

# Moderne Technik für den Taxibuseinsatz

## Wie O-TON Call Center Services mit der Software AnSaT® von ESM täglich mehr als 600 Buchungen bearbeitet

600 Buchungen täglich, mehr als 1,3 Mio erfolgreich durchgeführte Fahrten seit 2002. Das sind Erfolgszahlen, die in Deutschland nur wenige Anbieter von Anrufsammel-Taxi-Verkehren vorweisen können. Die erfolgreiche Kooperation von ESM AnSaT® und der O-TON Call Center Services GmbH, im Auftrag der Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM), disponiert jeden Tag hunderte von Fahrten sicher und zuverlässig.

### Die Unternehmen

#### O-TON Call Center Services GmbH – Mehr als Auskunft!

Eines der größten Unternehmen für telefonische Dienstleistungen für den ÖPNV in Deutschland, das ist O-TON. Mit mehr als 110 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, die Betreuung von über 35 verschiedenen Auftraggebern wie Verkehrsverbänden und -unternehmen übernommen. Täglich werden mehr als 2 500 Gespräche geführt. Hauptanteil hat dabei die allgemeine Fahrplan- und Tarifauskunft, dicht gefolgt von den TaxiBusbuchungen. Über die eingehenden Anrufe hinaus wird für verschiedene Kunden die Kundenbetreuung mit CRM (Customer Relationship Management) übernommen und es werden Marktforschungen und Aktionen zur Kundenneugewinnung durchgeführt.



Christian Eckholt,  
O-TON Call Center Services GmbH,  
Dortmund



Frithjof Eckardt,  
ESM GmbH,  
Hannover

O-TON ist 1997 aus einer Buchungszentrale für Carsharing entstanden. Erste Auftraggeber aus dem ÖPNV-Bereich waren die BOGESTRA sowie der Verkehrsverbund Rhein Ruhr (VRR). Als Hauptauftragnehmer der „Schlaunen Nummer für Bus und Bahn in NRW“ werden Auskünfte für ganz Nordrhein-Westfalen angeboten. Seit 2007 betreut das Team von O-TON im Auftrag des Nordhessischen Verkehrsverbundes das NVV-ServiceTelefon.

Im Oktober 2007 wurde O-TON als erstes Call Center in Nordrhein-Westfalen vom TÜV NORD zertifiziert. Der TÜV NORD hat die Geschäftsprozesse und Strukturen nach dem „Qualitätssiegel für Call und Customer Service Center ABCC“ abgenommen und mit „sehr gut“ bewertet.

#### ESM AnSaT®

Seit über 10 Jahren arbeitet die Eckardt Software Management GmbH (ESM) im Umfeld der nachfragegesteuerten Verkehre. Mit dem Dispositions- und Abrechnungssystem AnSaT® bietet ESM ein unkompliziertes und leistungsfähiges System an, welches sich bereits in über 20 Gebieten bundesweit im Einsatz befindet.

### Der Auftrag

Im Jahr 2002 wurde nach einer Ausschreibung die Annahme und Disposition der Aufträge von vorher vier Servicezentralen im Münsterland auf das Call Center O-TON übertragen. Neben der TaxiBusdisposition beinhaltet der Auftrag auch die Fahrplan- und Tarifauskunft für alle Verkehre in den Kreisen. Ebenso gehört die Annahme von Beschwerden zum bestellten Service von O-TON. Ausschlaggebend für die Vergabe an ein Call Center waren insbesondere qualitative Aspekte. O-TON gewährleistet, dass TaxiBus-Anfragen bevorzugt behandelt werden. Es müssen mindestens 92% aller Anrufe entgegen genommen werden und davon 80% innerhalb von 20 Sekunden. Der Alltag zeigt, dass O-TON diese Quote tagtäglich übererfüllt. Servicegüten von 98% sind die Regel. Durch eine Priorisierung der Anrufe in der Call Center-Anlage wird dafür gesorgt, dass die Anfragen zum TaxiBus vorgezogen werden, um die Buchungsfrist von 30 Minuten einhalten zu können.

Obwohl es sich bei AnSaT® um eine eigenständige Software handelt, ist sie vollständig in die Arbeitsumgebung des

Call Centers integriert. Die Mitarbeiter/innen am Telefon greifen auf die Programme und Informationen, die sie für den Kundendialog benötigen, über eine zentrale Oberfläche, das „O-TON Arbeitsportal“ zu (Bild 1). Über die Telefonanlage gesteuert, werden die vielen Informationen im Arbeitsportal bereits mit dem Anruf vorgefiltert, um nur die für diesen Anruf notwendigen anzuzeigen. Für jedes Verkehrsunternehmen und jeden Auftrag werden spezielle Layouts angelegt, in denen die relevanten Programme direkt zugänglich sind.

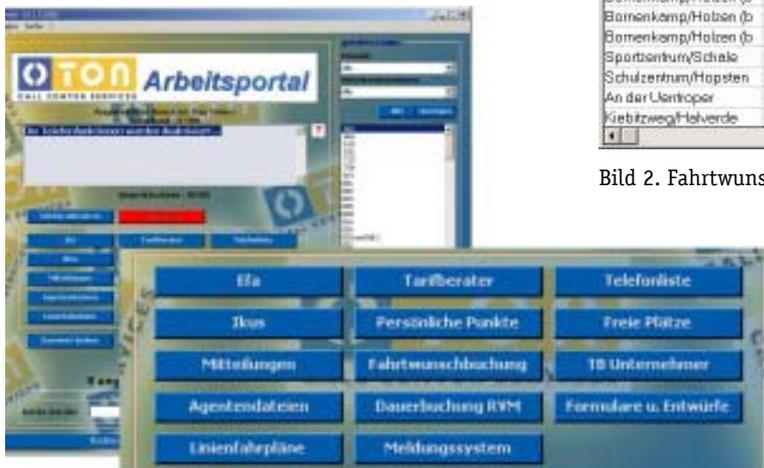


Bild 1. Layout TaxiBus im O-TON Arbeitsportal.

Bei einem Anruf zum TaxiBus ist über einen Klick im Arbeitsportal das Buchungsprogramm („Fahrtwunschbuchung“) sofort erreichbar. Der Call Center-Agent kann die Buchungsanfrage direkt eingeben. Dabei erkennt das Programm AnSaT®, ob die Fahrtrelation im Fahrplan existiert. Nur die zum Zeitpunkt des Anrufs noch möglichen Abfahrtszeiten werden angezeigt (Bild 2). In besonderen Fällen kann der Agent die Buchung für vorangegangene Zeiten freischalten. Das Buchungsprogramm verfügt über eine sehr einfache Eingabestruktur. Eine Bedienung über die Maus ist nur ausnahmsweise erforderlich, wodurch die Effizienz erhöht wird. Wichtige Kriterien wie z.B. Tarif-

struktur und Unternehmerbedingungen sind in dem System hinterlegt.

Bei den täglich über 600 Buchungen und über 40 beteiligten Transport-

optimiert aufgenommen werden. Immer wiederkehrende Fahrten werden für Berufstätige und Schüler/innen oft für einen längeren Zeitraum im Voraus auf-

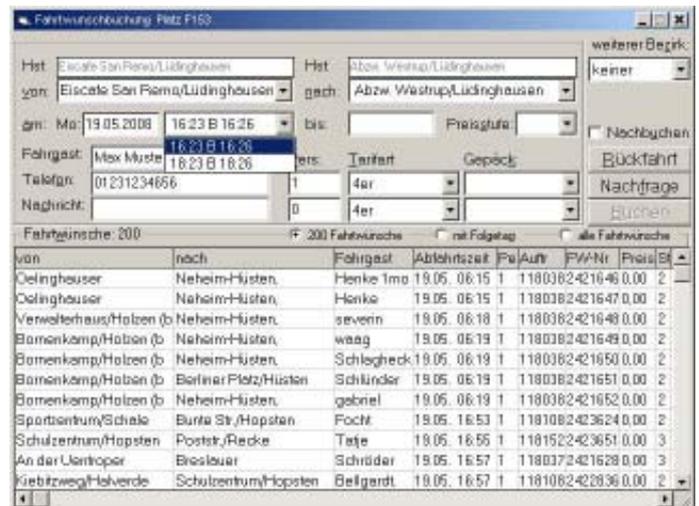


Bild 2. Fahrtwunschbuchung mit AnSaT®.

genommen. Bei einem Fahrplanwechsel lassen sich diese Buchungen für den neuen Fahrplan überprüfen. Anhand des Prüfberichts kann der Fahrgast vorab über die von ihm hinterlassene Telefonnummer über die Fahrplanänderung informiert werden. Schriftliche Dauerbuchungsbestätigungen werden von O-TON versandt. Dies bedeutet insbesondere zu den Schuljahreswechseln immer größere Mailingaktionen, die in Zusammenarbeit mit einem Lettershop durchgeführt werden.

unternehmen ist nur die automatisierte Bearbeitung möglich. Einen Disponenten im klassischen Sinn gibt es nicht mehr. Nach der Buchung des Fahrtwunsches ist die Arbeit für die Mitarbeiter/innen im Call Center erledigt. Die Arbeit des Disponenten wird vom Softwaresystem übernommen. AnSaT® disponiert sofort nach der Buchung den Fahrtwunsch und überprüft dabei die Realisierbarkeit. Mit jeder Buchung werden die noch offenen Fahrtwünsche neu überprüft und eventuell zu geänderten Aufträgen zusammen gestellt.

Erst durch die Unterstützung von AnSaT® können auch ca. 300 Dauerbuchungs-Kundinnen und -Kunden mit tageweise individuellen Abfahrtszeiten

In ländlichen Gegenden wie dem Münsterland sind größere und leistungsfähige Transportunternehmen, beziehungsweise Betreiber von Taxizentralen nur selten zu finden. Es gibt diverse Unternehmen, die nur über einige wenige Fahrzeuge verfügen, die zudem auch andere Aufgaben wahrnehmen. TaxiBus-Buchungen erfolgen nicht „Just-in-Time“, sondern teilweise mehrere Tage im Voraus. Deshalb kann bei der Disposition nur von einem zuvor zugesichertem Fuhrpark ausgegangen werden. Sind die verfügbaren Kapazi-

täten zur Realisierung eines Fahrtwunsches belegt, meldet das Dispositionssystem dies unmittelbar dem Agenten. Damit ist O-TON in der Lage, die Durchführbarkeit des Fahrtwunsches dem Fahrgast gegenüber sofort zu bestätigen.

Je nach Ausrüstung des Transportunternehmens wird der endgültige Auftrag übermittelt:

- Direktübermittlung in den Computer des Unternehmens. Bei dieser Methode erhält das Unternehmen bereits einen Überblick der in den nächsten 12 Stunden anstehenden Aufträge. Die Freigabe erfolgt aber erst nach Ablauf der Voranmeldezeit für den Auftrag.
- Übermittlung per Fax, wobei einige Unternehmen ein mobiles Faxgerät verwenden.
- Kleine Unternehmen arbeiten auch mit dem AnSaT®-Terminal, einer mobilen Pocket-PC-Lösung. Dabei ruft das Terminal die Aufträge über eine Internetverbindung ab und kann eventuelle Fahrgaständerungen gleich zurückmelden (Bild 3).

Die Auftragsübermittlung erfolgt also vollautomatisch. Die erfolgreiche Übermittlung wird für Beschwerdefälle protokolliert. Nur bei Störfällen wird die Teamleitung im Call Center automatisch über die Auftragsüberwachung aus AnSaT® informiert, die dann die erforderlichen Maßnahmen einleiten kann,

um den Auftrag fristgerecht an das beauftragte Transportunternehmen zu übermitteln. Aufträge werden nur in Ausnahmefällen telefonisch übermittelt. Die notwendigen Verfahren, die bei O-TON umgesetzt werden, einschließlich Beschwerdemanagement, wurden mit ESM und der Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM) als Auftraggeber vereinbart.

Die Betreuung der Stammdaten und die Auswertung der Statistik des Fahrtenaufkommens wird im Münsterland durch die Westfälische Verkehrsgesellschaft mbH (WVG) erbracht.

O-TON Call Center Services bietet über die TaxiBusbuchungen hinaus noch viele weitere telefonische Dienstleistungen für den ÖPNV. Eine vollständige Fahrplan- und Tarifauskunft ist ebenso selbstverständlich wie die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden. Aufgrund der Tatsache, dass O-TON inzwischen fast jedes Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen und Nordhessen betreut, sind für den Kundendialog optimierte Tarifberater für alle Tarifoptionen in den verschiedenen Verbänden und Verkehrsgemeinschaften vorhanden, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Beratung unterstützen.

Die Annahme und auch teilweise die vollständige Bearbeitung von Anregungen und Beschwerden nehmen einen immer breiteren Raum ein. Insbesondere

in Bezug auf TaxiBusbuchungen werden heutzutage die Beschwerden nicht mehr nur noch aufgenommen und weitergeleitet. In Absprache mit der RVM wurden Standards vereinbart, in welchen Fällen O-TON sich bereits am Telefon gegenüber dem Fahrgast entschuldigen darf. Andere Beschwerden zum TaxiBus werden vom Beschwerdeteam bei O-TON recherchiert und abschließend bearbeitet. Der Kunde erhält dabei entweder eine telefonische Antwort aus dem Call Center oder eine schriftliche von der RVM, aber immer im Namen der RVM. Durch die selbst entwickelte Software zur Beschwerdebearbeitung handelt es sich dabei um einen optimierten Vorgang, der den jeweiligen Bearbeitern genügend Zeit gibt, sich um die wirklich wichtigen Dinge zu kümmern, den Inhalt der Beschwerde.

ESM und O-TON arbeiten bereits seit vielen Jahren erfolgreich zusammen. Die geschaffenen Strukturen ermöglichen es, dem Kunden ein vollständiges Paket zur telefonischen Betreuung von ÖPNV-Kunden zu schnüren. Als Spezialist im Dispositions-Bereich bietet der Softwarehersteller ESM eine ideale Ergänzung zur Call Center-Software, die bei O-TON intern entwickelt wird. Das bei O-TON vorhandene Paket von Fachwissen der Mitarbeiter/innen am Telefon und der dazu entwickelten Software bietet eine ideale Grundvoraussetzung, um andere Verkehrsunternehmen schnell und problemlos integrieren zu können.

**Terminhinweis:** Wenn Sie einmal wissen möchten, was die Auftraggeber über die Arbeit bei O-TON denken: Am 20. November 2008 wird zum zweiten Mal ein Fachseminar zum Thema „Mehr als Auskunft!“ veranstaltet. Dann werden die Auftraggeber über Ihre Erfahrungen mit O-TON berichten. Die Software AnSaT® wird dort von ESM als Aussteller vorgestellt. Weitere Informationen dazu erhalten Sie auch unter [www.o-ton-online.de/fachseminar](http://www.o-ton-online.de/fachseminar).

**e-mail: [info@o-ton-online.de](mailto:info@o-ton-online.de)**

**[esm@ansat.de](mailto:esm@ansat.de)**

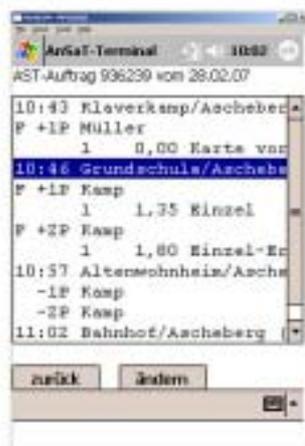


Bild 3. AnSaT®-Terminal (Bilder: O-TON).