

BAUDOKUMENTATION

Mit dem neuen Teleservice Center setzt die Stadt Linz neue Maßstäbe in der Kundenbetreuung. 22 Mitarbeiter sorgen dafür, dass die Kunden auch am Telefon den bestmöglichen Eindruck vom Dienstleistungsunternehmen Magistrat bekommen. Untergebracht ist dieser österreichweit einzigartige Telefonservice im Erdgeschoß des Neuen Rathauses, wo von den Architekten Scheuer + Pardametz ein Teil des Erdgeschoßes adaptiert wurde.

Durch Entfernen einiger Zwischenwände entstand ein Großraum, der sich nach Westen und Süden öffnet. Das durchlaufende Fensterband lässt den Raum hell und großzügig erscheinen. Er ist in drei Bereiche zониert: In der belebten Erschließungszone entlang des Innenhofs sind der Kommunikations- und Aufenthaltsbereich, die Servicezonen zum Faxen, Kopieren und Drucken sowie Stauflächen untergebracht. Lang gestreckte, flache Pflanzbecken, mit Bambusstauden und Kies versehen, bilden eine Art japanischen Garten. Er dient als Pufferzone zum dahinter liegenden, durch einen Doppelboden etwas erhöhten Arbeitsbereich der Serviceteams. Hier sind die Arbeitsplätze in Vierergruppen entlang der Fensterfront situiert.

Sämtliches Mobiliar wurde ebenfalls von den Architekten entworfen. Die Arbeitstische bestehen aus einem zentralen Sockel, auf dem eine nach allen Richtungen frei auskragende Platte ruht. Im Regelfall werden die Arbeitstische von jeweils vier Mitarbeitern genutzt, bei Bedarf – beispielsweise für Katastropheneinsätze – ist die Anzahl der Sitzplätze auf Grund der Bauweise der Tische aber problemlos auf sechs erweiterbar. Die Tischplatten sind mit einem Kunstlederüberzug ausgeführt.

Halbhohe Stauzonen an den Stützen grenzen die „Arbeitsinseln“ voneinander ab, ohne optische Barrieren in der Längsausdehnung des Raums entstehen zu lassen.

Der Zugang zu den Arbeitsplätzen erfolgt über Glasbrücken, von denen eine als Rampe behindertengerecht ausgeführt ist, um den durchlaufenden Charakter der Pflanzbecken nicht zu unterbrechen. Die Besprechungszone sowie das Büro des Leiters und Wissensmanagers sind durch Glaswände vom Großraumbüro getrennt. Bei Bedarf können hier auch Jalousien als Blickschutz heruntergelassen werden.

Der weitgehende Verzicht auf trennende Elemente setzt sich auch in der Wahl des Bodenbelags fort. Über die gesamte Länge des Raums wurde ein orangefarbener Teppichboden verlegt, der sich an der Decke des Erschließungsbereichs wiederfindet. Lediglich im Aufenthaltsbereich kam aus Gründen der Hygiene eine PU-Beschichtung zum Einsatz. Hier haben die Mitarbeiter, die durchschnittlich 1500 Telefonanrufe pro Tag entgegennehmen, die Möglichkeit zur kurzfristigen Regeneration, die im Rahmen der anspruchsvollen und aufreibenden Tätigkeit im Servicecenter einen besonderen Stellenwert einnimmt.

Insgesamt ist es den Architekten gelungen, der hier herrschenden Betriebsamkeit eine freundliche, beruhigte Atmosphäre entgegenzustellen. Gleichzeitig wird die durch die Einrichtung eines solchen Servicecenters nach außen getragene Offenheit dem Kunden gegenüber auch intern für die Mitarbeiter selbst erlebbar.

Teleservice Center, Neues Rathaus, Linz

Bauherr: Magistrat der Landeshauptstadt Linz
Architekten: Scheuer + Pardametz ZT GmbH, Linz
Projektleitung: Magistrat Linz, Einwohner- und Standesamt, Linz
Planungs- und Baustellenkoordinator:

Baumeister Ing. Peter Spindelberger GmbH, Winkelgarten 4, 4072 Alkoven, Tel: (0 72 74) 201 83, Fax: (0 72 74) 201 83-14,
 E-Mail: peter.spindelberger@aon.at, Internet: www.spindelberger.at

Baufirma: Alpine-Mayreder, Linz
Bauleitung: Magistrat Linz, Gebäudemanagement/Projektleitung, Linz

Planung Haustechnik: Ingenieurbüro Mittasch, Linz
Lüftungsinstallation: Siemens Elin EBG, Linz
Heizungs-, Kühlungs- und Sanitärinstallation:

Ing. Rieser GmbH & Co. KG, Linz
Regelungstechnik: Siemens AG Austria, Linz
Brandmeldeanlage: Siemens Building Technologies, Linz

Elektroinstallation: MCE Building & Infrastructure Solution GmbH
 Industriezeile 42, 4020 Linz, Tel: (0) 5/0606-32 41,
 Fax: (0) 5/0606-33 00, E-Mail: office@mce-bis.at,
 Internet: www.mce-bis.at

Bodenbeschichtung: Leitner Bautechnik GmbH, Hofham 2, 4101 Fel
 kirchen an der Donau, Tel: (0 72 33) 200 30, Tel: (0 72 33) 200 30-4,
 E-Mail: leitner@leitnerbau.at, Internet: www.leitnerbau.at

Schlosser, Glastrennwände: Fa. Linzner, Alkoven
Doppelboden und Bodenbelagsarbeiten: Fa. Gschiel, Traun
Tischlerarbeiten: Fa. Zoitl, Linz

Trockenbau und abgehängte Decken: Fa. Radinger, Aschach
Leuchten: Fa. Zumtobel

Sitzmöbel Aufenthaltsbereich: Fa. Wenzl, Waidhofen/Ybbs
Pflanzwannen: Fa. Florever, Hühning
Drehstühle: Sitzmöbelstudio Einrichtungen HandelsgmbH, Linz

Malerei: Hauser KG, Linz

Planung: ab März 2005

Ausführung: Dezember 2005 bis April 2006

Nutzfläche: 440 m²



Mit der zentralen Anlaufstelle in Form eines Teleservice Centers hat die Stadt Linz eine für Kommunen österreichweit einzigartige Institution geschaffen. Die nach außen getragene Qualität der Dienstleistung wird auch im Servicecenter selbst erlebbar. Ein großzügig gestalteter Raum bietet den Mitarbeitern eine beruhigte Atmosphäre als Ausgleich zu ihrer aufreibenden Tätigkeit. Der offene Grundriss erfährt nur durch wenige Eingriffe wie das durchlaufende Pflanzenband, halbhohe Stauraumelemente zwischen den Arbeitsplätzen und sparsam eingesetzte Glaswände bei Besprechungszonen und Chefbüros eine Gliederung. Trockenbau: Fa. Radinger; Glastrennwände: Fa. Linzner; Tische und Stauraummöbel: Fa. Zoitl nach Architektenplanung



Parallel zum Großraumbüro durchläuft die Erschließungszone die gesamte Raumlänge. Der durchgehend verlegte orange Teppichboden wurde hier auch an der Decke eingesetzt und unterstützt den einheitlichen Raumeindruck. Die Beleuchtung erfolgt über in die Decke eingelassene Spots. Teppichboden: Fa. Gschiel; Leuchten: Fa. Zumtobel



Pflanzbecken trennen die belebte Erschließungszone vom Arbeitsbereich, der über Glasbrücken betreten wird und mit einem doppelten Boden ausgestattet ist. An der Decke über den Pflanzwannen befindet sich ein Klimatisierungsbalken für die Luftwäsche sowie die Pflanzenbeleuchtung. Pflanzwannen: Fa. Florever; Klimatisierungsbalken: Siemens Elin EBG; Pflanzenleuchten: Fa. Zumtobel; Doppelboden und Bodenbelag: Fa. Gschiel



Die Decke im Arbeitsbereich ist als abgehängte Gipskarton-Lochdecke in Weiß mit Deckenspots für die Allgemeinbeleuchtung und Pendelleuchten über den Arbeitstischen ausgeführt. Reichlich Tageslicht fällt über das durchgehende Fensterband ein. Trockenbau: Fa. Radinger; Leuchten: Fa. Zumtobel



Der Bereich für Rekreation wurde am nördlichen Innenhof situiert. Hier ist der Boden mit einer PU-Beschichtung ausgeführt. Innenausbau: Fa. Radinger; Bodenbeschichtung: Leitner Bautechnik GmbH; Sitzmöbel: Fa. Wenzl; Barmöbel: Fa. Zoitl nach Architektenplanung