

Presse-Information

6. Mai 2019

HVV-Flagshipstore am Hauptbahnhof

- **Erster Bürgermeister eröffnet neues Kundencenter**
- **Neue Self-Service-Terminals starten in den Probebetrieb**
- **„Museumswand“, durchgehender Aufzug, neue Bahnhofshalle**

Modern und offen – so präsentiert sich das neue HVV-Kundencenter am Hauptbahnhof Süd auf der Zwischenebene zum ZOB. Der von der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) konzipierte HVV-Flagshipstore ist kundenzentriert gedacht und konsequenterweise gemeinsam mit rund 300 Kundinnen und Kunden entwickelt worden. Aber auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die hier die HVV-Serviceleistungen anbieten, konnten ihre Anregungen einbringen. Das Ergebnis: Ein großzügiger, heller und offen gestalteter Raum, der das neue Aushängeschild für den HVV-Service und Vorbild für die Gestaltung weiterer HVV-Kundencentren sein soll.

Der HVV-Flagshipstore bettet sich in umgestaltetes und attraktives Umfeld ein: Die Bahnhofshalle wurde komplett umgebaut, neue Läden werden eingerichtet, eine hinterleuchtete „Museumswand“ zeigt expressionistische Ganzkörpermasken des benachbarten Museums für Kunst und Gewerbe Hamburg – und ein neuer Aufzug führt vom Steintorplatz durchgehend bis auf den Bahnsteig der U1.

Eröffnet wurde der HVV-Flagshipstore heute durch den Ersten Bürgermeister der Freien und Hansestadt Hamburg, Dr. Peter Tschentscher, Henrik Falk, Vorstandsvorsitzender der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN), den Geschäftsführer des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) Lutz Aigner, und den Geschäftsführer des Museums für Kunst und Gewerbe Hamburg Udo Goerke.

Henrik Falk: „Die Kundinnen und Kunden, aber auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Experten in Sachen Service und das dafür notwendige Umfeld. Es war also naheliegend, sie in das Konzept mit einzubeziehen. Der Prozess dahin war für uns sehr spannend. Das Ergebnis spricht für sich – es war der richtige Weg.“

Mit Tablets und futuristischen Self-Service-Terminals sowie WLAN und USB-Buchsen im Wartebereich präsentiert das neue Kundencenter auf 160 Quadratmetern künftig alle digitalen Möglichkeiten und darüber hinaus auch Unterhaltung auf großflächigen Monitoren. Hier erhalten Kunden Infos rund um den HVV, News sowie Hintergründe zu den Verkehrsleistungen der HOCHBAHN.

Im Mittelpunkt des HVV-Flagshipstores, den künftig täglich bis zu 1 000 Kundinnen und Kunden nutzen werden, steht der Dienstleistungsgedanke bei hoher Servicequalität: Kundinnen und Kunden sollen sich wohlfühlen, kompetent und „nahbar“ beraten werden – und das ohne Glasbarriere und ohne lange in der Schlange stehen zu müssen. An einem Empfangstresen können erste Fragen geklärt, an den Self-Service-Terminals Serviceleistungen selbst abgerufen werden. Offene Beratungstresen und ein modern-schlichtes Design kombiniert mit Holzelementen, hanseatischen Motiven und Pflanzen sorgen für eine angenehme Verkaufs- und Beratungsatmosphäre. Sollten viele Kunden gleichzeitig im Kundencenter sein, können sie eine Wartenummer ziehen und die Zeit in der Lounge verbringen, die selbstverständlich auch mit einer Kinder-Ecke ausgestattet ist.

Lutz Aigner, Geschäftsführer HVV: „Auch im Zeitalter der Digitalisierung sind Kundencenter nach wie vor wichtig für unsere Kunden, wenn sie persönlichen Kontakt und Beratung wünschen. Das neu eröffnete HVV-Kundencenter bringt beides zusammen: Digitale Self-Service-Angebote und direkten Kundenkontakt.“

Der neue HVV-Flagshipstore ist Montags bis Freitags von 6 bis 20 Uhr sowie Sonnabends und Sonntags von 10 bis 18 Uhr geöffnet. Die Kosten für den HVV-Flagshipstore, der die alte Servicestelle am Hauptbahnhof ersetzt, liegen bei rund einer halben Million Euro.

Die HOCHBAHN betreibt neben dem neuen HVV-Flagshipstore sechs weitere der insgesamt 73 Kundencenter und Servicestellen für den HVV. Die Planungen für den Neubau starteten im Frühjahr 2017. Neben einem internen agilen Team wurden beim Entwicklungsprozess auch 300 Kundinnen und Kunden befragt, um das neue Kundencenter nah an Bedürfnissen der Zielgruppe zu gestalten. Perspektivisch ist die Umgestaltung weiterer Kundencenter nach dem Vorbild des neuen Aushängeschildes geplant.

Umgestaltung Hauptbahnhof Süd

Der HVV-Flagshipstore und die Umgestaltung der gesamten Bahnhofshalle mit der Sanierung und Renovierung der Zwischenebene und neuen Ladenflächen bedeuten insgesamt eine Aufwertung des Umfeldes. Seit Kurzem sorgt der neue Aufzug über alle Ebenen für einen barrierefreien und komfortablen Zugang zur U1, zum Kundencenter und zum Museum. Aktuell wird noch auf dem Bahnsteig der U1 gearbeitet. Neben Sanierungsmaßnahmen werden hier die alten Plakatwände abgebaut und durch moderne Beamer mit Projektionsflächen ersetzt.

Einen besonderen Hingucker bietet die dem HVV-Flagshipstore gegenüberliegende, hinterleuchtete „Museumswand“, die in enger Abstimmung zwischen HOCHBAHN und Museum für Kunst und Gewerbe Hamburg gestaltet wurde. Auf einer Glasfläche von 60 Metern Länge und 2,70 Meter Höhe weisen international bekannte expressionistische Ganzkörpermasken von Lavinia Schulz und Walther Holdt dem Museumspublikum den Weg und machen neugierig auf die umfassende Designsammlung des Museums für Kunst und Gewerbe. Das Künstlerpaar führte von 1919 bis 1924 mit seinen 20 selbst entworfenen Kostümen dramatisch-tragische, lustig-seltsame Tänze zu avantgardistischer Musik auf und prägte damit die berühmten Hamburger Künstlerfeste entscheidend mit. Die Hinterleuchtung der Glaswand lässt die schillernde Welt der Zwanziger Jahre in der Hansestadt erahnen und bringt die lebensgroßen Figuren beeindruckend zu Geltung.

Udo Goerke, Geschäftsführer Museum für Kunst und Gewerbe Hamburg: „Wir freuen uns, dass nun die berühmten expressionistischen Tanzkostüme von Lavinia Schulz und Wather Holdt die Fahrgäste und Nutzer des neuen HVV-Kundencenters begrüßen dürfen. Sie erzählen von den wilden Zwanziger Jahren in Hamburg und machen neugierig auf die Designsammlung im MKG.“

Neue Self-Service-Terminals im Probetrieb

Gleichzeitig mit der Eröffnung des HVV-Flagshipstores gehen auch die neuen, futuristisch anmutenden und sehr kundenfreundlichen Self-Service-Terminals in den Probetrieb. Sie bieten den HVV-Kundinnen und -Kunden eine komfortablere Auswahlmöglichkeit für Fahrziele durch Kartenansicht. In weiteren Entwicklungsschritten sind ein Zugang zum Kunden-Onlineportal und ein Videochat für Fragen vorgesehen. Die Terminals und die Serviceangebote sind das Ergebnis

eines agilen Entwicklungsprojektes, in den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen einbezogen wurden.

HOCHBAHN-Chef Henrik Falk: „Die neuen Terminals haben einen echten Mehrwert für die Kundinnen und Kunden des HVV. Sie sind einfach, selbsterklärend, komfortabel und nutzen die digitalen Möglichkeiten.“

An drei U-Bahn-Haltestellen werden die Terminals zunächst installiert, um sie im Probebetrieb mit den Kundinnen und Kunden auf Herz und Nieren zu testen: Kellinghusenstraße, Hoheluftbrücke und Barmbek. Die neuen Terminals akzeptieren neben Bargeld und HVV-Card auch Debit- und Kreditkarten. Nach Abschluss des Probebetriebs im Sommer sollen in den Haltestellen nach und nach mehr als 200 alte Automaten ausgetauscht werden. Insgesamt verfügt die HOCHBAHN über rund 400 Automaten. Die Investitionen in die Modernisierung belaufen sich auf rund 7,5 Millionen Euro.

Kontakt

HOCHBAHN: Christoph Kreienbaum - 0178/628-21 21 - presse@hochbahn.de

HVV: Rainer Vohl – 040/325775-122 – presse@hvv.de