



## Casestudy ÖBB

# Volle Effizienz im Kundenservice mit Microsoft Dynamics 365

Als Österreichs größter Mobilitätsdienstleister bringen die Österreichischen Bundesbahnen jährlich 477 Millionen Fahrgäste umweltfreundlich ans Ziel. Erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen ist der ÖBB Kundenservice. Über 200 MitarbeiterInnen bearbeiten jährlich 2 Millionen Kundenanfragen.

Das bisher eingesetzte System war als Individuallösung unflexibel und konnte nur sehr aufwändig an neue Anforderungen und Prozesse angepasst werden. Uneinheitliche Abläufe und das komplexe Zusammenspiel von verschiedenen Systemen waren eine zusätzliche Herausforderung für eine positive Kundenerfahrung. Ein besonders kritischer Punkt, da immer schnellere Problemlösungen erwartet werden und eine hohe Kundenzufriedenheit als wesentliches Abgrenzungsmerkmal in der ÖBB Philosophie festgeschrieben ist.

Mit unserer flexiblen Microsoft Dynamics Lösung schaffen wir durchgängige Prozesse und Klarheit. 99% der Kundenanfragen können jetzt im Erstkontakt abschließend gelöst werden.

Filter	Themengebiet	Titel	Erstellt am
Hoch	Streckensperrgaben	Neue Streckenroute in AWC	30.07.2020 10:47
Hoch	Streckensperrgaben	Suchschlüssel + StB bei Anlaufschritten	19.07.2020 11:50
Hoch	Streckensperrgaben	Wechselstige "Ostbahnstraße" zwischen GBS und Westbahn 30.03.04. 05.07.12.2020	28.07.2020 10:45
Hoch	Informell	UPDATE 32.07. Corona Anmerkungen: Betrieb und Vertriebsdienste	29.08.2020 06:28
Mitte	Kategorieanfrage	Neue Kategorie für Ticket: Viaschengen	05.08.2020 08:52
Mitte	Streckensperrgaben	Corona Thema "Kilometer" -Verbreitung Virus	30.04.2020 08:15
Niedrig	Streckensperrgaben	Barrierefreie Fahrgastbetreuung in 81-Zugang Prag -Wien->Graz	heute
Niedrig	Streckensperrgaben	Datenmigration KIV	06.02.2020 10:04
Niedrig	Informell	3.0.11.2020/04	06.08.2020 13:58
Niedrig	Informell	Bereitsstellung von PlatzService	06.08.2020 10:20

**Streckensperrungen, Konditionen, Angebote...**  
Die Wissensdatenbank liefert relevante Informationen und Textbausteine für ein konsistentes Kundenservice.



### Eckdaten

200 MitarbeiterInnen im Kundendienst bearbeiten über 2 Millionen Interaktionen pro Jahr

### Herausforderung

Existierende Individuallösung unflexibel und aufwändig anzupassen. Uneinheitliche Abläufe und inkompatible Systeme.

### Lösung

Flexibles System auf Basis von Microsoft Dynamics 365 mit 99 % Erstlösungsrate.

### Alles auf einen Blick

Alle relevanten Kunden-Informationen wie Vorteilskarten, offene Anfragen und Zugdaten werden aus verschiedenen Systemen zusammengeführt und den MitarbeiterInnen in übersichtlichen Dashboards zur Verfügung gestellt. Anfragen können deutlich schneller abschließend gelöst werden und interne Rückfragen werden stark reduziert.

### Dokumentation der Kommunikation

Bei nochmaliger Kontaktaufnahme werden den Kunden wiederholte Erklärungen erspart und die Bearbeitungszeiten stark verkürzt.

### Wissensdatenbank

Für Detailinformationen liefert unser System einheitliche Daten und schlägt passende Textbausteine vor. Das schafft reproduzierbare Prozesse und liefert den Kunden korrekte Antworten unabhängig davon, wer gerade das Anliegen bearbeitet.

### Richtig verbunden

Über die Voxtron Contact Center Integration werden Anrufe und E-Mails automatisch in die passenden Warteschlangen geroutet. Anhand von Art und Inhalt werden die Anliegen priorisiert und den geeigneten MitarbeiterInnen zugewiesen.



Ihr Ansprechpartner

**Markus Bergmann**

+43 512 564 464-308  
markus.bergmann@world-direct.at



## Öffentlicher Sektor

Tagtäglich nutzen wir selbstverständlich Services, die uns mit Informationen versorgen oder aus einer misslichen Lage helfen. Um dies verlässlich, barrierefrei und gesichert bereitstellen zu können braucht es stabile digitale Lösungen.

### Sie können sich auf uns verlassen.

Wir entwickeln, betreiben und sichern zentrale Websites und digitale Dienste für Ministerien, Rettungsdienste und staatliche Betriebe. Mit unserer technischen Expertise und dem hochsicheren Betrieb in den A1 Rechenzentren sorgen wir dafür, dass Bürger, Patienten und Touristen verlässlich die Informationen erhalten, die sie gerade benötigen.

## #YourDigitalFuture

Bei World Direct entwickeln wir Software und betreiben IT Infrastruktur für die Branchen Medizin, Energie, Immobilien, Finanz, Telekommunikation und den Öffentlichen Sektor. Gemeinsam mit unserer Mutter A1 und Kooperationspartnern schaffen wir neue Lösungen für eine digitale Zukunft.

