

05-1717... Eine der meistgewählten Servicenummern Österreichs



Bild zu OTS - ÖBB-MobilitätsCallCenter

Credit: ÖBB

Utl.: Schneller, kompetenter, kundenfreundlicher: Das
ÖBB-MobilitätsCallCenter= =

Wien (OTS) - Noch mehr Service und Komfort für die Kunden, so lautet das Credo der ÖBB. Das MobilitätsCallCenter, das unter der Telefonnummer 05-1717 aus ganz Österreich zum Ortstarif erreichbar ist, wurde neu organisiert. Die rund 73.000 Anrufe, die pro Woche an das MobilitätsCallCenter kommen, können dadurch noch rascher behandelt werden. Die durchschnittliche Wartezeit für die Kunden beträgt selbst in Spitzenzeiten unter einer Minute. ****

Zwtl.: Antwort in 20 Sekunden

Das MobilitätsCallCenter der ÖBB erreicht bei Anfragen und Buchungen einen Servicelevel von 80/20. Das bedeutet, dass der Mitarbeiter des MobilitätsCallCenter 80 von 100 Anrufen innerhalb von 20 Sekunden entgegennimmt. Damit erreicht die ÖBB internationale Standards und zählt zu den Top-Unternehmen der CallCenter-Branche.

Möglich wurde diese substanzielle Verbesserung durch Dezentralisierung der Aufgaben auf sieben Standorte mit unterschiedlichen Kapazitätsgrößen. Fahrplan- und Tarifauskünfte gelangen nach Graz, Linz und Wien. Autoreisezug-Auskünfte und -Buchungen werden in Salzburg abgewickelt, während für alle anderen Buchungen die Standorte Klagenfurt und Innsbruck zuständig sind. Über regionale Besonderheiten und Angebote informieren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Regionalauskunft.

Zwtl.: Immer aktuell im Bild

Im MobilitätsCallCenter erhalten die Fahrgäste neben dem Gesamtangebot der ÖBB auch zahlreiche zusätzliche Reiseinformationen. Um den Kunden auf aktuelle Ereignisse antworten zu können, gibt es zum Beispiel eine Österreichkarte mit dem gesamten Streckennetz, auf der die Störungs- und Bauübersicht eingetragen ist. Diese Übersicht wird permanent und automatisch aktualisiert. Wenn ein Streckenabschnitt beispielsweise wegen einer Mure unpassierbar ist, wird das sofort an der entsprechenden Stelle auf der Karte durch ein Blinken signalisiert.

Anfragen pro Woche

Fernauskunft	ca. 42.000-45.000 Anfragen
Regionalauskunft	ca. 10.000-12.000 Anfragen
Auskunft/Buchung Autoreisezug	ca. 3.500-3.800 Anfragen und Buchungen
Reisebuchung (excl. Autoreisezug)	ca. 6.000-7.000 Gespräche
Spezialthemen wie Handyticketing, Support Internet	ca. 4.500 Calls

Bild(er) zu dieser Meldung finden Sie im AOM/Original Bild Service, sowie im OTS Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

Rückfragehinweis:

ÖBB Pressestelle
Manuela Sorian
Tel.: +43-1-93000-32233
Fax.: +43-1-93000-25010
<mailto:pressestelle@kom.oebb.at>

*** OTS-ORIGINALTEXT UNTER AUSSCHLISSLICHER INHALTLICHER
VERANTWORTUNG DES AUSENDERS ***

OTS0141 2002-05-23/12:02

231202 Mai 02

Link zur Aussendung:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20020523_OTS0141