

# KUNDENDIENST

Die MitarbeiterInnen des ASFINAG Service Centers stammen aus unterschiedlichsten Kulturen und beantworten Kundenfragen in 6 Sprachen: Deutsch, Englisch, Italienisch, Ungarisch, Tschechisch und Kroatisch. Sie sind 24 Stunden und 356 Tage im Jahr für KundInnen da und beantworten Fragen zum Winterdienst, zur Verkehrssicherheit, Vignetten-Reklamationen, LKW-Maut, Baustellen und vielem mehr. Ihre Ausbildung ist im ASC Kundenprofi-Programm vorgegeben, seit 2016 gibt es zusätzlich den Wissenssekurs zu Spezialthemen wie Nachhaltigkeit.

Jede Anfrage wird von den MitarbeiterInnen gemäß der Arbeitsanweisungen bearbeitet und beantwortet. Falls nötig werden die Themen an die jeweils Zuständigen im Unternehmen weitergegeben, die den Anfragenden direkt antworten. Die Service-Center-MitarbeiterInnen können ihm Rahmen des Kulanzkatalogs selbst entscheiden und handeln, bei Unklarheiten ziehen sie die zuständigen Team-, Gruppen- oder AbteilungsleiterInnen hinzu. Eskalationsgespräche folgen der gleichen Hierarchie; sie können ebenfalls von den Team-, Gruppen- oder AbteilungsleiterInnen geführt bzw. übernommen werden. KundInnen, die sich per Telefon beschwerten, werden gebeten, diese Beschwerde schriftlich per E-Mail, Fax oder Post darzulegen. Anschließend wird ihr Fall aufbereitet und eine schriftliche Antwort gegeben. Bei Reklamationen sind dies z.B. Zusage, Absage oder Kulanz. Bei neuerlicher Beschwerde oder im Fall einer direkten Beschwerde bei Vorstand oder Geschäftsführung bereitet der Mitarbeiter den Fall auf und leitet ihn an die Abteilungsleitung weiter. Diese meldet sich telefonisch beim Kunden.

Alle Anliegen und Hinweise der KundInnen werden zu einem konsolidierten Überblick zusammengefasst, mit dem sich das Management regelmäßig beschäftigt. Damit haben die KundInnen einen direkten Draht zur Unternehmensleitung. Ihre Fragen und Vorschläge fließen gemeinsam mit den Ergebnissen der Kundenbefragung in die Weiterentwicklung der ASFINAG, ihres Straßennetzes und ihre tägliche Arbeit ein.

## Externe und interne Audits

Die Kundenmanagement-Bereiche und damit auch das Service-Center werden regelmäßig auditiert. Externe Prüfungen konzentrieren sich auf die Prozesse, interne auf Themenbereiche. Am 16.08.2016 fand das letzte interne Audit statt: Es untersuchte die Erhebung von streckenrelevanten Informationen (Verkehrslage, Ereignisse, Baustellen) am gesamten ASFINAG Streckennetz bis zur Veröffentlichung dieser Informationen für den Kunden (im Fahrzeug bzw. vor Reiseantritt). Im Fokus standen Informationen, welche in Echtzeit über Plattformen und Anwendungen (asfinag.at, go-maut.at, ASFINAG APP, Social Media, VAO, Routenplaner, Webcams) zur Verfügung gestellt werden. Geprüft wurden Strategie, Ziele, Rahmenbedingungen, Schnittstellen, Kommunikation, Anwendungen und Systeme, der Prozessablauf sowie die kontinuierliche Verbesserung. Bei diesem Thema erreichte die ASFINAG einen Reifegrad von 89,5 (von 100).

**GRI-Disclosures:**  
102-43