

8. April 2010

## **DVG modernisiert Kundencenter am Duisburger Hauptbahnhof – zukünftig 24-Stunden-Service möglich**

Größer, moderner, kundenfreundlicher – so soll sich künftig das Kundencenter der Duisburger Verkehrsgesellschaft AG (DVG) am Hauptbahnhof den Fahrgästen präsentieren. Aus diesem Grund modernisiert das Verkehrsunternehmen in den kommenden Monaten die Räumlichkeiten am Harry-Epstein-Platz, um seinen Kunden einen noch besseren Service bieten zu können.

„Das Kundencenter am Hauptbahnhof ist die zentrale Anlaufstelle unserer Fahrgäste in Duisburg und ein wichtiges Aushängeschild der DVG. Rund 500 Kunden besuchen es im Schnitt täglich. Daher ist uns wichtig, sie hier in einem ansprechenden Ambiente willkommen zu heißen“, betont Klaus Siewior, Vorstandsvorsitzender der DVG. „Das 1991 eröffnete Center ist mittlerweile in die Jahre gekommen, so dass wir uns jetzt bewusst zu einer Modernisierung entschieden haben.“ Insgesamt werden 700.000 Euro in den Umbau investiert.

Insbesondere im Servicebereich setzt die DVG auf mehr Kundenfreundlichkeit. So wird das gesamte Center vergrößert, indem Teile der jetzigen Eingangspassage integriert werden. Damit präsentieren sich die Räumlichkeiten großzügiger und bieten Kunden sowohl an den Bedienplätzen als auch in der Wartezone mehr Komfort. Darüber hinaus werden die Zahl der Bedienplätze von derzeit drei auf vier erhöht sowie zwei zusätzliche Arbeitsplätze geschaffen, an denen Servicemitarbeiter Kunden zu bestimmten Leistungen ausführlicher beraten können. Bei großem Besucherandrang kann die DVG so zusätzliches Personal einsetzen und die Kunden schneller bedienen. Insgesamt wird das gesamte Kundencenter weitestgehend barrierefrei gestaltet und bietet so auch mobilitätseingeschränkten Fahrgästen einen besseren

Duisburger Versorgungs- und  
Verkehrsgesellschaft mbH

Konzernkommunikation

Telefon: 0203 604-2500

Telefax: 0203 604-3364

E-Mail: [medienservice@dvv.de](mailto:medienservice@dvv.de)

Internet: [www.dvv.de](http://www.dvv.de)

Bungertstraße 27

47053 Duisburg

Service. Abgerundet wird die Modernisierung durch eine moderne und komfortable Einrichtung in hellen Farben sowie ein spezielles Beleuchtungskonzept, wodurch sich die Aufenthaltsqualität sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiter erhöht.

### **24 Stunden geöffnet**

Als zusätzliches Angebot richtet die DVG einen Selbstbedienungsbereich ein. Dieser befindet sich vor dem eigentlichen Center und ist täglich 24 Stunden für die Kunden geöffnet. Fahrgäste können hier künftig an Ticketautomaten Fahrscheine für Bus und Bahn kaufen sowie an speziellen Serviceterminals Ticketabonnements abschließen und Kundendaten ändern. „Auf diese Weise sind unsere Kunden einerseits unabhängig von den Öffnungszeiten des Centers und können andererseits bei größerem Andrang an den Bedienplätzen ihre Tickets direkt an den Automaten kaufen“, verdeutlicht Jose Luis Castrillo, Leiter Kundenmanagement der DVG, die Vorteile des neuen Angebots.

Die Modernisierung des Kundencenters beginnt am Montag, 12. April, und soll im Sommer abgeschlossen sein. Der Betrieb des Centers läuft während der Umbausphase weiter. Hierzu hat die DVG auf dem Harry-Epstein-Platz Bürocontainer aufgebaut, in denen die Mitarbeiter den Kunden den gewohnten Service zu den üblichen Öffnungszeiten des Centers bieten (Montag bis Freitag 7 bis 18:30 Uhr, Samstag 9 bis 13 Uhr). Wegen des Umzugs aus den alten Räumlichkeiten in das Provisorium bleibt das Kundencenter allerdings am Freitag, 9. April, ab 16:30 Uhr sowie am Samstag, 10. April, ganztätig geschlossen.

### **Qualität kommt an**

Die Modernisierung des Kundencenters am Hauptbahnhof ist Teil der Aktion „Qualität kommt an“, mit der die DVG mehr Service und Sicherheit im ÖPNV bieten will. In diesem Rahmen hat das Verkehrsunternehmen zum Beispiel im vergangenen Jahr eine Pünktlichkeitsgarantie mit Fahrgelderstattung ab einer Verspätung von zehn Minuten sowie spezielle Fahrgast-

Services für Senioren eingeführt. Darüber hinaus modernisiert die DVG Haltestellen und verbessert die Kundeninformation und die Sicherheit an Stationen sowie in den Fahrzeugen. So soll ab Ende April zum Beispiel die Haltestelle „Scharnhorstraße“ auf der Linie 901 neu gebaut werden und den Fahrgästen künftig mehr Komfort und einen barrierearmen Zugang bieten. Weitere Projekte der Aktion „Qualität kommt an“ im Jahr 2010 sind die Ausrüstung der Fahrzeuge auf der Stadtbahnlinie U79 mit Notrufsprechanlagen, die testweise Einführung von elektronischen Fahrgastinformationsanzeigern an Bushaltestellen sowie der Start der Ausstattung von Bussen und Bahnen mit Videoüberwachung.

### **Die Kundencenter der DVG**

Die DVG betreibt insgesamt zwei Kundencenter: in der Stadtmitte am Harry-Epstein-Platz und in Marxloh im Einkaufscenter „Im Brahm-Center“. Folgende Services werden dort angeboten: Informationen zu Fahrplänen und Fahrpreisen; Verkauf von Fahrkarten und Stadtfahrplänen; Abschluss, Änderung und Kündigung von Abo-Tickets; Umtausch und Rückerstattung von Fahrkarten; Bearbeitung der erhöhten Beförderungsentgelte; Bearbeitung von Beschwerden, Auskünfte über Services; Verkauf von Shopartikeln der DVG; Bearbeitung von Fundsachen. Weitere Informationen zu den Öffnungszeiten und Services der Kundencenter gibt es im Internet unter [www.dvg-duisburg.de](http://www.dvg-duisburg.de) und telefonisch unter 0203 60 44 555.

### **Herausforderung ÖPNV**

Die DVG betreibt seit über 125 Jahren den ÖPNV in der Stadt an Rhein und Ruhr. Rund 60 Millionen Fahrgäste sind jährlich in 175 Bussen und 65 Bahnen unterwegs, das sind circa 164.000 Personen am Tag. 57 Kilometer umfasst das Schienennetz in Duisburg, auf dem die DVG drei Straßenbahnlinien und eine Stadtbahnlinie betreibt. Das Busnetz mit 32 Linien hat eine Länge von 372 Kilometer. Insgesamt bedient die DVG 619 Bus- und 127 Bahnhaltstellen. 960 Mitarbeiter sorgen bei der DVG für einen funktionierenden Nahverkehr in einer Großstadt mit rund 490.000 Einwohnern.