



case study **RHENUS OFFICE SYSTEMS**

**Kooperation zwischen Rhenus :people! und der BVG:
Rhenus entlastet BVG und übernimmt wichtige Aufgabe im Be-
reich des Kundenkontaktes**

BESCHREIBUNG DES PROJEKTS

Die Rhenus :people! übernimmt bei der Kooperation den Telefonservice für die Auskunftserteilung, die Fahrtrourenempfehlungen und die Auskünfte für die Tarifinformationen. Außerdem wird man die Bearbeitung der Anfragen zum BVG Fundbüro abbilden und alle Auskünfte von Anfragen zum Thema „Abonnement“ bearbeiten. Des Weiteren geben die Mitarbeiter von Rhenus :people! Informationen über die Nutzung der BVG-Apps.

ÜBER DIE BERLINER VERKEHRSBETRIEBE

Die BVG ist der größte kommunale Verkehrsbetrieb Deutschlands. Rund 14.600 Mitarbeiter*innen sorgen dafür, dass hunderttausende Berliner zur Arbeit und wieder nach Hause kommen. Touristen können mit den Linien die Stadt erkunden, und Nachtschwärmer kommen mit dem 24-Stunden-Angebot sicher nach Hause. 2017 stellte die BVG einen Rekord von 1.064 Mio. Fahrgästen auf, das sind mehr als 2,9 Millionen Fahrten pro Tag.



DIE HERAUSFORDERUNG

Die BVG muss im Jahr bis zu 175.000 Calls beantworten. Eine Kapazität, die die BVG nicht mehr allein verwalten konnte. Um sich wieder voll und ganz auf das eigene Kerngeschäft konzentrieren zu können und die Mitarbeiter*innen zu entlasten, unterstützt Rhenus :people! die BVG bei dem telefonischen Support. Seit Oktober werden dafür drei Hotlines der BVG betreut. Ziel ist es, die eingehenden Calls der Kunden mit hoher Zufriedenheit zu beantworten und Hilfe zu leisten. Eine Herausforderung im Projekt bestand darin, die Mitarbeiter*innen dahingehend anzulernen, dass sie das Verkehrsnetz von Berlin zu 100 % kennen, um die Kunden der BVG bestmöglich zu betreuen.



NUTZEN FÜR KUND*INNEN

Die Rhenus :people! wird mit der Auskunftserteilung einen wichtigen Beitrag zum Kundenservice der BVG leisten. Mit der Expertise, über die die Rhenus :people! verfügt, können Sie die Kunden der BVG zur vollsten Zufriedenheit betreuen. Durch den Outsourcingprozess kann die BVG sich wieder voll und ganz auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. So ist es ihnen wieder möglich, sämtliche zur Verfügung stehenden Ressourcen und Energien auf das eigene Tagesgeschäft zu lenken. Außerdem erspart sich die BVG damit die Bereitstellung von nötigen Technologien. Rhenus :people! ist der Dienstleister und übernimmt die komplette Verantwortung des Geschäftsprozesses und die damit verbundene Anforderung an die Instandhaltung und Entwicklung der Technologien.

IHR ANSPRECHPARTNER

Gerrit Leuchs
Leitung Vertrieb Energie und Versicherungswirtschaft

Dank der Unterstützung von Rhenus :people! können sich unsere Mitarbeiter nun noch intensiver um den sicheren und umweltfreundlichen Fahrgasttransport in der Hauptstadt kümmern. Die Betreuung der Hotlines ist ein wichtiges Element im täglichen Kundenkontakt, womit wir bewusst einen zuverlässigen Partner beauftragt ha-

ben. Frank Büch
Abteilungsleiter Marketing BVG

E-Mail: Gerrit.Leuchs@de.rhenus.com
Tel.: +4982180681175