

10. November 2009

Pressemitteilung

Mehr als 5.000 Anrufe im Monat bei der Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft (MTV)

Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft (MTV) weitet Service des Call-Center in Zusammenarbeit mit der Rhein-Main-Verkehrsverbund-Servicegesellschaft mbH (rms) aus

Seit 2005 betreuen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Call-Center der Rhein-Main-Verkehrsverbund-Servicegesellschaft mbH (rms) die Kunden und Fahrgäste der Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft (MTV). Die Call-Center-Angestellten bieten Hilfestellung und Auskünfte zum Fahrplan im öffentlichen Nahverkehr, zu Tarifen und über aktuelle Störungsmeldungen im Betriebsablauf. Die Informationen zu allen relevanten Daten und Auskünften beziehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Call-Centers der rms über das Internet, die Systeme des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) und der MTV.

Auch die Bestellungen für das Anruf-Sammel-Taxi gehen telefonisch bei dem Call-Center der rms ein. Die rms GmbH bearbeitet die Bestellungen der AnrufSammelTaxi-Verkehre (AST) mittels einer speziellen Software.

Bei der Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft (MTV) gehen mehr als 5.000 Anrufe pro Monat ein, so dass der Service der Hotline nun ausgeweitet wird. Zum Fahrplanwechsel baut die MTV die Zusammenarbeit mit der Rhein-Main-Verkehrsverbund-Servicegesellschaft mbH (rms) aus, damit auch zukünftig alle Anrufer schnell Auskunft bekommen. Die MTV engagiert mit der rms einen Dienstleister, der mittels Technik, Systemen, Prozessen und qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unter der Service-Nummer (01803) 33 22 33 alle allgemeinen Fragen entgegen nimmt und bearbeitet.

Kontakt

Wiebke Reich
Unternehmenskommunikation

Rhein-Main-Verkehrsverbund
Servicegesellschaft mbH
Am Hauptbahnhof 6
60329 Frankfurt am Main

Telefon (069) 27 307 - 452
Telefax (069) 27 307 - 479

E-Mail: presse@rms-consult.de
Internet: www.rms-consult.de