

Pressemitteilung

zum Thema

Neueröffnung des OÖVV Kundencenters

Service und Information im OÖVV

Linz, im August 2009

Service und Information im Oberösterreichischen Verkehrsverbund

Das Angebot im Öffentlichen Verkehr in Oberösterreich wurde in den vergangenen Jahren spürbar ausgebaut und verbessert. Attraktive Tarife, mehr Verbindungen und optimale Verknüpfungen sowie Investitionen in eine bessere Infrastruktur sowie in moderne Fahrzeuge machen den Öffentlichen Verkehr immer mehr zu einer echten Alternative zum PKW. Mit dem Erreichten steht Oberösterreich auch im Vergleich zu den anderen Bundesländern sehr gut da.

Um dieses Öffentliche Verkehrsangebot der Bevölkerung bekannt und zugänglich zu machen und den Fahrgästen bestmögliche Unterstützung bei den Nutzung des Öffentlichen Verkehrs zu bieten, bedarf es einer umfangreichen Information und entsprechender Services. Im OÖ Verkehrsverbund werden Information und Services in vielfältiger Weise und über zahlreiche Medien geleistet.

Besondere Bedeutung bei Service und Information im OÖVV haben das OÖVV - Kundencenter in Linz und die in den letzten Jahren in den Regionen geschaffenen Mobilitätszentralen mit Sitz in Gmunden, Perg und Steyr.

OÖVV - Kundencenter Linz neu eröffnet

Bereits seit Verkehrsverbundstart 1995 werden der Verkauf der damals neu geschaffenen Verkehrsverbund - Jahreskarten sowie die OÖVV – Tarifauskunft zentral über eine Verkaufsstelle beim Verkehrsverbundmanagement abgewickelt.

2002 wurde das OÖVV - Kundencenter in ein Verkaufslokal im Nahbereich der neu geschaffenen OÖ Verkehrsverbund Organisationsgesellschaft mit Sitz in der Volksgartenstraße verlegt. Nunmehr wurde dieses in der Zwischenzeit zu klein gewordene Verkaufslokal Anfang Juli in ein geräumigeres, den Kundenansprüchen besser entsprechendes Verkaufslokal mit der Adresse Volksgartenstraße 22 gegenüber dem bisherigen Lokal übersiedelt und dort neu eröffnet. Das OÖVV – Kundencenter ist damit weiterhin für OÖVV - Fahrgäste wie bisher gut zu erreichen und kann mit großzügigerem Raumangebot und verbesserter Infrastruktur aufwarten.

Die Telefonnummer des OÖVV – Kundencenters (0810 24 0810 zum Ortstarif) sowie die E-Mail - Adresse (kundencenter@oeevv.at) bleiben unverändert. Auch die Öffnungszeiten Montag bis Donnerstag von 8:30 bis 12:30 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr sowie Freitag von 7:00 – 13:00 Uhr werden beibehalten.

Das OÖVV – Kundencenter als zentrale Servicestelle des OÖVV

Das OÖVV – Kundencenter hat sich über die Jahre hinweg von der reinen Jahreskartenverkaufsstelle und Tarifauskunft zu einer zentralen Servicestelle des OÖVV weiterentwickelt und bietet heute eine Reihe von Diensten rund um den OÖVV an:

- Servicestelle für nahezu 8.500 OÖVV – Jahreskartenkunden im Regionalverkehr. Persönliche oder telefonische Auskunft und Beratung, Ausstellung und Verkauf, Abwicklung des monatlichen Bankeinzugs bei Teilzahlung, Anlaufstelle bei Änderungen oder Verlust.
- Ausgabestelle für jährlich an die 1.000 OÖVV – Semesterkarten für Studierende im Regionalverkehr. Persönliche oder telefonische Auskunft und Beratung, Ausstellung und Verkauf, Anlaufstelle bei Änderungen oder Verlust.
- Beratung und Auskunft zu allen Fragen des OÖVV – Tarifs. Insbesondere persönliche oder telefonische Beratung und Auskunft zu Fragen des günstigsten Produkts sowie von Ermäßigungsansprüchen.
- Persönliche oder telefonische Beratung und Auskunft über Fahrpläne mittels der elektronischer Fahrplanauskunft oder Fahrplandownloads.
- Vertrieb der OÖVV - Kursbücher sowie zahlreicher Informationsbroschüren zu Tarif- und Fahrplanangeboten.
- Bearbeitung und ggf. Weitervermittlung von Anfragen und Beschwerden rund um den Öffentlichen Verkehr.
- Vertrieb bestimmter OÖVV - Tarifprodukte (z.B.: OÖVV – Ferienticket) und Ausstellung von Tarifbestätigungen.
- Beratung und Information von diversen Betrieben, Vereinen und Institutionen in Tarif- und Fahrplanfragen des OÖVV.

Ein besonderes Anliegen bei der Standortwahl war die Realisierung einer barrierefreien Erreichbarkeit des OÖVV – Kundencenters. Dies konnte durch Errichtung einer Rampe sowie einer stufenfreien Eingangsgestaltung realisiert werden. Damit wird insbesondere auch den Anforderungen des Behindertengleichstellungsgesetzes entsprochen und hier mit gutem Beispiel vorangegangen.

Weitere Services und Informationsdienste im ÖÖVV

- **Mobilitätszentralen in den Regionen**

Bei der Umsetzung der vom Land OÖ und den Gemeinden der Regionen betriebenen Regionalverkehrskonzepte für den Öffentlichen Verkehr im Wege der OÖ Verkehrsverbund Organisationsgesellschaft (OÖVG) wurde insbesondere auch auf eine entsprechende Kontinuität bei Information und Service in den Regionen geachtet. Für diese Aufgaben wurden in den Regionen Mobilitätszentralen unter der Bezeichnung *MobiTipp* als Außenstellen der OÖVG geschaffen.

Ihre wichtigste Aufgabe ist Information und Beratung der Fahrgäste in den Regionen. Die jeweils drei Mitarbeiter/innen an den mittlerweile drei Standorten in Perg, Steyr und Gmunden stehen den Informationssuchenden von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:30 bis 12:30 Uhr, sowie nach Vereinbarung, zur Verfügung.

Neben Fahrgastinformation und -beratung ist es Aufgabe der Mobilitätszentralen gemeinsam mit dem Land OÖ und den Gemeinden an der laufenden Weiterentwicklung eines bedarfsgerechten Öffentlichen Verkehrsangebotes in ihrer Region zu arbeiten.

Die Mobilitätszentrale Mobitipp Perg wurde bereits im Jahr 2001 gegründet und betreut heute die 121 Gemeinden des Mühlviertels. Seit Dezember 2007 betreut Mobitipp Steyr die Gemeinden im Bezirk Steyr Land und Kirchdorf sowie 11 Gemeinden im Süden des Bezirks Linz-Land sowie die Stadt Steyr. Seit April 2008 ist Mobitipp Gmunden für die Betreuung der Gemeinden der Bezirke Gmunden und Vöcklabruck zuständig.

Mit der laufenden Umsetzung noch weiterer vorgesehener Regionalverkehrskonzepte sollen im Raum Innviertel und im Raum Wels – Eferding - Grieskirchen zwei weitere Mobilitätszentralen entstehen. Im Folgenden die Kontakte der Mobilitätszentralen:

MobiTipp Gmunden: Die ÖÖVV Nahverkehrsinfo
4810 Gmunden, Theatergasse 9, Tel. 07612/20 812
www.gmunden.mobitipp.at

MobiTipp Perg: Die Nahverkehrsinfo Mühlviertel
4320 Perg, Linzer Straße 2, Tel. 07262/53 8 53
www.perg.mobitipp.at

MobiTipp Steyr: Die Nahverkehrsinfo Pyhrn - Eisenwurzen
4400 Steyr, Bahnhofstraße 16, Tel. 07252/213 13 0
www.steyr.mobitipp.at

- **Service und Information des OÖVV auf www.ooevv.at**

Auf der Homepage des OÖVV unter www.ooevv.at werden umfangreiche Informationen und Services rund um den Oberösterreichischen Verkehrsverbund angeboten. Informationssuchende finden dort sämtliche allgemeinen Informationen zum OÖVV wie Fahrkartensortiment, Tarifproduktbeschreibungen, Tarife, Angaben zum Tarifzonenmodell, etc. ebenso wie spezielle intelligente Dienste wie die elektronische Fahrplanauskunft, die elektronische Fahrpreisauskunft oder einen umfassenden Fahrplandownloaddienst mit automatischer Information über Veränderungen. News, Links sowie verschiedene Formulare zum Download zur Beantragung von OÖVV – Jahres- und Semesterkarten sowie Schüler- und Lehrlingsfreifahrten im OÖVV runden das Angebot der Homepage ab.

Die Homepage wird im Hinblick auf eine noch bessere Performance derzeit vollständig überarbeitet und in Zukunft noch übersichtlicher, einfacher und benutzerfreundlicher gestaltet sein. Die neue Version wird voraussichtlich ab Herbst 2009 zur Verfügung stehen. Sie wird barrierefrei gestaltet sein und auch als PDA - Version angeboten werden. Die wesentlichen Inhalte wie Fahrplanauskunft, Fahrpreisauskunft, Fahrplandownload sowie wichtige Angaben zum OÖVV werden dann auch in englischer Sprache verfügbar sein. Mit Ziel Sommer 2010 wird außerdem an einem touristischen Bereich mit Informationen zur ÖV - Anreise zu wichtigen Sehenswürdigkeiten und Events gearbeitet.

- **Service und Information des OÖVV in Druckmedien**

Der OÖ Verkehrsverbund bietet Druckprodukte zu verschiedenen Themen an. Diese sind im OÖVV - Kundencenter in Linz, in den Mobilitätszentralen in Perg, Steyr und Gmunden sowie in den Informationsbüros der Verkehrsverbundunternehmen an Bahnhöfen und größeren Bahnhaltstellen erhältlich. In den Verkehrskonzeptregionen wird auch auf eine Auflage in den Gemeindeämtern geachtet.

- **OÖVV - Kursbuch**

Alljährlich zu Fahrplanwechsel im Dezember wird von der OÖ Verkehrsverbund Organisationsgesellschaft das OÖVV – Kursbuch in mehreren Bänden herausgegeben. Das Kursbuch enthält sämtliche Fahrpläne aller Linien des OÖVV. Aufgrund des großen Umfangs dieses Druckwerkes wurden die Fahrpläne in mehrere Teile nach Regionen geordnet aufgeteilt. Das OÖVV – Kursbuch ist gegen geringe Schutzgebühr erhältlich.

- **Zeitschrift OÖVV-unterwegs**

Viermal jährlich gibt der Verkehrsverbund die 16-seitige Zeitschrift „unterwegs“ heraus. Hier werden Neuerungen aus dem Verkehrsverbund und den Verkehrsverbundunternehmen kommuniziert. Weitere Themenschwerpunkte sind Pläne und Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Öffentlichen Verkehrs, Aktivitäten zur Förderung des Öffentlichen Verkehrs und Freizeitangebote.

Besitzerinnen und Besitzer einer OÖVV - Jahreskarte erhalten die Zeitschrift „unterwegs“ regelmäßig und kostenlos auf dem Postweg. Darüber hinaus wird die Zeitschrift „unterwegs“ in den Büros der OÖVG und sowie im Bereich der Verkehrsverbundunternehmen zur freien Entnahme aufgelegt.

- **Informationsbroschüren**

Der Verkehrsverbund bringt laufend aktuelle Informationsbroschüren zu verschiedenen Themen wie etwa zu den Tarifprodukten des OÖ Verkehrsverbundes, zu besonderen Fahrplanangeboten wie z.B. den Rufbusverkehren, zu Fahrplanangeboten in einzelnen Städten und Regionen oder zu Fahrpreisermäßigungen. Der Großteil der Broschüren ist klein und handlich gestaltet, so dass diese vom Fahrgast leicht bei der Fahrt mitgenommen werden können.

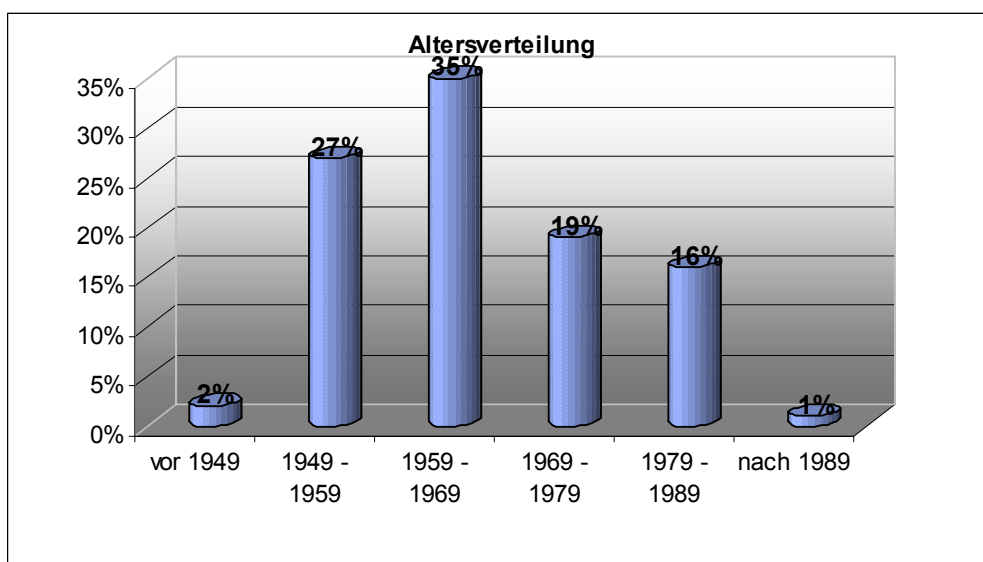
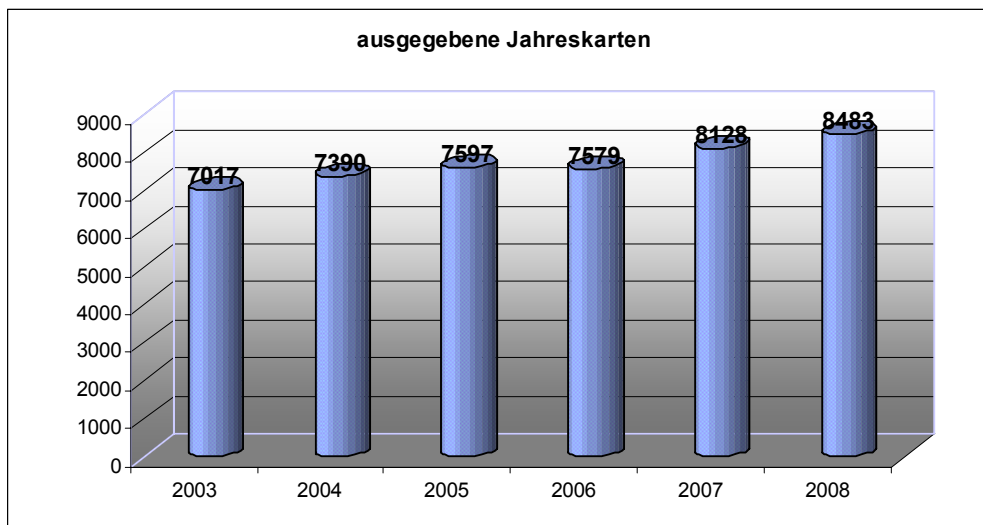
• **Service und Information durch dynamische Fahrgastinformation**

Seit kurzer Zeit beschäftigt sich die OÖ Verkehrsverbund Organisationsgesellschaft mit dem Aufbau eines dynamischen Fahrgastinformationssystems. Dabei werden an Stellen des Öffentlichen Verkehrsnetzes mit hoher Fahrgastfrequenz Infomonitore zur Fahrgastinformation eingesetzt. An den Infomonitoren erscheinen die fahrplanmäßigen Abfahrtszeiten der nächsten fahrplanmäßigen Kurse.

Derzeit gibt es die Infomonitore an den Busterminals in Rohrbach, Lembach, Steyr, Sierning, Freistadt und Bad Ischl sowie an der Haltestelle Haid – Ikea. Auch in den Mobilitätszentralen in Perg, Gmunden und Steyr sowie im OÖVV - Kundencenter sind derartige Bildschirme bereits im Einsatz. Darüber hinaus werden die Infomonitore auch im LKH Gmunden, im Haidcenter und beim Ikea Kundenservice eingesetzt.

Die Versorgung mit den entsprechenden Fahrplaninformationen erfolgt aus der zentralen Fahrplandatenbank der OÖVG über Internet und Mobilfunk und ist damit auch auf jedem beliebigen Bildschirm mit entsprechendem Anschluss realisierbar. In Zukunft wird möglich sein, die Fahrplaninformation für jede beliebige Haltestelle in Oberösterreich als Bildschirmschoner oder als Seitenleiste auf dem PC anzuzeigen. Bei Verfügbarkeit von Echtzeiten aus dem Betrieb z.B. über Verspätungen wird es sogar möglich sein auch diese auf den Infomonitoren anzuzeigen.

OÖVV Jahreskarten in Zahlen



Kontakt bei Rückfragen:

Mag. Martina Steininger
OÖ Verkehrsverbund Organisationsgesellschaft
Volksgartenstraße 15/4, 4020 Linz
Telefon: 0732/66 10 10 – 15
martina.steiniger@oovevg.at