

Kundendienstzentrum Spittelau eröffnet

Mit dem 600 m² großen Kundendienstzentrum setzt Wien Energie neue Maßstäbe bei Beratung und Service. Ab sofort werden alle Kundenfragen zu Strom, Erdgas und Fernwärme unter einem Dach beantwortet.

Bei der Planung wurde besonderes Augenmerk auf viel Licht, Platz und Komfort gelegt. Die erforderliche Discretion wird durch abgeschirmte Beratungsinselfn garantiert. Der Bau des Kundendienstzentrums in der Spittelau hat ein knappes Jahr gedauert. Die Investitionskosten betragen 8 Mio. Euro. **80.000 Energieberatungen pro Jahr**

Vizebürgermeisterin Renate Brauner: „Mehr als 80.000 Wienerinnen und Wiener pro Jahr können künftig im neuen Flaggschiff von Wien Energie beraten werden. Das sind viermal so viele als bisher an diesem Ort. Mit der Leistungssteigerung ist auch ein Qualitätssprung bei Kundenorientierung, Energie- und Technologieinsatz verbunden.“ Gabriele Payr, Generaldirektorin Wiener Stadtwerke: „Das Kundendienstzentrum ist ein wichtiger Baustein unseres smart city-Konzepts. Auf der einen Seite ist die zentrale Lage ein großer Vorteil: Es liegt verkehrsgünstig und ist mit den U-Bahn-Linien U4 und U6 sowie mit Straßenbahn und Bussen bequem und umweltfreundlich zu erreichen. Auf der anderen Seite ist das Gebäude ein Vorzeigebauwerk in puncto Energieeffizienz. Damit zeigen wir als städtischer Infrastrukturanbieter wie verschiedene Systeme - Dienstleistung, Mobilität und Klimaschutz - intelligent miteinander vernetzt werden können.“

One-Stop-Shop-Konzept

An insgesamt 18 Beratungsplätzen werden die KundInnen von Wien Energie kompetent informiert und unterstützt, gleichzeitig werden die Wartezeiten verkürzt. Durch die wellenförmige Anordnung der Beratungsinselfn entstehen akustisch abgetrennte Bereiche, in denen alle Anliegen ungestört behandelt werden können. Zusätzlich däm-



men eine spezielle Akustikdecke und Trennwände den Geräuschpegel im Raum. Ein offener und weiträumiger Wartebereich in der Mitte bietet einen bequemen Platz für die Zeit bis zur Beratung. Große, helle Foyers machen den KundInnen von Wien Energie ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich. Rorbert Grüneis, Geschäftsführer Wien Energie: „Die Akzeptanz und Zufriedenheit unserer KundInnen ist uns ein besonderes Anliegen. Deshalb arbeiten wir ständig an der Verbesserung unseres Serviceangebots. Mit der Errichtung des neuen Kundendienstzentrums ist uns ein besonders konsumentenfreundliches One-Stop-Shop-Konzept gelungen. Ob Strom, Erdgas oder Fernwärme: Alle Energiethemen können rasch und unbürokratisch aus einer Hand beantwortet werden.“

Thomas Irschik, Geschäftsführer Wien Energie Fernwärme: „Um Beratungen effizient abwickeln zu können, bieten wir unseren bestehenden und zukünftigen KundInnen ein modernes Ambiente, kurze Wartezeiten und EDV-gestützte Information. An den Beratungsinselfn können täglich über 300 individuelle Gespräche durchgeführt werden. Das ist für mich gelebte Kundenorientierung und ein wesentlicher Bestandteil unseres Marktauftritts.“

Vorbild in Energieeffizienz

Das Gebäude überzeugt durch eine energieeffiziente Bauweise. Es erfüllt alle Anforderungen des Wärme- und Kälteschutzes sowie des Schall- und Sonnenschutzes.

Das Dach des Kundendienstzentrums ist teilweise begrünt. Zu 100 % erneuer-

barer Strom wird durch die - ebenfalls am Dach angebrachte - Photovoltaikanlage erzeugt. Mittels Solarzellen wandelt sie Lichtenergie direkt in elektrische Energie um. Durch diese Art der Stromerzeugung werden im Jahr somit 7,8 Tonnen CO₂ eingespart. Dass eine gute Planung hilft, Zeit zu sparen, zeigt auch die kurze Bauphase des Kundendienstzentrums von knapp einem Jahr. Der Grund: Teilweise waren über 20 Unternehmen gleichzeitig auf der Baustelle beschäftigt.

Modern und barrierefrei

RollstuhlfahrerInnen können sich im Kundendienstzentrum Spittelau, das barrierefrei gebaut wurde, problemlos bewegen. Selbst die Automaten sind für sie mühelos zugänglich. Durch Betätigung einer Taste senken sich die Bildschirme auf eine angenehme Höhe ab. Im Eingangsbereich des Kundendienstzentrums befindet sich der neue Kultur-Point.

Er dient als Kartenverkaufsstelle für die „Stadvorteile“ des Kundenmagazins und als „Abendkasse“ bei Veranstaltungen. Wien Energie-KundInnen können hier neben Tickets für Veranstaltungen auch Werbeartikel wie zum Beispiel das Wien Energie-Kochbuch erwerben.

Kundendienstzentrum Spittelau

1090 Wien, Spittelauer Lände 45

Telefon: 0800 500 800 Fax: DW-801
www.wienenergie.at

Öffnungszeiten: Montag bis Mittwoch:
8.00 - 15.00 h Donnerstag: 8.00 - 17.30
h, Freitag: 8.00 - 15.00 h

Anreise: U4, U6 (Station Spittelau),
Linie D, 35A und 37A

Foto:
Wien Energie