



Zusammenfassung Management Summarys

In diesem Dokument sind alle Management Summarys für die KKI-Sitzung vom 05.06.2024 zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

Trakt.	Bezeichnung
03	Weiterentwicklung KKI, Freigabe z.H. Strategierat
05	Update Strategie ASP 2035 und Wahl in Begleitgruppe
06	Update Branchenstandard aus Kerngruppe
07	Kommunikation Fahrgastrechte öV Schweiz
08	Freigabe RV VDV736/SIRI SX (SKI Roadmap Item CH004 – Austausch Ereignisinformation)



Weiterentwicklung KKI

Sitzung:	Kommission Kundeninformation (KKI) vom 05.06.2024			
Traktandum-Nr.:	03			
Herkunft / Verfasser:	Dora Lobsiger, dora.lobsiger@tcon.ch, 079 206 03 58			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

Die 2023 gestartete KKI (nationale Kommission Kundeninformation) ist eine junge Organisation und mit einem für die Mobilität wichtigen, komplexen Thema betraut. Daher müssen die Weiterentwicklung der KKI kontinuierlich betrieben und Verbesserungen realisiert werden. In diesem Antrag sind die zurzeit sinnvollen Adjustierungen der Vorgaben, welche durch den Strategierat der ASP und das BAV freizugeben sind, zusammengefasst. Einige der Verbesserungsmassnahmen liegen auch im Bereich der KKI und können bereits jetzt angegangen werden.

Für die KKI gibt es in den kommenden Jahren mehr als genug zu tun. Dabei muss das wirkungsvolle und nachhaltige Handeln zu Gunsten der Fahrgäste, die Zusammenarbeit der Branche und deren gemeinsame Optimierung im Vordergrund stehen. Die Lösung scheint daher weniger in einer grösseren Anpassung der Organisationsstruktur, sondern in der Schärfung der einzelnen Rollen sowie einer kontinuierlichen Optimierung der Zusammenarbeit zu liegen.

Der vorliegende Antrag beschreibt die zurzeit angebrachten Anpassungen und Erkenntnisse:

- Weiterentwicklung der Geschäftsordnung KKI, basierend auf der 2023 erarbeiteten KKI-Charta
- Neue Beschreibung der Rollen Präsidium, Mitglieder, Beisitzende und KKI-Support
- Anpassungsbedarf an weiteren Dokumenten

1 Ausgangslage und Erkenntnisse

2023 wurde die nationale Kommission Kundeninformation (KKI) gegründet. Im Verlauf des ersten Jahres hat sich, wie in solchen Prozessen zu erwarten gezeigt, dass es noch Handlungsbedarf in der Organisation gibt. Der vorliegende Vorschlag wurde im Auftrag des SR ASP von BLS, PAG, SBB und ZVV mit Unterstützung von Dora Lobsiger (extern) und Andreas Biedermann (Vertretung SR ASP) erarbeitet.

In den durchgeführten Workshops und Gesprächen und im Dokumentenstudium sind die folgenden Erkenntnisse erwachsen:

- Die Aufbauorganisation ist grundsätzlich geeignet und fein austariert, um die Anforderungen zu erfüllen.
- Vielmehr sind Aufgaben, Rollen, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten und das gemeinsame Verständnis zu schärfen, besser wahrzunehmen und einzufordern.
- Es bestehen ablauforganisatorische Unklarheiten und Verbesserungsbedarf in «handwerklichen» Themen der Organisation, Methodik und Arbeitsmittel. So sind zum Beispiel die einzelnen Geschäfte keinem verantwortlichen KKI-Mitglied zugewiesen oder es ist keine übergeordnete Geschäfts- und Terminplanung erkennbar.
- Auch scheint es, dass in der Sitzung der KKI die notwendige Dynamik zum Vorwärtstreiben dieses wichtigen und komplexen Themas fehlt.

Die Lösung scheint daher weniger in einer grösseren Strukturanpassung, sondern in der Schärfung der einzelnen Rollen sowie einer Optimierung der Zusammenarbeit zu liegen.

2 Wesentliche Anpassungen und Massnahmen

Basierend auf der 2023 durch die KKI erarbeiteten Charta hat die Arbeitsgruppe die folgenden Eckpunkte erarbeitet, welche für eine erfolgreiche Arbeit der KKI wichtig sind:

- Präsident/-in der KKI führt die KKI und vertritt sie gegenüber dem BAV, dem Strategierat der ASP und weiteren Stakeholdern. Leitet u.a. die Sitzungen der KKI und wird vom SR ASP bestimmt.
- Die Mitglieder der KKI und die Beisitzenden engagieren sich aktiv und eigenverantwortlich während und ausserhalb der Sitzungen für die Aufgaben der KKI
- Die Mitglieder der KKI verantworten die ihnen zugewiesenen Dossiers/Aufträge, informieren regelmässig über den Stand des Fortschrittes, stellen die Einhaltung der Ziele, Termine, Inhalte und die Qualität der Lieferobjekte sicher. Die Wichtigkeit, dass Mitglieder ausreichend Zeit für zur Aufgabenerfüllung erhalten, wird hervorgehoben.
- Der KKI-Support unterstützt den Präsidenten, die Mitglieder der KKI und die Arbeitsgruppen in ihren Aufgaben (z.B. Vernehmlassungen, Dokumentation, Administration, Kommunikation, Informationsfluss, Sitzungsvor- und Nachbereitung). Er kann auch Projektleitungen und weitere Aufgaben übernehmen.

Hinweis: Aufgrund der Neuerungen ist es denkbar, dass sich Mitglieder der KKI von ihrem Amt zurückziehen wollen, weil sie z.B. den geforderten Aufwand nicht leisten können. In diesem Fall erfolgt eine Ersatzwahl gem. Geschäftsordnung der KKI.

3 Anpassungsbedarf an Dokumenten und Vorgaben

An folgenden Dokumenten besteht Anpassungsbedarf zur Umsetzung der obigen Punkte:

- Vereinbarung zwischen BAV und ch-integral vom 12.12.2022 (BAV-315.02-4/4/3): Rolle des SR ASP und freigebende Stellen der Geschäftsordnungen präzisieren. Das Dokument ist im Zuge der ordentlichen Erneuerung anzupassen (siehe Anhang).
- Geschäftsordnungen und Rollen in der Kundeninformation auf der strategischen/regulatorischen Ebene (SR ASP, BAV und Koordinationsausschuss) vom 01.01.2023: Beisitzer/Gäste des Koordinationsausschuss neu fallweise zu bestimmen. Das Dokument ist im Zuge der ordentlichen Erneuerung anzupassen (siehe Anhang).
- Geschäftsordnung Nationale Kommission Kundeninformation (KKI) vom 01.01.2023: Die Anpassungen und Begründungen sind im Anhang «WE KKI – Geschäftsordnung KKI» ersichtlich. Sie ist durch den Strategierat ASP und das BAV freizugeben.
- Charta der Zusammenarbeit KKI vom 24.05.2023: Die Inhalte der Charta wurden angepasst und in die Geschäftsordnung der KKI überführt. Die Charta wird daher ausser Kraft gesetzt.

Die folgenden Dokumente wurden überprüft, weisen aber keinen Anpassungsbedarf im Zusammenhang mit diesem Auftrag auf.

- Geschäftsordnung Strategierat (SR) vom 13.09.2023
- Geschäftsordnung Nationaler Branchenstandard vom 01.01.2023: Dokument ist in der Freigabe-Kompetenz der KKI.
- Geschäftsordnung Kundeninformationsdatenschnittstelle im öV Schweiz vom 01.01.2023: Dokument ist in der Freigabe-Kompetenz der KKI.
- Detailkonzept für eine standardisierte, nationale Kundeninformation vom 15.12.2022
Kein Anpassungsbedarf. Es handelt sich hierbei um eine Entscheidungsunterlage des Strategierates und nicht um ein Vorgabedokument. In diesem wird explizit erwähnt: «In dieser Zeit sollen die Rollen und Geschäftsordnungen wo notwendig noch präzisiert werden.»

Bei Widersprüchen zwischen noch nicht angepassten Vorgaben und Dokumenten geht dieser vorliegende Antrag vor. Allfällige spätere Weiterentwicklungen und Anpassungen bleiben vorbehalten.

4 Weiteres Vorgehen

Einige wesentliche Punkte zur Optimierung der Zusammenarbeit liegen in der Kompetenz der KKI und können bereits vor der formellen Freigabe gelebt werden. Bis die Änderungen (z.B. Wahl Präsident/in) etabliert sind, werden wo notwendig die bestehenden Abläufe weitergeführt. Die wesentlichen weiteren Schritte sind:

Was, Wer	Bis wann
Konsultation railcom durch Aline Müller, BAV	Ende Juni
Freigabe durch SR ASP	03./04. Juli 2024
Freigabe durch Direktion BAV	Q3 2024
Personelle Besetzung Präsidium KKI durch SR ASP	SR ASP nach Freigabe BAV
Besetzung KKI-Support durch ch-integral	31.12.2024
Anpassung der Dokumente durch ch-integral	Q3 2024
Kontinuierliche Weiterentwicklung KKI durch das Präsidium	laufend

5 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Die Geschäftsstelle ASP hat erst am 21.05.2024 vom Antrag und den konkreten Anpassungsvorschlägen der Geschäftsordnung Kenntnis nehmen können. In der sehr kurzen Frist bis zum Versand an die KKI war eine fundierte Befassung nicht möglich. Die Geschäftsstelle ASP wird diese daher erst hinsichtlich der Beantragung an den Juli-Strategierat durchführen können.

Aufgrund einer ersten Durchsicht können aber bereits folgende Inputs z.H. der KKI formuliert werden:

- Die allgemeine Stossrichtung des Vorschlages kann von der Geschäftsstelle ASP mitgetragen werden, sie entspricht im Wesentlichen dem ursprünglichen Grobkonzept zum Aufbau der KKI, mit Ausnahme der Etablierung eines Präsidiums;
- Der für das Präsidium vorgesehene Aufgaben-Umfang mit weitreichenden Koordinations- und Repräsentationsfunktionen ist mit den in der Geschäftsordnung angegebenen 20 PT nicht zu bewerkstelligen, es muss mit einem weitaus höheren Pensum gerechnet werden.



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) befürwortet die vorgeschlagenen Anpassungen an den folgenden Dokumenten
 - a. Geschäftsordnung KKI
 - b. Vereinbarung zwischen dem BAV und ch-Integral
 - c. Geschäftsordnungen und Rollen in der Kundeninformation auf der strategischen/regulatorischen Ebene (SR ASP, BAV und Koordinationsausschuss)
 - d. «Charta der Zusammenarbeit KKI» vom 24.05.2023 (ausser Kraft setzen);
- 2) beantragt beim SR ASP die Freigabe der unter 1) genannten Anpassungen der Dokumente und diese zur Freigabe dem BAV zu überweisen;
- 3) beantragt beim SR ASP die Besetzung des Präsidiums zu veranlassen;
- 4) setzt die Anpassungen, welche in der eigenen Kompetenz liegen um (z.B. Arbeitsmittel, Dossier-Verantwortung der Mitglieder für aktuelle Geschäfte).

Beilagen

- WE KKI – Geschäftsordnung KKI (Anpassungen sind farblich markiert)
- Anhang – Anpassungsbedarf an weiteren Dokumenten

Alliance SwissPass Strategie 2035: Zwischenstand und Bildung der Begleitgruppe

Sitzung:	Kommission Kundeninformation (KKI) vom 05.06.2024		
Traktandum-Nr.:	05		
Herkunft / Verfasser:	Roman Schwarzenbach, roman.schwarzenbach@allianceswisspass.ch, 076 489 56 40 Didier Burgener, didier.burgener@sbb.ch, 079 568 66 26		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Die Strategie 2035 der Alliance SwissPass wurde im Februar durch den Strategierat verabschiedet und in der Folge kommuniziert (vgl. www.strategie.allianceswisspass.ch).

Im Wesentlichen wird die Umsetzung über die folgenden Gefässe gewährleistet:

- Der **Aktionsplan** als agile und nicht abschliessende Liste von strategischen Aktionen bildet die Grundlage, um das Zielbild erreichen zu können. Hier sind z.B. mit dem Branchenvorhaben myRIDE, der Weiterentwicklung der automatischen Reiseerfassung oder auf der Ebene der Kultur bereits einige Vorhaben und Projekte in Umsetzung. Der Aktionsplan wird ab Herbst 2024 von der Begleitgruppe Strategie 2035 regelmässig geprüft und angepasst.
- Die **Mandate der Alliance SwissPass**, die bei der SBB, ch-integral und PostAuto angesiedelt sind, richten sich inhaltlich auf die neue Strategie aus und gewährleisten mit konkreten Arbeiten deren Umsetzung. Eine erste Analyse bei den Mandaten zeigt folgenden Stand, wobei eine vertiefte Befassung nach dem Richtungsentscheid myRIDE gemacht werden soll:

Mandat / Ansiedlung	Ergebnis der ersten Analyse: In der Strategie 2035...
Preis und Sortiment / SBB	... wird eine Vereinheitlichung des Tarifsystems angestrebt, die auf einem E-Tarif und dem Primat Post-Pricing basiert. Eine Aktualisierung der Preis- und Sortimentsstrategie ist aus diesem Grund perspektivisch sinnvoll, dies soll jedoch erst nach dem Richtungsentscheid myRIDE passieren. Bis dahin werden Sortimentsentscheide auf Aufwärtskompatibilität überprüft. Das Mandat wird die Transformation zum E-Tarif und die damit verbundenen Sortiments-Effekte koordinieren.

Marketing / SBB	... wird der bereits heute bestehende Fokus auf die ökologische Nachhaltigkeit als Positionierungselement wird in der Strategie 2035 bestätigt und gestärkt - die Punkte sind adressiert.
Vertrieb und Services / SBB	... wird der Grundsatz, wonach der Vertrieb weiterhin in der Hoheit der TU liegen soll, bestätigt. Neu ist, dass die Zusammenarbeit in der Branche im Hintergrund weiter verstärkt werden soll, um beispielsweise die Erwartungen der Besteller besser zu synchronisieren. Das Mandat wird weiterhin auf die TU-übergreifende Interoperabilität insbesondere im Vertrieb und in der Kontrolle fokussieren - die grundsätzlichen Aufgaben im Mandat werden sich nicht ändern.
IT / SBB	... ist die Ambition definiert, die time to market für die Einführung von Angeboten und Services auf NOVA zu verkürzen. Entsprechende Massnahmen wurden bereits ausgelöst. Zusätzlich muss die gemeinsame Plattform für die Öffnung des Vertriebs für Dritte vorbereitet werden.
Abrechnung / SBB	... wird der Fokus auf eine Vereinfachung und weitere Digitalisierung der Abrechnung gelegt. Mit Blick auf myRIDE ist klar, dass der E-Tarif viele Vereinfachungsmöglichkeiten bietet, die es zu nutzen gilt. Ein lange anhaltender Parallelbetrieb in der Abrechnung ist aus Ressourcengründen zu vermeiden.
Geschäftsstelle / ch-integral	... sind mit dem Thema Kultur, den KPI zur Messung der Strategie, der Koordination der mit dem Einführungsentscheid von myRIDE verbundenen Fragestellungen einige relevante Aufgaben dazugekommen, die z.T. bereits in Umsetzung sind. Die weiteren im Aktionsplan aufgeführten Umsetzungsvorhaben sind in Planung und werden gemäss Gesamtplanung Alliance SwissPass vorbereitet und beantragt.
Zentrales Informationssystem SynServ	... werden die Standardisierung und Digitalisierung der Kundeninformation eingefordert. Beim Fahren ohne oder mit teilgültigem Fahrausweis wird dies im Mandat der Postauto AG für die Branche umgesetzt.

Einsetzen der Begleitgruppe:

Um den Übergang von der Strategieentwicklung zur Strategieumsetzung nahtlos sicherzustellen und diese fortan durch eine geeignete Branchenvertretung steuern zu können, hat der Strategierat entschieden, eine Begleitgruppe einzusetzen. Diese soll insbesondere den Umsetzungsstand des Aktionsplans sichten und bewerten und auch die Analysen zur Strategieumsetzung der Geschäftsstelle einordnen und Massnahmen z.H. des Strategierats und der Kommissionen in Form von einzelnen Projekten oder einer Strategieanpassung vorschlagen.

Die Gruppe wird paritätisch zusammengesetzt aus Vertreterinnen und Vertretern der nationalen Kommissionen, den Mandaten und aus dem Strategierat bzw. geeigneter Stellvertreter. Entsprechend erfolgt auch das Präsidium in einer Co-Leitung zwischen Kommission und Strategierat. Mitglieder, die bereits in der Strategieentwicklung beteiligt waren, sind auch für die Teilnahme in der Begleitgruppe erwünscht, dies ist aber keine Vorbedingung. Mindestanforderung für die Besetzung der Gruppe ist eine Person aus jeder Kommission und eine Person aus dem Strategierat, um den Informationsfluss in das jeweilige Gremium sicherstellen zu können. Die KKI kann im Rahmen der Sitzung von 05. Juni geeignete Vertreterinnen und Vertreter für die Begleitgruppe nominieren.

2 Meilensteine / Termine

Die Begleitgruppe wird im Juni-Gremienlauf in den Nationalen Kommissionen gewählt und zusammengesetzt. Das Kick-Off erfolgt im Herbst 2024. Dort erfolgt dann auch die weitere Entwicklung des Aktionsplans zur Strategie 2035.

Die Mandate werden nach dem Richtungsentscheid von myRIDE eine vertiefte Analyse ihrer Ausrichtung und der Pflichtenhefte vornehmen. Die Resultate werden im Anschluss in den zuständigen Gremien besprochen.

3 Kosten / Finanzierung

Für die Strategieentwicklung 2035 wurde vom Strategierat ein Projektbudget gesprochen. Nach Abschluss sämtlicher Kommunikationsaktivitäten wird das Projekt beschlossen mit einem entsprechenden Fazit zum Budget, welches aktuell auf Kurs ist.

Die Umsetzungsvorhaben gemäss Aktionsplan sind verschiedentlich budgetiert. In den Mandaten laufende Vorhaben sind in der Mittelfristplanung eingegeben worden, Strategieumsetzungsprojekte laufen über einen fixen Budgetposten bei der Geschäftsstelle. myRIDE wurde gesondert budgetiert und mittels Gesamtumfrage von den Mitgliedern der Alliance SwissPass freigegeben.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die grösste Abhängigkeit des Antrags und insbesondere der Ausrichtung der Mandate besteht zum Branchenvorhaben myRIDE. Nicht zuletzt deshalb erfolgt die Analyse der Mandate in einem zweistufigen Prozess. Die jetzt vorliegende Erstanalyse und die vertiefte Analyse nach dem Richtungsentscheid.

5 Kommunikation

Die Kommunikation zur Strategie 2035 erfolgt mittels vom Strategierat freigegebenen Kommunikationsfahrplan. Bzgl. Mandate, Begleitgruppe und Aktionsplan ist keine spezifische Kommunikation geplant.



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt den aktuellen Umsetzungsstand des Aktionsplans und die Erstanalyse der Mandatsaufgaben zur Kenntnis;
- 2) wählt folgende, in der Sitzung definierten, Person(en) in die Begleitgruppe Strategie 2035:

Beilage

- Beilage 1: Umsetzungsstand Strategie 2035 (freiwillige Lektüre)

Update

Kerngruppe Branchenstandard Kundeninformation (Kgr BS-KI)

Sitzung:	Kommission Kundeninformation (KKI) vom 05.06.2024			
Traktandum-Nr.:	06			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input checked="" type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Aktueller Stand der Arbeiten

- Alle bisherigen Inhalte des Dokuments sind gesichtet und sortiert. Das neue Dokument ist im Groben umrissen (Struktur, Inhalte). Dazu gehört auch, dass wir eine Übersicht haben, welche Inhalte noch komplett neu erstellt werden müssen um ein Komplettpaket zu erhalten.
- Die Mini-Matrixen am Anfang jedes Kapitels müssen noch mit der neuen Matrix abgeglichen und durch eine bessere Lesbarkeit ersetzt werden, sie dienen aktuell hauptsächlich der Zuordnung der Filterkriterien, dienen aber in Zukunft auch der Übersicht, welche Inhalte obligatorisch sind, und welche nicht.

2 Ausblick

Folgende Dinge sind noch zu tun:

Inhaltlich am Dokument:

- Challenging des Vorhandenen in der Kerngruppe.
- Vorhandene Inhalte überarbeiten, neue Inhalte erarbeiten
- Verbindlichkeiten der einzelnen Kapitel definieren
- Einleitung und Anleitung formulieren

Sonstiges:

- Webseite / Publikation inkl. Erfassung weiter vorantreiben / definieren
- Alle Filterungskriterien nochmals sauber durchdenken
- Vernehmlassung organisieren
- Testing der Filterkriterien

Der Fokus liegt nun beim inhaltlichen des Dokumentes. Und diese inhaltlichen Arbeiten sind umfangreich. Dies hat zur Konsequenz, dass keine weitergehenden Inhalte über die Schliessung der grössten Lücken hinaus erarbeitet werden (z.B. zu Anywhere). Zudem ist die Arbeitsgruppe nach wie vor auf Verstärkung angewiesen. Dies einerseits in Form von zusätzlichen kompetenten



Mitgliedern, andererseits auch, dass die bisherigen Mitglieder auch zwischen den Sitzungen Texte erarbeiten können, so dass wir die Sitzungen zum Challenging des Vorhandenen nutzen können.

Aufgrund des letzten Aufrufes bei den KKI-Mitgliedern wurden folgende neue Personen für die Kerngruppe gemeldet:

- Postauto: Flurina Jacot
- ZVV: Dominik Grögler

3 Zu klären mit der KKI

Sollen die Grundsätze, welche für alle Kanäle gelten, auch für die Anywhere-Kanäle gelten (z.B. Apps und Websites)?

Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI

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



Antrag neue Regelung Fahrgastrechte

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 05.06.2024			
Traktandum-Nr.:	07			
Herkunft / Verfasser:	Temporäre AGr «Kommunikation Fahrgastrechte» Marcel Stirnimann, marcel.stirnimann@allianceswisspass.ch, 076 547 06 95 Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Die Kommission Kundeninformation (KKI) hatte auf Anliegen des BAV eine temporäre Arbeitsgruppe gegründet, welche sich dem Thema «Kommunikation Fahrgastrechte öV Schweiz» annahm und nachfolgende (Minimal)Regeln definierte, um die Informationspflicht und die Pflicht zur Bekanntgabe der Beschwerdemöglichkeiten umzusetzen. Diese Arbeitsgruppe empfiehlt einstimmig das erarbeitete Regelwerk umzusetzen. Das Regelwerk wird nach der Abnahme durch die KKI in den nationalen Branchenstandard Kundeninformation integriert und als verbindlich erklärt.

In der temporären Arbeitsgruppe waren vertreten:

- BAV, Irene Bernhard
- BLS, Barbara Steiner
- Geschäftsstelle Alliance SwissPass, Marcel Stirnimann
- Mandat Fahrgastrechte CC SBB, Erwin Hellrigl
- Mandat Fahrgastrechte CC SBB, Genti Begaj
- SBB, Te Moana Tschabold
- ZVV, Dominik Grögler

2 Regelwerk Kommunikation Fahrgastrechte öV Schweiz

Die temporäre AGr hat ein Regelwerk verfasst, in dem ersichtlich ist, wie die Kommunikation der Fahrgastrechte im öV Schweiz im Minimum umgesetzt werden muss.

Die Lösung umfasst folgende Bestimmungen (Auszug aus dem Regelwerk):

- Aktive Kommunikation
 - o Im Fahrzeug ab 60 Minuten Verspätung oder ab 60 Minuten prognostizierter Verspätung: Kommunikation erfolgt grundsätzlich optisch (Anschriften an Bildschirmen, wenn kein Bildschirm vorhanden per Flyer) und akustisch (Durchsage).
 - o Bei Grosstörungen: schriftliche Information auf Störungs- oder Generalanzeiger mit der URL der Fahrgastrechte.
- Passive Kommunikation
 - o Jede TU weist auf ihrer Homepage und / oder App schnell auffindbar auf die nationale Fahrgastrechtseite (<https://www.swisspass.ch/fahrgastrechte>) hin. Im Idealfall auf der Frontpage (Kopf, Fusszeile etc.) oder im Hauptmenü der Homepage-Navigation.
 - Falls eine eigene Landingpage für Fahrgastrechte gestaltet wird, ist der Inhalt den TU überlassen (z.B. gemeinsame Homepage mit der Erklärung von Erstattungsforderungen via TU und Entschädigungsforderungen via nationale Fahrgastrechtseite). Für Entschädigungsforderungen muss aber in jedem Fall auf die nationale Fahrgastrechtseite verlinkt werden.

Detailliertere Ausführungen und Beispiele sind in der Beilage 1 «Regelwerk Kommunikation Fahrgastrechte» zu entnehmen.

3 Termine / Kommunikation

5. Juni 2024:	Entscheid KKI
Juni/Juli 2024	Anpassung Übergangsdokument und Kommunikation via Newsletter bis Ende 2024:
2024:	Einarbeitung in definitiven Branchenstandard und Definition Übergangsfrist

4 Kosten / Finanzierung

Die Anpassung löst bei einigen Transportunternehmungen einmalige Änderungskosten an den Kanälen (Homepage, Anzeiger, Durchsagen) aus.

Ausserdem muss ein neuer Branchenflyer durch das Marketingmandat der Branche entworfen werden (Finanzierung via Mandatsbudget).



Antrag

Die Kommission Kundeninformation (KKI) beschliesst

- die neue Branchenregelung «Kommunikation Fahrgastrechte» gemäss dem Regelwerk in Kraft zu setzen;
- die TU über die neue Regelung zu informieren;
- dem Marketingmandat den Auftrag zum neutraleren Branchenflyer zu geben;
- die temporäre AGr «Kommunikation Fahrgastrechte» per Ende Juni 2024 wieder aufzulösen.

Beilagen

- Beilage 1: Regelwerk Kommunikation Fahrgastrechte



Freigabe Realisierungsvorgabe SIRI-SX/VDV736

Sitzung:	Kommission Kundeninformation (KKI)vom 05.06.2024			
Traktandum-Nr.:	08			
Herkunft / Verfasser:	Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

Auswirkung und betroffener Bereich

Der Antrag betrifft alle Transportunternehmen mit einer implementierten oder geplanten SIRI-SX/VDV736 Schnittstelle in ihrer IT-Landschaft.

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

1 Ausgangslage

Die nationale Datendrehscheibe für Ereignisinformationen DDIP SKI sowie das Ereignismanagementsystem EMS SKI sind seit April 2022 produktiv und bilden das Rückgrat des nationalen Datenaustausches für Ereignisinformationen. Seit der Produktivsetzung wurden die Ereignismanagementsysteme von PostAuto, BernMobil / VBL, SBB, ZVV und weiteren Partnern an die DDS DDIP SKI angebunden. Viele weitere Transportunternehmen nutzen aktiv das EMS SKI, wodurch der nahtlose Austausch von Daten für geplante und ungeplante Ereignisse zwischen den Transportunternehmen möglich ist.

Mit zunehmenden Anbindungen / Datenlieferungen wächst die Relevanz bestehender und zukünftiger Datenflüsse und es ist an der Zeit, nun rückwirkend die Realisierungsvorgabe freizugeben.

Mit der beiliegenden Realisierungsvorgabe und deren Freigabe durch die KKI soll die technische Handhabung für Datenflüssen über den SIRI-SX respektive VDV736 Standard klar geregelt und präzisiert werden. Unter anderem werden Abweichungen und Präzisierungen vom Standard für die ganze öV-Branche Schweiz darin beschrieben.

Die beiliegende Realisierungsvorgabe wurde von Systemlieferant MENTZ hinsichtlich Umsetzbarkeit geprüft, von den Arbeitsgruppen KIDS Ereignisdaten und KI ADM für die Branche geprüft und freigegeben.

Vor Einreichung des vorliegenden Antragsdokumentes konnten die KKI-Vertreter von PAG und ZVV die Realisierungsvorgabe prüfen und ihre Unterstützung zur Freigabe durch die KKI aussprechen.

Da die Realisierungsvorgabe auf dem Deutschen VDV736-Standard basiert, ist diese vorerst in Deutsch verfasst, eine Übersetzung in die Englischer Sprache (da es sich um ein technisches Dokument handelt) ist vorgesehen

2 Meilensteine / Termine

Gemäss SKI-Roadmap (verabschiedet KKI 28.02.2024) handelt es sich hierbei um die Freigabe der Realisierungsvorgabe des Themas SKI-CH004:

Thema	Priorisierung	Fachl. Themenkontext	Schnittstelle	Anstoss	Fachliche/ Technische Analyse	Realisierungsvorgaben	Erste Anbindungszeitpunkt	Letzter Anbindungszeitpunkt
SKI-CH004 – Austausch Ereignisinformation (VDV 736 / SIRI SX)	11	Formate / RV	S	✓	✓	2024.2	✓	2025.4

3 Kosten / Finanzierung

Seitens Transportunternehmen werden mit Freigabe der Realisierungsvorgabe keine Aufwände ausgelöst, für zukünftige Anbindungen dient sie zur klaren Regelung und somit Reduktion von unnötigen Kosten.

Die SKI-seitigen Aufwände sind über das Budget 2024 finanziert.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Thema ist in der aktualisierten, von der KKI freigegeben, SKI-Roadmap enthalten mit entsprechender zeitlicher Planung.

5 Kommunikation

Die Geschäftsstelle für die nationale Kommission Kundeninformation informiert die Transportunternehmen über Freigabe der Realisierungsvorgabe. Die Publikation erfolgt über öv-info.ch.



6 Dissens- / Diskussionspunkte

Keine bekannt

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt von der Notwendigkeit der vorliegenden Realisierungsvorgabe VDV736 / SIRI-SX v1.0 für den öv-Schweiz Kenntnis ;
- 2) gibt das Dokument «Realisierungsvorgabe (RV) Profil CH VDV 736 / SIRI-SX» in der Version 1.0 frei;
- 3) kommuniziert die Freigabe des Dokumentes an die öV-Community.

Beilage:

- Realisierungsvorgabe (RV) Profil CH VDV 736 / SIRI-SX _v1.0