

1404 IAB

15. Nov. 2007

zu 1463 IJ

**REPUBLIK ÖSTERREICH**  
**WERNER FAYMANN**  
**BUNDESMINISTER**  
Bundesministerium  
für Verkehr, Innovation und Technologie

GZ. BMVIT-10.000/0038-I/PR3/2007 DVR:0000175

An die  
Präsidentin des Nationalrates  
Mag. Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

Wien, 13. November 2007

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 1463/J-NR/2007 betreffend Schließung des ÖBB-Callcenters am Salzburger Hauptbahnhof – Verlagerung nach Wien, die die Abgeordneten Mag. Johann Maier und GenossInnen am 27. September 2007 an mich gerichtet haben, beehre ich mich nach Auskunft durch die ÖBB wie folgt zu beantworten:

**Frage 1:**

Warum erfolgt die Schließung des ÖBB-Callcenters in Salzburg und dessen Verlagerung nach Wien?

Was waren dafür die nachvollziehbaren Gründe?

**Antwort:**

Die ÖBB sind der Meinung, dass durch die Verlagerung des Call Centers wieder nach Wien, welche bis zum 31.12.2009 erfolgen soll, sich vielfältige Vorteile ergeben. Primär steht dabei die Anhebung der Qualität der Call Centerleistungen im Vordergrund.

Zusätzlich ergeben sich folgende Vorteile:

- Die Dienstplangestaltung ist zentral wesentlich einfacher zu handeln als an 5 Standorten in ganz Österreich.
- Durch die Synergieeffekte ergibt sich eine Ersparnis an Ressourcen und damit eine wesentliche Kostenersparnis.
- Pausengestaltung, Urlaubsvertretungen und Reagieren bei Krankenständen wird/werden wesentlich vereinfacht.

**Frage 2:**

Welche Einsparungen sollen damit erzielt werden?

**Antwort:**

Gemäß ÖBB weist die für diese Maßnahme durchgeführte Potentialkostenanalyse eine Einsparung von 2,8 Mio € pro Jahr aus.

**Frage 3:**

Kann mit einem Callcenter in Wien aus Sicht des BMVIT bzw. der ÖBB-Personenverkehrs AG den Salzburger Kundenbedürfnissen – insbesondere während der EURO 2008 und des Bahnhofumbaus – überhaupt entsprochen werden?

**Antwort:**

Das Call Center Salzburg steht gemäß Auskunft der ÖBB auch während der Fußball EM 2008 noch zur Verfügung, da die Schließung des Call Center-Standortes Salzburg mit Ende 2009 konzipiert wurde. Das in den Dienstplänen des Salzburger Standortes fixierte Ende der Arbeitszeit um 22 Uhr bedingt, dass nach dieser Uhrzeit - wie bisher - nur die Mitarbeiter des Wiener Standortes telefonisch erreichbar sind. Erwartungsgemäß werden die meisten Spiele der EM erst nach 22 Uhr zu Ende sein, sodass auch in diesen Fällen die Auskunftsleistung wie bisher von Wien übernommen werden wird.

Gemäß Information der ÖBB beauskunftet das Call Center der ÖBB nationale wie internationale Verbindungen. Dabei wird derzeit die Auskunft und Buchung bezüglich Autoreisezüge vom Call Center Salzburg servisiert bzw. beauskunftet und verkauft diese Bahntickets für Verbindungen beispielsweise nach Rom, Hamburg, Berlin, Venedig, Ancona. Somit beauskunfteten die Mitarbeiter des Standortes Salzburgs bereits derzeit Bahnhofsdestinationen, die mehr als 320 km entfernt sind.

Über den tatsächlichen Umbau des Bahnhofs informiert die ÖBB-Infrastruktur Bau AG mittels Website, einem lokal eingerichteten Infocenter und Aushängen direkt am Bahnhof. Das Callcenter informiert, wie auch schon bisher, nicht über die Baustelle selbst und den Ablauf der Bauarbeiten, sondern über die sich daraus ergebenden Veränderungen wie z.B. geänderte Bahnsteige und Abfahrtszeiten.

**Frage 4:**

Wie kann ein ÖBB-Kunde anlässlich einer aktuell benötigten Auskunft über ständig sich ändernde Ein- und Ausfahrten sowie baubedingte Sperren von einem rund 320 Kilometer weit weg befindlichen Callcenter an qualitativ hochwertiger Information erhalten?

**Antwort:**

Wie uns die ÖBB mitteilten, verfügen die ÖBB über sehr viele technische Hilfsmittel zur Informationsbereitstellung, wie unterstützende Auskunftsprogramme wie z.B. HAFAS, Scotty, Betra, RZÜ, uvm. Auch die Mitarbeiter des Salzburger Standortes erhalten Informationen über Ein- und Ausfahrtsperren in elektronischer oder fernmündlicher Form. Dieser Informationsweg wird auch den Mitarbeitern am Wiener Standort zur Verfügung stehen, sodass die Qualität der Information unabhängig von der Entfernung der beauskunftenden Stelle ist bzw. Entfernungen dieser Größenordnung zwischen dem „Ort des Geschehens“ und der Auskunftsstelle schon derzeit gegeben sind (siehe dazu auch meine Ausführungen zu Fragepunkt 3).

**Frage 5:**

Mit welchen Konsequenzen ist dies für die betroffenen ÖBB-MitarbeiterInnen verbunden?

**Antwort:**

Gemäß Information der ÖBB wurde der Schließungszeitraum mit 28 Monaten angesetzt, um den Mitarbeitern des Salzburger Standortes genügend Zeit zu geben, sich in andere Unternehmensbereiche bzw. Konzerngesellschaften zu bewerben bzw. diese dabei zu unterstützen. Im Vertriebsbereich Mitte (Oberösterreich; Salzburg) wurde vom zuständigen regionalen Vertriebsleiter ein Aufnahmestopp ausgerufen. Damit wird vorgesehen, allfällige vakante Stellen in nächster Zeit nicht mehr extern, sondern durch die Mitarbeiter des Call Center Standortes Salzburg nachzubeseetzen.

Mit freundlichen Grüßen



Werner Faymann