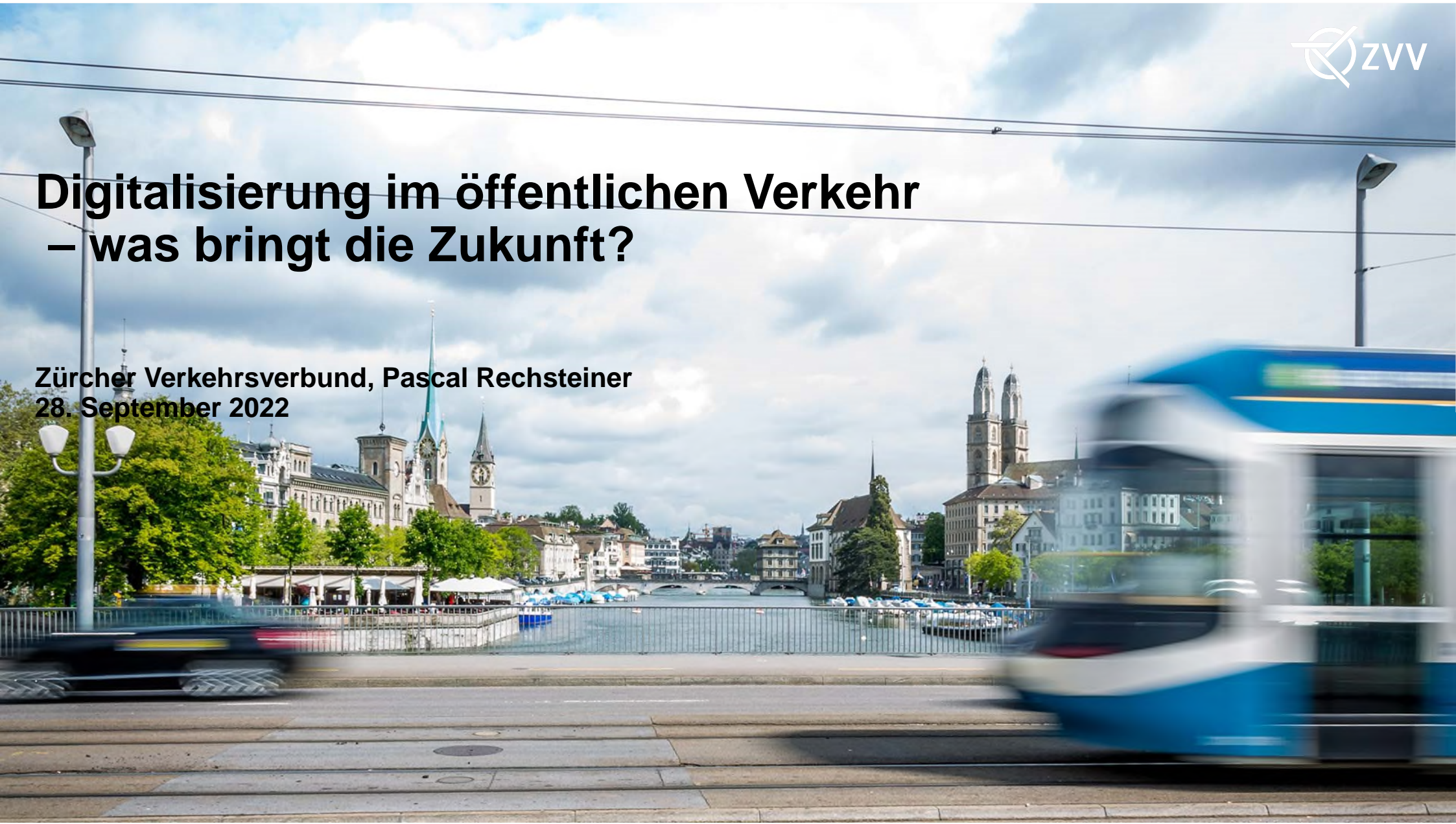
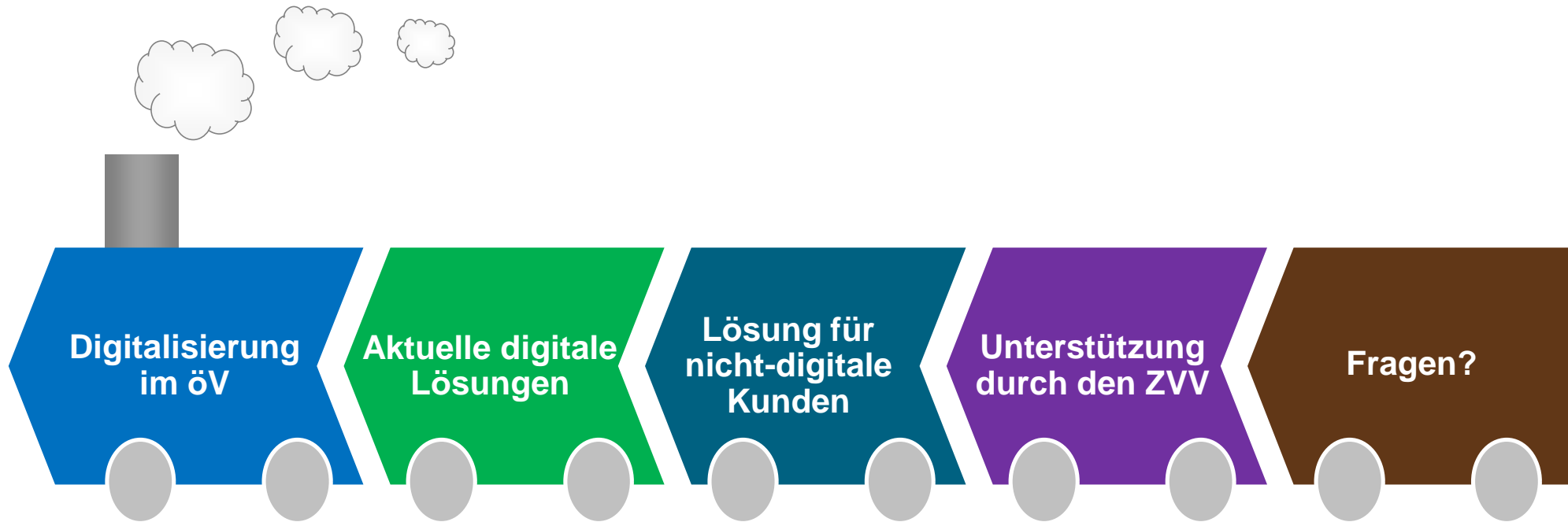


Digitalisierung im öffentlichen Verkehr – was bringt die Zukunft?

Zürcher Verkehrsverbund, Pascal Rechsteiner
28. September 2022

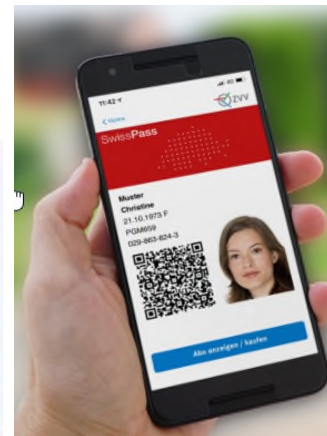
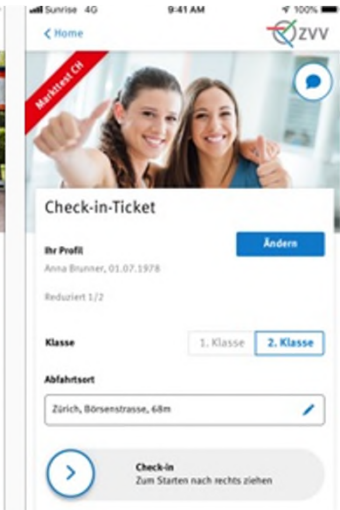
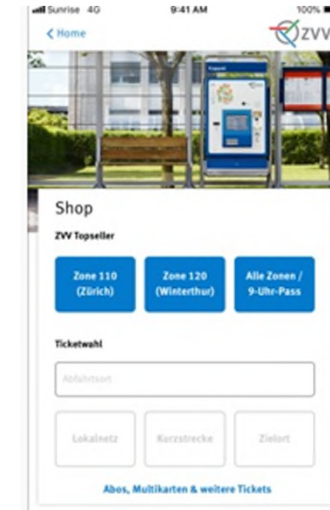


Fokus auf Sortiment und Zugang



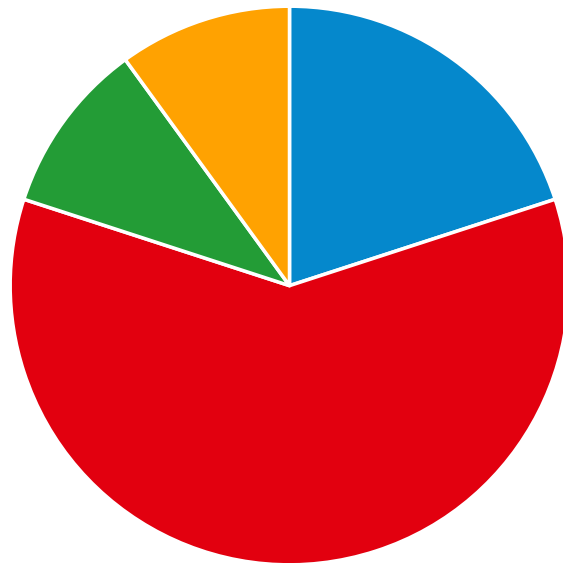
Digitalisierung bringt Veränderungen – auch im öV

Vertrieb: Vom Papier hin zum elektronischen Ticket in der ZVV App angezeigt



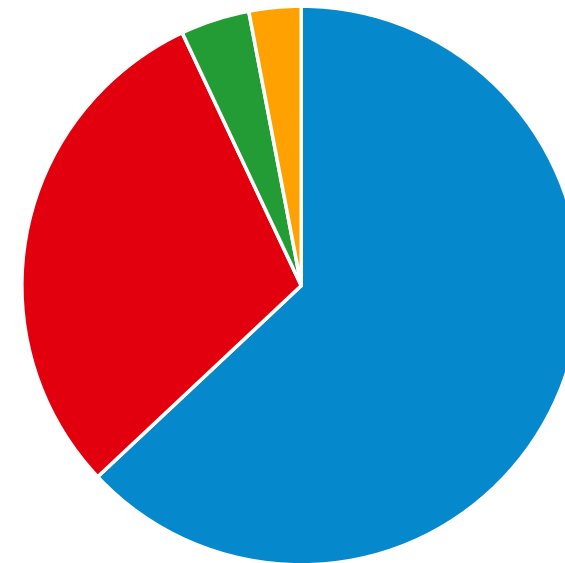
Verschiebung der Kanalwahl nach Absatz: Anteil der digitale Kanäle von 20% auf über 60%

Jahr 2017



- Digitale Kanäle
- Ticketautomat
- Bediente Verkaufsstellen
- Verkauf im Fahrzeug

Jahr 2022



- Digitale Kanäle
- Ticketautomat
- Bediente Verkaufsstellen
- Verkauf im Fahrzeug

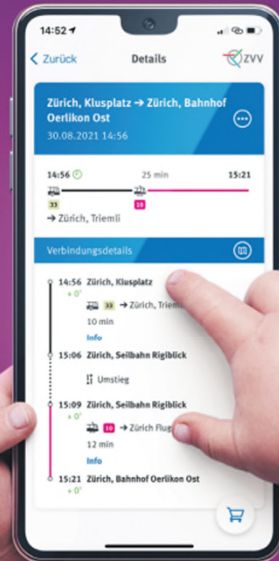
Welche digitale Lösungen gibt es bereits heute?

ZVV App

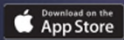


○ So einfach, dass sie
alle bedienen können:
Die neue ZVV-App.

Mit Echtzeitfahrplan und Ticketkauf
für die ganze Schweiz.



Jetzt herunterladen:




STEIG EIN. KOMM WEITER.



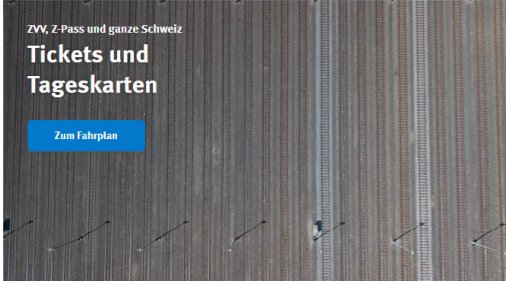
ZVV Ticket-Shop




Menü Fahrplanabfrage Ticketshop Kundendienst Suche Login STEIG EIN. KOMM WEITER. ZVV



ZVV und Z-Pass
ZVV- und Z-Pass-Abos
Zum Aboshop




ZVV, Z-Pass und ganze Schweiz
Tickets und Tageskarten
Zum Fahrplan




ZVV Schnellwahl


- Zone 110 (Zürich)
- Zone 120 (Winterthur)
- Alle Zonen
- 9-Uhr-Tagespass
- Kurzstrecke / Lokalnnetz
- Anschlussbillette
- Klassenwechsel



ZVV-Gruppenkarten



Freizeitangebote

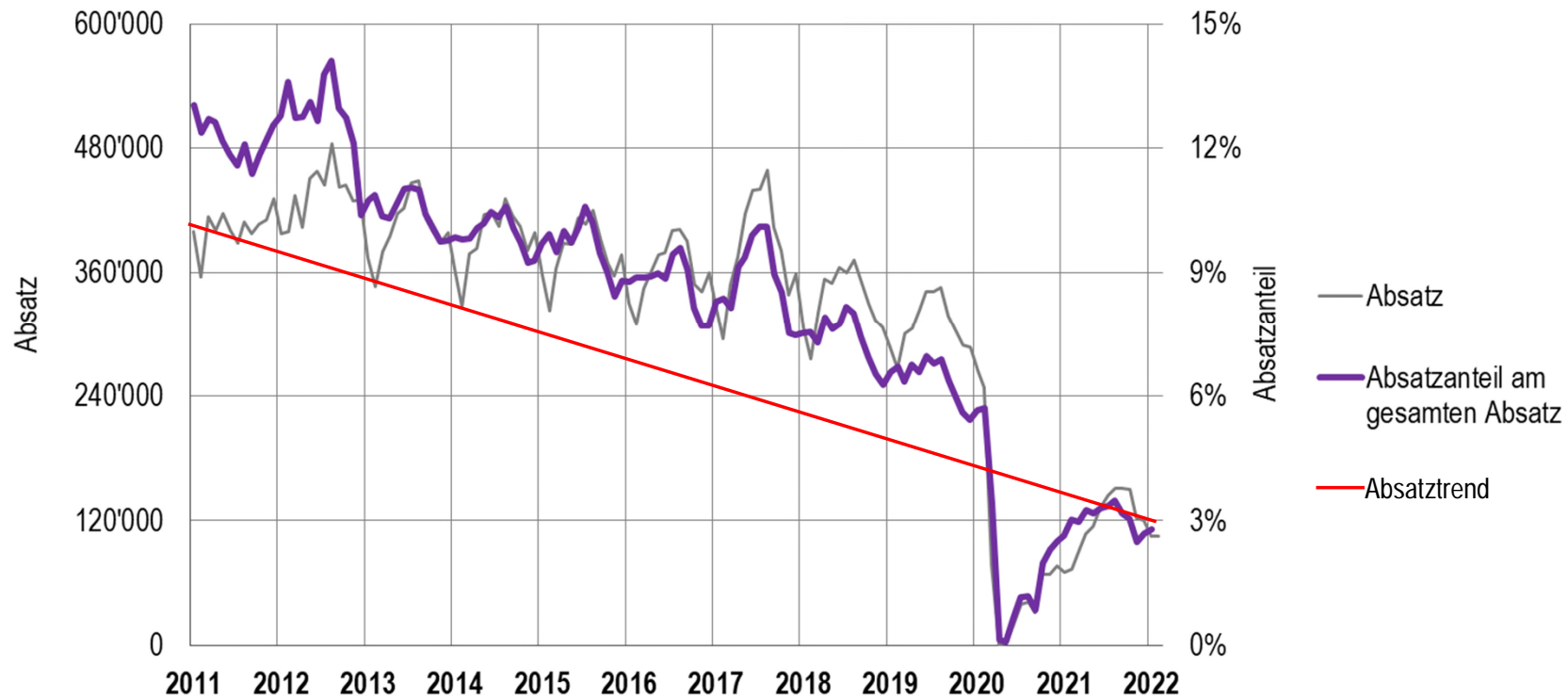


Tageskarten Schweiz

Was kommt noch auf uns zu?

Verkauf beim Fahrpersonal: Absatz und Absatzanteil stetig sinkend

Verkauf beim Fahrpersonal, Absatz und Absatzanteil



Abschaffung Ticketverkauf im Regionalbus per 2024

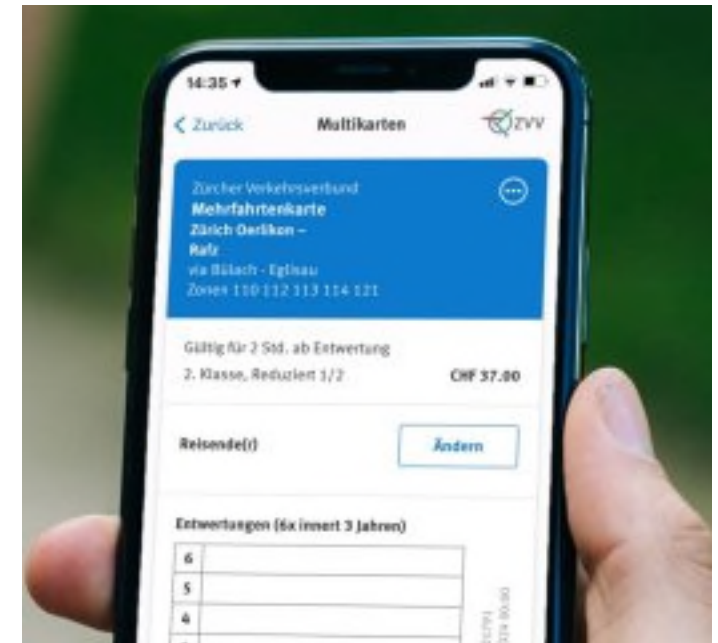
- Aktuelle Chauffeurverkaufsgeräte können nach 2024 nicht mehr weiterbetrieben werden. Die Ersatzteile und Daten sind nicht mehr verfügbar.
- Der Vertrieb erfolgt ab diesem Zeitpunkt hauptsächlich über die digitalen Kanäle (Apps).



Abschaffung der physischen Entwerterpflicht



- Auf nationaler Ebene wurde zudem entschieden, die physische Entwerterpflicht per 2025 aufzuheben.
- Die orangenen Entwerter werden im öffentlichen Verkehr als Folge im Nachgang abgebaut und aufgehoben.
- Ab diesem Zeitpunkt wird der ZVV die Entwertungskarten voraussichtlich weiterhin anbieten, aber ausschliesslich digital in der ZVV-App.



**Wir lassen Personen, welche die digitalen Kanäle
nicht nutzen können, nicht alleine.**

Einführung des telefonischen Ticketverkaufs



- **Der ZVV führt den telefonischen Ticketverkauf ein.**
- Der SwissPass ist der Schlüssel zur Mobilität.
- ZVV-Contact in Zürich nimmt die Anrufe persönlich entgegen.
- Das Ticket wird innert Sekunden auf den persönlichen SwissPass gesendet.
- Unmittelbar nach dem Anruf kann die Fahrt beginnen.
- Beahlt wird später – mit der komfortablen Monatsrechnung.



Mit einem kurzen Gespräch zum Ticket



Wählt 0848 988 988

ZVV-Contact, mein Name ist Anita Suter, wie kann ich Ihnen helfen?



Zollinger, mein Name. Ich möchte ein Ticket von Oetwil am See, Zentrum nach Herrliberg.



Gerne! Darf ich Ihre SwissPass Nummer haben?

Ja, sie lautet 123-456-789-0.

Besten Dank, Herr Zollinger. Das Ticket zu Ihrem Halbtax-Abo kostet 3 Franken 40. Es ist nun auf Ihrem SwissPass referenziert. Sie erhalten Ende Monat eine Rechnung. Gute Fahrt!

Wir testen und brauchen Sie!



- Wir testen den telefonischen Ticketverkauf ab Frühling 2023.
- Wir suchen freiwillige Personen, die heute ihr Ticket beim Chauffeur kaufen, oder mit Mehrfahrtenkarten unterwegs sind.
- Personen, die während ein bis zwei Monaten am Test mitmachen möchten, melden sich bitte bei ZVV-Contact.
- Einen Aufruf zur Teilnahme werden wir in der nächsten Ausgabe des Magazins «Wir Senior:Innen» machen.



Wir informieren Sie laufend: Partnerschaft Magazin «Wir Senior:Innen»



Naturzentrum Thurauen in Flaach

Im Naturzentrum Thurauen tauchen Sie ein in die faszinierende Flusslandschaft der Thur. Auf idyllischen Wegen wandern Sie mitten durch den einzigartigen Auenwald und entdecken die schönsten Ecken des weitläufigen Schutzgebiets. Beobachten Sie Frösche und Libellen und erfahren Sie in der interaktiven Ausstellung allerlei Wissenswertes zur Revitalisierung der Thur und zur Flora und Fauna des Auenwaldes. Und mit etwas Glück erspähen Sie sogar den schillerndsten Bewohner der Thurauen – den Eisvogel.



Öffnungszeiten

Mi–Sa 13–17h; So und Feiertage 11–17h;
12. Juli bis 21. August 2022 zusätzlich Di 13–17h

Adresse/Anreise

Naturzentrum Thurauen, Steubisallmend 3, 8416 Flaach
→ Postauto 675 bis Flaach, Ziegelhütte, dann 5 Minuten zu Fuss
→ ZVV-Ticket: 9-Uhr-Tagespass oder 24h-Ticket

Preise

Erwachsene CHF 7.–; Schüler CHF 5.–
Kinder unter 6 J. gratis

Weitere Infos

www.naturzentrum-thurauen.ch

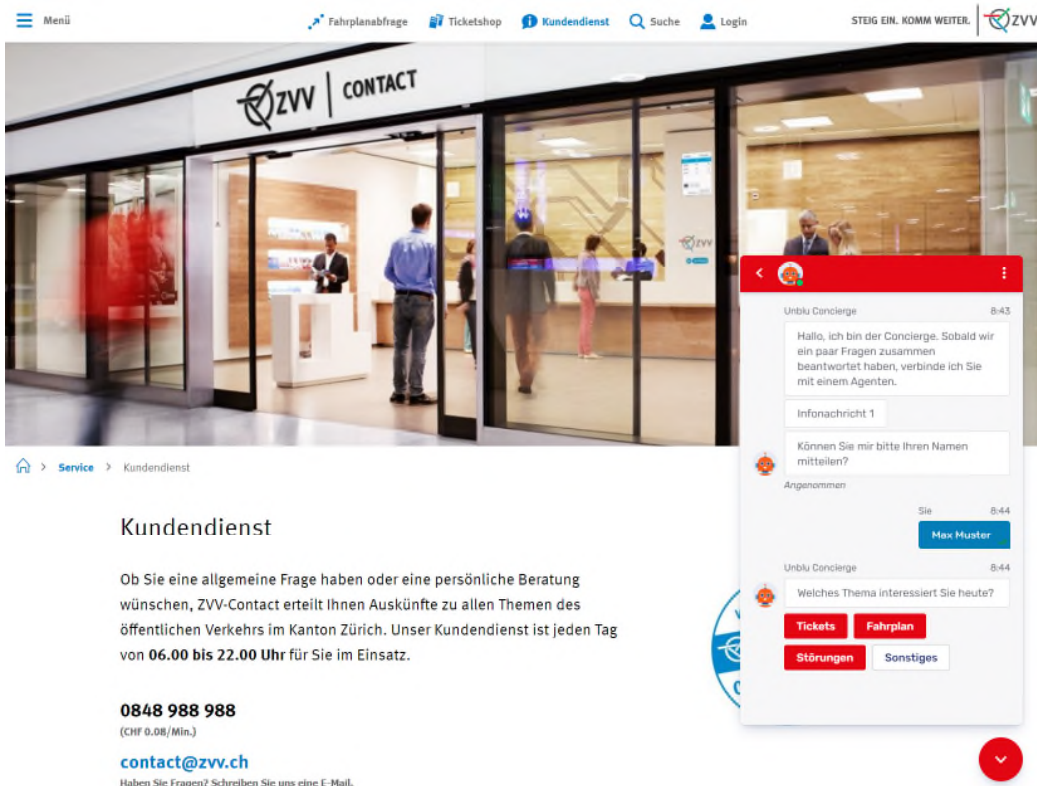
Inhalte:

- Saisonale Freizeittipps
- Informationen zu weiteren Angeboten
- Beiträge zu Information und Vertrieb

Der ZVV und die Verkehrsunternehmen bieten Unterstützung

Ticketautomaten Hotline





The screenshot displays the ZVV-Contact website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Menü', 'Fahrplanabfrage', 'Ticketshop', 'Kundendienst', 'Suche', and 'Login'. The main content area features a large image of a modern customer service center with the 'ZVV CONTACT' logo above the entrance. Below the image, the 'Kundendienst' section provides contact information: '0848 988 988 (CHF 0.08/Min.)' and 'contact@zvv.ch'. A chat window is overlaid on the right side of the page, showing a conversation with 'Unblu Concierge' and a 'Max Mustor' button.

Menü Fahrplanabfrage Ticketshop Kundendienst Suche Login STEIG EIN. KOMM WEITER. ZVV

ZVV CONTACT

Service > Kundendienst

Kundendienst

Ob Sie eine allgemeine Frage haben oder eine persönliche Beratung wünschen, ZVV-Contact erteilt Ihnen Auskünfte zu allen Themen des öffentlichen Verkehrs im Kanton Zürich. Unser Kundendienst ist jeden Tag von **06.00 bis 22.00 Uhr** für Sie im Einsatz.

0848 988 988
(CHF 0.08/Min.)

contact@zvv.ch
Haben Sie Fragen? Schreiben Sie uns eine E-Mail.

Unblu Concierge 8:43
Hallo, ich bin der Concierge. Sobald wir ein paar Fragen zusammen beantwortet haben, verbinde ich Sie mit einem Agenten.
Infonachricht 1
Können Sie mir bitte Ihren Namen mitteilen?
Angenommen
Sie 8:44
Max Mustor
Unblu Concierge 8:44
Welches Thema interessiert Sie heute?
Tickets **Fahrplan**
Störungen **Sonstiges**

Im ZVV-Contact laufen alle Kunden Kontaktpunkte zusammen:

- Ticketautomaten Hotline
- Telefonische Anfragen
- Mailanfragen
- Social Media Posts
- Chat-Funktion auf Webseite

Ab Ende 2022: Mittels "Bildschirm-teilen-Funktion" können die Kunden auf dem PC zu Hause unterstützt werden.

Kurse «Mobil sein & bleiben»



- Theorie und Praxisteil (Ticketautomat, App)
- Diverse Kursorte im ZVV-Gebiet

Kursinhalt

- öV geschickt nutzen
- Billettautomat und/oder App bedienen
- Unfall- und sturzfrei im öV und Strassenverkehr unterwegs
- Infos unter: [Kurs «mobil sein & bleiben» – ZVV](#)

rundum
mobil

 SBB CFF FFS

 VÖV UTP
Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

PRO
SENECTUTE

Für Mensch
und Umwelt 

Kanton Zürich

ZVV-App HelpPoint



- Kostenlose Beratungstermine im ZVV-Contact am HB Zürich sind im Voraus buchbar.

Inhalte

- App herunterladen, einrichten und personalisieren
- Verknüpfung mit SwissPass
- Zahlungsmittel hinterlegen oder Kauf auf Rechnung
- Fahrplan abfragen, Tickets lösen

→ ZVV-App HelpPoint am ZVV-Stand



ActionPass gewinnen und Fragen

ZVV-ActionPass ab 60 Jahren: Endlich frei!



- Spezialangebot für Personen ab 60 Jahren
- Vom 1. Sept. bis 30. Nov. 2022
- 9-Uhr-Pass für 1 Monat
- ZVV-Extras
- Viele Gratisangebote und Vergünstigungen bei Freizeitanbietern
- CHF 110
- Vertrieb aktuell noch in Papierform, in Zukunft elektronisch

Wir verschenken jetzt gleich einen ZVV-ActionPass!

Back-up

Digitalisierung im öV am Beispiel SBB



- Neben dem Sortiment und dem Vertrieb hält die Digitalisierung im öV in sehr vielen Bereich Einzug.
- Ein paar Beispiele aus der SBB aus der Innovationsabteilung.

