

09.09. 2016

## **SBB Contact Center - 15 Jahre im Dienst der Kundinnen und Kunden**

Von PPS

(Bern)(PPS) **15 Jahre im Dienst der Kundinnen und Kunden** Was vor 15 Jahren als kleines Contact Center begann, ist heute eine zentrale Kundendrehscheibe der SBB und ein bedeutender Arbeitgeber im Oberwallis. Im SBB Contact Center in Brig werden die Kunden per Telefon, E-Mail, auf Facebook sowie Twitter beraten und betreut. Ausserdem werden Billette und Reservierungen für Privat- und Firmenkunden verkauft und Reisende mit eingeschränkter Mobilität beraten. Am 10. September 2016 feiert das SBB Contact Center sein 15-jähriges Bestehen mit einem Tag der offenen Tür für die Bevölkerung.

Bei der Gründung im Jahr 2001 beschäftigte das Contact Center 30 Mitarbeitende. Damals lag der Schwerpunkt beim Verkauf von Fahrausweisen und telefonischen Fahrplanauskünften. In den letzten 15 Jahren hat sich nicht nur die Anzahl der Kontakte erhöht, auch die Art der Beratung wurde den veränderten Kundenbedürfnissen angepasst. Heute beraten 280 Mitarbeitende rund um die Uhr die Kunden in vier Sprachen per Telefon, E-Mail, sowie über Twitter und Facebook. Zu den weiteren Dienstleistungen des Contact Centers zählen das SwissPass-Service-Center, die Betreuung der Kunden mit eingeschränkter Mobilität und das Businesstravel-Service-Center für Geschäftskunden. Daneben unterstützen die Mitarbeiter die Kunden beim Ticketkauf auf den digitalen Kanälen sowie an den Billettautomaten. Zudem betreuen die Mitarbeitenden die Reisenden- und Care-Hotline bei Ereignissen im öffentlichen Verkehr.

## **Tag der offenen Tür für die Bevölkerung**

Das SBB Contact Center in Brig feiert sein 15-jähriges Bestehen am 10. September 2016 mit einem Tag der offenen Tür. Von 10.00 bis 16.00 Uhr können Interessierte hinter die Kulissen des Contact Centers am Spitalweg 19 schauen und beim Wettbewerb attraktive Preise gewinnen.

## **Übersicht über die Leistungen des Contact Centers Brig**

- Rail Service 0900 300 300 (CHF 1.19/Min. vom Schweizer Festnetz)  
Bahnreisen reservieren, Informationen einholen und Eventtickets kaufen, täglich rund um die Uhr auf Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch
- Service Center Kundendienst und Produktion  
Kontaktstelle für Produktion und Fragen zum SwissPass, GA, Halbtax, Gleis 7, Z-BonusPass, ZVV-BonusPass
- Businesstravel-Service-Center  
Beratung für Geschäftskunden [business@sbb.ch](mailto:business@sbb.ch)
- SBB Service Center Handicap  
Unterstützung für Reisende mit eingeschränkter Mobilität: 0800 007 102 Gra-tis in der Schweiz (von 6 bis 22 Uhr), [mobil@sbb.ch](mailto:mobil@sbb.ch)
- Social Media  
Betreuung und Beratung der Kunden über Facebook und Twitter
- sbb.ch  
Der elektronische Verkaufskanal SBB.ch und SBB Mobile
- Helpline Billettautomaten  
Unterstützung während 24 Stunden direkt am Billettautomaten über die Gratis-Telefonnummer 0800 11 44 77
- SBB Kundendialog  
Lob, Kritik und Anregungen 0800 401 401 (kostenlos), Montag bis Freitag von 08.00 bis 17.00 Uhr, ausser Feiertage

## **Pressekontakt:**

SBB AG  
Kommunikation

Medienstelle

Hilfikerstrasse 1, 3000 Bern 65

Telefon +41 (0)51 220 41 11

[press@sbb.ch](mailto:press@sbb.ch) / [sbb.ch](https://www.sbb.ch)

## **Kategorie**

Auto & Verkehr & Tourismus

---

**Source URL:** <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/sbb-contact-center-15-jahre-im-dienst-der-kundinnen-und-kunden>