



Zusammenfassung Management Summarys

In diesem Dokument sind alle Management Summarys für die KKI-Sitzung vom 04.09.2024 zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

Trakt. Bezeichnung

- 2 Genehmigung Protokoll der Sitzung vom 05.06.2024 und Kenntnisnahme der Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 06.06.2024
- 3 KKI-Sitzungen 2025 jeweils ganztags
- 4 Gründung und Pflichtenheft AGr KI Barrierefreiheit
- 5 Priorisierung Projekt-Portfolio KKI
- 7 Priorisierung Nahverkehr NAV über VDV454
- 8 Jahresziele 2024, Halbjahres-Reporting
- 9 Jahresziele 2025, Vorschläge zur Erstdiskussion
- 10 Update Kerngruppe Branchenstandard KI



Genehmigung Protokoll vom 05.06.2024 und Kenntnisnahme der Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 06.06.2024

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 04.09.2024			
Traktandum-Nr.:	02			
Herkunft / Verfasser:	René Moor, rene.moor@allianceswisspass.ch Tel. 079 735 19 68			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

Ausgangslage

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

Weiterentwicklung KKI

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.
- **Detaillkonzept 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.
- Wir schlagen vor, den Begriff «KKI-Support» durch die eingängigere Bezeichnung «Geschäftsstelle KKI» zu ersetzen.

Entscheid (9 Ja, 4 Enthaltungen [nicht teilgenommen])

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).

Anhang

Anpassungsbedarf an weiteren Dokumenten

Beilagen

- WE KKI – Geschäftsordnung KKI (Anpassungen sind farblich markiert)
- WE KKI – Diskussionspunkte – Dora Lobsiger

1 Anhang – Anpassungsbedarf an weiteren Dokumenten

1.1 Vereinbarung zwischen BAV und ch-integral vom 12.12.2022 (BAV-315.02-4/4/3)

IST-Formulierung und Handlungsbedarf	Anpassung resp. Vorgehen
<p>Anzapassende IST-Formulierung</p> <p>1 Ausgangslage</p> <p>Im Bereich der Kundeninformation bestehen steigende Erwartungen und Ansprüche seitens Kundinnen und Kunden, konzessionierten Transportunternehmen (KTU) und Verbände. Um den Erwartungen und Ansprüchen gerecht zu werden, braucht es eine durchgängige Kundeninformation, was eine Regelung über alle KTU voraussetzt. Die standardisierte nationale Kundeninformation wird vom Strategierat der ASP (SR) in Form eines Branchenstandards verabschiedet und vom BAV für verbindlich erklärt. Dieser soll auf einer weitgehend standardisierten und einheitlichen Grundlage basieren, um den Kundinnen und Kunden adäquate, schnelle und leichtlich beschaffte Informationen zu liefern.</p> <p>Handlungsbedarf</p> <p>Widerspruch zu folgender Formulierung:</p> <p>3.1 Nationale Kommission Kundeninformation</p> <p>Die nationale Kommission Kundeninformation ist kein alleiniges Organ der ASP, sondern eine gemeinschaftliche Organisation von BAV, ASP, Verband öffentlicher Verkehr (VöV), SBS und Verband Schweizerischer Schifffahrtsunternehmen (VSSU). Der SR gibt die Freigabe der Stossrichtungen ohne regulatorische Relevanz und das BAV die Freigabe der Stossrichtungen mit regulatorischer Relevanz. Die KKI definiert einen Branchenstandard Kundeninformation für alle KTU und erarbeitet Umsetzungsprojekte, basierend auf den Anforderungen des SR und des BAV. Der KKI ist die ständige Arbeitenebene Branchenstandard mit über 100000 Mitgliedern unterstellt.</p> <p>Widerspruch zu «Geschäftsordnungen und Rollen in der Kundeninformation auf der strategischen/regulatorischen Ebene (SR ASP, BAV und Koordinationsausschuss)», gemäss dessen der Strategierat der ASP nur die folgenden Kompetenzen hat:</p>	<p>Anpassung der IST-Formulierung: «Die standardisierte nationale Kundeninformation wird von der KKI in Form eines Branchenstandards auf Basis der Anforderungen des BAV und des Strategierates der ASP (SR) definiert. Der Branchenstandard wird vom BAV für verbindlich erklärt. Im Vorfeld überprüft der SR den Branchenstandard auf Konformität mit der Strategie der ASP. Elemente ohne regulatorische Relevanz im Sinne einer freiwilligen Standardisierung der Branche werden vom SR verabschiedet.»</p>

IST-Formulierung und Handlungsbedarf	Anpassung resp. Vorgehen
<p>1 Strategierat ASP</p> <p>1.1 Auftrag Der Strategierat verantwortet die Arbeit der nationalen Kommission Kundeninformation (KKI). Dabei werden in der Geschäftsstelle für die nationale KKI die Bedürfnisse aller konzessionierten Transportunternehmen, der Verbände und der Kunden konsolidiert und der KKI als Entscheidungsgrundlage zur Verfügung gestellt. Die Vorlagen der KKI werden durch den Strategierat auf Strategiekonformität überprüft und freigegeben. Die nationale Kundeninformation wird als Teil der Gesamtstrategie der ASP erarbeitet und entsprechend der Gesamtplanung der ASP freigegeben.</p> <p>1.2 Aufgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finanzielle Planung der KKI (Budget, Budgetfreigabe) inkl. finanzielle Steuerung der KKI - Strategische Führung der KKI - Prüfung der durch die Kommission erarbeiteten Stossrichtungen <p>1.3 Kompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verabschiedung Strategie der Alliance SwissPass - Freigabe Jahresplanung der KKI - Freigabe der Stossrichtungen ohne regulatorische Relevanz <p>1.4 Verantwortung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controlling der Strategieumsetzung - Führung der Kommission anhand Projektportfolio - Finanzierung der von der Branche angestossenen Projekten - Einhaltung finanzieller Rahmenbedingungen anhand Budget SKI 	
<p>Anpassende IST-Formulierung</p> <p>3.4 Geschäftsordnungen Folgende Geschäftsordnungen sind integraler Bestandteil dieser Vereinbarung und verbindlich. Sie verstehen sich als Anhang zu dieser Vereinbarung, werden jedoch separat erstellt.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsordnungen über die Rollen in der Kundeninformation auf der strategischen/regulatorischen Ebene (SR ASP, BAV und Koordinationsausschuss) - Geschäftsordnung Nationale Kommission Kundeninformation (KKI) - Geschäftsordnung Arbeitsgruppen Kundeninformationsdatenschnittstelle (KIDS) im öv Schweiz - Geschäftsordnung Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation <p>Die Geschäftsordnungen können durch die jeweils übergeordneten Stellen angepasst werden, ohne dass diese Vereinbarung angepasst werden muss.</p> <p>Handlungsbedarf Es ist nicht klar, welche Stellen jeweils mit «den übergeordneten Stellen» gemeint sind und daher auch nicht, wer die Anpassungen freizugeben hat. Präzisierung notwendig.</p>	<p>Neue Formulierung (Anpassungen farblich markiert):</p> <p>«Folgende Geschäftsordnungen sind integraler Bestandteil dieser Vereinbarung und verbindlich. Sie verstehen sich als Anhang zu dieser Vereinbarung, werden jedoch separat erstellt. Sie können durch die jeweils in eckigen Klammern erwähnten Stellen angepasst werden, ohne dass diese Vereinbarung angepasst werden muss:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsordnungen über die Rollen in der Kundeninformation auf der strategischen/regulatorischen Ebene (SR ASP, BAV und Koordinationsausschuss) [BAV und SR ASP] - Geschäftsordnung Nationale Kommission Kundeninformation (KKI) [BAV und SR ASP] - Geschäftsordnung Arbeitsgruppen Kundeninformationsdatenschnittstelle (KIDS) im öv Schweiz [KKI] - Geschäftsordnung Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation [KKI]»

1.2 Geschäftsordnungen und Rollen in der Kundeninformation auf der strategischen/regulatorischen Ebene (SR ASP, BAV und Koordinationsausschuss) vom 01.01.2023

IST-Formulierung und Handlungsbedarf	Anpassung resp. Vorgehen
<p>IST-Formulierung</p> <p>3 Koordinationsausschuss</p> <p>3.1 Auftrag Bei Meinungsverschiedenheiten innerhalb der Gremien sowie zwischen BAV und SR entscheidet der Koordinationsausschuss über die weitere Fortsetzung des Anliegens.</p> <p>3.2 Zusammensetzung Das Gremium besteht aus je zwei Mitgliedern der BAV Kader sowie des SR.</p> <p>3.3 Beisitzende Der/Die Generalsekretär/in KKI hat einen Beisitz.</p> <p>3.4 Wahl der Mitglieder Je nach Verfügbarkeit und Themen werden von der BAV Direktion und vom SR zwei Mitglieder entsendet.</p> <p>3.5 Konstituierung Der Koordinationsausschuss konstituiert sich selbst. Bei jedem Treffen wird ein Sitzungsleiter bestimmt.</p>	<p>Neue Formulierung und Vereinfachung, da neue Rollen und -bezeichnungen: «Beisitzende und Gäste werden vom Koordinationsausschuss fallweise bestimmt.»</p>

Alliance SwissPass Strategie 2035: Zwischenstand und Bildung Begleitgruppe

1 Ausgangslage

Die Strategie 2035 der Alliance SwissPass wurde im Februar durch den Strategierat verabschiedet und in der Folge kommuniziert (vgl. <http://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-

Mandat / Ansiedlung	Ergebnis der ersten Analyse: In der Strategie 2035 ...
	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.

Entscheid

1) **9 Ja, 4 Enthaltungen (nicht teilgenommen)**

2) **8 Ja, 5 Enthaltungen (wovon 4 nicht teilgenommen)**

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt den aktuellen Umsetzungsstand des Aktionsplans und die Erstanalyse der Mandatsaufgaben zur Kenntnis;
- 2) wählt folgende, in der Sitzung definierte, Person in die Begleitgruppe Strategie 2035:
– Jürg Lüthi, JB (Touristischer Verkehr)

Beilagen

- Umsetzungsstand Strategie 2035 (freiwillige Lektüre)
- Präsentation Strategie 2035

Neue Regelung Fahrgastrechte

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

- 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).
- Bei Grossstörungen: schriftliche Information auf Störungs- oder Generalanzeiger mit der URL der Fahrgastrechte.
- Passive Kommunikation
 - Jede TU weist auf ihrer Homepage und / oder App schnell auffindbar auf die nationale Fahrgastrechte (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 Fahrgastrechte). Für Entschädigungsforderungen muss aber in jedem Fall auf die nationale Fahrgastrechte 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: 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).

Kommentare z.H. Protokoll

Jean-Marie Cotting: PostAuto kann leider dem Antrag der temporären Arbeitsgruppe welcher an der KKI vom 05.06.2024 präsentiert wurde nicht zustimmen.

Den im Protokollentwurf vom 06.06.2024 vorgeschlagenen Vorgehen können wir zustimmen. Auszug aus dem Protokollentwurf:

Die TU sollen mittels Newsletter auf ihre Pflichten bezüglich aktiver und passiver Kommunikation der Fahrgastrechte aufmerksam gemacht werden, im Bewusstsein, dass pro Sparte und TU zum Teil unterschiedliche Rahmenbedingungen herrschen, was individuelle Lösungen bedingt. Die von der temporären Arbeitsgruppe Fahrgastrechte erarbeiteten Formulierungen sollen im Anhang «Ereignistexte zum Branchenstandard» sowie unter VDV736 integriert werden. Der Generalsekretär kommuniziert das Diskussionsergebnis im Sinne eines Feedbacks an die temporäre Arbeitsgruppe Kommunikation Fahrgastrechte.

Michel Reuteler: Wir sehen die Umsetzungsschwierigkeiten für kleine Unternehmen. Deshalb würden wir uns freuen, wenn die Arbeitsgruppe Unterstützung durch solche Unternehmungen erhält, welche die Perspektiven einbringen können, um eine breitere praxistauglichere Lösung auszuarbeiten.

Entscheid

- 1) **3 Ja, 6 Nein, 4 Enthaltungen (nicht teilgenommen)**
- 2) **5 Ja, 4 Nein, 4 Enthaltungen (nicht teilgenommen)**
- 3) **4 Ja, 5 Nein, 4 Enthaltungen (nicht teilgenommen)**
- 4) **6 Ja, 3 Nein, 4 Enthaltungen (nicht teilgenommen)**

Die Kommission Kundeninformation KKI beschliesst,

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

Beilagen

Regelwerk Kommunikation Fahrgastrechte

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 05.06.2024;
- 2) nimmt die Ergebnisse der Korrespondenzumfrage vom 06.06.2024 zur Kenntnis.

Beilagen

- Protokoll_KKI_2024_06_05



Sitzungsdauer KKI 2025

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 04.09.2024			
Traktandum-Nr.:	03			
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 Ausgangslage

An seiner Sitzung vom 24.04.2024 hat die KKI die nachstehenden Sitzungsdaten für 2025 beschlossen:

- a) Dienstag/Mittwoch, 25./26. Februar 2025 (inkl. Workshop)
- b) Mittwoch, 30. April 2025
- c) Mittwoch, 25. Juni 2025
- d) Mittwoch, 03. September 2025
- e) Mittwoch, 03. Dezember 2025

Anschliessend hat die Gremienassistentz der Alliance SwissPass die Terminblocker verschickt, jeweils für die Nachmittage, d.h. für eine Sitzungsdauer von rund vier Stunden (Ausnahme Workshop und Sitzung 25./26. Februar 2025).

2 Sitzungsdauer verlängern

Aus der TU-Arbeitsgruppe der KKI heraus ist das Bedürfnis entstanden, dass an den KKI-Sitzungstagen der ganze Tag zu reservieren sei. Deshalb hier der entsprechende Antrag.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt die Dauer der KKI-Sitzungen 2025 von jeweils 09.15 bis 17.45 Uhr, je nach Erfordernis der Anzahl und des Umfangs der Traktanden;
- 2) beauftragt die Gremienassistentz der Alliance SwissPass mit der entsprechenden Anpassung der Terminblocker.



Gründung und Pflichtenheft Arbeitsgruppe KI Barrierefreiheit

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 04.09.2024			
Traktandum-Nr.:	04			
Herkunft / Verfasser:	Arbeitsgruppe, vertreten durch Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, Tel. 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion	<input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Die KKI hat an ihrer Sitzung vom 24.04.2024 zum Traktandum «Gap-Analyse BehiG/AMO» beschlossen:

Die KKI

- 1) nimmt die Gap-Analyse zur Kenntnis und versteht die aufgezeigten Deltas/Herausforderungen;
- 2) beschliesst, die Gründung einer Arbeitsgruppe und die vorgängige Erstellung eines Pflichtenheftes, eines Zeithorizontes sowie einer organisatorischen Ansiedlung.

In der Diskussion wurde unter dem weiteren Vorgehen festgehalten:

Die KKI ist sich einig, dass eine Arbeitsgruppe gebildet werden soll, die sich mit der Umsetzung der Massnahmen aus der Gap-Analyse befasst. ... Für die Bildung der Arbeitsgruppe soll zuerst ein Pflichtenheft erarbeitet werden, damit den künftigen Mitgliedern der Arbeitsgruppe von Anbeginn klar ist, was die KKI von ihnen erwartet und welches der Scope ist. Ebenso zu definieren, ist die organisatorische Ansiedlung der Arbeitsgruppe sowie der zeitliche Horizont zur Erfüllung des Auftrags. Die Mitarbeit von Mitgliedern aus kleineren TU wird ausdrücklich gewünscht.

Zudem wurde der Wunsch eingebracht, dass auch Personen aus der KKDöV sowie der Seilbahnen mitarbeiten sollten.

Auf die Anfrage bei den KKI-Mitgliedern, wen sie in die Arbeitsgruppe delegieren können, sind zwei Personen nominiert worden:

- Marco Ludwig, ZVV
- André Berger, PostAuto

Zusätzlich haben sich Simon Freihart, SBB (SKI) und Martin Enz, ASP zur Mitarbeit zur Verfügung gestellt.

Diese Arbeitsgruppe mit Namen «KI Barrierefreiheit» (AGr KI Bfr) hat sich an zwei Sitzungen beraten und diesen Antrag zu Händen der KKI formuliert.

2 Pflichtenheft der Arbeitsgruppe KI Barrierefreiheit (AGr KI Bfr)

- Identifizieren von Massnahmenlücken (basierend auf Gap-Analyse) zwischen gesetzlichen (BehiG) Vorgaben und effektiver Umsetzung. Insbesondere in den Bereichen der Soll- und der Ist-Daten.
- Entwicklung einer gemeinsamen Vision bezüglich Kundeninformation zur Barrierefreiheit im öV.
- Identifizieren von weiteren kundenrelevanten Massnahmen der Kundeninformation für den barrierefreien Zugang und Nutzung des öV. → Umfrage bei potenziellen Nutzerinnen und Nutzern via Verbände.

3 Zeitliche Planung

Das gesamte Zeitfenster ist vom Oktober 2024 (nach Freigabe durch die KKI am 04.09.2024) bis Juni 2025 geplant.

Meilenstein 1: KKI-Sitzung vom 06.11.2024; Genehmigen der identifizierten Massnahmenlücken, basierend auf der Gap-Analyse

Meilenstein 2: KKI-Workshop und Sitzung vom 25./26.02.2025; Erarbeiten und genehmigen einer Vision « Kundeninformation zur Barrierefreiheit im öV».

Meilenstein 3: KKI-Sitzung 30.04.2025; Genehmigen einer Befragung bei potenziellen öV-Nutzenden mit einer Mobilitätseinschränkung zur Identifikation weiterer kundenrelevanter Massnahmen im Bereich der Barrierefreiheit.

4 Organisatorische Angliederung der AGr KI Bfr

Die Arbeitsgruppe ist als ständige AGr gebildet und direkt der KKI unterstellt. Dies erfordert die Wahl der Mitglieder durch die KKI und ein Pflichtenheft (vgl. Punkt 2.). Als betreuendes KKI-Mitglied und Leiter der AGr stellt sich Marco Ludwig, ZVV, zur Verfügung.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst die Bildung der ständigen Arbeitsgruppe KI Bfr unter der Leitung von Marco Ludwig (ZVV);
- 2) wählt als Mitglieder André Berger (PostAuto) und Simon Freihart (SBB);
- 3) genehmigt das Pflichtenheft der AGr KI Bfr wie unter Punkt 2 des Management Summaries beschrieben;
- 4) genehmigt die Meilensteinplanung gemäss Punkt 3 des Management Summaries.

Priorisierung Projekt-Portfolio KKI

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 04.09.2024		
Traktandum-Nr.:	05		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, Tel. 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Die KKI hat an ihrer Sitzung vom 05.06.2024 in der Diskussion u.a. folgendes Vorgehen festgehalten: *Der Generalsekretär wird daher für die KKI vom 04.09.2024 eine Auslegeordnung der zu priorisierenden Geschäfte präsentieren und vorgängig mit der SKI die für eine Priorisierung anzuwendenden Kriterien und strategischen Fokusthemen besprechen.*

Die vorliegende Diskussionsgrundlage zeigt die bislang bekannten Projekte und ein mögliches Vorgehen zur Bewertung und Priorisierung der Vorhaben.

Die Vorschläge bezüglich Bewertung und Zeitplanung sind abgestimmt mit SKI (Daniel Ryser) und deren Roadmap.

2 Die aktuell bekannten Projekte

Projektname	Ziel / Aufgabe	Status
Branchen-Standard KI	National verbindlicher Branchenstandard Kundeninformation	in Arbeit durch Kerngruppe
Strategie KI	Aus Strategie ASP 2035: Entwicklung Teilstrategie Kundeninformation in der Branche.	noch nicht bearbeitet
Ausführungsbestimmungen zum Branchenstandard	Vom verbindlichen Branchen-Standard KI müssen die entsprechenden Ausführungsbestimmungen definiert werden. Dies können bereits bestehende aus dem Übergangsdokument (vormals V580) sein oder neu erarbeitete.	Wird in der ständigen AGr BS-KI erarbeitet, benötigt jedoch mind. 2 Jahre.
Anschlüsse / Umsteigezeiten	- Definitionen erarbeiten - Umsteigezeiten nach Fussdistanz differenzieren	keine AGr gebildet
ungeplanter Ersatzverkehr	- Echtzeitkommunikation bei spontanen Störungen (Fahrzeugpannen, Demos, usw.)	Fachlich/inhaltlich abgeschlossen

Projektname	Ziel / Aufgabe	Status
BehiG-Massnahmen / Barrierefreiheit	- Pflichtenheft für die AGr definieren - Massnahmen aus Gap-Analyse erarbeiten	erste Meetings im Sommer 2024 durchgeführt
on demand Verkehr	- Fahrplanunabhängige Angebote	keine Agr gebildet
Liniennummern	- Einheitliche Darstellung der Liniennummern, gemäss Vorgaben des BAV. - Differenzierung nach Sparten notwendig.	in Bearbeitung in Sub- Gruppe der Agr BS-KI

3 Die Bewertungskriterien

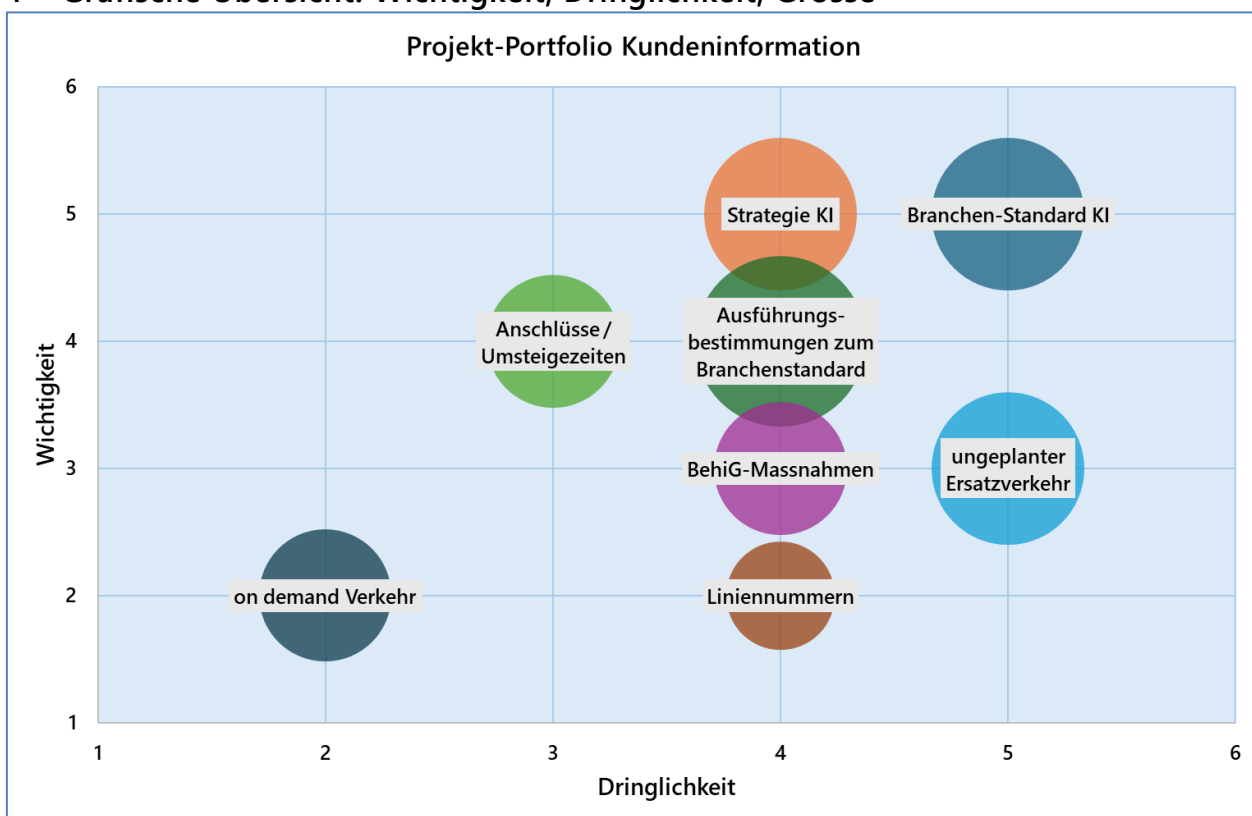
Kriterien	Definition	Werte / Grafik
Wichtigkeit	- Wie stark ist der Profit für die Kundschaft? - Wie relevant ist das Vorhaben für die TU?	1 - 5 / Y-Achse
Dringlichkeit	Wie gross ist die Erwartungshaltung aller Stakeholder bezüglich Realisierungszeitpunkt?	1 - 5 / X-Achse
Komplexität	Wie gross ist die Abhängigkeit von Einflüssen, Vorgaben und technischer Realisierbarkeit?	1 - 3 / nicht in Grafik
Grösse/Ressourcenbedarf	Wie viele personelle und finanzielle Ressourcen werden benötigt?	1 - 5 / Kreisgrösse
Strategierelevanz	Wie stark ist der Einfluss auf die Erreichung der strategischen Ziele?	1 - 3 / nicht in Grafik
Priorität	Summe aus den oben aufgeführten Kriterien. Priorität haben die Projekte mit der höchsten Summe.	Summe, danach Rang

Vorschlag zur Bewertung

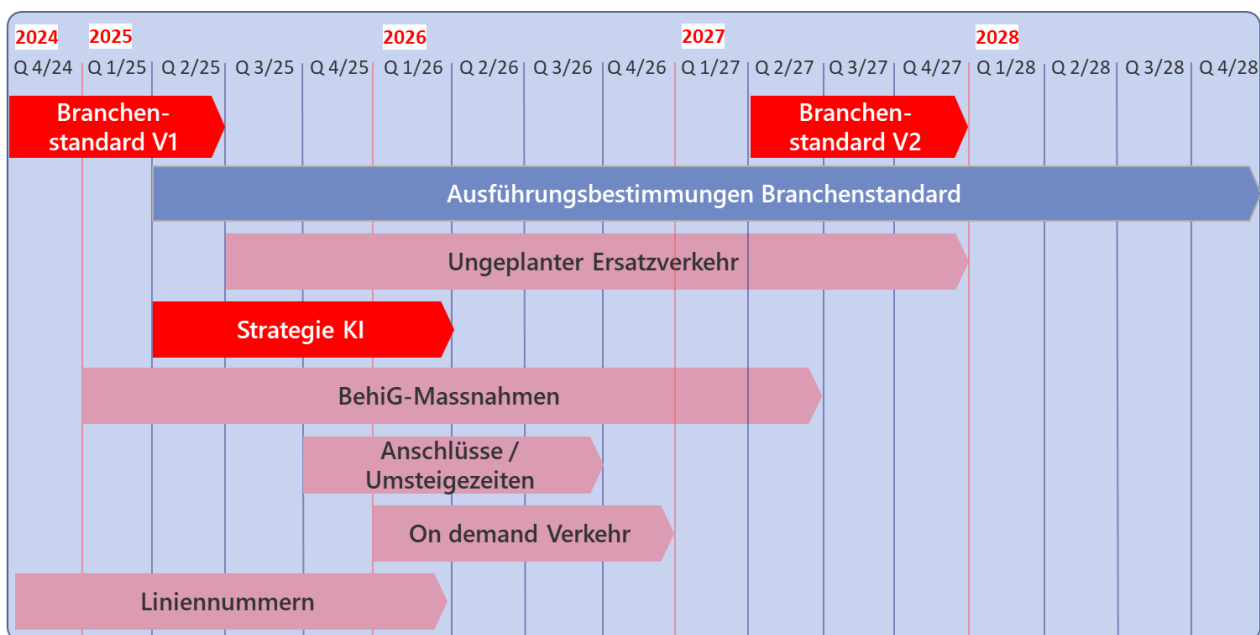
Projektname	Kriterien					Priorität	
	Wichtigkeit	Dringlichkeit	Komplexität	Grösse / Ressourcen- bedarf	Strategierelevanz	Summe	Rang
Branchen- Standard KI	5	5	3	4	3	20	
Strategie KI	5	4	3	4	3	19	
Ausführungs- bestimmungen zum Branchenstandard	4	4	3	5	1	17	

ungeplanter Ersatzverkehr	3	5	3	4	1	16
BehiG-Massnahmen	3	4	3	3	2	15
Anschlüsse / Umsteigezeiten	4	3	2	3	2	14
on demand Verkehr	2	2	3	3	1	11
Liniennummern	2	4	1	2	1	10

4 Grafische Übersicht: Wichtigkeit, Dringlichkeit, Grösse



5 Zeitachse



6 Projektentwicklung (schematisch)



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt die aufgeführten Projekte zur Kenntnis und ergänzt die Liste, wo nötig;
- 2) genehmigt die Methode zur Priorisierung der KKI-relevanten Projekte;
- 3) bestimmt pro Projekt einen Projekt-Owner aus den Reihen der KKI-Mitglieder;
- 4) Diskutiert die Prioritätensetzung pro Projekt.

Priorisierung «Nahverkehr (NAV) über VDV454»

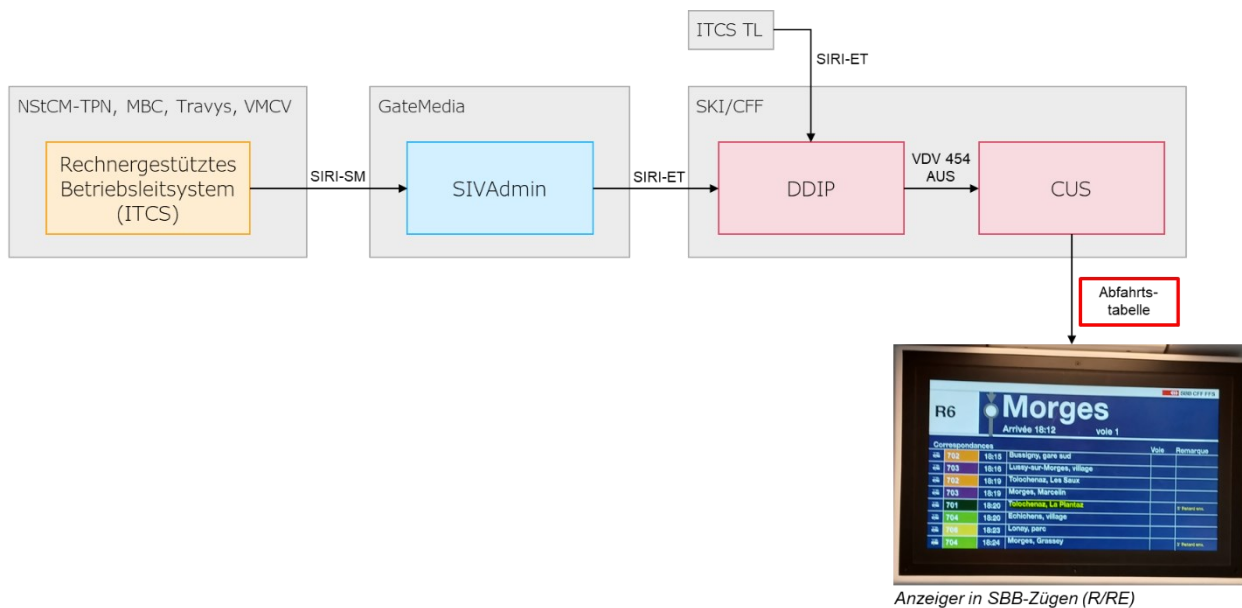
Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 04.09.2024		
Traktandum-Nr.:	07		
Herkunft / Verfasser:	Olivier Thyes, olivier.thyes@eraneos.com, 058 123 99 22		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Anzeiger in den SBB-Zügen (R/RE) zeigen die Busverbindungen der lokalen Verkehrsbetriebe (Nahverkehr) an, wenn die Züge sich den Bahnhöfen mit NAV-Anschlüssen nähern. Die Abfahrtstabellen werden von den SBB auf der Grundlage des VDV 453 DFI Datenstroms generiert. Die VDV 453 DFI Daten werden von der regionalen Datendrehscheibe RIV für die 5 Transportunternehmen (TU) MBC, NStCM-TPN, TL, Travys und VMCV bis Ende 2025 erstellt.

Ab 2025 werden die 5 TU ihre Echtzeitdaten über SIRI-Schnittstellen an die DDIP-Plattform von SKI liefern (direkt durch TL und über das SIVAdmin-System des Anbieters GateMedia durch die anderen TU). Die SIRI-Daten werden von DDIP in VDV 454 umgewandelt und an CUS weitergeleitet. VDV 453 DFI Daten werden mit der neuen Architektur nicht mehr geliefert. Anschliessend muss CUS die Abfahrtstabellen auf der Grundlage von VDV 454 AUS und nicht mehr von VDV 453 DFI erstellen. Die Zielarchitektur ist nachfolgend dargestellt:



Anzeiger in SBB-Zügen (R/RE)

2 Meilensteine / Termine

Die Funktionalität zur Erstellung von Abfahrtstabellen auf der Grundlage von VDV 454 AUS (in der SKI-Roadmap als «Nahverkehr (NAV) über VDV454» bezeichnet) wird von SKI frühestens ab Mai 2026 eingeführt. Infolgedessen werden die Busverbindungen für mindestens 5-6 Monate für die betroffenen TU nicht mehr auf den SBB-Zuganzeigern angezeigt.

Die Transportunternehmen MBC, NStCM-TPN, TL, Travys und VMCV beantragen bei der KKI, der Funktionalität «Nahverkehr (NAV) über VDV454» eine höhere Priorität zuzuordnen, mit dem Ziel, sie bis Ende 2025 einzuführen (spätestens CUS-Release Herbst 2025). Gleichzeitig beantragen die TU die KKI, das Datum der Einführung verbindlich zu bestätigen.

3 Kosten / Finanzierung

Durch die höhere Priorisierung entstehen keine höheren Kosten für die Umsetzung und die Einführung von « Nahverkehr (NAV) über VDV454 ».

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Das Hauptziel des Antrags ist die Gewährleistung einer umfassenden Fahrgastinformation in den SBB-Zügen bei der Einfahrt in die betroffenen Bahnhöfe. Für die TU bedeutet dies, dass sie keine komplexen temporären Lösungen implementieren müssen, die potenziell zu einer schlechten Datenqualität und damit zu einer Verschlechterung der Fahrgastinformation führen können.

5 Kommunikation

Eine Kommunikation ausserhalb der KKI, der SKI und der 5 TU findet nicht statt.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

Wenn die Funktionalität «Nahverkehr (NAV) über VDV454» nicht innerhalb der erforderlichen Zeit realisiert werden kann, müssen die TU eine der folgenden Varianten wählen:

1. Keine Bereitstellung von VDV 453 DFI-Daten über RIV ab Ende 2025 und somit keine Informationen zu den Busanschlüssen in den SBB-Zügen bis zur Einführung von «Nahverkehr (NAV) über VDV454»
2. Implementierung einer temporären Lösung über die SIP-Plattform mit Konvertierung der Daten von VDV 454 AUS nach VDV 453 DFI

Sollte die Variante 2 gewählt werden, bitten die TU die KKI darum, sich an der Finanzierung der Implementierung zu beteiligen. Die Kosten werden aktuell durch SIP geschätzt.

7 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Die Geschäftsstelle der Alliance SwissPass wurde nicht involviert.



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt die höhere Priorisierung von «Nahverkehr (NAV) über VDV454»;
- 2) legt ein verbindliches Datum für die Einführung von «Nahverkehr (NAV) über VDV454» fest:
... ;
- 3) beteiligt sich an der Finanzierung der Variante 2 (SIP), sofern keine Bereitstellung von VDV 453 DFI-Daten über RIV ab Ende 2025 und somit keine Informationen zu den Busanschlüssen in den SBB-Zügen bis zur Einführung von «Nahverkehr (NAV) über VDV454» erfolgt.

Beilagen

- Präsentation zum Antrag in den Sprachen Deutsch und Französisch

Jahresziele 2024: Halbjahres-Reporting

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 04.09.2024		
Traktandum-Nr.:	08		
Herkunft / Verfasser:	Karin Schüpbach, karin.schuepbach@allianceswisspass.ch, 076 553 82 56		
Geschäftstyp:	<input checked="" type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input type="checkbox"/> Diskussion <input checked="" type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Der Strategierat hat am 30.11.2023 die Jahresziele 2024 der Alliance SwissPass freigegeben, darunter auch diejenigen der KKI. Um die Zielerreichung zu gewährleisten, legt die Geschäftsstelle mittels dieser Vorlage ein Reporting vor. Dieses erlaubt der KKI, wo sinnvoll und nötig entsprechende Steuerungsmassnahmen zu ergreifen. Zu jedem Jahresziel wird dabei nachfolgend der Stand aufgezeigt und bei Zielen mit Status «orange» oder «rot» wo sinnvoll eine Steuerungsmassnahme vorgeschlagen.

Strategie 2035 | Status «ORANGE»

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

Messwert	Zielerreichung
Verabschiedeter Branchenstandard Genehmigtes Kommunikationskonzept	<p>✓ Roadmap wurde verabschiedet und Erarbeitung Branchenstandard ist in Gange</p> <p>x Der Branchenstandard liegt per Ende 2024 nicht vor. Gemäss Neuplanung ist die Verabschiedung für ist für Q2/2025 vorgesehen.</p>

- *Vorgeschlagene Steuerungsmassnahme: Keine, da eine neue Roadmap bis zur Inkraftsetzung im Q2/2025 bereits definiert und verabschiedet wurde.*

Stärkung der Zusammenarbeit | Status «ORANGE»

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

Messwert	Zielerreichung
Mind. zwei Reflexionen zur Zusammenarbeit Mind. zwei beschlossene und umgesetzte Massnahmen inkl. Wirkungsüberprüfung Allenfalls verabschiedete, optimierte Geschäftsordnungen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Für Weiterentwicklung der Organisation wurde ein SR-Mitglied als Bindeglied und externe Moderation beigezogen ✓ Neue Geschäftsordnung durch SR freigegeben und an BAV zur Freigabe überwiesen ✓ Pflichtenheft KKI Präsident/in ist erarbeitet und die Ausschreibung wird demnächst publiziert x Reflexion findet nach Freigabe der angepassten Geschäftsordnung durch BAV statt

- *Vorgeschlagene Steuerungsmassnahme: Keine. Eine Reflexion im September / Oktober 2024, um die Auswirkungen der angepassten Geschäftsordnungen sowie der neu definierten «Themen-Ownership» zu besprechen, ist geplant.*

Stärkung der Zusammenarbeit | Status «ROT»

Ziel: Die KKI führt in der Kundeninformation die Interessen und Bedürfnisse der verschiedenen Verkehrsträger und Sparten zusammen. Die fachlichen und technischen Standards werden soweit sinnvoll und möglich harmonisiert.

Messwert	Zielerreichung
Die Beteiligung aller Sparten an den KKI-Sitzungen und eDecides liegt bei mindestens 80% im Jahresdurchschnitt.	<ul style="list-style-type: none"> x Anwesenheitsquote an den Sitzungen 2024 beträgt bisher Ø 72% und liegt damit unter dem definierten Schwellenwert. x Beteiligungsquote am eDecide liegt bisher bei Ø 80%, was dem definierten Mindestwert entspricht. x Beschlussfähigkeit an der Juni-Sitzung war aufgrund zu vieler Abwesenheiten nicht gegeben

- *Vorgeschlagene Steuerungsmassnahme: Im Rahmen der Reflexion (siehe Steuerungsmassnahme zum vorangehenden Ziel) ist die durch die Wahl in die KKI entstandene Pflicht zur aktiven Teilnahme an Sitzungen und Abstimmungen in Erinnerung zu rufen. Jedes Mitglied muss sich die Frage stellen, ob die notwendige Zeit für die Mitarbeit in der KKI gegeben ist und der Arbeit für die KKI ist die notwendige Priorität einzuräumen. Für die verbleibenden Sitzungen 2024 inkl. eDecides ist der Mindestwert von 80% zu erreichen.*

2 Meilensteine / Termine

Im Gremienlauf vom August / September erfolgt ein Reporting z.H. der Kommissionen und Strategierat, um allfällige Steuerungsmassnahmen zu ergreifen. Per Ende Jahr erfolgt ein Abschlussreporting zur Zielerreichung 2024.

3 Kosten / Finanzierung

Die Kosten zur Bearbeitung der Jahresziele werden jeweils im entsprechenden Budget resp. Projektantrag berücksichtigt.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Das Reporting dient den Kommissionen zur Steuerung der Zielerreichung und dem Strategierat zur Steuerung der Kommissionen.

5 Kommunikation

Zum Halbjahres-Reporting der Jahresziele ist keine Kommunikation geplant.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt das Reporting zum aktuellen Stand der Jahresziele 2024 zur Kenntnis;
- 2) beschliesst die vorgeschlagene Steuerungsmassnahme zur Stärkung der Zusammenarbeit zur Umsetzung: Im Rahmen der geplanten Reflexion im September/Oktober 2024 ist die durch die Wahl in die KKI entstandene Pflicht zur aktiven Teilnahme an Sitzungen und Abstimmungen in Erinnerung zu rufen. Jedes Mitglied muss sich die Frage stellen, ob die notwendige Zeit für die Mitarbeit in der KKI gegeben ist und der Arbeit für die KKI ist die notwendige Priorität einzuräumen. Für die verbleibenden Sitzungen 2024 inkl. eDecides ist der Mindestwert von 80% zu erreichen.

Beilage/n

- Beilage 1: Jahresziele Alliance Swisspass_Reporting Q2 2024



Jahresziele 2025: Vorschläge zur Erstdiskussion

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 04.09.2024		
Traktandum-Nr.:	09		
Herkunft / Verfasser:	Karin Schüpbach, karin.schuepbach@allianceswisspass.ch, 076 553 82 56		
Geschäftstyp:	<input type="checkbox"/> Entscheid	<input type="checkbox"/> Information	<input checked="" type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Gemäss den Pflichtenheften haben die Kommissionen im Rahmen des jährlichen Planungs- und Budgetprozesses unter Koordination der Geschäftsstelle eine Jahresplanung zu erstellen. Dafür wurde im Konzept zur Gesamtplanung der Alliance SwissPass ein Prozess für Jahresziele etabliert. Die Jahresziele wurden bisher aus der Strategie, der Mittelfristplanung und dem Projektportfolio abgeleitet und waren qualitativer Natur.

Mit dem Vorliegen der Strategie 2035 der Alliance SwissPass ergibt sich nun eine etwas adaptierte Ausgangslage: Die Jahresziele sind weiterhin aus der Strategie 2035 resp. dem Aktionsplan und der Mittelfristplanung abzuleiten. Neu sind jedoch auch Key Performance Indicators (KPI) Bestandteil der Strategie 2035. Diese haben das Ziel, den Entwicklungsstand hin zum Zielbild 2035 zu messen. Dadurch können neben qualitativen Zielen zukünftig auch quantitative Zielsetzungen definiert werden, wobei die dafür notwendigen Aufbauarbeiten im Jahr 2025 erfolgen.

Für die Jahresziele 2025 der KKI schlägt die Geschäftsstelle folgende drei Schwerpunkte vor:

1. Nationaler Branchenstandard Kundeninfo

- Inkraftsetzung des nationalen Branchenstandards Kundeninformation
- Sicherstellung der Kommunikation und Umsetzung bei allen konzessionierten TU

2. Strategieumsetzung 2035

- Definition der KPI im Bereich Kundeninformation basierend auf den strategischen KPI des SR, Erhebung deren Basiswerte und ggf. Definition der anzustrebenden Zielwerte

3. Organisation / Governance

- Übergang von der Einführungsphase in den operativen Kommissionsbetrieb inklusive Evaluation und allfälligen Anpassungen

An der Sitzung vom 04.09.2024 soll die KKI die vorgeschlagenen Schwerpunkte diskutieren und Feedbacks/Inputs dazu geben, sodass die Geschäftsstelle bis zur Sitzung vom 06.11.2024 die Jahresziele für 2025 final aufbereiten kann. Aus dem Strategierat besteht bezüglich Jahresziele der

Anspruch, dass ambitionierte Ziele mit Wirkung für die Alliance SwissPass resp. die Kundinnen und Kunden definiert werden

2 Meilensteine / Termine

- 04.09.2024 Erstdiskussion der Jahresziele 2025 durch KKI
- 06.11.2024 Verabschiedung Jahresziele 2025 KKI z.H. Strategierat
- 18.11.2024 Verabschiedung Jahresziele 2025 der Alliance SwissPass durch Strategierat

3 Kosten / Finanzierung

Die Definition der Schwerpunkte an sich löst keine Kosten aus. Die Kosten zur Bearbeitung der einzelnen Themen sind in der Mittelfristplanung berücksichtigt und werden im Budget 2025 eingeplant.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die Erstdiskussion zu den Jahreszielen 2025 wird parallel in allen Kommissionen (Markt, Vertrieb und Kundeninformation) sowie im Strategierat geführt. Basierend auf den Rückmeldungen werden die ausformulierten Jahresziele 2025 für die Kommissionssitzungen vom Oktober/November aufbereitet, sodass der Strategierat am 18.11.2024 das Gesamtpaket verabschieden kann.

5 Kommunikation

Eine brancheninterne Kommunikation erfolgt nach der Verabschiedung der Jahresziele 2025 durch den Strategierat Ende November.

Diskussion

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) diskutiert die vorgeschlagenen Jahresziele 2025 und gibt Inputs für die finale Aufbereitung z.H. der KKI-Sitzung vom 06.11.2024.

Beilage/n

- Beilage 1: Jahresziele 2025_Vorschläge für Erstdiskussion

Update Kerngruppe Branchenstandard Kundeninformation

Sitzung:	Kommission Kundeninformation (KKI) vom 04.09.2024		
Traktandum-Nr.:	10		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch, 079 467 87 74 Rahel Maurer, rahel.maurer@sbb.ch, 079 794 70 21		
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

→ vgl. Beilagen «BS-KI_KKI» (pdf) und «Matrix_BS-KI» (Excel)

Die Arbeitsgruppe ist mit dem Verfassen des Dokuments gut vorangekommen.

Das Dokument mit dem aktuellen Arbeitsstand ist im Sinne eines Blicks in die Werkstatt angehängt. Eine Beschreibung des Vorgehens und ein Lesebeispiel befinden sich in der Einleitung des Dokuments.

Einige Passagen sind gelb markiert, sie müssen durch die Kerngruppe nochmals überarbeitet werden. Insbesondere muss noch die Verbindlichkeit der KI im Innern des Fahrzeugs überarbeitet werden, sowohl in der Matrix als auch im Text. Auch andere Passagen sind noch nicht final, weil sie die Arbeitsgruppe noch nicht abschliessend behandelt hat.

Die Arbeitsgruppe hat daher nicht die Erwartung eines detaillierten inhaltlichen Feedbacks – dieses erfolgt wie geplant Anfang November 2024 (siehe Zeitplan unten).

Das Bewertungsraster (als Bild in der Einleitung) ist diesem Antrag zusätzlich als Excel beigelegt. Ziel ist es, dass jeder Abschnitt des Branchenstandards den zutreffenden Ausschnitt des Bewertungsrasters enthält.

Die Diskussionen bezüglich der Publikation haben folgendes ergeben:

- Da die Vernehmlassung auf Basis des PDF erfolgt, bleibt dieses das rechtsverbindliche Dokument.
- Somit erfolgt auch die Erstpublikation als PDF. Es bleibt des Weiteren im Sinne einer Druckversion erhalten.
- Die Erstellung der Webseite findet voraussichtlich im Q1/2025 statt, die Befüllung kann anschliessend stattfinden.
- Um die optimale Bedienbarkeit sicherzustellen, finden während der Vernehmlassung des Standards Nutzertests mit verschiedenen Varianten der Publikation statt. Basis dafür ist eine hinreichend stabile Basis des Inhalts.

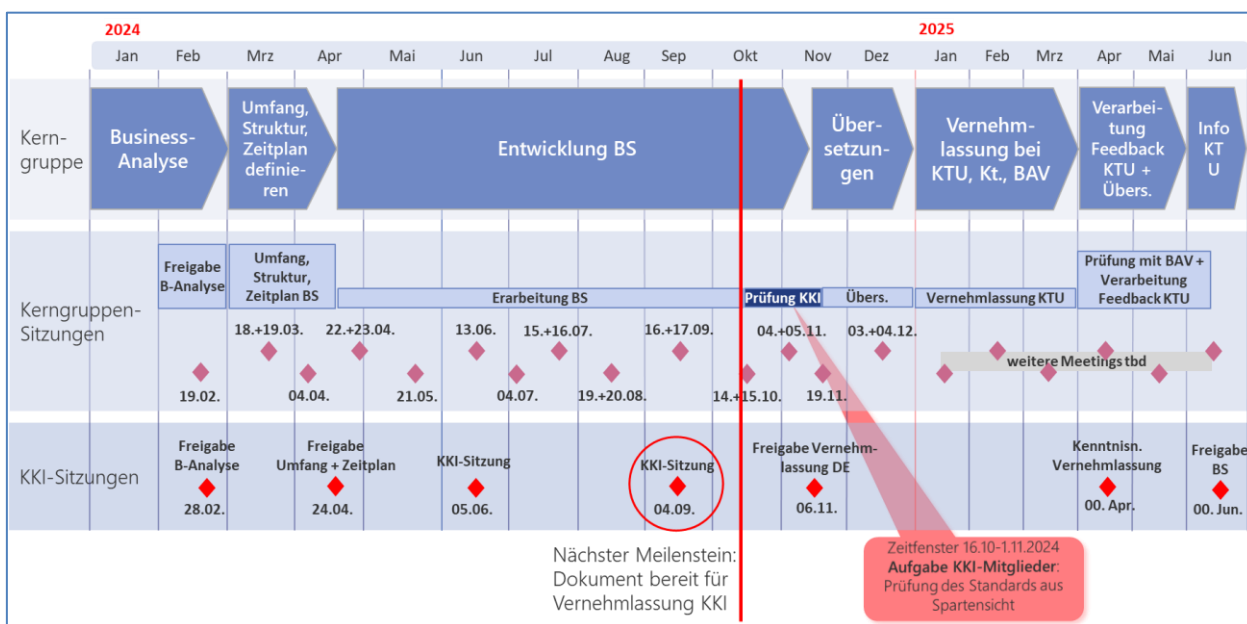
2 Ausblick

Folgende Dinge sind noch zu tun:

- Fertigstellung des Text-Dokumentes und sprachliche Redaktion, fertiges Review der Bewertungsmatrix
- Integration der separaten Bewertungsraster in das Text-Dokument
- Webseite/Publikation inkl. Erfassung weiter definieren und vorantreiben, inkl. Testing.
- Weiteres Vorgehen bezüglich der Ausführungsbestimmungen respektive des heutigen Übergangsdokumentes definieren

3 Zeitplan und Inkraftsetzung

Grundsätzlich gilt nach wie vor die Planung, wie von der KKI abgenommen:



Wichtig ist die Interpretation folgender Begriffe, welche nach Projektabschluss verwendet werden (vgl. auch Kapitel 1.2 im Branchenstandard):

Juni 2025: Freigabe des Branchenstandards

- ➔ Die KKI sowie der Strategierat und das BAV geben den Branchenstandard inhaltlich frei zur Publikation, dies, nachdem die Rückmeldungen aus der Anhörung der KTU eingearbeitet wurden.



Juli 2025: Publikation des Branchenstandards

- ➔ Die Kerngruppe bzw. die SKI schaltet den Branchenstandard auf der Website öv-info.ch und tp-info.ch auf und kommuniziert dies allen KTU.

14. Dezember 2025 (Fahrplanwechsel): Inkrafttreten des Branchenstandards

- ➔ BAV und Strategierat setzten den Branchenstandard offiziell in Kraft. Dies ermöglicht den KTU die Berücksichtigung und Anwendung der verbindlichen Standards bis spätestens zum Fahrplanwechsel im Dezember 2026. Damit ist auch eine Übergangsfrist von einem Jahr gewährleistet (Dezember 2025 bis Dezember 2026).

Zitat aus dem beigefügten Dokument BS-KI_KKI:

Soweit verbindliche Elemente heute noch nicht vorhanden sind, müssen sie spätestens ein Jahr nach Inkrafttreten umgesetzt werden. Sind heute bereits Elemente vorhanden, die gemäss dem Nationalen Branchenstandard Kundeninformation Anpassungen erfordern, so sind diese im Rahmen von Neubeschaffungen anzupassen.

Kenntnisnahme

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) nimmt Kenntnis vom Update der Kerngruppe Branchenstandard Kundeninformation;
- 2) nimmt die geplante Inkraftsetzung des Branchenstandards per 14.12.2025 (Fahrplanwechsel) mit einer Übergangsfrist von einem Jahr zur Kenntnis.