Ticketvertrieb und Beratung neu gedacht.

Das neue Vertriebskonzept des NWL auf einen Blick

nwl-info.de

Mehr digitale Angebote.
Mehr persönliche Beratung.

Die Bedürfnisse der Fahrgäste verändern sich. Digitale Vertriebskanäle werden immer häufiger genutzt, gleichzeitig bleibt der Wunsch nach persönlicher Unterstützung bestehen. Diesen Wandel gestaltet der NWL aktiv mit.

Deshalb entwickelt der NWL seinen Ticketvertrieb konsequent zu einem modernen und deutschlandweit einzigartigen System weiter, das digitale Angebote mit persönlicher Beratung verbindet.

Deutschlandweit einzigartig:

Ab Dezember 2026 werden alle 182 stationären Fahrausweisautomaten im NWL-Gebiet mit einer **persönlichen Videoberatung** ausgestattet. Damit entsteht das dichteste Netz für Live-Beratung an Fahrscheinautomaten in Deutschland. Die persönliche Beratung bleibt erhalten und wird für noch mehr Menschen zugänglich.

Durch die Betriebszeiten von **Montag bis Sonntag** steht die persönliche Beratung zudem deutlich länger zur Verfügung, als dies an einem Ticketschalter möglich ist.

Mit dem neuen Vertriebskonzept schafft der NWL ein Angebot, **das den Bedürfnissen der Fahrgäste heute und in Zukunft gerecht wird**. Gleichzeitig stellt der NWL sicher, dass auch Menschen mit unterschiedlichen Unterstützungsbedarfen Zugang zu modernem Ticketvertrieb und persönlicher Beratung erhalten.

Digital, aber nicht anonym!

Persönliche Beratung auf Knopfdruck

PIA – der **P**ersönliche**I**nformations**A**ssistent

- Live-Beratung zu Tickets und Tarifen
- Persönliche Unterstützung beim Ticketkauf direkt am Automaten
- Schritt-für-Schritt-Begleitung bei Bedarf
- Aktuelle Fahrplan- und Verspätungsinformationen
- Barrierearme Nutzung durch visuelle und akustische Hilfestellung

Fahrgäste sprechen per Video direkt mit einer Beraterin oder einem Berater und erhalten Unterstützung bei allen Schritten – und das unabhängig von personellen Ressourcen vor Ort.

Mehrere Wege – ein Ziel: einfacher Nahverkehr

Das neue Vertriebskonzept auf einen Blick

- Digitale und analoge Vertriebswege aus einer Hand
- Persönliche Beratung vor Ort und per Video
- Videoberatung an allen 182 stationären Fahrausweisautomaten
- Servicezeiten Videoberatung: täglich von 8:00 bis 20:00 Uhr
- Ticketkauf 24/7
- Mobile Buchung und Echtzeitinformationen über die App westfalen.mobil
- Einheitliche Servicequalität im gesamten NWL-Gebiet
- Deutschlandweit einzigartiges Beratungsnetz
- Barrierearme Nutzung für unterschiedliche Fahrgastgruppen

Mit **PIA**, den modernen **Fahrausweisautomaten**, und der App **westfalen.mobil** stehen den Fahrgästen mehrere Vertriebswege zur Verfügung. Sie entscheiden selbst, welcher am besten zu ihrer Situation passt. So schafft der NWL ein kundenorientiertes Angebot mit hoher Flexibilität und einfacher Zugänglichkeit für alle.

Seit Mai 2025 erfolgreich am Markt: Die **westfalen.mobil App**

Vorreiter im Nahverkehr

Als Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr in Westfalen-Lippe setzt der NWL mit dem neuen Vertriebskonzept seine Digitalisierungsstrategie fort. Das moderne Zusammenspiel aus persönlicher Beratung und digitalen Angeboten bildet so ein deutschlandweit einzigartiges und innovatives Konzept.

Nahverkehr Westfalen-Lippe
Bahnhofstraße 48
59423 Unna

ww.nwl-info.de