

759



Zürich Flughafen, Bahnhof

Stopp

	S7	S16		510	520	530
S660	731	732	733	765	768	781

Endhaltestelle / terminal station

Dieser Kurs verkehrt nach Ankunft
in Zürich Flughafen, Bahnhof
als Linie 781 nach Zürich, Bahnhof
Oerlikon





CCM bringt: Fahrgastinformation in Echtzeit an allen 2.500 Haltestellen.

- ▼ Stark frequentierte Haltestellen:
Anzeigesysteme.
- ▼ Übrige Haltestellen:
Echtzeitinformationen aufs Handy.
- ▼ Haltestellen mit Ticketmaschinen:
Abfahrtszeiten auf dem Touchscreen eingeblendet.



Stark frequentierte Haltestellen: LED-Smartanzeigen.





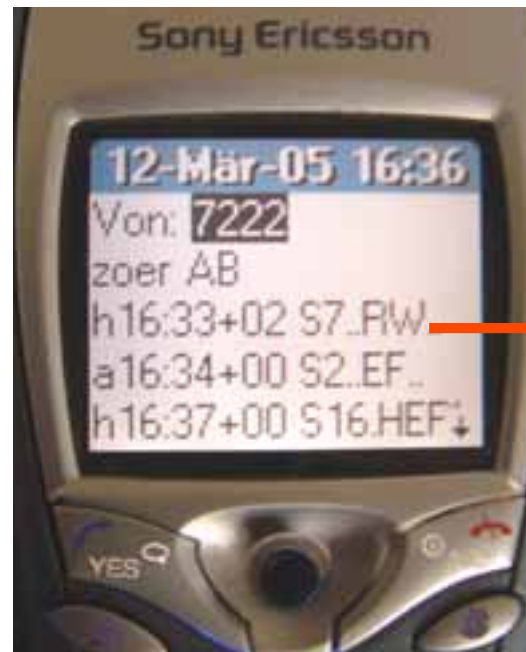
Städtebaulich sensible Haltestellen: LCD-Bildschirme.





Übrige Haltestellen:

Echzeitinformationen sind überall und jederzeit via Handy oder Internet abrufbar.



Die S7 nach Rapperswil, Zürich Oerlikon ab **16:33 h** hat 2 Minuten Verspätung.



Haltestellen mit Ticketmaschinen:

In der Kopfzeile des Touchscreens werden die Abfahrtszeiten eingeblendet.



Tram 11 Richtung Rehalp: in 3 Min.;
Bus 32

Icon	Date	Route	Class	Price	Action
Yellow circle	06/12	ZVV Zone 20	2.Kl. Erw.		Blue checkmark
Yellow circle	05/06	Zürich HB-Chur	2.Kl. Erw.		Blue checkmark
Yellow circle	02/12	TNW 8 Zonen	1.Kl. Erw.		Blue checkmark
Yellow circle with arrow		Basel SBB-Bern	2.Kl. Erw.		Blue checkmark
Yellow circle with double arrow		Zürich HB-Chur	1.Kl. Erw.		Blue checkmark
Yellow circle with 'F'		Zürich HB-Effretikon	1.Kl. Erw.		Blue checkmark
Yellow circle with double arrow		Bern-Zürich HB	1.Kl. Erw.		Blue checkmark

Bitte wählen Sie Ihr Ticket

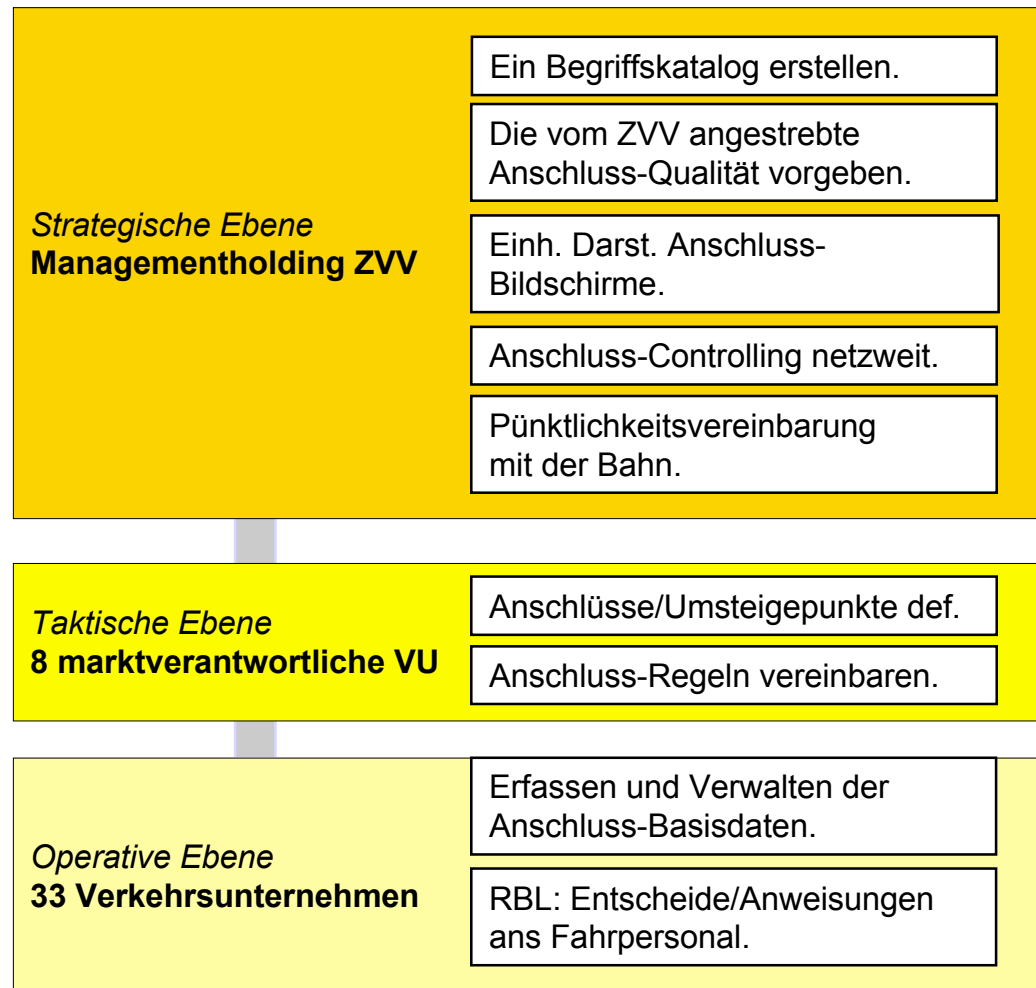


Zuverlässigkeit: Sichere Anschlüsse

1. Anschlüsse netzweit einheitlich und zuverlässig planen.
2. Eine hohe Pünktlichkeit der Verkehrsmittel sicherstellen.
3. Verbundweit einheitliche Regeln für das Management von gefährdeten Anschlüssen vereinbaren.
4. Die Fahrgäste rechtzeitig über die Anschluss-Situation und allfällige Alternativen informieren.



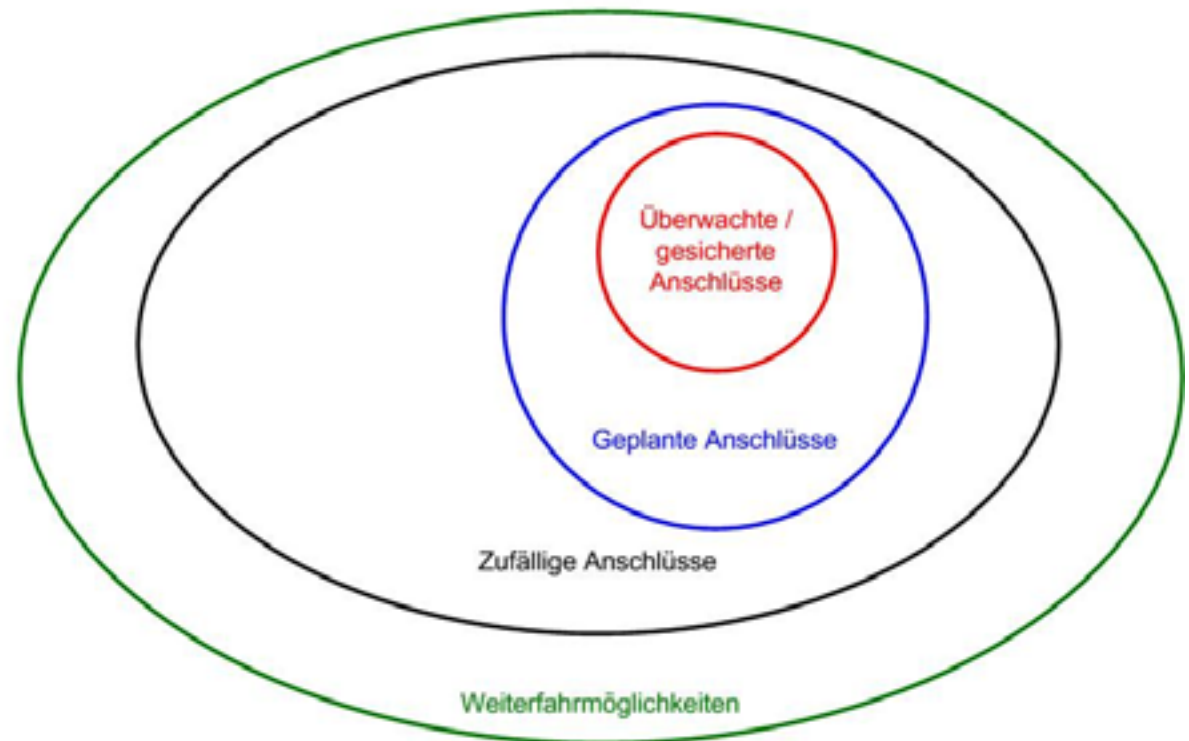
Wer ist für welche Themen zuständig.





Die Definition der Begriffe ist anspruchsvoll ... Beispiel: Anschluss-Definitionen

Anschlusstypen (Graphik 6)





... und je nach Optik verschieden. Beispiel: Anschluss-Definitionen

Planung:

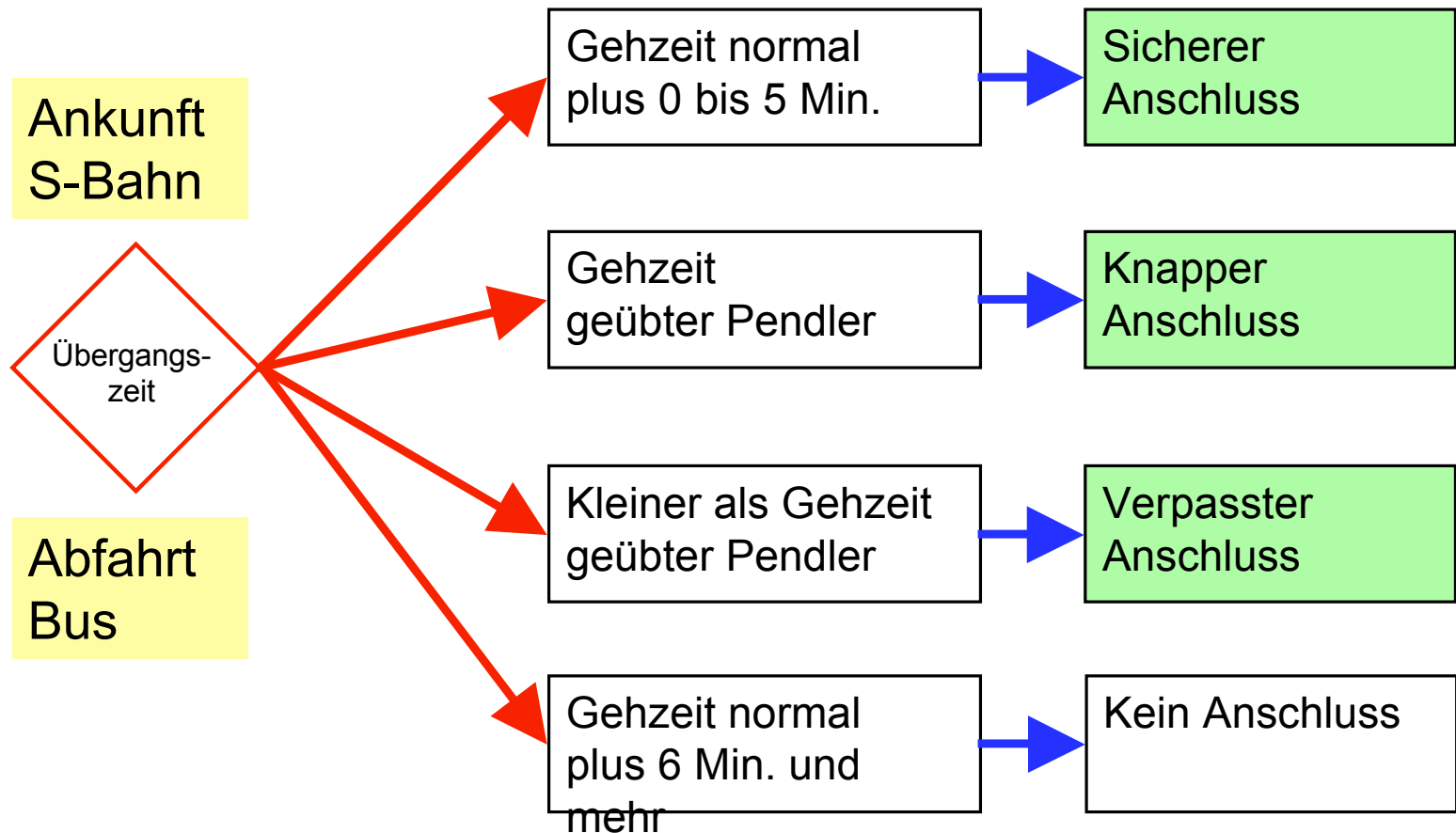
- ▼ Geplanter Anschluss

Realität

- ▼ Sicherer Anschluss
- ▼ Knapper Anschluss
- ▼ Verpasster Anschluss

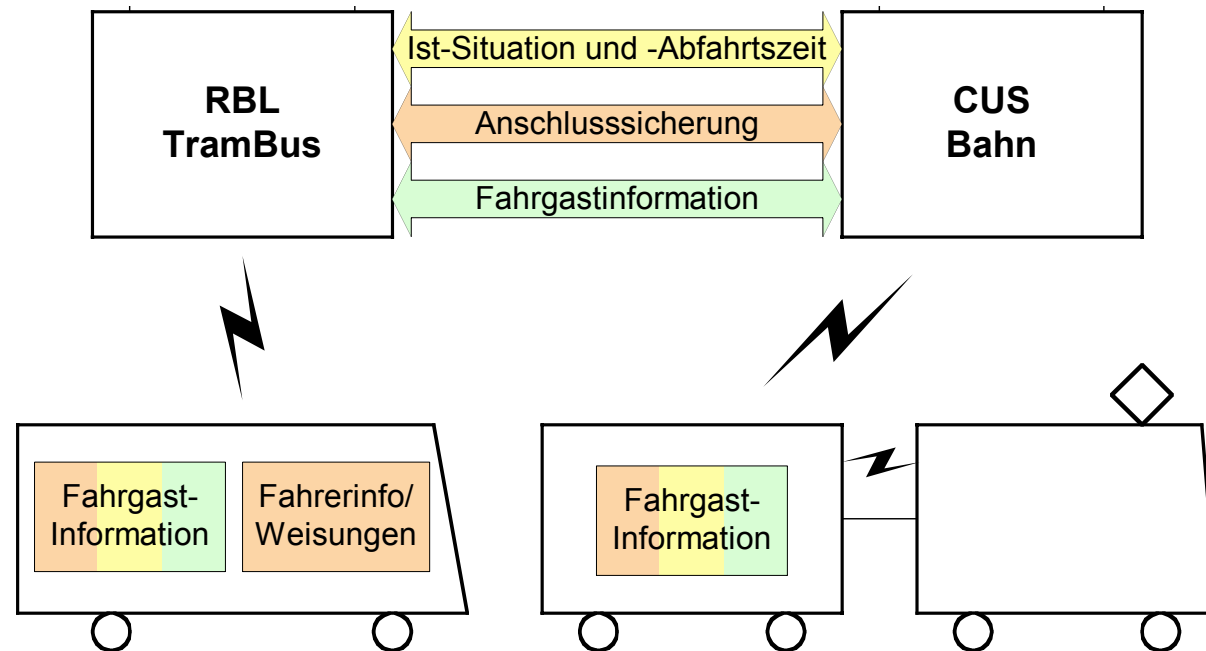


Anschlüsse in der Realität





Die Leitstellen der Bahn und des ZVV sind miteinander gekoppelt.





Anschlussbildschirm im Bus

759

Zürich Flughafen/Airport

S	S16	S10	S20	S30		
5660	768	781	731	732	733	765

Stopp

Ihre nächsten Anschlüsse

16:32	S16	Herrliberg-Feldmeilen	10 Min. Verspätung
16:33	IR	Luzern	4 Min. Verspätung
16:39	S2	Effretikon	
16:40	IC	Interlaken Ost	4 Min. Verspätung
16:43	IR	Genève-Aéroport	
16:48	FX	Konstanz	

15:59



Anschluss-Bildschirm in der S-Bahn

S8		Wallisellen	
		S14 9 11 12 13 14 759 771 772	
Ihre nächsten Anschlüsse			Abfahrt
07:06	771	Wallisellen, Schläfligraben	ist abgefahren
07:06	772	Wallisellen, Sportzentrum	wartet kurze Zeit
07:09	S14	Zürich HB	
07:11	12	Zürich Flughafen, Bahnhof	wartet kurze Zeit
07:11	759	Zürich Flughafen, Bahnhof	wartet kurze Zeit
07:17	11	Dübendorf, Bahnhof	



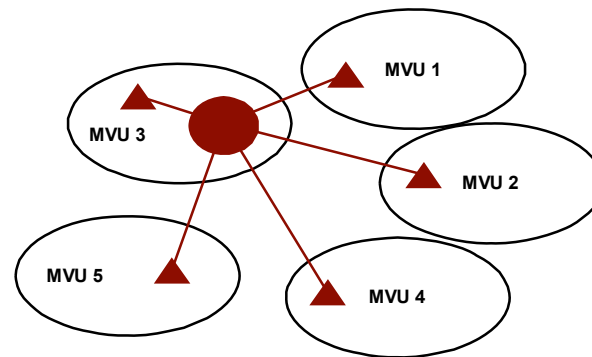
Zuverlässigkeit: Vorfahrt für Bus und Tram





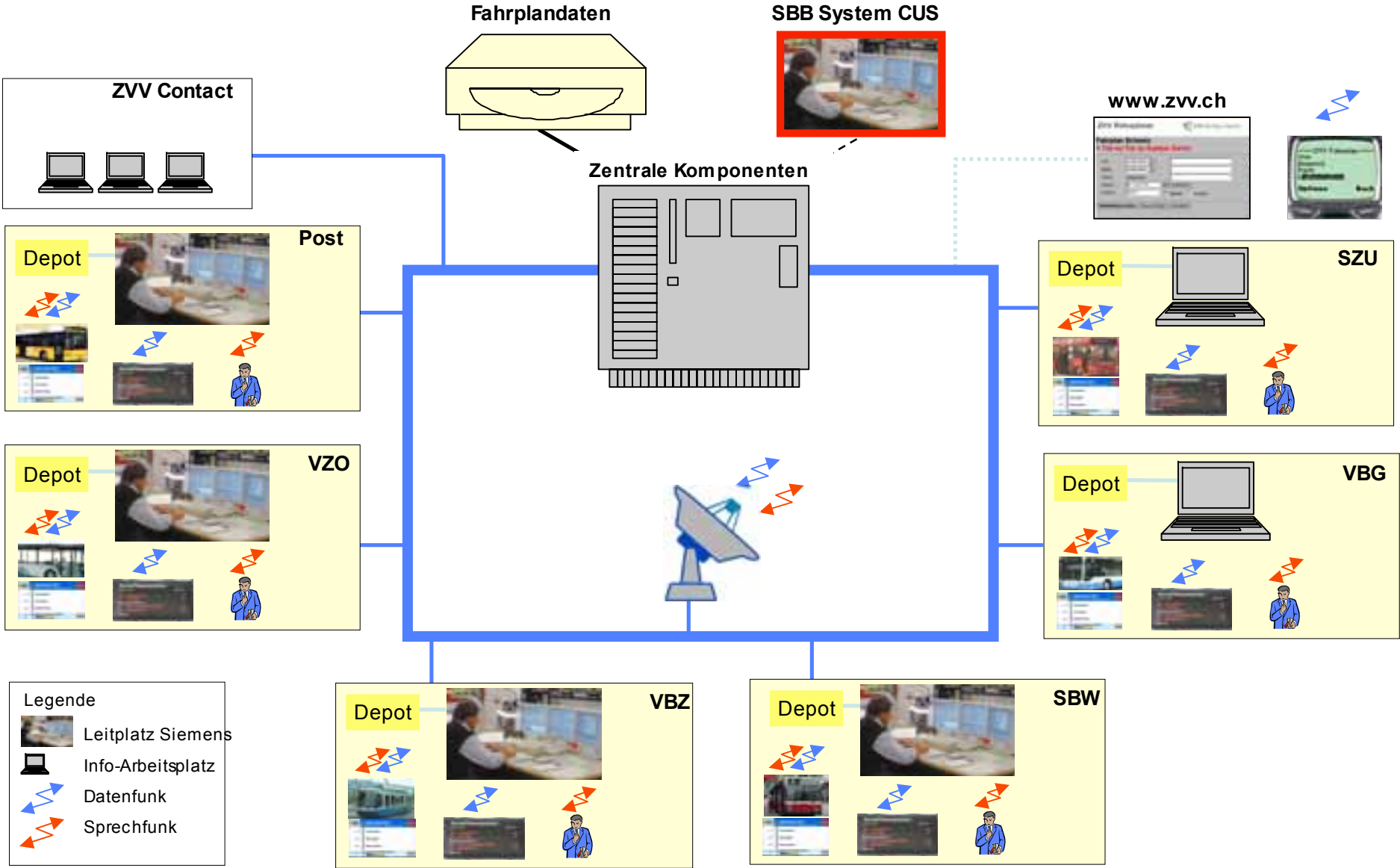
Das ZVV-Leitsystem bildet die Basis für die CCM-Plattform.

Architektur



**Ein Leitsystem
mit vier abgesetzten
Leitstellen.**

Das CCM-Systemkonzept





Die ZVV-Organisation hat die Lösung CCM begünstigt.

- Die ZVV entscheidet über die größeren Investitionen der Verkehrsunternehmen.
- Eine moderne Qualitätssteuerung (Controlling) zeigt, wo Verbesserungspotenzial besteht, und setzt Anreize für Maßnahmen..

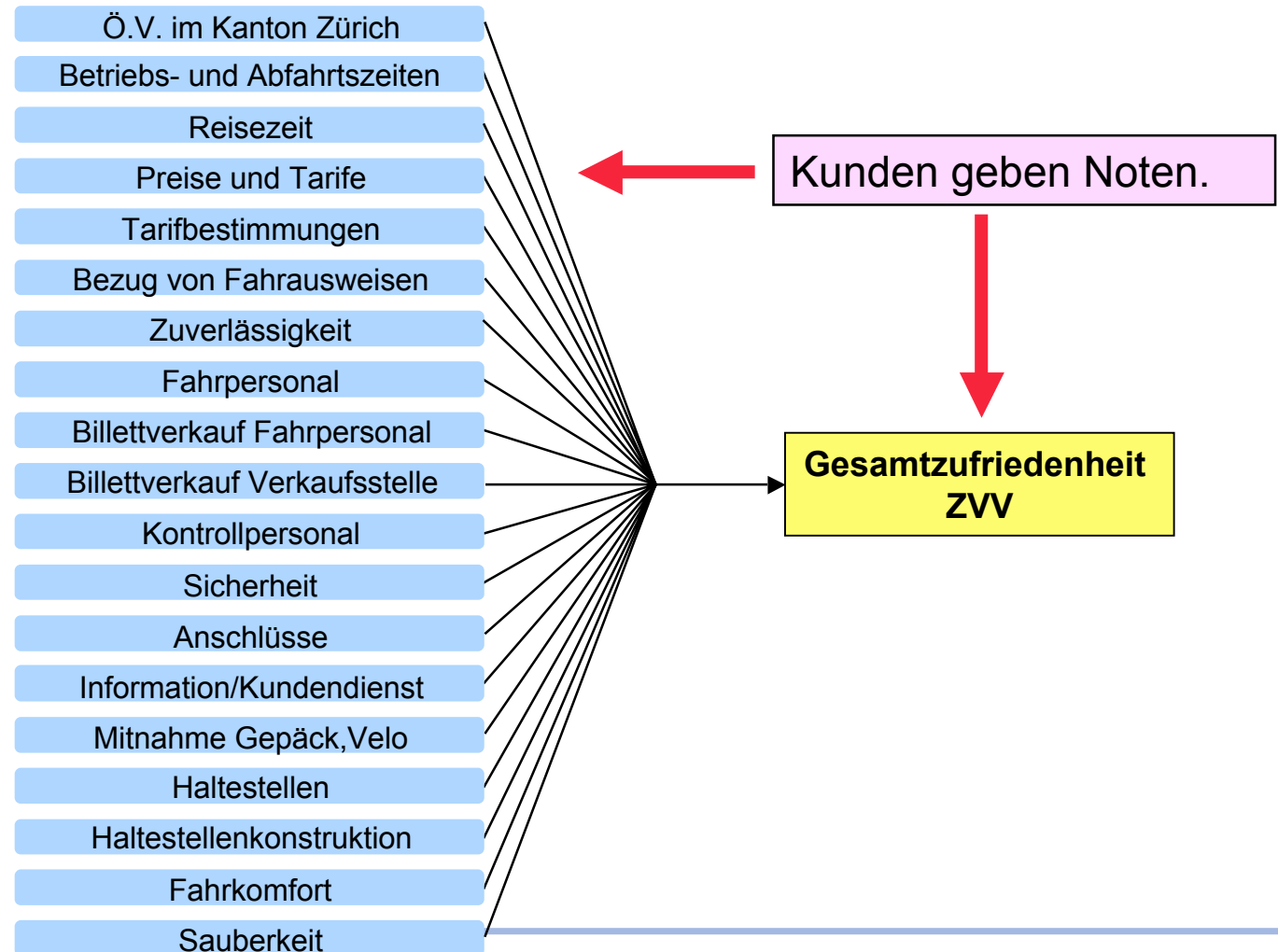


Moderne Qualitätssteuerung im ZVV

- ✓ Kundenzufriedenheitsmessung verknüpft mit einem finanziellen Anreizsystem.
- ✓ Die zunehmende Vernetzung und Unterschiede bei den Produktionskosten werden berücksichtigt.
- ✓ Wird das Budget nicht eingehalten, wird kein Bonus ausbezahlt.

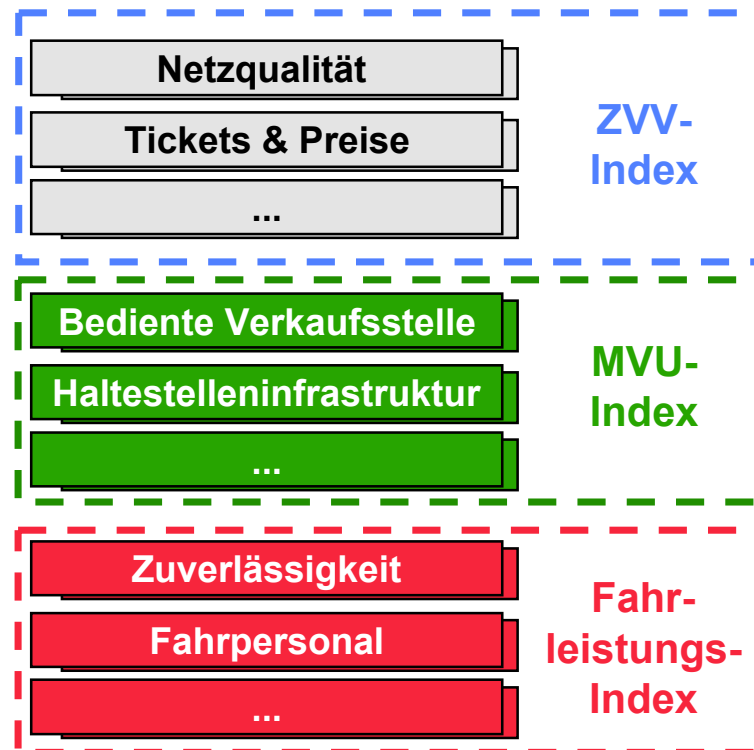


Messung der Kundenzufriedenheit (Noten)





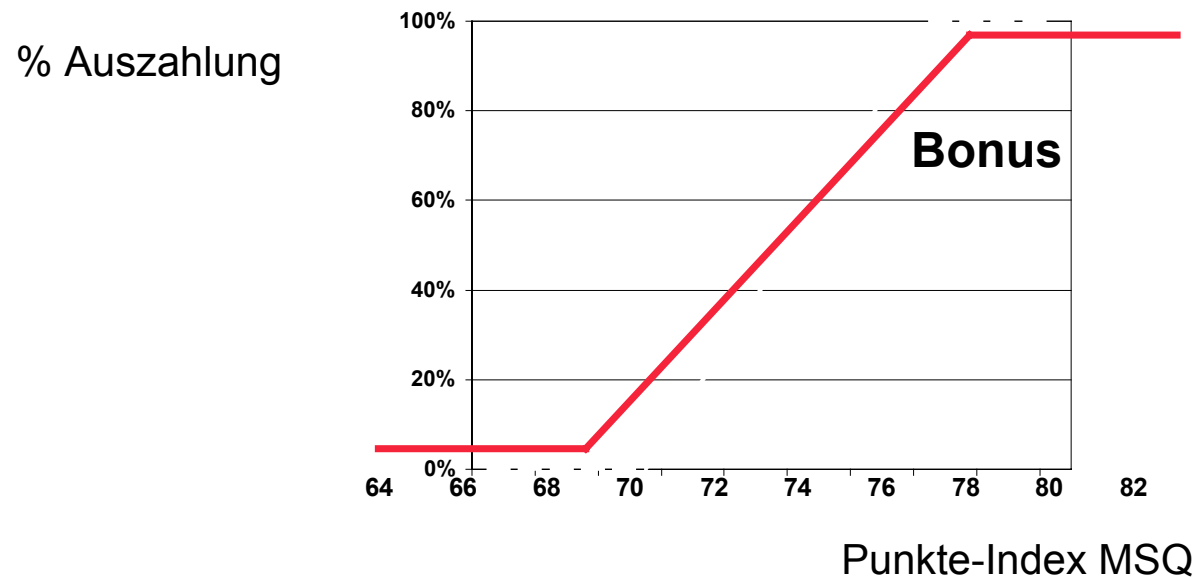
Aus den erteilten Noten je Dimension wird pro Aufgabenträger ein Index berechnet.





Dem erzielten Index entsprechend wird ein Bonus ausgeschüttet.

Lineare Skala von 69 Punkten (CHF 0.–)
bis 78 Punkten (maximaler Betrag)





Der Bonus setzt sich aus 4 Elementen zusammen.

A	Fahrleistung (Basis: Index MSQ)	55%	D: Kundengesamtzufriedenheit (Superbonus ab Notem 74)
B	MVU-Aufgaben (Basis: Index MSQ)	35%	
C	MVU-Aufgaben (Netz)	10%	

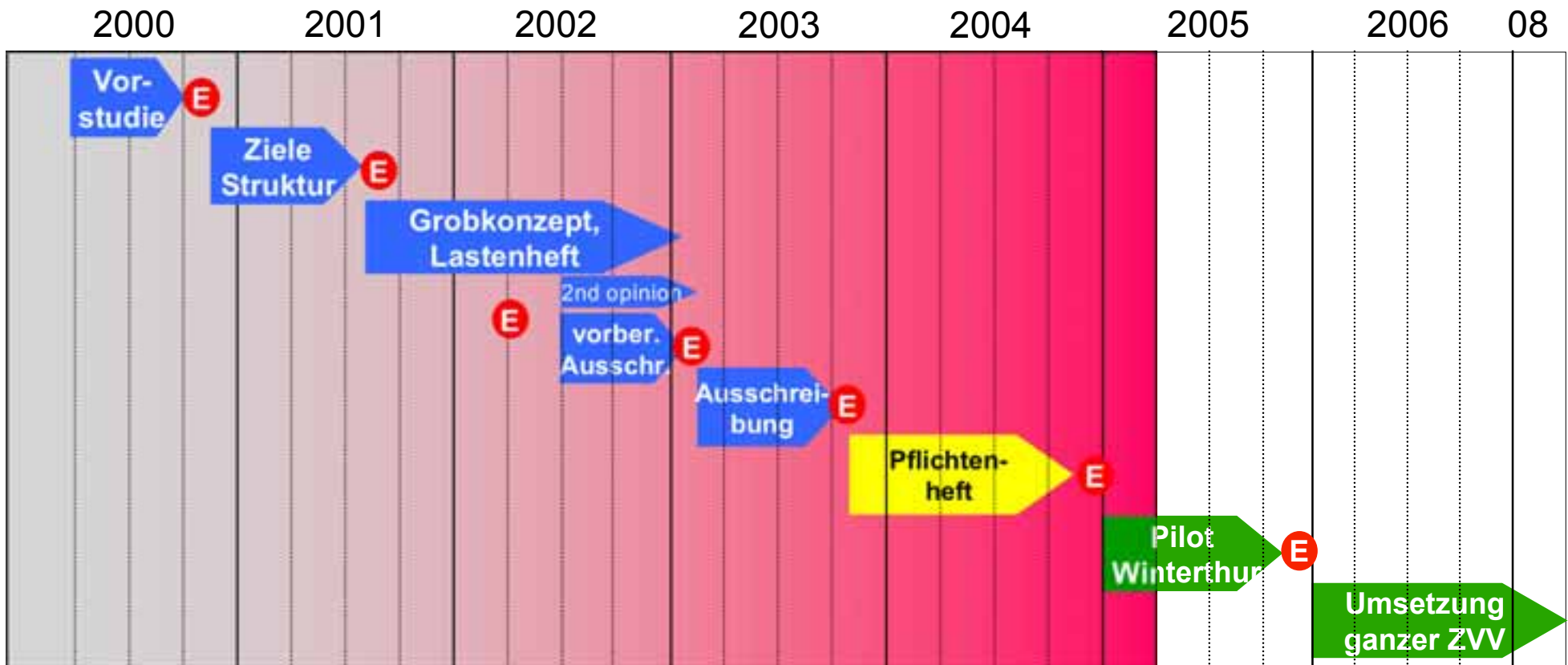


Die Erfolgsfaktoren des Projektes CCM

- ✓ Eine überzeugende, breit abgestützte Vision.
- ✓ Durchhaltewillen.
- ✓ Eine starke Verbundorganisation.
- ✓ Der Wille aller Beteiligten.
- ✓ Ein leistungsfähiger Industriepartner.
- ✓ Ein professionelles Projektmanagement.



Ende 2008 ist das System CCM verbundweit in Betrieb.





 ZVV Richtig verkehrt.