Presseinformation

7. M rz 2008

AMS Call-Center punktet mit Fachauskünften

52 Mitarbeiter erledigen jährlich rund 620.000 Anrufe

Mehr als 620.000 Anrufe wurden im Vorjahr von den Mitarbeitern der NÖ Arbeitsmarktserviceline entgegengenommen. 80 Prozent davon konnten die Telefon-Berater ohne Weiterleitung an die regionalen Geschäftsstellen positiv erledigen. Diese Bilanz ist nur möglich, da in der AMS-Serviceline ausschließlich Mitarbeiter beschäftigt werden, die bereits langjährige Erfahrung als Berater in regionalen AMS-Geschäftsstellen haben. Damit werden die persönlichen Kundengespräche vor Ort von Anrufen entlastet, was die Arbeitsabläufe effizienter und die Kunden zufriedener macht. Insgesamt sind 23 regionale AMS-Geschäftsstellen mit der Serviceline verbunden, die Zentrale befindet sich in Tulln.

Derzeit beschäftigt das NÖ Arbeitsmarktservice an den Standorten des Call-Centers in Tulln, Baden, Waidhofen an der Thaya, Melk, Amstetten und Wien, insgesamt 52 Mitarbeiter. Diese informieren Arbeitssuchende über Leistungsansprüche, Auszahlungen und Fördermöglichkeiten, erledigen Abmeldungen bzw. Terminvereinbarungen und stellen Bezugsbestätigungen aus. Die telefonischen Dienstleistungen für Unternehmer umfassen die Entgegennahme von Stellenaufträgen sowie allgemeine Informationen auch außerhalb der Öffnungszeiten der regionalen AMS-Geschäftsstellen. Ärger über lange Wartezeiten in der Telefonschleife gibt es kaum, da 70 Prozent der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden entgegengenommen werden. Die durchschnittliche Gesprächzeit dauert knapp zwei Minuten.

Nähere Informationen: www.ams.or.at/noe/index.html.

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Landesamtsdirektion/Öffentlichkeitsarbeit
www.noe.gv.at/presse
E-Mail: presse@noel.gv.at
E-Mail: presse@noel.gv.at