

mobil

DAS BUS-JOURNAL DER AUTO AG GROUP

Weitere Informationen über alle Betriebe der Auto AG finden Sie im Internet:

www.autoag.ch



2 Interview mit
Auto AG-Direktor
Robert Meyer



2 Neue Busse für Emmen:
Fahrgäste werden profitieren

4 Mit der Auto AG
zum Freizeitspass:
Radioweg in
Beromünster



4 Kleinbus oder Kleintransporter
mieten bei der Auto AG



Auto AG Rothenburg in der Sicht der Fahrgäste

Viel Lob und wertvolle Hinweise

Mit der Auto AG Rothenburg kommen die Fahrgäste sicher, zuverlässig und pünktlich vorwärts. Auch die Auto AG konnte in den letzten drei Jahren bei der Kundenzufriedenheit weiter zulegen. Das ist das Fazit einer breit angelegten unabhängigen Untersuchung. Die Studie lieferte neben Lob auch wertvolle Hinweise, wo Verbesserungen wünschenswert sind.

rund 20 Faktoren – stieg bei den Fahrgästen der Auto AG Rothenburg seit der letzten Studie vor drei Jahren von 70 auf 73 Punkte.

ZWEI KLARE VERBESSERUNGSPUNKTE

Für die Befragung zwischen August und September 2006 wurden 3'745 Fragebogen verteilt. Besonders positiv bewertet wurden in der Studie insgesamt der kontinuierliche Ausbau des Liniennetzes, der Fahrkomfort und die Information. Verbesserungen seien beim Umgang mit Reklamationen möglich; Kundinnen und Kunden wüssten oft nicht, wo sie ihre Beschwerden anbringen könnten. Gerade in diesem Punkt hat die Auto AG Rothenburg zugelegt – ist aber noch längst nicht dort, wo sie eigentlich hin will. Entsprechende Massnahmen sind denn auch in Planung.

EMMER BUS: VERBESSERUNGEN IN PLANUNG

Auch mit dem Emmer Bus sind die Fahr-

gäste zwar insgesamt zufrieden. Der Rückgang der Kundenzufriedenheit wird von der Auto AG Rothenburg als Betreiberin der Emmer Buslinien aber sehr ernst genommen. Hauptkritikpunkte sind der Fahrkomfort und die Netzqualität. Im Bereich des Fahrkomforts sind die Probleme erkannt, die Erneuerung der Busflotte bereits in der Umsetzung. «Sicherheit, die topographischen Gegebenheiten, aber auch ökologische Aspekte gilt es zu berücksichtigen, um die Flottenerneuerung bis zur Entscheidungsreife voranzutreiben,» sagt Meyer. Mehr Kopfzerbrechen bereitet ihm die Kritik bezüglich Netzqualität und Verspätungen. Kopfzerbrechen deshalb, weil die Chauffeure nur bedingt etwas zu Verbesserungen beitragen können: «Wir werden jetzt intensiv nach Lösungen suchen, wie wir den Fahrplan auch bei verstopften Strassen und überlasteten Verkehrsknotenpunkten besser einhalten können.»

MOBILPLUS

Information als Dienstleistung

Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,

Sie halten die erste Ausgabe der Zeitschrift «Mobil», dem Busjournal der Auto AG Rothenburg in den Händen. Wir möchten Sie damit aus erster Hand über Wissenswertes zu Fragen des öffentlichen Verkehrs und zu Dienstleistungen der Auto AG informieren. Information ist im ÖV eine Dienstleistung. Eine zumal, die Sie vorwärts bringt! Wir freuen uns auf Ihre Reaktionen – zu dieser Ausgabe des «Mobil» genauso wie auch zu den Dienstleistungen der Auto AG Rothenburg. Damit können wir unsere Dienstleistungen noch mehr auf Ihre Bedürfnisse ausrichten.

Ihre
Auto AG Rothenburg

⇒ Ihr Feedback an:
contact@autoag.ch
www.autoag.ch
Auto AG, Stationsstr. 89, 6023 Rothenburg

In regelmässigen Abständen führen der Kanton Luzern und der Zweckverband öffentlicher Agglomerationsverkehr Luzern (ÖVL) eine Umfrage durch bei den Kundinnen und Kunden des öffentlichen Verkehrs. Dabei soll herausgefunden werden, welche Dienstleistung bei welcher Transportunternehmung gut ist – und was Kundinnen und Kunden bei der Beurteilung als wichtig betrachten. «Für uns ist das ein wichtiges Instrument, damit wir unsere Dienstleistungen noch genauer auf die Erwartungen der Fahrgäste abstimmen können,» sagt dazu Robert Meyer, Direktor der Auto AG Rothenburg.

AUTO AG ROTHENBURG: TREUE KUNDSCHAFT

Zur Spitzengruppe gehört die Auto AG Rothenburg beim Rücklauf der verteilten Fragebogen. Drei von vier der in Bussen der Auto AG verteilten Fragebogen wurden ausgefüllt zurückgegeben – ein hoher Wert bei den Busbetrieben. Robert Meyer ist dankbar dafür: «Unsere Kundenschaft hat eine starke Bindung zur Auto AG Rothenburg. Und sie macht aktiv mit, wenn es darum geht, das Angebot zu optimieren.» In der Gesamtbeurteilung durch die Fahrgäste konnte die Auto AG Rothenburg weiter zulegen. Die Kundenzufriedenheit – gemessen anhand von

«Umwelt und Komfort: Die neuen Busse werden Massstäbe setzen»

Kurzinterview zur Neubeschaffung der Emmer Busse mit Tony Maeder, Baudirektor Emmen und Präsident des Zweckverbandes Öffentlicher Agglomerationsverkehr Luzern (ÖVL).

Welche Bedeutung hat der Ortsbus für die Bevölkerung in Emmen?

Tony Maeder, Baudirektor Emmen und Präsident des ÖVL: «Das Busangebot ist für Emmen sehr wichtig. Unsere Siedlungsgebiete liegen teilweise recht weit auseinander. Ein Ortsbus sichert dabei allen Bevölkerungsteilen eine gewisse Mobilität. Deshalb war Emmen 1975 mit dem Ortsbus weitherum die erste Gemeinde mit einem eigenen Ortsbus-Projekt. Diese lange Tradition verpflichtet, ist doch der Ortsbus heute in Emmen fester Bestandteil der Infrastruktur.»



Die Fahrzeugflotte der Emmer Busse soll erneuert werden. Sind Sie froh darüber?

«Selbstverständlich haben wir uns sehr gefreut über diesen weitsichtigen Entscheid der Auto AG. Sie betreibt ja den Emmer Bus seit dem Start vor 32 Jahren. Die neuen Fahrzeuge werden hier für Emmen völlig neue Massstäbe setzen.»

Ein ÖV-Angebot muss ja stets um seine Akzeptanz kämpfen.

«Komfort, Sauberkeit, Sicherheit und Pünktlichkeit sowie ein eingehaltener Fahrplan sind die wichtigsten Argumente, um ein Busangebot attraktiv zu machen. Sie führen am schnellsten zur Überzeugung, dass sich Umsteigen auf den ÖV lohnt. Für jeden einzelnen, aber auch für uns alle. Denn der steigende Mobilitätsbedarf unserer Gesellschaft führt unsere Strassen regelmässig an die Belastungsgrenze. Ein gutes ÖV-Netz ist hier die sinnvollste Antwort.»

Sie sprechen von Sauberkeit – und meinen damit wohl nicht nur saubere Sitze...

«Wer mit dem ÖV unterwegs ist, nimmt auch seine Verantwortung gegenüber der Umwelt wahr. Deshalb müssen auch die ÖV-Fahrzeuge möglichst umweltverträglich sein. Die neuen Fahrzeuge der Emmer Busbetriebe werden auch hier Vorbildcharakter haben und bereits Abgasnormen der Zukunft erfüllen.»



Die Buspassagiere in der grössten Luzerner Agglomerationsgemeinde Emmen haben Grund zur Freude: Schon im ersten Quartal 2008 sollen auf dem Liniennetz die ersten neuen Busse im Einsatz stehen. Die Auto AG Rothenburg als Betreiberin wird 9 neue Midi-Busse anschaffen.

Interview Robert Meyer

«Unser Fahrgast will Pünktlichkeit, Sicherheit und Komfort»

Die Auto AG Rothenburg steht vor einem weiteren Schritt nach vorne. Die komplette Erneuerung der Busflotte für den Emmer Ortsbus, neue Busse für die Linien 51, 52 und 53 sowie ein neues Ticketsystem im Rahmen des Tarifverbundes sind die Stichworte dazu. «Wir müssen uns klar nach den Anforderungen unserer Fahrgäste ausrichten,» sagt Robert Meyer, Direktor der Auto AG Rothenburg.

MOBILFAKTEN

Robert Meyer



Beruf: Direktor der Auto AG Group
Mitarbeiter: 182
Umsatz: 67 Mio CHF
Standorte: Rothenburg, Mezzovico, Uetendorf und Bern (ab September Urtenen-Schönbühl)

«Wir bringen Sie vorwärts» ist das Versprechen der Auto AG. Ist das im öffentlichen Verkehr nicht eine Selbstverständlichkeit?

Robert Meyer, Direktor der Auto AG Rothenburg: «Diese Kurzformel drückt die Grundhaltung aus, der wir uns bei der Auto AG verpflichtet haben. Dazu ist die Auto AG als Unternehmensgruppe ja nicht nur im öffentlichen Verkehr aktiv, sondern ist auch eine Dienstleisterin im Nutzfahrzeug-Gewerbe. Wir handeln mit Nutzfahrzeugen aller Gewichtsklassen – vom schweren Lastwagen bis zum Lieferwagen für den Gewerbetreibenden. Wir haben vier eigene Werkstattbetriebe, die alle ebenfalls nach dem Grundsatz arbeiten, die Kunden

durch ein optimales Dienstleistungsangebot vorwärts zu bringen.»

Wo sehen Sie die Verbindung zwischen Ihrem Engagement im ÖV-Bereich und im Transportwesen?

«Grundsätzlich sind es natürlich zwei komplett verschiedene Geschäftsfelder. Bei einer genaueren Analyse ergeben sich jedoch interessante Synergien. Einerseits kann gerade auch der ÖV-Bereich von unseren professionellen Werkstattdienstleistungen profitieren, andererseits sprechen sie auch gemeinsame Kundenplattformen an. Sicherlich gibt es zudem grosse Synergien im Marketing, in der Administration sowie auch im Einkauf.»

Bei der jüngsten Kundenbefragung zur Kundenzufriedenheit schnitt die Auto AG Rothenburg sehr gut ab. Freute Sie das?

«Auf alle Fälle! Denn die widerspiegelt ja auch unseren Fahrgastrekord im Jahr 2006. Mit 3,4 Mio. Passagieren war diese Zahl so hoch wie noch nie. Die Umfrage zeigte deutlich, was unsere Fahrgäste an der Auto AG schätzen – und wo sie finden, dass wir uns noch verbessern können. Gerade dieser letzte Punkt ist natürlich für uns sehr wertvoll.»

Welches sind denn die Erwartungen der Fahrgäste?

«Pünktlichkeit, Sicherheit und Komfort

– das erwarten die Fahrgäste im Wesentlichen von uns. Dann aber sind wir ja auch eingebunden ins gesamte System des öffentlichen Verkehrs in der Agglomeration Luzern. Da hängt die Pünktlichkeit mit Zuverlässigkeit zusammen, weil das beispielsweise für Pendlerinnen und Pendler die Anschlüsse sicherstellt.»

Und wo zeigte die Befragung Lücken im ÖV-Angebot der Auto AG?

«Bei den Emmer Busbetrieben entspricht insbesondere die Umweltverträglichkeit nicht mehr dem, was sich ÖV-Kunden heute gewohnt sind. Da werden wir reagieren und bis Anfang des kommenden Jahres die gesamte Busflotte in Emmen erneuern. Dazu steht ja auch die zweite Etappe der Fahrzeug-Erneuerung für die Linien 51, 52 und 53 an. Auch hier wollen wir die neueste Technologie zum Einsatz kommen lassen – insbesondere auch was die Abgasnormen angeht. Zu dieser umweltpolitisch verantwortungsvollen Haltung bekennt sich die Auto AG bereits seit vielen Jahren.»

Bei der Auto AG-GV haben Sie die Aktionäre auch über ein geplantes neues Ticketsystem informiert?

«Das ist richtig. Der Tarifverbund, dem auch wir angehören, beschafft auf Dezember 2008 ein neues Ticketsystem. An unseren Haltestellen mit hoher Fahrgastfrequenz werden wir Ticketautomaten platzieren und somit den Billetverkauf vereinfachen.»

Neue Fahrzeuge für ein zeitgemässes Busangebot in Emmen

Für die Neubeschaffung von insgesamt neun Fahrzeugen hat der Verwaltungsrat der Auto AG Rothenburg einen ausserplanmässigen Kredit bewilligt. Sie gibt damit ein klares Bekenntnis ab zur Zukunft des ÖV-Angebotes. Die Geschäftsleitung der Auto AG Rothenburg wird sich nun vertieft mit Details und Varianten dieser Flottenerneuerung befassen.

Komfort, Sicherheit und Umweltverträglichkeit der Fahrzeuge sind entscheidende Faktoren zur Förderung der Akzeptanz eines Ortsbusangebotes. Das hat eine Umfrage des Kantons Luzern und des Zweckverbands öffentlicher Agglomerationsverkehr Luzern (ZV ÖVL) zur Kundenzufriedenheit klar ergeben.

Diesem Anliegen der Passagiere, aber auch der Bevölkerung und der Politik trägt der Verwaltungsrat der Auto AG Rothenburg mit seiner Entscheidung vollumfänglich Rechnung.



Thomas Blättler, Leiter Linienbetriebe der Auto AG, vor seiner Kontrolle des gesamten Linienbetriebes.

MOBILFAKTEN

Thomas Blättler



Name: Thomas Blättler
Funktion: Leiter Liniendienst Auto AG Rothenburg
Wohnort: Schwarzenberg
Kunden: 3.4 Mio / Jahr
Kilometer: 1.7 Mio / Jahr
Mitarbeitende: 70

Thomas Blättler, Leiter Linienbetriebe

Über seinen Monitor fährt jeder Auto AG-Bus

Fahrpläne sind dazu da, um sich an ihnen zu orientieren. Das sagen die Fahrgäste. Für sie macht Thomas Blättler, Leiter Liniendienste bei der Auto AG Rothenburg, auch regelmässig Fahrpläne. Alle Wünsche kann er zwar nie erfüllen, aber er lässt immer neue Erfahrungen einfließen.

Seit 10 Jahren leitet Thomas Blättler die Linienbetriebe der Auto AG Rothenburg. Von seinem Arbeitsplatz aus koordiniert er die Einsätze der Busse auf allen Auto AG-Linien. Jedes Fahrzeug, das gerade unterwegs ist, lässt sich dank Funküberwachung auf dem Computer-Monitor darstellen. Die Auswertung davon fliesst als Erfahrung in die nächste Fahrplangestaltung. «In erster Linie geht es darum, für unsere Kunden möglichst verlässliche Fahrpläne zu ma-

chen.» Kurze Fahrzeiten für die Fahrgäste stehen natürlich im Mittelpunkt. Aber nicht nur, wie Thomas Blättler aus seiner 10jährigen Erfahrung weiss. «Wir müssen es den Chauffeuren auch ermöglichen, den Fahrplan einzuhalten, ohne dass damit dauernde Stress-Situationen entstehen.» Das sei ein sehr wesentlicher Beitrag zur Sicherheit der Fahrgäste. «Immer mehr müssen wir dabei auch auf unser überlastetes Strassennetz Rücksicht nehmen,»

weiss Thomas Blättler. Staus in Stosszeiten müssen eingerechnet werden, damit die Chauffeure nicht Rückstände aufholen müssen.

70 MITARBEITENDE

1.7 Mio. Kilometer haben die Auto AG-Busse im Jahr 2006 zurückgelegt. Für diesen Einsatz koordiniert Thomas Blättler die Einsätze der Mitarbeitenden sowie aller Fahrzeuge für den Linienverkehr. «Ein Linienbusbetrieb stellt an Personal und Fahrzeuge höchste Ansprüche,» weiss Thomas Blättler. Gut, dass die Auto AG unter dem gleichen Dach wie der Busbetrieb auch ein Nutzfahrzeug-Unternehmen ist. «Die Werkstatt quasi vor der Haustüre mit enorm viel Fachwissen und Erfahrung aus dem Nutzfahrzeug-Bereich bietet uns hier viele Möglichkeiten.»

Wartung, Unterhalt und Reparaturen können sehr effizient erledigt werden.

DER FAHRGAST IM MITTELPUNKT

Als Thomas Blättler seine Aufgabe im Linienbetrieb der Auto AG vor 10 Jahren antrat, musste er sich zuerst umstellen. «Fahrgäste im Busbetrieb erwarten Pünktlichkeit, Sauberkeit, Komfort und Freundlichkeit der Chauffeure.» Das erforderte von ihm eine Umstellung, kam er doch aus der Logistik des Strassentransports. Heute kennt er diese Anliegen der Fahrgäste – auch weil er regelmässig selber Bus fährt. «Der ÖV ist zwar eine Kette mit vielen gegenseitigen Abhängigkeiten. Fahrgäste aber wollen nur eines: ihre Strecke schnell, bequem, sicher und pünktlich hinter sich bringen,» weiss Thomas Blättler. Und kennt deshalb auch seinen zentralen Auftrag bei der Leitung der Liniendienste: «Wir müssen exakt jene Leistung erbringen, die dem Fahrgast nützt.»



Ausflugstipp Beromünster

Wandern mit dem Krimi im Ohr

Bis Ende Oktober führt die Linie 52 der Auto AG Rothenburg zu einem Freizeitangebot der besonderen Art. «Wandern mit dem Krimi im Ohr» ist angesagt auf dem Radioweg, der vom Busbahnhof Beromünster zum berühmten Radio-Landessender führt.

Die sieben blauen Kästen entlang des Weges vom Busbahnhof Beromünster zum Landessender sind zwar noch kein Kulturgut - aber sie sind bald schon Kult. Denn sie sind die «Openair-Radios», die technischen Statisten quasi für den Radio-Wanderweg. Der Weg führt durch eine faszinierende Landschaft vom Flecken Beromünster hinauf auf den Blosenberg. In genau dieser Landschaft ereignet sich im Jahr 1961 Ungeheuerliches. Die Ereignisse werden häppchenweise auf sieben Stationen in Form des Hörspiels «Der Tote und das Heilige Feuer» geliefert und erzählen von schrecklichen Ereignissen rund um Liebe, Eifersucht und dem Existenzdruck der damaligen Bauern, die neben der Tabakproduktion in einer unheilvollen Zusammenarbeit mit der Basler Chemie einen willkommenen Nebenverdienst hatten ... Der Radio-Wanderweg ist ein Hör- und Ausstellungserlebnis, ein ideales Ausflugsziel für landschaftsbegeisterte Krimifans ab 10 Jahren! Die leichte Wanderung (auf Wegen

die auch mit Kinderwagen befahrbar sind) dauert rund 45 Minuten - das Hörerlebnis in sieben Etappen ebenso lange. Wer unterwegs in der «Bäsebeiz» (in einer «Tubakschüür») oder an einer Grillstelle noch verweilt, hat entsprechend länger. Alle aber nehmen spannende Eindrücke mit von Landschaft, Region und Kultur.



BEROMÜNSTER-Radioweg: «Der Tote und das Heilige Feuer»

6. Mai bis 31. Oktober 2007: Open-Air-Radioweg mit 7 Hörstationen, täglich 24 Stunden geöffnet, Eintritt frei. START beim Busbahnhof Beromünster, ZIEL auf dem Blosenberg mit Sicht auf den Sendeturm.

⇒ www.beromuenster-radioweg.ch

Mietfahrzeuge bei der Auto AG

Die Raumwunder für spezielle Momente

Mietfahrzeuge sind die perfekte Lösung für besondere Momente. Ob Zügeltermin, Möbeltransport oder die Vereinsreise mit Personen - die Auto AG bietet an allen ihren vier Standorten in der Schweiz Mietfahrzeuge nach Mass an. Und die sind alle mit dem normalen PW-Führerausweis zu fahren.

Zügeltermin. Nur: Woher nehme ich das Transportfahrzeug. Oder die neuen Möbel, die nach Hause transportiert werden sollen. Genau für diese Fälle bietet die Auto AG Mietfahrzeuge in jeder Grösse an. Ob Nutzlast oder Volumen entscheidend sind - IVECO oder Fiat Nutzfahrzeuge stellen das richtige Fahrzeug dazu. Und das mit exakt der gewünschten Ausführung - mit Blachenverdeck für besonders sperrige Güter, als VAN für den schnellen Transport von kleinen Gütern oder mit Hebebühne für besonders schwere Lasten.

Oder steht die Vereinsreise an? Kein Problem: Die Auto AG bietet auch hier die richtige Transportlösung an. Für Fussballteams, Turnvereine und Sängervereine genauso wie für den Besuch der Goldfischausstellung oder die Rückfahrt von der Firmenfeier. Werden Sie «Buschauffeur» auf Zeit mit einem der Kleinbusse, die zwischen 9 und 14 Personen transportieren - selbstverständlich auch sie mit normalem PW-Ausweis zu fahren.

INDIVIDUELLE LÖSUNG

Auch hier bietet die Auto AG individuelle Lösungen an. Im Internet (www.autoag.ch)

kann der am besten geeignete Fahrzeugtyp und der Mietpreis ja nach gewünschter Strecke und Mietdauer einfach und unverbindlich abgefragt werden. Schon dies wird überzeugen. Denn wer bei der Auto AG mietet, profitiert von günstigen Mietpreisen - schliesslich sind Waschstrasse,



Fahrzeuge mieten

- Voraussetzung: Mindestens 1 Jahr im Besitz des PW-Ausweises
- Alle Preise inklusive Versicherung (Selbstbehalt: 1'500 Haftpflicht, 2'500 Vollkasko) und Insassenversicherung
- Treibstoff und LSWA sind im Preis nicht inbegriffen
- Auf Wunsch auch «Oneway»-Miete mit Rückgabe an einem anderen Ort als der Fahrzeugübernahme (einer der vier Auto AG-Standorte in der Schweiz)

⇒ Online-Offerte abfragen: www.autoag.ch

Werkstatt für Wartung und die Tankstelle ja auf dem Gelände und verursachen keinen Aufwand. Diesen Vorteil haben Mietende auf ihrer Seite. Und wem das noch nicht reicht: Anruf genügt - denn bei der

Auto AG können Mietfahrzeuge nach Mass auch halbtagesweise gemietet werden. Auf Wunsch sogar mit allen Zügelhilfen wie Karren, Zuggurten oder Wolldecken für den heiklen Möbeltransport!

