

Der virtuelle Hauptbahnhof der Schweiz

Das SBB Contact Center in Brig:

Reinhard Hänggi, Redaktor und Mitglied der Arbeitsgruppe Mobilität und Wohnen / SSR



Wir alle kennen es: Bahnkunden haben immer weniger Möglichkeiten, um mit SBB-Angestellten vor Ort in Kontakt zu treten. Diese Tatsache wird von vielen als Dienstleistungsabbau empfunden.

Andererseits verändern sich die Kundenbedürfnisse. Zunehmend möchte man von zuhause oder unterwegs seine Bahngeschäfte erledigen. Deshalb betreiben die SBB in Brig ein modernes Contact Center, Unter der **Call Nummer 0900 300 300** können mit dem Telefon oder dem Handy die unterschiedlichsten Auskünfte abgefragt und sämtliche Fahrausweise gekauft werden. Dasselbe gilt auch für den E-Mail-Verkehr. Die SBB verfügen über einen übersichtlich gestalteten Internetauftritt (www.sbb.ch).

Imposante Zahlen Die Nachfrage in diesem virtuellen Hauptbahnhof ist enorm und nimmt laufend zu. 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, inkl. 20 Lernende, erledigen die vielfältigen Aufgaben in den verschiedenen Dienstleistungsbereichen. Täglich werden 3 000 Anrufe geführt und 1 300 Mails beantwortet. Ferner werden im Durchschnitt pro Tag 520 General- oder Halbtaxabonnement-bestellungen und 250 briefliche Kundenkontakte bearbeitet.

Call Center Handicap

Das Contact Center ist auch Ansprechstelle für Reisen von Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Es können Auskünfte über die Zugänglichkeit von Bahnhöfen und Zügen eingeholt oder Ein- und Ausstiegshilfen organisiert werden.

SBB Contact Center



Dienstleistungen im SBB Contact Center Call Nummer 0900 300 300

- **Rail Service**
Beratung, Verkauf und Information für die Schweiz und das Ausland
- **sbb.ch**
Der E-Verkaufskanal
- **Service Center**
Kontaktstelle für Produktion und Fragen zum SwissPass, GA, Halbtax, Halbtax mit VI-SA-Karte, Gleis 7, Juniorkarte, Z-Pass, Z-BonusPass, ZVV-BonusPass
- **SBB Kundendialog**
Kontaktstelle für Qualitätsmängel, Verbesserungsvorschläge, Vergütungsforderungen, Lob und Fragen zur Unternehmung
- **Call Center Handicap**
Reisen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität
- **Businesstravel Service Center**
Das Backoffice für Firmenkunden
- **Social Media**
Betreuung & Beratung der Kunden über Facebook, Twitter und Community
- **Hotlines**
Infoline und Care-Hotline