



ESS til Metro Service Kundeservice

Udfordring

Metro Service Kundeservice stod overfor følgende udfordringer med det tidligere system:

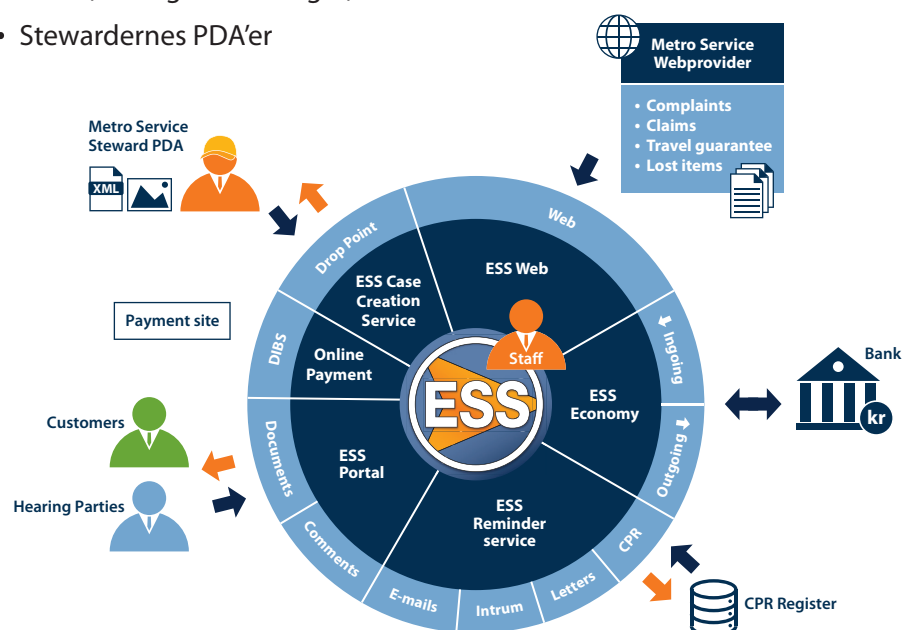
- Alt for mange manuelle sagsgange
- Langsom sagsbehandling på grund af opslag i flere undersystemer
- Dårlige statistikmuligheder
- Problemer med sikkerhed
- Ingen mulighed for overførsel til SKAT

Løsning

Med udgangspunkt i ESS har Metro Service Kundeservice fået digitaliseret alle processer omkring kundeførelser, med fokus på effektivisering af sagsbehandling.

Løsningen omfatter udover ESS, de tilhørende moduler ESS Web til webformularer, og ESS Portal til kommunikation med bl.a. stewarder. Desuden er deres ESS løsning fuldt integreret til en række undersystemer:

- Betalingsmodul (kreditkort og MobilePay)
- Automatisk rykker girokort generering og print
- CPR-register
- Online betalings-website
- Bank (ind- og udbetalinger)
- Stewardernes PDA'er





Udbytte

Metro Service Kundeservice har med ESS opnået:

- Forbedret effektivitet i sagsbehandlingen: 10 - 15 % flere sager igennem med samme bemanning
- Bedre kvalitet i sagsbehandlingen fordi fejl undgås
- Forbedret flow og effektivitet i sagsbehandlingen vedr. betalinger og rykkere
- Større effektivitet vedr. inddrivelses fra udenlandske passagerer pga. ny betalingside



Metro Service A/S varetager driften af metroen på vegne af Metroselskabet.

Størstedelen af selskabets ca. 285 ansatte er Metrostewarderne, som informerer og hjælper kunder, holder opsyn og kontrollerer billetter. Det er også Metro Service, der overvåger driften af Metroen døgnet rundt.

I 2015 valgte flere end 57 millioner passagerer at benytte metroen. Metroen har et stigende passagertal samt høj driftsstabilitet og kundetilfredshed.

ESS anvendes af Metro Service afdelingen Kundeservice, der er ansvarlig for:

- Indsigelser over afgifter (21.000 indsigelser ud af 64.500 afgifter pr. år)
- Øvrige kundehenvendelser (5.000 pr. år):
 - Spørgsmål om at rejse med Metroen
 - Hittegods
 - Forsikrings spørgsmål og rejsegaranti