

■ Service im Test

## Hotline-Service im Test: Erläuterungen zum Beitrag in Signal 1/2010

aus SIGNAL 02/2010 (Mai 2010), Seite 17 (Artikel-Nr: 10000520)  
IGEB Fahrgastbelange



Die Reaktionen auf unseren ersten Beitrag der Serie «Service im Test» zum Thema Hotlinebeschwerden waren seitens der Getesteten sehr unterschiedlich. Der VBB hat bei uns angerufen und gefragt, wie er seinen Service noch besser machen kann. Ein beispielhaftes Verhalten. Anders reagierte die S-Bahn - siehe Beitrag im Leserforum links. Von der BVG gab es bisher kein direktes Feedback, aber Freundlichkeit und Qualität am Telefon wurden sofort spürbar besser.

### Warum getestet wurde

Ursache für diesen über lange Zeit laufenden Test waren persönliche Erfahrungen und Beschwerden, die uns von anderen Kunden erreichten. Auch Probleme, die auf den Sprechtagen bei den Schienenverkehrswochen angesprochen wurden, haben Einfluss darauf genommen. So gab es Aussagen wie «Dazu haben uns keine Beschwerden erreicht», obwohl mindestens zwei Beschwerden von uns abgeschickt worden waren.

### So haben wir getestet

Seit September 2008 haben wir getestet, wie viele Beschwerden die Verantwortlichen überhaupt erreichen. Dabei sind wir keinem standardisierten Testverfahren gefolgt, was personell auch gar nicht leistbar gewesen wäre. Stattdessen haben wir versucht, alle Beschwerden und Hinweise, die sich im alltäglichen Benutzen des ÖPNV ergeben hatten, telefonisch an das Verkehrsunternehmen heranzubringen. Das hat ein sehr realistisches Bild geliefert, welches die wesentlichen Kritikpunkte schnell in den Vordergrund brachte. Denn die Realität folgt schließlich auch keinem Standardverfahren, sondern ist eine Ansammlung von vielen Einzelfällen.

Kritik am Testverfahren ist durchaus verständlich. Jedoch obliegt die Qualitätskontrolle im Kundenkontakt den Verkehrsunternehmen selbst. Funktioniert diese nicht, ist ein solches Ergebnis überhaupt erst möglich.

Unsere Anrufe erfolgten immer von denselben Telefonanschlüssen. Auch haben wir immer, im Gegensatz zu vielen Hotlinemitarbeitern, zu Beginn des Gesprächs unsere Klarnamen genannt. Ist man im Nachhinein also an Einzelfällen interessiert, ließen sich diese problemlos herausfinden, wenn man Kundenbeschwerden und Hotlinekontakte ordnungsgemäß protokolliert hat.

### Ausblick

Der Test ist nie abgeschlossen. Auch weiterhin werden wir Beschwerden (übrigens auch per E-Mail und Brief sowie an Serviceeinrichtungen) als ganz normale Fahrgäste abgeben, um ein Bild zu haben, wie mit Kundenbeschwerden umgegangen wird. Über Verbesserungen und Verschlechterungen werden wir dann ggf. berichten.

Wir testen weiter. Unter anderem interessiert uns demnächst, wie die

Verkehrsunternehmen uns Kunden Fahrplandaten zur Verfügung stellen, ob und wie wir Echtzeitdaten zur Abfahrt erhalten und wie Informationen bei Störungen und Bauarbeiten aussehen. (hm)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000520>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten