



ESS til Metro Service Kundeservice

Udfordring

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

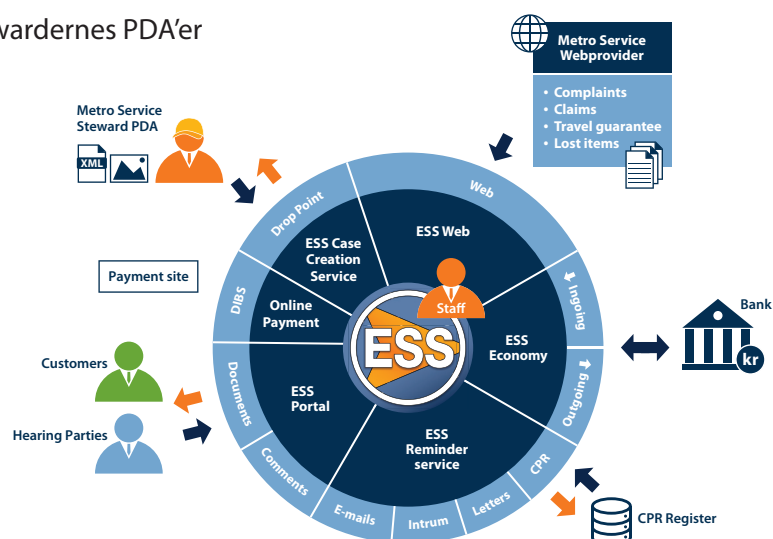
- Alt for mange manuelle sagsgange
- Langsom sagsbehandling på grund af opslag i flere undersystemer
- Dårlige statistikmuligheder
- Problemer med sikkerhed
- Ingen mulighed for inddrivelse via SKAT

Løsning

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

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 metroens kundeservice, drift og vedligehold, og fra juli 2019 tillige drift og vedligehold af Københavns nye metrostrækning Cityringen.

Metro Service's største gruppe medarbejdere er stewarderne, som yder kundeservice, holder opsyn og kontrollerer billetter, ved de i gennemsnit 13.000 daglige afgange og mere end 190.000 daglige passagerer.