



## 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 (Elektronisk Sags System) 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 kundeforhøvelser, og ESS Portal til kommunikation med høringsparter, samt fuld integration til en række undersystemer:

- Betalingsmodul (kreditkort og MobilePay)
- Intrum Justitia (inddrivelse af udeståender)
- CPR-register
- 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 manuelle 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 kundeforhøvelser (5.000 pr. år):
  - Spørgsmål om at rejse med Metroen
  - Hittegoods
  - Forsikringspørgsmål og rejsegaranti