

## Call Center für den ÖPNV

Die direkte Kundenkommunikation ist für Aufgabenträger von herausragender Bedeutung, um unternehmensrelevante Informationen direkt und persönlich zu vermitteln, die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Kundenbindung zu erhöhen. Aber auch, um umfassende Erkenntnisse über die Interessen und Bedürfnisse der Kunden zu erhalten.

### Ausgezeichnete Qualität

Wie sehr unsere Beratungsqualität stimmt, zeigt der erste Platz bei der Untersuchung von ÖPNV-Call Centern durch die Fachzeitschrift „TeleTalk“ im Mai 2006. Unter den bewerteten Call Centern der Verbünde in Deutschland hat die von uns betriebene RMV-Hotline den ersten Platz zuerkannt bekommen – Ansporn, um auch in Zukunft den Service für Unternehmen im ÖPNV, Fahrgäste und Mobilitätsberater auf dem höchsten Niveau zu halten.



### Umfassende Mobilitätsberatung aus kompetenter Hand



Im Vordergrund der telefonischen Mobilitätsberatung steht bei den Kunden der Bedarf an detaillierter Fahrplan- und umfassender Tarifberatung, also Informationen, die unmittelbar mit der Entscheidung des Kunden für die Nutzung des ÖPNV zusammenhängen.

Wesentliche Anforderungen hierbei sind:

- die kompetente Außendarstellung des Aufgabenträgers,
- die effiziente Mobilitätsberatung sowie
- die Schaffung einer individualisierten Kundenbeziehung.

### Unsere Leistungen

- Konzeption und Aufbau von Call Centern
- Telefonische Kundeninformation und Mobilitätsberatung
- Betrieb von Call Centern im Bereich des ÖPNV
- Datenbank-Erfassung und – Auswertung

Planung · Beratung · Service

Damit Sie Ihre Zielgruppe möglichst effektiv ansprechen können, bietet Ihnen die rms GmbH eine umfassende telefonische, computergestützte Mobilitätsberatung beim Betrieb Ihres Call Centers an.

## Hoher Qualitätsstandard und Flexibilität

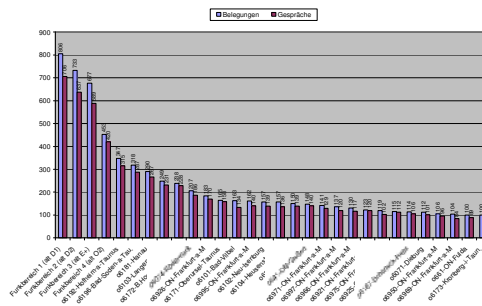
Eines der Hauptziele in der telefonischen Kundenberatung ist, die Kunden umfassend, kompetent und freundlich zu informieren.

Dieser hohe Qualitätsstandard wird garantiert durch:

- den Einsatz von ausgewählten und hoch qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- regelmäßige Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- flexible Personalplanung, um bei planbaren Ereignissen wie Großveranstaltungen, aber auch kurzfristig auf alle Eventualitäten zu reagieren.

## Auswertungen der Kundenkontakte

Alle Anrufe werden über unsere Automatic Call Distribution-Anlage (ACD) statistisch erfasst und definierten Themengruppen zugeordnet.



Dies bietet uns die Möglichkeit, für Sie Statistiken, unter anderem nach folgenden Kriterien, auszuwerten:

- Anrufuhrzeit
- Grund des Anrufs
- Anzahl der Anrufe
- Zustande gekommene Gespräche
- Gesprächsdauer

Damit sind Sie in der Lage, minutengenau nachzuvollziehen, wie Ereignisse wie Großveranstaltungen, Störungen im Betriebsablauf oder Sonderverkehre von den Kunden aufgenommen werden und welche Informationen die Fahrgäste darauf hin im Call Center erfragen.

## Referenzen

- Betrieb des Call Centers für den Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)
- Betrieb des Call Centers für traffiQ, Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main
- Betrieb des Call Centers für die Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft (MTV)
- 24-Stunden-Betrieb der RMV-Hotline zur Fußball-Weltmeisterschaft
- First-Level-Support für RMV-HandyTicket
- Betrieb der VGF-Infosäulen für traffiQ, Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main

## Kontakt

Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH  
Herr Ralf Jüttemeyer

Mannheimer Straße 15 – 19  
60329 Frankfurt am Main

T: 069 / 2 73 07 – 483

F: 069 / 2 73 07 – 477

E: rjuettemeyer@rms-consult.de

W: www.rms-consult.de