



Zusammenfassung Management Summarys

In diesem Dokument sind alle Anträge für die KKI-Sitzung vom 25.10.2023 zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

Trakt.	Bezeichnung
2	Genehmigung Protokoll der Sitzung vom 16.08.2023 und Kenntnisnahme der Korrespondenzbeschlüsse
3	Ergebnisse der Umfrage zur Zufriedenheit KKI
3.1	Optimierungsmassnahmen und Weiterentwicklung KKI-Sitzungen
4	Neuorganisation Erarbeitung Branchenstandard
5	Update Ressourcen-Situation Arbeitsgruppe Branchenstandard und Wahl neuer Mitglieder
6	Update Ressourcen-Situation Arbeitsgruppe Branchenstandard und Wahl neuer Mitglieder
7	Update Stand Visualisierung Customer Journey
8	Update Strategieentwicklung Alliance SwissPass
9	Jahresziele KKI 2024 z.H. SR
10	Planung SKI-Portfolio
11	Kommunikation Störungsgrund Personenunfall
12	Realisierungskonzept Ersatzverkehr
13	Publikation Fachkonzept «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» für Übergangsdokument Branchenstandard
14	Publikationszeitpunkt von Fahrplandaten vor Fahrplanwechsel
15	Update zu Ereignisinformationen auf Online-Fahrplan
16	Anforderungserhebung zur kurzfristigen Änderungsmöglichkeit des Barrierefreiheitsstatus von Haltekanten



Genehmigung Protokoll vom 16.08.2023 und Kenntnisnahme der Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 18.08.2023

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023			
Traktandum-Nr.:	02			
Herkunft / Verfasser:	René Moor, rene.moor@allianceswisspass.ch Tel. 079 735 19 68			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

Ausgangslage

Das Sitzungsprotokoll ist jeweils an der darauffolgenden Sitzung zu genehmigen. Zudem sind gefällte Korrespondenzbeschlüsse jeweils im Protokoll der nächsten Sitzung festzuhalten. Folgende Beschlüsse wurden im Korrespondenzverfahren behandelt und werden hiermit protokolliert:

Freigabe RV VDV 453 V1.6

1 Auswirkung und betroffener Bereich

Der Antrag betrifft alle Transportunternehmen mit einer implementierten VDV 453 / VDV 454 Schnittstelle in ihren Echtzeitdatensystemen / Datendreh scheiben.

Datentyp:	Sparte:
<input type="checkbox"/> Stammdaten	<input checked="" type="checkbox"/> Bahn
<input type="checkbox"/> Fahrplandaten	<input checked="" type="checkbox"/> Bus
<input checked="" type="checkbox"/> Echtzeitdaten	<input checked="" type="checkbox"/> Schiff
	<input checked="" type="checkbox"/> Seilbahn

Die VDV453 ist Betriebspunktbezogen, d.h. es werden immer nur die Ankünfte und Abfahrten der Verkehrsmittel an einem bestimmten Betriebspunkt gesammelt und verarbeitet.

Im öV-Schweiz werde folgende Dienste genutzt:

- DFI (Dynamische Fahrgastinformation) wird vor allem an den Haltestellen für die Anzeiger sowie in den Fahrzeugen für die Anzeige auf den Monitoren mit den nächsten Abfahrten genutzt
- ANS (Anschlussicherung) wird für die Sicherung der Anschlüsse zwischen Zubringerfahrt und Abbringerfahrt genutzt



2 Management-Summary

Bei den letzten AGr-Sitzungen der KIDS IstDaten wurden diverse Änderungsanträge behandelt und in die Realisierungsvorgaben eingearbeitet. An der Sitzung vom 14.06.2023 wurden alle Änderungen akzeptiert und sollten nun von der KKI zur Kenntnis genommen sowie freigegeben werden:

- Die Änderungen mit V1.6 für die RV VDV453 umfassen zusammengefasst folgendes:
Präzisierung zur Verwendung der XSD-Version
- Bisheriger Beschrieb OAuth wurde in ein separates Dokument ausgelagert
- Erinnerung, dass die zukünftigen SID4PT-IDs nicht mehr interpretiert werden dürfen, sowie weitere Informationen zur Migration
- Beschreibung, wie die SID4PT in Zukunft verwendet werden müssen
- Präzisierung zur Verwendung der ProduktID (Gross-/Kleinschrift)
- Anpassung der Textlänge HaltepositionsText von 5 auf 6 Zeichen
- Weitere kleine Änderungen bei diversen Elementen

3 Meilensteine / Termine

Sobald die RV freigegeben ist, müssen die Partner die entsprechenden Anpassungen in ihren Systemen vornehmen (eventuell muss die SKI-Roadmap angepasst werden).

4 Kosten / Finanzierung

Jedes Transportunternehmen / jeder Partner trägt selbst die Kosten für die Anpassungen in den eigenen Systemen.

5 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Um die Datenqualität bei den Echtzeitdaten im öV Schweiz hochzuhalten, müssen alle Partner die entsprechenden Änderungen umsetzen.

Entscheid (11 Ja, 1 Enthaltung [nicht teilgenommen])

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt zur Kenntnis, dass diese RV VDV453 V1.6 durch die Arbeitsgruppe IstDaten und ADM für ihre Freigabe durch die KKI überprüft wurde;
- 2) gibt das Dokument RV VDV453 V1.6 frei;
- 3) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.



Beilagen

- VDV453_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017_DE.pdf
- VDV453_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017_FR.pdf

Freigabe RV VDV 454 V1.6

1 Auswirkung und betroffener Bereich

Der Antrag betrifft alle Transportunternehmen mit einer implementierten VDV 453 / VDV 454 Schnittstelle in ihren Echtzeitdatensystemen / Datendrehscheiben.

Datentyp:

- Stammdaten
- Fahrplandaten
- Echtzeitdaten

Sparte:

- Bahn
- Bus
- Schiff
- Seilbahn

Die VDV454 ist Linienbezogen, d.h. es werden immer ganze Fahrten eine Linie mit sämtlichen Halten gesammelt und verarbeitet

Im öV-Schweiz werde folgende Dienste genutzt:

- AUS (Fahrplanauskunft) wird für die Übermittlung der IstFahrten mit entsprechenden Echtzeitinformationen genutzt
- REF-AUS (Referenzdaten Fahrplanauskunft) wird für die Übermittlung der Tagesfahrpläne genutzt

2 Management-Summary

Bei den letzten AGr-Sitzungen der KIDS IstDaten wurden diverse Änderungsanträge behandelt und in die Realisierungsvorgaben eingearbeitet. An der Sitzung vom 14.06.2023 wurden alle Änderungen akzeptiert und sollten nun von der KKI zur Kenntnis genommen sowie freigegeben werden:

- Präzisierung zur Verwendung der XSD-Version
- Erinnerung, dass die zukünftigen SID4PT-IDs nicht mehr interpretiert werden dürfen sowie weitere Informationen zur Migration
- Festschreibung der Beispiele: Bei der Verkehrsmittelkategorie wird direkt der Name in die <ProduktID> abgefüllt, bei der Angebotskategorie die Abkürzung in den <VerkehrsmittelText>.
- Präzisierung zur Verwendung der ProduktID (Gross-/Kleinschrift)
- Beschreibung, wie die SID4PT in Zukunft verwendet werden müssen



- Weitere kleine Änderungen bei diversen Feldern

3 Meilensteine / Termine

Sobald die RV freigegeben ist, müssen die Partner die entsprechenden Anpassungen in ihren Systemen vornehmen (eventuell muss die SKI-Roadmap angepasst werden).

4 Kosten / Finanzierung

Jedes Transportunternehmen / jeder Partner trägt selbst die Kosten für die Anpassungen in den eigenen Systemen.

5 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Um die Datenqualität bei den Echtzeitdaten im öV Schweiz hochzuhalten, müssen alle Partner die entsprechenden Änderungen umsetzen.

Entscheid (11 Ja, 1 Enthaltung [nicht teilgenommen])

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt zur Kenntnis, dass diese RV VDV454 V1.6 durch die Arbeitsgruppe IstDaten und ADM für ihre Freigabe durch die KKI überprüft wurde;
- 2) gibt das Dokument RV VDV454 V1.6 frei;
- 3) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.

Beilagen

- VDV454_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017_DE.pdf
- VDV454_Realisierungsvorgabe_ÖV_CH_V1.6_CUS_V1_Basis_XSD2017_FR.pdf

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 16.08.2023;
- 2) nimmt die Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 18.08.2023 zur Kenntnis.

Beilage

- Protokoll_KKI_2023_08_16



Befragung bei den Mitgliedern der KKI

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023			
Traktandum-Nr.:	3			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

Um Optimierungspotenziale für die KKI-Sitzungen zu eruieren, wurde im September 2023 eine online-Befragung bei allen KKI-Mitgliedern durchgeführt.

Die besprochenen Ergebnisse fliessen in die Arbeitsgruppe zur Weiterentwicklung der KKI ein (vgl. Traktandum 3.1)

Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt die Ergebnisse der Befragung bei den KKI-Mitgliedern zur Kenntnis, welche als Grundlage zur Verbesserung der Vorbereitung und Durchführung der KKI-Sitzungen dienen werden.



Optimierungsmassnahmen und Weiterentwicklung KKI-Sitzungen

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023			
Traktandum-Nr.:	3.1			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Aufgrund der Umfrage-Ergebnisse zur Zufriedenheit der KKI-Mitglieder mit dem Sitzungsverlauf (vgl. Traktandum 3.0), haben am 11.10.2023 die Co-Sitzungsleitung von PostAuto und ZVV sowie das BAV und die Alliance SwissPass (ASP) Lösungsansätze besprochen, um Verbesserungen zu erzielen.

2 Kontinuierliche Verbesserungen

Eine kleine ad hoc Arbeitsgruppe, bestehend aus Mitgliedern der Co-Sitzungsleitung, BAV und ASP, soll die Struktur und die Prozesse innerhalb und unterhalb der KKI überprüfen. Insbesondere muss vermieden werden, dass die Transportunternehmungen Ressourcen einsetzen müssen, die sich in verschiedenen Arbeitsgruppen mit den gleichen Themen befassen.

3 Weiteres Vorgehen

- Vorstellen der vorgeschlagenen Massnahmen an der KKI-Sitzung vom 25.10.2023
- Übernahme der Sitzungsleitung durch den Generalsekretär am 25.10.2023
- Gründung einer ad hoc Arbeitsgruppe zur Weiterentwicklung der KKI 25.10.2023
- Präsentation der Weiterentwicklungspunkte durch die ad hoc Arbeitsgruppe 28.02.2024
- Gründung des operativen Ausschusses mit Fachexpertise 28.02.2024

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt die Vorschläge zur Optimierung der KKI-Sitzungen.
- 2) stimmt der Gründung einer ad hoc Arbeitsgruppe, bestehend aus BAV, ASP, PAG und ZVV, zu.



Neuorganisation Erarbeitung Branchenstandard

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023			
Traktandum-Nr.:	4			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Die aktuelle Struktur sieht vor, dass die Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation (AGr BS-KI) im Auftrag der KKI den neuen, verbindlichen Branchenstandard entwickelt und verfasst. Gemäss der von der KKI genehmigten Roadmap soll der neue Branchenstandard Ende 2024 bei allen Transportunternehmungen in die Vernehmlassung gehen und danach auf öv-info.ch aufgeschaltet werden.

Inzwischen hat sich gezeigt, dass die als Basis dienenden Produkte der V580 – FIScommun zu detailliert und umfangreich sind, als dass sie als griffige Standards dienen könnten, welche 1:1 übernommen werden könnten. Damit ist die AGr BS-KI ausserstande, ihren Auftrag auch nur annähernd zeitgerecht zu erfüllen. Der Detaillierungsgrad der Diskussionen in der AGr BS-KI mit seinen elf Mitgliedern erfordert ausserdem viel Zeit. Zudem können Sitzungen und Workshops aus Ressourcengründen nur sporadisch stattfinden, was ein rasches Vorankommen erschwert.

2 Lösung: Verdichtung des Branchenstandards und Bildung einer Kerngruppe

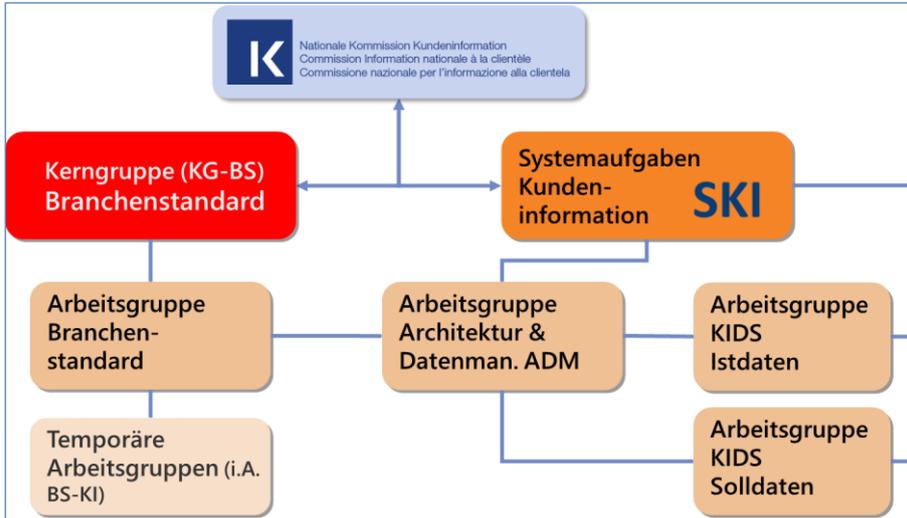
Ein zweifacher Ansatz regelt zum einen den Branchenstandard neu bezüglich Struktur, Inhaltstiefe und Umfang. Zum anderen soll ein Kernteam gebildet werden, welches diesen Standard definiert.

Der neue Branchenstandard soll die Themen in verdichteter Form verbindlich definieren. So regelt er die Grundsätze der Kundeninformation, zeigt thematisch die geltenden Anforderungen, konzentriert sich auf das «was» und weniger auf das «wie», ist technologierneutral und verweist auf detaillierte Ausführungsbestimmungen. Letztere werden weiterhin durch die bestehende Arbeitsgruppe Kundeninformation (AGr BS-KI) entwickelt.

Die neu zu bildende, temporäre Kerngruppe benötigt Mitglieder, welche über eine hohe zeitliche Verfügbarkeit und eine strategische Denkweise verfügen. Zudem darf das Kernteam nicht mehr als sechs Personen umfassen, damit Arbeitstermine leicht gefunden werden und effizient gearbeitet werden kann. Die Kerngruppe soll sich aus Vertretungen der Transportunternehmungen, des BAV und der ASP zusammensetzen. Aktuell hat Mattieu Giraudier, TPG und Mitglied der KKI seine Mitarbeit zugesagt. Markus Giger vom BAV soll sich voraussichtlich ebenfalls engagieren können. Von der ASP werden Marcel Stirnimann und Martin Enz mitarbeiten und auch Vorleistungen als Diskussionsgrundlagen einbringen.



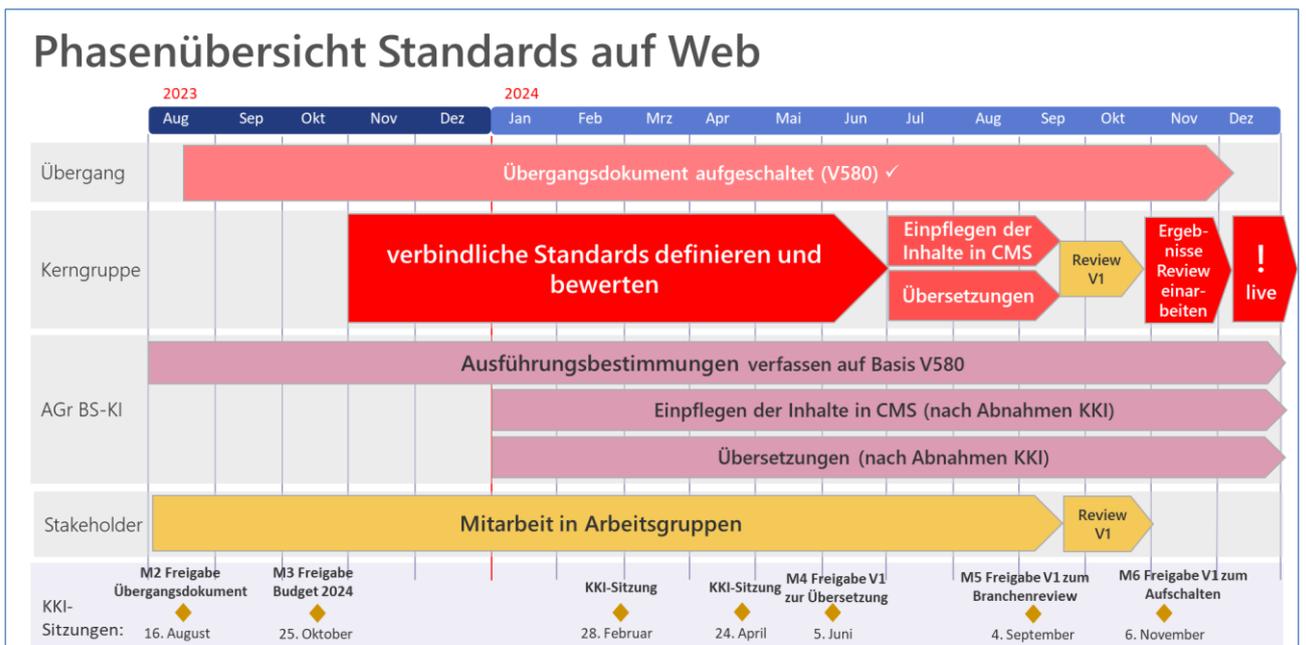
3 Organisatorische Einbettung der Kerngruppe



4 Kosten / Finanzierung

Die Arbeiten und die zeitliche Verfügbarkeit der Mitglieder der Kerngruppe sind analog der AGr BS-KI nicht entschädigt und benötigt daher auch kein Kostenbudget.

5 Terminübersicht





6 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Mit der Umsetzung dieser kleinen Reorganisation wird die Geschäftsordnung der KKI teilweise tangiert und muss angepasst werden. Die strategische Zielsetzung 2024 des Strategierats ASP (Publikation Branchenstandard Ende 2024) kann nur mit einer solchen Massnahme erreicht werden.

7 Kommunikation

Den Mitgliedern der AGr BS-KI wird diese Neuausrichtung persönlich durch den Generalsekretär der KKI präsentiert. Dies am 31.10.2023, anlässlich der nächsten Sitzung der Arbeitsgruppe.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt die inhaltliche Neuausrichtung des Branchenstandards Kundeninformation sowie die geplante Umsetzung der Ausführungsbestimmungen;
- 2) genehmigt die Bildung einer temporären Kerngruppe unter der Leitung des Generalsekretärs KKI zur Definition des Branchestandards;
- 3) meldet dem Generalsekretär potenzielle Mitarbeitende in der Kerngruppe;
- 4) beauftragt die Kerngruppe mit der Vernehmlassung des neuen Branchenstandards bei der Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation und anschliessender Genehmigung des neuen Branchenstandards durch die KKI.



Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandard KI

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023		
Traktandum-Nr.:	05		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

I. Ausgangslage

Gemäss aktueller Planung soll im Oktober 2024 der neue, verbindliche Branchenstandard Kundeninformation in die Vernehmlassung bei allen konzessionierten Transportunternehmungen des öV (TU) gehen. Noch nicht geklärt ist die genaue Form dieses Prozesses, in welchem sich die TU einbringen können.

II. Ablauf und Instrumente

1 Versand eines E-Mails durch die Alliance SwissPass (ASP) an alle TU.

Inhalt des Mails ist eine **Erklärung**, dass es um die Möglichkeit zur Rückmeldung der TU zum neuen, verbindlichen Branchenstandard Kundeninformation geht. Weiter gelangt man über einen Link zur **Vernehmlassungs-Plattform** auf öv-info.ch. Zudem wird der **Eingabeschluss** der Rückmeldungen kommuniziert, welcher auf drei Wochen nach Versand des E-Mails festgelegt wird.

2 Vernehmlassungs-Plattform auf öv-info.ch

Auf öv-info.ch bzw. tp-info.ch wird eine Landingpage installiert nach dem [Vorbild hier](#). Nebst der Erläuterung des Prozesses sind der **Branchenstandard als pdf-Dokument** verlinkt sowie ein **Feedback-Formular** auf Basis Microsoft Forms.

Allenfalls wird eine Gegenüberstellung des Übergangsdokuments zum neuen Branchenstandard verlinkt, aus dem die vorgenommenen Änderungen/Ergänzungen/Streichungen ersichtlich sind. Dies jedoch nur, wenn das Übergangsdokument als Basis dient.

Für Rückfragen zum Prozess der Vernehmlassung wird die E-Mailadresse kundeninformation@allianceswisspass.ch kommuniziert.



3 Feedback-Formular

Das Formular enthält alle im Branchenstandard nummerierten Abschnitte als jeweilige Titel über einem Eingabefeld. Im Eingabefeld können Rückmeldungen zum betroffenen Abschnitt verfasst und verschickt werden.

4 Auswertung

Microsoft Forms ermöglicht die Auswertung der Rückmeldungen in einer Excel-Tabelle. Eine Übersicht erstellt die ASP.

5 Bewertung der Rückmeldungen

Die Kerngruppe Branchenstandard (vgl. separater Antrag) und die Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation (AGr BS-KI) sichten alle Rückmeldungen und entscheiden, ob eine inhaltliche Anpassung des Branchenstandards sinnvoll ist und der KKI zum Entscheid vorgelegt werden muss, oder ob es sich um eine kleine Anpassung handelt, welche das Verständnis verbessert. Im letzteren Fall setzt die Kerngruppe bzw. die AGr BS-KI die Änderung direkt um. Die Begründung der Entscheide wird durch die AGr verfasst und via ASP den TU mitgeteilt.

6 Zeitplan

Versand E-Mail an alle TU:	Woche 39/2024	durch ASP
Eingabefrist Rückmeldungen:	Woche 42/2024	durch TU
Verarbeitung der Rückmeldungen:	Woche 43/2024	durch AGr BS-KI und Kerngruppe
Abnahme Branchenstandard:	06.11.2024	durch KKI

III. Kosten / Finanzierung

Die Kosten der Vernehmlassung bzw. Anhörung werden durch das BAV getragen. Insbesondere die Übersetzungsarbeiten des neuen Branchenstandards auf Französisch und Italienisch fallen hier ins Gewicht.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) Genehmigt den Prozess zur Vernehmlassung des neuen Branchenstandards Kundeninformation bei den konzessionierten Transportunternehmungen des öV.



Update Ressourcen-Situation AGr Branchenstandard

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023			
Traktandum-Nr.:	06			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

An der letzten KKI-Sitzung vom 16.08.2023 hat die KKI von der Ressourcensituation der Arbeitsgruppe Branchenstandards Kundeninformation (AGr BS-KI) Kenntnis genommen und den Generalsekretär beauftragt, zusätzliche freie Sitze in der AGr auszuschreiben. Zudem wurde an die TU appelliert, den gewählten Mitgliedern der AGr mehr Zeit zur Verfügung zu stellen.

Unter «Diskussionsergebnis» der KKI-Sitzung wurde unter anderem festgehalten: «Schliesslich ist grundsätzlich zu hinterfragen, ob die AGr Branchenstandard ihre Arbeiten mit der notwendigen Effizienz und Zielgerichtetheit ausführt. Ein Update zur Gesamtsituation ist für die KKI vom 25.10.2023 vorgesehen.»

2 Erfolgte Massnahmen und Ergebnisse

Was die Arbeitsweise der AGr BS-KI angeht, verweisen wir auf den Antrag «Neuorganisation Erarbeitung Branchenstandard», welcher der KKI an der Sitzung vom 25.10.2023 gestellt wird. Der Antrag ist mit dem Leiter der AGr BS-KI abgestimmt. Für die AGr BS-KI hat die Annahme des erwähnten Antrags keinen Einfluss auf die Ressourcensituation, da die Arbeitsgruppe nach wie vor gefordert ist mit der Ausarbeitung der Ausführungsbestimmungen zum Branchenstandard.

Im [KKI-Newsletter vom 07.09.2023](#) erschien ein Aufruf unter dem Titel «Mitarbeitende in der Arbeitsgruppe Branchenstandard gesucht!»

Der ZVV hat zwei mögliche Nachfolger von Patrik Stieger gemeldet. Wer definitiv Einsitz nehmen wird, ist noch offen. Direkt bei Michael Böhm (Leiter AGr BS-KI) hat sich eine Person von TRAVYS gemeldet.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt von der Ressourcensituation der Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation Kenntnis;



Update «Kundeninformation auf Customer Journey visualisieren»

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023		
Traktandum-Nr.:	07		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, Tel. 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

KKI-Sitzung vom 25.08.2023: Nebst dem einstimmigen Entscheid, eine grafisch aufbereitete Customer Journey zu erarbeiten und eine geeignete Person oder Agentur zu beauftragen, hat die Diskussion folgendes ergeben (Protokollauszug):

Die Idee, die Customer Journey in die jeweiligen Geschäfte visuell mit einzubeziehen wird allgemein begrüsst. Folgende Punkte sind bei der Abbildung zusätzlich zu berücksichtigen: BehiG-Relevanz, Flügelzüge, Ersatzverkehr, Städtischer Verkehr, Passagierrechte

Anstelle einer real existierenden Reisekette könnte zudem auch eine virtuelle abgebildet werden, die sämtliche relevanten Infopoints beinhaltet. Damit die Agenturkosten nicht aus dem Ruder laufen, wird ein möglichst vollständiges Briefingdokument geschaffen. Zu dessen Erarbeitung soll eine kleine Gruppe gebildet werden. Die KKI-Mitglieder sind gebeten, Martin Enz bis Mitte September 2023 Personen zu nennen, die an diesem Papier mitarbeiten können. Michel Reuteler wird Martin Enz, im Sinne eines Beispiels, eine visualisierte Customer Journey der BLS zukommen lassen.

2 Aktueller Stand

Rückmeldungen zur Mitarbeit in einer kleinen Gruppe sind folgende eingegangen:

Vom ZVV: Kerstin Gärtner (Fachleiterin Servicequalität VBZ)

Von SBB: Judith Hager (Produktentwicklerin KI SBB)

Die BLS teilt zur visualisierten Customer Journey mit: «Leider sind die visuellen Ausarbeitungen noch nicht fertig. Ich kann daher noch nicht die versprochene Visualisierung liefern jedoch unsere Customer Journey Phasen, evtl. sind die noch eine gewinnbringende Inspiration.» Die beiden Grafiken sind nachstehend abgebildet.

3 Nächste Schritte

Ende Oktober wird die kleine Gruppe erstmals zusammenkommen und die Briefing-Grundlage besprechen. An der KKI-Sitzung vom 29.11.2023 informieren wir erneut über den Stand der Arbeiten.

Customer Journey Phasen

Phase	INSPIRATION/ ENTDECKEN	RECHERCHE/ PLANUNG	KAUF/ BUCHUNG	FIRST MILE	REISE/ ERLEBNIS	LAST MILE	POST- TRAVEL
Beschrieb	Passiv und aktiv. Aktiv: Mögliche Reise-/ Ausflugs-/Urlaubs-ziele suchen, noch ohne konkrete Kaufabsicht. «Window-Shopping». Passiv: Kontakt durch BLS (NL, Werbung, etc.).	Für bestimmten Ausflug/bestimmte Reise Informationen suchen. Vorbereitung des Ausflugs/der Reise.	Ticket-/Abokauf. Buchung eines Ausflugs/Reise/Urlaubs. Angebots-/ Sitzplatz-reservation. Reisevorbereitung.	Transfer von Ausgangspunkt (bspw. zu Hause) zum Startpunkt der (ÖV-)Reise. Inkludiert Stadtverkehr, alles darüber hinaus gehört zu Reise/ Erlebnis.	Eigentliche Reise resp. Konsum des gekauften Erlebnisses.	Transfer vom Endpunkt der (ÖV-)Reise bis zum finalen Ziel der Reise. Inkludiert Stadtverkehr, alles darüber hinaus gehört zu Reise/ Erlebnis.	Verarbeitung der Reise. Retention: Weitere spätere Kontaktpunkte mit den Transport-unternehmen (bspw. Kunden-dienst). Advocacy: Weiterempfehlung, Botschafter.
Beispiele	<ul style="list-style-type: none"> Auf Webseite Möglichkeiten für Wochenendausflug suchen. Beratung in Reisezentrum. Erhalt NL. Sehen eines BLS-Plakats. 	<ul style="list-style-type: none"> In der App Verbindungen suchen für Wochenendausflug. Fahrplanauskunft einholen am Schalter. 	<ul style="list-style-type: none"> Sitzplatz-reservation über die Webseite. Ticketkauf im Reisezentrum. Ticket ausdrucken. 	<ul style="list-style-type: none"> Autofahrt von zu Hause zum Bahnhof. Stadtbusfahrt zum Bahnhof. 	<ul style="list-style-type: none"> Reise mit Bus, Bahn und Schiff. Nutzung Autoverlad. Abendrundfahrt auf dem Schiff. 	<ul style="list-style-type: none"> Fahrradfahrt von Bahnhof nach Hause. Fussweg von Postauto-haltestelle zu Zielort. 	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerde/Lob beim Kundendienst einreichen. Ausflugfotos auf Social Media teilen.

Nutzungsszenarien

Freizeitausflug Nutzungsszenario



Ein Weg, der in der Freizeit zurückgelegt wird.

Diese Personen unternehmen in ihrer Freizeit einen Tagesausflug und nutzen dafür den ÖV und/oder ein touristisches Angebot unserer Partner. Dies trifft auf alle sieben Segmente – in unterschiedlicher Häufigkeit – zu:



Weg zur Arbeit/ Ausbildung Nutzungsszenario



Der (fast) tägliche Weg zum Arbeitsort oder zur Ausbildungsstätte.

Die Pendler nutzen für den Arbeitsweg oder den Weg zur Ausbildung ausschliesslich oder teilweise den ÖV. Konkret sind dies die folgenden Segmente:



Spontanreise Nutzungsszenario



Eine kurzfristig geplanter, kürzerer Weg (z.B. für einen Bekanntenbesuch, einen Restaurantbesuch, den Einkauf, ein Hobby, etc.).

Alle Personen nutzen dafür, zumindest gelegentlich, den ÖV. Beachtet werden hier die „Nicht-Pendler“, da sich das Verhalten der Pendler nicht von dem auf ihrem Arbeitsweg unterscheidet:



Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI

1) nimmt Kenntnis vom aktuellen Status des Themas Customer Journey.



Information zum Arbeitsstand der Strategie 2035

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023		
Traktandum-Nr.:	08		
Herkunft / Verfasser:	Expertengruppe Strategie 2035 / Strategierat Roman Schwarzenbach, roman.schwarzenbach@allianceswisspass.ch, 076 553 82 77		
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Der Strategieprozess der Alliance SwissPass mit Zielhorizont 2035 schreitet weiter voran. Am 13. September wurde der erste Meilenstein mit der Verabschiedung des Zielbilds und des Leitbilds im Strategierat erreicht. Somit ist der Leuchtturm für die Entwicklung der Alliance SwissPass gesetzt. Nun gilt es den Weg hin zu diesem Leuchtturm inkl. der notwendigen Umsetzungsaktivitäten zu erarbeiten. Ein erster Schritt dazu wurde am 1. September in der zuständigen Expertengruppe (Vertretung KKI: Jürg Lüthi) gemacht. Das Resultat: Ein erstes Set an strategischen Stossrichtungen, welches im Herbst in den jeweiligen Kommissionen vorgestellt wird. Die Stossrichtungen, welche den Themenbereich «Kundeninformation» betreffen lauten:

- Standardisierte KI: Wir standardisieren – zusammen mit dem BAV und im Namen sämtlicher konzessionierten Transportunternehmen – die Kundeninformation im Regel- und Störfall und sorgen für Durchgängigkeit im öV-System, um unseren Kundinnen und Kunden die Orientierung im öV zu vereinfachen.
- Optimierte KI: Wir sorgen gemeinsam – zusammen mit dem BAV und im Namen sämtlicher konzessionierten Transportunternehmen – für eine klare, bedürfnisgerechte und durch die Kundinnen und Kunden personalisierbare Kundeninformation.
- Reisedatenerfassung: Wir verwenden die Möglichkeiten der digitalen Reisedatenerfassung, um die Kundeninformation weiterzuentwickeln.

Mit «Wir» ist die Gesamtheit der Verbünde und Transportunternehmen gemeint, die unter dem Dach der Alliance SwissPass zusammengeschlossen sind.

Im Dokument «Strategie 2035_Info zum Arbeitsstand für KKI» sind die wichtigsten Inhalte abgebildet. Diskutiert an der Sitzung werden die drei obenstehenden Statements, wobei die Rückmeldungen dann in der Expertengruppe aufgenommen werden. Die Verabschiedung der Gesamtstrategie ist für den 2. Februar 2024 vorgesehen, wobei die Formulierungen, welche die KKI betreffen, noch einmal in der Kommission (zur Genehmigung) vorgestellt werden.



2 Meilensteine / Termine

Mai 2023:	Abschluss Initialisierungs- und Analysephase
Juni 2023:	Workshop im Strategierat zwecks Diskussion der langfristigen Ausrichtung
September 2023:	Verabschiedung Zielbild und Leitbild
Dezember 2023:	Verabschiedung strategische Stossrichtungen
Februar 2024:	Verabschiedung Gesamtstrategie
Q2 2024:	Kommunikation inkl. Festlegung erster Umsetzungsaktivitäten

3 Kosten / Finanzierung

Die Kosten der Strategieentwicklung sind vom Strategierat freigegeben und laufen über den Strategiekredit.

4 Kommunikation

Nach Freigabe der Strategie erfolgt eine breite Kommunikation inkl. einer entsprechenden Visualisierung.

Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI nimmt den aktuellen Arbeitsstand der Strategie 2035 zur Kenntnis und diskutiert die Strategischen Stossrichtungen im Themenkreis «Kundeninformation».

Beilage

- Beilage 1: Strategie 2035_Info zum Arbeitsstand für KKI (Pflichtlektüre)



Jahresziele KKI 2024

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023			
Traktandum-Nr.:	09			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch Tel. 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

An seiner letzten Sitzung vom 16.08.2023 hat die KKI festgehalten:

«Die KKI diskutiert und bestätigt die vorgeschlagenen Schwerpunkte für 2024 für die finale Aufbereitung der Jahresziele z.H. der Sitzung vom 25.10.2023.»

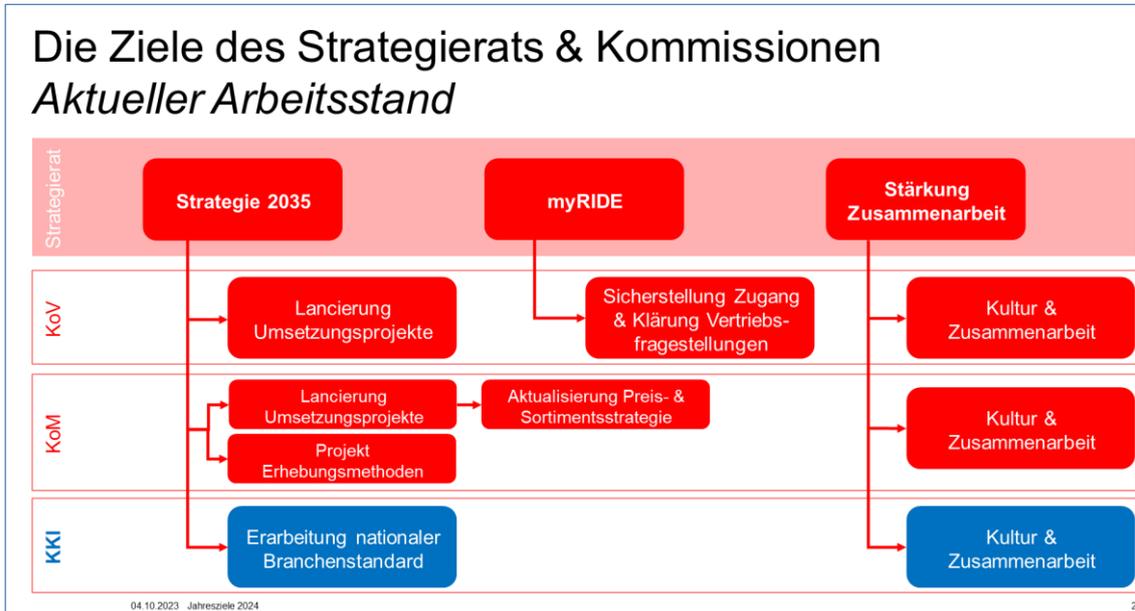
Als Schwerpunkte wurden besprochen:

1. Erarbeitung und Inkraftsetzung nationaler Branchenstandard
2. Weiterentwicklung der Kommissionskultur und Zusammenarbeit

Basierend auf dem Konzept der Gesamtplanung der Alliance SwissPass erfolgt die Definition der Schwerpunkte «Top-down». Das heisst, dass die Jahresziele der Kommissionen auf die Jahresziele des Strategierates einzahlen müssen. Auf Stufe Strategierat sind aktuell drei Schwerpunkte vorgesehen:

1. Strategie 2035: Die Freigabe der Strategie 2035 ist für Q1/2024 geplant. Die anschliessende Kommunikation stellt ein erfolgskritischer Faktor dar, ebenso die Sicherstellung, dass entsprechende Umsetzungsprojekte durch die Kommissionen initiiert werden.
2. myRIDE: Die Pilotphase von myRIDE läuft Ende 2024 ab. Entsprechend ist die (Teil-)Freigabe der Umsetzung und Festlegung der nächsten Phase zu definieren.
3. Teambuilding: Die Gesamterneuerungswahlen führen zu diversen Wechsels im Strategierat. Deshalb soll im Jahr 2024 ein Schwerpunkt auf der Stärkung der Zusammenarbeit liegen, sowohl im SR als auch in den Ausschüssen und im Compliance & Governance Board.

Zusammengefasst finden sich in der nachstehenden Übersicht die KKI-Schwerpunkte im Kontext des Strategierats und der anderen Kommissionen:



2 Ziele der KKI für das Jahr 2024

Abgeleitet aus den besprochenen Schwerpunkten schlagen wir folgende konkrete Formulierungen der KKI-Jahresziele 2024 vor:

Schwerpunkt 1: Erarbeitung und Inkraftsetzung nationaler Branchenstandard

Ziel: Der nationale Branchenstandard für die Kundeninformation ist erarbeitet, kommuniziert und in Kraft gesetzt.

Messwert: Verabschiedeter Branchenstandard und genehmigtes Kommunikationskonzept.

Schwerpunkt 2: Weiterentwicklung der Kommissionskultur und Zusammenarbeit

Ziel: Die Zusammenarbeit der KKI funktioniert anhand des definierten Rollenverständnisses und der verabschiedeten Charta, sie ist effizient und vertrauensvoll.

Messwerte: Zwei Reflexionen zur Zusammenarbeit. Optimierungsmaßnahmen sind definiert und umgesetzt. Allenfalls angepasste Geschäftsordnung KKI.

3 Meilensteine / Termine

25.10.2023: Verabschiedung der Jahresziele durch die KKI z.H. Strategierat ASP (SR)

30.11.2023: Verabschiedung Gesamtpaket Jahresziele durch den SR



Nationale Kommission Kundeninformation
Commission Information nationale à la clientèle
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

4 Kommunikation

Eine brancheninterne Kommunikation ist erst nach der Genehmigung der Jahresziele durch den Strategierat am 30.11.2023 vorgesehen.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt die gemäss Punkt 2. aufgeführten KKI-Jahresziele 2024.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Verkehr BAV

öv-info.ch
tp-info.ch
pt-info.ch



Planung SKI-Portfolio 2024ff

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023		
Traktandum-Nr.:	10		
Herkunft / Verfasser:	Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, Tel. 079 593 95 71		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Durch Einführung der neuen Governance und Überführung der KKV und des MB-Boards SKI, übernimmt die KKI eine gewichtige Rolle in der Priorisierung des Portfolios der Systemführerschaft KI (SKI).

Nach einer ersten Befassung zu den Vorhaben im SKI-Portfolio in der KKI-Sitzung Mai 2023 und einer Priorisierung nach Wichtigkeit & Dringlichkeit dieser Vorhaben in der KKI-Sitzung August 2023, liegt nun die daraus folgende zeitliche Planung des SKI-Portfolios vor. Neben den gesetzten Prioritäten der KKI wurden dabei auch Vorgaben/Termine (z.B. des BAVs), Abhängigkeiten der Vorhaben, Reifegrad der Vorhaben sowie verfügbare und notwendige Kapazitäten (Finanzmittel/Jahr & Kapazitäten der Umsetzungsteams) berücksichtigt.

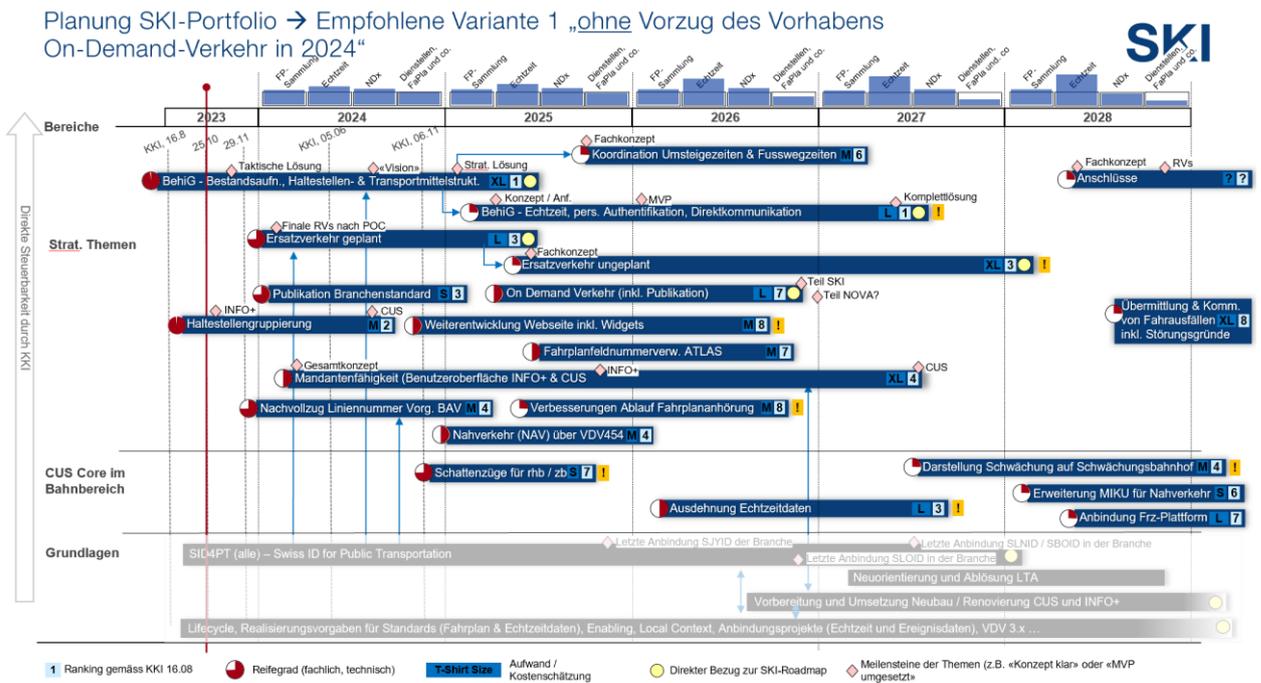
Die nun vorliegende Planung des SKI-Portfolios

- macht den Brückenschlag zwischen der Planung/Roadmap KKI (primär fachlich / strategisch) und der technischen SKI-Roadmap, welche sich über viele Jahre etabliert hat.
- ist als rollierende Planung zu verstehen, welche zyklisch anhand neuer Erkenntnisse/Prioritäten und Rahmenbedingungen (Kapazitäten etc.) aktualisiert werden muss. Der vorgeschlagene Zyklus zur Aktualisierung und Diskussion in der KKI ist jeweils im Mai/Juni sowie Oktober/November (inkl. Bestätigung Budgetplanung Folgejahr). Neue/veränderte Entscheide in der KKI mit Impact auf die Planung SKI müssen jeweils eingeordnet werden und der angepassten Planung stattgegeben werden.



2 Meilensteine / Termine

Die Planung des SKI-Portfolios gestaltet sich wie folgt (Diskussionsgegenstand KKI-Sitzung 25.10.):



Begründete Diskrepanzen in der Planung gegenüber der Priorisierung KKI-Sitzung 25.10 sind mit **!** markiert. Details siehe Präsentation Beilage 1 (... [SKI Portfolio Roadmap.pdf](#)).

Die weiteren Termine zur Arbeit an der Planung respektive davon abgeleiteten Planungen gestaltet sich wie folgt:

- Falls notwendig: Aktualisierte Planung wird durch SKI in der KKI-Sitzung vom 29. November zur Freigabe vorgelegt.
- Danach zyklische Aktualisierung wie folgt:
 - Jeweils im Mai/Juni. Das nächste Mal in der KKI-Sitzung vom 5. Juni
 - Jeweils im Oktober/November (für Budget Folgejahr)
- Anpassungen / Veränderungen der «technischen» SKI-Roadmap werden ebenfalls am 29. November vorgelegt (mit vorgängiger Bestätigung in der Agr. KI ADM)
- Stetig: neue/veränderte Entscheide in der KKI mit Impact auf die Planung SKI müssen jeweils eingeordnet werden und der angepassten Planung stattgegeben werden. Der Generalsekretär KKI prüft eine diesbezügliche Erweiterung (Checkliste) der KKI-Antragsvorlage.



3 Kosten / Finanzierung

Die Arbeiten an der Planung sind in den AKVs / Aufträgen KKI & SKI bereits geregelt und finanziert. Die vorliegende Planung berücksichtigt die aktuell angenommenen Finanzmittel des SKI-Portfolios.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Bezug der Vorhaben im SKI-Portfolio zur Strategie/Planung KKI ist sichergestellt und stringent.

5 Kommunikation

Die Planung des SKI-Portfolios wird nach Bestätigung der KKI über die ordentlichen Kanäle (Newsletter, öv-info.ch ...) kommuniziert und direkt in die Arbeitsgruppen (KI ADM, KIDS) getragen, um entsprechende Arbeiten zu forcieren/priorisieren.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

Aus dem Priorisierungsworkshop zum SKI-Portfolio ergab sich insbesondere zum Vorhaben «On-Demand-Verkehr» eine Nachfrage zur früheren Einplanung, entgegen der eher tiefen Priorität (Ranking Platz 7 von 8). Dafür wurde in der Präsentation auch die Variante «mit Vorzug des Vorhabens On-Demand-Verkehr in 2024» aufgearbeitet, um nach Diskussion zu einem Entscheid zu kommen (siehe Antrag 3).

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 2) bestätigt die schlüssige Abbildung der Priorisierungsergebnisse der letzten KKI-Sitzung (16.08.2023) in der zeitlichen Planung;
- 3) diskutiert die Planung SKI 2025-2028 und entscheidet, ob eine Anpassung bis zur nächsten KKI-Sitzung vom 29. November durch SKI notwendig ist (Alternative: Update und erneute Diskussion in der KKI vom 5. Juni 2024);
- 4) die KKI bestätigt die vorliegende Planung SKI 2024 und wählt die empfohlene Variante 1 «ohne Vorzug des Vorhabens On-Demand-Verkehr in 2024».

Beilage

- Präsentation Planung SKI-Portfolio: [KKI Oktober23 Priorisierung SKI Portfolio Roadmap.pdf](#)



Antrag Kommunikation Störungsgrund Personenunfall (PU)

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023		
Traktandum-Nr.:	11		
Herkunft / Verfasser:	Simon Wüthrich, simon.wuethrich@sbb.ch, 079 242 30 27		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Um Nachahmungstaten zu verhindern, nennt die SBB bei einem PU seit 2015 grundsätzlich keinen Grund mehr, ausser bei direkt betroffenen Zügen und Bahnhöfen, dort wird der Grund «Personenunfall» kommuniziert. Das KI Board der SBB hat im Januar 2023 entschieden, dass der Grund wieder in den Kundeninformationkanälen genannt werden soll. Mit dieser Änderung soll der Kundschaft transparent aufgezeigt werden, dass die Auswirkungen von einem PU auf den Bahnbetrieb nicht das Verschulden der SBB und anderen Transportunternehmen sind.

In einer Arbeitsgruppe mit Expertinnen und Experten der Suizidprävention, Kommunikation, Fachführungen Kundeninformation am Bahnhof sowie Kundenbegleitung wurde eine neue Formulierung vom Störungsgrund erarbeitet. Die Empfehlung ist «Fremdereignis», da diese generische Formulierung einen neutralen Effekt auf Nachahmungstaten hat und bei der Kundschaft keine zusätzlichen Unsicherheiten auslöst.

Der Vorschlag der neuen Regel ist, dass bei einem PU der Störungsgrund «Fremdereignis» in den entsprechenden KI Kanälen der tangierten Züge und Bahnhöfe kommuniziert wird. Der Grund «Personenunfall» wird nur noch im direkt betroffenen Unfallzug genannt. Mit dieser Präzisierung wird «Personenunfall» zurückhaltender kommuniziert als heute und der unklar definierte Graubereich fällt weg, was die operative Handhabung vereinfacht sowie vereinheitlicht.

2 Meilensteine / Termine (aktueller Arbeitsstand)

- 25.10.2023: Entscheid KKI
- Ab 2024: Neue Regel umgesetzt

3 Kosten / Finanzierung

Jedes Transportunternehmen trägt die Kosten für die nötigen Anpassungen auf seinen Kundeninformationskanälen selber.



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI beschliesst:

- 1) bei Personenumfällen wird in den tangierten Kundeninformationskanälen neu der Grund «Fremdereignis» genannt. Im direkt betroffenen Unfallzug wird wie bisher der Grund «Personenumfall» kommuniziert;
- 2) Der Artikel 1.2.3 im Anhang Ereignistexte des Übergangsdokuments Branchenstandard Kundeninformation wird um «Fremdereignis» ergänzt;
- 3) Der Generalsekretär kommuniziert die neue Regel via Newsletter KKI, anschliessend kann sie von den Transportunternehmen ab 2024 umgesetzt werden.

Die Kommission Kundeninformation KKI nimmt zur Kenntnis:

- 1) Der KKI Branchenausschuss empfiehlt, diesen Antrag anzunehmen;
- 2) Die BLS lässt auf eigenen Wunsch von Fachpersonen abklären, ob die neue Regel eine massgeblich negative Auswirkung auf den Nachahmereffekt hat.

Beilage

- Beschlussvorlage KKI Kommunikation Störungsgrund Personenumfall vom 25.10.2023



Freigabe Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023			
Traktandum-Nr.:	12			
Herkunft / Verfasser:	Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

1 Auswirkung und betroffener Bereich

Der Antrag betrifft grundsätzlich alle Transportunternehmen.

Datentyp:	Sparte:
<input checked="" type="checkbox"/> Stammdaten	<input checked="" type="checkbox"/> Bahn
<input checked="" type="checkbox"/> Fahrplandaten	<input checked="" type="checkbox"/> Bus
<input checked="" type="checkbox"/> Echtzeitdaten	<input checked="" type="checkbox"/> Schiff
	<input checked="" type="checkbox"/> Seilbahn

2 Management-Summary

Das Produkt 09 «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» der V580 – FIScommun wurde durch die KKV (Vorgänger-Gremium der KKI) im Jahr 2022 freigegeben. Vor der effektiven Publikation sollte noch die technische Validierung respektive Konzeption zur Realisierung durch die SKI erfolgen.

Diese Arbeiten sind nun abgeschlossen und das «Realisierungskonzept Ersatzverkehr» (siehe Beilage 1) liegt nun in einer ersten Version 1.0 vor.

Die vorliegende Version 1.0 Realisierungskonzept Ersatzverkehr

- wurde in den SKI KIDS-Arbeitsgruppen und der Arbeitsgruppe KI ADM besprochen und überprüft.
- wird in Q1/2024 mit einem Proof-of-Concept (PoC) validiert und die Erkenntnisse fliessen als Anpassungen in die Version 2.0 des Realisierungskonzeptes ein
- ist die Basis zur Ableitung in die Weiterentwicklung der bestehenden Realisierungsvorgaben von Standards durch die KIDS-Arbeitsgruppen

Anmerkung: Das für den Ersatzverkehr gewählte Vorgehen (technische Analysen verzahnt mit fachlichen Analysen, Realisierungskonzept mit PoC und anschliessende Anpassung der Realisierungsvorgaben der Standards aufgrund des Realisierungskonzeptes) soll auch für zukünftige übergreifende Themen angewendet werden und den Prozess der SKI-Roadmap so agiler und für die TUs partizipativer machen.



3 Meilensteine / Termine

- Proof-of-Concept in Q1/2024 (Interessierte TUs: Postauto AG, Bernmobil, ZVV, STI, VBSG und evt. weitere)
- Anpassung Realisierungskonzept (Version 2.0) im 2. Halbjahr 2024
- Ggf. Anpassung Realisierungsvorgaben von Standards durch die KIDS-Arbeitsgruppen im 2. Halbjahr 2024

4 Kosten / Finanzierung

Finanzierung ist über die Grundlagenleistung SKI gemäss bestehendem Auftrag geregelt und in der Budgetplanung 2023 und 2024 vorgesehen.

5 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Vorhaben und dessen Abhängigkeiten sind in der Planung/Roadmap des SKI-Portfolios abgebildet und werden getrackt.

6 Kommunikation

Publikation des Realisierungskonzeptes Ersatzverkehr Version 1.0 auf öv-Info.ch (unter «Technische Standards») durch SKI.

Kommunikation der Freigabe des Dokumentes an die öV-Community erfolgt über die KKI-Newsletter.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt zur Kenntnis, dass das Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0 durch die KIDS-Arbeitsgruppen und KI ADM für ihre Freigabe durch die KKI überprüft wurde;
- 2) gibt das Dokument Realisierungskonzept Ersatzverkehr v1.0 frei;
- 3) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.

Beilage/n

- Realisierungskonzept_Ersatzverkehr_v1.0.pdf



Publikation Fachkonzept «Kundeninformation bei Ersatzverkehr»

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023			
Traktandum-Nr.:	13			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch Tel. 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Bereits Anfang 2022 hat die damals zuständige Kommission Kundeninformation Verkehr (KKV) das Fachkonzept per 01.05.2022 freigegeben. Mit der Publikation wurde jedoch zugewartet, da die technischen Spezifikationen noch nicht verfügbar waren.

Inzwischen liegt das Realisierungskonzept der SKI vor und soll ebenfalls am 25.10.2023 von der KKI genehmigt werden (siehe separates Traktandum).

Die konkreten Realisierungsvorgaben folgen später, gemäss den Angaben der SKI.

2 Weiteres Vorgehen

Die Inhalte des vorliegenden Fachkonzepts werden ins bereits publizierte Übergangsdokument integriert und so ebenfalls über www.öv-info.ch zugänglich sein.

3 Kommunikation

Im nächsten KKI-Newsletter und auf der Website öv-info.ch wird über die Publikation des Fachkonzepts informiert.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI genehmigt die Publikation des Fachkonzepts «Kundeninformation bei Ersatzverkehr» und die geplante Kommunikation dazu.

Beilage:

Fachkonzept «Kundeninformation bei Ersatzverkehr»



Publikationszeitpunkt Fahrplandaten vor Fahrplanwechsel

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023		
Traktandum-Nr.:	14		
Herkunft / Verfasser:	Gabriel Brombacher, gabriel.brombacher@sbb.ch, Tel. 079 245 23 03		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Fahrplandaten sind die Basis für einen funktionierenden öffentlichen Verkehr. In den letzten Jahren sind sie auch essenziell für einen funktionierenden Vertrieb von Fahrausweisen geworden. Die nationalen Billette werden heute weitgehend fahrplanbasiert über das Inventar NOVA ausgegeben.

Die Kopplung des Vertriebs an die Fahrplandaten findet aktuell auch bei internationalen Verkehren statt. So sind per Ende Jahr ausschliesslich fahrplanbasierte internationale Fahrausweise erhältlich. Dies bedeutet, dass die frühzeitige Publikation von Fahrplandaten im internationalen Verkehr massiv an Bedeutung gewonnen hat. Dies vor allem im Anbetracht der Vorverkaufsfristen, welche international verbreitet 6 Monate betragen. Vor diesem Hintergrund wurde auch in der Schweiz die Vorverkaufsfrist per 01.06.2023 auf 6 Monate erhöht (vgl. KOM-Beschluss vom 28.10.2022). Dies, um unseren Kundinnen und Kunden 6 Monate im Voraus die Möglichkeit zu geben, einen Fahrausweis zu Destinationen im In- und Ausland zu einem besonders attraktiven Preis zu erwerben und sich die Plätze zu sichern und dem Trend zu dynamischen Preisen gerecht zu werden.

Parallel dazu haben sich die europäischen Bahnen (Personenverkehr) in der CER Ticketing Roadmap bis 2025 unter anderem dazu verpflichtet, den Kauf von Fahrausweisen mindestens 6 Monate vor Reisebeginn anbieten zu können. Die Bahn soll im Rahmen des Green Deals der EU international durch frühere Vorverkaufsfristen gegenüber dem Flugverkehr konkurrenzfähiger werden, welche ihre Verkäufe oft schon 12 Monate im Voraus öffnen. Die in dieser CER Ticketing Roadmap bis Ende 2025 angestrebten 6 Monate Vorverkaufsfrist haben wir in der Schweiz grundsätzlich erfüllt, mit Ausnahme der Zeit von Mitte Juni bis Mitte September, in der die Vorverkaufsfrist aufgrund der fehlenden publizierten Fahrplandaten von 6 auf rund 3 Monate reduziert werden. Die entsprechenden Fristen für das Publizieren des Fahrplans für das neue Fahrplanjahr sind im Dokument «Termine und Fristen für das Fahrplan- und Bestellverfahren sowie zur Trassenvergabe» - BAV-315.2-9/1 geregelt.

Aus Sicht Internationaler Personenverkehr der SBB soll nun die Möglichkeit geschaffen werden, auch vor dem offiziellen Publikationstermin Fahrplandaten mit dem Attribut «Provisorischer Fahrplan – bitte vor der Reise nochmals prüfen» zu publizieren, damit wir den Forderungen der CER Ticketing Roadmap und den Erwartungen unserer Kundschaft gerecht werden können, auch



im Sommer schon Fahrkarten für Weihnachten/Neujahr zu internationalen Destinationen verkaufen zu können.

2 Meilensteine / Termine

- Internationale Bahnbillette sind per Ende 2023 ausschliesslich persönlich und die Daten der Kundinnen und Kunden (inkl. Emailadresse) bekannt. (Die SBB hat das Mandat für den internationalen Vertrieb in der Schweiz – somit findet der Vertrieb ausschliesslich auf den Kanälen sbb.ch/Casa sowie in Zukunft in der SBB-App statt)
- Ein SBB-internes Projekt zur automatischen Information ggü. der Kundschaft bei Fahrplanänderungen ist in der Abschlussphase und ermöglicht das systematische Informieren bei Fahrplanabweichungen im grenzüberschreitenden Verkehr. Dabei findet eine automatische Fahrplanüberwachung statt und bei einer Änderung wird eine E-Mail mit der Änderung generiert und die Kundschaft informiert, dass der Fahrplan geändert hat. Dies passiert nicht nur bei Änderung auf dem Schweizer Streckenabschnitt, sondern auch bei Fahrplanänderungen im Ausland.
- Ausländische Bahnen öffnen heute schon Züge früher mit unsicherem Fahrplan für den Verkauf, wenn dafür die Emailadresse beim Kauf mitgegeben wird.
- Um eine durchgehende frühzeitige Buchung für grenzüberschreitende Züge zu gewährleisten, sind wir darauf angewiesen, dass wir spätestens per Fahrplanwechsel Dezember 2025 Fahrplandaten für die neue Fahrplanperiode jeweils ab Mitte Juni verwenden und dem Endkunden publizieren dürfen, um damit eine internationale Reise verkaufen zu können.

3 Customer Journey / Endkundenauswirkung anhand konkreter Beispiele

- **a) Kauf internationales Billett**
 - Auf sbb.ch wird am 15. Juli eine Reise von Paris nach Adelboden für am 23. Dez. angefragt.
 - Der Fahrplan bringt die Verbindung mit TGV (bis Basel), IC (bis Bern), RE (bis Frutigen) und Bus (bis Adelboden) mit dem entsprechenden Preis. Zudem wird bei jedem Segment ausgewiesen, dass es sich um einen provisorischen Fahrplan handelt. Der TGV wird im französischen System gebucht und Basel bis Adelboden über NOVA gekauft.
 - Ein Email als Kaufbestätigung mit den Tickets wird versandt. Dort wird nochmals auf den Hinweis der provisorischen Fahrzeit hingewiesen
 - Ein schon entwickelter technischer Mechanismus prüft laufend Änderungen im Fahrplan und verschickt automatisiert eine Email, wenn sich Änderungen ergeben
 - Das Billett behält in jedem Fall seine Gültigkeit, auch wenn die Fahrzeit geändert hat bzw. der Kunde hat das Anrecht von der Reise zurückzutreten, wenn die neuen Zeiten nicht passend sind. (Analog heute schon im Fall von kurzfristigen Fahrplanabweichungen)



- **b) Kauf nationales Billett**

- Über einen beliebigen Kanal wird am 25. Juli für den 31. Dezember eine Reise von Zürich nach Zermatt angefragt.
- Der Fahrplan bringt die Verbindung mit dem entsprechenden Hinweis, dass der Fahrplan provisorisch ist und die Fahrt nochmals vor der Reise zu prüfen ist.
- Nova bepreist die Strecke und das Billett wird ausgestellt
- Je nach Kanal und Verfügbarkeit von Kundendaten wird eine aktive Kommunikation ggü. der Kundschaft bei einer Änderung möglich. Die Verantwortung dafür obliegt dem jeweiligen Distributor.
- Das Billett behält in jedem Fall seine Gültigkeit, auch wenn die Fahrzeit geändert hat bzw. der Kunde hat das Anrecht von der Reise zurückzutreten, wenn die neuen Zeiten nicht passend sind. (Analog heute schon im Fall von kurzfristigen Fahrplanabweichungen)

4 **Kosten / Finanzierung**

- SKI – Fahrplansammlung (INFO+): Leicht höhere Betriebskosten (ca. 25k CHF / Jahr aufgrund früheren respektive häufigeren Exports der Fahrplandaten im Format HRDF / NETEx (je Fahrplanperiode)
- SKI – Open Data Plattform / Open Journey Planner (SKI+): Minimal höhere Betriebskosten (Kosten sind vernachlässigbar) aufgrund Verarbeitung von mehr HRDF-Files und GTFS-Files
- Kosten bei den TUs fallen vermutlich keine an oder in vernachlässigbarem Umfang, sofern die von INFO+ oder Open Data Plattform bereitgestellten Fahrplandaten öfters/früher bezogen werden

5 **Abhängigkeiten / Strategierelevanz**

- NOVA: Eine frühere Publikation hat zur Folge, dass ab Fahrplanwechsel neue Halte/geänderte Routen noch nicht bepreist werden können, bis die Arbeit seitens NOVA abgeschlossen ist. Dies betrifft aber normalerweise verhältnismässig wenige Daten und tritt noch seltener auf international relevanten Strecken auf. Zudem sind allfällige Tarifmassnahmen noch nicht final bekannt/implementiert. Wenn diese noch nicht implementiert sind, wird der zum Zeitpunkt des Verkaufsdatum bekannte Preis angewendet. Nach Rücksprache mit NOVA führt die frühere Publikation nicht zu einem Zusatzaufwand.
- Das TTR (Timetable Redesign) Projekt sowie der Trassenvergabeprozess sind nicht Teil dieses Antrags. Diese Prozesse müssen nicht verändert werden, um die in diesem Antrag beschriebene Vorgehensweise umsetzen zu können.

6 **Kommunikation**

- Terminbrief BAV zu den Fristen im Fahrplanverfahren
- Gegenüber Endkunden: Attribut mit Hinweis in den Fahrplandaten



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt den Antrag zur Möglichkeit der Publikation von Fahrplanplandaten per Mitte Juni (6 Monate vor Fahrplanwechsel) für das jeweils darauffolgende Fahrplanjahr an. Dabei sollen alle zum Zeitpunkt verfügbaren Fahrplandaten aus Info+ mit dem im Antrag beschriebenen Attribut publiziert werden;
- 2) legt den Umsetzungszeithorizont spätestens auf den Sommer 2025 mit den Fahrplandaten zum Fahrplanwechsel Dezember 2025 fest;
- 3) beauftragt die SKI mit einer Einschätzung, wie sich das Vorhaben hinsichtlich Priorität im Gesamtportfolio KKI/SKI und der entsprechenden Roadmap-Sicht einbetten lässt.



Einliefern von geplanten und ungeplanten Ereignisinformationen

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023		
Traktandum-Nr.:	15		
Herkunft / Verfasser:	Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, Tel. 079 593 95 71		
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Die Kommission Kundeninformation wurde an der letzten Sitzung (16.8.2023) über die Möglichkeit der selbstständigen Einlieferung von geplanten und ungeplanten Ereignisdaten in den SBB Online-Fahrplan über die VDV736-Datendrehscheibe oder über EMS SKI informiert. Die KKI hat Kenntnis von der Beendigung des manuellen HIM-Eingabeservices von SBB Personenverkehr für alle Transportunternehmen per 09.12.2023 genommen und beauftragte die ASP und SKI mit der Anpassung der relevanten Dokumentationen und Webseiten sowie entsprechender Information an die Transportunternehmen.

In der Sitzung vom 25.10.2023 wird über den Umsetzungsstand und über folgende Klärungspunkte informiert:

Klärungspunkte	Aktueller Stand / Antworten
Anzahl Transportunternehmen, die aktuell geplante und ungeplante Ereignisse als Meldung über den HAFAS Information Manager einliefern	<ul style="list-style-type: none">• 5-10 Meldungen für geplante und 10-15 für ungeplante Ereignisse pro Tag (schweizweit), saisonale Schwankungen sind möglich, Tendenz sinkend.• Rund 10-15 TU lösen 90% der Aufwände in der HIM-Eingabe aus. BLS und RhB lösen die meiste Arbeit aus, dann mit etwas Abstand gelegentliche Bestellungen von SOB, RTB, CGN, transN, Brienzer Rothornbahn. <i>Hinweis: Geplante Revisionen sind über INFO+ im Onlinefahrplan abgedeckt.</i>
Anzahl Transportunternehmen, die aktuell geplante und ungeplante Ereignisse bereits via SIRI-SX/VDV736 national austauschen	Seit der Inbetriebnahme der Schnittstelle im April 2022 tauschen bereits rund 100 TUs ihre Ereignisse via SIRI-SX/VDV736 national aus. → Die Liste der TUs ist auf der Open-Data-Plattform Mobilität Schweiz aufzufinden.
Werden die Transportunternehmen über die bevorstehende Veränderung informiert?	SKI führt im Oktober 2023 drei Informationsveranstaltungen durch, zu den Themen SIRI-SX/VDV736, V580 Produkt 10 und EMS SKI. Die Einladungen wurden von der Geschäftsstelle SKI am 08.09.2023 an alle TUs versendet. Der Entscheid von SBB P betreffend HIM-Formularen wurde in der Einladung erwähnt.



Klärungspunkte	Aktueller Stand / Antworten
Wie wird der Zugang für Transportunternehmungen zur Einlieferung von Ereignisdaten vereinfacht?	Vereinfachung sind: <ol style="list-style-type: none">1. nur noch ein Eingabesystem: Transportunternehmen können die Ereignisinformationen entweder mit ihrem eigenen System einliefern an die nationale Datendrehscheibe oder sie verwenden das EMS SKI. (EMS SKI wurde bezüglich Eingabemöglichkeiten vereinfacht)2. Selbständiges Erfassen: Damit können die TUs im Vergleich zur aktuellen Situation selbständig Ereignisse erfassen und jederzeit verändern, auch im ungeplanten Ereignisfall.3. Weiter werden die Ereignisse zusätzlich zum SBB Fahrplan auch auf anderen Kanälen publiziert. <i>Informationen zum EMS SKI - siehe öv-info.ch</i>
Wird Support seitens SKI für die Transportunternehmungen sichergestellt?	<ul style="list-style-type: none">• Der Support erfolgt durch den FachBus SIRI-VDV, welcher u.a. zuständig ist für das Tool EMS SKI sowie die nationale Datendrehscheibe DDIP SKI, zum Austausch von Ereignisinformationen (Anlaufstelle: cus.vdv@sbb.ch).• Da viele der eingesetzten Tools nur Haltestellen- und Linienmeldungen unterstützen, müssen teilweise die Plandaten in INFO+ angepasst werden gemäss den Vorgaben aus ATLAS. Auch dabei ist der FachBus SIRI-VDV gerne behilflich (Anlaufstelle: cus.vdv@sbb.ch).• Anbindung mit eigenem System: Das SKI Team NDx (Normierter Datenaustausch) unterstützt TU's und ihre Hersteller bei der Anbindung ihrer eigenen Systeme an die nationale Datendrehscheibe DDIP SKI (Anlaufstelle: cus.vdv@sbb.ch).• EMS SKI: SKI bietet für alle neuen Transportunternehmen Schulungen zum Thema V580 und Bedienung EMS SKI an. Die Schulungen werden regelmässig wiederholt und können von allen Anwendern beliebig oft besucht werden. Zusätzlich werden Schulungsunterlagen bereitgestellt (Link folgt, Nachfrage über Anlaufstelle: cus.vdv@sbb.ch.)
Erfolgt eine Kostenübernahme für die Nutzung von EMS SKI durch das BAV?	Der Systemzugang und der Support von EMS SKI wird für alle Transportunternehmungen kostenlos zur Verfügung gestellt im Rahmen des Systemführerschaftsauftrages und dessen Finanzierung (Kostenübernahme durch SKI). So wird der Erwartung Rechnung getragen, dass die Transportunternehmen ohne Alternative mit EMS SKI arbeiten.
Bietet die SBB oder SKI eine Übergangsfrist an?	Nein – siehe Supportleistungen, Kostenübernahme und Kommunikation für die Transportunternehmungen.
Wie erfolgt die Information auf der Website ASP und wie wird der Informationsfluss an NOVA für die Tarifierung weiterhin sichergestellt?	Derzeit in Klärung bei ASP (insb. ob das aktuelle Formular bestehen bleibt, damit es weiterhin für NOVA Tarifanpassungen verwendet werden kann). Vorgehen sowie Anpassung Information auf Website wird am 20.10.2023 geklärt.
Welche Veränderungen hat die Abstimmung des HIM- Formulars zur Folge?	Die meisten der verwendeten Systeme inkl. dem EMS SKI unterstützen Haltestellen- und Linienmeldungen. Dies hat folgende Veränderungen zur Folge:



Klärungspunkte	Aktueller Stand / Antworten
	<p>a. Bei Bahn-TUs mit Liniennummern, welche nicht 2 Ziffern umfassen, kann teilweise der vom BAV geforderte Liniename nicht von den SKI und SBB Systemen verarbeitet werden. Beispiele sind LEX, GPX usw. → Umsetzung einer Lösung bei SKI wird geprüft, kann aber nicht vor 9.12.23 umgesetzt werden (primär aufgrund Abhängigkeit der Abnehmersysteme). Deshalb wird eine Ausnahmeregelung für diese Fälle bei der SBB bis Ende Oktober geprüft.</p> <p>b. U.a. bei Bahn-TUs mit Quelle NeTS sowie bei Seilbahnen und Schiffen sind die Leistungen in INFO+ oft nicht Richtungsgetrennt hinterlegt. Unkritische Konsequenz: Kund:innen erhalten für <u>beide</u> Fahrwege das Ereignis und möglicherweise werden zu einem Ereignis auch nicht betroffene Fahrgäste informiert. → SKI prüft eine Umgehungslösung.</p> <p>c. Einzelne Systeme definieren den Informationsraum mittels einzelner Fahrten. Die liefernden Systeme haben dabei Mühe ihre Fahrt-Bezeichner zu ermitteln. Die publizierenden Systeme haben dabei teilweise Schwierigkeiten die Ereignisse auf die Plan- oder Echtzeitdaten zu mappen. → SKI wird bis Dezember 2023 einen entsprechenden Dienst zur Verfügung stellen.</p> <p>d. Mappingprobleme bei Linienmeldungen durch SBB Fahrplan bei Transportunternehmen mit derselben Liniennummer bei unterschiedlichen VM Arten (z.B. S1 + RE1). → Team SBB Fahrplan ist mit Lieferant HaCon in Klärung, Umsetzungstermin noch offen.</p>

2 Meilensteine / Termine

Ab 10.12.2023: Einlieferung Ereignismeldungen der Transportunternehmungen über SIRI-SX/VDV736 oder dem Branchensystem EMS SKI.

3 Kosten / Finanzierung

Kostenübernahme durch SKI für den Systemzugang und den Support von EMS SKI.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die Transportunternehmen haben mit der Anpassung die vollständige Kontrolle über ihre Kundeninformation. Die erfassten Meldungen ermöglichen eine durchgehend konsistente Kundeninformation ohne Medienbrüche und reduzieren die Abgängigkeit von den Ressourcen zur Erfassung in HIM bei SBB Personenverkehr. Die Ereignisinformationen stehen über die Open Transport Data Plattform (OTD) auch anderen Auskunftssystemen zur Verfügung und erreichen so mehr betroffene Reisende.



5 Kommunikation

- Infoveranstaltung zur zukünftigen Erfassung von Ereignisdaten (siehe Anhang 1)
- Information der Branche und Transportunternehmen über den Newsletter (Lead ASP).
- Information der heutigen bestellenden Transportunternehmen per E-Mail mit Verweis auf die von der Branche zur Verfügung gestellten Alternative (EMS SKI).
- Anpassung der Webseite und Verlinkung zu den Informationen der Alternative (EMS SKI):
[Ereignismeldung – Alliance SwissPass](#)

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) Nimmt Kenntnis vom aktuellen Umsetzungsstand «Einliefern Ereignisdaten an den Online-Fahrplan»
- 2) Nimmt die Vereinfachungen für den Zugang zu EMS SKI zur Kenntnis
- 3) Nimmt die Kostenübernahme für EMS SKI und Support durch SKI zur Kenntnis
- 4) Nimmt die Supportleistungen durch SKI zur Kenntnis
- 5) beauftragt die ASP mit entsprechender Information an die Transportunternehmen

Anhang:

Einladung zur Infoveranstaltung zur zukünftigen Erfassung von Ereignisdaten



Anhang:

Einladung zur Infoveranstaltung zur zukünftigen Erfassung von Ereignisdaten (wurde von SKI am 8. September 2023 an alle TU verschickt)

(DE) Sehr geehrte Damen und Herren

Seit April 2022 werden erfolgreich Ereignisinformationen national ausgetauscht und automatisiert in diversen Ausgabekanälen publiziert (SBB Fahrplan, öV Plus, Open-Data-Plattform Mobilität Schweiz, search.ch usw.). Die Ereignisinformationen umfassen sowohl geplante und ungeplante Ereignisse (z.B. Störungen im Betrieb) als auch allgemeine Informationen. Aktuell liefern bereits rund 100 Transportunternehmen ihre Ereignisse selbständig ein. Die Transportunternehmen liefern die Ereignisse teilweise direkt an die nationale Datendrehscheibe SKI DDIP oder sie verwenden die Branchenlösung Ereignismanagement System EMS SKI. Beide Wege stehen sämtlichen Transportunternehmen des öV Schweiz zur Verfügung. Aufgrund der vielen positiven Erfahrungen möchten wir Sie gerne einladen zu einer Informationsveranstaltung SIRI-SX/VDV736, V580 (Produkt 10) und EMS SKI, damit wir Sie über die Entwicklungen informieren können und Sie die Möglichkeiten für Ihre Transportunternehmung evaluieren können. Unter anderem werden an der Informationsveranstaltung BernMobil sowie die SBB aufzeigen, wie sie die Ereignisinformationen mit ihren Systemen erfassen. Weiter gibt es eine Demonstration der Branchenlösung EMS SKI.

Folgende Termine via TEAMS stehen zur Verfügung:

- Dienstag 17.10.2023, 15:00 - 17:00 (deutsch)
- Donnerstag 19.10.2023, 09:00 – 11:00 (deutsch)
- Dienstag 31.10.2023, 13:00 - 15:00 (französisch)

Senden Sie uns bitte zur Anmeldung eine E-Mail mit dem gewünschten Datum an cus.vdv@sbb.ch. Es freut uns, wenn wir Ihr Interesse wecken konnten und sie an einem Termin begrüßen können.

Fragen? Rückmeldungen? Wir stehen zur Verfügung.

Freundliche Grüsse

Roger Kneubühl
Product Owner
roger.kneuebuehl@sbb.ch

Weitere Informationen: Anlässlich der Sitzung vom 16.08.2023 der nationalen Kommission Kundeninformation (KKI) hat SBB Personenverkehr informiert (Traktandum 10), dass sie für den kommenden Fahrplan 2024 keine Ereignisse mehr für Dritte erfassen und die Möglichkeit zur Bestellung von manuell erfassten HIM-Meldungen per 09.12.2023 einstellen.



(FR) Chère Madame, Cher Monsieur,

Depuis avril 2022, les informations sur les événements sont échangées avec succès au niveau national et publiées de manière automatisée dans divers canaux de sortie (horaire CFF, öV Plus, Plateforme open data pour la mobilité en Suisse, search.ch etc.). Les informations sur les événements comprennent aussi bien des événements planifiés ou non planifiés (p. ex. perturbations dans l'exploitation) que des informations générales. Actuellement, une centaine d'entreprises de transport fournissent déjà leurs événements de manière autonome.

Les entreprises de transport livrent les événements directement à la plateforme d'échange nationale des données SKI DDIP ou utilisent la solution sectorielle Système de gestion des événements – EMS SKI. Les deux moyens sont à la disposition de toutes les entreprises de transport des TP suisses.

En raison des nombreuses expériences positives, nous aimerions vous inviter à une séance d'information sur SIRI-SX/VDV736, P580 (produit 10) et EMS SKI, afin que nous puissions vous informer sur les développements et que vous puissiez évaluer les possibilités pour votre entreprise de transport.

Lors de la séance d'information, BernMobil et les CFF montreront notamment comment ils saisissent les informations sur les événements avec leurs systèmes. Il y aura également une démonstration de la solution sectorielle EMS SKI.

Les dates suivantes via TEAMS sont disponibles :

- Mardi 17.10.2023, 15:00 - 17:00 (allemand)
- Jeudi 19.10.2023, 09:00 – 11:00 (allemand)
- Mardi 31.10.2023, 13:00 - 15:00 (français)

Pour vous inscrire, veuillez nous envoyer un e-mail avec la date souhaitée à cus.vdv@sbb.ch
Nous serions heureux de susciter votre intérêt et de vous accueillir lors d'un rendez-vous.

Des questions ? Des commentaires ? Nous sommes à votre disposition.

Sincères salutations

Roger Kneubühl
Product Owner
roger.kneubuehl@sbb.ch

Plus d'informations: A l'occasion de la séance du 16.08.2023 de la commission Information nationale à la clientèle (KKI), CFF Voyageurs a informé (point 10 de l'ordre du jour) qu'elle ne saisirait plus d'événements pour des tiers pour le prochain horaire 2024 et qu'elle supprimerait la possibilité de commander des messages HIM saisis manuellement au 09.12.2023.



Nationale Kommission Kundeninformation
Commission Information nationale à la clientèle
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

(IT) Gentili signore e signori

Dall'aprile 2022, le informazioni riguardanti gli eventi sono state scambiate con successo a livello nazionale e pubblicate automaticamente in diversi canali di output (orario FFS, öV Plus, Piattaforma open data sulla mobilità in Svizzera, search.ch ecc.). Le informazioni relative agli eventi comprendono sia eventi pianificati che non pianificati (ad es. interruzioni di servizio), nonché informazioni generali. Attualmente, circa 100 aziende di trasporto forniscono già i loro eventi, in modo indipendente. Alcune aziende di trasporto trasmettono gli eventi direttamente all'hub nazionale di dati SKI DDIP oppure utilizzano la soluzione industriale Sistema di gestione degli eventi: EMS SKI. Entrambe le modalità sono disponibili per tutte le aziende di trasporto del sistema di trasporto pubblico svizzero. Viste le numerose esperienze positive, vorremmo invitarvi a un evento informativo su SIRI-SX/VDV736, V580 (prodotto 10) e EMS SKI, in modo che possiate informarvi sugli sviluppi e valutare le possibilità per la vostra azienda di trasporto. Tra le altre cose, BernMobil e SBB dimostreranno come registrano le informazioni sugli eventi con i loro sistemi durante l'evento informativo. Ci sarà anche una dimostrazione della soluzione industriale EMS SKI.

Sono disponibili le seguenti date tramite TEAMS:

- Martedì 17.10.2023, 15:00 - 17:00 (tedesco)
- Giovedì 19.10.2023, 09:00 - 11:00 (tedesco)
- Martedì 31.10.2023, 13:00 - 15:00 (francese)

Per iscriversi, inviare un'e-mail con la data desiderata a cus.vdv@sbb.ch.

Saremmo lieti di suscitare il vostro interesse e di darvi il benvenuto ad una data.

Domande? Feedback? Siamo a vostra disposizione.

Cordiali saluti

Roger Kneubühl
Product Owner
roger.kneuebuehl@sbb.ch

Ulteriori Informazioni: In occasione della riunione del 16.08.2023 della commissione nazionale Informazione alla clientela (KKI), le FFS Viaggiatori hanno comunicato (punto 10 dell'ordine del giorno) che per il prossimo orario 2024 non registreranno più eventi per conto di terzi e che dal 09.12.2023 non sarà più possibile ordinare messaggi HIM registrati manualmente.

SBB AG

Systemaufgaben Kundeninformation SKI

Wylersstrasse 123/125, 3000 Bern 65

Mobil +41 76 515 44 43

roger.kneuebuehl@sbb.ch / www.sbb.ch

ov-info.ch | Technische Standards



 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Verkehr BAV

ov-info.ch
tp-info.ch
pt-info.ch



Anforderungserhebung zur kurzfristigen Änderungsmöglichkeit des Barrierefreiheitsstatus von Halteketten

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 25.10.2023		
Traktandum-Nr.:	16		
Herkunft / Verfasser:	Diana Irawan, diana.irawan@sbb.ch, Tel. 079 772 36 14 Thomas Haiz, thomas.haiz@q-perior.com		
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Im Rahmen des Bestrebens, die Anforderungen des Behindertengleichstellungsgesetzes (BehiG) zu erfüllen, werden mit den aktuellen Bemühungen wie bspw. ausreichende Datengrundlagen zu schaffen, die Mindestanforderungen von mobilitätseingeschränkten Reisenden zum 1.1.2024 erreicht. Trotz der eingeleiteten Entwicklungen und Massnahmen umfasst das Zielbild für die "Passenger Journey" jedoch mehr Anforderungen als bisher identifiziert werden konnten. Zur Schaffung einer barrierefreien "Passenger Journey" gemäss BehiG sind aus Sicht der Arbeitsgruppe Branche AMO drei Grundvoraussetzungen zu befrieden:

1. Barrierefreie Fahrplanauskunft mit Echtzeitdaten
(vor und auch explizit während der Reise)
2. Technisch unterstützte Reisebegleitung
(während der Reise und insb. im Störfall)
3. Automatisierte Abrechnungsprozesse
(im Hintergrund, sodass Reisenden im Sinne der Nicht-Diskriminierung keine Zusatzaufwände entstehen)

Aktuelle Diskussionen in der Branchen-Arbeitsgruppe AMO zeigen, dass noch kein ausreichender Auftrag in puncto Umsetzung einer technisch unterstützten Reisebegleitung vorliegt.

Ziel dieses Antrags ist es daher, kurzfristige Änderungen des Barrierefreiheitsstatus von Haltestellen und Bahnsteigen zu ermöglichen, um die Mobilität für Menschen mit Behinderungen zu verbessern. Notwendige Aktivitäten beinhalten die Verbesserung des Umgangs mit kurzfristigen



Störungen, wie etwa Baustellen und die damit einhergehende Bereitstellung technischer Unterstützung für Reisende.

Es gibt verschiedene Arten von Daten, die kritisch für die Richtigkeit des Barrierefreiheitsstatus sind, wie z.B. Informationen über Haltestellen und Bahnsteige, Baustellen, Rollmaterial und Störungen. Da bei Baustellen erst ab einer Laufzeit von 12 Monaten der BFR-Status angepasst werden muss, kann die Auskunft über kurzzeitige Änderungen bisher nicht ermöglicht werden. Die Anzahl von Baustellen, die den öffentlichen Verkehr auf der Strasse insbesondere für eine kurze Dauer beeinflussen, ist hoch, was dazu führt, dass Reisen für mobilitätseingeschränkte Reisende anders gestaltet werden müssen. Es besteht die Gefahr der Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen, wenn sie sich nicht für Unterstützung anmelden, wenn kurzfristige Änderungen auftreten. Eine umfassende Datenerfassung sowie technische Entwicklungen sind erforderlich, um den Barrierefreiheitsstatus korrekt zu berechnen und Rollstuhlsymbole anzeigen zu können. Es ist notwendig, kurzfristig auf Änderungen zu reagieren und Informationen in Echtzeit an Menschen mit Behinderungen zu übermitteln. Es müssen Anforderungen erhoben werden, um kurzfristige Änderungen des Barrierefreiheitsstatus von Haltestellen und -kanten in allen Kundensystemen der Branche zu ermöglichen. Genauere Forderung dieses Antrags ist demnach, einen Auftrag zur Erhebung der Anforderungen und zur Schätzung des Umfangs und Dauer der technischen Entwicklungen zu vergeben. Die Kommunikation erfolgt über die Arbeitsgruppe Branche AMO und den Newsletter Alliance SwissPass. Es gibt einige Diskussionspunkte wie die hohe Anzahl von Vorfällen und die Kontrolle über die Änderung des Barrierefreiheitsstatus. Die Kommission Kundeninformation KKI wird um Kenntnisnahme des Antrags gebeten.

Im Folgenden werden jene Datenarten gelistet, welche als kritisch für die Richtigkeit des Barrierefreiheitsstatus (BfR-Status) von Haltekanten sind. Zu jeder dieser Datenarten ist bereits ein Prozess zum Umgang mit Fällen fehlender oder kurzfristig geänderter Informationen gezeichnet.

Datenart	Beispiel / Erklärung → Risiko
Haltestelle/-kante	BfR-Status von Hst./-kante X ist als autonom benutzbar in DiDok hinterlegt; <u>in der Praxis</u> ist Hst./-kante X jedoch nicht autonom benutzbar → BehiG-Reisende melden sich nicht für Shuttle oder Hilfestellung an
Baustellen	TUs sind nach aktueller BAV-Vorgabe nur verpflichtet Baustellen von mehr als 12-monatiger Dauer in DiDok einzupflegen; <u>in der Praxis</u> existieren v.a. im strassengebundenen Verkehr eine Vielzahl (bspw. bemessbar an der Anzahl an HIM-Meldungen von Haltestellenverlegungen) von Baustellen kürzerer Dauer → Haltestellen/-kanten werden vorübergehend verlegt und autonomer Ein-/Ausstieg ist nicht mehr möglich; Shuttle-Transporte sind notwendig; die Datengrundlage in DiDok weist dies jedoch



Datenart	Beispiel / Erklärung → Risiko
	nicht aus → BehiG-Reisende melden sich nicht für Shuttle oder Hilfestellung an
Rollmaterial	Die Zugänglichkeit von Fahrzeugen weicht (kurzfristig) ab, sodass in Kombination mit der Haltekante, diese nicht mehr autonom benutzbar ist → BehiG-Reisende melden sich nicht für Shuttle oder Hilfestellung an
Lift- oder sonstige Störungen (Unfall etc.)	Haltestellen/-kanten sind durch Lift- oder sonstige Störungen wie bspw. Rolltreppenstörungen im Falle geheingeschränkter Reisender (kurzfristig) nicht mehr für BehiG-Reisende zugänglich → BehiG-Reisende melden sich nicht für Shuttle oder Hilfestellung an
Sollten BehiG-Reisende sich nicht für Shuttle oder Hilfestellung anmelden, besteht die Gefahr der unmittelbaren Diskriminierung zum Zeitpunkt des gewünschten Ein- (keine Zustiegsmöglichkeit) oder Ausstiegs (keine Ausstiegsmöglichkeit → Weiter-/Rückfahrt notwendig).	

2 Meilensteine/ Termine

November-Dezember: Analysephase

Januar: Erarbeitung eines Vorschlags

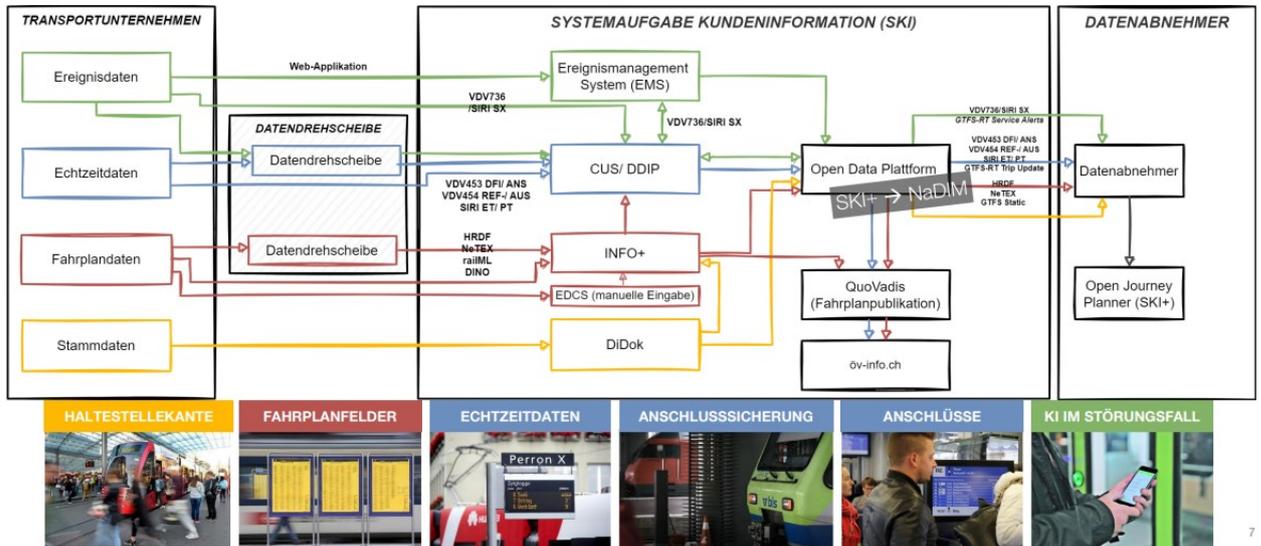
Februar: Freigabe in KKI-Sitzung

3 Kosten/ Finanzierung

Eine Anpassung muss durch die SKI umgesetzt werden. Die Ressourcen und Kosten zur Umsetzung werden nach Anforderungserhebung ermittelt.

4 Abhängigkeiten/ Strategierelevanz

Die korrekte, in Echtzeit stattfindende, Wiedergabe von Reiseverbindungen in den Onlinefahrplänen hat über die Abhängigkeit zu den Kundeninformationssystemen der Branche ebenso eine direkte Abhängigkeit zu AMO. Dies zeigt sich dadurch, dass AMO über die in den Onlinefahrplänen ausgewiesenen BfR-Stati von Haltestellen/-kanten den Dispositions- und Koordinationsfluss für Hilfestellungen und Shuttle-Transporte steuert.



Nr.	Thema (ohne SKI+ / NaDIM)	Wissensträger zum Thema für Rückfragen	Beschreibung	Kundenmehrwert	Wichtigkeit (1-6) siehe Merkblatt	Dringlichkeit (1-6) siehe Merkblatt	Priorität	Klassierung	Bemerkung / Was ist zu tun
24	BehiG (Bestandsaufnahme, Haltestellenstrukturierung, Transportmittelstrukturierung)	Simon Freihart simon.freihart2@sbb.ch	Bestandsaufnahme BehiG als Teil des Vb0V mit Informationen über barrierefreie Einrichtungen an Haltestellen und Haltekanten durch alle TUs und Pflege im Dienststellenverzeichnis. Transportmittelstrukturierung mit Informationen zur Fahrt des Fahrzeuges und dessen Aufbau (z.B. Formation). Haltestellenstrukturierung für Lokation von Barrierefreien Einrichtungen und das Routing auf und zwischen Haltestellen. Durch die Kombination/Interpretation dieser Daten kann das entsprechende Haltestellensymbol ausgegeben werden und das Routing sichergestellt werden.	Erfüllung gesetzlicher Vorgaben / Reiseerlebnis für Behinderte verbessern mit Informationen für sinnvolle Verbindungen, zu den zu benutzenden Fahrzeugen und Routing auf der Haltestelle (spezifische Facilities)	6	6	12	strategisch	Top Prior. Diskussion was noch schneller Passieren sollte am Nachmittag beim Traktandum AMO
27	BehiG (Echtzeit, pers. Authentifikation, Direktkommunikation)	Simon Freihart simon.freihart2@sbb.ch	Sowohl zum Fahrzeug, wie auch zur Haltestelle gibt es zahlreiche Informationen, die sich situativ ändern können (z.B. Lifte). Zudem kann die Reise durch individuelle Informationen (z.B. Kundenassistent an den Bahnhöfen oder zur Sicherstellung eines Rollstuhlplatzes in einem Fahrzeug) durch Authentifikation verbessert werden. Ebenfalls durch direkte Informationen von Objekten des ÖV (z.B. Fahrzeugtür, Fahrzeugrechner oder Haltestellenanzeiger). Hierzu muss man sicherstellen, dass die Informationen, die über zentrale Systeme kommen und die direkt kommuniziert werden aufeinander abgestimmt sind.	Der Kunde ist handlungsfähiger mit aktuelleren Informationen und auf ihn massgeschneiderten Informationen sowie Informationen von ÖV-Objekten (direkt zu ihm).	6	6	12	strategisch	Fachliche Anforderungen sammeln, bewerten und priorisieren sowie mit einem fachlichen und technischen Konzept beurteilen, was mit vertretbarem Aufwand möglich ist -> KI ADM Top Prior: Sollte aber noch klarer Aufgedröselt werden.

5 Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt über die Arbeitsgruppe Branche AMO bzw. den Newsletter Alliance SwissPass. Um weitere Themen rund um BehiG der Branche zugänglich zu machen, wurde auf der Website Alliance SwissPass, Branchendienstleistungen eine entsprechende Rubrik BehiG [Branchendienstleistungen - Alliance SwissPass](#) erstellt.

6 Dissens-/ Diskussionspunkte

Hohe Anzahl der Vorfälle → Abschätzung von HIM-Meldungen bzgl. baustellenbedingter Hst.-Verlegung

Hoheit über «Knopf» zur Änderung des BfR-Status





7 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Vorerst ist diese Information geeignet, um den KKI-Mitgliedern zur Kenntnis zu bringen, dass hier ein Problem vom Projekt AMO erkannt wurde. Entscheiden muss die KKI dann über die erarbeitete Lösung, dies gemäss Punkt 2 im Februar 2024 (Sitzung vom 28.02.2024).

Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) Nimmt Kenntnis von der derzeitigen Einschränkung mobilitätseingeschränkte Fahrgäste anhand von Echtzeitdaten zu beauskunften
- 2) Nimmt zur Kenntnis, dass durch die SKI und das BehiG Projektteam ein Vorschlag erarbeitet wird, wie Echtzeitdaten erfasst, verarbeitet und ausgegeben werden

Beilage

- Beilage 1: SKI- Roadmap
<https://www.xn--v-info-vxa.ch/de/organisation/systemaufgaben-kundeninformation-ski/ski-roadmap>