

Westfalen-Lippe

## Live-Chat für den ÖPNV

**[26.09.2025] Ein Live-Chat ermöglicht Fahrgästen in der Region Westfalen-Lippe ab sofort eine digitale Kommunikation in Echtzeit. Zum Einsatz kommt dafür der Service-Chat NRW.**

Der [Service-Chat NRW](#), eine landesweit eingesetzte Software zur einfachen, digitalen Kommunikation in Echtzeit, steht nun auch auf der Website des Nahverkehrsbetreibers [WestfalenTarif](#) zur Verfügung. Wie das Unternehmen mitteilt, können Fahrgäste damit Auskünfte zu allen Themen rund um die Nutzung von Bussen und Bahnen in ganz Westfalen-Lippe einholen. Eine zentrale Wissensdatenbank, die mit der Software verbunden ist, bildet die Basis für die Antworten des Chat-Bots. Auf diese Weise sollen der Kundenservice verbessert und Auskünfte zu individuellen Fahrgastanfragen rund um die Uhr verfügbar werden.

Die technische Umsetzung und Bereitstellung des Service-Chats wurden mit Fördermitteln des Landes Nordrhein-Westfalen finanziert. Ins Leben gerufen wurde der Service Chat NRW im Jahr 2021 vom Kompetenzzentrum Digitalisierung NRW (KCD) im Auftrag des Ministeriums für Umwelt, Naturschutz und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen (MUNV). In der Pilotphase wurden reale Fahrgastanfragen genutzt, um die mit dem Chat-Bot verknüpfte Wissensdatenbank zu befüllen. In der zweiten Phase wurden im WestfalenTarif alle erforderlichen Spezifikationen umgesetzt, Testläufe durchgeführt, Maßnahmen zur Qualitätssicherung getroffen und Anfragen von Fahrgästen bereits maschinell beantwortet. Nach einer umfassenden datenschutzrechtlichen Prüfung können Fahrgäste den Service-Chat NRW nun live ergänzend zur Kunden-Hotline nutzen.

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Chatbot, Nordrhein-Westfalen, ÖPNV