

# Pressemitteilung

Gelsenkirchen, 3. Juli 2019



## Chatangebot im Kundendialog des VRR

### **Pilotprojekt zum digitalen Service auf VRR-Website**

**Seit Mitte März ist die neu gestaltete Unternehmenswebsite des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR) unter [www.vrr.de](http://www.vrr.de) online. Sie bietet einen einfachen und übersichtlichen Zugang zu den digitalen Angeboten, Services und Informationen des VRR. Jetzt testet der Verbund im Rahmen eines Pilotprojektes einen Servicechat auf seiner Website. Nutzer der Internetpräsenz können sich direkt online an einen Kundenberater wenden und Fragen rund um den Öffentlichen Personennahverkehr schnell und unkompliziert klären.**

In den ersten zwei Tagen konnte der VRR bereits 300 Chatverläufe verzeichnen.

Während der sechsmonatigen Testphase möchte der VRR überprüfen, inwieweit Kunden bereit sind, einen solchen Dialogkanal zu nutzen und ob sie mit dem Service zufrieden sind. Kunden können ihre Anliegen diskret und unkompliziert in Echtzeit besprechen. Das Land Nordrhein-Westfalen fördert den Servicechat mit 70.000 Euro. Nach Abschluss des Pilotvorhabens dokumentiert der VRR seine Erfahrungen mit dem neuen Angebot in einem Evaluationsbericht. Auf dieser Basis wird dann entschieden, ob das Serviceangebot beibehalten und ausgebaut wird.

### **Verkehrsverbund Rhein-Ruhr**

Dino Niemann – Telefon: 0209 15 84 418 – E-Mail: [niemann@vrr.de](mailto:niemann@vrr.de)