



Utrecht, 29 juni 2015

Persbericht

WhatsApp in het OV

Klantcontacten gaan steeds vaker online via social media zoals twitter en facebook. Maar 9292 merkt dat reizigers graag toch persoonlijk geholpen willen worden. Daarom start de reisinformatiegigant met een pilot om WhatsApp in te zetten als nieuw servicekanaal. Deze pilot is uitgewerkt in samenwerking met OBI4wan en loopt tot 1 augustus 2015.

Vanaf maandag 29 juni 2015 kan een geselecteerde groep reizigers gebruik maken van WhatsApp om vragen en opmerkingen over het openbaar vervoer te stellen. Tijdens de pilot beantwoordt 9292 deze vragen van 8:30 uur tot 17:00 uur. De keuze om WhatsApp in te gaan zetten werd mede gemaakt omdat de dienst volledig kan worden geïntegreerd in het social media dashboard van OBI4wan, waarvan 9292 gebruik maakt. Met deze pilot is 9292 een van de eerste bedrijven die WhatsApp professioneel inzet.

“We merken dat reizigers het niet altijd prettig vinden om hun vragen en opmerkingen ‘door de hele wereld’ te laten meelesen”, zegt Stefan Hulman, Algemeen Directeur van 9292. “Met deze integratie kan 9292 de reizigers snel én persoonlijk informeren. We denken dat WhatsApp veel potentie heeft als servicekanaal”. Hulman benadrukt dat via WhatsApp geen reisadviezen gegeven worden. “Om goede reisadviezen op maat te kunnen geven is veel specialistische kennis nodig. Daarvoor hebben we ons Call Center. WhatsApp leent zich volgens ons echter prima voor consumentenservice, en we zijn dan ook erg benieuwd naar de reacties van het publiek.”

Wanneer de pilot succesvol is zal 9292 WhatsApp openstellen voor alle reizigers in het OV.

Noot voor de redactie: meer informatie over 9292 kunt u vinden op www.9292.nl/over9292. Voor vragen kunt u contact opnemen met Stefan Hulman via shulman@9292.nl of 06 24303291. Voor meer informatie over OBI4wan kunt u contact opnemen met Martijn Rijk via martijn@obi4wan.nl of 06 29 437 111.



9292 reist met je mee