

28.03.2011

Mehr Raum für guten Service: Das neue Kunden-Center der ASEAG

Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv

Ticketverkauf, Abo-Service, Mobilitätsberatung, Fundbüro und Erhöhtes Beförderungsgelt: In den großzügigen und modern gestalteten Räumen des neuen, barrierefreien Kunden-Centers der ASEAG an der Peterstraße, gibt es ab sofort sämtliche Angebote und Services rund um die rote Flotte.

Bündelung von Funktionen

Ein wichtiges Plus des neuen Centers ist die Bündelung von Funktionen, die bisher auf verschiedene Standorte verteilt waren. Im zentralen Servicebereich im Erdgeschoss stehen bis zu sieben feste Schalter für den Ticketverkauf, Abonnementbetreuung und die Mobilitätsberatung zur Verfügung, zwei zusätzliche Anlaufstellen können zu Stoßzeiten aktiviert werden. Auch ein freundlicher Kundeninformationsbereich ist im Erdgeschoss eingerichtet. An einer höhenverstellbaren Info-Säule können die Fahrplanauskunft, Infos zu Tickets und Tarifen sowie Neuigkeiten rund um die ASEAG abgerufen werden. In der ersten Etage können Fundsachen abgeholt werden und das Büro für erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE) ist dort untergebracht. Verwaltungsbüros befinden sich in der ersten und der zweiten Etage. Damit sich die Kunden schnell orientieren können, unterstützt sie ein LED-gestütztes Leitsystem.

»Unser Ziel ist es, den öffentlichen Personennahverkehr in der Städteregion Aachen noch mehr Menschen zugänglich zu machen. Eine geeignete Plattform ist hier entscheidend,« sagt Michael Carmincke, Vorstand der ASEAG, im Rahmen der Eröffnung. »Unsere Aufgabe als Wirtschaftsunternehmen ist es, ein ansprechendes Design mit Funktionalität und Effizienz zu verbinden. Dies ist uns mit dem neuen Kunden-Center gelungen. Nun gilt es, die Räume mit Leben zu füllen und auch weiterhin neue Standards zu setzen«, so Carmincke weiter.

Gewinnung neuer Kunden im Blick

Der Umzug in das neue Kunden-Center bringt nicht nur für die Fahrgäste, sondern auch für die ASEAG wichtige Vorteile. »Um einen langfristigen unternehmerischen Erfolg zu gewährleisten, weiten wir unsere Services aus und optimieren diese. Wir bündeln nun interne Prozesse, die auch langfristig Synergien schaffen. Im alten Kunden-Center wäre all dies aufgrund der räumlichen Begrenztheit nicht möglich gewesen.« so Hans-Peter Geulen, Center-Leiter Verkehrswirtschaft/Vertrieb bei der ASEAG.

Zu den vielen Kunden, die die ASEAG im neuen Center begrüßen möchte, gehören nicht zuletzt die Studierenden der RWTH Aachen. Ab dem Sommersemester 2011 werden sämtliche Semestertickets nicht mehr wie bisher von der Hochschule, sondern im neuen Kunden-Center abgewickelt – für die ASEAG ein neues Geschäftsfeld. Aber auch darüber hinaus verfolgt das Unternehmen, das mehr als 100.000 Stammkunden und rund 65 Millionen Fahrgäste pro Jahr zählt, das Ziel auch zukünftig der Mobilitätsdienstleister für Aachen und die Region zu sein und noch mehr Menschen für den ÖPNV zu begeistern.

Frisches, funktionales Design

Die Anmutung von Offenheit und Nähe, die der transparente Baukörper des EBV-Carrés an der Schumacherstraße 14/Ecke Peterstraße ausstrahlt, hat bei der Umsetzung des Raumkonzeptes eine entscheidende Rolle gespielt. Die farbliche Gestaltung präsentiert sich im Dreiklang von weiß, rot und grau und ist von klaren Linien dominiert. Auf der Glasfassade sind stilisierte menschliche Silhouetten zu sehen. Die Figuren stehen für die Zugänglichkeit des Gebäudes und gleichzeitig für die Vielfalt der Menschen, die die Angebote der ASEAG nutzen. Auch der zentrale Bereich im Erdgeschoss steht für Nähe und Offenheit: Die große Servicetheke ist in die Raummitte platziert, im hinteren Bereich sind weitere Arbeitsplätze untergebracht.

Das neue Kunden-Center unterstreicht die konsequente Ausrichtung der ASEAG zu einem modernen, innovativen, dynamischen, kundenfreundlichen und effizienten Unternehmen und stellt somit eine Investition in die Zukunft der roten Flotte dar.

Das Kunden-Center ist montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr und samstags von 8:30 Uhr bis 14:00 Uhr geöffnet. Telefonisch ist das Kunden-Center unter 02 41 16 88 30 40 oder per E-Mail an kundencenter@aseag.de erreichbar.

Das Fundbüro und das Büro für Erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE) sind montags bis freitags von 7:30 Uhr bis 18:00 Uhr geöffnet. Unter der Telefonnummer 0241 1688-3020 ist das EBE-Büro, unter 0241 1688-3021 das Fundbüro erreichbar. Die gemeinsame E-Mail-Adresse lautet ebesachen@aseag.de.