

# O-TON – Dienstleister des ÖPNV

Die O-TON Call Center Services GmbH aus Dortmund ist als Dienstleister für 25 Unternehmen des ÖPNV in Nordrhein-Westfalen und Hessen tätig. Sie ist ein Beispiel dafür, wie Kundenservice durch die Vergabe an Fremdunternehmer verbessert werden kann.

0 180 3-50 40 30, diese Telefonnummer wird vielen ÖPNV-Kunden in Nordrhein-Westfalen ein Begriff sein. Die „Schlaue Nummer für Bus und Bahn in NRW“ ist ein Vorzeigeprojekt, mit dem die Fahrplanauskunft und Tarifinformation in NRW vereinheitlicht wurden. 24 Stunden, rund um die Uhr kann der Fahrgast sich Auskunft geben lassen über die Verbindungen und Tarife von Bus und Bahn.

Möglich wurde dieser Service durch den Einsatz eines überregionalen Call Centers, das die Anrufe der Kundinnen und Kunden entgegen nimmt, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen bereits lange im Feierabend sind. Den Auftrag dazu hat, nach einer europaweiten Ausschreibung, die O-TON Call Center Services GmbH aus Dortmund erhalten. Hier wird mit über 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein „Rund um die Uhr-Service“ angeboten.

Die Agenten am Telefon werden für die vielen unterschiedlichen Tarife speziell geschult und sind als „Allrounder“ des ÖPNV gefragte Ansprechpartner. Unterstützt durch Datenbanken und Tarifberater erhalten die Fahrgäste auch Auskunft über komplizierte Übergangstarife und Verbindungen, weit über das eigentliche Einzugsgebiet hinaus. Zusätzlich werden bei O-TON unter anderem Buchungen für bedarfsgesteuerte Verkehre des Münsterlands durchge-

führt. Gesteuert durch das Programm Ansatz von ESM werden die Fahrtwünsche vollautomatisch disponiert.

Im letzten Jahr zeichnete sich O-TON durch die Übernahme der „WM-Hotline für Bus und Bahn in NRW“ aus. Rund um die Fußball-Weltmeisterschaft wurde die „Schlaue Nummer“ zu einem fünf-sprachigen Informationsportal ausgebaut, bei dem die Fahrgäste nicht nur erfahren haben, wie sie zu den Spielen kamen, sondern auch alle weiteren relevanten Informationen rund um die WM vorgehalten wurden. Seit Januar 2007 hat O-TON die Landesgrenzen von Nordrhein-Westfalen überschritten und stellt nun die Nahverkehrs-auskunft des Nordhessischen Verkehrsverbundes (NVV).

Dass die Kunden der Verkehrsunternehmen einen qualitativ hochwertigen Service erhalten, wird jährlich durch ein unabhängiges Meinungsforschungs-



Kirstin Schmidt,  
Leiterin Marketing/Vertrieb,  
O-TON Call Center Services GmbH,  
Dortmund



Thomas Telgenbüscher,  
Geschäftsführer,  
O-TON Call Center Services GmbH,  
Dortmund



institut überprüft. Insbesondere die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter/innen werden immer wieder betont. O-TON und seinen Auftraggebern ist es insbesondere wichtig, eine gute Erreichbarkeit sicherzustellen. Mindestens 92% der Anrufe müssen zu einem Agenten durchgestellt werden.

Über 2 500 tägliche Anrufe der Fahrgäste sorgen für eine Praxisnähe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in dieser Form kein anderes Call Center für die ÖPNV-Branche bieten kann. Neben der Erfahrung aus dem täglichen Umgang mit Fahrgästen hat O-TON sich auch Kompetenz aus Verkehrsunternehmen dazu geholt. Der Call Center-Leiter sowie die Vertriebsleiterin stammen aus ÖPNV-Unternehmen und bringen damit Fachwissen mit ein. So können von Anfang an bereits bei der Akquise die Belange der Verkehrsunternehmen umfassend berücksichtigt werden.

Die Bandbreite der Dienstleistungen von O-TON geht über die klassische Fahrplanauskunft weit hinaus. Viele Verkehrsunternehmen haben erkannt, dass die kontinuierliche Betreuung ihrer Fahrgäste immer wichtiger wird. Dabei setzen sie auf verschiedene Maßnahmen wie telefonische Marktforschung, Kundenneu- und -rückgewinnung oder Kundenbindung (CRM). Da die Unternehmen selbst in den wenigsten Fällen die notwendigen Ressourcen dazu haben, lassen immer mehr Verkehrsbetriebe dies von O-TON durchführen.

Der Bereich der Marktforschung hat dabei die größten Zuwachsraten, viele Verkehrsunternehmen erkennen den Nutzen dieser effizienten Form des Kundendialogs. Entscheidendes Argument für den Mobilitätsdienstleister O-TON und gegen ein reines Marktforschungsinstitut ist die Erfahrung des gesamten Teams mit den Gegebenheiten des ÖPNV.

Von der Erstellung des Fragebogens, der Ermittlung der Probanden bis hin zur Auswertung werden alle Schritte hausintern vorgenommen, wobei die fachwissenschaftliche Beratung nicht fehlen darf. Wissenschaftliche Mitarbeiter der Ruhr-Universität Bochum gewährleisten die empirisch korrekte Auswertung. So erhält der Kunde Ergebnisse, die ihm wertvolle Erkenntnisse über seine Kundschaft verschaffen. Kunden wie die Essener Verkehrs AG oder die Wuppertaler Stadtwerke wissen die Kompetenz von O-TON zu schätzen und beauftragen das Call Center regelmäßig.

Kundenbindungsprozesse, auch Customer Relationship Management (CRM) genannt, werden für Verkehrsunternehmen immer wichtiger. Das Dortmunder Call Center hat hierfür eigene Konzepte entwickelt, die aus der jahrelangen Praxis mit ÖPNV-Kunden resultieren. In abgestimmten Lebenszyklen werden die Fahrgäste der Kunden angerufen. Sei es der Azubi, der

nun mit seiner Ausbildung fertig ist und nun ein neues Ticket benötigt, oder jemand, der bald in Rente geht und ein spezielles Seniorenangebot erhalten soll. Die Kunden werden aktiv kontaktiert und umfassend betreut. Es wird nicht darauf gewartet, dass der Fahrgast ins Kundencenter gehen muss, um sich zu kümmern.

Stammkundschaft ist nicht nur in der ÖPNV-Branche ein wertvolles Gut, das es gilt, zu pflegen. O-TON kann den Verkehrsunternehmen durch die telefonische Ansprache der Kunden Synergien ermöglichen. Die Mitarbeiter/innen in den KundenCentern oder der Aboabteilung können dabei ihre Kompetenzen voll ausspielen: persönlich Betreuung oder telefonische Anrufannahme und Beratung. Die besonders für aktive Ansprache der Stammkunden versierten Mitarbeiter/innen bei O-TON ergänzen dann das Angebot der Abonnentenbetreuung der Verkehrsunternehmen durch das aktive Anrufen im Rahmen von CRM.

Ein Call Center wie O-TON kann für ein Verkehrsunternehmen eine willkommene Unterstützung in vielen Bereichen des Kundenkontaktes sein. Es kann und will nicht das klassische Kundencenter ersetzen, in dem der Kunde „Auge in Auge“ mit dem Verkehrsunternehmen spricht. Das Team von O-TON ergänzt die Leistungen der Unternehmen zeitlich oder inhaltlich und kann sich dabei auf zehn Jahre Erfahrung in der telefonischen Betreuung der Fahrgäste in NRW und mittlerweile auch in Hessen stützen. Am 7. September wird deshalb Geburtstag gefeiert. Im Rahmen eines Seminars am Vormittag werden aus Sicht der Kunden von O-TON die Angebote zu den Themenfeldern bedarfsgesteuerte Verkehre, CRM, Marktforschung und Fallabschließende Beschwerdebearbeitung vorgestellt und diskutiert.

Internet: [www.o-ton-online.de](http://www.o-ton-online.de)