

Pressemitteilung

Bestellungen für den Anrufbus nimmt O-TON gerne entgegen

O-TON Call Center Services gewinnt die Ausschreibung der Anrufbuszentrale für den Kreis Rottweil

Dortmund. Bereits zum zweiten Mal in 2009 konnte O-TON Call Center Services eine wichtige Ausschreibung für sich entscheiden. Erstmals wird das Dortmunder Unternehmen dabei in Baden-Württemberg aktiv und übernimmt die Annahme der Bestellungen für den Anrufbus im Landkreis Rottweil. Thomas Telgenbüscher, Geschäftsführer der GmbH, erklärt sich den Erfolg durch die Fachkompetenz seines Unternehmens: "O-TON betreut seit 2003 die Buchung von bedarfsgesteuerten Verkehren. Bereits jetzt werden jeden Tag durch unser Unternehmen mehr als 600 Buchungen für das gesamte Münsterland durchgeführt." Dabei wird eine optimale Erreichbarkeit gewährleistet. Zeitsensible Taxibusverkehre werden durch die Telefonanlage bevorzugt behandelt, damit die Buchung problemlos erfolgen kann. 97% der Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden durch einen Mitarbeiter im Callcenter entgegen genommen.

Partner des Dortmunder Unternehmens ist der Software-Produzent ESM mit dem System AnSat[®] aus Hannover. ESM stellt ein Produkt zur Verfügung, das schnell und zuverlässig die Übermittlung der Buchung aus dem Callcenter zum Taxiunternehmen gewährleistet. Die Software verarbeitet die Buchung und disponiert sie automatisch unter Berücksichtigung vordefinierter Parameter zu Fahrten. AnSat[®] übermittelt die Fahrten vom Mitarbeiter im Callcenter direkt in die Dispositionszentrale oder in ein zugeordnetes Fahrzeug des Taxiunternehmens. Damit wird sichergestellt, dass der disponierte Fahrauftrag in kürzester Zeit übermittelt und die Durchführung eingehalten wird. Vorteil der EDV-gestützten Übertragung ist zudem der zuverlässige Nachweis jeder getätigten Buchung. Übermittlungszeiten werden festgehalten und können exakt nachgewiesen werden.

O-TON und ESM arbeiten seit mehreren Jahren im Münsterland erfolgreich zusammen. "Die Kombination O-TON Call Center mit Nutzung der Buchungssoftware AnSat[®] hat sich im Alltagsbetrieb bewährt. Nur ein Callcenter kann eine dermaßen hohe Erreichbarkeit gewährleisten. Wir sorgen mit der Software dann für die optimale Fahrauslastung und die schnelle Übertragung." so Frithjof Eckardt, Geschäftsführer der ESM GmbH.

O-TON Call Center Services ist der Dienstleister des ÖPNV in NRW und Nordhessen. Täglich werden an der Huckarder Straße mehr als 2.700 Anrufe von Kunden der Verkehrsunternehmen beantwortet. Fahrplan- und Tarifauskünfte, Beschwerdeaufnahmen und Abonnentenbetreuung finden zentral in Dortmund statt. Darüber hinaus wird hier noch Markt- und Meinungsforschung, Kundenbetreuung im CRM, Kundenneugewinnung und vieles mehr für die Verkehrsverbände und –unternehmen durchgeführt. Kunden sind der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, der Nordhessische Verkehrsverbund, die Regionalverkehr Münsterland GmbH sowie mehr als 25 verschiedene Verkehrsunternehmen.

Die ÖPNV-Branche kann sich vom Angebot der beiden Unternehmen auf der Fachmesse #rail 2009 (9.-11. November 2009) in Dortmund überzeugen. Die Unternehmen sind in Halle 3 A, Stand 3032 und 3030 zu finden.

Ein druckfähiges Bild zur Pressemitteilung finden Sie auf unserer Homepage unter www.o-ton-online.de im Pressebereich. Bildunterschrift: "Mitarbeiter der O-TON Call Center Services GmbH". Für Rückfragen steht Ihnen gerne als Ansprechpartner zur Verfügung:

Kay Tewes
Marketingreferent
O-TON Call Center Services GmbH
Huckarder Str. 12
44147 Dortmund
Tel.: 0231/91 444 5 397
Tewes@o-ton-online.de