



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

XXIII. GP.-NR
1530/AB
26. Nov. 2007
zu 1656/J

GZ. BMVIT-10.000/0041-I/PR3/2007 DVR:0000175

An die
Präsidentin des Nationalrates
Mag. Barbara Prammer

Parlament
1017 Wien

Wien, am 23. November 2007

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 1656/J-NR/2007 betreffend Schließung des ÖBB-Callcenters am Hauptbahnhof Linz, die die Abgeordneten Rainer Wimmer und GenossInnen am 17. Oktober 2007 an mich gerichtet haben, beehre ich mich nach Information durch die ÖBB, wie folgt zu beantworten:

Frage 1:

Warum erfolgt die Schließung des ÖBB-Callcenters in Linz und dessen Verlagerung nach Wien? Was waren dafür die nachvollziehbaren Gründe?

Antwort:

Die ÖBB teilten mir mit, dass durch die Verlagerung des Call Centers wieder nach Wien, primär die Qualität der Call Centerleistungen angehoben werden soll.

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 werden wesentlich vereinfacht.

Frage 2:

Welche Einsparungen sollen damit erzielt werden?

Antwort:

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

Fragen 3 und 4:

Kann mit einem Callcenter in Wien aus Sicht des BMVIT bzw. der ÖBB-Personenverkehrs AG den Linzer Kundenbedürfnissen überhaupt entsprochen werden?

Wie kann ein ÖBB-Kunde anlässlich einer aktuell benötigten Auskunft über ständig sich ändernde Ein- und Ausfahrten von einem rund 200 Kilometer weit weg befindlichen Callcenter aus qualitativ hochwertiger Information erhalten?

Antwort:

Wie mir 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 Linzer 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.

Das Call Center Standort Linz beauskunftet zu 70% Fernverkehrsfragen, gemeinsam mit den Standorten Graz und Wien, und behandelt somit idente Fragestellungen wie beispielsweise „Wann fährt der nächste Zug von Wien nach Salzburg?“, oder „Sagen Sie mir alle Zugverbindungen von Innsbruck nach Rom am Wochenende?“.

25 % der Aufgaben der Mitarbeiter in Linz bestehen in der logistischen Organisation von Reisen für Menschen mit Behinderung bzw. Mobilitätseinschränkungen. Diese betreffen das gesamte Bundesgebiet, eine regionale Verankerung ist nicht möglich.

Die restlichen 5 % der Aufgaben betreffen Regionalauskünfte, welche aufgrund computerunterstützender Auskunftsprogramme ortsunabhängig durchführbar sind.

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 (bis zum 31.12.2009), um den Mitarbeitern des Linzer Standortes genügend Zeit zu geben, sich in andere Unternehmensbereiche bzw. Konzerngesellschaften zu bewerben bzw. diese dabei zu unterstützen. Im Vertriebsbereich Mitte (Oberösterreich und Salzburg) werden allfällige vakante Stellen in nächster Zeit nicht mehr extern, sondern durch die Mitarbeiter der Standorte Salzburg und Linz nachbesetzt.

Mit freundlichen Grüßen



Werner Faymann