



Zusammenfassung Management Summarys

In diesem Dokument sind alle Management Summarys für die KKI-Sitzung vom 24.04.2024 zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

Trakt.	Bezeichnung
03	Wahl von zwei neuen Mitgliedern in die Arbeitsgruppe Branchenstandard (AGr BS-KI)
04	Sitzungstermine KKI für 2025
06	Update Erarbeitung Branchenstandard aus Kerngruppe
07	Regelung für Feiertage in der Fahrplankommunikation
08	Ereignisinformation: Freigabe Version 2
09	Gap-Analyse BehiG/AMO (insb. ATLAS und Finanzierung)
12	Kommunikationskonzept KKI in die Branche



Wahlen in die Arbeitsgruppe Branchenstandard

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 24.04.2024			
Traktandum-Nr.:	03			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

An der KKI-Sitzung vom 16.08.2023 hat die KKI von der Ressourcensituation der ständigen Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation (AGr BS-KI) Kenntnis genommen und den Generalsekretär beauftragt, zusätzliche freie Sitze in der AGr auszuschreiben. Darauf hat sich Marine Kerhoas von TRAVYS direkt bei Michael Böhm (Leiter AGr BS-KI) gemeldet und provisorisch Einsitz in die AGr genommen.

Nach dem Weggang des ZVV-Vertreters, Patrik Stieger, hat Bego Jankovic den Sitz in der Arbeitsgruppe provisorisch besetzt.

An der Arbeitsgruppen-Sitzung vom 21.03.2024 haben sowohl Marine Kerhoas als auch Bego Jankovic gewünscht, definitiv Mitglied der Arbeitsgruppe zu werden. Alle bestehenden, an der Sitzung anwesenden Mitglieder der AGr BS-KI unterstützen diese Wahl.

Gemäss Geschäftsordnung der KKI (Abschnitt 4) wählt die KKI die Mitglieder der permanenten Arbeitsgruppen.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) wählt per sofort Marine Kerhoas von TRAVYS als Mitglied der Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation;
- 2) wählt per sofort Bego Jankovic des ZVV als Mitglied der Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation,
- 3) beauftragt die Geschäftsstelle Alliance SwissPass, die zwei neuen Mitglieder über den Entscheid der KKI zu informieren.

Sitzungsdaten KKI 2025

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 24.04.2024				
Traktandum-Nr.:	04				
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, Tel. 079 467 87 74				
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide	

1 Sitzungsdaten 2025

Da der Strategierat der Alliance SwissPass seine Sitzungsdaten für nächstes Jahr bereits festgelegt hat, soll nun auch die KKI ihre Sitzungsdaten 2025 definieren. Nachstehend der Vorschlag zur Genehmigung:

Sitzungstermine	Di 04.03. (Workshop)+ Mi 05.03. (Sitzung) 2025	Mittwoch 30.04.2025	Mittwoch 04.06.2025	Mittwoch 27.08.2025	Mittwoch 05.11.2025
Zeit von/bis	10.00 Uhr	13.15 Uhr	13.15 Uhr	13.15 Uhr	13.15 Uhr
	17.00 Uhr	18.00 Uhr	18.00 Uhr	18.00 Uhr	17.00 Uhr
Ort	extern	ASP Bern	ASP Bern	ASP Bern	ASP Bern
def. Unterlagen an Sekretariat ASP	Mo 17.02.2025	Mo 14.04.2025	Mo 19.05.2025	Mo 11.08.2025	Mo 20.10.2025
Frist für eDecide	Mo 03.03.2025	Mo 28.04.2025	Mo 02.06.2025	Mo 25.08.2025	Mo 03.11.2025
<i>nächste Sitzung Strategierat</i>	<i>04.04.2025</i>	<i>04.07.2025</i>	<i>04.07.2025</i>	<i>12.09.2025</i>	<i>28.11.2025</i>

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst die KKI-Sitzungsdaten für das Jahr 2025.

Beilage:

Übersicht mit allen Zwischenschritten und -Daten.

Update

Kerngruppe Branchenstandard Kundeninformation (Kgr BS-KI)

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 24.04.2024		
Traktandum-Nr.:	06		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, Tel. 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

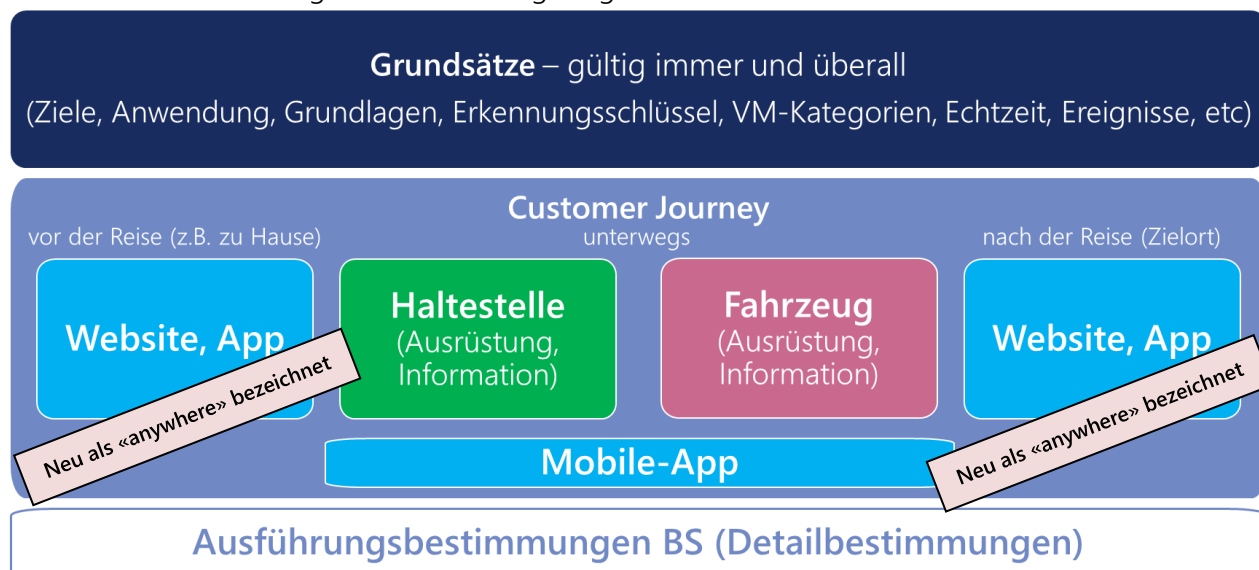
1 Ausgangslage

Nach der Freigabe der Business-Analyse und der Planung der Kerngruppe, hat sich die Kerngruppe an bisher drei Workshop-Tagen mit folgenden Arbeiten befasst:

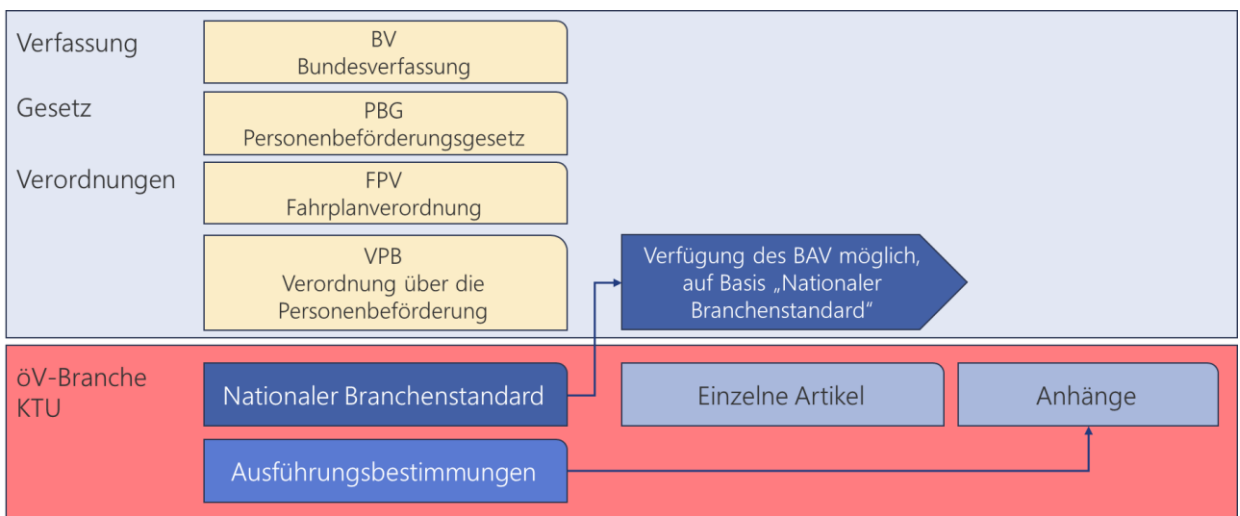
- Struktur des neuen Branchenstandards
- Bewertung des aktuellen Übergangsdokumentes hinsichtlich der Themenblöcke «Grundsätze», «Haltestellen», «Fahrzeuge» und «weitere, noch nicht erfasste Themen»
- Inhaltliche Struktur eines Standards mit Klassifizierung und Bewertung
- Analyse für Umsetzung des Standards als Web-Applikation mit Abfragemechanismus

2 Stand der Arbeiten

→ Die **Grobstruktur** folgt den bereits aufgezeigten Gefässen:

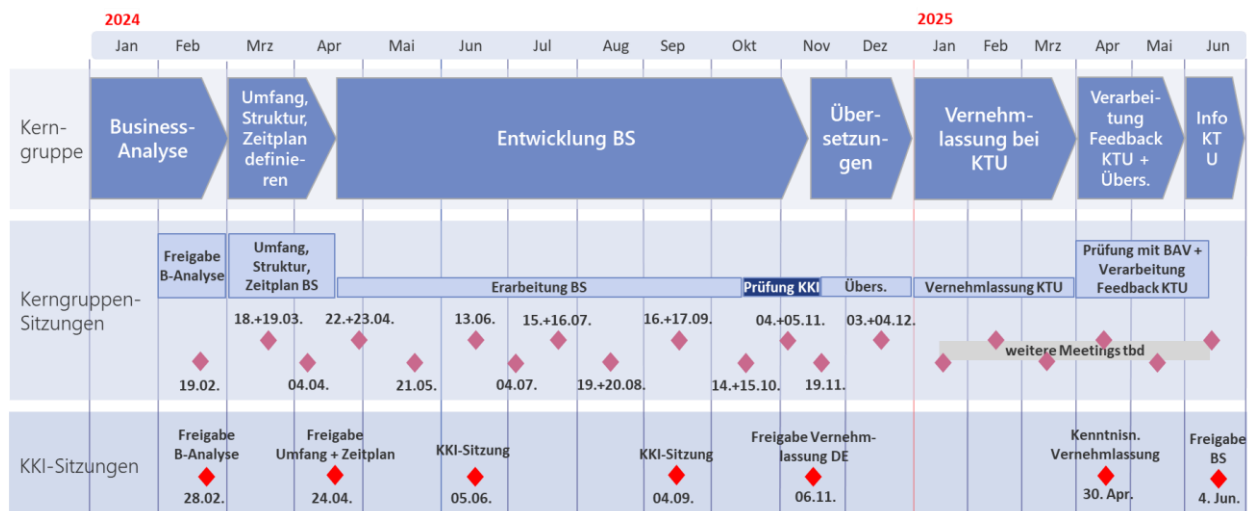


- ➔ Die Bewertung des Übergangsdokuments ist abgeschlossen. Die bisher über 300 Seiten wurden gestrafft auf gut 60 Seiten.
- ➔ Die inhaltliche Struktur pro Standard ist entwickelt und dient als Grundlage für die Bewertung und Klassifizierung.
- ➔ Mit dem Verantwortlichen der Website öv-info.ch bei SKI besprechen wir den Abfragemechanismus des Standards.
- ➔ Die rechtliche Einordnung und Verbindlichkeit des Branchenstandards und der Anhänge ist geklärt. Siehe nachstehende Darstellung:



3 Weiteres Vorgehen

Nach wie vor gilt die Planung gemäss genehmigter Übersicht:





- Arbeiten bis und am Workshop vom 22.+23.04.2024:
 - Zuordnung der einzelnen Artikel zum passenden Strukturteil
 - Inhaltliche Formulierungen konkretisieren
 - Vollständigkeit prüfen
- Update Strategierat planen (3.+4. Juli 2024)

Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt Kenntnis vom Update der Kerngruppe Branchenstandard Kundeninformation.

Antrag neue Kommunikations-Regelung Feiertage im öV Schweiz

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 24.04.2024			
Traktandum-Nr.:	07			
Herkunft / Verfasser:	AGr Nationaler Branchenstandard Leiterin AGr, Flurina Jacot, flurina.jacot@postauto.ch ASP, Marcel Stirnimann, marcel.stirnimann@allianceswisspass.ch			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Vor Jahrzehnten wurden allgemeine Feiertage definiert, für welche der Sonntagsfahrplan gilt. In der Kundeninformation werden diese zusammen mit dem Sonntag kommuniziert.

✘ Lunedì–sabato, salvo i giorni festivi generali

Sono giorni festivi generali: 25.12., 26.12., 1.1., 2.1., Venerdì Santo, Lunedì di Pasqua, Ascensione, Lunedì di Pentecoste, 1.8.

2 Problem

Der Kanton Tessin beanstandet, dass die Kommunikation herausfordernd wird, wenn gewisse allgemeine Feiertage nicht angewendet werden und darüber hinaus zusätzliche kantonale oder regionale Feiertage vorhanden sind.

Aus diesem Grund wünscht sich der Kanton Tessin mit Unterstützung der KKDöV eine Vereinfachung der bisherigen Regel.

3 Lösung

Die Arbeitsgruppe nationaler Branchenstandard (AGr BS-KI) hat sich diesem Wunsch angenommen und eine entsprechende Vorgabe erarbeitet.

Die Lösung umfasst folgende Vorgaben:

- Gegenüber der Kundschaft wird auf eine Unterscheidung zwischen nationalen, kantonalen und regionalen Feiertagen und Sonntagen verzichtet. Alle Feiertage werden als zusätzliche Sonntage kommuniziert.
- Auf den Imprimaten ist aufzuführen, welche Tage resp. Daten im konkreten Fall als zusätzliche Sonntage gelten.

- Die Angabe der als Sonntage geltenden Tage hat als Datum (Form tt.mm.) zu erfolgen. Auf die Angabe mit Feiertags-Namen oder ausgeschriebenem Monats-Namen oder Jahres-Daten ist zu verzichten.
- In den mobilen Kanälen muss der für das Abfrage-Datum gültige Fahrplan resp. die für das Abfrage-Datum korrekte Verbindung angezeigt werden.

Detailliertere Ausführungen sind der Beilage 2 Regelwerk Feiertage zu entnehmen.

Die überarbeitete Vorgabe ist für den KKDöV-Vorstand in Ordnung.

4 Termine / Kommunikation

April 2024: Entscheid KKI und Anpassung Übergangsdokument
Mai 2024: Kommunikation via Newsletter mit Umsetzungsempfehlung ab FPW 24/25
2024/2025: Einarbeitung in definitiven Branchenstandard

5 Kosten / Finanzierung

Die Anpassungen können einmalige Änderungskosten an den Vorlagen der Imprimeur auslösen.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst, die neue Regelung Feiertage umzusetzen;
- 2) beauftragt die Geschäftsstelle Alliance SwissPass, den Branchenstandard mit der neuen Regelung zu ergänzen und zu kommunizieren (Umsetzungsempfehlung ab Fahrplanwechsel 2024/2025).

Beilagen:

- Beilage 1: Entscheid KKDöV
- Beilage 2: Regelwerk_Feiertage

Ereignisinformation: Freigabe Version 2 für die Publikation

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 24.04.2024			
Traktandum-Nr.:	08			
Herkunft / Verfasser:	Michael Böhm, michael.boehm@sbb.ch, 079 150 21 27			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Am 30. September 2022 wurde die Version 1 vom Branchenstandard Ereignisinformation publiziert. Die Arbeit der Arbeitsgruppe war damit aber nicht abgeschlossen. Einerseits hatte die Arbeitsgruppe Erkenntnisse aus der Umsetzung in den eigenen Systemen aber auch durch weitere Transportunternehmen, welche sich seither an die Datendrehscheibe DDIP SKI angeschlossen haben, gesammelt. Andererseits wurden aber auch neue Themen aus dem Backlog bearbeitet. Alle diese Arbeiten haben zu sehr vielen Anpassungen und Ergänzungen der Version 1 geführt. Damit diese Anpassungen wieder allen Transportunternehmen zur Verfügung stehen, soll die Version 2 publiziert werden.

2 Vernehmlassung

Die Zahl der Anpassungen am Dokument ist sehr gross und reicht von Schreibfehlern über Anpassungen in der Schreibweise bis zur Aufnahme von neuen Sätzen und Kapitel. Diese vielen Anpassungen verunmöglichen eine entsprechende Zusammenstellung. Dadurch kann keine zielgerichtete Vernehmlassung durchgeführt werden.

Andererseits wurden die Anpassungen in den Systemen und vor allem im EMS SKI jeweils nachgeführt, womit die meisten Transportunternehmen bereits mit den angepassten Texten arbeiten.

Aus den genannten Gründen empfiehlt die Arbeitsgruppe, die Anpassungen ohne Vernehmlassung in der Branche zu publizieren.

3 Meilensteine / Termine

Meilenstein 1: Freigabe der Publikation durch die KKI

Meilenstein 2: Übersetzung durch ASP bis Ende Juni 2024

Meilenstein 3: Übersetzungen in zweites Dokument übertragen bis Ende Juli 2024

Meilenstein 4: Publikation im August 2024

Die Arbeitsgruppe arbeitet weiter für die Version 3.



4 Kosten / Finanzierung

Es fallen keine direkten Kosten an. Der Aufwand liegt in der Anpassung der Texte in den Systemen, welche mehrheitlich schon umgesetzt sind.

5 Kommunikation

Die Kommunikation der Publikation der Version 2 erfolgt mit dem KKI-Newsletter.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) gibt die Version 2 vom Kapitel Ereignisinformation ohne Branchenvernehmlassung für die Publikation frei.

Beilagen

- Dokument im Überarbeitungsmodus



GAP-Analyse: BehiG-konforme und vollständige digitale e2e-Kundeninformation sicherstellen.

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 24.04.2024		
Traktandum-Nr.:	09		
Herkunft / Verfasser:	Thomas Haiz, thomas.haiz@q-perior.com, Esther Buchmüller esther.buchmueller@sbb.ch		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Gemäss gesetzlicher Vorgabe sollte die Kundeninformation seit 01.01.2024 barrierefrei ausgestaltet sein. Dieses Ziel wurde deutlich verfehlt. Die Vorgaben bezüglich Barrierefreiheit der Kundeninformation an den Bahnhöfen oder / in den Zügen sind in der *Verordnung des UVEK über die technischen Anforderungen an die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs (VAböV)* und der dazugehörigen Interpretationshilfe gut ausformuliert und mit Best-Practice-Beispielen dokumentiert. Auf dieser Basis kann gemessen werden, ob und in welchem Umfang die Ziele erreicht wurden und wo noch Lücken bestehen. Bei der digitalen Kundeninformation auf anywhere-Kanälen fokussieren die rechtlichen Vorgaben auf die *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG-Richtlinien)*, welche die barrierefreie Benutzbarkeit für Menschen mit Behinderungen sicherstellen, nicht aber die spezifischen inhaltlichen Bedürfnisse von Menschen mit einer Behinderung im Kontext der Anwendung (hier: Rollstuhlsymbol) spezifizieren. Das Hauptbedürfnis aller Kundinnen und Kunden, ob mit oder ohne Behinderung, ist autonomes, spontanes Reisen und die Verlässlichkeit, dass sie bei Veränderungen in der Reisekette rechtzeitig die richtigen Informationen sowie die benötigte Unterstützung erhalten. In diesem Punkt hat die Branche die Gleichstellung von Kundinnen und Kunden mit einer Behinderung noch nicht erreicht: Es fehlt eine auf die Kundengruppe und deren Bedürfnis abgestimmte Echtzeitinformation über die gesamte Reisekette. Die Gleichstellung mittels einer flächendeckenden Echtzeitinformation inkl. Barrierefreiheitsstatus ist skizziert, jedoch noch nicht umgesetzt. Auch das Contact Center Handicap (CCH) als SpoC für Menschen mit Behinderungen ist selbst bloss Datenbezügerin der Quellsysteme. Das CCH gelangt im Störfall nicht systemgestützt und in der nötigen Genauigkeit an tatsächliche Informationen zur Barrierefreiheit von Reiseverbindung und kann diese Lücke in der Kundeninformation nicht schliessen. Es besteht dringenden Handlungsbedarf, der nur mit einem gemeinsamen Verständnis der Branche gemeistert werden kann und mehrere Elemente enthält.

2 GAP-Analyse: Gesetz vs. Umsetzung

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) und die dazugehörigen Verordnungen (BehiV, VböV, VAböV, SN EN 16584:2-2017) sind insbesondere im Bereich der digitalen Informationsinhalte unspezifisch. Zweck des Gesetzes ist es jedoch, «Benachteiligungen zu verhindern, zu verringern oder zu beseitigen, denen Menschen mit Behinderungen ausgesetzt sind.» (BehiG, Art. 1 Abs. 1) Dadurch soll eine Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen erlangt werden. Die Prämisse «Gleichstellung» muss bei den weiteren Ausführungen stets mitgedacht werden. Die GAP-Analyse zeigt die nach wie vor bestehenden Benachteiligungen von Reisenden mit einer Behinderung im Bereich der digitalen Kundeninformation.

Fokus & Abgrenzungen

Der Fokus dieser Analyse liegt auf der digitalen Kundeninformation. Lücken und Unklarheiten bezüglich Verantwortlichkeit bestehen dort, wo mehrere Akteure Daten zentral einliefern. Anpassungen / Ertüchtigungen der Kundeninformation von Infrastruktur und Fahrzeugen wird abgegrenzt, da sie in der Verantwortung der Infrastrukturinhaberin/-eigentümerin, respektive der und Transportunternehmen liegt. Ebenfalls ausgeklammert wird in der folgenden Analyse das Vertriebsmandat AMO. Dieses umfasst den Bereich Hilfestellung, sobald eine Person mit einer Behinderung nicht autonom reisen kann. AMO ist Datenbezügerin des Fahrplanservices der SBB und hat keine Aufgabe als Datenlieferantin.

Kundenbeispiele & GAPs

Nachstehend die wichtigsten Punkte zusammengefasst. Die per 28. März 2024 erarbeitete Excel-Liste «BehiG-konforme Kundeninformation Gap Analyse», welche als Grundlage dient, liegt dem Antrag bei.

Kundenbeispiel 1: Daten vs. Realität Haltestelle

Als Person mit einer Gehbehinderung kann ich nicht sicher sein, ob die zur Verfügung gestellten und im Rollstuhlsymbol verarbeiteten Informationen aktuell sind und den tatsächlichen Gegebenheiten vor Ort entsprechen, da die Haltekantendaten von den ISB / TU nicht regelmässig aktualisiert werden, resp. zeitlich beschränkt gültige Haltekantendaten (Baustellen < 12 Monate) nicht im System erfasst werden (müssen).

Gap zu den gesetzlichen Vorgaben:

In der VböV Art. 3a Abs 4 wird beschrieben, dass Transportunternehmen ihre Informationen auf der Plattform laufend überprüft und nachgeführt werden sollen. Dies wird individuell umgesetzt.

Aktueller Stand:

Aktuell besteht eine gewisse Zufälligkeit ob die Haltekantendaten nach einem Umbau zeitnah aktualisiert werden. Zudem wäre es für Menschen mit einer Gehbehinderung wichtig, dass sie stets einen verlässlichen Rollstuhlstatus erhalten, dies auch bei Bauarbeiten, welche kürzer als ein Jahr

dauern. Das Abbilden temporärer Zustände von Haltekanten (z.B. bei Baustellen) wird momentan beim Fahrplanservice der SBB geprüft.

Empfehlung:

Branche erarbeitet in einer Arbeitsgruppe (analog Interpretationshilfe VAböV) griffige Handlungsanweisungen und Vorgaben für die Haltestelleneigentümerinnen und die einliefernden Transportunternehmen. Die Verantwortung für die Umsetzung liegt bei den jeweiligen Infrastrukturbetreiberinnen respektive bei den Transportunternehmen (wenn Haltestelleneigentümerin nicht die Transportunternehmung selbst ist). Der Umgang mit Baustellen < 12 Monate ist vertieft zu evaluieren, damit eine kundenorientierte und auch für ISB/TU pragmatische Lösung gefunden werden kann.

Punkt GAP- Analyse	Herausforderung	Lead	Kosten- schätzung	Finanzier- ung	Timeline
4	Zeitnahe Datenlieferung bei Änderungen: Einlieferung, Aktualisierung, Vollständigkeit und Qualitätsprüfung der eingereichten Daten, tagesscharf	Jedes EVU / jede TU	Intern EVU / TU	EVU / TU intern	asap & laufend
6	Dateneinlieferung auf Ebene Haltekante: Haltekantenscharfe Planung bei SOLL und IST-Daten und rechtzeitige, regelmässige Einlieferung.	Jedes EVU / jede TU	Intern EVU / TU	TU intern	asap
7	Möglichkeit zeitlicher begrenzter Gültigkeit (z.B. bei Baustellen): Versionierung Haltestelle/-kante tagesscharf ausspielen (korrektes Bild der Haltestelle 20 Tage im Voraus)	Fahrplan-systeme	tbd	Fahrplana nbieter	Q4 2024

Kundenbeispiel 2: Daten vs. Realität Fahrzeug

Als Person mit einer Gehbehinderung erhalte ich über die etablierten Fahrplansysteme nicht durchgehend aktuelle Informationen/Hinweise, wenn durch eine Fahrzeugänderung ein Fahrzeug eingesetzt wird, welches ich nicht autonom benutzen kann.

Gap zu den gesetzlichen Vorgaben:

In der SN EN 16584.2, welche in der VAböV referenziert werden, wird darauf hingewiesen, dass bei Hauptinformationen (essential informations) Änderungen kommuniziert werden müssen.¹ Für Rollstuhlfahrer/innen ist das Rollstuhlsymbol eine essentielle Information, um selbständig zu reisen oder frühzeitig Hilfe bestellen zu können, um eine Reise wie geplant durchzuführen.

Aktueller Stand:

Bei sämtlichen EVU, die dem Formationservice (FOS) angeschlossen sind, werden Fahrzeugänderungen in Echtzeit im Fahrplan abgebildet. Folgende EVU sind FOS angeschlossen: SBB, BLS, SOB, RhB, TPF, RegionAlps, ZB, Turbo). TU, welche ihre Fahrzeugdaten über die VDV-454 (Echtzeit) einliefern, können bald im Fahrplan der SBB abgebildet werden.

Empfehlung:

Bei sämtlichen Transportunternehmen Branche erarbeitet in einer Arbeitsgruppe (analog Interpretationshilfe VAböV) griffige Vorgaben für die Transportunternehmen, welche nicht FOS-angeschlossen sind oder via VDV-454 einliefern, wie sie ihre Fahrzeugdaten einliefern müssen. Die Verantwortung für die Einlieferung der Daten liegt bei den jeweiligen TU.

Punkt GAP-Analyse	Herausforderung	Lead	Kosten-schätzung	Finanzierung	Timeline
5	Echtzeitdaten zum Rollmaterialeinsatz: Einlieferung, Aktualisierung, Vollständigkeit und Qualitätsprüfung der eingereichten Daten, tagesscharf	Jede TU	Intern TU	TU intern	asap & laufend

Kundenbeispiel 3: Daten vs. NF-Fahrzeug x Ist-Haltekante

Als Person mit einer Gehbehinderung erhalte ich über die etablierten Fahrplansysteme bei Gleiswechseln keinen aktualisierten Rollstuhlstatus. Der Rollstuhlstatus bezieht sich momentan immer auf das geplante Gleis (Soll-Gleis) und nicht auf das wirkliche Gleis (Ist-Gleis).

Gap zu den gesetzlichen Vorgaben:

In der SN EN 16584.2, welche in der VAböV referenziert werden, wird darauf hingewiesen, dass bei Hauptinformationen (essential informations) Änderungen kommuniziert werden müssen.² Für Rollstuhlfahrer/innen ist das Rollstuhlsymbol eine essenzielle Information, um selbständig zu reisen oder frühzeitig Hilfe bestellen zu können, um die Reise wie geplant durchzuführen.

¹ Note 1 zu Art 3.9 SN EN 16584:2-2017: "Essential information: Platform number, train routeing information, departure times **and any updates/changes to previously available information** and actions required in reaction to a threat to personal safety (e.g. evacuate station FIRE!, stand back from platform edge train approaching)

² ebd.

Aktueller Stand:

Bei sämtlichen EVU, die dem Formationsservice (FOS) angeschlossen sind, werden die Echtzeit-BFR-Stati bei Gleiswechseln ab Q2/2024 ausgegeben. Folgende EVU sind FOS angeschlossen: SBB, BLS, SOB, RhB, TPF, RegionAlps, ZB, Turbo. Eine Lösung für TU (v.a. EVU), welche ihre Daten nicht über FOS einliefern, gibt es aktuell noch keine Lösung.

Empfehlung:

Branche erarbeitet in einer Arbeitsgruppe (analog Interpretationshilfe VABöV) griffige Vorgaben für die Transportunternehmen (v.a. EVU), welche nicht FOS-angeschlossen sind, wie sie ihre Gleisänderungen in Echtzeit einliefern können.

Punkt GAP-Analyse	Herausforderung	Lead	Kosten-schätzung	Finanzierung	Timeline
8	Haltekantenscharfe Aktualisierung BFR-Status: Haltekantenscharfe Beauskunftung BFR (Ist-Daten)	Fahrplan-systeme	CHF 100K	TU (nicht FOS)	2025

Kundenbeispiel 4: Daten vs. NF-Fahrzeug x teilkonforme Haltekante

Als Person mit einer Gehbehinderung erhalte ich im Bahnverkehr je Haltekante und Zug ein Rollstuhlsymbol. Bei teilkonformen Haltekanten könnte ich, je nachdem, wo ich am Ausgangsbahnhof einsteige, am teilkonformen Ankunftsbahnhof selbständig aussteigen, wenn mir diese Situation im Onlinefahrplan entsprechend detailliert ausgegeben würde.

Gap zu den gesetzlichen Vorgaben:

Gemäss VböV Art. 3 Abs. 1-3 muss der öffentliche Verkehr auf eine möglichst autonome Nutzung ausgelegt werden. Hilfestellungen durch Personal müssen die Unternehmen des öffentlichen Verkehrs dort leisten, wo die autonome Benutzung nicht möglich ist. Zudem müssen die Unternehmen des öffentlichen Verkehrs möglichst auf eine Pflicht zur Voranmeldung verzichten. Bei teilkonformen Bahnhöfen wird diese Vorgabe geritzt, da es je nach Konstellation und Kundenreise möglich ist, dass der Kunde – bei genauer Angabe des Einstiegssektors – autonom und spontan reisen könnte.

Aktueller Stand:

Aktuell gibt es keine Lösung, diese Informationen aus den vorhandenen Systemen zu lesen und somit den Detaillierungsgrad der Beauskunftung des Kunden zu erhöhen. SBB Infrastruktur evaluiert aktuell mögliche Lösungswege.

Empfehlung:

Abwarten der Evaluation von SBB Infrastruktur. Betroffene EVU werden anschliessend über den Umsetzungsstand informiert.

Punkt GAP- Analyse	Herausforderung	Lead	Kosten- schätzung	Finanzierung	Timeline
10	Eigenes Rollstuhlsymbol bei teilkonformen Halteketten: Beauskunftung über autonomes Reisen bei teilkonformen Halteketten.	SBB-I	Noch offen	SBB-I für Erst- umsetzung für SBB-I	2025

3 Kosten / Finanzierung

Die branchenübergreifenden Projekt- und Systemkosten sind nach der Festlegung des weiteren Vorgehens im Detail zu klären.

Aus der GAP-Analyse geht hervor, dass die halteketten-scharfe Berechnung des BFR-Status für Nicht-FOS-gebundene EVU noch gelöst werden muss. Diese Erweiterung muss beschlossen und eingereicht werden. Die angegebenen Kosten von TCHF 100 sind eine Schätzung.

Für FOS-gebundene TU ist dies bei der SBB in Bearbeitung. Deren Umsetzung für die SBB Online Fahrpläne ist per Ende April 2024 geplant.

Zudem drängt sich aktuell und zusätzlich zur Lücke aus der Gap-Analyse die Systemanpassung in Atlas (Nachfolgesystem von Didok) zur Erfassung der Shuttleinformationen analog den Haltestellendaten (Ersatz bisheriger Excel). Die Schätzung beläuft sich auf CHF 150-250 Tsd. für die nötige Anpassung und erlaubt dem Contact Center Handicap eine verlässlichere Kundeninformation und die Minimierung von manuellen Fehlerquellen.

4 Diskussionspunkte

- Damit wir zukünftig Dienstleistungen für Menschen mit einer Behinderung gleichberechtigt anbieten können, brauchen die TU griffige und leicht verständliche Vorgaben zur Einlieferung der Daten. Zudem müssen die TU die nötigen Ressourcen (Anpassung der Planungs-/Disposysteme, sowie die Zeit für die Bewirtschaftung der Planungs-/Disposysteme) in ihren Unternehmen zusichern. Dies gewährleistet eine tagesgenaue Echtzeitinformation für alle Reisenden. Die Verantwortung bleibt – auch bei einer Klage – bei den Transportunternehmen.
- Zur weiteren Bearbeitung braucht es einen klaren Stossrichtungsentscheid und eine Bereitschaft der Transportunternehmen, die oben beschriebenen Ressourcen in der eigenen Unternehmung sicherzustellen, damit die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen gemäss BehiG auch bei der Echtzeit-Beauskunftung sowie im Störfall sichergestellt werden kann.
- Dazu braucht es einen Auftrag inkl. Verantwortung aus der KKI. Ausserdem soll die KKI die Finanzierung regeln, als Vorschlag über die V512 Ziffer 2.4.



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt die GAP-Analyse zur Kenntnis und versteht die aufgezeigten Deltas/Herausforderungen;
- 2) bestimmt an der Sitzung das weitere Vorgehen für die beiden Punkte «Systemanpassung Atlas für die shuttle Excelliste» und «Haltekantenscharfe Beauskunftung für Nicht-FOS-gebundene TU», inklusive deren Finanzierung.

Beilage:

- BehiG GAP-Analyse



Kommunikationskonzept KKI in die Branche

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 24.04.2024			
Traktandum-Nr.:	12			
Herkunft / Verfasser:	Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

In den vergangenen KKI-Sitzungen wurde zuerst das SKI-Portfolio (aggregierte Flugebene) und schliesslich die SKI-Roadmap mit der KKI vertieft und auf einen aktuellen Planungsstand für die nächsten Jahre gebracht. Am 28.02.2024 ist die SKI-Roadmap durch die KKI verabschiedet worden.

Die SKI-Roadmap ist eine - für die Transportunternehmen der Branche verbindliche - Planung, welche neben den notwendigen fachlichen und technischen Analysen (Lead SKI / Arbeitsgruppen) und den Realisierungsvorgaben (Lead SKI / Arbeitsgruppen) auch einen Anbindungs-/Anpassungsaufwand seitens Transportunternehmen bedeuten kann.

Damit diese Aufwände transparenter ausgewiesen sind und den betroffenen Transportunternehmen bekannt sind (z.B. für die entsprechende Unternehmensplanung, Verhandlungen mit Besteller/BAV und Beschaffungen mit Lieferanten), soll durch die SKI und KKI intensiver und gezielter kommuniziert werden. Zitat BAV «Es muss für die KTU klar sein, welche Aufwände wann auf sie zukommen und wer davon betroffen ist.» Als Vorleistung hat die SKI die zu erwartenden Aufwände der TUs grob abgeschätzt, was im weiteren Vorgehen mit der KKI ebenfalls noch zu validieren und vertiefen ist, siehe Beilage 1.

Nachfolgend sind die bereits vorhandenen und eine neu vorgeschlagenen Kommunikationsmassnahmen aufgeführt:

Was	Ab / seit wann	Häufigkeit	Regional	Relevanz für KTUs
«Status-Updates» / Infos je <u>SKI</u> -Produkt (z.B. CUS) für technische Ansprechpartner / Newsletter SKI+ für Daten- und Servicenutzer (auch Private)	2012	1-6x jährlich	Nein	mittel (differenziert)
Protokolle und Veröffentlichung der <u>Arbeitsgruppen KKI</u> / <u>SKI</u> Nationaler Branchenstandard, Architektur- & Datenmanagement, KIDS-Solldaten, KIDS-Istdaten und KIDS-Ereignisdaten	> 2019	5x jährlich	Nein	tief
Vertretung / Auftritte an Branchen- und Themenveranstaltungen <u>durch SKI / SKI+</u>	> 2019	3x jährlich	Ja	tief

Was	Ab / seit wann	Häufigkeit	Regional	Relevanz für KTUs
Infoveranstaltungen <u>SKI</u> (aktuelle Themen und Neuerungen in den Produkten/Leistungen) inkl. Fragen/ Antworten → je nach Stossrichtungsentscheid mittelfristig anzupassen/auszusetzen	2019	2x jährlich	Ja	mittel
Newsletter <u>KKI</u> / <u>SKI</u> mit Informationen und Auszüge Protokolle KKI-Sitzungen sowie hot-topics SKI	2023	6x jährlich	Nein	Hoch
Monatlicher Austausch (Infos, Q&A, Migrationsplanung & Realisierung) zur Umsetzung <u>SID4PT</u> durch <u>SKI</u>	2024 / Feb	24x jährlich	Ja	Mittel
NEU: Austauschplattformen (regional?) Ausführungen sowie Q&A zur <u>SKI-Roadmap</u> durch <u>KKI-Mitglieder</u> (Impact, Zeit, Kosten) und weiteren Themen (je Sparte?) mit Support/Beisitz SKI (und Geschäftsstelle KKI?)	2024 / Juni	2x jährlich	Ja	hoch

Für die neu vorgeschlagene Kommunikationsmassnahme, welche als «Austauschplattform» bezeichnet wird, wurden bereits Details ausgearbeitet. Über diese soll die KKI hinsichtlich Umsetzbarkeit, Umfang und Zuständigkeit, angelehnt an die Sparten-Vertretung der KKI-Mitglieder, mit einem Stossrichtungsentscheid diskutieren:

- 2x pro Jahr sollen Austauschplattformen (wenn möglich physische Meetings/Workshops oder auch remote/hybrid) im Lead der KKI-Vertreter stattfinden.
- Idealerweise haben diese jeweils ein Fokusthema. Z.B. ein Thema aus der SKI-Roadmap wie «SID4PT», «Umsetzung BehiG» oder «Ersatzverkehr»
- SKI stellt für die Austauschplattformen entsprechende Grundinformationen bereit und begleitet bei der Durchführung im Lead der KKI-Mitglieder, welche als «erste Instanz» agieren.
- Vertiefte Ausführungen oder Antworten können (konsolidiert) im «Pull-Prinzip» bei der «zweiten Instanz» SKI nachgefragt werden.
- Die Zuständigkeit der KKI-Mitglieder ist in der Stossrichtungsentscheidung festzulegen, ein zu diskutierender Vorschlag sieht wie folgt aus:

	Fernverkehr ¹	Regionaler Personenverkehr ²	Ortsverkehr ³	Touristischer Verkehr
Vorhaben / Themen Generell zur KKI / nationaler Branchenstandard / SKI	Hans Koller Michel Reuteler Björn Ryser (a.i.)	Jean-Marie Cotting Michel Reuteler Marco Ludwig	Matthieu Giraudier Daniel Walker Philippe Sutter	Frédéric Füssenich Armon Cantieni Jürg Lüthi Cédric Blondel Kaspar Stettler

- Ergänzend sollen Vorhabens- Themenspezifische Zuständigkeiten festgelegt werden, dies kann nachfolgend zum Stossrichtungsentscheid erfolgen

Es ist durch die KKI zu diskutieren und in der Stossrichtungsentscheidung festzulegen,

- ob die obenstehenden Eckpunkte stimmig sind und die vorgeschlagenen Zuständigkeiten passen

- ob Themen-spezifische Anlässe über mehrere Sparten oder Sparten-spezifische Anlässe über mehrere Themen sinnvoller sind
 - ob regionale (z.B. Romandie, Tessin, Deutschschweiz) oder schweizweite Austauschplattformen (2x pro Jahr) durchgeführt werden sollen
 - ob der Themenumfang auf SKI-Themen beschränkt sein soll oder ob auch generelle Themen der KKI und des nationalen Branchenstandards behandelt werden sollen (siehe auch Tabelle 1)
- ➔ *Empfehlung Antragsteller: Spartenspezifische Anlässe in der Deutschschweiz mit Themenschwerpunkte, die nicht auf SKI-Themen beschränkt sind. Für Romandie & Tessin Sparten-übergreifende Anlässe.*

2 Meilensteine / Termine

- Diskussion und Stossrichtungsentscheid werden in der KKI-Sitzung vom 24.04.2024 geführt
- Zusammenstellung einer Kontaktliste (orientiert an den Themen der KKI / SKI Portfolio Planung) durch die jeweiligen Sparten-/Regionenvertreter bis Mitte Mai 2024
- Ausarbeitung des Konzepts bis Ende Mai 2024 im Lead Geschäftsstelle SKI und Einbezug von KKI-Mitgliedern. Parallel dazu werden erste Austauschplattformen aufgesetzt
- Durchführung erster Kommunikationsplattformen im Juni 2024 mit anschliessender Reflektion in einer KKI-Sitzung und allfälliger Anpassung des Konzeptes

3 Kosten / Finanzierung

Aufwände zur Vorbereitung / Durchführung der Austauschplattformen sind durch die KKI-Mitglieder und Funktionäre der SKI / ASP gemäss ihren Regelaufgaben und AKV zu tragen.

Administrative Aufwände zu Örtlichkeiten und Verpflegung (z.B. Kaffee / Mittagessen / Apéro) der durchzuführenden Austauschplattformen sind durch einen «Host» zu tragen, welcher in der Regel einer der Zuständigen KKI-Mitglieder ist. Im Zweifelsfall soll mit der Geschäftsstelle ASP geprüft werden, wie die Finanzierung sichergestellt werden kann.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Parallelitäten / Synergien mit weiteren Austauschplattformen, Kommunikationsmassnahmen zu den TUs sind final zu prüfen und fortlaufend durch die KKI und SKI im Lead der ASP zu beobachten.

5 Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt durch Umsetzung des Stossrichtungsentscheides, welcher ja eine Intensivierung der Kommunikationsarbeit vorsieht. Eine grobe Aussage zum gefällten Stossrichtungsentscheid soll über den KKI-Newsletter vermerkt werden.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

Die Diskussionspunkte sind unter Kapitel 1 dieses Antrages aufgeführt (letzter Absatz).

Obschon der Auslöser für das vorliegende Konzept und den zu fällenden Stossrichtungsentscheid die eher technisch gelagerte SKI-Roadmap mit ihren Meilensteinen und verbindlichen Arbeiten/Aufwänden bei den TUs ist, soll der Umfang nicht auf die SKI-Roadmap beschränkt sein.

Es ist durch die KKI zu diskutieren welche Themenbereiche zu kommunizieren / bearbeiten sind mit den TUs gemäss Zuständigkeiten.

Themenbereich / Kontext	Vorschlag seitens Antragsteller
SKI-Roadmap / Themenverständnis, Relevanz/Implikation bei den TU / Fragen & Antworten	Ja (Relevant für die Kommunikationsarbeit der jeweiligen KKI-Vertreter)
Detailspezifikationen / Realisierungsvorgaben Standards im Datentransfer von/zu SKI	Nein (wird anderweitig abgedeckt, z.B. über Mandatsträger oder Arbeitsgruppen)
Stand und Relevanz nationaler Branchenstandard	Ja
Änderungen / Erweiterungen nationaler Branchenstandard	Ja
...	..

Tabelle 1: Möglicher Themenumfang für die Austauschplattformen

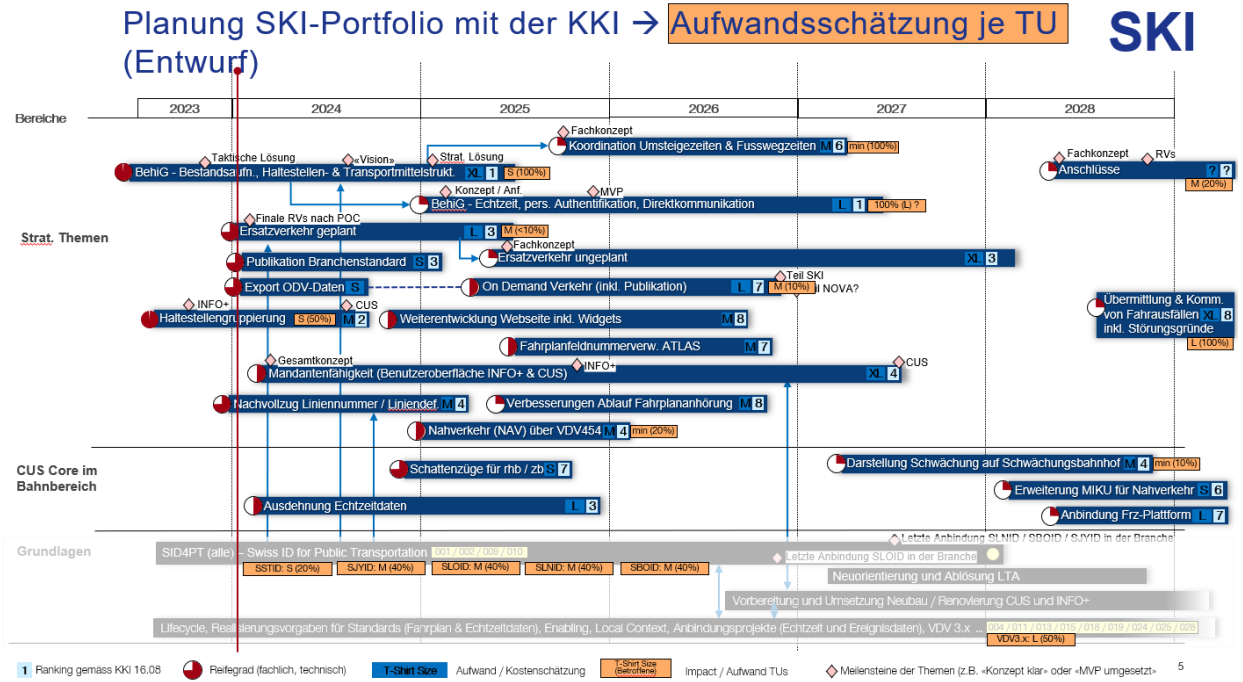
Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt von der Notwendigkeit einer «dezentralen» Kommunikationsarbeit durch die SKI und KKI zu den Transportunternehmen in der Branche Kenntnis;
- 2) diskutiert die offenen Punkte zum Kommunikationskonzept und hält den Konsens als Präzisierung zum Stossrichtungsentscheid fest;
- 3) diskutiert den Umfang der zu kommunizierenden/bearbeitenden Themen mit den Transportunternehmen;
- 4) fällt den Stossrichtungsentscheid ab Juni 2024, mit der Durchführung der Austauschplattformen zu starten und beauftragt die Geschäftsstelle SKI und ASP zur Vorbereitung und Koordination.

Anhang

- Erwartete Aufwände der Themen der SKI-Roadmap je Thema und Sparte



T-Shirt Size Impact / Aufwand TUs *

- min = Minimaler Aufwand, keine Investition erwartet
- S = < 50'000 CHF
- M = 50'000 – 200'000 CHF
- L = 200'000 – 400'000 CHF
- XL = 400'000 – 1'000'000 CHF
- XXL = > 1'000'000 CHF

* Indikative Kostenschätzung im Durchschnitt je betroffenes Transportunternehmen inkl. allfälliger gemeinsamer Datendrehscheiben



Vorhaben	Trigger	~20?	~120?	~150?	~160?
		Fernverkehr ¹	Regionaler Pers- verkehr (RPV) ²	Ortsverkehr ³	Touristischer Verkehr
BehiG - Bestandsaufn., Haltestellen- & Transportmittelstrukt. • Manuelle Datenpflege (XLS)	BehiG / VböV	100% S	100% S	100% S	100% S
BehiG - Haltestellen- & Transportmittelstrukt. • CH40: Logik und Ausgabe Rollstuhlsymbol	BehiG / VböV	Nur Aufwand bei TUs, die eine Fahrplanauskunft betreiben, wie ZVV, SBB, BLS (Einkauf bei SKI+), PAG, Bermobil: M - L			
BehiG - Echtzeit, pers. Authentifikation, Direktkommunikation	KKI / VböV	100% L ?	100% L ?	100% L ?	100% L ?
Ersatzverkehr geplant	KKI / TUs die Ersatzverkehr leisten	-	< 10% M	< 10% M	-
Koordination Umsteigezeiten & Fusswegzeiten	Fachliche Schulden	100% min	100% min	100% min	100% min
Haltestellengruppierung	Techn. / Fachl. Schulden	100% S	80% S	40% S	10% S
On Demand Verkehr inkl. Publikation	KKI / TUs die Bedarfsverkehr betreiben	10% M	10% M	10% M	10% M
Nahverkehr (NAV) über VDV454	Techn. / Fachl. Schulden	-	30% min	30% min	10% min
SID4PT - SSTID	Techn. / Fachl. Schulden	100% S	20% S	20% S	10% min
SID4PT - SJYID		100% M	80% M	20% M	10% M
SID4PT - SLOID		100% M	80% M	20% M	10% M
SID4PT - SLNID		100% M	80% M	20% M	10% M
SID4PT - SBOID		100% M	80% M	20% M	10% M
VDV3.x		Standardisierung / Enabler für Vorhaben	100% L	50% L	20% L

