



Protokoll

Sitzung der Kommission Kundeninformation (KKI)

Zeit und Ort	28.02.2024, 13.30 – 16.45 Uhr Hotel Hermitage, Seeburgstrasse 72, Luzern
Mitglieder mit Stimmrecht (inkl. Spartenvertretung)	Jean-Marie Cotting, PAG, Regionalverkehr Frédéric Füssenich, Rigibahnen, Touristischer Verkehr Matthieu Giraudier, TPG, Ortsverkehr Hans Koller, BUS Ostschweiz AG, Regionalverkehr Marco P. Ludwig, ZVV, Regionalverkehr Jürg Lüthi, JB, Touristischer Verkehr Michel Reuteler, BLS, Regionalverkehr Björn Ryser, SBB, Fernverkehr (i.V. vakantes Mitglied SBB) Kaspar Stettler, BLS Schifffahrt Daniel Walker, VBL, Ortsverkehr
Generalsekretär KKI	Martin Enz, Geschäftsstelle der Alliance SwissPass, Vorsitzender
Beisitzende	Bernhard Adamek, VöV Aline Muller, BAV Alexander Schmidt, SKI (i.V. Daniel Ryser)
Protokoll	René Moor, Geschäftsstelle Alliance SwissPass
Gäste	Simon Wüthrich, SBB (Traktandum 6) Simon Freihart, SKI (Traktandum 7) Thomas Haiz, q-perior (Traktandum 8) Diana Irawan, SBB (Traktandum 8)
Entschuldigt	Cédric Blondel, MOB, Regionalverkehr Armon Cantieni, TLML, Touristischer Verkehr Philipp Sutter, VBSG, Ortsverkehr Benedicta Aregger, SBS Daniel Ryser, SKI (vertreten durch Alexander Schmidt)
Nächste Sitzung	24.04.2024, 13.15 – 18.00 Uhr Geschäftsstelle Alliance SwissPass, Bern



Die Anträge zu den unten aufgeführten Traktanden finden sich in einem separaten Dokument als Anhang zu diesem Protokoll.

Inhaltsverzeichnis

1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters	3
2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 29.11.2023 und Kenntnisnahme der Korrespondenzbeschlüsse	3
3. Update Optimierung und Weiterentwicklung KKI	3
4. Verabschiedung Business-Analyse und weiteres Vorgehen zur Erarbeitung Branchenstandard	4
5. Roadmap SKI.....	4
6. Kommunikation Störungsgrund Personenunfall	5
7. Fachkonzept Barrierefreiheit.....	6
8. Barrierefreiheits-Status, Zielbild und langfristige Finanzierung	7
9. Briefing zur Visualisierung Customer Journey	9
10. Prozess Vernehmlassung neuer Branchenstandard bei KTU	9
11. Informationsrunde.....	9
Ergebnisse aus den Workshops vom 27.+28.02.2024.....	11

1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters

Martin Enz begrüsst die Mitglieder und Beisitzenden zur ersten ordentlichen Sitzung in diesem Jahr. Abgemeldet haben sich Cédric Blondel, Armon Cantieni und Philipp Sutter sowie die Beisitzenden Benedicta Aregger und Daniel Ryser, der durch Alexander Schmidt vertreten wird. Von den 13 Mitgliedern sind 10 stimmberechtigte Mitglieder anwesend. Die KKI ist somit beschlussfähig. (2/3 müssen anwesend sein, inkl. SBB, PAG + ZVV.)

Das Traktandum 2 wurde im Vorfeld der Sitzung per eDecide behandelt.

2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 29.11.2023 und Kenntnisnahme der Korrespondenzbeschlüsse

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:

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde via eDecide behandelt.

Entscheid (8 Ja, 5 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

Die KKI

- 1) genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 29.11.2023;
- 2) nimmt die Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 05.12.2023 zur Kenntnis.

Hinweis: Martin Enz bittet die KKI-Mitglieder, sich konsequent an den eDecide Abstimmungen zu beteiligen, der Zeitaufwand ist gering und das Vorgehen sehr einfach.

Beilagen

[02 Genehmigung Protokoll + Kenntnisnahme Korrespondenzbeschluss](#)

[02 Protokoll KKI 2023 11 29](#)

3. Update Optimierung und Weiterentwicklung KKI

Diskussionsergebnis

Für die nächsten Sitzungen der ad hoc Arbeitsgruppe «Optimierung und Weiterentwicklung KKI» werden die Termineinladungen im Nachgang zur heutigen KKI folgen. Dass man derzeit noch nicht so weit ist wie erhofft, liegt in den divergierenden Ansichten innerhalb der ad hoc Arbeitsgruppe begründet. Im Hinblick auf eine nachhaltige Optimierung, lohnt es sich jedoch, mehr Zeit zu investieren, so dass alle Beteiligten hinter der Weiterentwicklung der KKI stehen können. Ein konsolidiertes Modell soll an der KKI vom 24.04.2024 vorgestellt werden.

Kenntnisnahme

Die KKI nimmt Kenntnis vom Update der ad hoc Arbeitsgruppe «Optimierung und Weiterentwicklung KKI».

Beilage

[03 Optimierung Organisation KKI](#)

4. Verabschiedung Business-Analyse und weiteres Vorgehen zur Erarbeitung Branchenstandard

Diskussionsergebnis

Im Nachgang zum Workshop vom Morgen (siehe Seite 13 ff) wird das Thema noch einmal aufgegriffen. Primär geht es darum, ob die für die Erarbeitung des Branchenstandards vorgesehene Frist eingehalten werden soll, auch wenn darin nicht alles berücksichtigt ist, oder ob in erster Linie ein vollständiger Branchenstandard erarbeitet werden soll, dieser dann ggf. erst zu einem späteren Zeitpunkt vorliegend sein wird. Das Plenum ist sich nach eingehender Diskussion einig, dass die Kerngruppe Branchenstandard den inhaltlichen Umfang des Branchenstandards im Sinne eines minimalen Standards, getrennt nach Verkehrsträgern definiert, damit dieser Termingerechtheit publiziert werden kann. Hernach soll der Branchenstandard etappiert und in verdaubaren Portionen weiter ergänzt werden.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) genehmigt die Erkenntnisse aus der Business-Analyse der Kerngruppe Branchenstandard gemäss Präsentation und Diskussion im Workshop vom 28.02.2024;
- 2) genehmigt die Planungsübersicht der Kerngruppe Branchenstandard wie unter Punkt 2 aufgezeigt.

Beilage

[04 Businessanalyse Vorgehen Kerngruppe BS](#)

5. Roadmap SKI

Diskussionsergebnis

Die Kommunikation der Roadmap SKI soll gegenüber Kantonen und Gemeinden intensiviert werden, damit das Bewusstsein über die finanziellen Auswirkungen der Roadmap gestärkt wird. In der Roadmap sollen die Auswirkungen für die TU verstärkt hervorgehoben werden. Zudem wünscht die SKI, dass die Mitglieder der KKI vermehrt als Informationspersonen gegenüber den TU ihrer Sparte wirken, was die SKI freilich nicht von ihrer Kommunikationspflicht entbindet.

Ferner soll die KKI besser über den Backlog der SKI-Roadmap ins Bild gesetzt werden, insbesondere auch, was den Status der einzelnen Backlog-Themen anbelangt.

Bezüglich AMO (siehe Traktandum 8) geht die SKI nicht davon aus, dass es hier nach der heutigen Freigabe durch die KKI zu Anpassungen an der SKI-Roadmap kommen wird.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI gibt die aktualisierte SKI-Roadmap als verbindliche Planungsgrundlage für Vorbereitung und Umsetzung von Anbindungsarbeiten seitens KTU frei und publiziert sie.

Beilagen

[05 Freigabe aktualisierte SKI-Roadmap](#)

[05 Beilage1 Meilensteinplanung und Priorisierung der Themen v.2.0 D](#)

[05 Annexe1 SKI-Roadmap Plan d'étapes priorisation v2.0 F](#)

[05 Beilage2 SKI-Roadmap Themenliste v.3.1 D](#)

[05 Annexe2 SKI-Roadmap liste thèmes v.3.1 F](#)

6. Kommunikation Störungsgrund Personenunfall

Diskussionsergebnis

Rückmeldung aus dem eDecide: Gegenantrag von Matthieu Giraudier (maschinell übersetzt aus dem Französischen):

Die KKI

2) beschließt, dass alle anderen Verkehrsunternehmen (mit Ausnahme der Eisenbahnverkehrsunternehmen) «externes Ereignis» verwenden, um alle Ereignisse zu bezeichnen, die sich unerwartet auf den Betrieb auswirken, einschliesslich personenbezogener Vorfälle, die in Netzen mit Strassenbahnbetrieb auftreten können. Das Prinzip ist auch relevant, um lokale Verkehrsunternehmen bei exogenen Störungen zu entlasten, wie z.B. bei der Blockierung von Gleisen oder Strassen durch Dritte, bei Feuerwehr- oder Polizeieinsätzen;

3) stimmt der neuen Formulierung von Artikel 6.2.3 des Produkts 10 der V580 zu, darunter die französische Übersetzung « événement exogène ».

Zum Gegenantrag von Matthieu Giraudier, befürwortet das Plenum hinsichtlich der beantragten sprachlichen Formulierung «événement exogène» jene des vorliegenden Antrags «événement lié à une cause externe», auf die sich im Übrigen sowohl die italienische als auch die englische Formulierung anlehnt.¹ Betreffend des Einbezugs der Strassenbahnen wurde der Vorschlag des Gegenantragstellers, diesen nur für die Romandie vorzusehen, als nicht compliant-konform erachtet. Aus den genannten Gründen zieht Matthieu Giraudier seinen Antrag zurück.

In der Zwischenzeit ist zudem das geforderte Monitoring aufgebaut worden, um herauszufinden, ob mit der neuen Regelung tatsächlich eine Verwässerung der Information gegen aussen stattfindet. Sollte dies nicht der Fall sein, d.h. sich herausstellen, dass in der Öffentlichkeit die Information

¹ D «Fremdereignis» F «événement lié à une cause externe» I «evento dovuto a cause esterne» E «event outside of our control»

«Fremdereignis» generell zu einem Personenunfall uminterpretiert wird, würde man in zwei bis drei Jahren auf diesen Antrag wieder zurückkommen.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) beschliesst, dass für Eisenbahnverkehrsunternehmen bei einem Personenunfall die folgenden Grundsätze gelten:
 - a) In den tangierten Kundeninformationskanälen soll neu der Grund «Fremdereignis» ausgegeben werden.
 - b) Im direkt betroffenen Unfallzug soll wie bisher der Grund «Personenunfall» kommuniziert werden.
 - c) Zusätzlich soll der Grund «Fremdereignis» neben «Personenunfall» auch bei den Ereignissen «Personen in Gleisnähe», «Tiere in Gleisnähe», «Kollision mit Tieren», «Hindernis auf den Gleisen» sowie «Polizeieinsatz» kommuniziert werden.
- 2) beschliesst, dass von allen anderen Transportunternehmen (ausser Eisenbahnverkehrsunternehmen) bei einem Personenunfall wie bisher der Grund «Fremdunfall» (frz. **événement exogène accident de tiers²**) verwendet wird. Für sie sind die obenstehenden Grundsätze nicht relevant.
- 3) genehmigt die neue Formulierung im Artikel 6.2.3 vom Produkt 10 der Vorschrift V580.
- 4) beschliesst, dass der Generalsekretär die neue Regel via Newsletter KKI kommuniziert. Anschliessend kann sie von den Eisenbahnverkehrsunternehmen per 01.07.2024 umgesetzt werden.
- 5) nimmt zur Kenntnis, dass der KKI-Branchenausschuss (ASP, BLS, SOB, ZVV und SBB) empfiehlt, diesen Antrag anzunehmen.

Beilagen

[06 Antrag Kommunikation Personenunfall](#)

[06 Präsentation Kommunikation Personenunfall](#)

7. Fachkonzept Barrierefreiheit

Diskussionsergebnis

Das Fachkonzept beschreibt, was von der SKI zu erwarten ist. Damit werden keine weiteren Aufwände für die TU ausgelöst. Die in Didok bzw. neu Atlas eingegebenen Daten können weiterhin genutzt werden und werden auch weiterhin gepflegt. Im Fachkonzept wurde der Hinweis nicht berücksichtigt, dass die Branche unter der Federführung von PAG und unter der Mitwirkung des BAV (Barbara Zollinger und Hanspeter Oprecht) sowie von Inclusion Handicap zurzeit einen Leitfaden

² Gemäss V580 6.2.2 Attributliste Ereignisgründe, S. 148

zu den sogenannten «virtuellen Haltestellen»³ des On Demand-Verkehrs erarbeitet. Hierbei geht es darum, dass On-Demand-Angebote zwar grundsätzlich an jeder Hausecke Personen ein- und aussteigen lassen wollen, dies aber in Bezug auf das BehiG so nicht möglich ist – es braucht Mindeststandards bzw. Rahmenbedingungen für diese sogenannten virtuellen Haltestellen. Dies wird auch Auswirkungen auf DiDok haben. Wie genau, ist aber heute noch offen.

Kenntnisnahme

Die KKI nimmt das Fachkonzept Barrierefreiheit zu Kenntnis.

Beilage

[07 Antrag KKI Fachkonzept Barrierefreiheit](#)

[07 SKI Fachkonzept Barrierefreiheit](#)

8. Barrierefreiheits-Status, Zielbild und langfristige Finanzierung

Diskussionsergebnis

Kommentar von Matthieu Giraudier aus dem eDecide (maschinell übersetzt aus dem Französischen): Ich stelle fest, dass in den verschiedenen Dokumenten die Anforderungen und Schwierigkeiten der Branche erwähnt werden, aber kein Wort über die Anforderungen, Schwierigkeiten, branchenfremden Stakeholder wie Gemeinden und Kantone verloren wird. Wie die Aufgabe der Vervollständigung des BehiG-Inventars im Jahr 2023 gezeigt hat, befanden sich die Transportunternehmen zwischen Hammer und Amboss: Sie mussten die Pflicht zur Vervollständigung des BehiG-Inventars erfüllen, für Objekte, die ihnen nicht gehörten, und das mit praktisch keiner Unterstützung durch die Behörden. In dem Sektor, den ich abdecke, haben der Kanton und/oder die Gemeinden ihre Verantwortung zu wenig (oder gar nicht) wahrgenommen. Die TU mussten auf eigene Kosten Mittel einsetzen, um die Aufgaben zu erledigen, was unfair und langfristig nicht tragbar ist. Es ist zwingend notwendig, die Gemeinden und Kantone durch eine Informationskampagne und ein Change-Management in die Verantwortung zu nehmen. Mir wurde von vielen Betroffenen berichtet, dass sich die Behörden dieser Probleme nicht bewusst sind und weiterhin Bauarbeiten oder Veranstaltungen spät, zu spät, planen. Dies hat beklagenswerte Auswirkungen auf die Fahrgastinformation, aber auch auf den Betrieb. Ich habe schon zu oft gehört: «Es ist der Zugführer, der bei der ersten Fahrt des Tages feststellt, dass eine neue Baustelle vorhanden ist». Das Problem muss also an der Wurzel angegangen werden. Es geht also darum, zu bestimmen, wer – KKI und/oder ASP und/oder BAV – die Informations- und Change-Management-Kampagne bei den Gemeinden und Kantonen durchführen soll. Dies ist zwingend erforderlich, um die Aufgabe zu erfüllen, den öffentlichen Verkehr barrierefrei zu gestalten, insbesondere für den Transport auf der letzten Meile.

³ «Virtuelle Haltestelle»: Arbeitstitel für Haltestellen des On Demand-Verkehrs, die in der Realwelt (am Trottoir, etc) nicht visuell sichtbar markiert sind durch Haltestellentafeln o.ä. Merkmale, sondern «nur» in den Systemen durch Marker auf Karten und ihrer Geoposition «sichtbar» werden.

Zur Bemerkung von Matthieu Giraudier wird erwähnt, dass, basierend auf der gesetzlichen Grundlage, die TU nur dann zur Rechenschaft gezogen werden können, wenn jemand über die Unzulänglichkeiten klagt. Allerdings ist es nicht an der AMO, sich bei den betroffenen Gemeinden/Kantonen Gehör zu verschaffen, wenn nicht-konforme Situationen bestehen. Von Seiten AMO sind bei den Kantonen Informationsveranstaltungen durchgeführt worden, um diese zum Thema zu sensibilisieren.

Der vorliegende Antrag von AMO wird im Plenum umfassend diskutiert, insbesondere was die Sinnhaftigkeit einer Zielformulierung anbelangt. Dies aufgrund der Tatsache, dass in vielen Produkten der V580 BehiG-relevante Themen bereits abgebildet sind und es in erster Linie darum geht, dass diese von den TU umgesetzt werden, ehe mittels eines Zielbildes weitere Anforderungen definiert werden. Schliesslich einigt sich das Plenum auf die Erstellung einer Gap-Analyse bis Ende März, finanziert durch die SBB. Das Ergebnis soll in der KKI vom 24.04.2024 vorgestellt werden und aufzeigen, welche der drängenden Anpassungen in Atlas (Verbesserung der Datenqualität) noch vorgenommen werden müssen. Ferner wird bis dahin abgeklärt, welche finanziellen Auswirkungen diese Anpassungen haben und wer diese berappt. Von Seiten SKI wird bestätigt, dass die Anpassungen in Atlas keine Auswirkungen auf die SKI-Roadmap haben werden (siehe auch Traktandum 5).

Ferner wird von Seiten BAV erneut darauf hingewiesen, dass es hinsichtlich der langfristigen Finanzierung einen Beschluss der Besteller braucht und auch einen Beschluss des Strategierates der Alliance SwissPass zu diesem Thema, wenn man beim BehiG über die gesetzlichen Normen hinaus finanzieren will. Diese Grundsatzentscheidung kann die KKI nicht treffen. Sie kann über die Ausgestaltung entscheiden.

Fazit: Den Punkten 1) bis 4) des AMO-Antrages wird nicht stattgegeben, stattdessen werden, basierend auf dem Diskussionsergebnis, zwei neue Aufträge an die SKI verabschiedet.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) beauftragt die SBB mit der Erstellung einer Gap-Analyse bis Ende März 2024
- 2) beauftragt die SKI, in der KKI-Sitzung vom 24.04.2024 die Analyse zu präsentieren, insbesondere, was die Anpassungen bei Atlas und die Finanzierung anbelangt;
- ~~1) entscheidet über die Erarbeitung des Zielbilds und nimmt zur Kenntnis, dass das Zielbild durch die gesamte Branche zu tragen ist. Das weitere Vorgehen und langfristige Verfolgung der Ziele ist zu gewährleisten;~~
- ~~2) entscheidet über das weitere Vorgehen zur verbesserten Auskunft des korrekten Barrierefreiheitsstatus und nimmt die Herausforderungen zur Kenntnis;~~
- ~~3) nimmt zur Kenntnis, dass die Bereitschaft der einzelnen TU die entsprechenden Daten in der gewünschten Frequenz vollständig einzuliefern, gesichert sein muss;~~
- ~~4) nimmt zur Kenntnis, dass die Themen direkten Einfluss auf die Roadmap SKI haben.~~

Beilagen

[08 Antrag Zielbild und Bfr-Status BehiG](#)

[08 Präsentation Zielbild und Bfr-Status BehiG](#)

9. Briefing zur Visualisierung Customer Journey

Diskussionsergebnis

Rückmeldung aus dem eDecide: Unterstützungsangebot von Matthieu Giraudier (maschinell übersetzt aus dem Französischen): Die Abteilung «Développement de l'Information Voyageurs» der tpg verfügt über einen Grafikdesigner. Wenn die Alliance SwissPass es wünscht, kann diese Ressource bei der Gestaltung der optischen «Customer Journey» helfen.

Keine erwähnenswerte Diskussion.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI

- 1) stimmt dem Vorhaben einer grafisch aufbereiteten Customer Journey zu;
- 2) beauftragt den Generalsekretär KKI mit dem Briefing einer geeigneten Person oder Agentur mit der grafischen Gestaltung dieser Reise.

Beilage

[09 Antrag Visualisierung Customer Journey](#)

10. Prozess Vernehmlassung neuer Branchenstandard bei KTU

Diskussionsergebnis

Keine erwähnenswerte Diskussion.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI genehmigt den Prozess und die Termine zur Vernehmlassung des neuen Branchenstandards Kundeninformation bei den konzessionierten Transportunternehmungen des öV.

Beilage

[10 Prozess Branchenreview aktualisiert](#)

11. Informationsrunde

Aline Müller informiert, dass das BAV derzeit im Begriff ist, den Systemführerschaftsvertrag mit der SBB neu abzuschliessen. Im Sommer 2024 soll dann der sogenannte «Vertrag 2» zwischen der SKI und den TU unterzeichnet werden.

Björn Ryser führt aus, dass am 01.05.2024 das neu geschaffene Kompetenzzentrum Kundeninformation der SBB seine Arbeit aufnimmt. Der oder die demnächst auserkorene Leiter/in wird dann



auch die SBB in der KKI vertreten (Nachfolge von Roger Krähenbühl). Es ist zudem davon auszugehen, dass auch die Stellvertretung aus dem Kompetenzzentrum Kundeninformation wahrgenommen wird und somit Björn Ryser ablösen wird.

Martin Enz informiert darüber, dass die Arbeitsgruppe Fahrgastrechte in der Zwischenzeit gebildet worden ist und ihre Arbeit aufgenommen hat. Ferner wurde Dominik Grögler vom Strategierat und dem BAV als stellvertretendes Mitglied des ZVV (Marco Ludwig) in die KKI gewählt.

Die Sitzung wird um 16.45 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll

Bern, 18.03.2024

Martin Enz
Generalsekretär KKI

René Moor
Protokollführer



Ergebnisse aus den Workshops vom 27.+28.02.2024

1. Workshop SKI-Roadmap

Ausgangslage für den Workshop

Die Ausgangslage bildet das folgende Diskussionsergebnis aus der KKI-Sitzung vom 29.11.2023: *Am KKI-Workshop vom 27.02.2024 wird SKI ein Planungsupdate der SKI-Roadmap zur Freigabe durch die KKI durchführen. Hierbei sollen auch Vertreter der AGr KI-ADM und der AGr BS anwesend sein, um allfällige Fragen technischer Natur beantworten zu können.*

Ziel des Workshops

Die KKI-Mitglieder sollen einen engeren Bezug zu den Umsetzungsthemen erhalten, die Einordnung auf der SKI-Roadmap nachvollziehen können und somit ihr Comittment für die Verabschiedung der SKI-Roadmap anlässlich der KKI-Sitzung vom 28.02.2024 geben können (siehe Traktandum 5).

Ergebnisse aus den vier Teilworkshops (Postenarbeit)

1. SID4PT (Swiss Identification for Public Transport)

- Es besteht die grosse Herausforderung, die Umsetzung zeitlich bewerkstelligen zu können, insbesondere bei den kleineren KTU.
- Die SwissJourney ID wird vieles erleichtern, was jedoch erst Ende 2025 durchgängig möglich sein wird. Bezüglich dieses Zeitplans werden keine kritischen Voten laut. Das noch zu lösende Problem liegt nicht bei der Technik, sondern bei den Kantonen, die mit ins Boot geholt werden müssen.

2. Ersatzverkehr

- Es stellt sich die Frage, ob die Branche in Sachen Umsetzung Ersatzverkehr ambitioniert genug ist, da die letzte Anbindung erst im Q2 2025 erfolgen wird.
- Das im Backlog vorhandene Thema des ungeplanten Ersatzverkehrs stellt eine hohe Wichtigkeit dar, es wird daher gebeten, das Thema frühzeitig anzugehen und schnell zu terminieren.
- Der Tramersatzverkehr ist noch zu schärfen → ist bereits angedacht.
- Es wird der Wunsch geäussert, im KKI-Newsletter über den Ersatzverkehr zu informieren.
- Insgesamt stellt das Thema Ersatzverkehr keinen Impact auf die SKI-Roadmap dar.

3. BehiG

- Da die drei Meilensteine per Ende 2023 abgeschlossen worden sind, wurden keine Bedenken geäussert. Allerdings sind noch prozessuale Anpassungen vorzunehmen.
- Bei KTU, die eigene Informationssysteme betreiben, besteht noch Handlungsbedarf. Der Termin 2027 ist indes unbestritten.
- Hinsichtlich des Routings wird gewünscht, dieses möglichst einheitlich zu handhaben.

4. Formate/Realisierungsvorgaben

- Die unterschiedlichen Normen bei den Soll- und Ist-Daten stellen ein Problem dar. Ferner wird die Frage aufgeworfen, welchen Mehrwert ein Formatwechsel bietet (z.B. NeTEX).
- Mit der VDV XSD 3.1 können die TU bereits heute arbeiten. Es stellt sich indes die Frage, ob der Pain gross genug ist, damit der Wechsel vollzogen wird. Zudem steht die Frage im Raum, ob es noch einen Auftrag benötigt, obschon das VDV-Gremium bereits am Arbeiten ist. Das Thema muss zudem noch auf die Roadmap gebracht werden, da es derzeit erst im Backlog figuriert.
- Bezüglich SIRI muss die Anbindung noch erarbeitet werden.
- Die Anbindung der KTU läuft gut, obschon die Termine bereits zwei Mal angepasst worden sind. Die SKI könnte den Termin auch weiter nach hinten schieben, möchte jedoch die Verbindlichkeit in den Vordergrund stellen, auch um gegenüber dem BAV die Anforderungen zu erfüllen

Evaluation

- Für die KKI-Mitglieder hat der Workshop viel Know-how gebracht, was für den Entscheid an der KKI-Sitzung vom 28.02.2024 sehr dienlich ist.
- Für kleinere KTU dürfte das Thema SKI-Roadmap schwierig zu verstehen sein.
- Aus Kundensicht macht das angedachte Vorgehen insbesondere inhaltlich Sinn.
- In Bezug auf die Richtlinie 582 zu den Liniennummern sind noch fachliche Fragen offen. Die Klärung dieser ist die Grundlage für die korrekte Umsetzung der SLNID (SKI-CH010 der SKI-Roadmap). Die KKI soll die fachliche Arbeitsgruppe des nationalen Branchenstandards sowie die Vertretung des Schiffs- und Seilbahnverbands (Bergbahnen) mit der Klärung der offenen fachlichen Fragen beauftragen und die Transportunternehmungen zur aktiven Mitarbeit animieren.

Blick in die Werkstatt

Nachfolgende Themen sollen an der KKI vom 24.04.2024 vertieft angeschaut werden.

- Kommunikation gegenüber den KTU, damit sich diese ein Bild pro Sparte über die zu erwartenden Aufwände in FTE machen können. Inskünftig soll auch die KKI in diese Kommunikation einbezogen werden, ebenso die KKDöV via Aline Muller. Sinn und Zweck ist, dass durch die KKI-Mitglieder die vertretenen TU/Sparten in den Regionen besser erreicht werden können.
- Daniel Ryser wird einen Kommunikationsplan erarbeiten, insbesondere mit der Idee, dass jedes KKI-Mitglied ca. 2x pro Jahr mit den TU seiner Sparte Kontakt aufnimmt (siehe oben).
- Weitere Kommunikationselemente werden an der KKI vom April zur Sprache kommen.

Beilage

[WS 01 Vertiefung SKI-Roadmap](#)

2. Update myRIDE

Nick Balmer gibt anhand beiliegender Präsentation ein Update über das Projekt myRIDE.

- myRIDE soll für den Kunden/die Kundin immer eine Option bleiben, d.h. es wird Alternativen für Non-Digitals geben.
- Wie die Verknüpfung von myRIDE und der Kundeninformation aussehen soll, ist noch unklar, stellt jedoch eine wichtige Frage dar, da die Kundeninformation sowohl im kommerziellen Bereich als auch in der Customer Journey eminent wichtig ist. Aus kommerzieller Sicht ist es vor allem die Preistransparenz. So ist im Feldtest von myRIDE ein Preisrechner integriert, bei dem der Benutzer/die Benutzerin sieht, wie viel die Reise kostet. Angedacht ist auch eine Preissimulation über ein Jahr, damit der Kunde/die Kundin berechnen kann, wie viel die Abdeckung der Mobilitätsbedürfnisse über ein Jahr kostet. Mit der KoV wurde kürzlich auch darüber diskutiert, inwiefern Kundeninformation und myRIDE in einer einzigen App abgedeckt werden können.
- Beim aktuellen E-Tarif handelt es sich um einen Prototyp (Initialversion für Feldteststart). Getestet wird mit der Kundengruppe Erwachsene und zwei verschiedenen Produkten: selten Fahrende (Ganztaxifahrer) sowie Gelegenheitsfahrende (Smart-Modell für CHF 15.–/Monat = Halbtaxpreis + Bonus. Für die Kundengruppen Incoming, Junioren und Gruppen besteht derzeit noch keine Lösung.

Konsequenzen des «Pay as you go» für die Kundeninformation

Sollte in den nächsten Jahren die Durchdringung von myRIDE 90% betragen, hätte man sehr viele Kundendaten, die für die Kundeninformation genutzt werden könnten, was durchaus der ASP-Strategie 2035 entspricht (personalisierte Kundeninformation).

Beilage

[WS 02 Präsentation myRIDE](#)

3. Business-Analyse KI durch Kerngruppe

Nach der Präsentation der zusammengefassten Interpretation der quantitativen und qualitativen Befragung von KTU und anderen Stakeholdern ergeben sich unter anderem folgende Erkenntnisse (Gesamtsicht siehe Präsentation):

- Grundsätzlich lassen sich anhand der Antworten gewisse Schlüsse ziehen, auf welchen sich aufbauen lässt.
- Die bestehende V580 bzw. das Übergangsdokument ist für die TU eine wichtige Basis bei Fragen der Kundeninformation und deren Umsetzung.
- Zu den digitalen Touch-Points (Websites, APPs) bestehen noch keine Standards
- Die bestehenden Standards sind zu Bahn-lastig und lassen sich nicht 1:1 bei anderen Spararten umsetzen.

Im nachfolgenden **Workshop** befassten sich zwei Gruppen mit den folgenden Fragestellungen:

1. Zu welchen **inhaltlichen Themen** soll die Kerngruppe **zuerst/prioritär** Standards formulieren?
2. Welche **weiteren Themen** sollen in den Branchenstandard aufgenommen werden?
3. Welchen **Umfang** soll der Branchenstandard ungefähr annehmen (Anzahl A4-Seiten), welcher bei den TU in die Anhörung geht?

Erkenntnisse

Die von den beiden Gruppen erarbeiteten Ergebnisse, könnten unterschiedlicher nicht sein. Während die eine Gruppe die Aufgabe gemäss Vorgabe umsetzte, führte die andere Gruppe eher eine Diskussion über das, was noch zu tun ist und bei welchen Themenbereichen noch Potenzial besteht. Aufgrund dieser Diskrepanz diskutierte das Plenum darüber, was der Sinn und Zweck der Business-Analyse war, welches der Auftrag der Kerngruppe Branchenstandard ist und welche Aufgaben die AGr Branchenstandard wahrnimmt. Daraus ergeben sich folgende Ergebnisse.

- Sinn und Zweck der Business-Analyse war, innerhalb der Branche abzuklären, welche Bedürfnisse hinsichtlich Branchenstandard bestehen. Das Ergebnis der Analyse soll weder ignoriert noch 1:1 umgesetzt, sondern differenziert betrachtet und die einzelnen Anforderungen pragmatisch und in zeitlichen Abständen umgesetzt werden.
- Die Konsolidierung der Ergebnisse aus dem Workshop soll an der KKI-Sitzung vom 24.04.2024 präsentiert werden.
- Die KKI-Mitglieder sind herzlich willkommen, in der Kerngruppe Branchenstandard mitzuwirken.
- Die KKI wird das Thema anlässlich der Sitzung vom 28.02.2024, basierend auf den Erkenntnissen der Workshops behandeln (siehe Traktandum 4).

Das Fotoprotokoll der Ergebnisse der beiden Arbeitsgruppe ist diesem Protokoll beigelegt.

Planung Umsetzung Branchenstandards – Erkenntnisse aus der Diskussion

- Im Vordergrund steht die Frage «Was» (Inhalt). Das «Wie» steht an zweiter Stelle.
- Bei der Customer Journey soll die Form (Daten und Symbole) im Vordergrund stehen und nicht beim Kanal (Apps, Websites).
- Die KTU beschäftigt unter anderem die Frage, ob sie an Haltestellen eine digitale Fahrgastinformation (DFI) aufstellen sollen oder dürfen.
- Es wird bedauert, dass in der KKI nicht mit Use Cases gearbeitet wird.
- Die Umsetzung des Branchenstandards kann in der geplanten Zeit nicht umgesetzt werden, da das Ganze äusserst komplex ist.
- Beim Routing (Online-Fahrplanabfragen) sollten touristisch schöne Strecken mit einbezogen werden (z.B. attraktivere Alternativen im Fahrplan).
- Der Branchenstandard für Schiffe und Seilbahnen soll bis zum Herbst 2024 ebenfalls bearbeitet werden.
- Der on-Demand-Verkehr soll in der Liste noch hinzugefügt werden.



- Bedenkt man die Tragweite der Thematik, sind in der Kerngruppe Branchenstandard mit SBB, TPG (und bei Bedarf BLS Schifffahrt) zu wenige TU vertreten.
- Die Kerngruppe Branchenstandard definiert die Standards als Grundlage für die Erarbeitung der Detailbestimmungen.

Beilagen

[WS 03 Präsentation Business-Analyse](#)

[WS 03 Planung Kerngruppe BS 2024](#)

[WS 03 Fotoprotokoll BA BS 1](#)

[WS 03 Fotoprotokoll BA BS 2](#)