

Medienmitteilung vom 14. November 2022

## **20 Jahre ZVV-Contact: Eine Nummer für alles**

**Seit November 2002 steht der Kundendienst aller ZVV-Verkehrsunternehmen (ZVV-Contact) Fahrgästen mit Rat und Tat zur Seite. Seither konnte sein Leistungsumfang stark erweitert werden. Neu wird die bisher kostenpflichtige Telefonnummer auf die Gratisnummer 0800 988 988 umgestellt.**

„Im Sinne der Kundenfreundlichkeit haben wir vor 20 Jahren eine einzige Anlaufstelle für Anfragen rund um den öffentlichen Verkehr geschaffen“, sagt Dominik Brühwiler, Direktor des ZVV. „Heute ist das ZVV-Contact der Dreh- und Angelpunkt in Sachen Information, Beratung und Vertrieb.“ Bevor das ZVV-Contact 2002 geschaffen wurde, gab es in jedem Transportunternehmen des ZVV eine eigene Stelle für Kundenanfragen.

### **Gestiegener Leistungsumfang**

Das ZVV-Contact ist eine Erfolgsgeschichte: Startete der Kundendienst damals mit 14 Mitarbeitenden und 80 000 Anfragen pro Jahr, sind es heute täglich rund 30 Mitarbeitende, die pro Jahr ungefähr 160 000 Kundenanliegen per Telefon, E-Mail oder per Post beantworten. Neu hinzugekommen ist auch die Beantwortung von Fragen, die via Social Media (Facebook, Twitter und Instagram) gestellt werden. Sieben Tage die Woche von 6 Uhr morgens bis 10 Uhr abends unterstützen die Mitarbeitenden von ZVV-Contact die Fahrgäste in allen Fragen rund um den öffentlichen Verkehr im Kanton Zürich. So helfen sie bei der Wahl des richtigen Tickets, erneuern Abos oder geben Auskunft zum Fahrplan oder Betriebsstörungen. Darüber hinaus nehmen sie auch Lob und Kritik zu sämtlichen im ZVV zusammengeschlossenen Verkehrsunternehmen entgegen und unterstützen bei der Bedienung der digitalen Angebote wie der ZVV-App oder der Homepage [zvv.ch](http://zvv.ch). Das ZVV-Contact wird seit 2002 von den Verkehrsbetrieben Zürich (VBZ) betrieben.

### **Neue Angebote**

Seit Mai 2022 ist es möglich, via ZVV-Contact Tickets fürs ganze Schweizer öV-Netz zu beziehen. So können beispielsweise frühzeitige Sitzplatzreservierungen und Ticketkäufe für

beliebte touristische Züge wie den Glacier Express direkt beim ZVV-Contact getätigt werden. Die Nummer des Kundendienstes findet sich an jeder Haltestelle und in jedem Fahrzeug, um Kundinnen und Kunden in jeder Situation weiterhelfen zu können. Somit ist das ZVV-Contact eine echte Alternative zu den bedienten Verkaufsstellen.

### **Spezielle Kundenanfragen**

„Unser Team ist professionell aufgestellt und die Mitarbeitenden geben alles, um die Anliegen der Kundinnen und Kunden umfassend und möglichst zeitnah zu beantworten“, sagt Dieter Fischer, Leiter ZVV-Contact. „Ab und zu erreichen uns auch lustige Anfragen. So z.B. die Kundin, die wissen wollte, ob ihr Alpaka im Tram auch ein Ticket benötige. Ein anderes Mal erhielten wir die Meldung, dass sich Pferde auf dem Trasse der Forchbahn befänden und wir mussten jemanden aufbieten, diese von dort wegzubewegen.“ Das ZVV-Contact ist also im wahrsten Sinne eine Nummer für alles.

### **Medienkontakt:**

Cristina Maurer, ZVV-Medienstelle ZVV, 043 257 48 53, [cristina.maurer@zvv.zh.ch](mailto:cristina.maurer@zvv.zh.ch)

### **Für Kundenanfragen**

ZVV-Contact, 0800 988 988, [contact@zvv.ch](mailto:contact@zvv.ch)