



BESCHIMPFUNGEN UND MORDWÜNSCHE

– WO IST DER RESPEKT IM NETZ? Fallbeispiel Deutsche Bahn
Personenverkehr


18.03.2020 | München


Worüber wir heute mit Euch sprechen möchten.



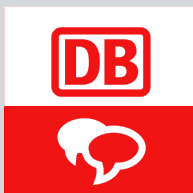

- 1. Zahlen, Daten, Fakten zu unseren Kanälen**
- 2. Organisation und Vorbereitung**
- 3. Hass im Netz: Erfahrungen aus dem Community-
Management**


Social Media-Kundendialog im Personenverkehr




Inside Bahn 


<https://inside.bahn.de>





Service Community 


<https://community.bahn.de>





Facebook 


<https://facebook.com/dbpersonenverkehr>




Twitter 

https://twitter.com/DB_bahn



Instagram 

<https://instagram.com/dbpersonenverkehr>



Youtube 

<https://youtube.com/user/DBBahn>



Support



SEO



Kampagne

Support auf den Social Media-Kanälen des Personenverkehrs



8 Minuten

beträgt die Reaktionszeit in der Regel bei Anfragen über Twitter



10-12 Minuten

beträgt die Reaktionszeit in der Regel bei Anfragen über Facebook



705.000 Anfragen

erreichten den DB Personenverkehr in 2019 über die Social Media Kanäle und wurden im „Echtzeit“ Service Level bearbeitet.



1 zentraler Blitzableiter

27% aller Anfragen im Jahr 2019 enthielten ein konkretes Service-Anliegen und wurden beantwortet. Häufig dient Social Media allerdings nur zum "Luftablassen" und wir bieten ein Auffangbecken.



22 Ereignisfälle

(Stürme, Wintereinbruch, ICE-Brand, Stellwerksausfall) wurden 2019 über unsere Kanäle gemeldet



Service
Community

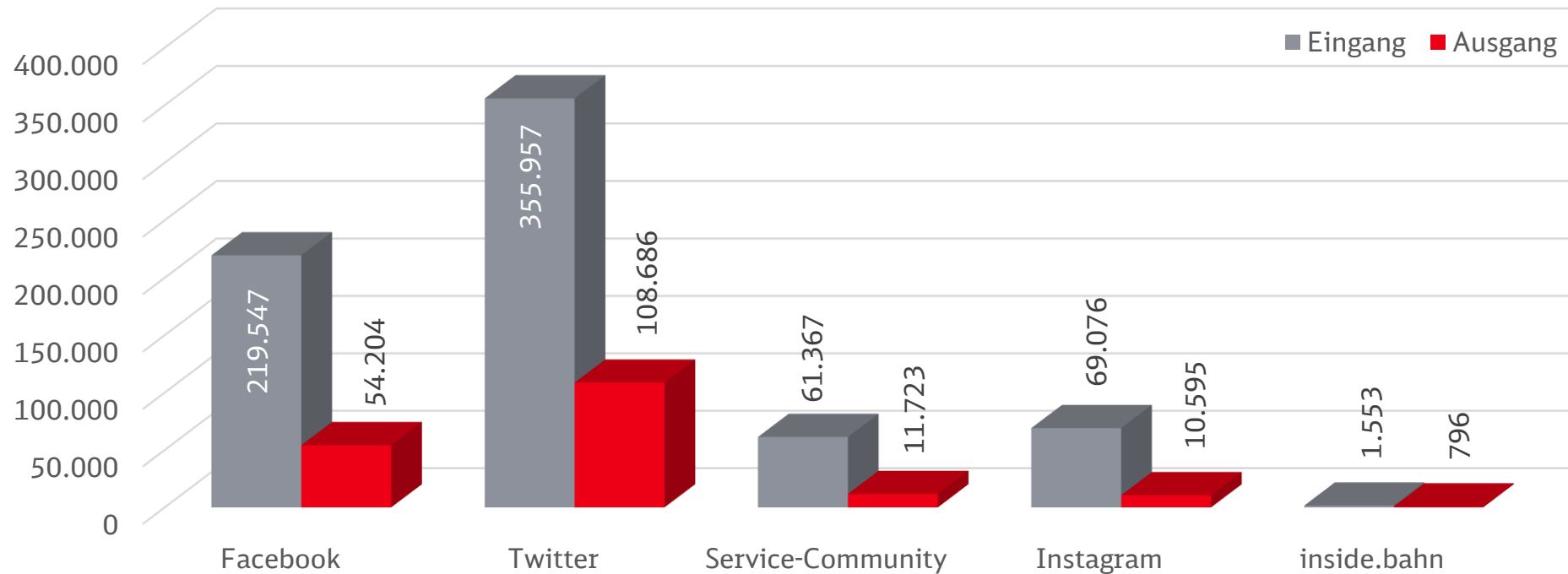
60.000+ Fragen

rund um den Personenverkehr der Deutschen Bahn stellten Nutzer der Service Community seit August 2015. **53 %** der Fragen werden von unseren Kunden selbst beantwortet.

705.000 Kundenanfragen wurden im Jahr 2019 in „Echtzeit“ Service Level im Community-Management bearbeitet



Anmerkung: Das Volumen der Eingangsnachrichten liegt deutlich über dem Volumen der Ausgangsnachrichten, da nicht jede Nachricht beantwortet werden muss. Lediglich Anfragen mit einem konkreten Serviceanliegen werden beantwortet. Trotzdem müssen alle Eingangsnachrichten bearbeitet werden.

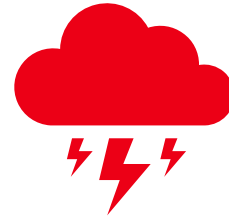


Die Social-Media-Kanäle als „Blitzableiter“ am Beispiel Twitter



Kunden beschwerten sich über die DB Social-Media-Kanäle über **schwierige Bahnthemen** (Unfall in Frankfurt, ICE-Sitze, Erhöhung der Vorstandsgehälter, Stürme).

In den letzten 5 Jahren haben sich die Nachrichten über die Social-Media-Kanäle nahezu verdoppelt, die Antwortquote ging allerdings zurück.



Anzahl Nachrichten über Twitter

	IN	OUT	Antwortquote
2015	182.196	60.673	33,03%
2016	178.126	75.187	42,21%
2017	222.212	88.303	39,74%
2018	270.381	99.405	36,76%
2019	355.857	108.686	30,53%

Wie kommen wir zu mehr Sprachfähigkeit im Netz?



Ständiges **Monitoring** von Anfragen und Kommentaren

Schnelle Informations-Beschaffung durch ein großes **Netzwerk an Kontakten**

Frühzeitige und gebündelte **Planung** der Inhalte

Definierte **Prozesse**

Zugang zu verschiedenen Informationsmitteln: FAQs, Themenspeicher...

Nutzung von **Kommunikations-Handbüchern** und **Sprachregelungen**

Bereitschaftsdienst

Durch Reportings mehr **Transparenz** schaffen



13. Juli, 2:04 PM

Hallo ich hätte eine frage

??

?

Können sie antworten

Hallo???

Das ist unverschämt!

!!!

Sheiß deutsche bahn

Fickt euch

Ich hoffe hitler tötet euch

LAK ANTWORTE DOCH

ICH HETZ ITS ASSI TV AUF DICH

DER MACHT VIDEO GEGEN DICH

Schönen arschfick noch

Hurensohn

Rmv

Du hure

Scharmuta

13. Juli, 8:53 PM

Flop nicht rum

Und antworte

Du nuttenbengel

Jetzt mal ehrlich ja sie lesen es und antworten nicht was ist das bitte für eine unverschämtheit, sind sie so famegeil?

Und haben ein haken und antworten nicht

Nuttensohn

Siehst aus wie deine hässliche Mutter

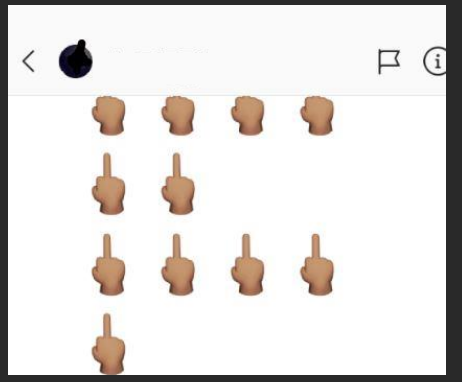
Junge ich weiß das ich geil bin

Hässlichkeit

Soll ich dir mal was Sagen

Ich sag alleeeenn Leute die ich kenne das die deutsche Bahn nicht für ist und dann können sie kein Geld mehr verdienen ich kenne sehr sehr viele Leute fast ganz Deutschland das schwör ich Ihnen den mein Vater ist sehr berühmt wenn sie es nicht wussten tja aber jetzt wissen sie es

Gut*



2:23 PM

Ich möchte in Deutsche bahn gehen wie kostet es

Du huren sohn

Was ist das ? ich will mein geld wieder

ihr seid gottlose bastarde zuerst verlangt ihr fahrkarte für einen hund und das hat mehr gekostet als meins ? dann liefert ihr euren gästen sowas ? fickt euch ins knie

Hat dich in seiner/ihrer Story erwähnt

Dann macht mal auf korrekt und gib mir einen gutschein sowas geht echt nicht !!! das ist unter aller sau !!!

Donnerstag, 7:33 AM

Geh deine Mutter ficken du kleiner hurensohn

Arschloch

Fick dich

Du Fehlgeburt

Geh mal weiter deine s-bahn weiter fahren alter

Hurensohn

Missgeburt

Hallooo

Antworte

Folgen

Ich ficke deutsche Bahn sein arsch junge

12:18 - 26. Sept. 2018

2 Retweets 12 „Gefällt mir“-Angaben

26. Sept. 2018

@DB_bahn

26. Sept. 2018

Ich bin sauer auf euch ich fick jeden einzelnen von euch ich zerstöre eure Familien dann guckt ihr blöd aus der Wäsche

Folgen

@DB_Info FICKT EURE ELENEN AFFENVERGEWALTIGER BOSSE ICH FICKE JEDEN SCHEISS ZUG ICH ZIEH EUCH AB

Folgen

Antwort an [redacted]

Deutsche Bahn einfach Hurensöhne

10:57 - 19. Juli 2019

Deutsche Bahn Personenverkehr ist der größte Hurensohn. Kann kein Zuzahlungsticket ziehen weil alle Automaten am Sack sind und der Hurensohn Penn@Kontrollleur kann mir kein\$ ausstellen obwohl ich den hässlichen B@St@rd vorher d@r@uf hinweise.

16 € für ein Ticket in der stinkenden B@hn voller Arschgesichter für eine Strecke die keine 10€ Spritkosten wert ist

Hurensöhn

Hast mich gehört du Fehlgeburt

Ahhhhh fick deine mutter

Komm antworte doch du scheiß Stück scheiße

Folgen

@DB_Info ICH FICKE GLEICH EINE WASABIKNOSBE IHR NUTTENS!!! 20 MINUTEN VERSPÄTUNG AUF FLÁVIO SEIN NACKEN



[@DB_Bahn](#) hat euch eigentlich schonmal jemand gesagt das ihr hurensöhne seid? Jedes mal hat der scheiß Zug Verspätung und jetzt hockt man 20 min grundlos in einem verfuckten Bahnhof der aus nichts besteht in einem komplett unterkühlten Zug.
[#thanku4travelingwithdeutschebahn](#)

[Translate Tweet](#)
5:47 PM · Jul 23, 2019 · [Twitter for iPhone](#)

 **Deutsche Bahn Personenverkehr**  [@DB_Bahn](#) · 4s

Replying to 

Bei Ihrer Wortwahl hatten wir Angst, dass Sie überhitzen und haben extra etwas runtergekühlt. /ti

Vielen Dank