



Erfahrungen in der Schweiz: Das ZVV-Kombiabo



Mobilpakete - eine Zukunftsoption für den ÖPNV?

Hannover, 15. Juni 2005

Karin Kiss, Verkehrsbetriebe Zürich



Kombinierte Mobilität im ZVV

„Die Chancen der kombinierten Mobilität zur Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden werden wahrgenommen.“

Aus ZVV-Strategiebericht 2002 - 2006

„[...] Zufriedenheit mit S-Bahn, Tram, Bus, dem Auto der Eltern oder den Mobility-Wagen sind andere mögliche Gründe. [...]“

Aus Tages-Anzeiger, 27. Februar 2002

Geschäftsumfeld

- Schweiz
 - 41'285 km²
 - 7.2 Mio EinwohnerInnen
 - 18.5% der Personen-kilometer werden mit dem öffentlichen Verkehr zurückgelegt.
- Kanton Zürich
 - 171 Gemeinden
 - 1.2 Mio EinwohnerInnen
 - 693'000 Berufstätige
 - 590'000 Autos
 - 41 Transportunternehmen



Rückblick „Kombinierte Mobilität“



- 1995** *züri mobil* als Pionierleistung der VBZ und von Europcar: Das kombinierte Angebot ÖPNV - MIV (*CarRental*) wird lanciert.
- 1997** *Mobility CarSharing* wird *züri mobil*-Partner. Das erste kombinierte Angebot ÖPNV - CarSharing wird lanciert. Ca. 3'000 KundInnen werden in 6 Monaten gewonnen.
- 2001** VBZ und ZVV arbeiten am Relaunch der kombinierten Mobilität im ZVV.
- 2002** Relaunch der kombinierten Mobilität im ZVV



Kooperationspartner Mobility CarSharing



- Mobility ist als Genossenschaft organisiert und hat ihren Geschäftssitz in Luzern.
- Mobility hat schweizweit
 - 1'750 Fahrzeuge
 - an 1000 Standorten
 - die rund um die Uhr
 - und in Selbstbedienung genutzt werden können.
- Mobility hat im Kanton Zürich
 - mehr als 600 Fahrzeuge
 - an über 400 Standorten
- Ein Fahrzeug zu reservieren ist ganz einfach
 - im Internet unter www.mobility.ch
 - im 24h-Dienstleistungszentrum unter 0848 824 812

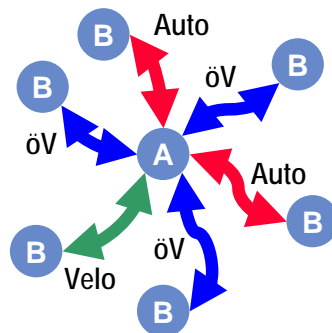
Karin Kiss, Projektleiterin Markt, Verkehrsbetriebe Zürich

5



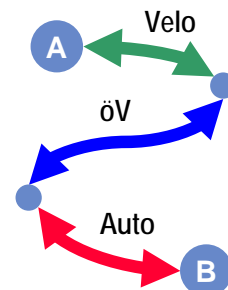
Multimodale kombinierte Mobilität als Grundlage für das Angebot

Multimodal: Das passende Verkehrsmittel je nach Fall



Ideal im Agglomerationsverkehr

Intermodal: Die effiziente Reisekette



Ideal auf lange Distanzen

Karin Kiss, Projektleiterin Markt, Verkehrsbetriebe Zürich

6



Das Angebot: ZVV-Kombiabo



- **Grundsatz:** Alles aus einer Hand, nicht alles aus einem Haus
- **ZVV-Kombiabo** = persönliches ZVV-Jahresabo inklusive Mobility CarSharing
- **EinsteigerInnen-Angebot**
 - ZVV-Kombiabo für zusätzlich Fr. 25.- pro Jahr
 - Fr. 1.- pro Stunde erhöhte Fahrzeugmiete gegenüber Mobility-Standardtarif
 - Ideal bei einer Nutzung von 1-125 Stunden pro Jahr
- **VielnutzerInnen-Angebot**
 - ZVV-Kombiabo für zusätzlich Fr. 150.- pro Jahr
 - Mobility-Standardtarif für die Fahrzeugmiete
 - Ideal bei einer Nutzung von mehr als 125 Stunden pro Jahr

Karin Kiss, Projektleiterin Markt, Verkehrsbetriebe Zürich

7



Zielsetzungen



- Repositionierung des ZVV als Gesamt-mobilitätsanbieter
- Erhöhung der Loyalität der ZVV-StammkundInnen
- Gewinn von NeukundInnen
- Steigerung der Ertragskraft von ZVV-StammkundInnen

Karin Kiss, Projektleiterin Markt, Verkehrsbetriebe Zürich

8



Zielgruppen

■ Kernzielgruppe

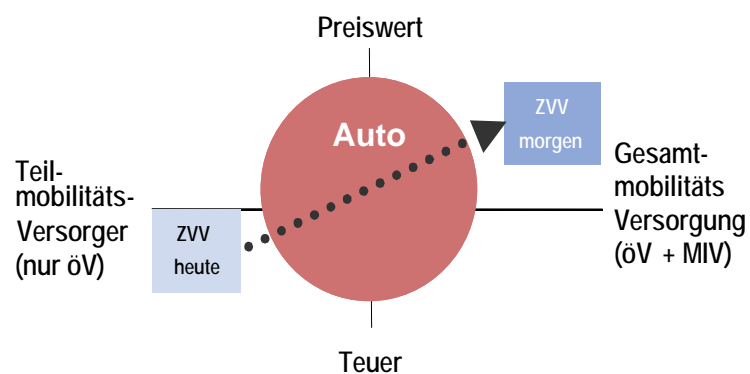
- InhaberInnen persön. ZVV-Jahresabo 104'000
- InhaberInnen einer Bonuskarte 16'000
- Total 120'000
- ca. 70% davon mit Führerschein **90'000**

■ Erweiterte Zielgruppe (mit Führerschein)

- InhaberInnen unpers. ZVV-Jahresabo 13'000
- InhaberInnen pers. Monatsabo 10'000
- InhaberInnen unpers. Monatsabo 70'000
- Total **93'000**



Positionierung: Stärkung der ZVV-Wettbewerbsposition dank kombinierter Mobilität



Zielgruppe, Positionierung, Strategie

Zielgruppen-Merkmale

- urbane Bevölkerung
- ca. 30-55 Jahre alt
- unterdurchschnittliche Autoverfügbarkeit
- Hohe ÖPNV-Affinität
- schätzen günstigen Zusatznutzen und Flexibilität



Positionierung

- In jedem Fall mobil sein: rund um die Uhr und ganz flexibel
- Günstiger Zusatznutzen

Marketingstrategie

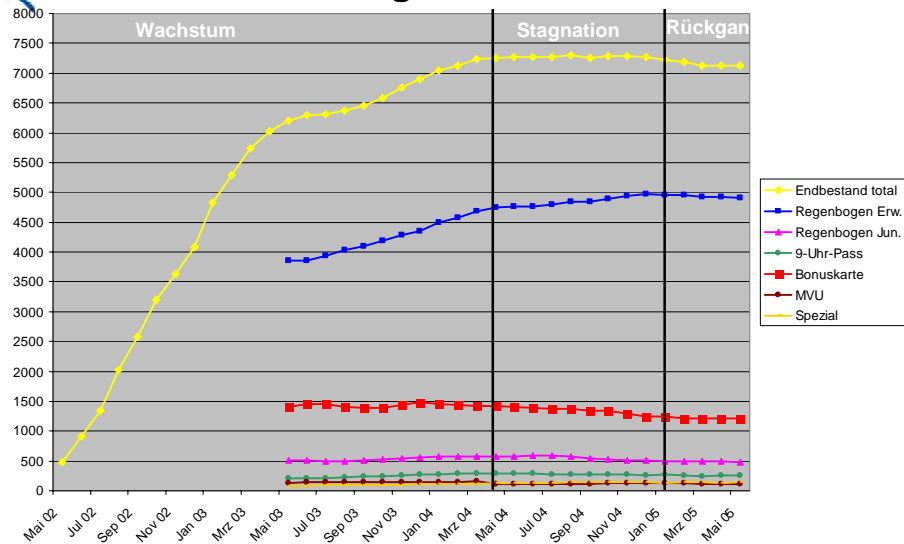
- Marktentwicklung durch Nachfrageausweitung ⇒ Erschliessung neuer Segmente (MIV)



Kommunikationsbotschaft

- Hauptbotschaft
 - Günstige Gesamtmobilitätsversorgung aus dem Haus ZVV
- Nebenbotschaften
 - Neues Angebot: ZVV erweitert Angebotspalette
 - Mobilität rund um die Uhr
 - CS-Nutzung ist überraschend einfach
 - Für jeden Fahrzweck das geeignete Auto
 - Jahresgebühr von Fr. 25.- soll als ‚quantité négligeable‘ im Verhältnis zum ZVV-Jahresabo (Ø Fr. 850.-) wahrgenommen werden

Entwicklung des ZVV-Kombiabos

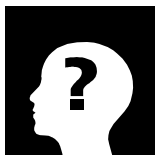


Karin Kiss, Projektleiterin Markt, Verkehrsbetriebe Zürich

13

Welche Schwierigkeiten zeichnen sich ab?

- Kein grosses Bedürfnis nach kombinierten Dienstleistungen
 - eigene Autoverfügbarkeit ist hoch
 - mit dem ÖPNV können praktisch alle Bedürfnisse abgedeckt werden
 - ⇒ Abschaffung des Zweitwagens? „Wecken“ eines nicht vorhandenen Bedürfnisses?
- Mit dem Kauf eines ZVV-Kombiabos ist es noch nicht geschafft
 - **1. Kauf:** Können wir unsere KundInnen vom günstigen und praktischen Zusatznutzen überzeugen?
 - **2. Nutzung:** Wie können wir unsere KundInnen dazu motivieren, CarSharing auch zu nutzen?
 - **3. Erneuerung:** Wie können wir unsere KundInnen davon überzeugen, das ZVV-Kombiabo im zweiten sowie den darauffolgenden Jahren wieder zu kaufen?
 - ⇒ Senken der Passivquote?



Karin Kiss, Projektleiterin Markt, Verkehrsbetriebe Zürich

14



Kommunikationsaktivitäten

- Beschreibung des Angebots im jährlichen ZVV-Verlängerungsschreiben
- Einsatz von Produkt-Broschüren
- Inserate in Pendlerzeitungen
- Beschriftung sämtlicher Mobility-Fahrzeuge im Kanton Zürich mit ZVV-Logo
- Roadshows
- PR-Aktion
- Internetgames
- Verkaufsförderung ⇒ Verkaufspersonal; KundInnen
- Gutscheine für Mobility-Fahrtenguthaben
- Kooperation mit dem Strassenverkehrsamt Zürich

