



***Social Media***  
***@ Kölner Verkehrs-Betriebe AG***

22. April 2015  
#SoMeK-Stammtisch

Anke Eismann-Erpenbeck  
Referentin strategisches Marketing und Social Media



## Agenda

- ➔ **Die KVB**
- ➔ **Ausgangslage**
- ➔ **Vorbereitung**
- ➔ **Twitter**
- ➔ **Facebook**
  - Dialog
  - Content
  - Statistik
  - Fazit
- ➔ **YouTube**



# Der Mobilitätsdienstleister für Köln

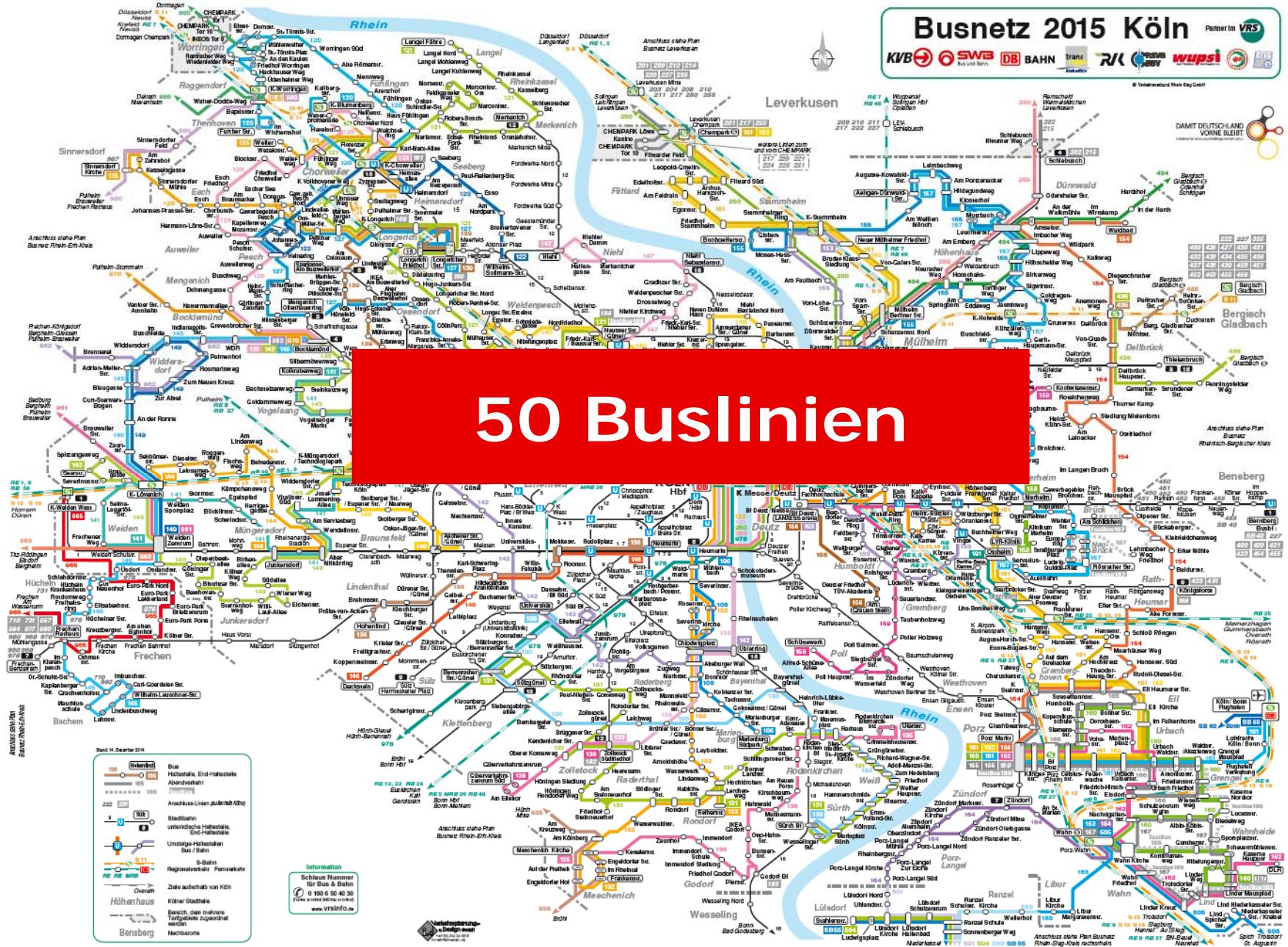
138 Jahre jung



# Bahnen in Köln

2015





# 380 Bahnen



# Mehr als 300 Busse





Mehr als 3.300 Mitarbeiter

# Mehr als 300.000 Stammkunden



**275.000.000 Fahrgäste**



# Ausgangslage

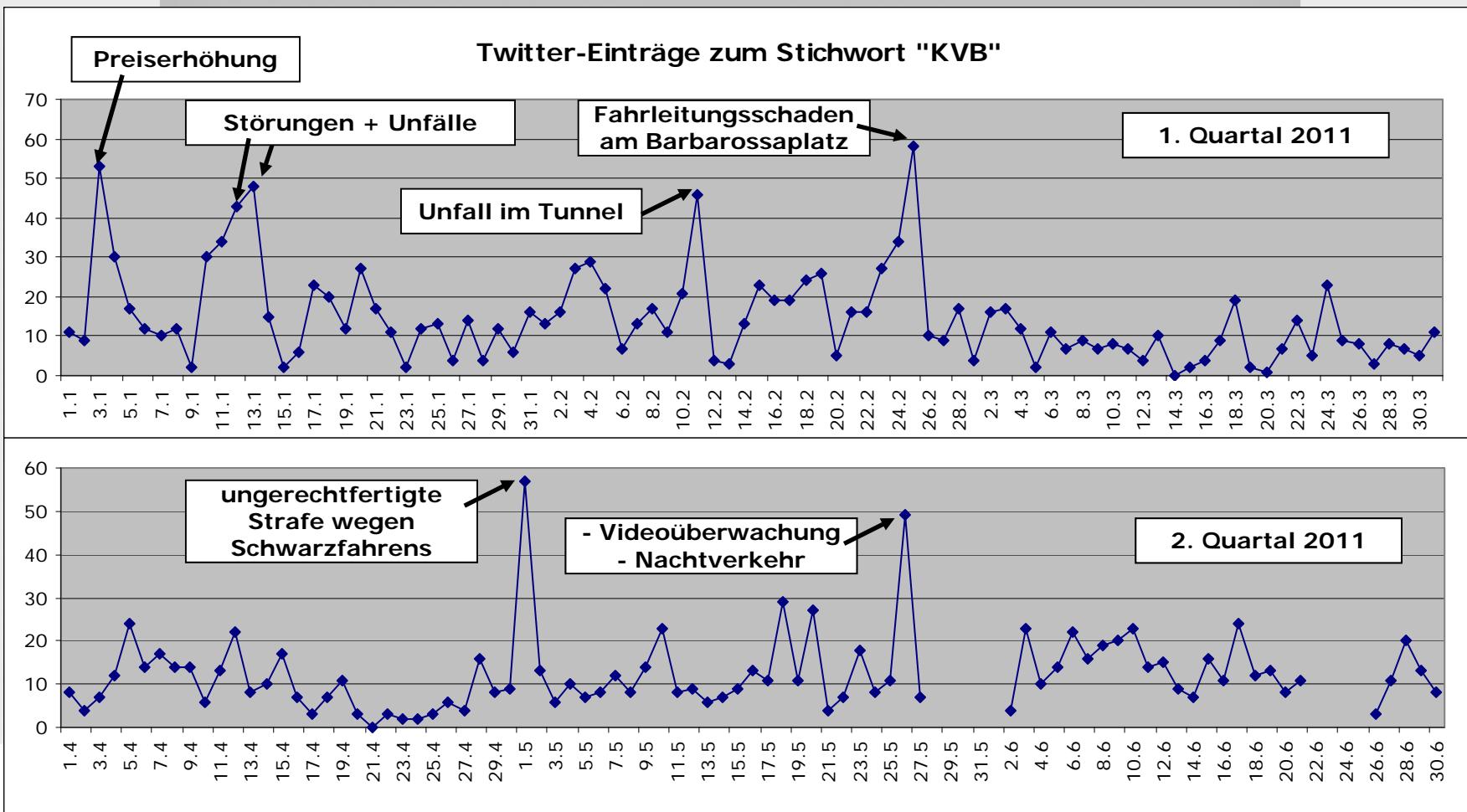




## Ausgangslage: 2010 - 2012

### Monitoring: Jeder spricht über die KVB

→ Wenn etwas passiert ist, wird verstärkt über die KVB gesprochen.





## Ausgangslage: 2010 - 2012

### Monitoring: Jeder spricht über die KVB (Kunden)

Nebelsprech der KVB: "Preis-Anpassungen ab Sonntag!"  
vor 39 Minuten

Interessant, wie lang bei der KVB 2 Minuten sind.  
vor 23 Stunden

Der Bahnfahrer wünscht den Gästen die "ja sicher aus- und umsteigen" schon mal "einen gesunden Rutsch". Der ist aber nett.  
**#kvb**  
29 Dez

Haltet mal bitte alle ein und kehrt in euch - immerhin haben die **#EVAG** Essen & Erfurt eine Präsenz bei Twitter. Die **#KVB** feilt seit Jahren!

↳ Antworten  Retweeten  Favorisieren  Mehr

2 RETWEETS 1 FAVORIT 

5:28 PM - 15 Feb 12 (GMT+01:00)

Morgenstund hat Schnee im Mund... Danke **KVB**, dass ihr die Bahnsteige so toll von Schnee und Eis befreit habt :-((((  
vor 7 Stunden in der Nähe von Rodenkirchen 

 Ich ... gefällt das.

 KVB-fahren ist soooo 90er :D  
vor 7 Stunden · Gefällt mir · 42

 Ich fand's voll gut. Jeden Tag im Jahr hat dieser Scheißbus Verspätung. Wann kommt er pünktlich und ich früher als sonst bei der Arbeit an? HEUTE!  
vor 7 Stunden · Gefällt mir

 Ich bin ja auch OldSchool ;-)  
vor 7 Stunden · Gefällt mir · 2

 Und jeder, der das nicht ist, ist ein Schwein. So.  
vor 7 Stunden · Gefällt mir

Wobei die in den 90ern die echt cooleren Bahnen hatten... Sitzschalen für alle und Falttüren, die immer gestreikt haben... Das waren noch Zeiten... Böse Zungen behaupten ja, dass die Sitzschalen damals im Müngersdorfer Stadion verbaut wurden ;-)  
vor 7 Stunden · Gefällt mir · 1

Die **@db\_bahn** hat's auch endlich kapiert. Fehlt noch die **#KVB** <http://bit.ly/mzOAP5> #Twitter #Facebook

↳ Antworten  Retweeten  Favorisieren  Mehr

8:43 AM - 7 Jun 11 (GMT+02:00)



## Ausgangslage: 2010 - 2012 Monitoring: Jeder spricht über die KVB (Presse)



ksta.de/koeln @ksta\_koeln

14 Mai

Panik in der U-Bahn: KVB-Zug fährt mit offenen Türen durch den Tunnel. [bit.ly/10vlmAW](http://bit.ly/10vlmAW) #köln #kvb

[Schließen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

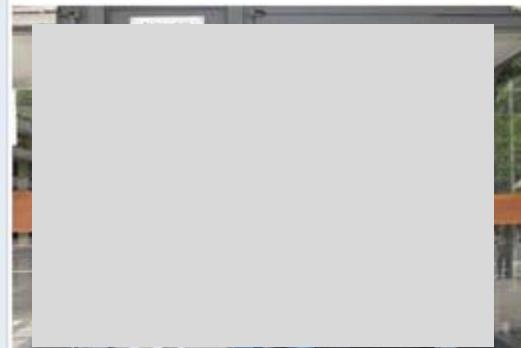
1



1:23 PM - 14 Mai 13 · Details

EXPRESS  
12. Juni

Das nennen wir Zivilcourage: Ein elfjähriger Junge ist am Freitag unter einer KVB-Bahn geraten. Salih Özcan (15), FC-Talent und Kapitän der U15-Jugend, war Zeuge des Horror-Unfalls. Er zögerte nicht lange, kroch unter die Bahn und leistete Erste Hilfe bei dem Verletzten: <http://bit.ly/13DURgR>.  
(Foto: Jasmin)



Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

43

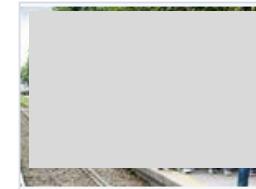
[Gefällt mir](#) und 684 anderen gefällt das.

Top-Kommentare

Stölzner  
City Report

KSTA hat einen Link geteilt.  
Gestern in der Nähe von Köln

Guten Morgen! Der KVB bereitet der Andrang von Schülern und Studenten mittags an den schmalen Haltestellen Melaten und Universitätsstraße Sorgen. Was könnte die gefährliche Situation entschärfen? (cm)



**Unsichere KVB-Haltestellen: Die tägliche Gefahr am Bahnsteig**  
[www.ksta.de](http://www.ksta.de)

Die Bahnsteige an den KVB-Haltestellen Melaten und Universitätsstraße sind dem Ansturm der Schüler offenbar nicht

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

3

[Gefällt mir](#) 18 Personen gefällt das.

Letzte Aktivitäten

Schreibe einen Kommentar ...

Drücke die Eingabetaste zum Posten.

I ..... Wenn die Bahn kommt sollte die Ampel Grün zeigen .meistens tut sie das aber erst wenn die bahn abfert und man dann sogar nicht schafft rüber zu kommen denn wen die bahn durch ist zeigt die Ampel schon wieder rot und lädt ein schön lange zu warten oder eben bei rot rüber zu laufen so gesehen am Rudolfplatz .Oder kurze Grünphasen und 5 minuten rot an der Brüsseler strasse hier schafft man es locker während der Rotphase im Lokal an der Kreuzung sich einen trinken zu gehen bis mal wieder grün kommt  
Gefällt mir · Antworten · vor 16 Stunden

Wenn die Kinder bei ihren Eltern eine ordentliche Verkehrserziehung bekommen würden (bezieht sich auch auf die Studenten an der Weißhausstr.) und man einfach an einer roten Ampel stehen bleibt und dann eben die nächste bahn 3 Minuten später nimmt, dann kommt es auch nicht zu Unfällen!

Gefällt mir · Antworten · 2 · Gestern um 08:33 via Handy

I ..... ich selber würde keine bahn nehmen die 3 minuten später kommt wenn ich dannach 30 minuten auf meinen bus warten müsste.

Gefällt mir · Gestern um 10:54

I ..... geht eher darum, dass zum BSP. die Linksabbieger von der Inneren noch im Rückstau stehen und die Bahn da schon GRÜN hat. Ebenso lernt man in der Fahrschule : besser "defensiv" als offensiv

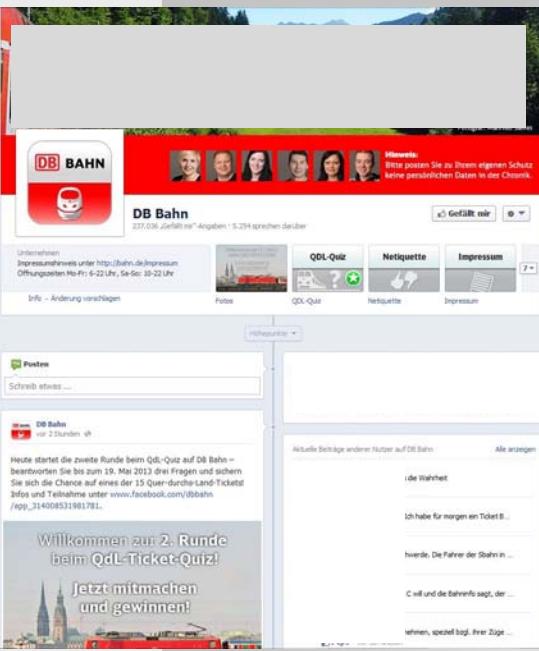
Gefällt mir · vor 18 Stunden

Antwort verfassen ...



## Ausgangslage: 2011 - 2012

### Andere Verkehrsunternehmen machen sich auf den Weg



DB Bahn

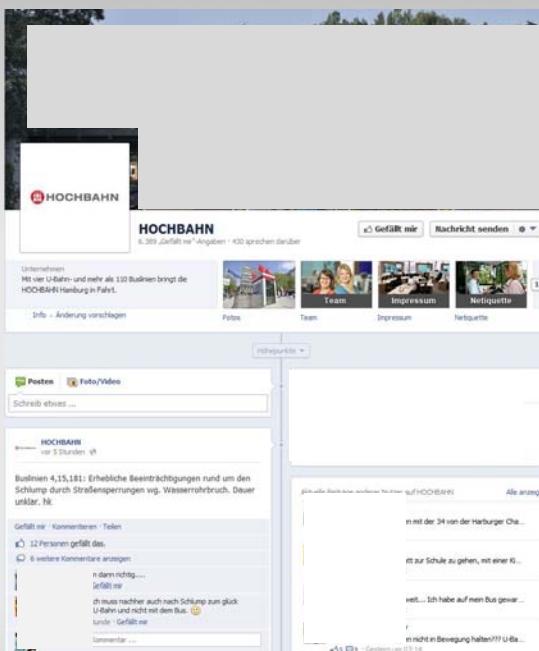
Unternehmen: Impressum/Anweis unter <http://bahn.de/impressum> Öffnungszeiten Mo-Fr: 6-21 Uhr, Sa-So: 10-22 Uhr

Info - Änderung vorschlagen Fotos QdL-Quiz Netiquette Impressum

Posten Schreib etwas ...

Heute startet die zweite Runde beim QdL-Quiz auf DB Bahn – beantworten Sie bis zum 19. Mai 2013 drei Fragen und sichern Sie sich die Chance auf eines der 15 Quer-durchs-Land-Ticket! Infos und Teilnahme unter [www.facebook.com/dbbahn](http://www.facebook.com/dbbahn) /app\_31400531981781.

Willkommen zur 2. Runde beim QdL-Ticket-Quiz!  
Jetzt mitmachen und gewinnen!



HOCHBAHN

Unternehmen: Mit über 110 Bussen bringt die HOCHBAHN Hamburg in Fahrt.

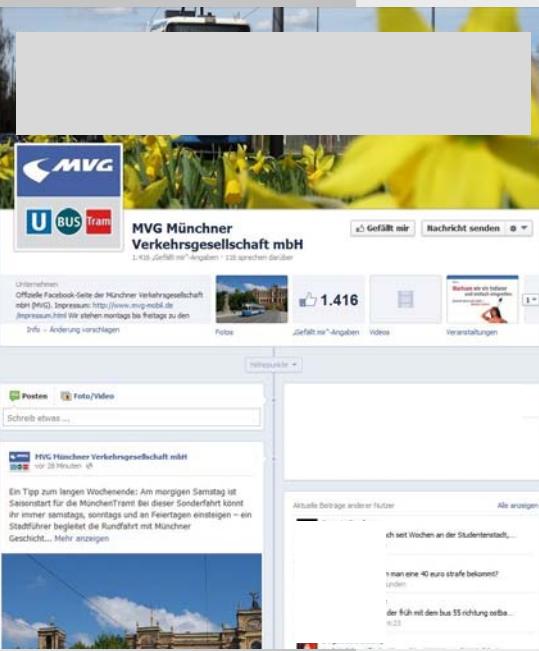
Info - Änderung vorschlagen Fotos Team Impressum Netiquette

Posten Schreib etwas ...

Basislinie 4.15.181: Erhebliche Beeinträchtigungen rund um den Schlipf durch Straßenversperrungen vgl. Wasserrohrbruch. Dauer unklar, N.

Gefällt mir Kommentieren Teilen 12 Personen gefällt das.

Ich will die Bahnfahrt sagt, der ... Ich habe auf dem Bus gewar... in nicht in Bewegung halten!!! U-Ba...



MVG

Unternehmen: Offizielle Facebook-Seite der Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG). Impressum: <http://www.mvg-mobil.de/impressum.html> Wir stehen montags bis freitag zu den Info - Änderung vorschlagen Fotos 1.416 Gefällt mir Angaben Nachrichten Videos Veranstaltungen

Posten Schreib etwas ...

Ein "Ipp zum langen Wochenende: Am morgigen Samstag ist Saisonstart für die MünchenTram! Bei dieser Sonderfahrt fährt ihr immer samstags, sonntags und an Feiertagen einsteigen – ein Stadtführer begleitet die Rundfahrt mit Münchner Geschicht... Mehr anzeigen

ch seit Wochen an der Studentenstadt... ch man eine 40 euro strafe bekommt? Unden... der früh mit dem bus 55 richtung seba... n.23



## Ausgangslage: August 2011

### Ein erstes Stürmchen trifft die KVB

facebook

E-Mail |  Angemeldet bleiben

Registrieren Facebook ermöglicht es dir, mit den Menschen in deinem Leben in Verbindung zu treten und

Köln  Gefällt mir

Öffentliche Orte · Köln

Pinnwand Köln · Beliebteste Beiträge

**Köln** Gestiegene Unfallzahlen = mehr Kontrollen. Muss sich darüber ein Autofahrer etwa wundern?

Autobahnpolizei verstärkt Kontrollen  
www.koeln.de

vor 2 Stunden · Gefällt mir · Kommentieren  
anderen gefällt das.  
Alle 38 Kommentare anzeigen

**Köln** Die KVB ist wegen einer großflächigen Kriegsspiel-Werbung in Kritik geraten. Was meint ihr: Grenzüberschreitung oder alles im Rahmen?

Gamescom: KVB gerät wegen Panzer-Werbung in die Kritik  
www.koeln.de

Panzer auf einem Schlachtfeld zieren derzeit großflächig Straßenbahnen der Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB). Eine Werbung anlässlich der Spielemesse Gamescom, durch die das Unternehmen in eine Grundsatzdiskussion geraten ist. Trotzdem will die KVB an der Werbung weiterhin festhalten.

vor 20 Stunden · Gefällt mir · Kommentieren  
ind 92 anderen gefällt das.  
Alle 185 Kommentare anzeigen

Pinnwand Info Willkommen YouTube Hotels Fotos Diskussionen

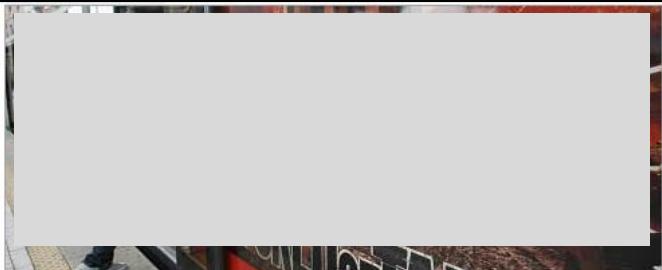
Info Willkommen auf der Facebook-Seite für Köln. Welcome to Cologne/Germany. ht... Mehr

1.258 Besuche

287.006 Personen gefällt das

Gefällt mir Alle anzeigen

- 94 Likes
- 184 Kommentare
- Diverse Artikel in Print- und Onlinemedien



**GAMESCOM**  
**Panzerschlacht auf der Linie 13**

KÖLN - Groß, plakativ und martialisch: Die Werbung eines Ausstellers der Spielemesse „Gamescom“, die auf zehn Stadtbahnen der KVB durch die Stadt fährt, sorgt für eine Menge Ärger. Die Fahrgäste sind empört. Von Andreas Damm

7. #SoMeK Stammtisch  
Anke Eismann-Erpenbeck



## Ausgangslage: Oktober 2012

### Der Wind wird rauer

KVB  
18. Oktober um 15:53

Sehr geehrte Damen und Herren,

gestern kam es einmal mehr zu einer dieser unsäglichen Standkontrollen in Ehrenfeld, bei denen man sich fühlen muss, wie ein Schwarzverbrecher und alte Menschen unweigerlich an die Zeiten erinnert werden, zu denen die Gestapo in's Haus kam und willkürlich Menschen abtransportierte. Natürlich weiß ich, dass dieser Vergleich hinkt, an mancher Stelle möglicherweise unfair ist, dennoch fühlt man sich in den Momenten solcher Kontrollen massiv an längst vergangene Tage erinnert.

Eigentlich dachte ich - so wurde mir berichtet - dass die Stadt mittlerweile interveniert hätte und Kontrollen solcher Art nicht mehr zulässig wären. Gestern wurde ich eines Besseren belehrt. Nicht nur ich - als jemand, der aussieht, wie ein typischer Schwarzfahrer (Bonjour Kischee), der aber dennoch immer und ständig sein Ticket vorweisen kann - sondern auch alte Menschen, die nicht schnell genug ihr Ticket gezeigt haben, wurden in einem Befehlston angeschrien, aus dem Wagen gezerrt und wussten teilweise nicht, wo ihnen der Kopf stand, als sie von zwei Polizisten und KVB Beamten inklusive Hund behandelt wurden, als hätten Sie gerade das Stadtarchiv eigenhändig zum Einsturz gebracht. Diesen kleinen Tiefschlag werden Sie mir sicher verzeihen. Die Menschen verzeihen Ihnen ja auch Ihre Methoden.

Ich möchte hier inständig an Ihren Verstand, möglicherweise auch an Ihren Vorstand appellieren, hier einiges zu überdenken. Natürlich versteh ich, dass Kontrollen durchgeführt werden müssen und gegen Schwarzfahrengesetz vorgegangen werden muss. Aber zu welchem Preis? Es muss doch eine höflichere und menschlichere Methode geben.

Gleichzeitig möchte ich zu bedenken geben, dass Ihre Preispolitik nicht mit Ihrer Pünktlichkeit-, Sauberkeits- und Sicherheitspolitik übereinstimmt. Dies aber nur am Rande und vielleicht ein kleiner Anhaltspunkt, worum manche Leute es vielleicht nicht mehr einsehen jährlich mehr für weniger Service und Dienstleistung zu zahlen. Auch ich überlege an manchen Tagen, ob sich 70 Euro und mehr im Monat lohnen, um regelmäßig zu spät zur Arbeit zu kommen, in stinkenden Bahnen zu sitzen und/oder Schlägereien am Abend aus dem Wege zu gehen, in dem ich lieber zu Fuß oder mit dem Taxi nach Hause fahre, anstatt auch nur einen Fuß in eine der unsicheren Haltestellen zu setzen.

Vielen Dank für ein Feedback und mit freundlichen Grüßen eines langjährigen Kunden.

**EXPRESS**  
Über 6600 Likes und knapp 600 Kommentare: Das nach Meinung des Verfassers völlig überzogene Verhalten der Kontrolleure hat einen Mega-Shit-Storm gegen die KVB ausgelöst! Doch was viele nicht wissen: Die Protest-Welle lief ins Leere. Denn die KVB hat auf Facebook gar keine eigene Seite. Sie wird von einer unautorisierten Privatperson betrieben, die nun alle Kommentare löscht...! Was die KVB dazu sagen: <http://bit.ly/PLUb7c>

Album: Chronik-Fotos  
Geteilt mit: Öffentlich  
Fotoanzeige öffnen  
Herunterladen

- 6.600 Likes
- 600 Kommentare
- Diverse Artikel in Print- und Online-medien mit >100 Kommentaren

Quelle: Kölner Stadt-Anzeiger  
Ausgabe 248/12 vom 24.10.2012

**Kölner Stadt-Anzeiger**

**Empörung über harschen Ton bei KVB-Standkontrollen**  
**OFFENER BRIEF** Verkehrsbetriebe weisen Gestapo-Vergleich zurück und setzen auf Signalwirkung für Schwarzfahrer

Quelle: Express Köln  
Ausgabe 248/12 vom 22.10.2012

**EXPRESS**  
**Netz-Attacke auf KVB-Kontrolleure**  
Facebook-Kommentar-Flut lässt KVB handeln: Ab 2013 eigene Dialog-Seite



## Fazit

**Draußen bleiben geht nicht!  
Kunden wünschen sich Dialog.**



**Go!**



## Vorbereitung Social Media Konzept

1) Herbst 2012



2) Winter 2012/2013: Vorbereitung Twitter

3) Feb 2013: offizielle Verabschiedung des Konzepts durch den  
KVB-Vorstand

# Endlich geht's los!

## Februar 2013



→ Infokanal: [twitter.com/kvb\\_info](https://twitter.com/kvb_info)



KVB AG  
@KVB\_Info  
Willkommen im offiziellen Info-Push-Kanal der Kölner Verkehrs-Betriebe AG! Hier gibt es automat. Infos zur aktuellen Betriebslage: Störungen, Baustellen, usw.

Tweets Tweets und Antworten

KVB AG @KVB\_Info · 4 Std.  
Linie 7 \* Verkehrsunfall im Bereich Poll \*  
Die Bahnen fahren zurzeit nur zwischen (H)  
Frechen-Benzelrath und (H)... [kvb-koeln.de/german/home/mo...](http://kvb-koeln.de/german/home/mo...)

KVB AG @KVB\_Info · 4 Std.  
Linie 151 \* Feuerwehreinsatz \* Folgende  
Fahrt ca. 15 Min. später \* Wiener Platz  
09:09h - Buchheim Frankfurter... [kvb-koeln.de/german/home/mo...](http://kvb-koeln.de/german/home/mo...)



## Vorbereitung

### Einbindung aller Mitarbeiter

- 4) Feb 2013: Veröffentlichung einer Social Media Guideline
- 5) Mai - Sep 2013: Präsentationen bei allen Fachbereichen
- 5) Sep 2013: Präsentation beim Betriebsrat → Einladung zur Betriebsversammlung
- 6) Okt 2013: Präsentation in den Fahrersprechstunden
- 7) Okt 2013: Schulung des Social Media Teams



# Facebook als Dialog-Kanal

Start: 21. Oktober 2013

facebook®

→ Dialog: [facebook.com/kvbag](https://www.facebook.com/kvbag)



# Ein ganz normaler Morgen... (Mo, 13.4.2015)

Peter ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
Gestern um 07:25 ·

Kann mir mal jmd sagen was mit der 4 in Richtung Bocklemünd um 07:09 an der Keupstrasse war? Keine Info an der Info-Tafel und die nachfolgende Bahn übervoll. Daher kein Reinkommen. Das nächste Mal gefälligst die zahlende Kundschaft informieren.

Danke für nix.

**Beschwerde**

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 1

Oliver ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
Gestern um 05:27 ·

Porz Steinstr. Sbahn : Seit Wochen ist der Fahrstuhl kaputt. Wie sollen da die Rollstuhlfahrer raufkommen? Troisdorf Bhf ist das genauso. Finde ich ne Sauerei.

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 6

**Beschwerde**

Gerry ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
Gestern um 04:43 ·

Linie 15 sollte um 4.25h fahren. Kommt nicht. Kein Hinweis im Laufband, keiner im Internet. Toll man kommt einfach mal 20 Minuten zu spät zur Arbeit

Wenn schon die erste Bahn nicht pünktlich ist...

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 2 1

**Beschwerde**

Julian ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
Gestern um 08:57 ·

(Linie 5, am Butzweilerhof Richtung Friesenplatz, Haltestelle Gutenbergstr. 8:24): Ich finde es ehrlich gesagt ein Unding, wenn der Bahnfahrer aussteigt und die Fahrgäste als "Vollidioten" beschimpft weil sie in die Bahn einsteigen wollen - angeblich hat er eine Durchsage gemacht, welche aber niemand von draußen hören konnte.

Ich habe auch beruflich viel Kundenkontakt - aber egal was für einen schlechten Tag man hat, seine Kunden bzw. Gäste beschimpft man NIE - ziemlich unver... Mehr anzeigen

**Beschwerde**

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 1

Sascha ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
Gestern um 08:26 · Köln, Deutschland ·

Guten Morgen Carola, Regina und Markus. 😊

Die Linie 4, um 08.04 Uhr ab (H) Von-Sparr-Str., das erste Fahrzeug hat eine Flachstelle.

Liebe Grüße & schönen Montag euch,... Mehr anzeigen

**Hinweis**

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 3

Hans ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
Gestern um 08:18 ·

Was ist mit der 5 nach Butzweilerhof? Hier ist irgendwie Chaos. Als infotext läuft Schluss mit lustig.

**Beschwerde**

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 2

Claudia ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
Gestern um 08:17 ·

Liebe Leute von der Kölner Verkehrsbetriebe an der haltestelle breslauer platz hänge noch manche schilder wo Linie 5 drauf steht im Aufzug zum Beispiel.

**Hinweis**

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 2

# Dialog: So verstehen wir Social Media

Carola



Markus



Regina



Anke  
(Vertretung)



**AUTHENTISCH**

**HUMORYOLL**

**AUF AUGENHÖHE**

# Tonalität und Schreibstil



USER POST von **Jenny**

archiviert

Ey die 13:32 Bahn von Rodenkirchen nach Wesseling, habt ihr die vergessen oder was soll das?? Einfach mal weg lassen und keine Info am Bahnsteig. Dafür zahlt man dann Geld, schönen Dank auch....

6. Mai 2014 14:49



**Kölner Verkehrs-Betriebe AG**

x

Ey, Bahnen vergessen wir nicht einfach ;-) Ich habe mal im System nachgeschaut: die Linie 16 um 13:32 Uhr hatte 2 Minuten Verspätung und ist um 13:34 Uhr gefahren. VG Carola

6. Mai 2014 15:46 - by Carola

# Tonalität und Schreibstil

 Tobias ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
3. März ·

07:30 Linie 140, Haltestelle Am Bilderstöckchen, Richtig Braunsfeld.  
Heute auf der Verstärkungsfahrt ein Gelenkbus wooooow, wo hat euer Fahrzeugeinweiser den denn gefunden??  
Oder erlaubt er sich nur mal wieder einen Spaß und ab morgen heißt es dann wieder "Haha verarscht, ihr dumm zahlenen trottel!!" 😊

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

 Schreibe einen Kommentar ...

 Kölner Verkehrs-Betriebe AG Guten Morgen Tobias,  
na, Du hast ja gute Laune 😊 Wenn Gelenkwagen zur Verfügung stehen, kommen diese auch zum Einsatz. Aber das haben wir Dir ja schon etliche male erklärt, stimmt's?  
Viele Grüße und gute Fahrt,  
Carola

Gefällt mir · Antworten · Kommentiert von SocialHub [?] · 3. März um 07:39

 Tobias | Ich bin es nur nicht gewohnt glückliche KVB Kunden zu sehen, das steckt irgendwie an. 😦  
Gefällt mir nicht mehr · 1 · 3. März um 07:40

 Antwort verfassen ...

# Tonalität und Schreibstil



Nicky Raved ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG

Euer Ernst? Jeden 2. MORGEN fährt die 16 an der Endhalte Niehl entweder verspätet ab oder garnicht. Siehe heute morgen : Abfahrt laut Plan 6:18 Uhr....tatsächliche Abfahrt um 6:24 Uhr. Die 13 fährt aber 2 Min. Nach Ankunft Amsterdamer ab. Also Entschuldigung aber könnten sie bitte versuchen mit ihren 3 Hirnzellen eine Woche mal kontinuierlich ihren Job zu machen? Einfach mal an der Endhalte nicht 10 min. Aufs Klo gehen und nicht noch 2 Kippen nachschieben. Mal ganz ehrlich? Ich hab noch nie ein so unengagiertes Unternehmen gesehen wie Ihres ! PREISE VÖLLIG ÜBERZOGEN (65 EURO JOBTICKET) DAFÜR DASS ICH JEDEN 2. MORGEN ZU SPÄT KOMME! Am liebsten würde ich euch jeden Morgen einen dicken Haufen in die Bahn setzen! Ihr könnt nichtmal mit Höflichkeit/Sauberkeit/Hirn punkten....versucht doch wenigstens mal pünktlich abzufahren! Ich selbst arbeite im Krankenhaus und ich kann nur sagen,wenn alle so arbeiten wie IHR - na dann Nacht Mattes!

14. April 2015 06:24



Kölner Verkehrs-Betriebe AG

Guten Morgen Nicky Raved, hast Du zuviel geraved? Anders kann ich mir - mit meiner Handvoll Gehirnzellen - Deine fäkale und geistig hochwertige Ausdrucksweise nicht erklären :-D Einen dicken Haufen in die Bahn zu setzen trägt natürlich zur Sauberkeit bei, die Du hier bemängelst - kontrovers Deine Aussage. Merbst Du selbst, oder? Nun kommen wir mal zu Deinem Anliegen: Auch unsere Fahrer haben Ruhezeiten einzuhalten. Das heißt, wenn sie auf der Hinfahrt enorme Verspätung hatten, so müssen sie dennoch ihre gesetzliche Pause einhalten, weswegen eine verspätete Abfahrt möglich sein kann. Da kann er sich im Rahmen seiner Pause auch "zwei Kippen reinziehen". Versuche doch beim nächsten Mal Dein Anliegen höflich und ohne Beleidigungen zu formulieren - dann erhältst Du auch eine sachliche Antwort. Getreu dem Motto "A DJ is not a Jukebox" kann ich Dir nur sagen "A Social-Media-Team is not a buffer to vent your frustration on". VG Carola

14. April 2015 07:57 - by markus.

# Tonalität und Schreibstil

 Nick ➤ Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
23. Februar · 0

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor :

Montags, nach 8 Stunden Schule freuen Sie sich einfach darauf mit dem Bus nach Hause zu fahren und endlich was zu essen und die Familie zu sehen.

Aber halt, spätestens hier sollten dem langjährigen Kunden der KVB schon alle Alarmglocken schrillen.

Nach einem harten Tag auch noch erwarten dass der Bus kommt? Naiv.

Hätte ich meinen Jahresbeitrag von 228,60€ in Karstadt-Aktien statt in ihr Unternehmen investiert - Ich hätte mich wohl weniger geärgert.

Wär die KVB ein Fußballteam - Selbst der FC würde gegen sie Tore schießen.



Kölner Verkehrs-Betriebe AG Hallo Nick,  
„Kluge“ Worte, schön geschrieben 😊  
Bei allen rhetorischen Finessen, in denen Du Deine Erfahrungen mit unserer Stamm-11 schilderst kann ich Dir nur folgende allgemeine Erklärung anbieten.  
Mathematisch:  
Rushhour + fehlende Busspur = Wartezeit + Unzufriedenheit 😞  
Fußballsprache:  
Leider können wir keine langen Flanken schießen und über die Flügel spielen. Auf unserem Spielfeld stehen echte Mauern, rote Ampeln, und richtig enge Gassen. Und bei uns pfeift niemand ein Foul, wenn eine Tür aufgehalten wird oder jemand falsch parkt 😊  
Vorschlag:  
Wenn Du mir die Linie(n), Haltestelle(n), Fahrtrichtung(en) und Uhrzeit(en) nennst, dann schaue ich gerne mal nach, was da los ist.  
Gruß  
Markus

Gefällt mir · Antworten · 4 · Kommentiert von SocialHub [?] · 24. Februar um 08:13

# Aber... Es gibt auch mal Lob!

Tralala ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG

Ein großes Lob an die KVB Busfahrerin die geduldig auf einen mann gewartet hat,der wie zu sehen war eine gehbehinderung hatte.Sie ließ vorne die Tür auf und hat ihm zu verstehen gegeben das er nicht laufen soll,und sie auf ihn wartet.Hut Ab. Sieht man selten.

— hier: Sparkasse KölnBonn - Geschäftsstelle Pesch.

Gefällt mir nicht mehr · Kommentieren · 5. März um 07:53 hier: Köln · ④

Kölner Verkehrs-Betriebe AG, Personen gefällt das. und 2 weiteren

Schreibe einen Kommentar ...

This is a screenshot of a Facebook post from the page "Kölner Verkehrs-Betriebe AG". The post is a comment by a user named "Tralala" praising a bus driver for being patient with a person with a disability. It includes a timestamp, like and comment counts, and a text input field for a reply.

Beiträge auf der Seite

Marc ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG

2 Min · ④

Ein Riesen Lob für die KVB, Ihr habt euch sehr gut geschlagen bei diesem Unwetter den ÖPNV in Gang zu halten. Dafür ein Dankeschön:-)  
Lg Marc

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

This is a screenshot of a Facebook post from a user named "Marc" praising the KVB for maintaining public transport during bad weather. The post includes a timestamp, like and comment counts, and standard social media sharing options.

# Und ja... wir löschen auch!

KOMMENTAR von Angelo ungelesen Link zum Beitrag von Kölner Verkehrs-Betriebe AG (25. März 2014 18:16)  
Ihr hundesöhne wofür kaufen wir uns Tickets ihr verdammten abzocker dreckigen Bastarde  
25. März 2014 18:35 ↳ Antworten ✉ Zuweisen ✉ E-Mail ✓ Erledigt ▾

Link zum Beitrag von Kölner Verkehrs-Betriebe AG (24. Mai 2014 13:39)  
KOMMENTAR von Dorian ungelesen  
Ihr seid ein Haufen 💩  
24. Mai 2014 15:08 ↳ Antworten ✉ Zuweisen ✉ E-Mail ✓ Erledigt ▾

Cem | ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
vor 9 Minuten (1)

Wer liked bitte diese Scheiß fucking drecks rotz KVB Seite ???  
Gefällt mir • Kommentieren

Like Cem gefällt das.

I | ► Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
vor 6 Stunden (1)

Ich HASSE eure ganze Scheiß Drecks AG! Kvb baut NUR scheisse man aber Hauptsache dick kassieren  
4 Kommentare

USER POST von Kostja ungelesen  
Ihr hürensöhne 20 min später ist immer noch pünktlich ne 😈  
29. Januar 2015 19:13

USER POST von Daniel ungelesen  
Hurensöhne !  
27. Februar 2015 09:45

**Fotos**

Blick-hinter-die-Kulissen  
Events  
Aktuelles  
Historisches  
Ausflugstipps  
Baustellen

**links**

**Zahlen-Daten-Fakten**

Bilderrätsel  
Anleitungen  
Störungen  
Stellenangebote  
Gewinnspiele  
Storytelling

**Content**

**Texte Videos**

# Kleines Team – Großes Aufgabenspektrum

**Das Team macht alles selbst:**

- Texte schreiben
- Ideen entwickeln
- Drehbücher schreiben
- Filme drehen
- Filme schneiden
- Fotografieren
- Recherchieren
- Genehmigungen einholen
- Rechtliche Belange prüfen
- Gewinnspiele konzipieren und umsetzen
- usw. usw.

Carola



Markus



Regina

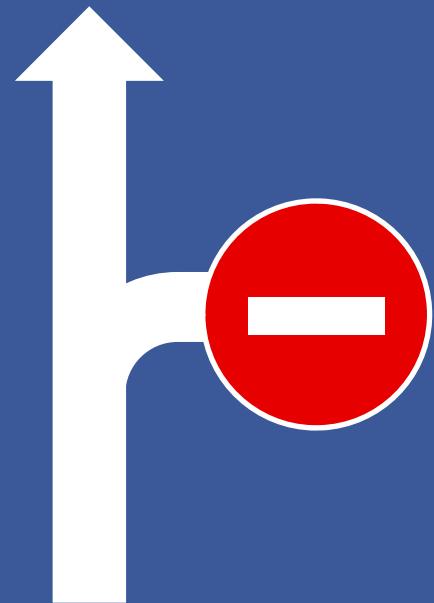


Anke



# Herausforderung - intern

Veränderung



Alter Trott

# Herausforderung - extern

Wie kommuniziert man eine Dienstleistung **positiv**, die

- 1) für viele selbstverständlich ist,
- 2) im Gegensatz zum Auto keine positiven Emotionen weckt und
- 3) auch noch **störanfällig** ist?

# Das Team gibt der KVB ein Gesicht



# Das Team gibt der KVB ein Gesicht



Chronik-Fotos

Foto markieren Optionen Beitrag bewerben Teilen Gefällt mir

Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
3. Februar

Moin moin, hier die Auflösung zu unseren „Lichtschwertern“ ähh Leuchtstoffröhren:  
pro Jahr werden ca. 25.000 Leuchtstoffröhren ausgetauscht!

Kosten der Röhren 6-11 €... Mehr anzeigen

Foto markieren Ort hinzufügen Bearbeiten

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

-Kommentare und 16

Kölner Verkehrs-Betriebe AG Hallo C...  
-----, warum wir diese Fragen mit einbringen?  
Um unseren Fahrgästen auch mal Hintergrundinfos/-wissen weitergeben zu können.

Soziale Medien leben von der Interaktion. Wem es nicht gefällt, der kann einfach drüber hinweg scrollen 😊 ... Mehr anzeigen

Gefällt mir · Antworten 12 · 3. Februar um 10:19

I Es gibt eben Menschen, die sind so unglücklich und unzufrieden, dass sie über alles motzen. : Es steht Dir frei, dieses Angebot hier zu ignorieren. Vielleicht suchst Du dann lieber die Seite der Bild-Zeitung auf. Have a nice day. 😊

Gefällt mir · Antworten 2 · 3. Februar um 11:54

6-11 € je Röhre?? Bei der Menge? Dann sortiert ihr dringend auf andere Leuchtmittel oder einen anderen Lieferanten umstellen! Und wie viele von den 25.000 Röhren müssen nur erneuert werden, weil sie von Idioten mutwillig zerstört wurden? Das fände ich auch mal interessant. 😊

Gefällt mir · Antworten 2 · 3. Februar um 11:21

Ja diese Innentüre

Schreibe einen Kommentar ...

# Das Team gibt der KVB ein Gesicht



<https://www.facebook.com/KVB.AG/videos/vb.114882878547829/622067257829386/?type=2&theater>

# Blick hinter die Kulissen



Köln Verkehrs-Betriebe AG  
12. Dezember 2013 ·

Und endlich dürfen wir Euch Teil 3 der Fahrplan-Saga präsentieren!

Möge der Plan mit Euch sein 😊

Gruß, die Facebooker der KVB

[Video markieren](#) [Ort hinzufügen](#) [Bearbeiten](#)

Gefällt mir · Kommentieren · Benachrichtigungen ausschalten · Teilen · Dieses Video empfehlen

Am relevantesten ▾  
It das.

1 geteilter Inhalt

Das Lager ist IMMER aufgeräumt 😊

Gefällt mir nicht mehr · Antworten · 6 · 12. Dezember 2013 um 17:11

1 Antwort

Schreibe einen Kommentar ...

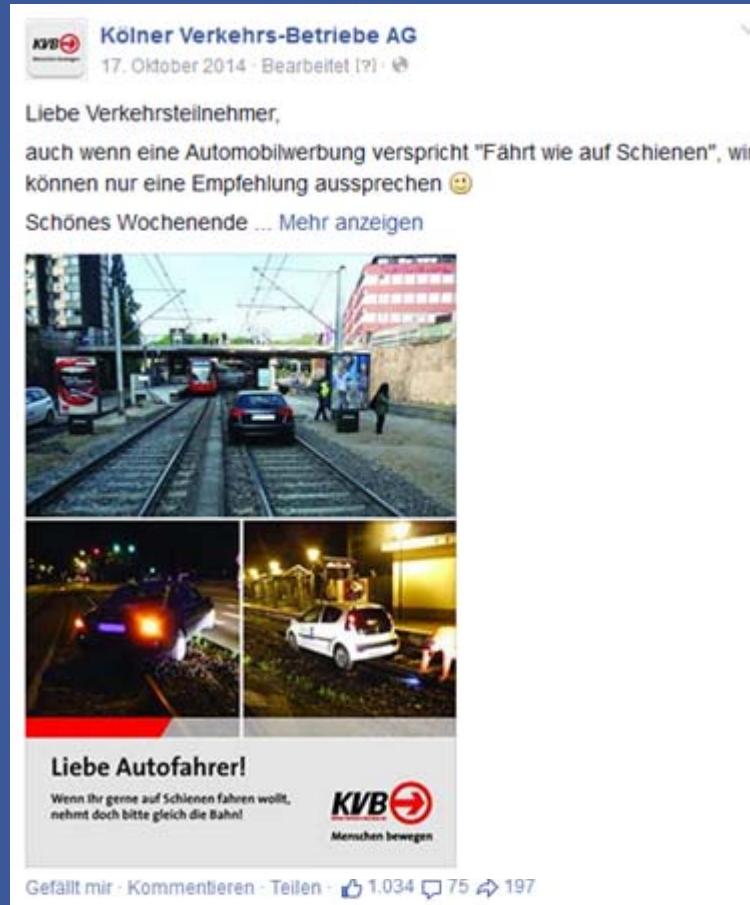
<https://www.facebook.com/KVB.AG/videos/618127434890035/?theater>

# Beeindruckende Zahlen

The collage consists of 15 individual infographics and a screenshot of a Facebook post from 'Kolner Verkehrs-Betriebe AG'.

- Top Left:** A hand holding several cards with the text '10.384 neue Abos'.
- Top Middle:** A damaged overhead power line with the text '63x Oberleitung durch Bagger/LKW beschädigt'.
- Top Right:** A car on a railway track with the text '113 PKW im Gleis'.
- Second Row, Left:** A bus stop sign with the text '40 neue DFI-Anzeiger'.
- Second Row, Center:** The title 'Jahresrückblick 2014 Zahlen - Daten - Fakten'.
- Second Row, Right:** A Facebook icon with the text '> 28.000 Beiträge & Kommentare auf Facebook'.
- Third Row, Left:** A bus and a fuel pump with the text '6.058.657 Liter Diesel zur Betankung der Busse'.
- Third Row, Middle:** A pile of sand with the text '638 t Sand für die Bremsen der Stadtbahnen verbraucht'.
- Third Row, Right:** Two people working on a train track with the text '5.500 m<sup>2</sup> Graffiti entfernt'.
- Fourth Row, Left:** A red trash bin with the text '> 1.220.000x Abfallbehälter geleert'.
- Fourth Row, Middle:** Two workers on a train track with the text '29.160 Meter Schienen ausgetauscht'.
- Fourth Row, Right:** A soccer field with the text '544 zusätzliche Doppelzüge bei FC-Spielen'.
- Bottom Row, Left:** A stack of brochures with the text '341.000 Baustellen-Flyer verteilt'.
- Facebook Post (Right):**
  - Post Content:** 'Für die Zahlenfreaks unter Euch haben unsere Kollegen mal einen Blick zurück ins letzte Jahr geworfen. Viel Spaß!'.
  - Post Details:** Posted by 'Kolner Verkehrs-Betriebe AG' on Januar 15, 2015.
  - Comments:** One comment from 'Jan' asking about the number of black drivers, followed by a reply from 'Carola'.
  - Engagement:** 29 shares, 2 likes, 2 comments.

# Humor kommt an!



# Bilderrätsel / historische Fotos

**KVB** Kölner Verkehrs-Betriebe AG 8. November 2013 um 16:00 ·

Hello liebe Freunde,  
Carola und ich haben ein schönes altes Foto im Archiv gefunden. Leider wissen wir nicht was das für ein Bus ist. Also haben wir gedacht, wir fragen mal die Experten, nämlich Euch, nach Hersteller, Typ und Baujahr. Und für die ganz pfiffigen die Zusatzfrage ohne Telefonjoker.  
„Wie heißt der Fahrer?“ 😊

Schönes Wochenende wünschen Carola und Markus

[Foto markieren](#) [Ort hinzufügen](#) [Bearbeiten](#)

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · Top-Kommentare · 1 gefilterter Inhalt

**KVB** Kölner Verkehrs-Betriebe AG Hallo Busliebhaber,  
wir ziehen den Hut vor Eurem Fachwissen 😊  
Es ist ein Büssing, soviel haben wir auch heraus  
bekommen. Aber niemand kann uns sagen  
welcher Typ das ist 😊 Da wir aber noch gute  
Kontakte zu unseren Rentnern pflegen, fragen wir  
mal e... Mehr anzeigen

Gefällt mir · Antworten · 3 · 11. November 2013 um 15:43

**KVB** Kölner Verkehrs-Betriebe AG Guten Morgen liebe Bus-Fans,

wir haben die Auflösung! Laut unserem  
"Werkstattrentner" ist es ein Büssing 4000T  
Stadtbus aus dem Jahr 1954.... Mehr anzeigen

Gefällt mir · Antworten · 4 · 12. November 2013 um 07:51

... Jupp oder Tünnes  
Gefällt mir · Antworten · 4 · 8. November 2013 um 16:09

ich tippe auf Büssing Senator,

[Schreibe einen Kommentar](#)

# Aktuelles



# Aktuelle Verkehrsmeldungen

 Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
16. Juni um 20:22 ·

**++ Linie 9 ++**  
Die Zülpicher Straße ist derzeit gesperrt.



Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · 271 28 55

13.776 erreichte Nutzer

Beitrag bewerben ▾

# Streik

 Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
24. März · Bearbeitet · 

+++ STREIK-UPDATE +++

Wir haben soeben erfahren, dass Mittwoch und Donnerstag die KVB wie folgt bestreikt wird:

Mittwoch, 26.03.14:... [Mehr anzeigen](#)

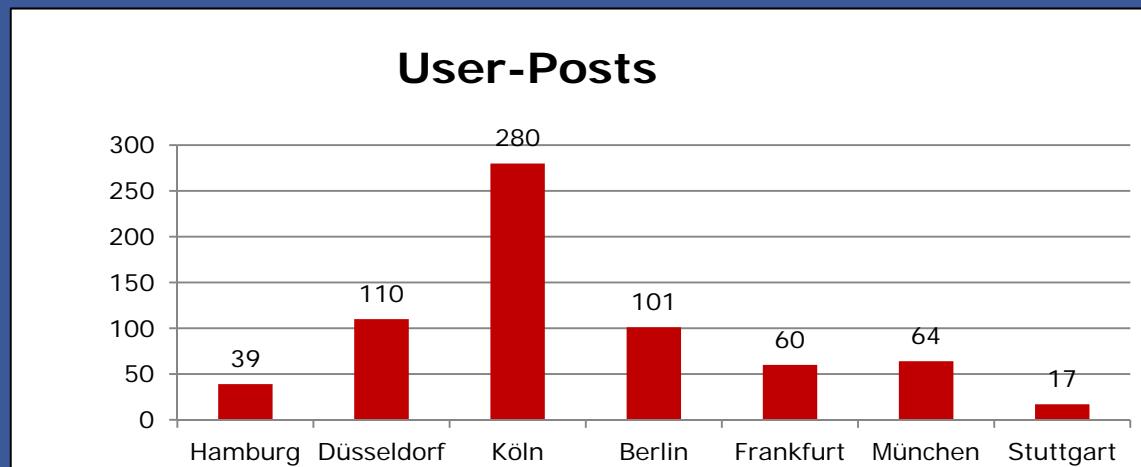
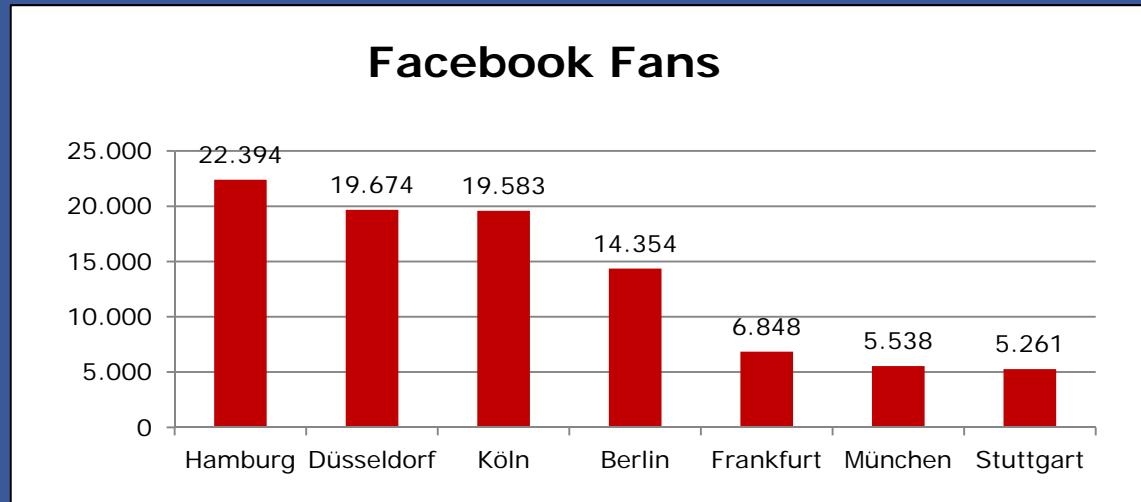
 **WARNSTREIK**  
**26.03. ab Betriebsbeginn bis 9 Uhr**  
**27.03. ganztägig**  
  
**1. Es fahren KEINE Stadtbahnen (Linien 1 bis 18)!**  
**2. Busse verkehren nur vereinzelt (Infos folgen).**  
**3. S-Bahnen und Regionalzüge der DB fahren ganz normal.**  
**4. Die Mobilitätsgarantie greift bei einem Warnstreik leider nicht!**  
  
**Fahrpläne der DB: [www.bahn.de](http://www.bahn.de)**  
**Fahrpläne der Busse: Infos folgen**

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen ·  84  158  995

65.856 erreichte Nutzer

Beitrag bewerben ▾

# Statistik: Vergleich mit anderen VU

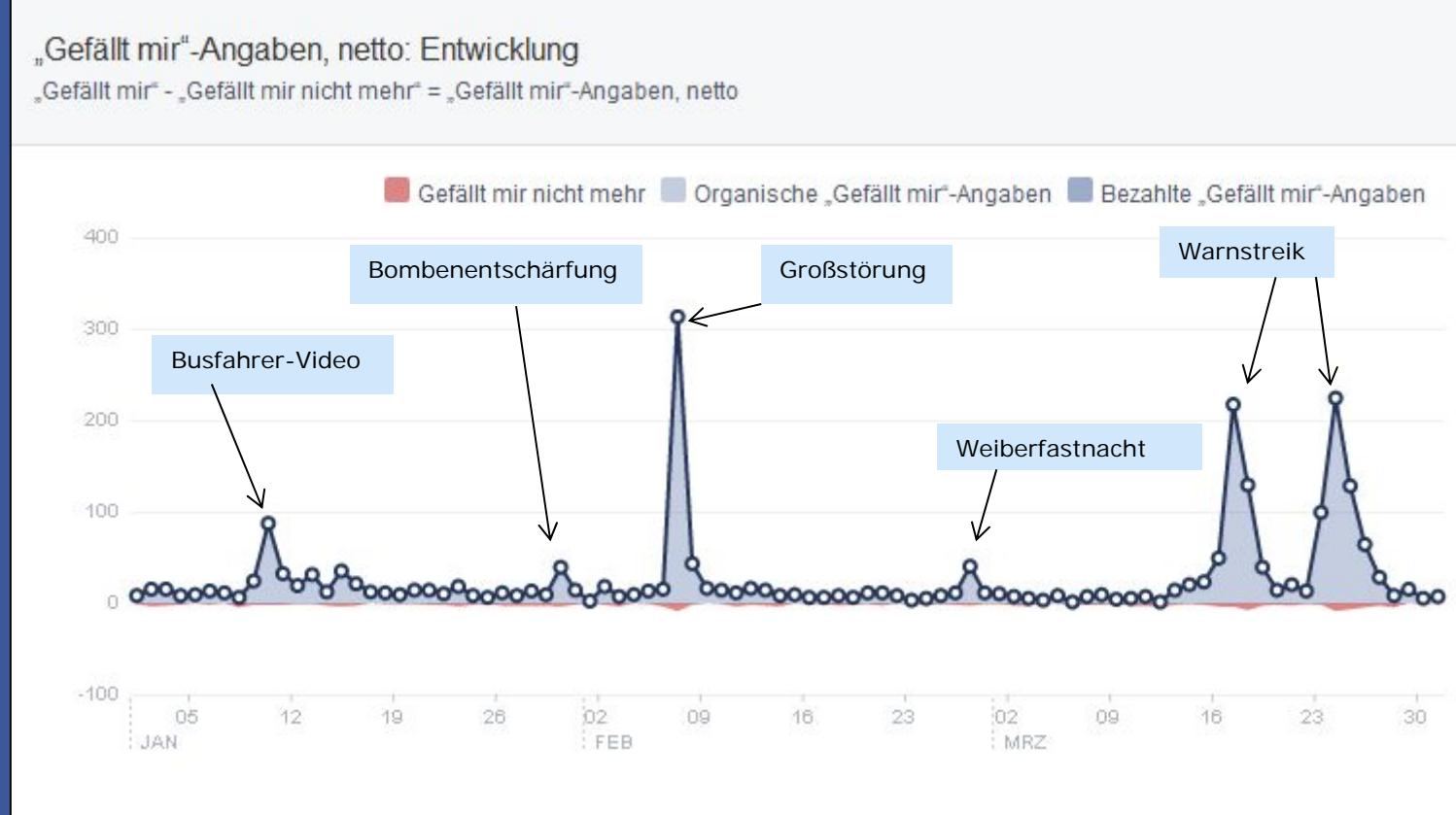


Quelle: Quintly, März 2015

## Learnings

→ Stürme, Unwetter und Streiks sind gut für die Fan- und Followerzahlen-Entwicklung.

# Learnings



## Learnings

- Unterstützung durch eine treue Community und durch KVB-Mitarbeiter ist Gold wert.
- Stimmung der Kunden dreht sich durch den Dialog. Man kann die Kunden auch erziehen.



## YouTube (seit Mai 2014) [www.youtube.com/kvbag](http://www.youtube.com/kvbag)



→ 13 Videos, > 300 Abonnenten, > 90.000 Aufrufe

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Kölner Verkehrs-Betriebe AG (KVB)'. The channel has 307 subscribers. The main video thumbnail is titled 'Van Damme fährt KVB! #MischenPossible' with 36,489 views. The video description discusses Markus Van Damme's training for a Spagat between two KVB buses and how it relates to flexible transportation options like buses and car sharing. Below the main video are five recommended videos, including 'Van Damme fährt KVB! #MischenPossible' again, and others about bus and tram services. To the right, there's a sidebar for 'Beliebte Kanäle auf YouTube' featuring channels like Jonah Pschl, TeddyComedy, and Risiko Casino.

Kölner Verkehrs-Betriebe AG (KVB)

Übersicht Videos Playlists Kanäle Diskussion Kanalinfo

Van Damme fährt KVB! #MischenPossible  
36.489 Aufrufe vor 11 Monaten

Markus Van Damme hat lange für diesen Tag trainiert. Sein großes Vorbild Jean-Claude inspirierte ihn zu einem Spagat auf zwei fahrenden KVB-Bussen, mit dem er zeigen möchte, dass sich heutzutage niemand mehr für oder gegen ein Fortbewegungsmittel entscheiden muss: man kann flexibel und einfach Bus oder Bahn nutzen, wenn man in Köln schnell von A nach B kommen möchte. Steht der Großeneinkauf an, leihst man sich ein Auto bei einem der Carsharing-Anbieter. Ist man morgens mit der KVB zur Arbeit gefahren und nachmittags scheint die Sonne, schnappt man sich einfach ein Mietfahrrad und radelt nach Hause.

Immer flexibel und schnell ans Ziel? Die KVB und ihre Partner Cambio, Car2Go, Dri...

Mehr anzeigen

Beliebte Videos

- Van Damme fährt KVB! #MischenPossible  
36.489 Aufrufe • vor 11 Monaten
- Köln geht bei Rot – ein Perspektivwechsel!  
17.122 Aufrufe • vor 1 Monat
- Jungfernfahrt der neuen KVB-Stadtbahnen vor...  
11.201 Aufrufe • vor 9 Monaten
- Ümbau aller Straßenbahnen  
2:48
- Alte KVB-Stadtbahnen erstrahlen in neuem Glan...  
6.201 Aufrufe • vor 10 Monaten
- KVB-Baumaßnahme zwischen Heumarkt und ...  
5.995 Aufrufe • vor 8 Monaten

Beliebte Kanäle auf YouTube

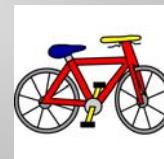
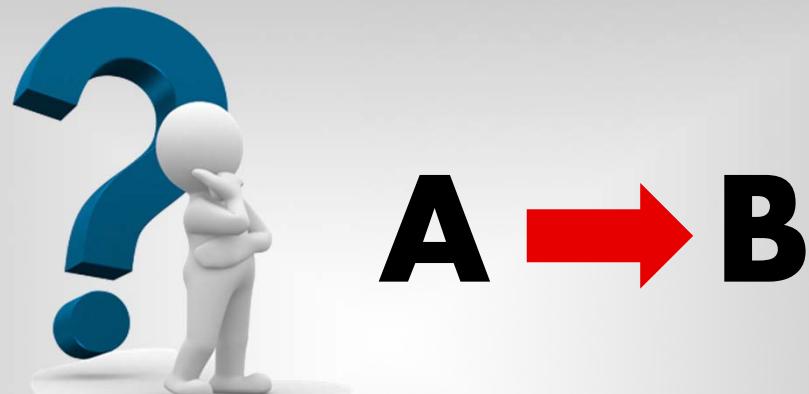
- Jonah Pschl
- TeddyComedy
- Sevins Wonderland
- Jaden Bojsen
- RaeshCor
- Risiko Casino



## Videospot „Mischen Possible“

### Der Auftrag

Wie erklärt man das Thema Multimodalität?





## Videospot „Mischen Possible“ Das Ergebnis



<https://www.youtube.com/watch?v=4jePG9Qis18>



Anke Eismann-Erpenbeck  
Kölner Verkehrs-Betriebe AG  
0221 5470  
socialmedia@kvb-koeln.de

 eisfraeulein  
   



 /KVB\_Info

 /KVBAG

 /KVBAG

Fragen? Fragen! ☺

