschebahn.com

Die Deutsche Bahn AG ist der führende Mobilitäts- und Logistikdienstleister Deutschlands. Rund eine viertel Millionen Mitarbeiter sind in ihren Unternehmensbereichen Personenverkehr, Transport & Logistik und Infrastruktur und Dienstleistungen tätig. Der DB-Konzern will ein überdurchschnittlich wachsender Dienstleistungskonzern mit guter Ertragskraft und europäischer Ausrichtung sein. Das Hauptgeschäft ist der Personen- und Güterverkehr auf der Schiene. Touristik und Logistik bieten besonders gute Chancen für Wachstum. Die Vorteile, die der Schienenverkehr beim Umweltschutz bietet, werden konsequent genutzt. Die Deutsche Bahn AG wird vertreten durch den Vorstand: Dr. Rüdiger Grube (Vorsitzender), Dr. Richard Lutz, Ulrich Weber, Dr. Volker Kefer und Gerd Becht.