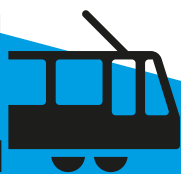


Dur**h**



Z**ur**ich



wi**ch**



wo**lte**



# Abschlussbericht ZüriMobil



Stadt Zürich

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Pilotprojekt ZüriMobil</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Ausgangslage</b>	<b>4</b>
2.1.1	Was war ZüriMobil?	4
2.1.2	Warum ZüriMobil?	4
2.1.3	Marktanalyse	5
2.1.4	Wie wurde ZüriMobil umgesetzt?	9
2.1.5	Projektziele	9
<b>2.2</b>	<b>Das war ZüriMobil</b>	<b>10</b>
2.2.1	App und technische Plattform	10
2.2.2	Kundengruppen	14
2.2.3	Einbezogene Dienstleistungen	14
2.2.4	Kundendienst	18
2.2.5	Mobilitätspartner	19
2.2.6	Benchmark	20
2.2.7	Marketing	20
2.2.8	Downloads und Nutzende	24
<b>3</b>	<b>Gesamtfazit</b>	<b>28</b>
<b>4</b>	<b>Wie weiter nach ZüriMobil?</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b>Abschluss</b>	<b>30</b>

## 1 Vorwort

«Durch Zürich wie ich will» – nun endet die intensive Zeit des Pilotprojekts ZüriMobil. Drei Jahre lang haben sich die Stadt Zürich und die Mobilitätspartner intensiv mit Themen wie Mobility-as-a-Service (MaaS), Multimodalität und Mobilitätshubs auseinandergesetzt. ZüriMobil war ein innovatives Projekt, das im Rahmen des strategischen Schwerpunkts «Zukunftsformen der integrierten öffentlichen Mobilität» getestet wurde.

Ob zu Fuss, mit Tram und Bus, per Velo und E-Trottinett oder mit dem eigenen Auto: Die ZüriMobil App half dabei, das für die jeweils aktuelle Situation passende Transportmittel zu finden. Die physischen ZüriMobil Stationen vereinfachten dabei den Umstieg von einem Verkehrsmittel auf ein anderes. Einerseits wurde die Digitalisierung damit erleb- und sichtbar und andererseits wurden attraktive Alternativen zum Auto für alle möglichen Lebenslagen angeboten.

Vom Projektstart bis zum -abschluss haben wir viele Herausforderungen bewältigt. Nicht nur Corona legte uns Steine in den Weg, sondern insbesondere die Integration von neuen Mobilitätsangeboten in die ZüriMobil App war mit einigen Hürden versehen. Mit viel Kreativität und gezielter Lösungsorientierung konnten diese aber gemeistert werden.

Während des Pilotbetriebs konnten alle Beteiligten wertvolle Erkenntnisse zur Zukunft der Mobilität gewinnen. Mir ist es ein grosses Anliegen, dass dieses Wissen für neue Angebote und innovative Projekte genutzt wird, um die Klima- und Mobilitätsziele der Stadt Zürich zu erreichen.

Ich danke dem Projektteam und allen Beteiligten für das grosse Engagement und den Einsatz, den sie in dieses Projekt gesteckt haben.

**Marco Lüthi**

Direktor Verkehrsbetriebe Zürich

## 2 Pilotprojekt ZüriMobil

### 2.1 Ausgangslage

#### 2.1.1 Was war ZüriMobil?

Mit dem dreijährigen Pilotprojekt ZüriMobil lancierten die Dienstabteilung Verkehr (DAV), das Tiefbauamt (TAZ) und die Verkehrsbetriebe (VBZ) der Stadt Zürich erstmals eine innovative multimodale Mobility-as-a-Service-App für das Stadtgebiet. Die App verknüpfte verschiedene Mobilitätsangebote miteinander. Dies erlaubte den Nutzenden eine effiziente Planung und Durchführung von Reisen, die mehrere Verkehrsmittel umfassen. Auf diese Weise schuf die Stadt Zürich einen Zugang zu einer vielfältigen und stadtgerechten Mobilität.

#### 2.1.2 Warum ZüriMobil?

Eine stadtgerechte Mobilität ist ein zentrales Anliegen der Stadt Zürich. Damit soll der Verkehr in städtischen Gebieten effizienter, nachhaltiger und lebenswerter gestaltet werden. Das Mobilitätsangebot soll einfacher zugänglich sein und für die Nutzenden mittels einer App genutzt werden können.

Die umfassende Sammlung und Aufbereitung von Informationen und Daten zum multimodalen Mobilitätsangebot durch ZüriMobil bot den Dienstabteilungen die Möglichkeit, verkehrsmittelübergreifende Erkenntnisse über den Mobilitätsmarkt und die aktuelle Verkehrssituation in der Stadt zu gewinnen. Diese werden zur Optimierung von Angeboten und zum Verständnis der Bedürfnisse



**Erstmalige Lancierung einer multimodalen MaaS-App (Mobility as a Service) für das Stadtgebiet. Die App verknüpfte verschiedene Mobilitätsangebote miteinander. Dies erlaubte den Nutzenden eine effiziente Planung und Durchführung von Reisen, die mehrere Verkehrsmittel umfassen.**

der Stadtbevölkerung verwendet. Aus diesem Grund stellte die Plattform – als Teil der digitalen Infrastruktur – für die VBZ und die weitere Stadtverwaltung einen substanziellen Nutzen dar.

Über die mit der App erhobenen Reiseanfragen, Buchungsvorgänge und Bewegungsdaten (die ausschliesslich nach ausdrücklicher Einwilligung der Nutzenden erhoben wurden) erhielt die Stadt Zürich Kenntnisse über das Mobilitätsverhalten der Nutzenden. Als sinnvolle Ergänzung zu den Angebotsinformationen können diese für die Angebotsplanung, die Fahrgastinformation und die Disposition in Störungsfällen verwendet werden. Darüber hinaus profitiert die Stadt Zürich von den Erkenntnissen und kann sie für ihre jeweiligen Planungsprozesse nutzen.

Das Wissen über den multimodalen Mobilitätsmarkt in Zürich sowie die Erfahrungen und Kontakte, die in der Zusammenarbeit mit anderen Mobilitätsanbietern gesammelt wurden, bieten die Möglichkeit für längerfristige Partnerschaften und eine gemeinsame, integrierte und verkehrsmittelübergreifende Optimierung des Mobilitätsangebots in Zürich.

#### 2.1.3 Marktanalyse

Im April 2018 ergab eine Marktanalyse, dass die drei Dienstabteilungen Dienstabteilung Verkehr (DAV), Tiefbauamt (TAZ) und Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) mit ihrer Mobilitätsplattform in einen Markt eintreten, auf dem bereits ähnliche Produkte existieren. Keines der bestehenden Produkte konnte jedoch alle gewünschten Funktionalitäten bieten. Es fehlten jeweils wichtige Merkmale wie beispielsweise Multimodalität, Buchungsfunktion oder die lokalen Mobilitätsangebote. Daher gab es weiterhin eine Marktlücke, insbesondere für eine intermodale Plattform, die auch lokale Zürcher Partner integriert und eine qualitativ hochwertige lokale Planung ermöglicht.

Obwohl vergleichbare Produkte keine lokale Ausrichtung hatten, war zu erwarten, dass sie Marktanteile gewinnen würden. Das Alleinstellungsmerkmal der Mobilitätsplattform der Stadt Zürich lag darin, dass alle Mobilitätsangebote der Urbanregion gleichberechtigt aufgenommen und keinerlei Daten verkauft wurden. Da eine Abwerbung von Nutzenden anderer Produkte mit einem höheren Überzeugungsaufwand verbunden ist als eine Neuanwerbung, sollte der Markteintritt möglichst zeitnah erfolgen. Die Faktoren Zeit, Time-to-Market und Kundenakzeptanz waren für die Mobilitätsplattform im Vergleich zu Konkurrenzprodukten schwer einschätzbar. Es ist eine zulässige Schlussfolgerung, dass ein verzögerter Markteintritt die Erfolgsaussichten von ZüriMobil geschmälert hätte.



Diese Schlussfolgerung wurde auch dadurch gestützt, dass Mitglieder des Projektteams von weiteren, noch nicht öffentlichen Bestrebungen für vergleichbare und/oder konkurrierende Produkte insbesondere im Bereich MaaS Kenntnis hatten. Die Chance für die Lancierung einer eigenen Plattform zu verpassen, hätte nicht nur einen potenziellen Verlust der Kundenschnittstelle, sondern auch das Abseitsstehen in einem dynamischen, zunehmend komplexen, kompetitiven und sich öffnenden Mobilitätsmarkt bedeutet.

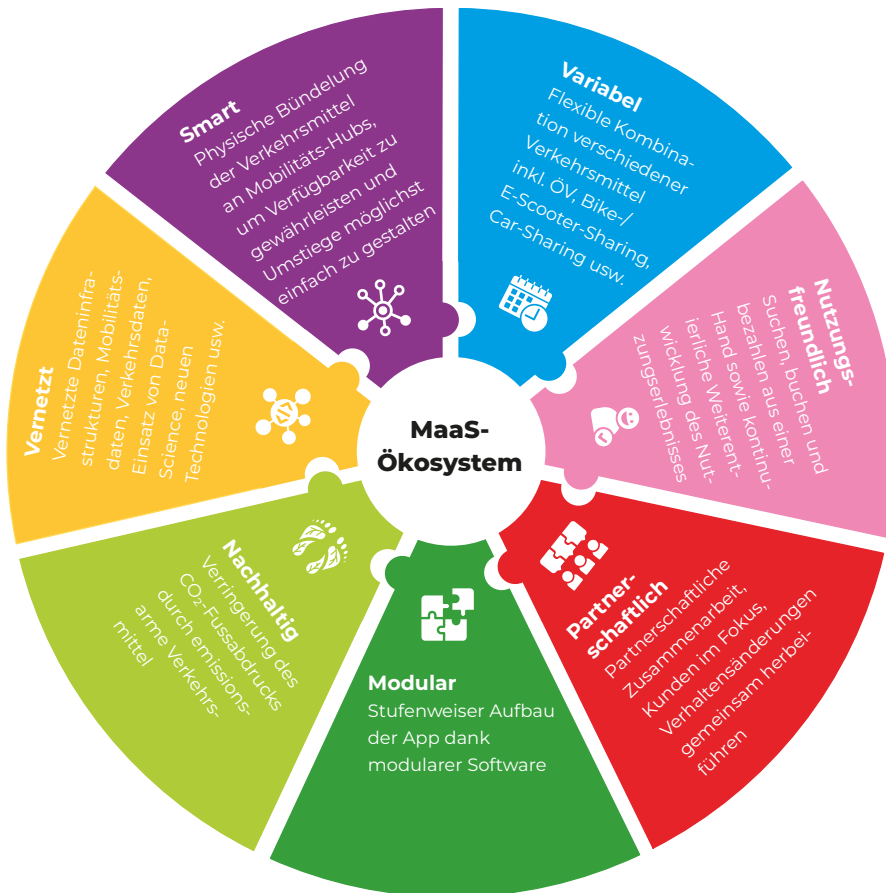
Die Mobilitätsplattform bot darüber hinaus die Möglichkeit, umfassende Bewegungsdaten über mehrere Verkehrsmittel hinweg (nach ausdrücklicher Einwilligung der Nutzenden) zu erheben und so für die Optimierung des städtischen Verkehrsangebots zu verwenden. Ein verpasster Erfolg der Mobilitätsplattform hätte die Erhebung solcher Daten verunmöglicht.



Das Alleinstellungsmerkmal der Mobilitätsplattform der Stadt Zürich lag darin, dass alle Mobilitätsangebote der Urbanregion gleichberechtigt aufgenommen und keinerlei Daten verkauft wurden. Es ist eine zulässige Schlussfolgerung, dass ein verzögerter Markteintritt die Erfolgsaussichten von ZüriMobil geschmälert hätte.

## Das MaaS-Ökosystem

MaaS ist ein Ökosystem, in dem verschiedene Komponenten eine Rolle spielen und zum Erfolg beitragen. Ziel ist es, eine nahtlose und effiziente Mobilitäts-erfahrung zu bieten, indem verschiedene Verkehrsoptionen miteinander verknüpft werden. So können die individuellen Bedürfnisse der Nutzenden erfüllt werden.



## 2.1.4 Wie wurde ZüriMobil umgesetzt?

Wichtig war es, den Nutzenden eine Lösung anzubieten, die den lokalen urbanen Verhältnissen und Anforderungen gerecht wird und rasch einsatzfähig ist. Daher wurde eine bestehende und bereits bewährte Standardsoftwarelösung beschafft, die lediglich an die spezifischen Gegebenheiten der Urbanregion Zürich angepasst werden musste. Um die Zeitspanne bis zur Inbetriebnahme so kurz wie möglich zu halten, wurde der IT-Betrieb während der Pilotphase an einen Technologiepartner ausgelagert.

Im Rahmen der Strategieschwerpunkte «Zukunftsformen der integrierten öffentlichen Mobilität» und der Smart-City-Strategie der Stadt Zürich sowie in Abstimmung mit den beteiligten Dienstabteilungen war geplant, das erworbene System zu einem späteren Zeitpunkt in den eigenen IT-Betrieb zu überführen und spezifisch für die Urbanregion Zürich weiterzuentwickeln.

Der Technologiepartner wurde mittels einer öffentlichen Ausschreibung gesucht. Die Vergabe erfolgte schliesslich an die Hacon Ingenieurgesellschaft mbH (Hacon) aus Deutschland. Das Pilotprojekt wurde durch die drei Dienstabteilungen DAV, TAZ und VBZ der Stadt Zürich finanziert und begleitet.

## 2.1.5 Projektziele

Hauptziel des Pilotprojekts war die Inbetriebnahme einer «ersten Version» der Mobilitätsplattform. Die Mobilitätsplattform für die Urbanregion Zürich sollte als iOS- und Android-App lanciert werden.

Die Erkenntnisse aus dem Pilotbetrieb sollten der Weiterentwicklung des heutigen Mobilitätssystems dienen sowie die Einschätzung des Potenzials von multimodalen Sharing-Angeboten in einer App unterstützen.

Ob und in welcher Form eine multimodale App für die Urbanregion Zürich weitergeführt werden kann, sollte auf Basis der Erkenntnisse aus Kundenakzeptanz, Kennzahlen des Pilotbetriebs und der Marktentwicklung von MaaS bilanziert werden.

## 2.2 Das war ZüriMobil

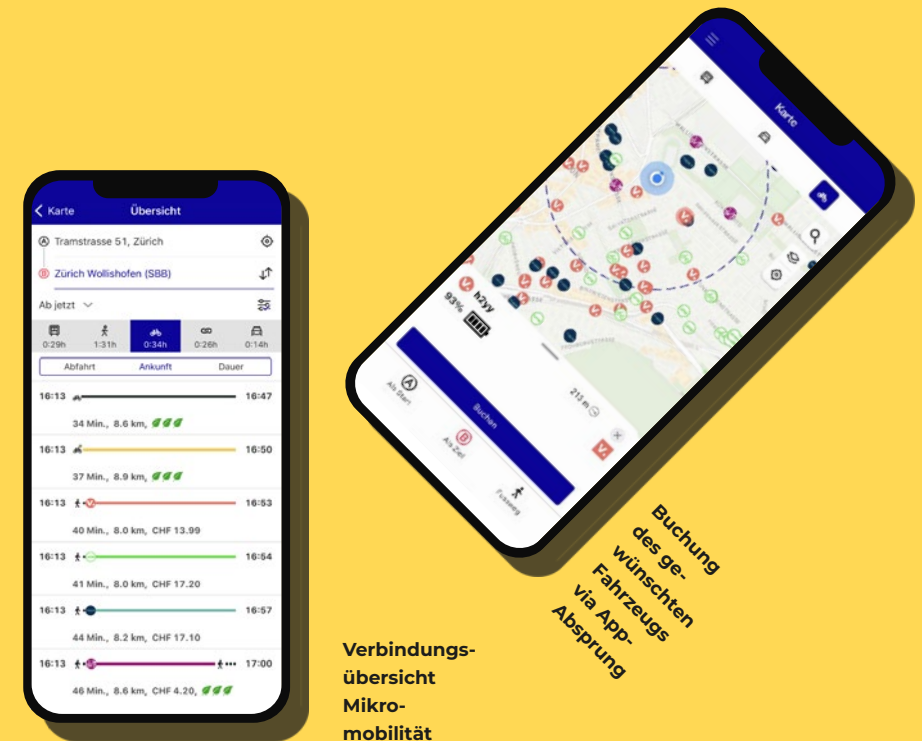
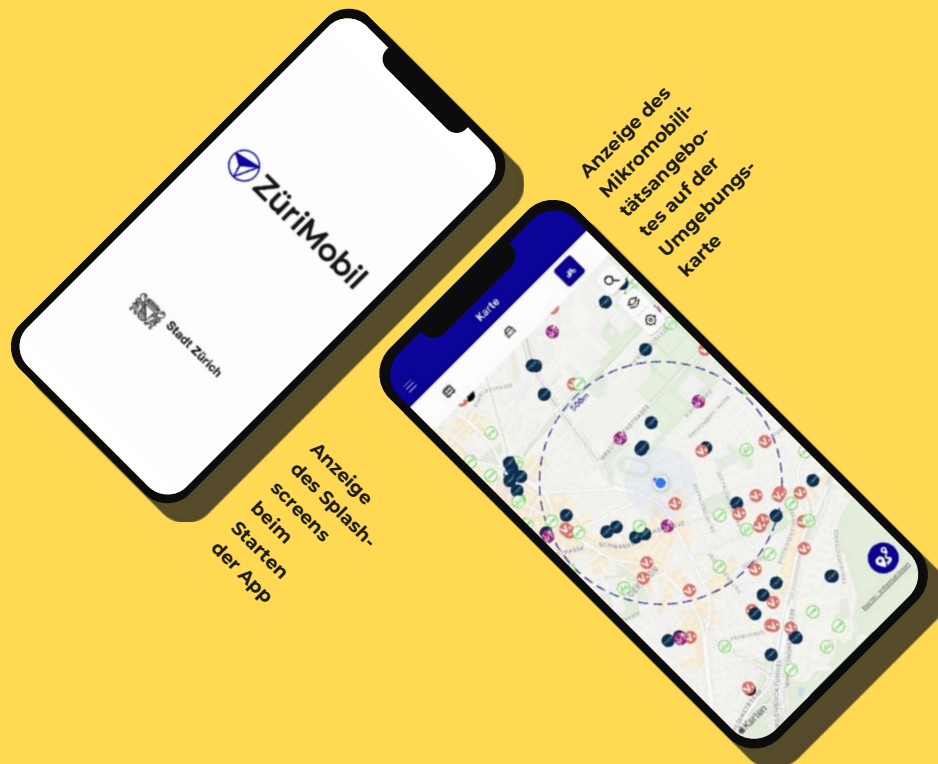
### 2.2.1 App und technische Plattform

Die App wurde auf Basis der Standardsoftware des Unternehmens Hacon entwickelt. Damit konnte diese nach neun Monaten Entwicklungszeit lanciert werden. Die App war die digitale Schnittstelle zu den Kundinnen und Kunden und bot Informations- und Reiseplanungsunterstützung für die Urbanregion Zürich. Integriert wurden der öffentliche Verkehr (ÖV), Bike-, E-Trottinett- und Car-Sharing sowie Taxis inklusive der jeweiligen Tarifinformationen. Die Buchung erfolgte per Weiterleitung zu den Apps der jeweiligen Mobilitätspartner (App-Ab sprung). Zusätzlich integriert wurden sowohl das ÖV-Routing, das für die ÖV-Verbindungsankunft notwendig war, als auch der vom TAZ entwickelte Velo- und Fusswegrouter.

Die App bot unterschiedliche Funktionalitäten wie die symbolische Anzeige der CO<sub>2</sub>-Emissionen, eine Take-me-Home-Funktion, die Anzeige von Favoriten auf der Karte, von Points of Interest (Velopumpen, Hotels usw.), der ZüriMobil Stationen usw. an. In der Verbindungsübersicht konnten alle Mobilitätsangebote anhand von Preis, Reisedauer und CO<sub>2</sub>-Emissionen miteinander verglichen werden.

Die Projektverantwortlichen konnten zudem herausfordernde Funktionen wie beispielsweise das intermodale Routing testen. Intermodal bedeutet, dass verschiedene Verkehrsmittel in einer Reisekette miteinander verknüpft werden. Die Herausforderung bestand darin, den Algorithmus so zu gestalten, dass innerhalb der Stadt Zürich sinnvolle Kombinationen der Mobilitätsangebote berechnet wurden.

Ein Highlight der App war die Anzeige der aktuellen Position von Tram und Bus. In der ersten Ausbaustufe basierte diese Funktion auf den Fahrplandaten. Die Position des jeweiligen Fahrzeugs war jedoch nicht aktuell, da Verspätungen



nicht berücksichtigt werden konnten. Deshalb wurden in einer zweiten Phase die Echtzeitdaten der Fahrzeuge einbezogen. Darüber hinaus wurde die Nutzung von städtischen Dienstleistungen wie Meldeplattform «Züri wie neu» und Fundbüro der Stadt Zürich in die App integriert.

Die Gestaltung der App sowie die Interaktionsmöglichkeiten mit den Nutzenden waren an die Funktionalität des Standardprodukts des Technologiepartners gebunden. Die gewünschte Anpassung auf ein zeitgemässes, modernes Design wäre mit hohen Kosten und hohem Aufwand verbunden gewesen, weshalb darauf verzichtet wurde.

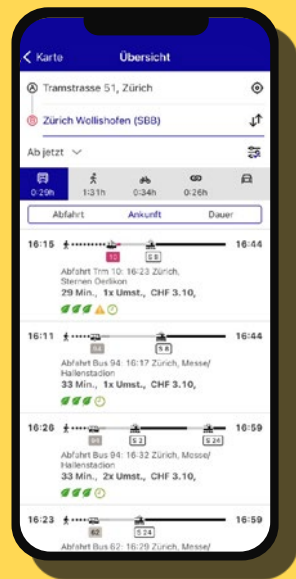
Die erste öffentliche Version der Mobilitätsplattform bot den folgenden Funktionsumfang:

- Plan- und Echtzeitinformationen
- Preisinformationen
- Reiseplanung inklusive Routing

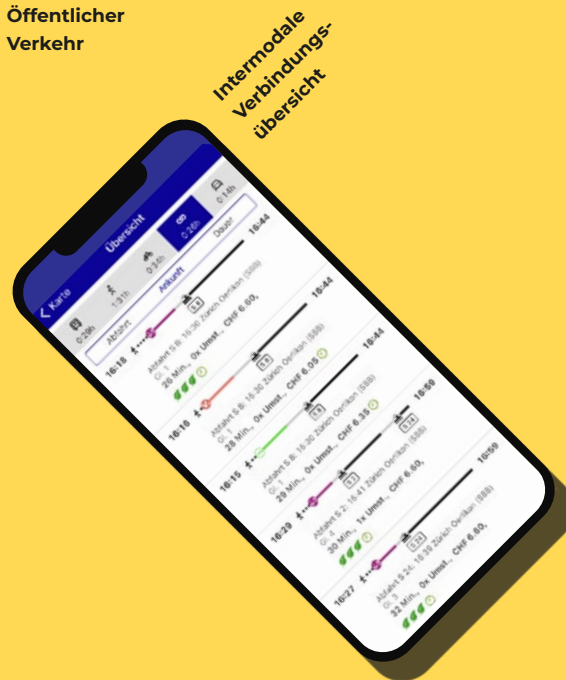
- Buchungsfunktion (über Weiterleitung/App-Absprung)
- Aufzeichnung von Bewegungsdaten (explizite Einwilligung durch Nutzende)

Folgende Datengrundlagen wurden eingesetzt:

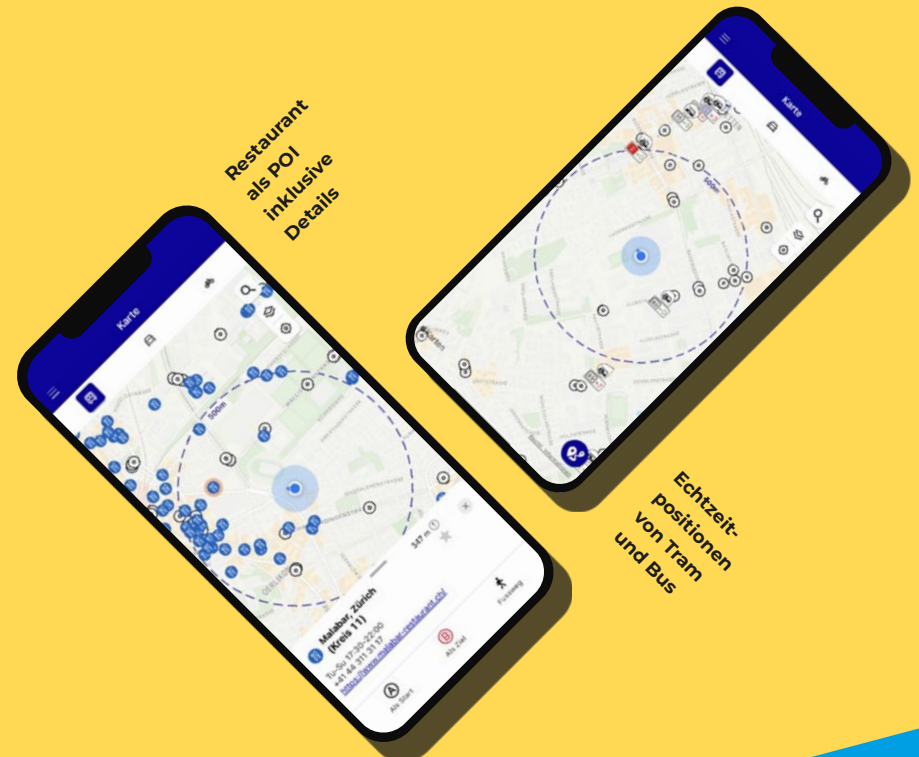
- Plandaten ÖV CH
- Echtzeitdaten (inklusive Umleitungen) ÖV CH
- Positionsdaten ÖV-Fahrzeuge ZVV-Gebiet
- Tarifdaten ÖV CH, Taxi, Car-Sharing sowie stationärer und free-floating Velo- und E-Trottinet-Verleih
- Routenplaner ÖV, motorisierter Individualverkehr, Fuss- und Veloverkehr
- Standorte Veloverleihstationen und Veloabstellplätze
- Taxistandorte
- Car-Sharing-Standorte
- ZüriMobil Stationen



**Verbindungs-  
übersicht  
Öffentlicher  
Verkehr**



**Intermodale  
Verbindungs-  
übersicht**



**Restaurant  
als POI  
inklusive  
Details**

**Echtzeit-  
positionen  
von Tram  
und Bus**



## 2.2.2 Kundengruppen

Die ZüriMobil App war auf die Bevölkerung der Stadt Zürich ausgerichtet. Bereits zu Beginn wurden aber mehrere Unternehmen und Arealentwickler/-innen aus dem sogenannten Business-to-Business(B2B)-Sektor auf die App aufmerksam. Dadurch fand während der gesamten Laufzeit des Pilotbetriebs ein Austausch statt. Dabei wurden Themen wie Mitarbeitendenmobilität und das Konzept des autoarmen Wohnens diskutiert. Für die Kundengruppe B2B waren Funktionalitäten wie ein Mobilitätsbudget für Mitarbeitende, Bezahlung des Mobilitätsangebots über die App, Mobilitätshubs auf dem Firmengelände oder in den Wohnquartieren, Reduktion von Firmenfahrzeugen usw. wichtig.

Mit ZüriMobil konnte nur bedingt auf die Vorstellungen der Unternehmen und Arealentwickler/-innen eingegangen werden. Das lag massgeblich an der technischen Einschränkung, dass Buchung und Bezahlung von Mobilitätsangeboten nur per Weiterleitung zu den jeweiligen Apps möglich war. Zudem mussten sich die Kundinnen und Kunden für die Nutzung der App nicht registrieren.

Einem Wunsch konnte jedoch nachgekommen werden. So wurde für die Überbauung Guggachpark ein sogenannter Mobilitätshub, eine ZüriMobil Station, eingerichtet. Damit war es den Bewohnenden möglich, das nachhaltige Mobilitätsangebot in der Nähe ihrer Wohnungen zu nutzen.

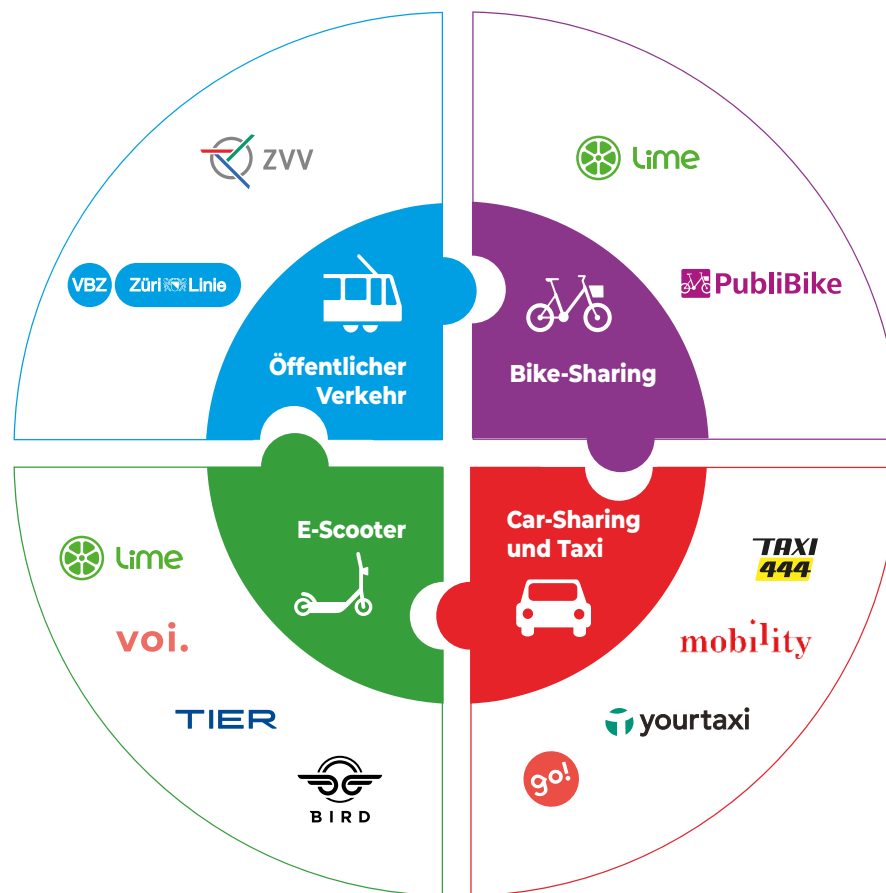
## 2.2.3 Einbezogene Dienstleistungen

Vor ZüriMobil existierten in der Urbanregion Zürich (Stadt und nahe Agglomeration) getrennte Informations-, Reiseplanungs- und Ticketingsysteme von verschiedenen Mobilitätsanbietern. Für die Kundinnen und Kunden bedeutete dies, dass sie für jeden Mobilitätsanbieter eine separate Anwendung für die Reiseplanung verwenden mussten. Dies erschwerte den Vergleich alternativer Reismöglichkeiten. Durchgängige, verkehrsmittelübergreifende Reiseplanungen, -informationen und -buchungen waren nicht möglich.

## Mobilitätsangebot

ZüriMobil präsentierte sich als eine multimodale App, die diverse Mobilitätsangebote in der Stadt Zürich in einer Anwendung vereinte. Die App integrierte neben dem klassischen ÖV eine Vielzahl von Sharing-Diensten. In der ersten Phase waren ein Car-Sharing-Anbieter sowie jeweils zwei Bike-/E-Trottinett-Sharing- und Taxi-Anbieter als Mobilitätspartner dabei. Die Partner stellten umfassende Informationen zur aktuellen Situation sowie zur Reiseplanung inklusive verbindlicher Tarifdaten bereit.

In der zweiten Phase des Pilotprojekts wurden weitere Mobilitätspartner eingebunden. Schlussendlich waren die folgenden Angebote in der App verfügbar:





## ZüriMobil Stationen

Mit Beginn des Projekts wurde die physische Bereitstellung des Mobilitätsangebots zu einem wesentlichen Bestandteil des ZüriMobil Produkts. Ziel war es, an nachfragestarken Standorten die Sichtbarkeit, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit nachhaltiger Verkehrsmittel zu gewährleisten. Dafür wurden ZüriMobil Stationen eingerichtet – zunächst auf dem Gelände der VBZ an der Flurstrasse (inklusive Ladesäule für Mobility-Autos), am Heuried (inklusive Velopumpe) sowie in Seebach.

Im Verlauf des Pilotprojekts wurden an zehn weiteren Standorten auf öffentlichem Grund ZüriMobil Stationen für Zweirad-Sharing-Angebote errichtet. Alle Stationen waren auf der Umgebungskarte der ZüriMobil App sichtbar.

Die ZüriMobil Stationen wurden nach Abschluss des Pilotprojekts beibehalten. Zudem werden weitere Einsatzmöglichkeiten wie beispielsweise ZüriMobil Stationen bei Grossveranstaltungen getestet, um damit weitere Erfahrungen mit sogenannten Mobilitätshubs zu sammeln.



ZüriMobil Station Heuried



ZüriMobil Station an der Flurstrasse mit Bodenbemalung



ZüriMobil Station Seebach



ZüriMobil Station Flurstrasse, Anzeige durch Stehle

## 2.2.4 Kundendienst

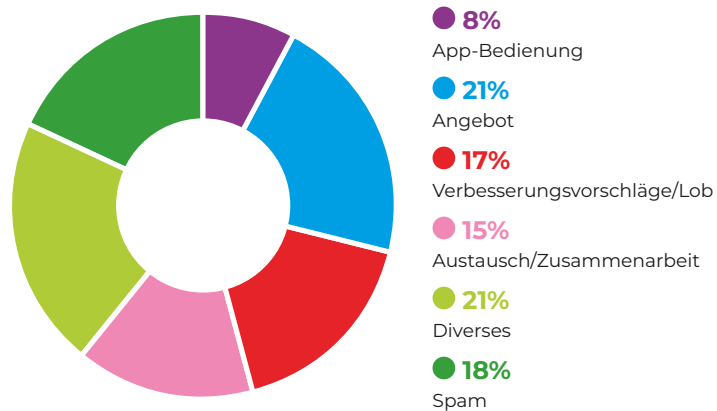
Der Kundendienst wurde durch den VBZ-Kundendienst – ZVV-Contact – sichergestellt. Dieser war via E-Mail direkt aus der App heraus erreichbar. Eine Telefonnummer stand nicht zur Verfügung.

Bei einer Anfrage konnten die Nutzenden eine der folgenden Kategorien auswählen:

- Fragen zur Bedienung der App
- Fragen zum Mobilitätsangebot
- Verbesserungsvorschläge

Anfragen betreffend die Bedienung der App wurden vom Kundendienst direkt beantwortet. Fragen zum Mobilitätsangebot sowie Verbesserungsvorschläge wurden vom Projektteam beantwortet und gesammelt. Spezifische Fragen zu den Mobilitätspartnern wurden an den jeweiligen Kundendienst weitergeleitet.

Im gesamten Projektzeitraum erhielt der Kundendienst rund 190 Anfragen zu verschiedenen Themen:



## 2.2.5 Mobilitätspartner

In der Initialisierungsphase des Pilotprojekts wurde Kontakt zu verschiedenen potenziellen Mobilitätspartnern aufgenommen, um diese für eine Zusammenarbeit zu gewinnen. Zum Start konnten Kooperationsvereinbarungen mit dem ÖV, Mobility Carsharing, PubliBike, Bond/Smide (bis 2021 auf dem Markt verfügbar), Voi, TIER, Taxi444 und Taxi Go! abgeschlossen werden. Dies legte den Grundstein für den Aufbau des Partnermanagements. Im Verlauf des Pilotprojekts wurden zusätzliche Mobilitätspartner wie Lime und Bird gewonnen. ZüriMobil machte den Nutzenden während des Betriebs etwa 90% des in der Stadt Zürich verfügbaren Mobilitätsangebots zugänglich.

Die Zusammenarbeit mit den Mobilitätspartnern konzentrierte sich vor allem auf die technische Ebene, insbesondere auf Änderungen an den Schnittstellen, die Auswirkungen auf die ZüriMobil Plattform hatten. Während der Zusammenarbeit wurde deutlich, dass die technischen Schnittstellen der Mobilitätspartner unterschiedliche Reifegrade aufwiesen. Dadurch war der Integrationsaufwand unterschiedlich hoch.



## 2.2.6 Benchmark

Der Markt für multimodale Apps entwickelte sich im Laufe des Pilotbetriebs stetig weiter. Als Benchmark etablierte sich seit 2019 die Jelbi-App, die MaaS-Lösung der BVG in Berlin. Die App weist im direkten Vergleich den höchsten technologischen Reifegrad und das umfangreichste vollintegrierte Mobilitätsangebot auf.

Während sich 2020 noch einige Schweizer Unternehmen mit dem Thema MaaS befassten, war im Sommer 2022/23 die Lösung der Stadt Zürich als einzige am Schweizer Markt präsent. Einerseits ist der MaaS-Betrieb von privaten Unternehmen wirtschaftlich noch nicht rentabel, andererseits haben sich öffentliche Betriebe wie die SBB oder auch PostAuto aus dem MaaS-Umfeld zurückgezogen.

Auch andere europäische Städte sind seit einigen Jahren dabei, ihre MaaS-Lösungen weiterzuentwickeln, damit Nutzende der jeweiligen Lösung das vor Ort vorhandene Mobilitätsangebot durchsuchen, buchen, nutzen und bezahlen können. Dies immer in Ergänzung mit der physischen Komponente in Form von Mobilitätshubs. MaaS-Lösungen, bei denen die öffentliche Hand involviert ist, sind dabei klar am weitesten fortgeschritten.

## 2.2.7 Marketing

Das Ziel des Marketings bestand darin, ZüriMobil sowohl als eigenständige Marke als auch als Angebot der Stadt Zürich zu positionieren und Nutzende zu gewinnen.

### Branding

In Kooperation mit der Werbeagentur Maxomedia wurde das Branding entwickelt und konsequent auf sämtlichen Werbemitteln, der ZüriMobil Website sowie im Rahmen von Präsentationen umgesetzt. Eine zentrale Bedeutung hatte dabei die Wiedererkennbarkeit der Stadt Zürich im Branding. Daher wurde als Logo-farbe das Züri-Blau gewählt.



## Kommunikation/Bewerbung/PR

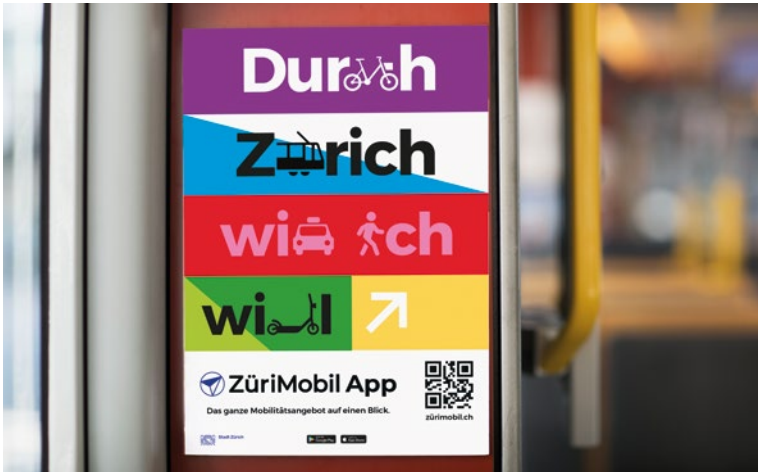
Die Werbekampagne zielte darauf ab, potenzielle Nutzende möglichst rasch auf die neue App aufmerksam zu machen. Bei der Gestaltung lag der Fokus auf der unmittelbaren Erfassbarkeit des Angebots. Auf den ersten Blick sollte erkennbar sein, dass es sich um eine App handelt, in der verschiedene Formen der Mobilität verfügbar sind. Dies wurde mit dem Slogan «Durch Zürich wie ich will» umgesetzt.

Die Bewerbung lief während des gesamten Pilotbetriebs in mehreren Wellen. Folgende Massnahmen wurden dabei umgesetzt:

- Medienmitteilungen
- Eigene Website [zürimobil.ch](http://zürimobil.ch) mit detaillierten Informationen und Erklärungen zur App sowie der Auflistung der Mobilitätspartner. In einem zweiten Schritt wurden die ZüriMobil Stationen integriert.
- F4-Plakate an den VBZ-Haltestellen
- Hängekartons in Tram und Bus
- Bus-Seitenplakate
- Tram-Vollbemalung
- Flyerverteilung in VBZ-Beratungsstellen
- Plakat- und Postkartenkampagne in der Universität, in Kinos und in Shops
- Banner- und Social-Media-Kampagne auf diversen Social-Media-Kanälen und Websites
- Inserate in 20 Minuten und im Tagblatt der Stadt Zürich
- Publireportagen im Tagblatt der Stadt Zürich
- Erklärvideo zu ZüriMobil
- Kinowerbung
- Posts auf Social-Media-Kanälen der verschiedenen Mobilitätspartner

Herausfordernd war das beschränkte Budget. Dadurch musste vor allem auf die VBZ-eigenen Kanäle zurückgegriffen werden, wobei nur wenige externe Medien genutzt werden konnten.





Hängekartons in Tram und Bus



Vollbemaltes Tram



Kinowerbung



Insert in 20 Minuten

## Ergebnisse

Insbesondere zu Beginn zeigte sich der Erfolg der Kommunikationsmassnahmen klar in den Downloadzahlen der App. Im Verlauf des Testbetriebs hat sich dieser Effekt jedoch abgeschwächt.

Die Bannerkampagne auf externen Websites generierte beeindruckende Klickraten. Sie waren höher als diejenigen der Social-Media-Kampagnen.

Besonders positiv trug das ZüriMobil Tram zur Steigerung der Bekanntheit bei. Eine repräsentative Marktforschung von VBZ TrafficMedia zeigte, dass dieses die zweithöchste spontane Erinnerungsquote aller je umgesetzten vollbemalten Trams erreichte.

### 2.2.8 Downloads und Nutzende

#### Downloads

Da zum Zeitpunkt der Einführung von ZüriMobil am 11. August 2020 keine Erfahrungswerte anderer Apps bezüglich Nutzung oder Downloads vorlagen, entschied man sich für eine vorsichtige Entwicklungsprognose. Zwar wurde im Jahr 2019 die Jelbi-App der BVG in Berlin als Pilotprojekt gestartet. Bis zum Start von ZüriMobil lagen jedoch noch keine Zahlen vor.

Die effektiv gemessenen Downloadzahlen haben die Prognose deutlich übertroffen:

Betriebsjahr	2020	2021	2022	2023 (Juli)
Prognose Downloadzahlen bis Jahresende	8'000	13'000	17'000	20'000
Effektive Downloadzahlen bis Jahresende	9'400	24'000	34'100	37'200

Die Zahlen sind kumuliert

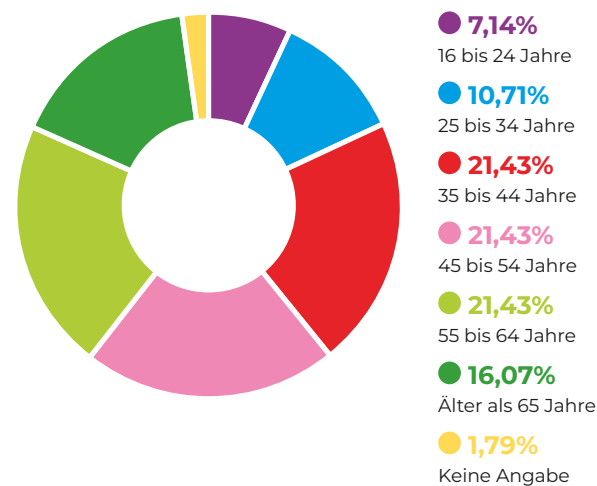
Aufgrund der COVID-19-Pandemie hatte ZüriMobil einen anspruchsvollen Start, da die Mobilität der Menschen erheblich eingeschränkt war. Darüber hinaus war die Nutzung in den wärmeren Monaten höher als in den kälteren Monaten, was insbesondere mit der verstärkten Inanspruchnahme von Mikromobilitätsdiensten bei höheren Temperaturen zusammenhing.

Mit dem Abschluss des Pilotprojekts ZüriMobil im Juli 2023 konnten effektiv über 37'000 Downloads verzeichnet werden. Über den gesamten Projektverlauf hinweg wurden mehr als 82'000 Routenabfragen durchgeführt. Setzt man die Anzahl der Downloads in Bezug zur Einwohnerzahl der Stadt Zürich, hatten 8,5% der Einwohnenden ZüriMobil installiert. Als Vergleich dazu: Die Jelbi-App wurde etwa von 13,6% der Einwohnenden in Berlin heruntergeladen. In Anbetracht dessen, dass die Jelbi-App im Gegensatz zur ZüriMobil App mittlerweile tiefenintegrierte Mobilitätsdienstleistungen inklusive Buchung und Bezahlung anbietet, ist der Wert für ZüriMobil bemerkenswert.

#### Nutzende

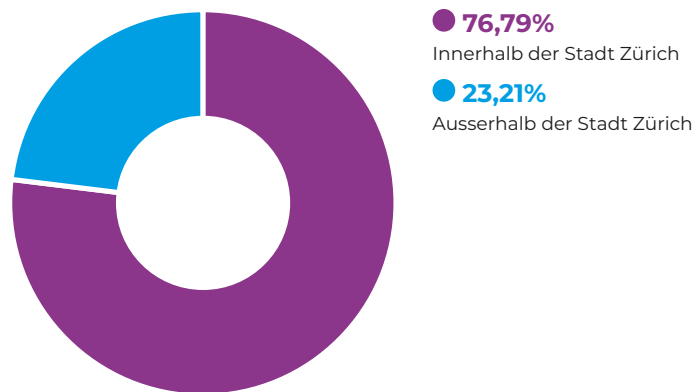
Im Verlauf des Pilotprojekts wurden zwei Onlinepartizipationsverfahren und eine Umfrage durchgeführt. Die wichtigsten Ergebnisse werden im folgenden Abschnitt präsentiert.

Die Nutzenden setzten sich aus den folgenden Altersgruppen zusammen.

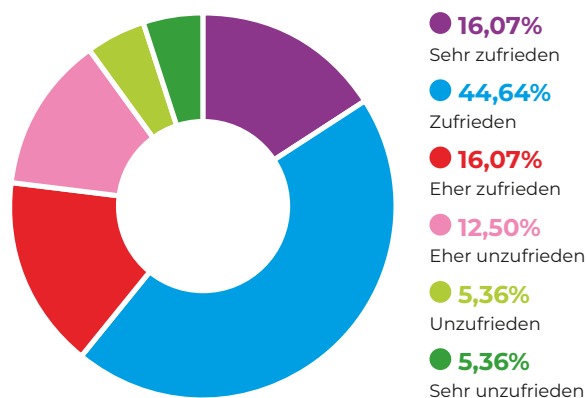


Dies deckte sich mit der zu Beginn des Pilotprojekts definierten Altersgruppe der 20- bis 50-Jährigen als Hauptzielgruppe.

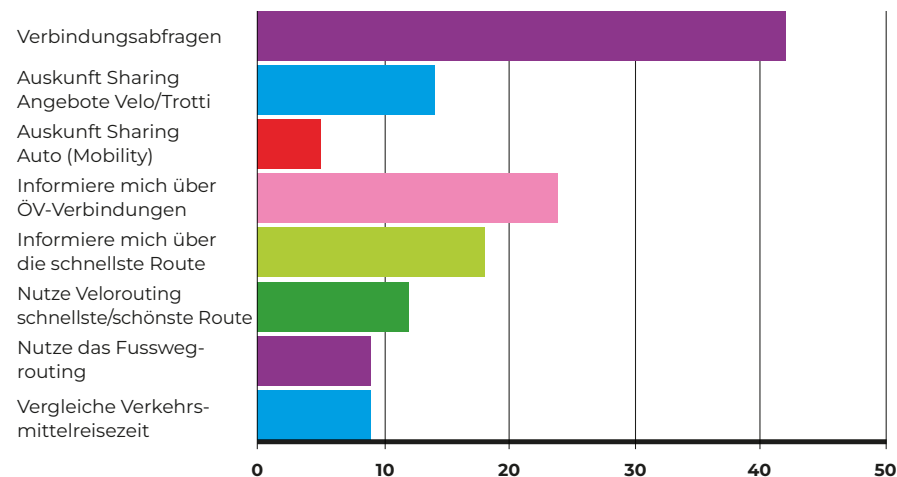
Auch die Vermutung, dass die App vorwiegend von Bewohnenden der Stadt Zürich genutzt wird, wurde bestätigt.



76% der Nutzenden von ZüriMobil gaben bei Umfragen an, dass sie mit der App zufrieden sind.



Die Nutzenden verwendeten ZüriMobil mehrheitlich für folgende Abfragen:



Die Verbindungsübersicht zum direkten Vergleich der verfügbaren Angebote wurde mit Abstand am häufigsten genutzt. Von den integrierten Funktionen wurden insbesondere das Routing sowie die Verbindungs- und Ortssuche intensiv verwendet. Die Möglichkeit, das umfassende Sharing-Angebot in einer App zu vergleichen, wurde von den Nutzenden geschätzt und positiv aufgenommen.

Zusätzlich erhielt das ZüriMobil Team von der Velocommunity positives Feedback bezüglich des Fuss- und Velorouters des TAZ. Das Velorouting bot nicht nur die schnellste, sondern auch die schönste Route an. Die Nutzenden schätzten es, diese Funktion nicht nur auf einer Webseite, sondern auch in einer App verwenden zu können. Auch die Angabe der Echtzeitposition von Tram und Bus wurde von der Community positiv aufgenommen.

Die angebotene Weiterleitung zur jeweiligen Mobilitätspartnerapp für die Buchung des Mobilitätsangebots wurde aus Komfortgründen selten genutzt. Informationen, Buchung, Bezahlung und Abrechnung werden direkt aus einer App heraus erwartet.

Weitere Funktionalitäten wie das persönliche Bewegungsdashboard, das den Nutzenden ihre zurückgelegten Wege durch die Stadt Zürich zeigte, sowie eine Übersicht aller ÖV-Störungsmeldungen wurden sehr selten verwendet.

Generell sind die Resultate von ZüriMobil positiv zu bewerten. Feedback und Verbesserungsvorschläge trafen von der Community bei neu eingeführten Funktionen zeitnah ein.

### 3 Gesamtfazit

Durch die umfassende Digitalisierung in vielen Lebensbereichen haben sich die Rahmenbedingungen für das sogenannte multimodale Reisen deutlich verändert. Bereits heute können Reisende ihre Mobilität mithilfe von Apps verschiedener Anbieter organisieren. Bei der Einführung von ZüriMobil existierten in der Urbanregion Zürich, das heisst in der Stadt und ihrer nahen Agglomeration, keine Informations-, Reiseplanungs- und Ticketingsysteme, die das gesamte Mobilitätsangebot abdeckten. Für die Kundinnen und Kunden bedeutete dies, dass sie je nach Lösung eine andere Applikation für die Buchung und Bezahlung des Angebots verwenden mussten.

Im Sommer 2020 starteten die drei Dienstabteilungen DAV, TAZ und VBZ der Stadt Zürich gemeinsam den dreijährigen Pilotbetrieb der MaaS-App ZüriMobil als Informations- und Reiseplanungsplattform. Das Pilotprojekt reagierte auf aktuelle Entwicklungen im Bereich neuer Mobilitätsangebote und testete die digitalen Möglichkeiten für den Mobilitätsmarkt in der Stadt Zürich. ZüriMobil ermöglichte die Vergleichbarkeit von Reise- und Routenplanungen mit verschiedenen Mobilitätsformen, inklusive Fusswegen, und integrierte den ÖV, Bike-Sharing, E-Trottinett-Sharing, Car-Sharing sowie Taxiunternehmen. Damit sollten attraktive Alternativen zum Auto in allen Lebenslagen angezeigt werden.

Die Buchung und Bezahlung der jeweiligen Mobilitätsdienstleistungen war jedoch nicht integriert, sondern wurde über eine Weiterleitung zu den Apps der beteiligten Mobilitätspartner gelöst. Gleichzeitig wurden vierzehn ZüriMobil Stationen als Mobilitätshubs eingerichtet, an denen verschiedene Sharing-Fahrzeuge zur Verfügung standen, beispielsweise von Mobility und PubliBike.

Aufgrund einer Kundenbefragung und unterschiedlicher Anfragen können folgende Schlussfolgerungen gezogen werden:

- Es ist entscheidend, einen einfachen und unkomplizierten Zugang zu einer breiten Palette nachhaltiger Mobilitätsangebote zu ermöglichen. Jedoch werden Kundenanforderungen erst dann vollständig erfüllt, wenn Buchung und Bezahlung in einer App integriert sind.

- Physische Mobilitätshubs (ZüriMobil Stationen) steigern die Sichtbarkeit von Sharing- und anderen Mobilitätsangeboten als Alternative zum motorisierten Individualverkehr (MIV). Dies beinhaltet die zuverlässige physische Bündelung nachhaltiger Verkehrsmittel an öffentlichen Orten, an ÖV-Knotenpunkten, auf Privatgrundstücken, in angrenzenden Gemeinden sowie temporär bei Grossveranstaltungen oder Baustellen.
- Zusätzlich zur Lösung für Privatpersonen, die in der Urbanregion Zürich unterwegs sind, wird auch eine digitale und physische Lösung für Unternehmen und Arealentwickler/-innen gewünscht. Dies soll die Mobilität der Mitarbeitenden unterstützen und das Konzept des autoarmen Wohnens fördern.

Letztendlich befindet sich die Mobilität im Wandel und der Trend, zu teilen statt zu besitzen, nimmt zu. Die Menschen kombinieren unterschiedliche Verkehrsmittel miteinander. Im Rahmen von MaaS werden diverse Transportformen und -dienste auf einer Mobilitätsplattform gebündelt, auf der sie nahtlos geplant, gebucht, begleitet, abgerechnet und bezahlt werden können. Damit wird die Multi- und Intermodalität unterstützt und gefördert, wobei die Verkehrsmittel je nach Ort, Zeit und Zweck passend eingesetzt und kombiniert werden.



**Es ist entscheidend, einen einfachen und unkomplizierten Zugang zu einer breiten Palette nachhaltiger Mobilitätsangebote zu ermöglichen. Physische Mobilitätshubs (ZüriMobil Stationen) steigern die Sichtbarkeit von Sharing- und anderen Mobilitätsangeboten als Alternative zum motorisierten Individualverkehr. Zusätzlich zur Lösung für Privatpersonen wird auch eine digitale und physische Lösung für Unternehmen und Arealentwickler/-innen gewünscht.**



## 4 Wie weiter nach ZüriMobil?

### Handlungsbedarf

Die Stadt Zürich hat die Ambition, ihren städtischen Raum zu gestalten, nachhaltige Verkehrsmittel zu fördern und den MIV in der Stadt zu reduzieren. Damit sollen ihre Ziele in Bezug auf Netto-Null-Treibhausgase und ressourcenschonende Mobilität erreicht werden. Um zudem den Herausforderungen im Bereich neuer Mobilitätsformen, insbesondere im Sharing-Bereich, zu begegnen, ist es entscheidend, dass man gut gerüstet ist. Daher sind Erfahrungen, die durch solche Pilotprojekte gewonnen werden, von grosser Bedeutung. MaaS ist ein elementarer Bestandteil für die Stadt Zürich, sofern sie das Verkehrsmanagement selbst in die Hand nehmen und nicht anderen überlassen möchte. Die Stadt sollte die Hoheit über die strategische Ausrichtung des digitalen und physischen Mobilitätsangebots in ihrem Stadtgebiet nicht nur innehaben, sondern das Angebot auch gestalten.

In ähnlicher Weise haben auch die Städte Basel und Bern klare strategische Vorgaben, smarte Mobilität zu fördern und diese zukünftig als Teil des öffentlichen Dienstleistungsangebots zu etablieren.

Auf der Grundlage dieser Ziele besteht die Absicht, in einer Städtekooperation eine gemeinsame städtische MaaS-Lösung zu evaluieren. Dies ermöglicht die Nutzung von Synergien sowie eine effiziente Investition in eine gemeinsame Lösung. Die gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt ZüriMobil werden dabei in die geplante Städtekooperation und die beabsichtigte gemeinsame städtische MaaS-Lösung einfließen.

## 5 Abschluss

«Durch Zürich wie ich will» mit ZüriMobil – es endet eine lehrreiche Pilotphase, in der sich die Stadt Zürich und die Mobilitätspartner intensiv mit Themen wie MaaS, Multimodalität und Mobilitätshubs auseinandergesetzt haben. Der erfolgreiche Abschluss des Pilotbetriebs ermöglichte es, wertvolle Erkenntnisse und Entwicklungen für die Stadt Zürich festzuhalten.

Im vorliegenden Bericht wurde das Potenzial von MaaS in der Stadt Zürich erörtert. Besondere Aufmerksamkeit galt dabei den Schwächen bei der Aus-

gestaltung des Angebots, der technischen Integrationstiefe, der Zusammenarbeit mit Technologiepartnern und der Marktentwicklung im Bereich MaaS. Daraus ergibt sich, dass die Umstellung des Pilotbetriebs auf einen Regelbetrieb mit der vorliegenden Ausgestaltung des Produkts nicht empfohlen wird.

Der durch den Stadtratsbeschluss genehmigte Vergabepreis inklusive aller Optionen betrug 1,582 Millionen Franken und schloss den Aufbau der Plattform gemäss Pflichtenheft, den Betrieb sowie die Kosten für Weiterentwicklungen während des dreijährigen Pilotbetriebs mit ein. Das Budget wurde eingehalten.

Die Resonanz namhafter Schweizer Unternehmen bezüglich des Pilotprojekts, um die Mobilität der Mitarbeitenden zu unterstützen und das Konzept des auto-armen Wohnens zu fördern, war positiv. Neue Mobilitätsformen etablieren sich vor allem in den Städten. Dabei handelt es sich um geteilte Fahrzeugflotten, deren Betrieb in verschiedenen Geschäftsmodellen denkbar ist – seien es stationäre Veloverleihsysteme oder frei verfügbare elektrische Trottinette, die via App bestellt werden können. Vor diesem Hintergrund befassen sich derzeit viele Städte, Unternehmen und Transportunternehmen mit MaaS und damit mit buchbaren Mobilitätsangeboten. Denn sowohl das Umweltbewusstsein als auch der Trend zum Verzicht auf das eigene Fahrzeug in urbanen Räumen wächst.

Das gewonnene Wissen über den multimodalen Mobilitätsmarkt in Zürich, die gesammelten Erfahrungen sowie die aufgebauten Kontakte bieten eine wertvolle Grundlage für langfristige Partnerschaften. Diese ermöglichen eine gemeinsame, integrierte und verkehrsmittelübergreifende Optimierung des Mobilitätsangebots in Zürich. Die im Bericht präsentierten Resultate, Erkenntnisse und Erfahrungen werden in die Entwicklung einer neuen städtischen MaaS-Lösung im Rahmen einer Kooperation der Städte Basel, Bern und Zürich einfließen.

Mit dem Abschluss des Pilotprojekts ZüriMobil geht ein Kapitel zu Ende, aber das Projekt bietet der Stadt Zürich ein solides Fundament für die Beurteilung des Potenzials von MaaS und für weiterführende Überlegungen zur Mobilität der Zukunft.

### Impressum

Herausgeber: Verkehrsbetriebe Zürich VBZ

Autoren: Susanne Grün, Matthias Klaus, Serge Nater

Layout/Design: Maxomedia

Stand: Zürich, Februar 2024

