

Neueröffnung der Mobilitätsberatung Bielefeld: Besserer Service – zentraler, persönlicher und näher

Bielefeld, 16.10.2025 – Mit einem hellen, modernen Kundenzentrum an neuem Standort stärkt die OWL Verkehr GmbH die Beratung für die Fahrgäste der Region: Die Mobilitätsberatung Bielefeld hat vor rund einem halben Jahr ihre Türen in der Paulusstraße 1 geöffnet und bietet zuverlässigen und gut erreichbaren Service – von Ticketverkauf über Fahrplanauskünfte bis hin zum Support für das Deutschlandticket, WestfalenTarif-Abos oder die OWLmobil App.

Persönlich da, wo man digital an Grenzen stößt

„Auch wenn viele Fahrgäste ihre Tickets heute digital kaufen – für viele Menschen bleibt die persönliche Beratung unverzichtbar“, erklärt der Geschäftsführer der OWL Verkehr GmbH, Dr. Oliver Mietzsch „Ob bei Fragen zu Tickets, beim Wunsch nach einer persönlichen Erläuterung oder einfach für das sichere Gefühl: Unsere Mobilitätsberatungen stehen für direkte Unterstützung – nah, freundlich, unkompliziert.“

Zentrale Rolle im Kundenmanagement der Region

Die Mobilitätsberatung ist Teil des umfassenden Kundenmanagements, den die OWL Verkehr GmbH im Auftrag der Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen in OWL koordiniert und umsetzt. Die Mobilitätsberatungen in Bielefeld, Detmold, Herford und Minden sowie in Kooperation mit den Kundenzentren in Lemgo und Bünde stehen Fahrgästen als persönliche Anlaufstelle für Fragen rund um Bus und Bahn bereit. Weitere Kooperationen sind in Planung. Die Mitarbeiter der OWL Verkehr kümmern sich darüber hinaus um den Ticketvertrieb für mehr als 90.000 Schüler und 60.000 Studierende, das Erlösmanagement, die Koordination von On-Demand-Angeboten sowie Projekte im Bereich Infrastruktur und Verkehrssicherheit.

Mehr Raum, bessere Erreichbarkeit, vertraute Gesichter

Am neuen Standort in Bielefeld profitieren Kunden nun von einem voll ausgestatteten Kundenzentrum und professioneller Beratung: Eine helle Atmosphäre, einfache Zugänge und mehr Raum machen die Beratung für Kunden angenehmer. „Mit der Neueröffnung kommen wir dem erhöhten Kundenaufkommen und den Bedürfnissen unserer Fahrgäste nach“, erläutert Michael Hildebrandt, Leitung des Kundenmanagements. Gleichzeitig bleibt die persönliche Betreuung durch erfahrene Kundenberater erhalten – und damit ein Stück Verlässlichkeit im komplexen System Nahverkehr. „Viele unserer Kunden kommen mit ganz konkreten und individuellen Anliegen zu uns – etwa bei der Bestellung von Deutschlandtickets oder wenn ein Ersatzticket gebraucht wird“, berichtet Kundenberaterin Anja Feldmann-Wiza „Besonders schön ist dann, wenn man merkt: Ein paar Minuten Beratung können richtig weiterhelfen.“