



Zufriedene Kunden bis 2030

VMV-Fachveranstaltung 29. Juni 2017, Schwerin

David Scheidegger, Qualitätsverantwortlicher



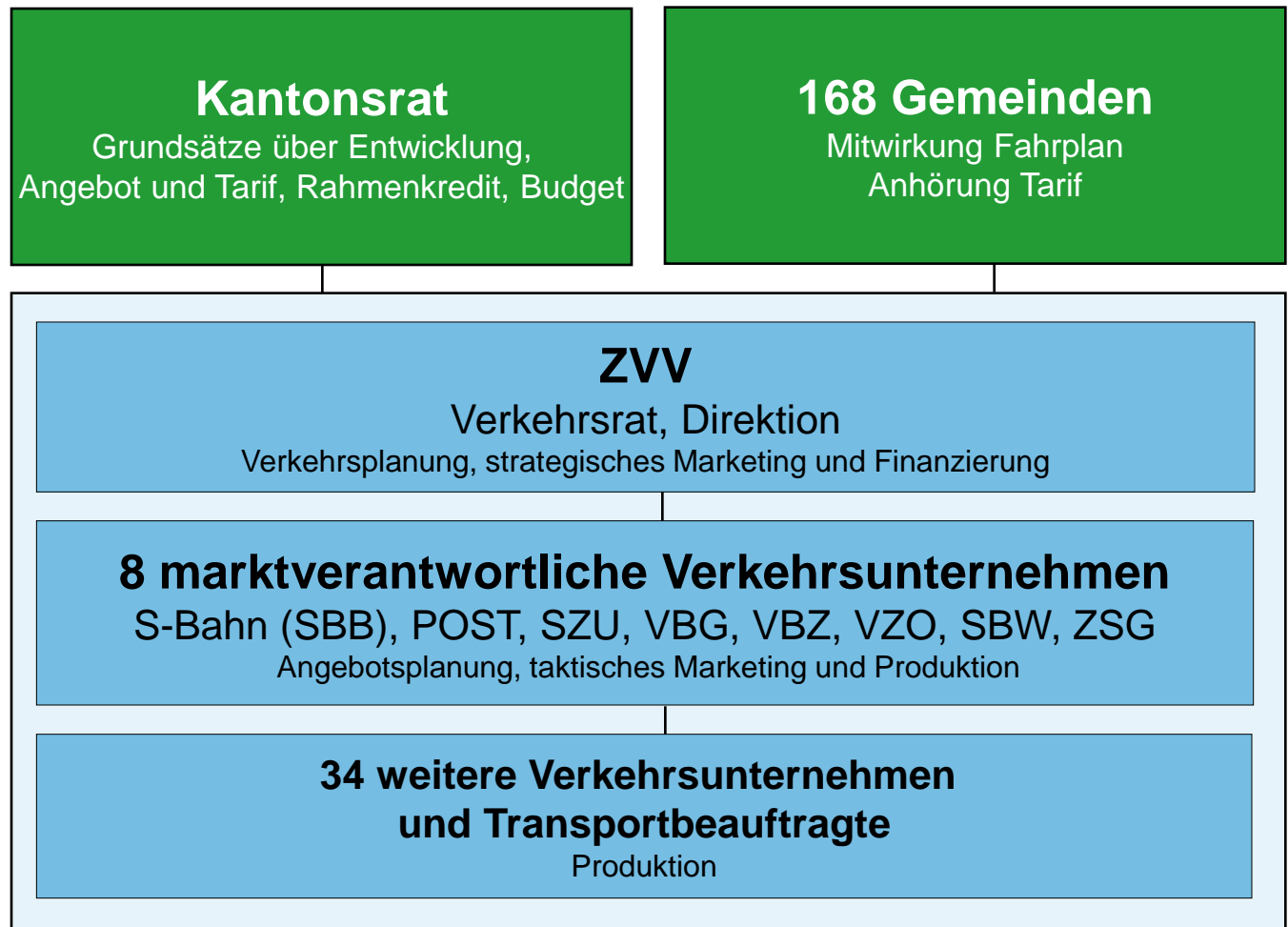
Unsere ZVV-Leistungen

Den ZVV gibt es seit Mai 1990. Er ist der Verkehrsverbund des Kanton Zürich.

→ www.zvv.ch

- Kanton Zürich: 1.5 Mio. Einwohner
- 638 Mio. Einsteiger im Jahr 2016
- 500'000 Stammkunden
 - fast ein Drittel der Kantonszüricher haben ein Abo
 - die Hälfte der Stadtzürcher haben eine Abo
 - über die Hälfte der Einnahmen stammen von Abos
- 60 Prozent Anteil am Modalsplit in den Hauptverkehrszeiten in die / aus den Städten Zürich und Winterthur.
- 4640 Kilometer Netzlänge

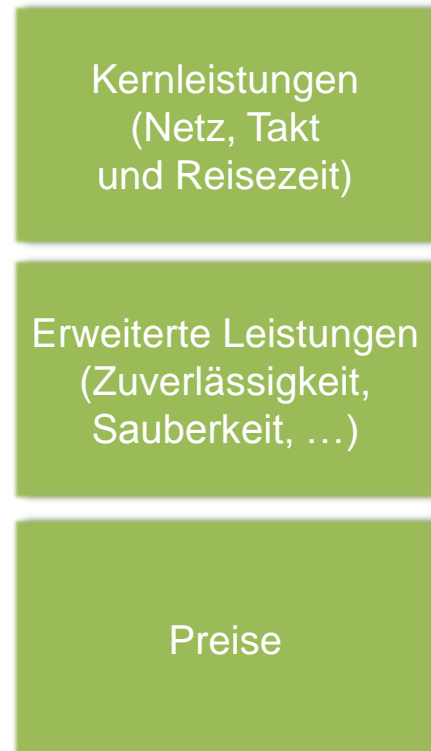
Der ZVV zwischen Politik und Unternehmen



Die Kundenzufriedenheit MSQ*

* Messung Servicequalität

Unser Modell der Kundengesamtzufriedenheit

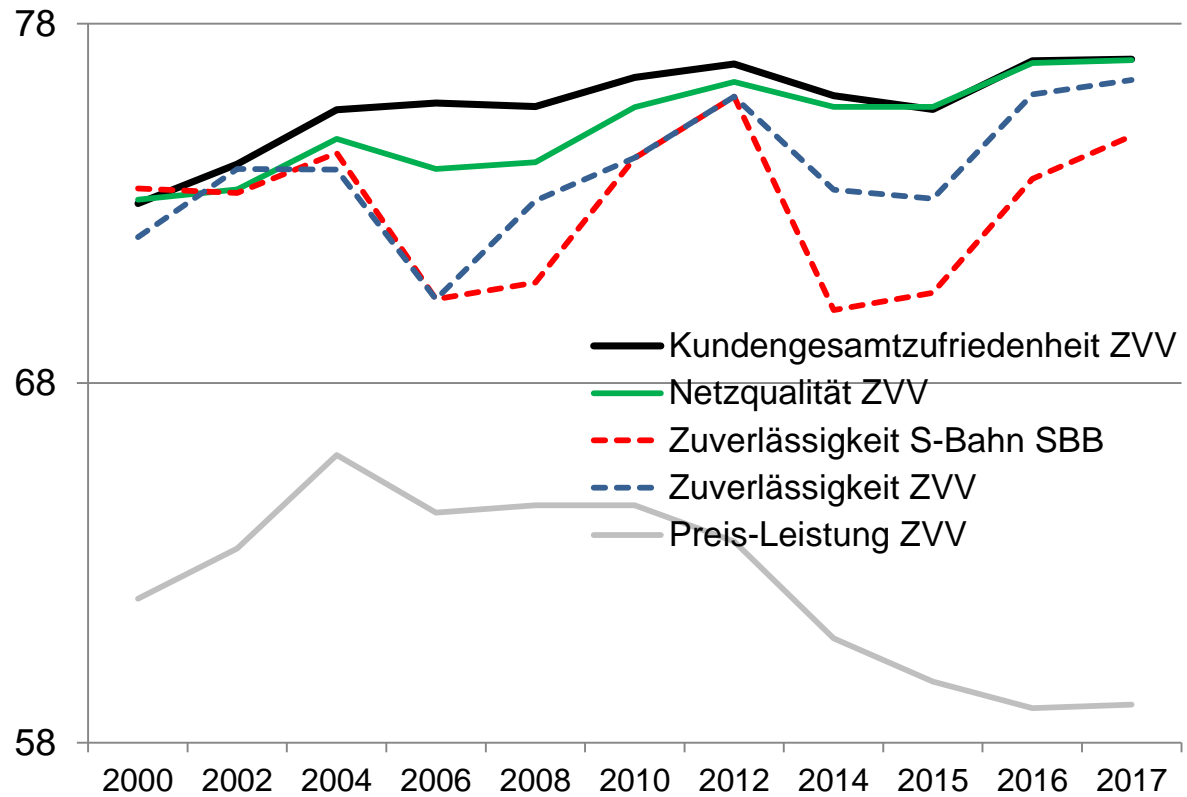


Information zur MSQ

- ~ 6000 schriftlicher Fragebogen, verteilt auf dem Fahrzeug seit 2000, mit über 50 Fragen.
- Bus, Tram, S-Bahn
- Vielfahrerumfrage:
~ 80 % haben ein Abo
- Zusammensetzung der befragten Fahrgäste:
~ 55 % Erwerbstätige 25-65
~ 20 % ≠ Erwerbstätige 25-65
~ 20 % über 65
~ 5 % unter 25

Vergangenheit bis heute

Entwicklung der Kundenzufriedenheit von 2000 bis heute



Langfristige Entwicklung KUZU

Anforderung (Vorgabe des Kantonsrates): Gutes Niveau halten (76 Punkte MSQ)
 Ausgangslage Dez. 2018: Kanton gut erschlossen

Zusammensetzung	Herausforderung	Strategie
Kernleistungen (Netz, Takt und Reisezeit)	<ul style="list-style-type: none"> • Kapazitätsengpässe 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau gemäss Nachfrage und raumplanerischen Zielen 
Erweiterte Leistungen (Zuverlässigkeit, Sauberkeit, ...)	<ul style="list-style-type: none"> • Baustellen, Unterhalt Bahninfrastruktur • Zunahme MIV • Zunahme Fahrgäste 	<ul style="list-style-type: none"> • Stabile Reisekette • Busbevorzugung • Homogenität klassische Themen • Digitalisierung 
Preise	<ul style="list-style-type: none"> • Tarifierhöhungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zurückhaltung (FIPLA: Erhöhung erst 2021) 

Fokus: Homogen auf hohem Niveau

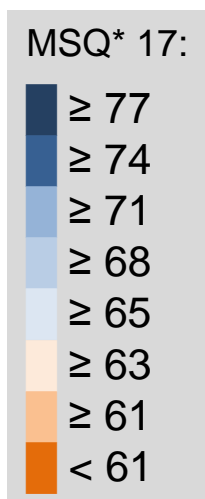
Bonussystem als Abbild der Qualitätsstrategie:

- Gute Leistung halten
- Mässige Leistungen verbessern

- Keine Siegerehrung
- Bonus für gute Leistung, aber gedeckelt
- Bonussystem für Verbesserungen im Rahmen der individueller Zeitreihen
- Bearbeitung von Schwachstellen mit interdisziplinärem Ansatz

Schwerpunkte mit Mindestlevel

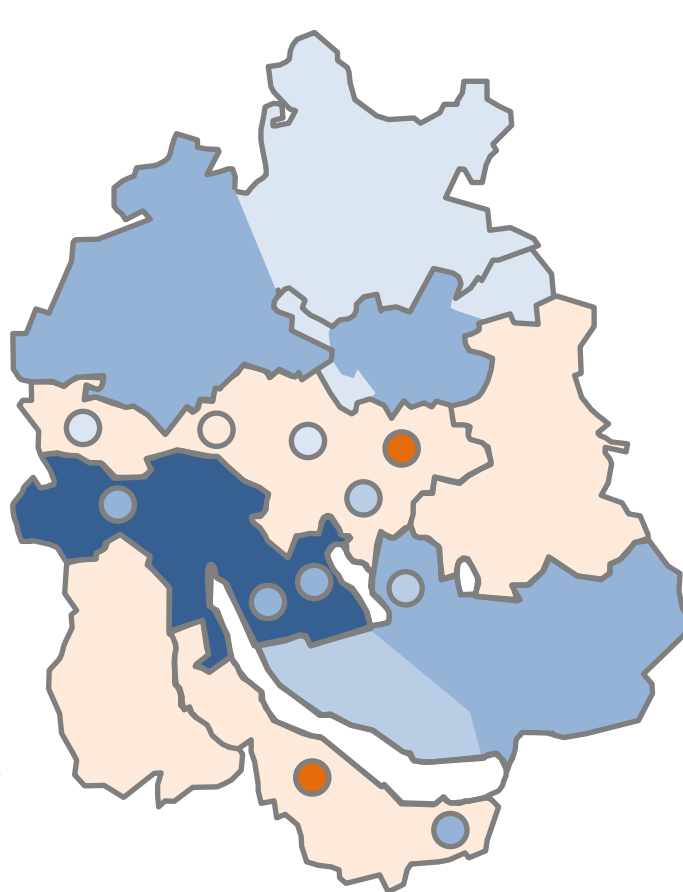
* MSQ ist unsere Kundenbefragung



○ : Transport-beauftragte

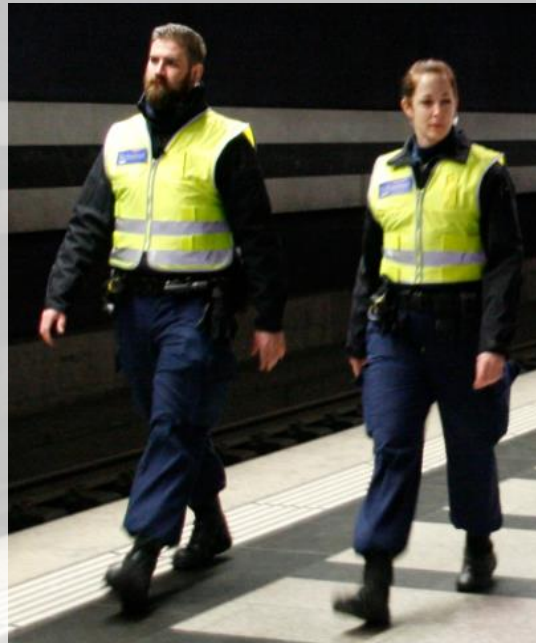
TB < 65:

- TB 1
- TB 2
- TB 3



Jahr	14	16	17
< 65	10	6	5

Einheitliche Sicherheitsorganisation



Ein Raum*
Ein Kommando
Ein Auftritt

* Ohne Tram/Bus Stadt Zürich

50 Stellen Transportpolizei
150 Stellen Sicherheitsdienst

Möglichst viele Fahrgäste sollen
möglichst oft ein gelbes Gilet
sehen.

Seit 2011



STEIG EIN. KOMM WEITER.



www.zvv.ch