



SBB CFF FFS

Projekt Green Class für E-Bikes: Bewertung und (Miss-)Erfolgsfaktoren

Projet Green Class pour e-bikes: bilan et facteurs de (in)succès

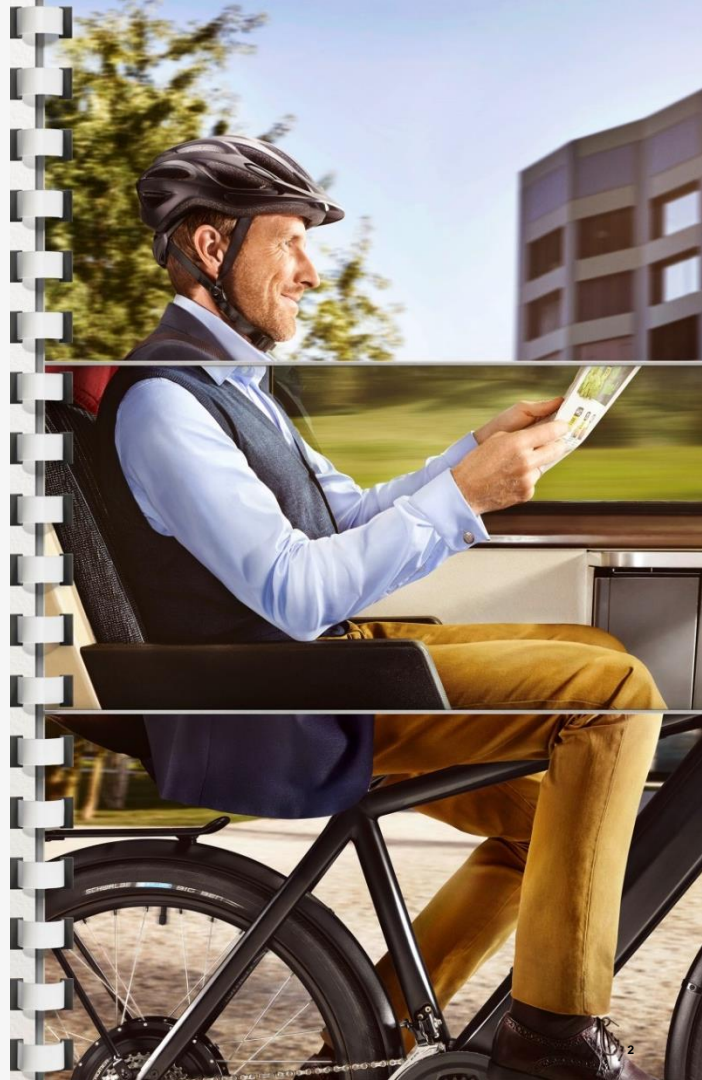
Amélie Deschamps
SBB Personneverkehr, CFF Voyageurs

Bern, 06.09.2018



Das Pilotprodukt – Le produit pilote.

- Kombiangebot SwissPass und E-Bike STROMER ST2
- Umweltfreundliche Mobilität aus einer Hand (Strasse/Schiene)
- Einmaliger Forschungspreis:
 - GA 1. Klasse für 1 Jahr: CHF 8980.-
 - GA 2. Klasse für 1 Jahr: CHF 6750.-
 - Jahresmiete eines STROMERs ST2 (45km/h) inkl. Versicherung, 2 Services und Reparaturen in m-way Filialen
 - Jahresabonnemente:
 - Mobility Carsharing
 - Velostation
 - Schutzbrief des ÖV
 - Velo-Tageskarten
 - WiFi an 80 Bahnhöfen der Schweiz
- Offre combinée SwissPass et e-Bike STROMER ST2
- Mobilité respectueuse de l'environnement «tout en un» (route/rail)
- Prix de recherche unique:
 - AG 1ère classe pour 1 an: CHF 8980.-
 - AG 2è classe pour 1 an: CHF 6750.-
 - Location annuelle d'un STROMER ST2 (45km/h) assurance incluse, avec 2 services et réparations aux filiales m-way
 - Abonnements annuels:
 - Mobility Carsharing
 - Vélostation
 - Livret protection des Transports Publics
 - Cartes journalières vélo
 - WiFi à 80 gares en Suisse





Warum SBB Green Class E-Bike?

- Grosse Nachfrage an SBB Green Class E-Auto mit dem BMW i3
- Neues Zielpublikum mit dem Stromer ST2 ansprechen
- Unterschiedliche Mobilitätsbedürfnisse abdecken
- Option GA 2. Klasse testen
- Mobilitätsverhalten in diesem neuen Kombiangebot untersuchen
- E-Bikes ergänzen die Bahn ideal – beide sind umweltfreundliche Verkehrsträger
- Ausweitung Sortiment an SBB Green Class-Kombiangeboten.

Pourquoi Green Class CFF e-bike?

- Grande demande pour Green Class avec la BMW i3
- S'adresser à un nouveau public cible avec le Stromer ST2
- Couvrir les nouveaux besoins de mobilité
- Tester l'option pour l'AG 2ème classe
- Etudier les comportements de mobilité avec cette nouvelle offre combinée
- Les vélos électriques complètent de façon idéale le train – tous les deux sont des modes de déplacements respectueux de l'environnement.
- Extension de l'assortiment d'offres combinées de Green Class CFF.

Auswertung der Pilotkunden und Nutzung der Velostationen.

Analyse des clients pilotes et utilisation des vélostations.

→ 53 Kunden haben am Pilot teilgenommen.

- 43% hatten bisher kein GA
- 35% wählen GA 1 Kl. / 65% GA 2. Kl.
- 46% haben eine Velostation gewählt:

- 1 Zürich
- 2 Luzern
- 2 Baden
- 2 Basel
- 1 Solothurn
- 1 Winterthur
- 1 Olten
- 1 Thun
- 3 Baden
- 1 Biel
- 2 Genf
- 1 Vevey

→ 53 clients ont participé au projet pilote.

- 43% n'avaient pas d'AG
- 35% ont choisi l'AG 1ère cl. / 65% AG 2è cl.
- 46% ont choisi une vélostation:

- 1 Zurich
- 2 Lucerne
- 2 Baden
- 2 Bâle
- 1 Soleure
- 1 Winterthur
- 1 Olten
- 1 Thun
- 3 Baden
- 1 Bienne
- 2 Genève
- 1 Vevey

Charakteristika der Pilotkunden. Caractéristiques du client pilote.



Männlich
45-jährig
Deutschschweizer
Wohnt in Stadt
2 Personen-Haushalt
Vollzeit berufstätig
Fester Arbeitsort
ÖV-affin
Besitzt ein Auto
Eher E-Bike-Nutzer als
Velofahrer

Homme
45 ans
Suisse Allemand
Habite en ville
Foyer de 2 personnes
Travaille à pleins temps
Lieu de travail fixe
Affinité pour les TP
Possède une voiture
Plutôt utilisateur d'e-bike que
cycliste

Fazit: Was gut gelaufen ist.

Bilan: ce qui a bien marché.

Kunden / Clients	SBB / CFF	Partner / Partenaires
<ul style="list-style-type: none"> • Die Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsrate sind gut: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kundenzufriedenheit: 7.8/10 ➤ Weiterempfehlung: 8.0/10 • Bon taux de satisfaction des clients et de recommandation: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfaction clientèle: 7.8/10 ➤ Recommandation: 8/10 	<ul style="list-style-type: none"> • Neue Kundengruppe und neue Nachfrage kennen lernen • 40% neue GA Kunden • Prozesse mit neuen Partnern, Velostationen-Netz und Händlernetz m-Way wurden erfolgreich entwickelt und umgesetzt. • Forschungs-Daten wurden gesammelt und werden in den kommenden Monaten ausgewertet. • Faire connaissance d'un nouveau groupe de clients et d'une nouvelle demande. • 40% de nouveaux clients pour l'AG • Processus avec les partenaires ont été développés et mis en œuvre avec succès (vélostations, m-way, etc.). • Collecte de données de recherche – analyse dans les prochains mois. 	<ul style="list-style-type: none"> • SBB Green Class wird als Marketinginstrument benutzt. • Konzept und konkretes Projekt hat sich für die Partner gelohnt. • Prozesse haben sich sehr gut eingependelt. • 53 Pilotkunden ist ein „Achtungserfolg“. • Green Class CFF est utilisé comme instrument de marketing chez les partenaires. • Le concept et le projet concret se sont révélés utiles. • 53 clients pilotes est un «succès d'estime».

Zufriedenheit - Satisfaction.

Positive Rückmeldungen – Feedbacks positifs:

«Le vélo Stromer est excellent. Il correspond pleinement à mes besoins.»

« Das Stromer Velo ist ausgezeichnet, es erfüllt meine Bedürfnisse voll und ganz. »

«Auf mich zugeschnittene Mobilitäts-Dienstleistungen - mir fehlt kein Vehikel.»

« Des prestations de mobilité sur mesure pour moi – Il ne me manque aucun véhicule. »

«Komfort des GA - kein Ticket kaufen, einfach einsteigen und losfahren.»

Confort de l'AG – ne pas acheter de ticket, simplement monter à bord et se laisser conduire. »

Fazit : Die zu verbessernden Aspekte.

Bilan : les aspects à améliorer.

Kunden / Clients

- Die Kunden waren grundsätzlich zufrieden. Trotzdem haben wir einzelne Feedbacks über Painpoints bekommen:
- U.a. können die Prozesse noch verbessert werden.
- Les clients étaient satisfaits en général. Cependant nous avons reçu des feedback isolés sur des painpoints:
- Notamment les processus peuvent encore être améliorés.

SBB / CFF

- Die Zahlungsbereitschaft für die Miete eines E-Bikes bleibt noch unklar.
- Stromer war die Königs-Klasse, Learnings aus anderen E-Bike Modellen müssen noch erbracht werden.
- La disposition à payer pour la location d'un e-bike reste encore à éclaircir.
- Stromer était la «classe royale», des enseignements sur d'autres modèles doivent encore être apportés.

Partner / Partenaires

- Sind von grösseren Mengen ausgegangen.
- Selbstkosten und Projektmanagement Aufwände waren eher hoch.
- Pilotkunde war nicht speziell, sondern wie jeder andere Stromerkunden.
- S'attendaient à de plus grandes quantités.
- Coûts propres et de management de projet plutôt élevés.
- Client pilote n'était pas différent des autres clients Stromer.

Zufriedenheit - Satisfaction.

Negative Rückmeldungen - Feedbacks négatifs:

«Hoher Preis im Verhältnis zur nutzbaren Leistung.»

«Prix élevé par rapport à la prestation utilisable.»

«Die Aufzeichnung der Wegstrecken mit der App ist zeitaufwendig und fehleranfällig (falsch erfasste Strecken, App schaltet sich ab).»

« La saisie des trajets dans l'app est consommatrice en temps et sujette à l'erreur (trajets mal saisis, app s'arrête) »

Andere Schwierigkeiten, die genannt wurden, sind u.a. der Erhalt einer Mahnung der Allianz Versicherung, die Übergabe des Stromers, die Entfernung von M-way

Les autres difficultés qui ont été nommées sont entre autres la réception d'un rappel de l'assurance Allianz, la remise du Stromer, l'éloignement de M-way.



**Weiteres Vorgehen.
Prochaines étapes.**