

Brig wird virtueller Hauptbahnhof der Schweiz – Neues SBB Contact Center eröffnet

Seit Ende Februar 2002 betreiben die SBB in Brig das neue, künftig einzige Contact Center in der Schweiz. Dereinst 300 Angestellte sollen die SBB-KundInnen per Telefon, E-Mail und Briefen zentral von Brig aus beraten, wie das Magazin „Via“ und die NZZ berichten. Die 10 heute noch bestehenden, regionalen Auskunftstellen werden damit in einer Zentrale zusammengelegt. Im Jahr 2005 erwarten die SBB 6 Millionen Anrufe, 65 Prozent mehr als heute, weshalb das Unternehmen den Personalbestand bis dann von 170 auf 300 Beschäftigte erhöhen will.

15. April 2002

Redaktion Mobilservice
Andreas Blumenstein
Aarberggasse 8, 3011 Bern
Fon 031 311 93 63 Fax 031 311 93 67
mailto: redaktion@mobilservice.ch
homepage: <http://www.mobilservice.ch>

Geschäftsstelle Mobilservice
Monika Tschannen-Süess
Postfach 47, 3115 Gerzensee
Fon 031 782 02 15 Fax 031 782 02 16
mailto: info@mobilservice.ch

SBB Contact Center in Brig eröffnet

Virtueller Hauptbahnhof der Schweiz im Wallis

Den veränderten Bedürfnissen ihrer Kunden begegnen die SBB mit einem modernen Contact Center. Es leitet die Dienstleistungen E-Commerce und Rail Service in neue Bahnen und gilt als grosser Schritt im Ausbau des Kundenservice. 300 Angestellte werden hier im Endausbau jährlich 6 Millionen Anrufe beantworten.

Das Städtchen Brig mit seinen 12 000 Einwohnern ist seit gestern der virtuelle Hauptbahnhof der Schweiz. Im dort von den SBB in lediglich neun Monaten aufgebauten Contact Center werden ab sofort die verschiedenen Medienkanäle Telefon, Internet, E-Mail und Brief koordiniert. Die Nachfrage ist gewaltig. Bereits heute werden in den zehn regionalen Rail Services jährlich 3,6 Millionen Anrufe bearbeitet. Paul Blumenthal, Leiter der Division Personenverkehr in der SBB-Geschäftsleitung, geht davon aus, dass diese bis ins Jahr 2005 auf über 6 Millionen zunehmen. Dazu steigt der Bedarf der Bahnreisenden an Möglichkeiten zur Bestellung und Beratung über die elektronischen Kanäle. Heute bereits werden in Brig täglich rund 250 Anfragen und Bestellungen von Standardprodukten wie Billetten über Internet und E-Mail bearbeitet.

Ende 2002 werden 170 Angestellte diese Dienstleistungen rund um die Uhr garantieren. Rekrutierung und Ausbildung der Fachleute laufen auf Hochtouren. In einem Zeitraum von zwei bis drei Jahren werden die heute noch von den Rail Services in den grösseren Städten geleisteten Dienste in Brig zentralisiert werden. Diese Verschiebung wird auf Grund der grossen Fluktuation in solchen Betrieben kaum zu Arbeitsortwechseln führen. Nicht zuletzt die teilweise kritische Arbeitsplatzsituation in den Städten hat die SBB neben einem kurzfristig zur Verfügung stehenden (Swisscom-)Gebäude sowie dem Entgegenkommen der kantonalen und kommunalen Behörden dazu bewogen, das Contact Center in eine Randregion zu vergeben. Brig setzte sich gegen Mitbewerber wie Bern und Solothurn durch. Bisher hatten die SBB den Zuschlag ans Wallis nicht zu bereuen. Das Personal wurde ohne ein einziges Stelleninserat gefunden. Das dürfte sich bis zum Endausbau von 300 Angestellten 2005 nicht ändern, liegen doch über 700 Bewerbungsdossiers vor.

Neue Zürcher Zeitung, 22. Februar 2002

IN KÜRZE

PÜNKTLICHER

Die Güterverkehrsfirmen der SBB (SBB Cargo) und der italienischen Staatsbahnen (FS Trenitalia Cargo) vertiefen die Zusammenarbeit im grenzüberschreitenden Verkehr. Ziel ist es, die Pünktlichkeit zu verbessern und die Fahrzeiten zu verkürzen. Seit Ende Januar wird der Güterverkehr via Luino gemäss einem neuen Konzept abgewickelt. Dabei planen die beiden Bahnen den grenzüberschreitenden Verkehr gemeinsam in gemischten Teams. Bis Ende Jahr wird auch der Raum Milano einbezogen. Bereits gut angegangen ist die Kooperation auf der Pilotstrecke Chiasso–Lecco. Die Pünktlichkeit der Züge verbesserte sich hier in den letzten Monaten massiv. Die Bahn gewann Stahltransporte von der Strasse zurück.

41-MAL IM JAHR

Im Jahr 2000 ist jeder Einwohner der Schweiz im Durchschnitt 41-mal mit der Eisenbahn gefahren. In keinem anderen europäischen Land wird so häufig Eisenbahn gefahren.

POSITIVE TRENDS

Eine erste Auswertung der Zahlen zur Verlagerung des Güterverkehrs lässt positive Trends erkennen. Laut den Informationen des Bundesamtes für Verkehr (BAV) lag das Wachstum des alpenquerenden Strassengüterverkehrs im vergangenen Jahr deutlich unter dem Wert des Vorjahres. Der Bahngüterverkehr legte trotz des Konjunkturrückgangs leicht zu.

ZUFRIEDEN

Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden des Postautos steigt: Bei einer Umfrage erreichte der Gesamtservice bei Pendlern 74 von 100 Punkten. Gelegenheitsreisende (75) und Touristen (78) verteilten noch bessere Zensuren. Besonders gute Noten gab es für die Chauffeure und die Zuverlässigkeit.



BILD: ALAIN D. BOILLAT

Zusammen mit 20 Kolleginnen und Kollegen hat Samantha Mazotti die Arbeit aufgenommen.

Kontakt hergestellt

Neues Contact Center der SBB in Brig

Das Contact Center in Brig wird schrittweise zum «Primärstandort» für die telefonischen Kontakte zwischen den SBB und ihren Kundinnen und Kunden ausgebaut.

Das Contact Center der SBB ist offiziell eröffnet, in den nächsten Wochen nehmen vorerst 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der neuen Umgebung in Brig die Arbeit auf. Sie geben von hier aus den Kunden telefonisch und per Internet Auskunft über Reisefahrpläne, Preise und Angebote, sie nehmen Bestellungen entgegen und manchmal auch Kundenreaktionen, sei es nun Lob oder Kritik. Das Contact Center SBB wird nach den Angaben von Projektleiter Nick Balmer von der Division Personenverkehr in den nächsten Jahren sukzessive zum Hauptstandort für die telefonischen Kontakte zwischen der Bahn und ihren Kunden erweitert. Dabei wird es auch Aufgaben der heute noch 10 regionalen Auskunftstellen des Rail Service übernehmen.

Die SBB rechnen mit einem starken Wachstum im Bereich der telefonischen Auskünfte und Bestellungen.

gen. Im Jahr 2005 erwarten sie 6 Millionen Anrufe, 65 Prozent mehr als heute. Entsprechend wird auch die Zahl der Beschäftigten von total 170 auf 300 Leute zunehmen. «So können wir die Qualität unseres Angebots garantieren», sagt Nick Balmer. Die SBB haben zum Ziel, 80 Prozent der Anrufe innert 20 Sekunden abzunehmen und die Anrufenden anschliessend kompetent zu beraten.

Um das Contact Center der SBB hatten sich verschiedene Standorte beworben. Die Wahl fiel nicht zuletzt deshalb auf Brig, weil die SBB den Arbeitsmarkt im Oberwallis mit zahlreichen Handelsschulabgängern als besonders günstig einschätzen. Wie viele der 300 Beschäftigten dereinst in Brig stationiert sein werden, ist noch nicht entschieden. Klar ist nur, dass das Contact Center zum «Primärstandort» wird.

Die Kundinnen und Kunden werden von diesen Änderungen nicht viel merken. Die Auskunftsnr. bleibt wie bisher: 0900 300 300 und kostet Fr. 1.19 pro Minute.

pk