

**1531/AB XXIII. GP**

**Eingelangt am 26.11.2007**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

BM für Verkehr, Innovation und Technologie

## **Anfragebeantwortung**

GZ. BMVIT-10.000/0042-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. 1657/J-NR/2007 betreffend Schließung des ÖBB-Callcenters am Hauptbahnhof Graz und Leoben, die die Abgeordneten Erwin Spindelberger und GenossInnen am 17. Oktober 2007 an mich gerichtet haben, beehre ich mich nach Auskunft durch die ÖBB wie folgt zu beantworten:

**Frage 1:**

Warum erfolgte die Schließung des ÖBB-Callcenters in Graz und Leoben sowie deren 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 Grazer und Leobener Kundenbedürfnissen überhaupt entsprochen werden?

Wie kann ein ÖBB-Kunde anlässlich einer aktuell benötigten Auskunft über ständig sich ändernde Ein- und Ausfahrten von einem über 200 Kilometer weit weg befindlichen Callcenter aus 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 Grazer/Leoben Standortes erhalten Informationen über Ein- und Ausfahrtssperren 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. Entfernung dieser Größenordnung zwischen dem „Ort des Geschehens“ und der Auskunftsstelle schon derzeit gegeben sind.

Das Call Center Standort Graz/Leoben beauskunftet zu 70% Fernverkehrsfragen, gemeinsam mit den Standorten Linz und Wien, und behandelt somit identische 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 Graz bestehen in der logistischen Organisation von Gruppenreisen. 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 Grazer/Leobner Standortes genügend Zeit zu geben sich in andere Unternehmensbereiche bzw. Konzerngesellschaften zu bewerben bzw. diese dabei zu unterstützen. Im Vertriebsbereich Süd (Steiermark und Kärnten) werden allfällige vakante Stellen in nächster Zeit nicht mehr extern, sondern durch die Mitarbeiter des Call Center der Standorte Graz und Leoben nachbesetzt.

Mit freundlichen Grüßen

Werner Faymann