



**TeamViewer**  
Engage

# Flexibler Support bei der Online-Bestellung

Mit Co-Browsing im Webshop reduziert die OÖVG ihren Supportaufwand und steigert die Kundenzufriedenheit

Case Study



## Ausgangssituation

Die OÖ Verkehrsverbund Gesellschaft (OÖVG) ist Koordinator, Vermittler, Vernetzer und Ansprechpartner für den gesamten öffentlichen Verkehr in Oberösterreich. Sie ist verantwortliche Gestalterin und Auftraggeberin für das regionale öffentliche Verkehrsangebot im Bundesland – mit Ausnahme der Städte Linz, Wels und Steyr sowie des Schienen-Personenfernverkehrs. Die OÖVG sichert durch die Planung sowie Bestellung des Regionalverkehrs und die Zusammenarbeit mit allen eigenständigen Partnern (ÖBB Fernverkehr, WESTbahn, LINZ AG LINIEN, Stadtbetriebe Steyr und Wels Linien) differenzierte Verkehrsmodelle und -konzepte für alle Raumtypen in Oberösterreich: Ballungsräume, Hauptverkehrsachsen und ländlicher Raum.

Im Jahr 2017 hat die OÖVG ihr Beantragungssystem für die Schüler- und Lehrlingsfreifahrt digitalisiert und von Papieranträgen auf einen Webshop umgestellt. Um den Kund:innen den bestmöglichen Support bei Fragen zum digitalen Bestellvorgang zu ermöglichen, integrierte die OÖVG TeamViewer Engage, die Plattform für Digital Customer Service.

## Herausforderung

Die Tickets digital zu beantragen kann für Schüler:innen und Lehrlinge bzw. deren Erziehungsberichtigte zu einer Herausforderung werden, da während des Online-Bestellvorganges viele Daten erfasst und bei streckenbezogenen Tickets zusätzlich eine erlaubte Strecke ausgewählt werden muss. Um die Kund:innen im Webshop beim Ausfüllen von Anträgen zu unterstützen, suchte der Verkehrsverbund eine visuelle Support-Möglichkeit mit einfacher und effektiver Co-Browsing-Möglichkeit.

### Die Anforderungen waren:

- ☞ Kund:innen beim Ausfüllen komplexer Bestellformulare unterstützen
- ☞ Probleme beim Erstkontakt schneller lösen, Eskalationsstufen vermeiden
- ☞ Alle Browser auf allen Endgeräten unterstützen



## Lösung

Co-Browsing ist ein Feature der TeamViewer-Engage-Plattform und ohne Downloads oder Installationen einsatzbereit. Die Expert:innen bei der OÖVG erklären den Hilfesuchenden während eines Telefonats, wo sich der Co-Browsing-Button auf der Website befindet und wie sie die Co-Browsing-Sitzung starten können. Die Expert:innee können auf dem Bildschirm der Kund:innen Felder einkreisen, oder Textpassagen markieren und so beim Ausfüllen des Antrags bereits während des Telefonats unterstützen.

## Ergebnis

Seit 2017 ist der Webshop des ÖÖVV verfügbar. Die Umstellung auf das digitale System sparte nicht nur viel Papier ein, auch müssen Mitarbeitende Formulare nicht mehr händisch ins System übertragen. Somit konnten Organisationsaufwand und Fehlerquote minimiert werden. Jahreskarten, Semestertickets für Studierende oder das KlimaTicket OÖ können Kund:innen einfach und schnell online bestellen.

Doch bei den Anträgen für Schüler- und Lehrlingsfreifahrten braucht es viel Beratung: „Eltern müssen unter anderem Formulare mit exakter Streckenführung ausfüllen. Die Halte- und Umsteigestellen ihrer Kinder sind leider oft nicht bekannt. Die Eltern finden sich auch grundsätzlich im komplexen Streckennetz oft nicht zurecht“, erklärt Christoph Sageder, zuständig für den Vertrieb & Projekt-/Prozessmanagement bei der ÖÖVG. Für den Support war es in der Vergangenheit oft schwer zu verstehen, wo genau die Probleme der Kund:innen lagen, an welcher Stelle im Antrag es hakte. Die Verantwortlichen der ÖÖVG sahen sich deshalb nach Plattform-Lösungen um, die Co-Browsing auf leichte Weise ermöglichen. Die Wahl fiel auf [TeamViewer Engage](#).

Die ÖÖVV-Service-Mitarbeiter:innen sehen exakt das, was die Ratsuchenden sehen, dadurch lassen sich Probleme schneller erkennen und lösen.

### Das Ergebnis:



Deutlich reduzierter Zeitaufwand im Support



Erhebliche Entlastung des Second-Level-Supports



Flexibles Co-Browsing mit Unterstützung aller gängigen Browser



Gesteigerte Kundenzufriedenheit



## Co-Browsing-Feature verbessert die Kommunikation

Die Customer-Engagement-Plattform von TeamViewer Engage bietet ein intuitives Co-Browsing-Feature, das die Kommunikation zwischen Hilfesuchendem und Support verbessert und erleichtert. Kund:innen können sich über jedes Gerät und in allen Browsern mit dem Service-Team verbinden. Es ist kein Download erforderlich.

„In der Vergangenheit war es für unseren Support nicht immer leicht zu verstehen, wo genau es ein Problem bei der Antragsstellung gab. Eine mündliche oder schriftliche Erklärung war schwierig, oft gingen die Anrufe dann weiter an den Second-Level-Support. Das hat die Ressourcen von zusätzlichen Mitarbeitern für die Problemlösung in Anspruch genommen und viel Zeit gekostet. Des Weiteren konnten unsere Kundinnen und Kunden ihre Bestellung nicht abschließen und die Beantragung verzögerte sich“, erklärt Christoph Sageder.



## Die meisten Probleme beim Erstanruf gelöst

Durch die Integration von [TeamViewer Engage](#) in den Webshop kann der ÖÖVV-Support den Ratsuchenden ohne Umwege beim Ausfüllen eines Antragsformulars helfen. Über 1.000 entsprechender Anrufe gilt es pro Monat während des Bestellzeitraums zu bewältigen. Je schneller das geht, desto geringer ist die Belastung – das gilt für das Service-Team des First-Level-Supports, aber besonders für Mitarbeitende im Second-Level-Support.

Die Co-Browsing-Sitzung gestaltet sich sehr einfach: Sind eine Kundin und ihr Berater bereits per Telefon miteinander verbunden und die Kundin befindet sich auf der Website, kann der Berater die Sitzung nahtlos mittels Co-Browsing-Button auf der Website über den Browser der Nutzerin starten. Der Berater kann auf dem Bildschirm der Kundin Felder einkreisen, oder Textpassagen markieren und sie so beim Ausfüllen des Antrags unterstützen. Während der Sitzung sind die Daten der Kundin stets geschützt, da personenbezogene Daten für den Berater als Sternchen dargestellt werden. Aktionen, die der Berater im Namen der Kundin durchführen kann (z. B. auf „Bestellen“ klicken), sind im Webshop eingeschränkt.

Weil die Antragstellenden die Bestellformulare gemeinsam mit dem Support durchgehen, kommt es seltener zu erneuten Anfragen derselben Person. „Dank TeamViewer Engage haben wir die Zeit pro Anruf deutlich minimiert. Die Kunden geben unserem Support auch regelmäßig positives Feedback. Für sie ist der Kundenservice offensichtlich hilfreicher und angenehmer geworden, und das zeigt sich dann auch in einer hohen Kundenzufriedenheit“, resümiert Christoph Sageder.



„ Unser Support sieht, was der Kunde sieht. Damit lassen sich Probleme bei der Ticketwahl oft direkt lösen. Dadurch sparen wir immens viel Zeit, und die Zufriedenheit unserer Kunden ist deutlich gestiegen.“

**Christoph Sageder, zuständig für den Vertrieb & Projekt-/Prozessmanagement beim ÖÖVV**

## Über die Oberösterreichische Verkehrsverbund Organisationsgesellschaft (OÖVG)

Die Oberösterreichische Verkehrsverbund Organisationsgesellschaft wurde im Jahr 2000 auf Basis des Gesetzes über die Ordnung des Öffentlichen Personennah- und Regionalverkehrs (ÖPNRV-G 1999) als Gesellschaft mit beschränkter Haftung im alleinigen Eigentum des Landes OÖ eingerichtet. Im Zuge der Gründung der OÖ. Landesholding 2005 und der Integration aller Landesbeteiligungen in diese Konzernstruktur wurde die OÖVG zu einer GmbH. & Co KG Nfg. umgegründet. Weitere Informationen unter [www.ooevv.at](http://www.ooevv.at).

## Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

## Kontakt

[www.teamviewer.com/de/kundenservice/](http://www.teamviewer.com/de/kundenservice/)

TeamViewer Germany GmbH  
Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

## Stay Connected



[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)