



Protokoll

Sitzung der Kommission Kundeninformation (KKI)

Zeit und Ort	24.05.2023, 09.15 – 16.50 Uhr Geschäftsstelle Alliance SwissPass, Länggassstrasse 7, Bern
Mitglieder mit Stimmrecht (inkl. Spartenvertretung)	Jean-Marie Cotting, PAG, Regionalverkehr (Sitzungsleitung) Matthieu Giraudier, TPG, Ortsverkehr Hans Koller, Bus Ostschweiz AG, Regionalverkehr Roger Krähenbühl, SBB, Fernverkehr Marco P. Ludwig, ZVV, Regionalverkehr Jürg Lüthi, JB, Touristischer Verkehr (bis 15.50) Michel Reuteler, BLS, Regionalverkehr Daniel Walker, VBL, Ortsverkehr
Generalsekretär KKI	Martin Enz, Geschäftsstelle Alliance SwissPass
Beisitzende	Bernhard Adamek, VöV Benedicta Aregger, SBS (bis 11.30 Uhr) Aline Muller, BAV Daniel Ryser, SKI
Protokoll	René Moor, Geschäftsstelle Alliance SwissPass
Gäste	Rahel Maurer, SKI (zu Traktandum 8) Simon Freihart, SKI (zu Traktanden 8 – 10) Bruno Lehmann, Geschäftsstelle Alliance SwissPass (zu Tr. 13) Michael Böhm, SBB (zu Traktanden 16 + 17) Kaspar Stettler, BLS Schifffahrt
Entschuldigt	Cédric Blondel, MOB, Regionalverkehr Armon Cantieni, TLML, Touristischer Verkehr Frédéric Füssenich, Rigibahnen, Touristischer Verkehr Philipp Sutter, VBSG, Ortsverkehr
Nächste Sitzung	16.08.2023, 09.15 – 17.00 Uhr Geschäftsstelle Alliance SwissPass, Bern



Inhaltsverzeichnis

1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters	3
2. Genehmigung Protokoll KKI-Sitzung vom 24.02.2023.....	3
3. Fristverlängerung Protokoll KKI	4
4. Charta der Zusammenarbeit in der KKI.....	5
5. Sitzungsdaten KKI 2023 (definitiv) und 2024 (Vorschlag).....	8
6. Wahlempfehlung zur Vertretung Schifffahrt in der KKI.....	10
7. Vorstellung «Seilbahnen Schweiz» SBS.....	11
8. Vorstellung SKI.....	11
9. Roadmap SKI.....	13
10. Arbeitsgruppe KI-Architektur und Datenmanagement ADM.....	16
11. Inhalts-Schwerpunkte KKI (Leuchttürme)	20
12. Roadmaps KKI (inkl. AGr Branchenstandard)	24
13. AMO – Assistierte Mobilität	30
14. Abnahme DINO RV 2.3.....	32
15. Anpassung Entscheidkompetenzen KIDS-Arbeitsgruppen	34
16. Bus statt Bahn in Randstunden: Angebotskategorie +Liniennummer.....	37
17. Freigabe «Smarte Stelen» in V580.....	39
18. Informationsrunde.....	40

1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters

Jean-Marie Cotting begrüsst die Mitglieder, Beisitzenden und Gäste zur zweiten ordentlichen Sitzung in diesem Jahr. Entschuldigt haben sich Cédric Blondel, Armon Cantieni, Frédéric Füssenich und Philipp Sutter. Von den 12 Mitgliedern (ohne Schifffahrt) sind 8 stimmberechtigte Mitglieder anwesend. Gemäss Geschäftsordnung wird für eine Beschlussfähigkeit die Anwesenheit von 2/3 der stimmberechtigten Mitglieder benötigt, was im vorliegenden Fall gerade noch gegeben ist.

Hinweis des Protokollführers: Mit dem von Jürg Lüthi vor der Sitzung bekanntgegebenen Abgang um 15.50 wird die KKI nicht mehr beschlussfähig sein. Siehe auch Bemerkung unter Entscheid bei den Traktanden 14 – 16.

Diskussionsergebnis

Es wird bedauert, dass nicht mehr Mitglieder anwesend sind und auf die in der Geschäftsordnung erwähnte Präsenzpflicht hingewiesen. Bezüglich Traktandum 9 (Vorgehen BAV-Rundschreiben «Liniennummern») der KKI-Sitzung vom 24.02.2023 wird Martin Enz mit Aline Muller ein Schreiben verfassen, das den Transportunternehmen zu Klarheit bezüglich dieses Themas verhelfen soll.

Die Traktanden 2 – 6, 14 und 15 wurden im Vorfeld der Sitzung via eDecide behandelt. Zu den Traktanden 3 – 5 sowie 14 und 15 wurde die Diskussion gewünscht. Die anderen eDecide-Geschäfte sind verabschiedet worden resp. wurden zur Kenntnis genommen.

Von Markus Sieber (Geschäftsführer KKDÖV) sind vor der Sitzung folgende zwei grundsätzlichen Bemerkungen per E-Mail eingegangen:

Allgemeiner Input zum Thema Kundeninformation: Die Besteller sind der Ansicht, dass stets eine möglichst schlanke und situationsgerechte Kundeninformation angestrebt werden soll. Allfällige Kostenfolgen sind frühzeitig mit den Bestellern zu klären.

Kundeninformation im Störungsfall: Hier gibt es einerseits zu klären, was überhaupt unter dem Titel «Störungsmeldung» laufen soll/darf und auf der anderen Seite müssen die Zuständigkeiten bei den TU klar geregelt werden. Wir sind der Meinung, dass «weniger» (Qualität vor Quantität) oft «mehr» (Nutzen für den Kunden) wäre.

2. Genehmigung Protokoll KKI-Sitzung vom 24.02.2023

Beschrieb

Den Mitgliedern der KKI wird das Protokoll der Sitzung vom 24.02.2023 zur Genehmigung vorgelegt.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt.

Entscheid (10 Ja, 2 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

Die KKI genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 24.02.2023.

Beilage

02 Protokoll KKI 2023_02_24

3. Fristverlängerung Protokoll KKI

Beschrieb

1. Ausgangslage

In der aktuellen Geschäftsordnung (GO) der KKI ist unter Punkt 5.1.3 festgehalten, dass das Sitzungsprotokoll 7 Kalendertage nach einer Sitzung auf Deutsch und Französisch veröffentlicht wird.

2. Problemstellung

Bereits die Erstellung des ersten Sitzungsprotokolls hat gezeigt, dass diese 7 Kalendertage (= 5 Arbeitstage) nicht ausreichen, um alle Schritte bis zum fertigen Protokoll zu durchlaufen (Entwurf – Korrekturen/Ergänzungen – interne Genehmigung – definitive Fassung deutsch – Übersetzung – Publikation).

3. Lösung

Die Frist zur Publikation des Sitzungsprotokolls KKI soll von 7 Kalendertagen auf 14 Kalendertage ausgedehnt werden und entsprechend in der GO angepasst werden.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkungen wurde dabei angebracht:

Philipp Sutter: Ich bin der Meinung das Protokoll müsste innerhalb von 5 Arbeitstagen erstellt werden können und möchte es auch dabei belassen, ausser das gilt auch für allen anderen Kommissionen.

Anmerkung des Protokollführers: Bei allen anderen Kommissionen der Alliance SwissPass beträgt die Frist 14 Kalendertage für die deutsche und 21 Kalendertage für die französische Fassung.

Entscheid (9 Ja, 1 Nein, 2 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

Die KKI genehmigt die Anpassung der Geschäftsordnung KKI unter Punkt 5.1.3 mit einer Ausdehnung der Frist, innerhalb derer das Protokoll veröffentlicht wird, von heute 7 auf neu 14 Kalendertage.

Beilage

03 Antrag Fristverlängerung Protokoll

4. Charta der Zusammenarbeit in der KKI

Beschrieb

1. Ausgangslage

An der konstituierenden Sitzung der KKI vom 24.02.2023 hat die KKI beschlossen, an der nächsten Sitzung eine Charta zu verabschieden, welche die Grundsätze der Zusammenarbeit im Gremium festhält.

2. Die wichtigsten Grundsätze der Zusammenarbeit

- Die Diskussionen und Beschlüsse der KKI folgen einer strategischen Ausrichtung und nicht einer taktischen oder operativen. So werden Grundsätze beschlossen, Handlungsbedarf festgestellt, Prioritäten festgelegt und Aufträge an Arbeitsgruppen erteilt.
- Der Generalsekretär hat eine Drehscheibenfunktion zwischen Transportunternehmungen, Strategierat, Bundesamt für Verkehr, Arbeitsgruppen, SKI (Systemaufgaben Kundeninformation), Alliance SwissPass und den Mitgliedern der KKI. Er sammelt Anliegen und Anträge aller Stakeholder zu Händen der KKI und bereitet diese auf als Diskussions- und Entscheidungsgrundlagen.
- Die von der KKI gewählte Sitzungsleitung leitet und moderiert die Sitzungen der KKI. Sie führt möglichst im Konsens zu treffende Entscheidungen herbei.
- Alle verhalten sich durchgehend transparent und nachvollziehbar. Interessen und Absprachen werden offengelegt. Versteckte Agenden und taktische Manöver finden keinen Platz.
- Alle Stimmberechtigten nehmen an den Abstimmungen teil. Stimm-Enthaltungen werden begründet.
- Die KKI-Mitglieder vertreten die Beschlüsse gegen innen und aussen, auch wenn sie anders gestimmt haben als die Mehrheit. Es gilt das Kollegialitätsprinzip.
- Die Kommunikation zu Themen und Beschlüssen der KKI ist grundsätzlich Sache des Generalsekretärs bzw. der Medienstelle der Alliance SwissPass.

3. Inhalt der Charta

Die Charta legt Grundsätze zu folgenden Punkten fest:

- Positionierung der Diskussionen und Beschlüsse («Flughöhe»)
- Rollenverständnis Generalsekretär
- Rollenverständnis Sitzungsleitung
- Offenlegung der Interessen des eigenen Arbeitgebers (Transportunternehmen) sowie von Allianzen und Absprachen
- Abstimmungsverhalten
- Loyalität zu Entscheidungen der KKI
- Kommunikation nach innen und aussen (Branche und Medien)

Wo es Überschneidungen mit der Geschäftsordnung (GO) KKI gibt, ist diese verbindlich.

4. Positionierung der Diskussionen und Beschlüsse («Flughöhe»)

Die KKI beurteilt die Geschäfte und Anträge sowohl aus Sicht der einzelnen Sparten (Fern- und Regionalverkehr, Ortsverkehr, touristischer Verkehr) als auch aus Sicht der Verkehrsträger (Bahn, Bus, Seilbahn, Schiff). Dies immer im Bewusstsein, die gesamte Schweizer öV-Branche zu vertreten, also gut 415 Transportunternehmungen.

Relevant sind die Beschlüsse für die Fahrgäste in ihren unterschiedlichen Rollen (Pendler, Freizeitreisende, Geschäftsreisende), ihren soziodemografischen Ausprägungen (Einzelreisende, Familien, Gruppen, Kinder, Erwachsene, usw.) und ihrer Mobilitätsfähigkeit sowie Vorkenntnissen und Erfahrungen (Reisende mit besonderen Bedürfnissen, Vielfahrende, Gelegenheitskunden, Fremdsprachige, IT-affine, usw.).

Ebenso müssen die Interessen und Möglichkeiten der Transportunternehmungen berücksichtigt werden, Stichwort Verhältnismässigkeit: Investitionsbedarf, Finanzierung, Infrastruktur, geografische und topografische Lage, Einzugsgebiet, personelle und technische Kapazitäten, usw.

Im absoluten Fokus muss aber der Auftrag der KKI stehen (siehe auch Zielbild unter 1.2 im Detailkonzept für eine standardisierte, nationale Kundeninformation):

«Ziel ist eine weitgehend standardisierte, auf einheitlicher Datengrundlage basierende, adressatengerechte und inhaltlich konsistente Information für die öV-Kundeninnen und -Kunden durch den öffentlichen Verkehr Schweiz. Dies unter Berücksichtigung der ganzen Informations- und Reisekette.»

Als kurzgefasster Purpose der KKI hat die Kommission folgenden Satz formuliert:

«Damit die Reise so wird, wie du sie dir vorgestellt hast – einfach, zuverlässig informiert.»

5. Rollenverständnis Generalsekretär

Der vom Strategierat gewählte Generalsekretär KKI hat folgende Rolle bzw. Aufgaben:

- Drehscheibenfunktion zwischen Transportunternehmungen, Strategierat, Bundesamt für Verkehr, Arbeitsgruppen der KKI, SKI, Alliance SwissPass und den Mitgliedern der KKI
- Sammlung und qualitätssichernde Aufbereitung der Anliegen und Anträge aller Stakeholder zu Händen der KKI. Hierzu werden auch informelle Gespräche mit einzelnen TU geführt wie beispielsweise der SBB
- Vorbesprechung und Traktandierung der Themen für die Sitzungen der KKI, zusammen mit der Sitzungsleitung
- Moderation der KKI-Sitzungen, soweit diese nicht von der Sitzungsleitung übernommen wird.
- Kommunikation nach innen und aussen über Sachverhalte und Beschlüsse der KKI.

6. Rollenverständnis Sitzungsleiter

Die von der KKI gewählte Sitzungsleitung hat folgende Rolle:

- Sparringpartner gegenüber dem Generalsekretär
- Vorbereitung der KKI-Sitzungen zusammen mit dem Generalsekretär
- Leitung und Moderation der Sitzungen der KKI
- Herbeiführen von möglichst im Konsens zu treffenden Entscheidungen
- Gemäss GO unter 5.1.1: Die Sitzungsleitung der KKI und der Arbeitsgruppen gestalten die Sitzungen unparteiisch, sachbezogen und sachneutral und sorgen für einen effizienten Sitzungsablauf.
- Formelle Aufgaben gemäss Geschäftsordnung wie Protokoll prüfen und unterschreiben

7. Offenlegung der Interessen des eigenen Arbeitgebers (TU)

- Alle verhalten sich durchgehend transparent und nachvollziehbar.
- Die Mitglieder der KKI legen die kurz- und langfristigen Interessen ihrer Unternehmung offen, wenn sie über ein bestimmtes Thema diskutieren und Entscheiden (► keine «hidden agendas»).
- ebenso informieren die Mitglieder der KKI über erfolgte Absprachen im Vorfeld der Sitzung und deren Ergebnisse (► keine taktischen Manöver).

8. Abstimmungsverhalten (siehe auch GO 5.2)

- Alle Stimmberechtigten nehmen an den Abstimmungen teil.
- Stimm-Enthaltungen werden begründet und bilden die Ausnahme.

9. Loyalität zu Entscheidungen der KKI

- Die KKI-Mitglieder vertreten die Beschlüsse gegen innen und aussen, auch wenn sie anders gestimmt haben als die Mehrheit.

10. Kommunikation nach innen und aussen (Branche und Medien)

- Die Kommunikation zu Themen und Beschlüssen der KKI ist grundsätzlich Sache des Generalsekretärs bzw. der Medienstelle der Alliance SwissPass (anderslautende Absprachen vorbehalten).
- Der Generalsekretär involviert einzelne KKI-Mitglieder und Fachleute in die Kommunikation nach Bedarf.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt, da die Charta bereits an der informellen KKI-Sitzung vom 2. Mai 2023 besprochen und zum Entscheid freigegeben wurde.

Folgende Bemerkungen wurden im eDecide noch angebracht:

Matthieu Giraudier (aus dem Französischen übersetzt): Ich schlage vor, dass sowohl elektronische Abstimmungen als auch Abstimmungen vor Ort anonym durchgeführt werden, um die menschliche Verzerrung zu verringern und der Mehrheit, auch der schweigenden, die Möglichkeit zu geben, sich auszudrücken. Diese Angabe wird es ermöglichen, die bestmöglichen Entscheidungen für die Branche zu treffen.

Ich schlage vor, dass die Transportunternehmen ein offizielles Dokument unterzeichnen, das es den KKI-Vertretern ermöglicht, Folgendes durchzusetzen: Offenlegung der Interessen des eigenen Arbeitgebers (Transportunternehmen) sowie von Bündnissen und Vereinbarungen; Abstimmungsverhalten: Gewährleistung der Loyalität gegenüber den Entscheidungen des KKI. Interne und externe Kommunikation (Branche und Medien). Mitglieder dürfen nicht auf sich allein gestellt sein, ohne Einbezug und Akzeptanz der Transportunternehmen.

Roger Krähenbühl bezüglich der taktischen und operativen Themen und ob diese klar adressiert sind.

Daniel Walker bezüglich Begründung der Stimmenthaltungen.

Diskussionsergebnis

Ab sofort wird nur noch die Anzahl der jeweiligen Stimmen (ja, nein, Enthaltung) protokolliert, nicht aber die Nennung von Namen. Die Begründung bei Stimmenthaltung wird verlangt, damit sich die Mitglieder ihrer Verantwortung bewusst sind. Ferner wird der Generalsekretär eine Vorlage für jene Mitglieder ausarbeiten, die sie von ihrer Direktion unterzeichnen lassen möchten, damit sie in der KKI über die entsprechende Befugnis verfügen, die Interessen ihrer TU offenzulegen.

Die Anwesenden sind sich einig, dass die Ausrichtung auf strategische Themen richtig ist, dass sich die KKI aber den operativen und taktischen Themen nicht gänzlich verschliessen kann. Auch bezüglich der Zusammenarbeit mit den Arbeitsgruppen und der SKI muss noch ausgeleuchtet werden, was delegiert wird (auch an Entscheidkompetenz) und was nicht. Die Zusammenarbeit und somit auch die Charta wird sich weiterentwickeln.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) beschliesst die Charta als Grundlage zur Zusammenarbeit in der KKI;
- 2) beauftragt den Generalsekretär KKI und die Sitzungsleitung mit der Durchsetzung der beschlossenen Grundsätze.

Beilage

04 Antrag Charta Zusammenarbeit KKI

5. Sitzungsdaten KKI 2023 (definitiv) und 2024 (Vorschlag)

Beschrieb

1. Sitzungsdaten 2023

Nachdem die KKI an ihrer ausserordentlichen Sitzung vom 02.05.2023 eine zusätzliche reguläre KKI-Sitzung beschlossen hat, präsentiert sich der Sitzungskalender 2023 wie folgt:

Sitzungstermine	24.02.2023	24.05.2023	16.08.2023	25.10.2023	29.11.2023
Zeit von		09.15 Uhr	09.15 Uhr 13.15 Uhr	13.15 Uhr	13.15 Uhr
Zeit bis		16.40 Uhr	18.00 Uhr	18.00 Uhr	17.00 Uhr
Ort	Murten	ASP Bern	ASP Bern	ASP Bern	ASP Bern
Traktandumfrage		20.04.2023	04.07.2023	22.09.2023	27.10.2023
Traktanden melden mit prov. Anträgen/Unterlagen		28.04.2023	28.07.2023	28.09.2023	02.11.2023
Vorbereitungs-Meeting mit Sitzungsleitung		02.05.2023	10.08.2023	05.10.2023	09.11.2023
definitive Unterlagen an Sekretariat ASP		09.05.2023	04.08.2023	06.10.2023	10.11.2023
Versand Einladung und Unterlagen		10.05.2023	08.08.2023	11.10.2023	15.11.2023
Frist für eDecide		22.05.2023	14.08.2023	23.10.2023	27.11.2023

2. Sitzungsdaten 2024

Da der Strategierat (SR) der Alliance SwissPass seine Sitzungsdaten für nächstes Jahr bereits festgelegt hat, soll nun auch die KKI ihre Sitzungsdaten 2024 definieren. Nachstehend der Vorschlag zur Genehmigung:

Sitzungstermine	28.02.2024	24.04.2024	05.06.2024	04.09.2024	06.11.2024
Zeit von	09.15 Uhr	13.15 Uhr	13.15 Uhr	13.15 Uhr	13.15 Uhr
Zeit bis	17.00 Uhr	18.00 Uhr	18.00 Uhr	18.00 Uhr	17.00 Uhr
Ort	ASP Bern	ASP Bern	ASP Bern	ASP Bern	ASP Bern
Traktandumfrage	25.01.2024	21.03.2024	02.05.2024	31.07.2024	03.10.2024
Traktanden melden mit prov. Anträgen/Unterlagen	02.02.2024	29.03.2024	10.05.2024	09.08.2024	11.10.2024
Vorbereitungs-Meeting mit Sitzungsleitung	08.02.2024	04.04.2024	16.05.2024	15.08.2024	17.10.2024

Sitzungstermine	28.02.2024	24.04.2024	05.06.2024	04.09.2024	06.11.2024
definitive Unterlagen an Sekretariat ASP	12.02.2024	08.04.2024	20.05.2024	19.08.2024	21.10.2024
Versand Einladung und Unterlagen	14.02.2024	10.04.2024	22.05.2024	21.08.2024	23.10.2024
Frist für eDecide	26.02.2024	22.04.2024	03.06.2024	02.09.2024	04.11.2024
nächste Sitzung SR	27.03.2024	03.07.2024	03.07.2024	18.09.2024	18.11.2024

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Bemerkungen wurden angebracht:

Philipp Sutter: Die Termine sind in Ordnung. Grundsätzlich bevorzuge ich Termine mit Start am Vormittag, also ab 9.15 Uhr. Dies ist für mich produktiver und von der Anreise her angenehmer.

Hans Koller: Teilnahme am 05.06.2024 aufgrund Ferienabwesenheit nicht möglich.

Diskussionsergebnis

Die Termine (inkl. Zeiten) werden wie geplant beibehalten. Sollte die Traktandenfülle so sein, dass ein Nachmittag nicht ausreicht, so kann der Sitzungsbeginn auch auf den Morgen verlegt werden.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) beschliesst die weiteren Sitzungstermine, Dauer und Ort der KKI-Sitzungen für 2023;
- 2) beschliesst die KKI-Sitzungsdaten für das Jahr 2024.

Beilage

05 Antrag Sitzungsdaten KKI 2023 und 2024

6. Wahlempfehlung zur Vertretung Schifffahrt in der KKI

Beschrieb

1. Ausgangslage

Entsprechend der Geschäftsordnung der Kommission Kundeninformation KKI, nimmt auch eine Vertretung der Schifffahrt Einsitz in die KKI. Am 02.12.2022 hat der Strategierat der Alliance SwissPass (SR ASP) dafür Herrn Claude Merlach von der BLS Schifffahrt in die KKI gewählt. Inzwischen hat Claude Merlach jedoch die BLS Schifffahrt verlassen und steht für die KKI nicht mehr zur Verfügung.

Am 04.05.2023 hat der Verband Schweizerischer Schifffahrtsunternehmen VSSU Herrn Kaspar Stettler von der BLS Schifffahrt als Delegierten des VSSU für den Einsitz in die KKI gewählt. Die KKI soll nun diese Kandidatur als Wahlempfehlung an den SR ASP weiterleiten.

2. Zur Person

Kaspar Stettler ist seit August 2016 Leiter Marketing der BLS Schifffahrt AG. Davor war er als Market Manager bei der Jungfrau Region Tourismus AG tätig. Er bringt neben Ausbildungen im Tourismus auch Fachwissen über Business Innovation und Kundenverhalten mit. Seine beruflichen Erfahrungen mit dem Thema Kundeninformation erlangte er besonders im touristischen Umfeld und bei der Schifffahrt im Berner Oberland.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt.

Entscheid (10 Ja, 2 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

Die KKI beantragt dem Strategierat Alliance SwissPass die Wahl von Herrn Kaspar Stettler als Vertreter des Verkehrsträgers Schiff in die nationale Kommission Kundeninformation KKI.

Beilage

06 Antrag Wahlempfehlung Schifffahrt

7. Vorstellung «Seilbahnen Schweiz» SBS

Beschrieb

Benedicta Aregger stellt anhand der beiliegenden Präsentation den Verband Seilbahnen Schweiz (SBS) vor.

Kenntnisnahme

Die KKI nimmt die Informationen über den Verband Seilbahnen Schweiz (SBS) zur Kenntnis.

Beilage

07 Portrait SBS

8. Vorstellung SKI

Beschrieb

Daniel Ryser und Rahel Rahel Maurer stellen anhand der beiliegenden Präsentation die Systemaufgaben Kundeninformation (SKI) vor.

Zusammengefasst sieht die Systemaufgabe Kundeninformation (SKI) wie folgt aus:

- Für die öV-Reisenden, die Transportunternehmen und im Sinne des Zielbildes KKI

- Betrieb und Weiterentwicklung der IT-Systeme entlang der Schwerpunkte KKI & BAV, im Rahmen der Dimensionierung durch das BAV...
 - ... zur Datensammlung, Datenaustausch und Datenpublikation von KI-Daten für die Branche
 - ... zur amtliche Fahrplanpublikation
 - bedingt die Erarbeitung der finanziellen Mehrjahresplanung und des Jahresbudgets und ...
 - ... die Beratung der KTU in der Umsetzung der technischen Standards

Diskussionsergebnis

Daniel Ryser wird zum gezeigten Diagramm bezüglich der IT-Systeme, die einem ständigen Lifecycle unterliegen noch eine detailliertere Dokumentation nachliefern. Es wird zudem erkannt, dass insbesondere kleinere TU oft nicht über die notwendigen Kompetenzen verfügen, um die benötigten Daten fachgerecht zu liefern. Bei anderen TU fehlen z.T. die Ressourcen, um die Daten zu liefern. Ein weiteres Problem wird darin geortet, dass oft grosse Diskrepanzen zwischen den Systemen der SKI und jener der TU bestehen. In gewissen Fällen sind es auch die Lieferanten, die sich wenig kooperativ zeigen, wenn es um die Bereitstellung der Daten für die SKI geht oder dann aber den Aufwand hierfür unterschätzen.

Das Plenum würde es begrüßen, wenn ein Vertreter der KKI alle 10 Wochen am Clusterboard der SKI teilnehmen könnte, um hernach die gewonnenen Erkenntnisse der KKI zur Verfügung zu stellen. Ebenfalls möglich wäre, dass die SKI der KKI regelmässig einen Einblick in die Werkstatt gibt.

Was das Thema Anschlüsse anbelangt, wird das fehlende Fachkonzept bemängelt, dieses wäre aber dringend nötig, da beim Thema Reisekette stets von Anschlüssen die Rede ist. Für die Erstellung des «Fachkonzeptes Anschlüsse» wird mit einem hohen Arbeitsaufwand gerechnet. Hierfür müsste unter Umständen eine separate Arbeitsgruppe geschaffen werden, um die AGr Branchenstandard zu entlasten.

Bezüglich der Zugnummern bei «Schattenzügen» klärt die SKI ab, inwiefern die europäische Norm auch bei Schmalspurbahnen gilt.

Kenntnisnahme

Die KKI nimmt die Informationen über die Systemaufgaben Kundeninformation (SKI) zur Kenntnis.

Beilage

08 Vorstellung SKI und SKI Portfolio

9. Roadmap SKI

Beschrieb

1. Über die SKI-Roadmap

Das Ziel der SKI-Roadmap ist die Planungssicherheit des öffentlichen Verkehrs der Schweiz (öV-Schweiz) im Bereich des Stamm-, Fahrplan-, Echtzeit-, und Störungsdatenaustausches zu verbessern. Die SKI-Roadmap schreibt verbindlich vor, welche technischen Themen durch Schweizer Transportunternehmen umgesetzt werden müssen.

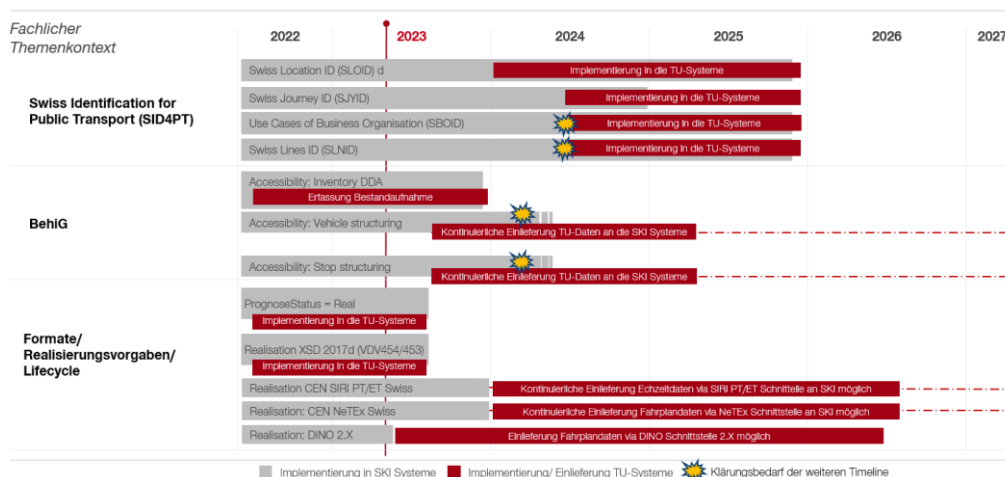
Dazu werden jährlich sämtliche bekannten Änderungen, die die SKI-Schnittstellen betreffen, durch eine Arbeitsgruppe bestehend aus wichtigen Akteuren des öV-CH analysiert, priorisiert und auf eine Zeitachse gelegt. Ab 2023 wird dies durch die neu gegründete Arbeitsgruppe ADM (Architektur- und Datenmanagement) als dauerhafte Arbeitsgruppe sichergestellt. Weiter kann die Arbeitsgruppe bereits geplante Themen bei Notwendigkeit verschieben und somit neu einplanen. Ebenfalls werden neue Themen eingeplant.

2. Anpassung an die neue Governance & strategische Flughöhe KKI

Die von der Arbeitsgruppe erstellte Roadmap wurde in der Vergangenheit durch das Management Board SKI (MB SKI) freigegeben und als verbindlich erklärt. Da das MB SKI in die Kommission Kundeninformation KKI überführt wurde, soll die Freigabe mit diesem Antrag durch die KKI erfolgen.

Um die strategische Flugebene der KKI zu wahren, wurde in der Meilensteinplanung und Roadmap (siehe Beilage 2) eine Information je Thema zum entsprechenden «Fachlichen Themenkontext» ergänzt und die nachfolgende Management-Sicht auf die SKI-Roadmap erstellt. Diese Information ist neu gegenüber der letzten Vorstellung in der KKI-Sitzung vom 24.02.2023 und dem bisherigen Informationsumfang aus Freigaben des bisherigen MB SKI.

Management-Sicht auf die SKI-Roadmap (rein informativ, zur Abnahme steht die detaillierte SKI-Meilensteinplan und Priorisierung gemäss Beilage 2):



3. Freigabe der Themenliste und Meilensteinplan

Im Dezember 2022 hat die AGr. SKI-Roadmap erneut die Themen eingeplant und eine grössere Überarbeitung vorgenommen. Der Meilensteinplan sowie die Detailbeschreibungen der Themen wurden angepasst. Diese Anpassungen und Priorisierungen müssen durch die KKI freigegeben werden.

Folgende Dokumente müssen freigegeben werden:

- Themenliste gemäss Beilage 1
 - Beschreibt die Themen der SKI-Roadmap
- Meilensteinplan und Priorisierungsliste gemäss Beilage 2
 - Beschreibt, wann welche Meilensteine zu einem Thema erreicht werden müssen.
 - Beschreibt die Priorität der Themen

4. Meilensteine / Termine

Die SKI-Roadmap in der vorliegenden Version gemäss Beilage 2 muss mit hoher Dringlichkeit freigegeben werden, um einen verbindlichen Planungsstand für Systemführer und die TUs zu haben. Im Falle einer Verschiebung der Freigabe ist die Planungssicherheit der TUs gefährdet. SKI erhält viele Anfragen bezüglich der Aktualisierung und Publikation der neuen Version der SKI-Roadmap und möchte zeitnah informieren.

Die SKI-Roadmap wird anschliessend im 4. Quartal 2023 durch die Arbeitsgruppe ADM aktualisiert und bis ca. Ende Februar 2024 zum Freigabeantrag in die KKI gebracht. Die Aktualisierung erfolgt anschliessend jährlich im gleichen zeitlichen Rahmen.

5. Kosten / Finanzierung

Die geringen Ressourcen zur Publikation der freigegebenen SKI-Roadmap sowie die notwendigen Ressourcen zur zukünftigen Überarbeitung werden durch die Geschäftsstelle SKI und AGr KI ADM gestellt.

6. Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Bis die finale Roadmap der KKI mit entsprechenden fachlichen Themen steht, wurde in der Meilensteinplanung und Roadmap (siehe Beilage 2) eine Information je Thema zum entsprechenden «Fachlichen Themenkontext» ergänzt und die in Kapitel x aufgeführte Management-Sicht erstellt.

Für Personen, welche mit den Prozessen rund um die SKI-Roadmap nicht vertraut sind, lohnt sich eine detaillierte Auseinandersetzung mit dem Rahmendokument gemäss Beilage 3.

7. Kommunikation

Die Geschäftsstelle SKI informiert die TU über die Freigabe der Roadmap und veröffentlicht die Roadmap auf der Seite [öv-info.ch](https://www.oev.info).

Diskussionsergebnis

Die vom Management-Board bis anhin freigegebenen Realisierungsvorgaben werden neu durch die KKI freigegeben. Der vorliegende Antrag sieht indes vor, lediglich die Roadmap freizugeben. Die Freigabe der Realisierungsvorgaben erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt. Die Freigabe der Roadmap klammert zudem die Finanzierung der Realisierungsvorgaben aus. Diese soll zu einem späteren Zeitpunkt geklärt werden (siehe Entscheid).

Ferner wird bemerkt, dass die meisten Kantone noch nicht verstanden haben, womit sich die KKI beschäftigt und welche Relevanz diese für sie als Besteller aufweist. Diese Lücke gilt es zu schliessen.

Aufgrund der Erkenntnisse der Diskussion in den Traktanden 8 + 9 ist sich das Plenum darüber einig, am Morgen zur KKI-Sitzung vom 16.08.2023 einen halbtägigen Workshop durchzuführen, der sich unter anderem mit der Priorisierung des Portfolios SKI und weiterer Themen (z.B. Finanzierung, Vertiefung der Zusammenarbeit mit den Kantonen etc.) befasst. Zu diesem Zweck soll auch Markus Sieber von der KKDÖV eingeladen werden.

Die Roadmap soll heute wie folgt freigegeben werden:

- Themenliste und der Teil «Implementierung SKI des Meilensteinplans».
- Beauftragung der SKI für die Weiterentwicklung und Agilisierung der Phasenplanung zur Erarbeitung der Roadmap mit Fokus auf Finanzierbarkeit und Umsetzbarkeit, inklusive Einbezug der Besteller.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) gibt die SKI-Roadmap frei;
 - a) ~~Freigabe der Themenliste; (einstimmig)~~
 - b) ~~Freigabe des Meilensteinplans und Priorisierung.~~
- 2) gibt die Themenliste und den Teil «Implementierung SKI des Meilensteinplans» frei (gemäss Grafik im Antrag unter Punkt 1.2);
- 3) beauftragt die SKI für die Weiterentwicklung und Agilisierung der Phasenplanung zur Erarbeitung der Roadmap mit Fokus auf Finanzierbarkeit und Umsetzbarkeit, inkl. Einbezug der Besteller.

Beilagen

09 Antrag SKI Roadmap

09 Beilage1 DE SKI-Roadmap-Themenliste

09 Beilage2 DE SKI-Roadmap-Meilensteinplan-Priorisierung

09 Beilage3 DE Roadmap SKI Frame

10. Arbeitsgruppe KI-Architektur und Datenmanagement ADM

Beschrieb

1. Ausgangslage

Es ergeben sich immer wieder Fragestellungen zur Ausgestaltung des Gesamtsystems KI im öV Schweiz, z.B. Datenfluss Echtzeit, Ereignisse, Abstimmung Lösungsarchitekturen. Zentral bei diesen Fragestellungen sind Datenmanagement, Datenstruktur und Datenfluss, insbesondere in Bezug auf die Datenbereitstellung durch und an die zentralen Systeme der Systemaufgaben Kundeninformation (SKI). Diese Fragestellungen können mit den aktuell zur Verfügung stehenden Arbeitsgruppen (insb. der Arbeitsgruppe Kundeninformationsdatenschnittstellen [KIDS]) nicht zu genüge beantwortet werden.

Die Auslastung der Arbeitsgruppe KIDS ist in den Bereichen Soll- und Ist-Daten hoch und durch die Aufteilung in Soll- und Ist-Daten ist eine Bearbeitung von übergreifenden Themen erschwert. Eine Bearbeitung von strategischen Themen respektive eine gesamtheitliche Beurteilung der Auswirkungen von fachlichen Entscheidungen auf die Systemlandschaft KI öV Schweiz ist nicht möglich.

Dementsprechend wurde die Bildung einer Arbeitsgruppe «Architektur und Stammdaten» formell bereit im Management Board SKI, als vorgängige Gremium der KKI, am 21.05.2021 verabschiedet.

In der KKI-Sitzung vom 24.02.2023 wurde bereits über die Bildung einer Arbeitsgruppe ADM befunden mit dem Entscheid, dass die Gründung vorbereitet werden soll. Da bezüglich der Einbettung und Ressourcierung der Arbeitsgruppe noch Unklarheiten bestanden, wurde im neuen (hier vorliegenden) Antragdokument eine Variantenbetrachtung vorgenommen. Dies mit einer Empfehlung, welche in der KKI-Sitzung vom 24.05.2023 zum Antrag gebracht wird.

Als Ergebnis aus der Variantenbetrachtung wird der Kommission Kundeninformation KKI empfohlen, für den technischen Austausch und zur Ausarbeitung von Lösungsvorschlägen z.H. der Kommission Kundeninformation KKI eine Arbeitsgruppe zu bilden (Variante 4). Als Leitung der Arbeitsgruppe bieten sich als Co-Lead die zentralen Verantwortlichen für die Themen Architektur und Datenmanagement bei SKI, Niklas Auerbach (Enterprise Architekt) und Simon Freihart (Leitender Datenmanager KI) an.

Die nachfolgenden Kapitel konkretisieren die empfohlene Variante 4. Wird von der Kommission Kundeninformation KKI eine andere Variante gewünscht, muss diese mit entsprechenden Anpassungen nachgängig noch ausgearbeitet werden

2. Geschäftsordnung der Arbeitsgruppe

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Arbeitsgruppe sind in der Geschäftsordnung gemäss Beilage 1 festgehalten und sind neu gegenüber der Befassung in der KKI-Sitzung vom 24.02.2023.

Die bindenden Ergebnisse und Entscheide der Arbeitsgruppe, z.B. SKI-Roadmap, werden nach Abnahme durch die Kommission Kundeninformation KKI auf öv-info.ch publiziert.

3. Einbettung in die neue Governance Kommission Kundeninformation

Die Arbeitsgruppe KI Architektur & Datenmanagement soll auf Augenhöhe mit der Arbeitsgruppe Nationaler Branchenstandard als deren technisches Pendant angelegt werden und eine parallele Betrachtung der Themen ermöglichen, damit in der KKI neben den fachlichen Auswirkungen auch die technischen und allfällig finanziellen Auswirkungen als Entscheidungsgrundlagen vorhanden sind.

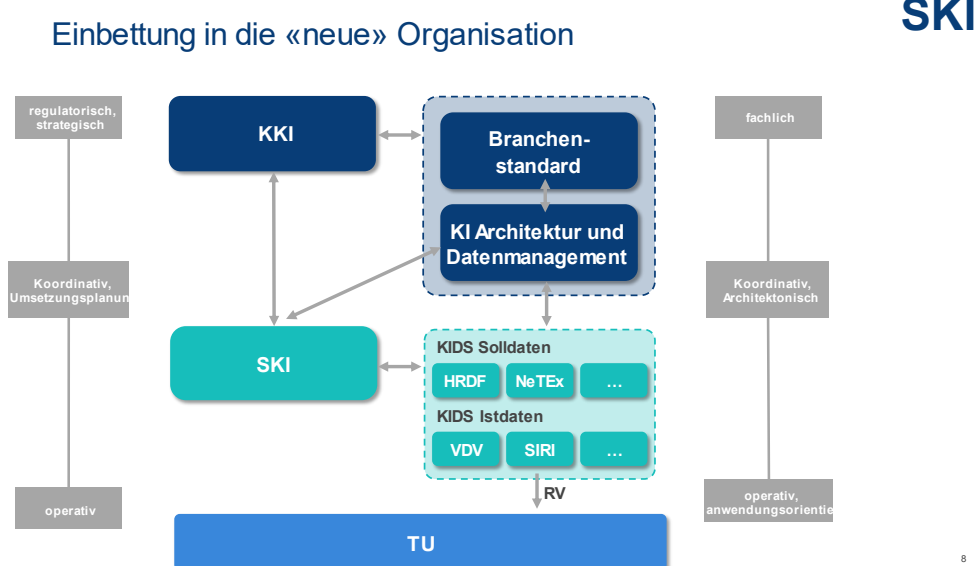


Abbildung 1: Einbettung der Arbeitsgruppe KI-ADM gemäss empfohlener Variante 4.

4. Wahlvorschlag

Mit den nachfolgenden nominierten und zugesagten Mitgliedern ist die Arbeitsgruppe ausreichend aufgestellt, um zu starten. Für die Vakanzen werden die entsprechenden Unternehmen aufgefordert eine Nomination bis Ende Juni vorzunehmen.

Name, Vorname	Organisation	Rolle in der AGR	Nominiert von
Auerbach Niklas	SKI	Co-Leitung/Vertreter SKI	SKI
Simon Freihart Simon	SKI	Co-Leitung/Vertreter SKI	SKI
Heimann Arne	Bernmobil	Vertreter Datendrehscheibe, Vertreter KIDS Soll-Daten	Bernmobil
Haller Adrian	BLS	Vertreter TU	BLS
Wichtermann Jürg	KIDS	Vertreter KIDS Ist-Daten	KIDS Ist-Daten

Name, Vorname	Organisation	Rolle in der AGr	Nominiert von
Trachsel Christian	SBB	Vertreter SBB	SBB
Böhm Michael	AGr NBS	Vertreter AGr Nationaler Branchenstandard	AGr NBS
Meyer Pierre-Yves*	TL	Vertreter französische / italienische Schweiz	
Delorme Mathias*	TL	Vertreter französische / italienische Schweiz	
Pierroz Stéphane*	TPF	Vertreter französische / italienische Schweiz	
Leffler Matthias*	PAG	Vertreter Postauto	
		Vertreter ZVV	

Tabelle 1: Wahlvorschlag Mitglieder Arbeitsgruppe KI-ADM gemäss Variante 4

* in Rot die während oder nach der Sitzung kommunizierten weiteren Mitglieder.

5. Meilensteine / Termine

Folgende Treffen haben nach dem ersten Entscheid der KKI-Sitzung vom 24.02.2023 bereits stattgefunden:

- Vorbereitendes Meeting am 21.04.2023

Folgende AG-Sitzungen für das Jahr 2023 perspektivisch geplant:

1. Sitzung KI ADM – vor Ort, Wylerpark – 03.07.2023
2. Sitzung KI ADM – 06.09.2023
3. Sitzung KI ADM – 18.10.2023
4. Sitzung KI ADM – 04.12.2023

6. Ressourcen

Auszug aus der Geschäftsordnung, Kapitel 1.2.1:

Die Mitarbeit und Sitzungsteilnahme in der Arbeitsgruppe erfordert für die Standardanzahl an Sitzungen und den entsprechenden Vor- und Nachbereitungen (siehe Kapitel 2.1) einen Aufwand i.H.v. 5% einer Vollzeitarbeitsstelle. Wenn die Arbeitsgruppe Bedarf an einer grösseren Anzahl Sitzungen sieht, steigt der Aufwand entsprechend. Der Aufwand sollte 10% einer Vollzeitarbeitsstelle nicht überschreiten.

Für das Protokoll, die Übersetzungen und weitere administrative Tätigkeiten im Rahmen der Arbeitsgruppe werden geschätzt 20 – 40% einer Vollzeitarbeitsstelle benötigt. Dafür ist die

Arbeitsgruppe auf die Unterstützung der Geschäftsstelle für die nationale Kommission Kundeninformation oder weiterer Ressourcen angewiesen. Ad interim bis Ende 2023 wird dies durch die Leitung der Arbeitsgruppe übernommen.

Seit der Erstbefassung in der KKI-Sitzung vom 24.2 zeigt sich das Bild bezüglich Ressourcen potenzieller Arbeitsgruppen-Mitglieder gemäss Tabelle 1.

Daraus ist ersichtlich, dass für die Variante 3 (SKI Arbeitsgruppe) und Variante 4 (Bildung Arbeitsgruppe KI ADM) durch die Mitglieder der KKI entsprechende Ressourcen, ergänzend zu den anderen Arbeitsgruppen KIDS sowie Branchenstandard, gestellt werden sollen.

7. Alternativen und Varianten

Die Variantenbetrachtung erfolgt detailliert in Beilage 3.

8. Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die Arbeitsgruppe KI-Architektur & Datenmanagement erarbeitet die technisch-architektonische Strategie der zentralen IT-Landschaft zur Kundeninformation und beauftragt die Arbeitsgruppen KIDS Solldaten und KIDS Ist-Daten mit der Erarbeitung von technischen Umsetzungsspezifikationen/Realisierungsvorgaben. Die Arbeitsgruppe KI-ADM nimmt auch übergreifende technische Fragen sowie Fragen im Zusammenspiel Technik/Fachlichkeit zur Klärung, u.a. für die KIDS, auf.

9. Kommunikation

Die Geschäftsstelle für die nationale Kommission Kundeninformation informiert die TU über die Gründung der Arbeitsgruppe sowie die Möglichkeit, sich als Mitglied zu bewerben.

10. Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Zu 3. Ressourcen: Die administrative Unterstützung der Arbeitsgruppe wird gemäss Besprechung zwischen BAV (Aline Muller), SKI (Rahel Maurer) und ASP (Martin Enz) durch die SKI gewährleistet.

Diskussionsergebnis

Von Seiten BAV wird befürchtet, dass mit der AGr KI-ADM eine Parallelstruktur geschaffen wird, und die KKI dann nur noch dazu da sein könnte, die Arbeit der AGr KI-ADM abzunicken, da die KKI nicht über das notwendige Knowhow verfügt. Ferner bestehen Bedenken bezüglich der Governance (Gewährleistung der Diskriminierungsfreiheit), dass die AGr KI-ADM trotz der neuen Mitglieder, eher SBB-lastig ist, auch fehlen Mitglieder von Seilbahnen Schweiz und der Schifffahrt.

Das Wissen der KKI müsste indes sehr tief sein, wollte man ohne eine AGr KI-ADM weiterfahren, nicht zu unterschätzen wäre auch der zeitliche Aufwand, den die KKI betreiben müsste. Und nicht zuletzt geht es auch um die Frage des Vertrauens gegenüber der AGr KI-ADM.

Gemäss Aussagen der SKI, ist für sie die AGr KI-ADM überlebenswichtig, insbesondere auch um eine funktionierende fachliche Schnittstelle zwischen der AGr KIDS und der AGr Branchenstandard zu haben. Die Leiter der AGr KIDS haben sich ebenfalls positiv zur Schaffung der AGr KI-ADM geäussert.

Entscheid

- 1) **6 Ja, 2 Nein**
- 2) **6 Ja, 2 Nein**
- 3) **6 Ja, 2 Enthaltungen (grundsätzliche Ablehnung der Umsetzung)**

Die KKI

- 1) beschliesst die Umsetzung der empfohlenen Variante 4 und somit die Gründung der Arbeitsgruppe KI-Architektur und Datenmanagement;
- 2) beschliesst die Geschäftsordnung der Arbeitsgruppe gemäss Anhang;
- 3) wählt die Personen gemäss Kapitel 1.4 als Mitglieder der Arbeitsgruppe (inkl. jene an der Sitzung erwähnten weiteren Personen);
- 4) ~~beauftragt den Generalsekretär KI, eine unterstützende Ressource oder finanzielle Mittel dafür bis Ende 2023 zu suchen.~~
- 4) **nimmt zur Kenntnis, dass die SKI die Ressourcen zur Verfügung stellt.**

Beilagen

- 10 Antrag KI Architektur+Datenmanagement
- 10 Beilage1 Geschäftsordnung KI Architektur+Datenmanagement
- 10 Beilage2 Präsentation KI ADM
- 10 Beilage3 Varianten KI Architektur+Datenmanagement

11. Inhalts-Schwerpunkte KKI (Leuchttürme)

Beschrieb

1. Ausgangslage

Die organisatorischen Grundlagen für die KKI sind definiert. Allerdings fehlen die inhaltlichen Schwerpunkte, um welche sich die KKI vordringlich kümmern muss.

Die Erhebung der Themen an der ausserordentlichen KKI-Sitzung vom 02.05.2023 hat zwei Bereiche eröffnet, welche dieses Jahr angegangen werden müssen: Die interne öV-Welt bzw. Um-feld und die Sicht bzw. Betroffenheit der Fahrgäste.

Als Schwerpunkte sollen 2023 folgende Aspekte von der KKI behandelt werden:

A. Eine Umfeldanalyse

- Bestehende Arbeitsgruppen und Kommissionen, welche in die Kundeninformation involviert sind (organisatorische Einbettung, Aufgaben, Zusammensetzung, In- und Output).

- Stakeholder und ihren Bezug zur Kundeninformation (Lieferanten, Besteller, Gemeinden, Kantone, Bund, Verkehrs- und Tarifverbände, Kundenvertretungen, Medienschaffende, usw.).
- Zusammenspiel aller Beteiligten: Alliance SwissPass, BAV, KKI, Arbeitsgruppen, Transportunternehmen, öV-Verbände und Besteller.

Aufgrund dieser Übersicht werden dann die Prozesse und Beziehungen aufgezeigt.

B. Die für die Fahrgäste relevanten Standards sollen nach diesem Muster priorisiert werden

- Standards, welche unbestritten und klar sind.
- Standards, welche (sofort) für alle TU als verbindlich erklärt werden können.
- Standards, welche keine Investitionen bei den TU auslösen.
- Standards, welche sich aus der Häufigkeit und Dringlichkeit von negativen Kundenreaktionen ableiten → Kundeninformation im Störfall.
- Standards, welche aus Vorgaben der öffentlichen Hand (Bund, Kantone, Gemeinden) übernommen werden müssen.

Zur Klassifizierung der Standards wird ein Raster erstellt, nach welchem jeder bestehende und künftige Standard beurteilt wird.

2. Was bisher geschah

Als einer der ersten Schritte der Roadmap KKI steht die Erhebung der dringendsten Kundenbedürfnisse hinsichtlich der Kundeninformation. Ein Versuch, die Beschwerde-Statistiken der grossen Unternehmen PostAuto, SBB und ZVV auszuwerten, erwies sich leider als nicht machbar.

Am 2. Mai 2023 führte die KKI eine ausserordentliche Sitzung durch, an welcher in kleinen Teams die Schwerpunkte aus Sicht der verschiedenen Sparten (touristischer Verkehr, Regional- und Fernverkehr, Ortsverkehr, usw.) erhoben wurden. Daraus ergaben sich folgende Stichworte:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausrichtung KKI ▪ Touristische Bahnen besser einbeziehen ▪ Einschwingen 2023 <ul style="list-style-type: none"> – Prozesse – Lieferanten – Kommunikation der Ergebnisse ▪ öV-Landkarte mit Arbeitsgruppen und Lieferanten ▪ Change-Management ▪ Daten-Standards ▪ Unterstützung der TU ▪ Einbezug der Gemeinden | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Schnittstellen unter den TU ▪ Proaktive Informationen, insbesondere Entwicklung Mobile-App ▪ Triagierung pro Sparte ▪ Übergangsfristen klären ▪ Störfall, z.B. Ersatzverkehr ▪ Passagierrechte kommunizieren (Fachstelle beim BAV) ▪ Besteller-Bedürfnisse einbeziehen, z.B. Kontrollsystem QMS und Leistungen ▪ Planbare Störungen |
|--|--|

Diverse Gespräche mit unseren Stakeholdern ergaben insofern ein einheitliches Bild, als die Kundeninformation im Störfall als wichtigstes und dringendstes Handlungsfeld genannt wurde.

Fazit

Die allermeisten Nennungen aus dem Kurz-Workshop vom 02.05.2023 bezogen sich auf die interne Organisation der KKI und ihr Umfeld. Das war zwar nicht die ursprüngliche Frage, jedoch dürfen diese Themen nicht vernachlässigt werden, damit die KKI wie beabsichtigt funktionieren kann.

Die Kundenbedürfnisse in Sachen Kundeninformation scheinen auch ohne statistische Auswertungen oder Umfragen auf der Hand zu liegen. Es sind dies die Elemente, wie sie auch im Zielbild des neuen Branchen-Standards abgebildet sind:

«Der öffentliche Verkehr Schweiz gewährleistet eine weitestgehend standardisierte (= *immer gleich erscheinende*), auf einheitlicher Datengrundlage basierende, adressatengerechte (= *Informationen, die weiterhelfen und interessieren*), präzise und inhaltlich konsistente (= *klar und widerspruchsfrei*) Information für die öV-Kunden, vor, während und nach der Reise (= *wann ich sie benötige*), an den Haltestellen/Bahnhöfen und in den Verkehrsmitteln (= *wo ich sie benötige*). Dies unter Berücksichtigung der ganzen Informations- und Reisekette (= *von Tür-zu-Tür*), und zwar im Regel- und im Störfall (= *in jeder Situation*).

3. Die Schwerpunkte 2023

3.1. Intern (öV-Welt)

Da die Prozesse, in welche die KKI involviert ist bzw. sein wird, offenbar noch nicht geklärt sind, wird dies eine Schwerpunktaufgabe für 2023 sein.

Als Grundlage dienen die erarbeiteten Themen wie:

- Ausrichtung KKI
- Touristische Bahnen besser einbeziehen
- öV-Landkarte mit Arbeitsgruppen und Lieferanten
- Change-Management
- Daten-Standards
- Unterstützung der TU
- Einbezug der Gemeinden
- Schnittstellen unter den TU
- Besteller-Bedürfnisse einbeziehen, z.B. Kontrollsystem QMS und Leistungen

Als erste Massnahme schlägt der Generalsekretär vor, eine Umfeldanalyse zu erarbeiten. Diese soll folgende Elemente enthalten:

- bestehende Arbeitsgruppen und Kommissionen, welche in die Kundeninformation involviert sind (organisatorische Einbettung, Aufgaben, Zusammensetzung, In- und Output)
- Stakeholder und ihren Bezug zur Kundeninformation (Lieferanten, Besteller, Gemeinden, Kantone, Bund, Verkehrs- und Tarifverbände, Kundenvertretungen, usw.)

- Zusammenspiel aller Beteiligten: Alliance SwissPass, BAV, KKI, Arbeitsgruppen, Transportunternehmen, öV-Verbände und Besteller.

Aufgrund dieser Übersicht werden dann die Prozesse und Beziehungen aufgezeigt.

3.2. Fahrgäste

Die für die Fahrgäste relevanten Standards sollen nach diesem Muster priorisiert werden:

- Standards, welche unbestritten und klar sind.
- Standards, welche (sofort) für alle TU als verbindlich erklärt werden können.
- Standards, welche keine Investitionen bei den TU auslösen.
- Standards, welche sich aus der Häufigkeit und Dringlichkeit von negativen Kundenreaktionen ableiten → Kundeninformation im Störfall.
- Standards, welche aus Vorgaben der öffentlichen Hand (Bund, Kantone, Gemeinden) übernommen werden müssen.

Zur Klassifizierung der Standards wird ein Raster erstellt, nach welchem jeder bestehende und künftige Standard beurteilt wird.

Diskussion

Roger Krähenbühl: Punkt 3.2 lässt Fragen offen bezüglich der Migration der V580 hin zum Branchenstandard. Versteckt sich dahinter eine etappierte Migration? Das würde ich gerne geklärt haben in der Sitzung.

Diskussionsergebnis

Zur Frage von Roger Krähenbühl wird erklärt, dass es sich nicht um eine etappierte Migration handelt. Der neue, verbindliche Standard wird an einem Stichtag, voraussichtlich Anfang 2025 in Kraft gesetzt (vergleiche Roadmap KKI im nachfolgenden Traktandum).

Der Vorschlag des Generalsekretärs, die unter Punkt 3.1 erwähnte Umfeldanalyse im unter Traktandum 9 beschlossenen Workshop vom 16.08.2023 zu thematisieren, wird vom Plenum begrüsst. Ebenfalls ist sich das Plenum einig, dass heute nur über die Umsetzung von Punkt 3.1 abgestimmt wird und dass die hierfür vorgesehene Umfeldanalyse am oben erwähnten Workshop im Antrag unter Punkt 2 ergänzt wird.

Damit sich die KKI ein Bild über die Arbeiten der AGr Branchenstandard machen kann, könnte man sich einen regelmässigen Blick in die Werkstatt vorstellen.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) genehmigt das geplante Vorgehen; **Umsetzung Punkt 3.1**

- 2) genehmigt die aufgeführten Themen und Prioritäten der KKI. **Beschliesst ihre Integration in den Workshop vom 16.08.2023**

Beilage

11 Antrag KKI-Schwerpunkte 2023

12. Roadmaps KKI (inkl. AGr Branchenstandard)

Beschrieb

1. Ausgangslage

Zwar sind im Detailkonzept und in der Geschäftsordnung der KKI die Zielsetzungen und organisatorischen Grundlagen der KKI festgelegt, nicht aber der Vorgehensplan. Die hier vorgeschlagenen Roadmaps «Kundeninformation im öV» und «Standards auf Web» sollen diese Lücke schliessen.

2. Ziele der Roadmaps

- Eine vom Zielbild des Detailkonzeptes abgeleitete Übersicht der geplanten Umsetzungsprojekte sichtbar machen (2023 – 2025)
- Zeitliche Einordnung der Erarbeitung, Festlegung und Genehmigung der für die gesamte öV-Branche verbindlichen Standards der Kundeninformation
- Die Sicht- und Nutzbarmachung der Standards für alle Anwender (hauptsächlich Transportunternehmen) auf der neuen online-Plattform öv-info.ch

3. Roadmap «Kundeninformation im öV»

Umsetzungsprojekt 1: Diese Planungsübersicht zeigt im Groben, was in der Roadmap «Standards auf Web» detaillierter abgebildet ist. Bis Ende 2024 soll der verbindliche Branchenstandard Kundeninformation im öV erarbeitet, genehmigt, auf der Website öv-info.ch abrufbar und nutzbar sein.

Umsetzungsprojekt 2: Ab Anfang 2024 muss evaluiert werden, welchen Einfluss die Umsetzung der Standards auf die Investitionen in die Hard- und Software haben. Zudem müssen allfällige Beschaffungsgrundlagen und Pflichtenhefte vorliegen.

Umsetzungsprojekt 3: Entsprechend den von der KKI definierten Schwerpunkte und allenfalls dem technischen Handlungsbedarf wird in der Roadmap SKI aufgezeigt, welche Massnahmen bis wann umgesetzt werden.

Umsetzungsprojekt 4: Die neuen, verbindlichen Standards zur Kundeninformation werden sukzessive ab 2025 umgesetzt. Voraussetzungen sind eine fortlaufende Schulung und Sensibilisierung der TU-Mitarbeitenden sowie die Aufrüstung und Aktualisierung der Kommunikationsmittel der Kundeninformation. Auch die Wahrnehmung der Kundschaft muss evaluiert werden, damit die Zielerreichung eingeschätzt werden kann.

4. Roadmap «Standards auf Web» – Mitwirkende

Fahrgäste: Um den Handlungsbedarf und die Dringlichkeit bei der Verbesserung der Kundeninformation auf die Bedürfnisse der Fahrgäste abstimmen zu können, erfolgt eine Auswertung der grössten Kundendienst-Statistiken.

Transportunternehmen: Vertreterinnen und Vertreter der öV-Transportunternehmen sind in der Arbeitsgruppe BS-KI sowie in der KKI präsent und damit sowohl auf der operativen als auch strategischen Ebene aktiv. Wichtig ist das Feedback aller TU zum Review der Version 1 des neuen Branchenstandards, bevor er öffentlich aufgeschaltet wird.

Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation (AGr BS-KI): In dieser Arbeitsgruppe werden die Branchenstandards erarbeitet, mit den TUs und der SKI abgestimmt, konsolidiert und schliesslich der KKI zum Entscheid unterbreitet.

Geschäftsstelle Systemaufgaben Kundeninformation (SKI): Alle unter der Leitung der SKI beteiligten Arbeitsgruppen stellen sicher, dass die beschlossenen Kunden-Informationen den Standards entsprechend, zeitgerecht und einwandfrei funktionierend auf den Endgeräten zur Verfügung stehen.

(Übrige) Stakeholder: Die Verbände wie VöV, SBS, die Delegierten der Kantone (KKDöV), das BAV und eventuell weitere werden grundsätzlich gleich oder ähnlich einbezogen wie die Transportunternehmen. Ergänzend werden auch die Technologie-Lieferanten fallweise beigezogen.

Kommission Kundeninformation KKI: Die KKI entscheidet abschliessend über die Ausgestaltung der Branchenstandards Kundeninformation im öV Schweiz. Entsprechend der in der Roadmap aufgeführten Meilensteine gibt die KKI sowohl die Inhalte als auch die Form der Standards frei.

4.1. Termine

- | | |
|--|------------------|
| ▪ Klärung der Ressourcen SKI und Web-Agentur: | Juni 2023 |
| ▪ Freigabe und Aufschaltung des Übergangsdokumentes (Meilenstein 2): | 16. August 2023 |
| ▪ Analyse der Handlungsprioritäten aus Sicht Fahrgäste: | Ende August 2023 |
| ▪ Freigabe der Version 1 des Branchenstandards zum Review durch die TUs (Meilenstein 4): | August 2024 |
| ▪ Review Version 1 des Branchenstandards durch die TU: | September 2024 |
| ▪ Definitive Freigabe zur Aufschaltung der Version 1 (Meilenstein 5): | November 2024 |

4.2. Ressourcen

Gesichert sind die Ressourcen der AGr BS-KI sowie der Alliance SwissPass (ASP).

Noch offen sind der Ressourcenbedarf und deren Deckung der SKI-Arbeitsgruppen sowie der noch zu wählenden externen Web-Agentur.

5. Ausgangslage

Zwar sind im Detailkonzept und in der Geschäftsordnung der KKI die Zielsetzungen und organisatorischen Grundlagen der KKI festgelegt, nicht aber der Vorgehensplan. Die hier vorgeschlagenen Roadmaps sollen diese Lücke schliessen. Bestandteil des Antrags sind zwei Roadmaps:

Roadmap «Kundeninformation im öV»

Diese zeigt drei Umsetzungsprojekte mit ihren wichtigsten Realisierungsschritten und der zeitlichen Dimension.

Roadmap «Umsetzungsprojekt 1: Standards auf Web»

Der Leiter der Arbeitsgruppe «Branchenstandard Kundeninformation» (BS-KI) hat bereits eine solche Planung für seine Arbeitsgruppe entwickelt. Die unter Punkt 4.2 beschriebene Roadmap ist ergänzt mit weiteren beteiligten Stakeholdern wie Fahrgäste, SKI und weiteren.

6. Ziele der Roadmaps

- Eine vom Zielbild des Detailkonzeptes abgeleitete Übersicht der geplanten Umsetzungsprojekte sichtbar machen (2023 – 2025).
- Zeitliche Einordnung der Erarbeitung, Festlegung und Genehmigung der für die gesamte öV-Branche verbindlichen Standards der Kundeninformation.
- Sicht- und Nutzbarmachung der Standards für alle Anwender (hauptsächlich Transportunternehmungen) auf der neuen online-Plattform [öv-info.ch](https://www.oev-info.ch).

7. Inhalte der Roadmaps Roadmap «Kundeninformation im öV»

Umsetzungsprojekt 1

Diese Planungsübersicht zeigt im Groben, was in der nachstehend beschriebenen Roadmap «Standards auf Web» detaillierter abgebildet ist. Bis Ende 2024 soll der verbindliche Branchenstandard Kundeninformation im öV erarbeitet, genehmigt, auf der Website [öv-info.ch](https://www.oev-info.ch) abrufbar und durch die Transportunternehmungen nutzbar sein.

Umsetzungsprojekt 2

Ab Anfang 2024 muss parallel zu den Arbeiten des neuen Standards evaluiert werden, welche Anforderungen die neuen Standards an die Hard- und Software haben. Diese sollen in Anforderungsprofilen und/oder Pflichtenheften den Transportunternehmungen (TU) zur Verfügung gestellt werden. Vorher werden diese durch Vertretungen der TU erarbeitet. Anschliessend können die TU den Investitionsbedarf ermitteln und budgetieren.

Umsetzungsprojekt 3

Die Roadmap SKI wird periodisch aktualisiert und stellt die Planung der technischen Umsetzung der Standards sicher. Entsprechend den von der KKI definierten Schwerpunkte und allenfalls dem technischen Handlungsbedarf wird in dieser Roadmap geklärt, welche Massnahmen bis wann umgesetzt werden.

Umsetzungsprojekt 4

Basierend auf den neuen, verbindlichen Standards zur Kundeninformation, werden diese sukzessive ab 2025 umgesetzt. Voraussetzungen sind eine fortlaufende Schulung und Sensibilisierung der TU-Mitarbeitenden sowie die Aufrüstung und Aktualisierung der Kommunikationsmittel der Kundeninformation. Zudem muss die Wahrnehmung der Kundschaft evaluiert werden, damit die Zielerreichung eingeschätzt werden kann.

8. Roadmap «Standards auf Web»

Diese Planung zeigt zum einen den Einsatz des Übergangsdokumentes, welches aus der früheren und neu überarbeiteten V580-FIScommun entsteht. Dieses Übergangsdokument bleibt so lange als Nachschlagewerk mit Empfehlungscharakter im Einsatz, bis es vom neuen, verbindlichen Branchenstandard abgelöst wird. Dies erfolgt voraussichtlich auf Ende 2024.

Im Weiteren ist in dieser Roadmap aufgezeigt, welchen beteiligten Stellen und Personen welche Umsetzungsschritte zugeordnet sind.

8.1. Struktur der Roadmap «Standards auf Web»

Die Roadmap ist eine zeitliche Betrachtung der einzelnen Schritte aus Sicht und Beteiligung der

- Fahrgäste
- Transportunternehmungen des öV (TU)
- bisherigen Unterlage V580-FIScommun, bezeichnet als «Übergangsdokument»
- Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation (AGr BS-KI)
- Systemaufgaben Kundeninformation (SKI)
- Stakeholder (Verbände, Kantone, BAV, usw.)
- Kommission Kundeninformation (KKI)

8.2. Beteiligung Fahrgäste

Um den Handlungsbedarf und die Dringlichkeit bei der Verbesserung der Kundeninformation auf die Bedürfnisse der Fahrgäste abstimmen zu können, erfolgt eine Auswertung der grössten Kundendienst-Statistiken. Konkret sollen die Beschwerdefälle bezüglich Kundeninformation bei der SBB, Postauto und ZVV analysiert werden.

Termin

Ende August 2023.

8.3. Beteiligung Transportunternehmungen

Vertreterinnen und Vertreter der öV-Transportunternehmungen sind in der Arbeitsgruppe BS-KI sowie in der KKI präsent und damit sowohl auf der operativen als auch strategischen Ebene aktiv. Über die verschiedenen Kommunikationskanäle wie Newsletter, Website, usw. werden alle TUs der Schweiz auf dem Laufenden gehalten und fallweise um Beteiligung/Rückmeldung gebeten.



Wichtig ist das Feedback aller TU zum Review der Version 1 des neuen Branchenstandards im März – April 2024, bevor er öffentlich aufgeschaltet wird. Hierzu werden alle TUs eingeladen.

8.4. Übergangsdokument

Das Übergangsdokument ist auf Basis der V580-FIScommun in Bearbeitung. Es werden hier verschiedene Dokumente zusammengeführt und aktualisiert, welche relevant sind für die Kundeninformation. Darauf aufbauend wird der neue Branchenstandard entwickelt und definiert.

Termin

Freigabe durch KKI an Sitzung vom 16. August 2023.

8.5. Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation (AGr BS-KI)

In dieser Arbeitsgruppe werden die Branchenstandards erarbeitet, mit den TU und der SKI abgestimmt, konsolidiert und schliesslich der KKI zum Entscheid unterbreitet.

Vorgängig werden die Anforderungen der TU an das online-Abfragesystem bzw. die Applikation auf der zentralen Website öv-info.ch erhoben. Entsprechend wird dann eine Web-Agentur gebrieft, welche die Daten (Standards und Kategorien) in das System integriert.

Termin

Freigabe der Version 1 zum Review durch die TUs an der KKI-Sitzung vom August 2024.

8.6. Geschäftsstelle Systemaufgaben Kundeninformation (SKI)

Die SKI steht auf der Roadmap stellvertretend für alle technischen Arbeitsgruppen wie KIDS (Kundeninformations-Datenschnittstelle), KI-ADM (Architektur & Datenmanagement), usw.

Alle hier Beteiligten stellen sicher, dass die beschlossenen Kunden-Informationen den Standards entsprechend, zeitgerecht und einwandfrei funktionierend auf den Endgeräten zur Verfügung stehen.

8.7. (Übrige) Stakeholder

Die Verbände wie VöV, SBS, die Delegierten der Kantone (KKDÖV), das BAV und eventuell weitere werden grundsätzlich gleich oder ähnlich einbezogen wie die Transportunternehmungen. So werden ihre Bedürfnisse abgeholt, zur Mitarbeit eingeladen und schliesslich können sie auch Stellung nehmen zum Branchenstandard, bevor er online aufgeschaltet wird.

8.8. Kommission Kundeninformation KKI

Die KKI entscheidet abschliessend über die Ausgestaltung der Branchenstandards Kundeninformation im öV Schweiz. Entsprechend der in der Roadmap aufgeführten Meilensteine gibt die KKI sowohl die Inhalte als auch die Form der Standards frei.

Wichtigster Entscheid ist der Meilenstein 5 Ende 2024, an dem die Aufschaltung der Version 1 freigegeben werden soll.

8.9. Zusammenfassung der Gültigkeit der Dokumente

- Bis zum 16. August bleibt die heutige Fassung der V580 weiter in Kraft.
- Ab 16. August bis ca. Ende 2024 ist das Übergangsdokument in Kraft.
- Ab Anfang 2025 tritt der neue Branchenstandard in Kraft, welcher jedoch für einige Teile Übergangsfristen enthalten wird.

8.10. Ressourcen

Die Ressourcen der Arbeitsgruppe Branchenstandard reichen aus, um die inhaltliche Überarbeitung des fachlichen Teils des Branchenstandards Kundeninformation in der geplanten Zeit durchzuführen.

Für die Formulierung der Texte, die Organisation der Übersetzungen sowie die Überführung der Texte in die neue Form stellt die Alliance SwissPass (ASP) Ressourcen zur Verfügung.

Noch offen sind der Ressourcenbedarf und deren Deckung der SKI-Arbeitsgruppen sowie der noch zu wählenden externen Web-Agentur. Diese Klärung erfolgt bis spätestens Mitte Juni 2023 durch den Generalsekretär der KKI.

8.11. Finanzierung

Gemäss Aussage des Bundesamtes für Verkehr BAV, läuft die Finanzierung über den SKI-Kredit. Dies umfasst unter anderem die Arbeiten der externen Web-Agentur sowie die Übersetzung des Branchenstandards auf Französisch und Italienisch. Der im Plan aufgeführte «Review V1» entspricht der ohnehin vom BAV geplanten Anhörung und erfolgt in den drei Landessprachen.

9. Detailplanungen Umsetzungsprojekte 2 und 3

Analog dem Umsetzungsprojekt 1 werden für die Projekte 2 und 3 detailliertere Planungen erstellt. Im 4. Quartal 2023 wird die Planung für das Projekt 2 und im 3. Quartal 2024 für das Projekt 3 der Kommission Kundeninformation (KKI) vorgelegt.

Diskussionsergebnis

Was den Handlungsbedarf bei der V580 anbelangt, werden insbesondere folgende Punkte ins Feld geführt:

- Transformation von einer Empfehlung in einen verbindlichen Standard.
- Inhaltliche Anpassungen infolge neuer Gegebenheiten.
- Ergänzung mit noch fehlenden Themen, Eliminierung von Redundanzen und Aufhebung von Widersprüchen innerhalb der Vorschrift.
- Anpassung der Dokumentenstruktur.

Die von Martin Enz erarbeitete, provisorische Bewertungs-Matrix (je nach Transportart und Bereich zwingende, eventuelle und keine Umsetzung) wird den Mitgliedern noch nachgereicht.

Das Plenum einigt sich darüber, den Punkt 1) aus dem Antrag zu streichen und nur über den Punkt 2) abzustimmen.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) ~~genehmigt die Roadmap «Kundeninformation im öV» für die Jahre 2023 bis 2025;~~
- 2) genehmigt die Roadmap «Standards auf Web» als Planungsgrundlage für die Umsetzung des neuen Branchenstandards Kundeninformation per Ende 2024.

Beilage

12 Antrag Roadmaps KKI

13. AMO – Assistierte Mobilität

Beschrieb

1. Ausgangslage

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) enthält Vorgaben, die es Menschen mit Behinderungen erleichtern, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Das BehiG «hat zum Zweck, Benachteiligungen zu verhindern, zu verringern oder zu beseitigen, denen Menschen mit Behinderungen ausgesetzt sind» (Art. 1 Abs. 1 BehiG).

Per 31.12.2023 läuft die 20-jährige Übergangs-/Umsetzungsfrist ab. Alle öV-Haltestellen in der Schweiz müssten zu diesem Zeitpunkt barrierefrei nutzbar sein, was so nicht der Fall sein wird. Zahlreiche Haltestellen von Bus, Bahn und Tram werden nicht termingerecht umgebaut sein. Aus diesem Grund sind für betroffene Haltestellen alternative Lösungen anzubieten. Dies ist die assistierte Mobilität (AMO). Die «AMO-Lösung» umfasst:

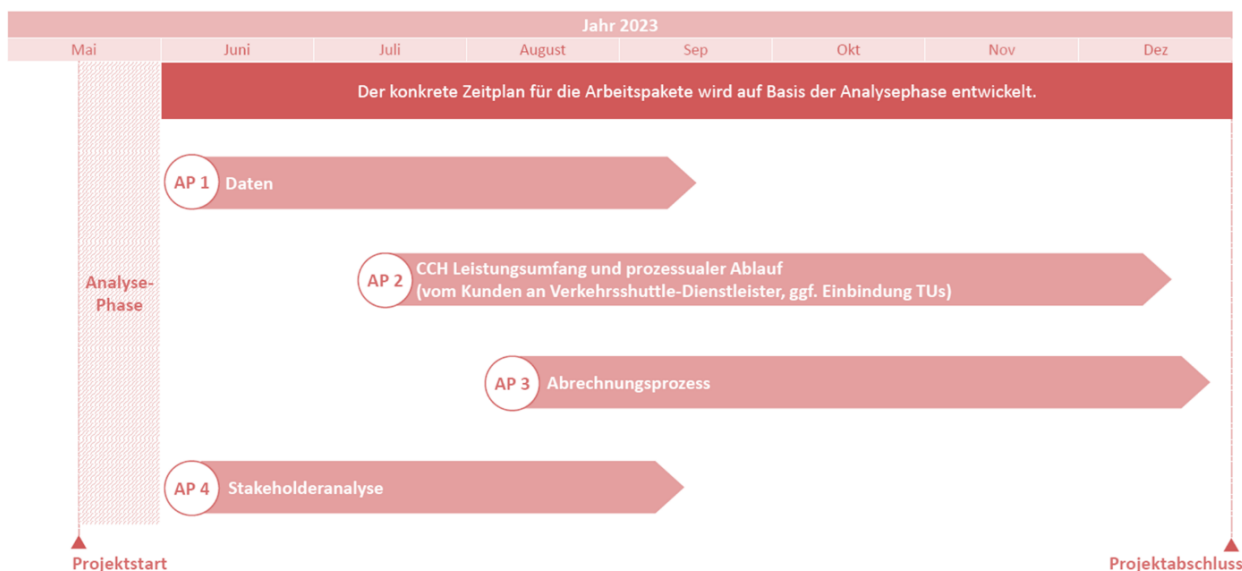
- a) die Hilfestellung durch Personal (Mobilift bei der Bahn, Chauffeur beim Bus);
- b) das Anbieten einer Ersatzlösung (Shuttle-Lösung), wo kein Einstieg möglich ist und;
- c) das Routing an eine BehiG-konforme Haltestelle im Umkreis von 400 m.

Bis zum Start von AMO ist eine Struktur und ein einheitlicher Prozessablauf einzuführen.

Obschon die Lösung konzeptionell vorliegt, sind heute zahlreiche Punkte offen, welche umgehend koordiniert anzugehen sind. Ansonsten besteht die erhebliche Gefahr, dass AMO nicht termingerecht umgesetzt werden kann. Aus diesem Grund beantragt die Geschäftsstelle der Alliance SwissPass beim Strategierat einen Projektleiter einzusetzen, welcher die Umsetzung AMO sicherstellt. Unter Vorbehalt der Genehmigung durch den Strategierat hat die Geschäftsstelle Herrn Thomas Haiz der Firma Q_Perior AG mit dem Mandat beauftragt.

2. Meilensteine / Termine

Nach einer bereits gestarteten Analysephase von zwei Wochen soll AMO in vier Arbeitspaketen umgesetzt werden.



3. Kosten / Finanzierung

Für die Umsetzung wird mit einem Aufwand von rund CHF 200'000.– gerechnet. Dabei handelt es sich um einen nicht budgetierten Aufwand.

4. Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Das BehiG ist umzusetzen und dort, wo die Haltestellen nicht gesetzeskonform genutzt werden können, ist eine AMO-Lösung sicherzustellen.

Diskussionsergebnis

Die Information, dass Punkt c) im Kapitel 1 des Antrages (BehiG-konforme Haltestelle im Umkreis von 400 m) gemäss Auskunft des BAV (Hanspeter Oprecht) keine Gültigkeit mehr hat, wird mit Erstaunen zur Kenntnis genommen, insbesondere auch, weil einige TU mit dieser Regelung ihre Planung vorangetrieben haben. Wie eine diesbezügliche neue Regelung aussieht, kann im Moment noch nicht gesagt werden. Ferner ist unklar, wer konkret über die 400-Meter-Regelung entscheidet. Das BAV verweist auf das ungeschriebene Gesetz, «wo kein Kläger, auch kein Richter», hin. Die Transportunternehmen benötigen hier jetzt aber rasch Klarheit.

Die Geschäftsstelle Alliance SwissPass wird mit einem Schreiben die TU auffordern, ihre Haltestellendaten sobald wie möglich zu liefern, sofern nicht schon erfolgt. Gemäss VöV soll es sich um rund 20'000 Haltestellen handeln, über die noch keine BehiG-relevanten Daten vorhanden sind. Auch der

VöV ist derzeit bemüht, die Koordination mit den Kantonen, Städteverbänden und Behinderten-Organisationen voranzutreiben.

Damit die Branche das ambitionierte Ziel bis Ende 2023 so weit wie möglich erreichen kann, besteht für die zu bewilligende Projektleitung ein spezifischer Auftrag. Dieser sieht die Schaffung eines Überblicks über die fehlenden und noch zu erledigenden Arbeiten vor. Anschliessend soll nach einem daraus resultierenden Priorisierungsvorschlag vorgegangen werden.

Die KKI begrüsst die Einsetzung einer Projektleitung, welche das Thema unabhängig der vielen Stakeholdern weiter vorwärtsbringt. Allgemein darf vermerkt werden, dass Sensibilität und Dringlichkeit des Geschäfts den Anwesenden bewusst ist.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) nimmt den Stand der Arbeiten zur Kenntnis;
- 2) empfiehlt dem Strategierat den Einsatz einer Projektleitung durch die Alliance SwissPass, welche die Umsetzung AMO bis Ende 2023 koordiniert sicherstellt.

Beilagen

13 Antrag+Info Status AMO

13 Präsentation Status AMO

14. Abnahme DINO RV 2.3

Beschrieb

1. Auswirkung und betroffener Bereich

Der Antrag betrifft alle Transportunternehmen mit einer implementierten DINO-Schnittstelle in ihrem Planungssystem (für DIVA-, IVU-Systemlieferanten).

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

2. Management-Summary

Bei der Sitzung vom 04.04.2023 hat die Arbeitsgruppe SOLL-Daten das Dokument DINO RV 2.3 freigegeben, so dass die Transportunternehmungen, welche ihre Fahrplandaten mit dieser Schnittstelle liefern, die folgenden Identifikationen austauschen können:

- SJYID
- SLOID
- SLNID

Das Dokument RV_2_3_V1.2 ist durch das KKI freizugeben.

Sollte dieser Antrag nicht angenommen werden, können einige Transportunternehmungen diese Informationen nicht austauschen und somit die Vorgaben des Management-Board/KKI, gemäss Entscheid vom 24.10.2019, nicht erfüllen.

3. Meilensteine / Termine

24.05.2023: Freigabe des Dokuments RV_2_3_v1.2

Die Transportunternehmungen sind verantwortlich, dass der Austausch der Identifikationen gemäss dem SKI-Roadmap rechtzeitig erfolgen kann. Siehe Entwurf der SKI-Roadmap.

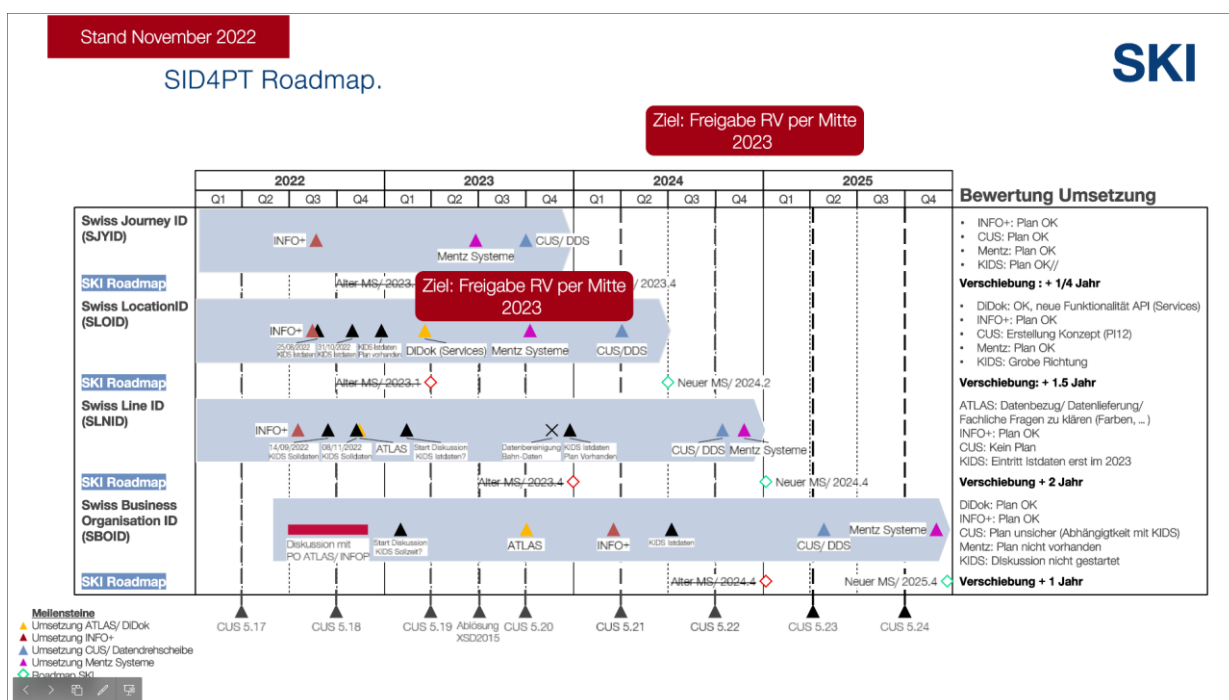


Abbildung 1: Entwurf SKI-Roadmap.

4. Kosten / Finanzierung

Jede Transportunternehmung / beteiligte Einheit trägt selbst die Kosten der Evolution für seine Werkzeuge, um die Fahrplandaten mit dieser neuen Schnittstelle-Version auszutauschen.

5. Abhängigkeiten / Strategierelevanz

In der SKI-Roadmap sind die Termine für den Austausch der Identifikationen definiert.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Kommentare wurde dazu angebracht:

Matthieu Giraudier (aus dem Französischen übersetzt): Das Thema wurde der KKI nicht vorgestellt. Es ist nicht möglich, über den Punkt in eDecide abzustimmen, ohne zu verstehen, worum es geht. Man muss Fragen stellen können und die Abstimmung gegebenenfalls verschieben. Die ASP und das BAV sollen bitte erklären, warum die Abstimmung ohne Konsultation und Vorgespräche durch und mit der KKI eingeleitet wurde.

Roger Krähenbühl: Ich habe materiell keine Einwände zum Antrag. Aber es betrifft nur TU, welche mit DIVA / IVU arbeiten und deshalb sollten auch primär diese TU dazu Stellung nehmen.

Diskussionsergebnis

Die meisten der anwesenden Mitglieder sind verunsichert und wissen nicht, was sie konkret freigeben. Ferner zeigt sich, dass es sich beim Dokument um einen Entwurf handelt, der gemäss Antragsteller «einigermassen verbindlich ist». Sollte das Dokument nicht freigegeben werden, könnten indes Vorgaben des BAV nicht umgesetzt werden.

Der Antrag wurde als eDecide definiert, weil die umfangreiche Beilage zum Antrag ausführlich darlegt, worum es geht. Zudem wurde kein möglicher Grund zu einer allfälligen Ablehnung erkannt.

Anmerkung des Protokollführers: Da das stimmberechtigte Mitglied Jürg Lüthi, wie vorgängig angekündigt, noch vor der Abstimmung die Sitzung verlässt, ist die KKI nun nicht mehr beschlussfähig. Der Antrag wird noch einmal per eDecide den Mitgliedern zur Abstimmung unterbreitet.

Konsultative Abstimmung (einstimmig) > Entscheid erfolgt nachgelagert per eDecide

Die KKI

- 1) nimmt zur Kenntnis, dass diese RV DINO_2_3_V1.2 durch die Arbeitsgruppe SOLL-Daten für ihre Freigabe durch die KKI reviewed wurde;
- 2) gibt das Dokument RV DINO_2_3_V1.2 frei;
- 3) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.

Beilagen

14 Antrag RV DINO 2.3

14 RV DINO 2 3 V1.2

15. Anpassung Entscheidkompetenzen KIDS-Arbeitsgruppen

Beschrieb

1. Auswirkung und betroffener Bereich

Der Antrag betrifft alle Transportunternehmen und Dritte, welche das HRDF-Format im V CH nutzen.



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

2. Management-Summary

An der 26. Sitzung der KIDS-Solldaten vom 04.04.2023 wurde das Vorgehen für die Freigabe von Minor-Releases des Hafas-Rohdatenformats und/oder zugehöriger Realisierungsvorgaben diskutiert.

Minor-Releases bringen kleinere Erweiterungen oder Korrekturen mit sich, stellen aber keinen Bruch mit früheren Versionen dar. Bezogen auf das Hafas-Rohdatenformat wäre hier beispielhaft ein Wechsel von Version 5.40.41 auf 5.40.60 zu sehen (vgl. letzte Ziffern).

Die Arbeitsgruppe KIDS-Solldaten möchte solche Wechsel zukünftig in Abstimmung mit SKI ohne Freigabe durch die KKI als freigegeben und verbindlich definieren können. Hauptinteresse ist die bessere Berücksichtigung von Dringlichkeiten und Vereinfachung der vorgesehenen Prozesse.

Ein Versionswechsel, der zuletzt über die SKI-Roadmap geplant und durchgeführt wurde, war der Wechsel 5.20.xx auf 5.40.xx. Solche Wechsel, die mit grösseren Veränderungen und Inkompatibilitäten einhergehen, fallen nicht unter die angefragte Regelung und sollen auch weiterhin via Roadmap geplant und durch die KKI freigegeben werden.

Voraussetzungen für eine Freigabe durch KIDS/SKI:

- Auch bei Minor-Releases sind Hafas-Rohdatenformat und Realisierungsvorgaben aufeinander abzustimmen.
- In der Abstimmung innerhalb der Arbeitsgruppe KIDS liegt ein Mehrheitsentscheid für die Freigabe vor.
- SKI stimmt der Freigabe zu.
- Es erfolgt eine Information der betroffenen Abnehmer.
- Die KKI wird in der Folgesitzung über die Freigabe in Kenntnis gesetzt.

Die Arbeitsgruppe KIDS-Solldaten beantragt hiermit, Minor-Releases des Hafas-Rohdatenformats und/oder zugehöriger Realisierungsvorgaben unter Erfüllung genannter Voraussetzungen selbstständig freigegeben zu dürfen.

3. Meilensteine / Termine

24.05.2023: Entscheid an KKI-Sitzung

4. Kosten / Finanzierung

Es fallen keine Kosten an.

5. Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die Entscheidung und Freigabe zu grossen Hauptänderungen in den Realisierungsvorgaben obliegt weiterhin der KKI.

Für Minor-Releases erhalten zukünftig KIDS und SKI gemeinsam die Kompetenz zur Freigabe. Prozesse können beschleunigt werden ohne Risiken zu erhöhen.

6. Kommunikation

Die Arbeitsgruppe KIDS oder die SKI informieren jeweils die betroffenen Abnehmer über die erfolgten Entscheide bzw. Freigaben.

7. Input der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Der Generalsekretär der KKI unterstützt den Antrag, weil damit die KKI von technisch notwendigen Entscheiden mit geringen Auswirkungen entlastet wird.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt. Folgende Kommentare wurden dazu eingebracht:

Marco P. Ludwig: Vor Freigabe einer neuen Entscheidungskompetenzen müsste zuerst dargelegt werden, wie sich diese Anforderung gegenüber dem Grob- und Detailkonzept verhält. Gemäss den Konzepten haben weder die SKI, noch die KIDS eine Entscheidungsbefugnis. Diese Kompetenz obliegt allein der KKI (Kompetenz: Definition der Inhalte zur Umsetzung aller nationalen KI-Bedürfnisse).

Jean-Marie Cotting: Ich würde hierzu empfehlen, dass solche aber auch anderweitige Neuerungen auch via Alliance SwissPass Newsletter kommuniziert werden.

Roger Krähenbühl: Ich stimme dem Antrag zu. Insbesondere auch, weil er der Charta entspricht (KKI-Ausrichtung auf strategische Themen). Als weiteren Schritt in der Entwicklung KKI sollte für alle Arbeitsgruppen definiert werden, welche Anpassungen durch die KKI abgenommen werden müssen und welche nicht. Es gibt auch fachliche Themen, welche kleine Anpassungen/Präzisierungen an den Vorgaben ergeben, welche aber nicht zwingend durch die KKI abgenommen werden müssen, bzw. der Entscheid bewusst delegiert werden kann.

Diskussionsergebnis

Die noch anwesenden Mitglieder würden es begrüssen, wenn aus der KKI heraus ein Ausschuss gebildet werden könnte, welcher die AGr KIDS begleitet, um so besser nachvollziehen zu können, worum es sich bei Minor-Releases und/oder den entsprechenden Realisierungsvorgaben handelt. Die SKI würde ein solches Vorgehen ebenfalls begrüssen.

Da die KKI aktuell nicht beschlussfähig ist, wird der Antrag den Mitgliedern per eDecide unterbreitet. Falls er angenommen werden sollte, würde diese Kompetenzerweiterung jeweils in der Geschäftsordnung der KIDS und der KKI festgehalten. Da es sich jedoch auch um ein Governance-Thema

handelt, müsste vorgängig der Strategierat und auf Anraten des BAV auch die RailCom (Kommission für Eisenbahnverkehr) begrüsst werden.

Entscheid erfolgt nachgelagert per eDecide

Die KKI

- 1) stimmt diesem Antrag zu und ist damit einverstanden, dass sogenannte Minor-Releases des Hafas-Rohdatenformats und/oder der zugehörigen Realisierungsvorgaben direkt durch die Arbeitsgruppe KIDS und die SKI freigegeben werden können;
- 2) beauftragt die Arbeitsgruppe KIDS und die SKI mit der jeweiligen Information solcher Freigaben an die davon betroffenen Abnehmer sowie an die Geschäftsstelle der KKI.

Beilage

15 Antrag Entscheidkompetenzen KIDS-SKI

16. Bus statt Bahn in Randstunden: Angebotskategorie +Liniennummer

Beschrieb

1. Ausgangslage

Im öV der Schweiz gibt es zum einen den klassischen Bahnersatz, bei welchem z.B. aufgrund von geplanten Bauarbeiten oder einer Störung an der Bahnanlage Busse Leistungen/Verbindungen fahren, welche normalerweise mit der Bahn gefahren werden. Zudem gibt es – vorwiegend in Randstunden – Fälle, in welchen z.B. aus ökonomischen Gründen gewisse Leistungen geplant mit Bussen gefahren werden anstatt wie tagsüber mit der Bahn.

Mit der baldigen Publikation der V580 Produkt 09 Kundeninformation bei Ersatzverkehr und der darin festgehaltenen Definition des Ersatzverkehrs/Bahnersatzes (Kapitel 3.1) ist auch die Abgrenzung zwischen Ersatzverkehr/Bahnersatz und «Bus statt Bahn in Randstunden» in Zukunft klar geregelt. Es wird explizit festgehalten, dass Bus statt Bahn in Randstunden nicht als Ersatzverkehr/Bahnersatz abgebildet und publiziert werden darf.

Durch die bis jetzt fehlenden Vorgaben für die Publikation von «Bus statt Bahn in Randstunden» werden sie aktuell in den Ausgabekanälen sehr unterschiedlich kommuniziert. Oft führt dies schlussendlich dazu, dass der Grundsatz von «gleiche/einheitliche Information auf allen Kanälen» gegenüber unseren Fahrgästen verletzt und ihnen so die Orientierung im öV erschwert wird. Das Potenzial, unsere Kunden mit nicht konsistenter Fahrgastinformation in solchen Fällen zu verunsichern, steigt zudem mit der Umsetzung von V580 Produkt 09 Kundeninformation bei Ersatzverkehr noch einmal deutlich an.

Aus diesen Gründen soll als Ergänzung oder auch Präzisierung zu V580 Produkt 09 publiziert werden, wie Fälle von Bus statt Bahn in Randstunden gegenüber den Kunden zu kommunizieren sind.



2. Regelung

Für eine leicht verständliche und durchgängige Kundeninformation muss eine klare Unterscheidung zwischen Ersatzverkehr/Bahnersatz und «Bus statt Bahn in Randstunden» erfolgen.

Leistungen der «Sorte» «Bus statt Bahn in Randstunden» dürfen nicht als Bahnersatz/Ersatzverkehr geplant und publiziert werden. Sie sind mit korrekter Angebotskategorie «B» für Bus sowie einer Liniennummer gemäss der BAV-Richtlinie 582 zu kommunizieren, damit sie den Fahrgästen gegenüber entsprechend einheitlich kommuniziert werden können.

3. Meilensteine / Termine

- Inkraftsetzung mit Publikation von V580 Produkt 09.
- Einarbeitung in V580 mit Überarbeitung des nationalen Branchenstandards.

4. Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt mit einem Informationsschreiben.

Von Markus Sieber (Geschäftsführer KKDÖV) ist dazu vor der Sitzung per E-Mail folgende Bemerkung eingegangen: *Die Unterscheidung gegenüber Bahnersatzbussen wegen Baustellen ist grundsätzlich zu begrüssen, jedenfalls dort, wo es sich um regelmässige/systematische Angebote im Taktfahrplan am Abend handelt. Es gibt jedoch immer wieder Spezialfälle, bei denen dies nicht möglich sein wird und die neue Regelung nicht angewendet werden kann bzw. genügend Handlungsspielraum bestehen muss.*

Diskussionsergebnis

Auf die Frage, ob die Branche bezüglich dieser Regelung einbezogen wurde, antwortet der Antragsteller, dass die AGr Branchenstandard lediglich evaluiert hat, wie der Bus- statt Bahnverkehr in Randstunden bei den Transportunternehmungen gehandhabt wird. Der nun vorliegende Antrag basiert auf diesen Erkenntnissen im Sinne einer Best practice.

Da die KKI aktuell nicht beschlussfähig ist, wird der Antrag den Mitgliedern per eDecide unterbreitet.

Entscheid erfolgt nachgelagert per eDecide

Die KKI beschliesst, dass «Bus statt Bahn in Randstunden» mit der Angebotskategorie Bus und einer eigenen Liniennummer gemäss der BAV-Richtlinie 582 kommuniziert wird.

Beilagen

[16 Antrag KKI Bus Randstunden](#)

[16 Beispiele Bus statt Bahn in Randstunden](#)

[16 Vorstellung Bus statt Bahn](#)

17. Freigabe «Smarte Stelen» in V580

Beschrieb

1. Ausgangslage

Die KKV hat am 06.05.2021 eine Arbeitsgruppe gegründet. Diese wurde « (...) beauftragt, Rahmenbedingungen für Smarte Stelen (z.B. «SID») an Haltestellen zu schaffen, (...) ». Ursprünglich hätten diese Rahmenbedingungen in das Produkt «optisch-dynamische Anzeigesysteme an Haltestellen» integriert werden sollen. Die Arbeitsgruppe hat sich entschieden, ein separates Produkt zu erstellen, dies aus zweierlei Gründen:

- Alle Produkte werden perspektivisch im Branchenstandard zusammengefasst, dabei muss ohnehin die Struktur aller Produkte neu gegliedert werden. Der Integrationsaufwand in ein bestehendes Produkt kann somit vermieden werden. Diese Tatsache war zum Zeitpunkt der Beschlussfassung noch nicht bekannt.
- Die Smarten Stelen unterscheiden sich von ihrer Charakteristik her stärker von den optisch-dynamischen Anzeigen als ursprünglich angenommen, so umfassen sie unter anderem auch eine «Text-to-Speech» Funktionalität.

Die Arbeitsgruppe hat sich regelmässig getroffen und das vorliegende Dokument erarbeitet.

2. Meilensteine / Termine

Inkraftsetzung des Produkts: 01.07.2023

3. Kosten / Finanzierung

Keine.

4. Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die Arbeitsgruppe hat eine erste Auslegeordnung zu Smarten Stelen erarbeitet. Da die Stelen als Produkt noch relativ jung sind, kann es sein, dass durch den Erkenntnisgewinn bei längerem Betrieb das Produkt noch angepasst werden muss. Ebenso kann es gut sein, dass im Rahmen der Zusammenführung mit den anderen Produkten zum Branchenstandard Inkonsistenzen und Widersprüche auftauchen. Die Arbeitsgruppe möchte das Dokument daher zum jetzigen Zeitpunkt als nichtverbindliche Orientierung und Unterstützung für Transportunternehmen, welche Smarte Stelen betreiben möchten publizieren, dies im Bewusstsein, dass das Produkt in der Vorliegenden Form noch keine abschliessende Perfektion erreicht hat.

5. Kommunikation

Durch den Generalsekretär der KKI zu definieren. Das Produkt wird mit der V580 publiziert.

6. Input der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Aus Sicht ASP ist die Integration dieser fachlichen Richtlinie in das Produkt 3 (optisch-dynamische Anzeigesysteme – an Haltestellen) der V580 sinnvoller und logischer als die Schaffung eines neuen Produktes. Die Integration in das Produkt 3 erzeugt nicht mehr Aufwand als ein neues Produkt.

Diskussionsergebnis

Das BAV hat im Vorfeld zur Sitzung noch ein paar Kommentare direkt im Dokument des Produkts 14 abgegeben. Diese Hinweise müssen nun von der AGr Smarte Stelen im Dokument entsprechend eingepflegt werden, weshalb der Antrag der KKI an der Sitzung vom 16.08.2023 noch einmal unterbreitet wird. Aus diesem Grund wird der heutige Antrag zurückgezogen.

Die KKI bedauert, dass das BAV trotz Mitarbeit in der Arbeitsgruppe nochmals Kommentare hat und wünscht, dass diese in Zukunft im Rahmen der Mitarbeit eingebracht werden. Dasselbe gilt auch für die Transportunternehmen.

Ziel ist es, das Produkt 14, sobald freigegeben, 1:1 (copy paste) in das Produkt 3 «Optisch-dynamische Anzeigesysteme – an Haltestellen» zu integrieren.

Antrag zurückgezogen und auf die Sitzung vom 16.08.2023 verschoben

Die KKI

- 1) ~~setzt das Produkt 14 «Smarte Stelen» per 01.07.2023 in Kraft;~~
- 2) ~~beauftragt den Generalsekretär der KKI mit der Übersetzung, Publikation und Kommunikation;~~
- 3) ~~nimmt zur Kenntnis, dass~~
 - a) ~~keine Realisierungsvorgaben oder andere Umsetzungsschritte seitens KKI oder SKI nötig sind – das Produkt ist eine rein fachliche Richtlinie;~~
 - b) ~~das Produkt perspektivisch in den nationalen Branchenstandard integriert wird.~~

Beilagen

17 Antrag Smarte Stelen

17 Produkt Smarte Stelen

18. Informationsrunde

Roger Krähenbühl schlägt vor, im Anschluss (nächster Tag) an die Oktober-Sitzung der KKI eine «Retro» durchzuführen. Ziel ist es zurückzublicken, wie die ersten Monate nach der neuen Konstitution verlaufen sind. Teilnehmer sollten sein: KIDS, KI ADM, Branchenstandard, BAV, M. Enz, (ASP), Vorsitzende (Marco Ludwig und Jean-Marie Cotting), SKI, SBB plus weitere Interessierte.

Nachtrag von Aline Muller: Da die AGr ADM nicht Bestandteil des Vertrages zwischen dem BAV und der ASP ist, wird die SKI gebeten, das BAV-Logo auf den Dokumenten der AGr ADM nicht zu verwenden. Dies betrifft insbesondere die Geschäftsordnung der AGr KI-ADM.



Die Sitzung wird um 16.50 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll

Bern, 08.06.2023

sig. Jean-Marie Cotting
Sitzungsleiter KKI

sig. René Moor
Protokollführer