



Zusammenfassung Management Summarys

In diesem Dokument sind alle Management Summarys für die KKI-Sitzung vom 06.11.2024 zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

Trakt. Bezeichnung

- 3 Genehmigung neuer Branchenstandard Kundeninformation (BS-KI) und Freigabe zur Übersetzung und Vernehmlassung
- 4 Genehmigung Vernehmlassungsprozess und Terminplan des BS-KI
- 5 Freigabe der Jahresziele KKI 2025 z.H. Strategierat ASP
- 6A Vorgehen Strategie KKI und
- 6B Priorisierung Projekt-Portfolio KKI
- 7 Freigabe SKI-Portfolio Planung 2025ff + Budget 2025
- 8 Freigabe aktualisierte SKI-Roadmap 2025
- 9 Umsetzung der Aufträge des BAV am Beispiel Fahrgastrechte



Genehmigung Branchenstandard Kundeninformation (BS-KI)

| | | | | |
|-----------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Sitzung: | Kommission Kundeninformation KKI vom 06.11.2024 | | | |
| Traktandum-Nr.: | 03 | | | |
| Herkunft / Verfasser: | Jean-Marie Cotting, jean-marie.cotting@postauto.ch, 058 341 38 72 | | | |
| Geschäftstyp: | <input checked="" type="checkbox"/> Entscheid | <input type="checkbox"/> Information | <input type="checkbox"/> Diskussion | <input type="checkbox"/> eDecide |

Management-Summary

1 Ausgangslage

Der neue Branchenstandard Kundeninformation wurde in den letzten Monaten von der Kerngruppe erarbeitet und liegt nun vor. Mitte Oktober wurden die KKI-Mitglieder gebeten, sich an der inhaltlichen Vorkonsultation zu beteiligen und sie hatten bis spätestens 01.11.2024 die Möglichkeit, Feedback zu geben.

Die eingetroffenen Feedbacks wurden gesammelt und für die KKI-Sitzung vom 06.11.2024 als Diskussionsgrundlage aufbereitet.

An der Sitzung vom 06.11.2024 steht genügend Zeit und Raum zur Verfügung, über allfällige Dissens- resp. Diskussionspunkte zu sprechen.

2 Meilensteine / Termine

Die detaillierten Meilensteine/Termine können dem Antrag «Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandard KI» Abschnitt 6 entnommen werden. (Traktandum 4 der KKI-Sitzung vom 06.11.2024)

3 Kosten / Finanzierung

Die Übersetzungs-Kosten des Branchenstandards werden durch das BAV getragen.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Der nationale Branchenstandard für die Kundeninformation ist ein strategisches Ziel der Alliance Swiss Pass und daher auch der KKI.

5 Kommunikation

Die Kommunikation des BS-KI gegenüber den KTU und weiteren Stakeholdern sowie der genaue Ablauf der Vernehmlassung kann dem Antrag «Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandard KI» Abschnitt 2 entnommen werden.



6 Dissens- / Diskussionspunkte

Allfällige Dissens- / Diskussionspunkte welche während der KKI-Vorkonsultation aufkommen, werden im Vorfeld von der ASP gesammelt und für die KKI vom 06.11.2024 zur Diskussion vorgelegt. An der KKI vom 06.11.2024 müssen allfällige Dissenspunkte besprochen und bereinigt werden.

Das Meinungsbild der KKI vom 06.11.2024 muss dahingehend vollständig sein, sodass die KKI gleichentags all den untenstehenden Anträgen zustimmen kann.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt den Inhalt des neuen Branchenstandards Kundeninformation (BS-KI) inklusive Übersichtsmatrix mit den Definitionen der Verbindlichkeiten pro Standard und TU-Sparte.
- 2) gibt die deutsche Version frei zur Übersetzung auf Französisch und Italienisch.
- 3) gibt den BS-KI frei zur Vernehmlassung bei den KTU und weiteren Stakeholdern (Vorgehen gemäss separatem Antrag).

Beilagen

- Aufbau Branchenstandard Kundeninformation
- Branchenstandard BS-KI
- Bewertungs-Matrix



Prozess zur Vernehmlassung neuer Branchenstandard KI

| | | | |
|-----------------------|--|--------------------------------------|--|
| Sitzung: | Kommission Kundeninformation KKI vom 06.11.2024 | | |
| Traktandum-Nr.: | 04 | | |
| 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 type="checkbox"/> eDecide |

Management-Summary

I Ausgangslage

Gemäss aktueller Planung soll Mitte November bis Ende Dezember der neue Branchenstandard Kundeninformation (BS-KI) in die Übersetzung gehen von Deutsch auf Französisch und Italienisch. Von Januar bis März 2025 muss der neue, verbindliche Branchenstandard Kundeninformation in die Vernehmlassung bei allen konzessionierten Transportunternehmen des öV (KTU), der Kantone und dem BAV gehen (nachstehend zusammenfassend «KTU»). Ausserdem müssen die Dachverbände der Behindertenorganisationen angehört werden.

Das BAV stellt der ASP sämtliche Mailadressen der Vernehmlassungs-Empfänger zur Verfügung.

II Ablauf und Instrumente

1 Versand einer Vorinformation an alle KTU

Alliance SwissPass (ASP) verschickt nach Freigabe des BS-KI durch die KKI (Sitzung vom 06.11.2024) eine Vorinformation an die KTU per E-Mail, dass Mitte Januar 2025 der neue Branchenstandard Kundeninformation zur Vernehmlassung per Mail verschickt wird und sie bis 21. März 2025 Zeit haben für ihre Rückmeldungen (Detailinstruktionen folgen Mitte Januar). Ziel dieser Vorinformation ist es, dass die KTU für die Vernehmlassung ihre internen **Ressourcen einplanen** können.

2 Versand der Unterlagen und Instruktionen an alle KTU.

Inhalt dieses zweiten Mails ist eine **Erklärung**, dass es um die Möglichkeit zur Rückmeldung der KTU zum neuen, verbindlichen Branchenstandard Kundeninformation geht. Weiter gelangt man über einen Link zur **Vernehmlassungs-Plattform** auf öv-info.ch. Hier werden der Prozess und die Unterlagen erklärt (Aufbau Branchenstandard, BS-KI als pdf-Dokument, Matrix mit den Verbindlichkeiten pro Standard, Excel-Sheet zur Erfassung der Rückmeldungen, alle Dokumente zum Download). Zudem werden alle Dokumente dem Mail angehängt und nochmals der **Eingabeschluss** der Rückmeldungen kommuniziert.

Für Rückfragen zum Prozess der Vernehmlassung wird die E-Mailadresse kundeninformation@allianceswisspass.ch kommuniziert.

3 Feedback-Dokument (Excel)

Ein Excel-Sheet, welches sowohl auf öv-info.ch runtergeladen werden kann als auch zusammen mit dem BS-KI verschickt wird, enthält im Wesentlichen drei Spalten: In der ersten Spalte kann der zu kommentierende Abschnitt angezeigt werden. Weiter gibt es eine Spalte «Inhaltliche Änderung/Ergänzung» und eine Spalte mit «Kommentar/Frage». Zudem müssen die Kontaktdaten des Absenders eingefügt werden (Name, TU und Mailadresse).

4 Auswertung

ASP führt alle Rückmeldungen in einem Excel-Dokument zusammen (Master-Dokument), welches im Sharepoint der Kerngruppe Branchenstandard gespeichert ist. Damit kann von den für den Inhalt Verantwortlichen laufend nachvollzogen werden, welche Anpassungen gewünscht werden. Gleichzeitig wird nach Abschluss der Vernehmlassung das Dokument zur Information auf öv-info.ch aufgeschaltet. So sehen die KTU, welche Eingaben gemacht wurden und später, ob sie berücksichtigt wurden.

Die ASP bedankt sich namens der KKI für die Eingaben und erläutert das weitere Vorgehen (vgl. nachstehende Terminplanung) sowie die Übersicht auf öv-info.ch.

5 Bewertung der Rückmeldungen

Die Kerngruppe Branchenstandard sichtet alle Rückmeldungen und beurteilt, ob eine inhaltliche Anpassung des Branchenstandards vorliegt und der KKI zum Entscheid vorgelegt werden muss, oder ob es sich um eine kleine Anpassung handelt, welche das Verständnis verbessert. Im letzteren Fall setzt die Kerngruppe die Änderung direkt um.

6 Terminplanung

| Was | wer | bis wann |
|---|------------|------------|
| Freigabe des BS-KI zur Übersetzung und Vernehmlassung | KKI | 06.11.2024 |
| Versand Vorinformation per Mail an KTU | ASP | 15.11.2024 |
| Übersetzungsarbeiten für Französisch und Italienisch | ASP | 31.12.2024 |
| Versand Mail mit Vernehmlassungsunterlagen an KTU | ASP | 15.01.2025 |
| Abschluss der Vernehmlassung bei den KTU | KTU | 21.03.2025 |
| Eingangsbestätigung an die KTU, welche Eingaben gemacht haben | ASP | 04.04.2025 |
| Bearbeitung der Rückmeldungen bis | Kerngruppe | 06.06.2025 |
| Genehmigung der Anpassungen aus der Vernehmlassung | KKI | 25.06.2025 |
| Ev. Einarbeitung der KKI-Beschlüsse | Kerngruppe | 18.08.2025 |



| Was | wer | bis wann |
|--|-----|------------|
| Freigabe zur Publikation des BS-KI, Version deutsch | KKI | 03.09.2025 |
| Übersetzungen der Änderungen und Publikation des BS-KI als pdf | ASP | 31.10.2025 |
| Aufschaltung des online-Tools BS-KI auf öv-info.ch | SKI | 14.12.2025 |

7 Kosten / Finanzierung

Die Übersetzungs-Kosten der Vernehmlassung bzw. Anhörung werden durch das BAV getragen.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt den Prozess zur Vernehmlassung des neuen Branchenstandards Kundeninformation bei den konzessionierten Transportunternehmen des öV und weiteren Stakeholdern.

Beilagen

- Antwortformular Vernehmlassung KTU (Excel)

Jahresziele 2025: Verabschiedung z.H. SR

| | | | | |
|-----------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Sitzung: | Kommission Kundeninformation (KKI) vom 06.11.2024 | | | |
| Traktandum-Nr.: | 05 | | | |
| 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

Gemäss ihren Pflichtenheften haben die Kommissionen im jährlichen Planungs- und Budgetprozess unter Koordination der Geschäftsstelle ASP eine Jahresplanung zur Genehmigung durch den Strategierat 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 künftig auch quantitative Zielsetzungen definiert werden, wobei die dafür notwendigen Aufbauarbeiten im Jahr 2025 erfolgen.

Der Strategierat hat an seiner Sitzung vom 16.09.2024 folgende Schwerpunkte definiert:

| Schwerpunkt | Ziel |
|---------------------------|---|
| Integriertes Tarifsysteem | Vorbereitung des Umsetzungsentscheids für das integrierte Tarifsysteem der Zukunft (nach dem Richtungsentscheid von myRIDE) |
| Digitalisierter Zugang | Freigabe des Zielbilds «Vertrieb 2035» |
| Integrale Governance | Lancierung Projekt «Governance 2035 / Ue500 next Generation» |
| Strategieumsetzung 2035 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Steuerung der Begleitgruppe Strategie 2035, inkl. Lancierung von potenziellen neuen Umsetzungsprojekten ▪ Definition der anzustrebenden Zielwerte der strategischen KPI, basierend auf den 2024 erhobenen Basiswerten für die im Strategieprozess festgelegten Ergebnisziele |

Basierend auf diesen Schwerpunkten des Strategierats sowie der Initialdiskussion anlässlich der letzten KKI-Sitzung wurden folgende Jahresziele der KKI für 2025 ausgearbeitet:



Schwerpunkt 1: Nationaler Branchenstandard Kundeninfo

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

Messwert: Die Vernehmlassung des Branchenstandards ist abgeschlossen und dieser ist in Kraft gesetzt.
Ein Kommunikationsplan ist erarbeitet und umgesetzt.
Die Umsetzung bei den KTU wird in angemessener Form begleitet und getrackt.

Schwerpunkt 2: Strategieumsetzung 2035

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

Messwert: Die Kundeninformations-KPI sind definiert und deren Basiswerte erhoben.
Gegebenenfalls wurde auch bereits die Diskussion zu den anzustrebenden Zielwerten geführt resp. initiiert.

Schwerpunkt 3: Organisation / Governance

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

Messwert: Eine Evaluation der Einführungsphase hat mit den KKI-Mitgliedern stattgefunden.
Allfällige Anpassungen an den Regelwerken sind beschlossen und in Kraft gesetzt.
Der Kommissionsbetrieb läuft reibungslos und zielgerichtet.

Schwerpunkt 4: Teilstrategie Kundeninformation

Ziel: Erarbeitung einer Strategie für die Kundeninformation, basierend auf den Vorgaben der Strategie 2035 der Alliance SwissPass.

Messwert: Das Vorgehen zur Erarbeitung der Teilstrategie «Kundeninformation» ist definiert und freigegeben. Die inhaltliche Erarbeitung ist initialisiert.

Schwerpunkt 5: Budgetprozess SKI

Ziel: Definition des Prozesses für die Budgetfreigabe SKI inkl. Rollenklärung

Messwert: Der Prozess zur Budgetfreigabe SKI ist inkl. Definition der Rollen erarbeitet und verabschiedet. Das SKI-Budget 2026 ist anhand dieses Prozesses freigegeben.

2 Meilensteine / Termine

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 finanziellen Auswirkungen der einzelnen Ziele werden im Budget 2025 berücksichtigt.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Anhand der Zielallokation führt der Strategierat die Kommissionen. Die Geschäftsstelle koordiniert dabei die Steuerung mittels Controllings und Reportings.

5 Kommunikation

Die Kommunikation der Jahresziele 2025 erfolgt nach der Genehmigung durch den Strategierat im November 2025.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI verabschiedet ihre Jahresziele 2025 z.H. Strategierat:

- 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
- 4) Teilstrategie Kundeninformation: Erarbeitung einer Strategie für die Kundeninformation, basierend auf den Vorgaben der Strategie 2035.
- 5) Budgetprozess SKI: Definition des Prozesses für die Budgetfreigabe SKI inkl. Rollenklärung.

Beilagen

-

Auseinandersetzung mit den strategischen Ambitionen (Vorgehen Strategie KKI)

| | | | |
|-----------------------|--|--------------------------------------|--|
| Sitzung: | Kommission Kundeninformation KKI vom 06.11.2024 | | |
| Traktandum-Nr.: | 06 A | | |
| Herkunft / Verfasser: | Björn Ryser, bjoern.ryser@sbb.ch, 079 763 00 30 Jürg Lüthi, juerg.luethi@jungfrau.ch, 033 828 71 11 | | |
| Geschäftstyp: | <input checked="" type="checkbox"/> Entscheid | <input type="checkbox"/> Information | <input type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide |

Management-Summary

1. Ausgangslage

Als Bestandteil der Strategie Alliance SwissPass 2035 wurde ein strategisches Zielbild und 3 strategische Stossrichtungen für die Kundeninformation als Ambition adressiert:

Strategisches Zielbild

- «Wir stellen sicher, dass die Kundeninformation über das ganze öV-System hinweg standardisiert, einfach und konsistent ist».

Strategische Stossrichtungen

- Standardisierte Kundeninformation: «Wir standardisieren, zusammen mit dem BAV und im Namen sämtlicher konzessionierten Transportunternehmen, die Kundeninformation im Regel- und Störfall und sorgen für Durchgängigkeit im öV-System, um unseren Kundinnen und Kunden die Orientierung im öV zu vereinfachen».
- Optimierte Kundeninformation: «Wir sorgen, zusammen mit dem BAV und im Namen sämtlicher konzessionierter Transportunternehmen, für eine klare und bedürfnisgerechte Kundeninformation. Zudem schaffen wir die Voraussetzungen, dass diese durch Kundinnen und Kunden personalisierbar ist».
- Weiterentwickelte Kundeninformation: «Wir verwenden die Möglichkeiten der digitalen Reisedatenerfassung, um die Kundeninformation weiterzuentwickeln».

2. Handlungsbedarf

Bislang fand in der Kommission Kundeninformation keine vertiefte Auseinandersetzung zu den strategischen Ambitionen aus der Strategie ASP 2035 statt. Zudem verfügt die KKI über keinen konkreten strategischen Überbau, um u.a. den Branchenstandard und die SKI Roadmap danach auszurichten. Hinzu kommt, dass die Projekte (digital und fachlich) nicht mit einer strategischen Relevanz beurteilt und priorisiert werden können.

3. Empfehlung

Wir schlagen vor, dass sich die KKI mit den strategischen Ambitionen (Zielbild und Stossrichtungen) aus der Strategie Alliance SwissPass 2035, vertieft und konkret auseinandersetzt.

Aus der Auseinandersetzung sollen folgende Lieferobjekte entstehen:

- Bedeutung und Relevanz (tief, mittel, hoch) der strategischen Ambitionen für die Kundeninformation öV Schweiz
- Ableitung von strategischen Zielen für die Kundeninformation
- Handlungsfelder, um die strategischen Ziele zu erreichen

4. Alternative

Sowohl ein ganzheitlicher als auch ein «schlanker» Strategieprozess mit zusätzlichen Stossrichtungen, würden den Vorarbeiten aus der Strategie ASP 2035 nicht gerecht werden. Im Fokus steht die Auseinandersetzung mit der strategischen Ambition und die Operationalisierung für die Kundeninformation im öV Schweiz.

5. Weiteres Vorgehen

Die vertiefte Auseinandersetzung mit den strategischen Ambitionen und die Erarbeitung der 3 Lieferobjekte (Bedeutung/Relevanz, strategische Ziele, Handlungsfelder) werden im Workshop vom 25.2.2025, als Grundlage und Vorbereitung für die Priorisierung des Projekt-Portfolios, eingeplant.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- genehmigt das beschriebene Vorgehen zur Erarbeitung der strategischen Ziele KKI inkl. der Relevanz und Handlungsfelder am KKI-Workshop vom 25.02.2025.

Vorgehen Priorisierung Projekt-Portfolio KKI

| | | | |
|-----------------------|--|--------------------------------------|--|
| Sitzung: | Kommission Kundeninformation KKI vom 06.11.2024 | | |
| Traktandum-Nr.: | 06 B | | |
| 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 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.*

An der Sitzung vom 04.09.2024 hat die KKI beschlossen: *Aufgrund der vielen offenen Fragen, die sich in der Diskussion ergeben haben, ist sich das Plenum einig, die Prioritätensetzung pro Projekt (Antrag 4) für die KKI-Sitzung vom 06.11.2024 neu aufzugleisen (inkl. EV Tram als zusätzliches Projekt und Referenzierung der KKI-Projekte in der SKI-Roadmap). Ebenso neu betrachtet wird das Bewertungskriterium Ressourcen. Die Vorbereitung des Geschäfts erfolgt durch Michel Reuteler, Jean-Marie Cotting, Daniel Ryser und Martin Enz.*

2. Die aktuell bekannten Projekte

| Projektname | Ziel / Aufgabe | Status | Project-Owner |
|--|---|--|----------------------|
| Branchen-Standard KI | National verbindlicher Branchenstandard Kundeninformation | Zur Freigabe bei KKI 6.11.2024 | J.-M. Cotting |
| Strategie KI | Aus Strategie ASP 2035: Entwicklung Teilstrategie Kundeninformation in der Branche. | noch nicht bearbeitet | J. Lüthi B. Ryser |
| Ausführungsbestimmungen zum Branchenstandard | Einzelne Abschnitte im BS-KI verweisen auf Ausführungsbestimmungen. Dies können bereits bestehende aus dem Übergangsdokument (vormals V580) sein oder sind neu zu erarbeiten. | Wird in der ständigen AGr BS-KI erarbeitet, benötigt jedoch mind. 2 Jahre. | <i>offen</i> |

| Projektname | Ziel / Aufgabe | Status | Project-Owner |
|-------------------------------------|---|--|---------------|
| Anschlüsse / Umsteigezeiten | - Definitionen erarbeiten - Umsteigezeiten nach Fussdistanz differenzieren | noch nicht bearbeitet | D. Walker |
| ungeplanter Ersatzverkehr | - Echtzeitkommunikation bei spontanen Störungen (Fahrzeugpannen, Demos, usw.) | Fachlich/inhaltlich abgeschlossen | Ph. Sutter |
| BehiG-Massnahmen / Barrierefreiheit | - Zielbild formulieren - Massnahmen aus Gap-Analyse erarbeiten | Agr-Meetings für 2024 und 2025 geplant | M. Ludwig |
| on demand Verkehr | - Fahrplanunabhängige Angebote - suchen – buchen – bezahlen definieren und Teil KI realisieren | Mitarbeit in Gesamtprojekt-Gruppe nötig, tbd | J.-M. Cotting |
| Liniennummern | - Einheitliche Darstellung der Liniennummern, gemäss Vorgaben des BAV. - Differenzierung nach Sparten notwendig. | in Bearbeitung in Sub-Gruppe der Agr BS-KI | A. Muller |
| Ersatzverkehr Tram | Bezeichnung/Information, wenn ein Tram durch einen Bus ersetzt werden muss. | Agr aus Ressourcengründen sistiert | <i>offen</i> |

3. Die Bewertungskriterien

Vorab werden die Projekte bezüglich Wichtigkeit und Dringlichkeit bewertet, und zwar in Bezug zueinander: Ist Projekt A wichtiger/dringlicher als Projekt B und als Projekt C, usw.? Ist Projekt B wichtiger/dringlicher als Projekt A und als Projekt C, usw.?

| Kriterien | Definition | Werte |
|---------------|---|--|
| Wichtigkeit | - Wie stark ist der Profit für die Kundschaft? - Wie relevant ist das Vorhaben für die TU? | Relative Bewertung der Projekte zueinander |
| Dringlichkeit | Wie gross ist die Erwartungshaltung aller Stakeholder bezüglich Realisierungszeitpunkt? | Relative Bewertung der Projekte zueinander |

Daraus ergibt sich die Priorität pro Projekt, sowohl inhaltlich als auch zeitlich.

Nachgelagert wird die Komplexität und der Ressourcenbedarf eingeschätzt. Falls die Komplexität und/oder die Ressourcen nicht mit der zeitlichen Priorisierung übereinstimmen (Machbarkeit nicht gegeben), muss die Dringlichkeit neu beurteilt werden.

| | |
|------------------|--|
| Komplexität | Wie gross ist die Abhängigkeit von Einflüssen, Vorgaben und technischer Realisierbarkeit? |
| Ressourcenbedarf | Wie viele personelle und finanzielle Ressourcen werden benötigt und stehen wann zur Verfügung? |

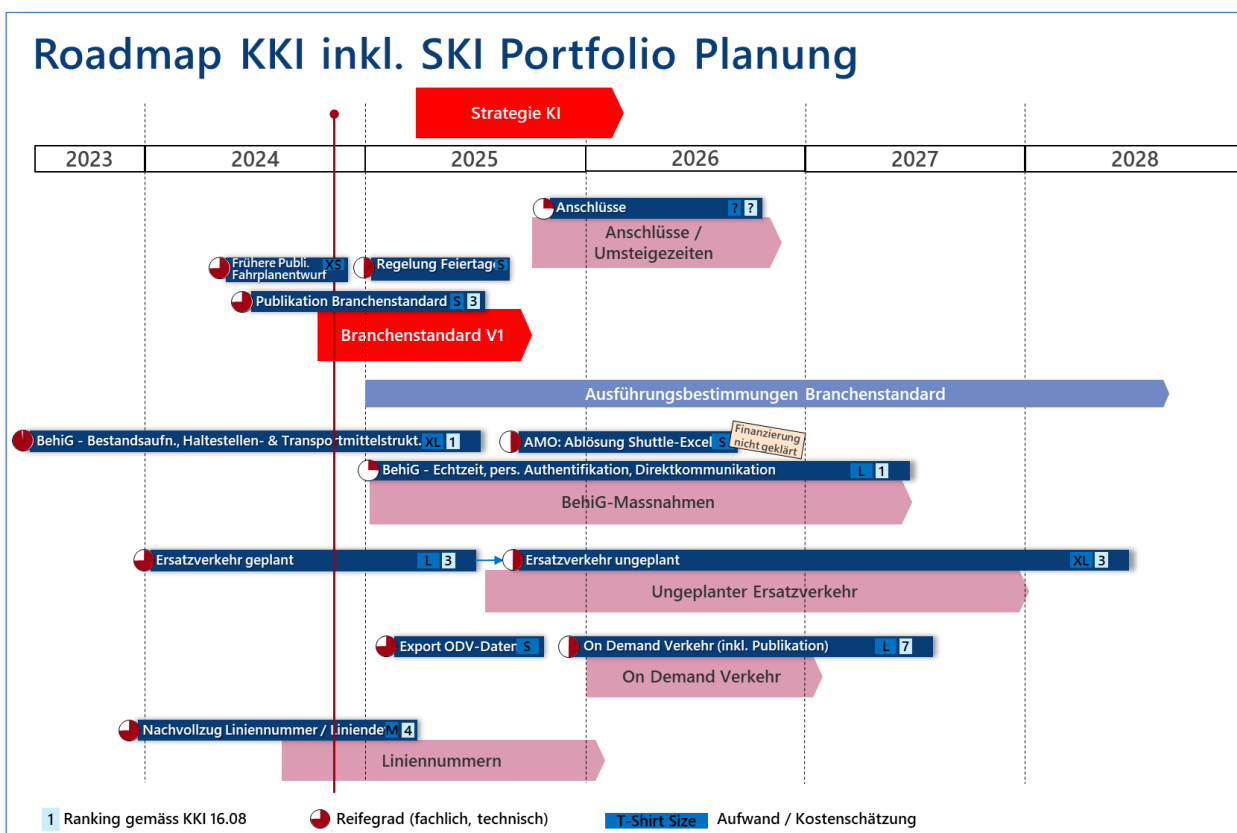
Die Strategierelevanz der einzelnen Projekte kann erst beurteilt werden, wenn das Projekt «Strategie KI» realisiert ist, welches wiederum abhängig ist von der Strategie ASP.

4. Vorgehen zur Bewertung

| Projektname | Kriterien | | | | | Summe |
|--|-------------|---------------|-------------|---------------------------|-------------------|-------|
| | Wichtigkeit | Dringlichkeit | Komplexität | Grösse / Ressourcenbedarf | Strategierelevanz | |
| Branchen-Standard KI | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | |
| Strategie KI | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| Ausführungsbestimmungen zum Branchenstandard | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | |
| ungeplanter Ersatzverkehr | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | |
| BehiG-Massnahmen | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | |
| Anschlüsse / Umsteigezeiten | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| on demand Verkehr | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | |
| Liniennummern | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | |

Die Projekte werden relativ zueinander in den zwei Dimensionen «Wichtigkeit» und «Dringlichkeit» bewertet. Dieses Vorgehen soll moderiert durch alle KKI-Mitglieder erfolgen. Dazu steht der Workshop am 25. Februar 2025 zur Verfügung.

5. Aktueller Stand der Planung



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) genehmigt die Bewertungskriterien zur Priorisierung der KKI-Projekte;
- 2) genehmigt das beschriebene Vorgehen zur Prioritätensetzung und Planung der KKI-Projekte am KKI-Workshop vom 25.02.2025;
- 3) nimmt den aktuellen, mit der Roadmap SKI abgestimmten Planungsstand zur Kenntnis.



Freigabe SKI-Portfolioplanung 2025ff.

| | |
|-----------------------|---|
| Sitzung: | Kommission Kundeninformation KKI vom 06.11.2024 |
| Traktandum-Nr.: | 07 |
| Herkunft / Verfasser: | Daniel Ryser, daniel.ryser@sbb.ch, 079 593 95 71 |
| Geschäftstyp: | <input type="checkbox"/> Entscheid <input type="checkbox"/> Information <input type="checkbox"/> Diskussion <input checked="" type="checkbox"/> eDecide |

Management-Summary

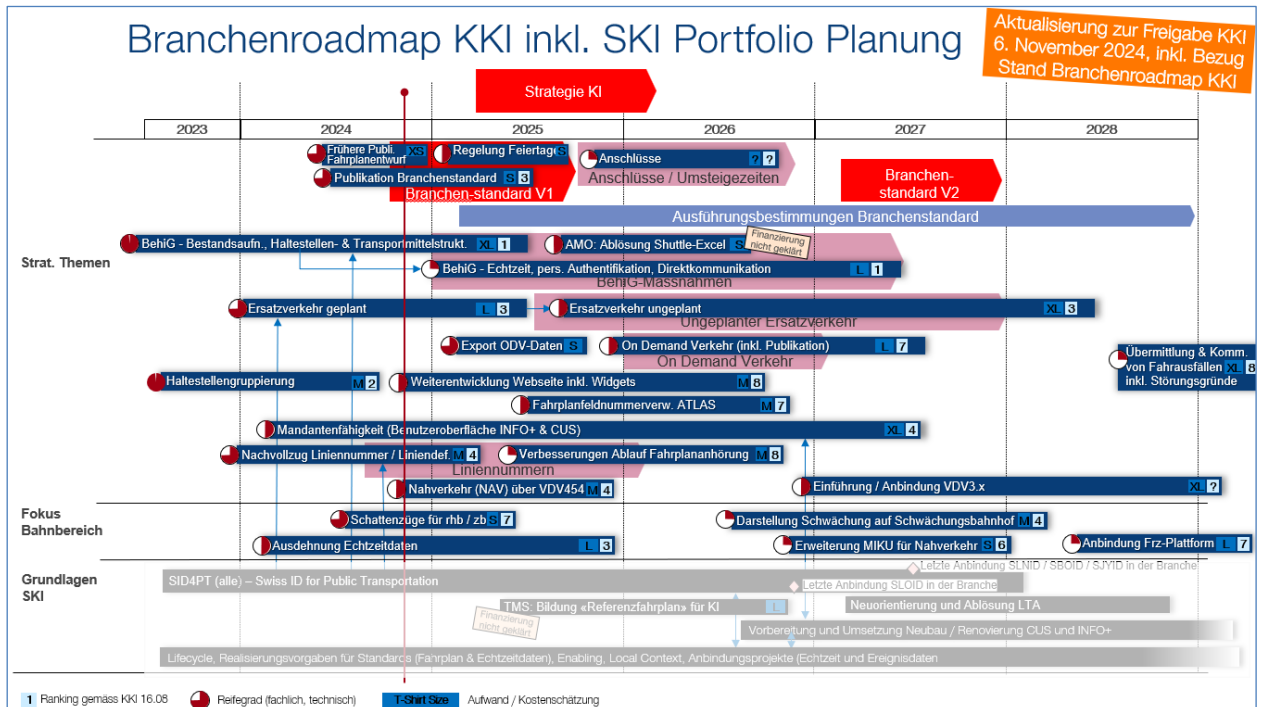
1 Ausgangslage

Hinweis: Zusammenhänge «Branchenroadmap KKI» sowie «SKI-Portfolioplanung» und «SKI-Roadmap» sind in der Beilage 2 aufgeführt

Im Jahr 2023 hat sich die KKI in mehreren Sequenzen mit den Themen inkl. Prioritäten der Systemaufgaben KI (SKI) befasst und die mehrjährige Planung sowie das Budget 2024 zuletzt am 29.11.2023 freigegeben.

Zwischenzeitlich wurde über neue Vorhaben entschieden und die massgebliche Branchenroadmap KKI liegt im Entwurf vor. Diese beiden Einflussfaktoren sowie Erkenntnisse aus der Umsetzung der SKI-Planung wurden in der KKI-Sitzung vom 4. September 2024 besprochen und sind in die abermals aktualisierte SKI-Portfolioplanung gemäss Beilage eingeflossen. Ebenfalls eingeflossen sind die Ergebnisse aus dem Workshop zur Planung der KKI-Projekte vom 17.10, organisiert von der Geschäftsstelle ASP auf Wunsch der KKI.

Der vorliegende Antrag sieht die Freigabe der aktualisierten SKI-Portfolioplanung 2025ff. und dem Budget SKI 2025 vor. Das Controlling obliegt gemäss Geschäftsordnung und SKI-Vertrag dem BAV. Hier der zentrale Auszug (Folie 5) aus der SKI-Portfolioplanung 2025ff. gemäss Beilage, in der die neu geschaffene Durchgängigkeit zur Branchenroadmap KKI ebenfalls abgebildet ist:



Die letzte Version (Freigegebener Stand KKI 29.11.2023, Folie 3) sowie die Anpassungen mit der neuen Version (Folie 7 & 8) sind ebenfalls in der Beilage ersichtlich.

Von der SKI-Portfolioplanung abgeleitet und parallel mit der Branchenarbeitsgruppe KI ADM aktualisiert wurde die SKI-Roadmap in der Version 4.0. Diese ist inhaltlich mit der SKI-Portfolioplanung abgestimmt (siehe auch Details auf Folie 9) und wird in einem separaten Antrag zur Freigabe vorgelegt.

2 Meilensteine / Termine

Nach erfolgter Freigabe der aktualisierten SKI-Portfolioplanung und dem Budget 2025 werden bereits vorbereitende Arbeiten zur Umsetzung weitergeführt.

Abweichungen bei der Umsetzung der vorliegenden Planung werden durch SKI gegenüber der KKI und dem BAV situativ vorgelegt.

Bei unterjährigen Entscheidungen der KKI zu Geschäften mit Einfluss auf das SKI-Budget, zeigt die SKI deren Relevanz und mögliche Anpassungen respektive Alternativen auf. Dies ist insbesondere auch der Fall, falls die weiterführende Priorisierung / Planung der Branchenroadmap KKI im Verlauf des Jahres 2025 zu Veränderungen führt.

Die ordentliche aktualisierte SKI-Portfolioplanung 2026ff. sowie das Budget SKI 2026 sollen der KKI im Q4/2025 zur Freigabe vorgelegt werden.

3 Kosten / Finanzierung

Die im Rahmen der Systemaufgaben vom BAV gesprochenen Mittel ermöglichen die Umsetzung der SKI-Portfolioplanung in der LV-Periode 2025-2028 sowie die Detailplanung gemäss Budget 2025.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die SKI-Portfolioplanung leitet sich zum einen von der Branchenroadmap KKI (Entwurf) ab und bildet die im Jahr 2023 gemachte und im Jahr 2024 aktualisierte Priorisierung der Vorhaben durch die KKI ab, unter Berücksichtigung des Reifegrads der Vorhaben und der Verfügbaren Kapazitäten der Umsetzungsteams bei SKI. Falls nötig, leitet sich die Dimensionierung der Teamkapazitäten SKI aufgrund der vorliegenden Planung ab.

5 Kommunikation

Publikation und Kommunikation der aktualisierten SKI-Portfolioplanung erfolgt innerhalb SKI (Umsetzungsorganisation) über die Geschäftsstelle SKI.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

Da sich die SKI-Portfolioplanung von der Branchenroadmap KKI ableitet, besteht eine direkte Abhängigkeit zu allfälligen Anpassungen in der definitiven Version der Branchenroadmap KKI (Entscheid KKI zum Zeitpunkt der Einreichung dieses Antrages noch ausstehend)

7 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Keine.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) gibt die aktualisierte SKI-Portfolioplanung 2025ff. (Gesamtsicht über die nächsten Jahre) und das Budget SKI 2025 frei.

Beilage

- Aktualisierte SKI-Portfolioplanung 2025ff. (diverse visuelle Darstellungen sowie Anpassungen ggü. letzter Version)



Freigabe aktualisierte SKI-Roadmap v4.0

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

Management-Summary

1 Ausgangslage

Hinweis: Zusammenhänge «Branchenroadmap KKI» sowie «SKI Portfolio Planung» und «SKI-Roadmap» sind im Anhang aufgeführt.

Im Februar 2023 hat die KKI gemeinsam mit der Branchenarbeitsgruppe KI ADM einen Workshop zur SKI-Roadmap durchgeführt und als Ergebnis die aktualisierte SKI-Roadmap freigegeben. Über die Priorisierung der Themen im Backlog sowie neue Themen wurde, nach Vorbefassung in der Agr. KI ADM, in der KKI-Sitzung vom 24. April 2024 befunden.

Zwischenzeitlich hat sich die Agr. KI ADM detaillierter mit der Aktualisierung der SKI-Roadmap auseinandergesetzt und die jährliche Aktualisierung soll durch die KKI, passend mit der Freigabe der SKI Portfolio Planung, freigegeben werden.

Die vorliegende aktualisierte SKI Roadmap ist mit der SKI Portfolioplanung abgestimmt und konkretisiert die notwendigen Umsetzungstätigkeiten/-zeitpunkte der Branche im Sinne des SKI-Portfolios und der gemeinsamen Planung SKI / KKI.

2 Meilensteine / Termine

Nach erfolgter Freigabe der aktualisierten SKI-Roadmap durch die KKI wird diese publiziert.

Die Begleitung / Betreuung der KTUs für ihren Anteil der Umsetzung soll durch KKI und SKI in 2025 weiter intensiviert werden.

Die nächste Aktualisierung der SKI-Roadmap im Lead der Arbeitsgruppe KI-ADM soll im Q4/2025 erfolgen und der KKI spätestens im Q1/2026 zur Freigabe vorgelegt werden.

3 Kosten / Finanzierung

Die Kosten zur Arbeit an der SKI-Roadmap und deren Publikation sind durch die Budgets SKI & KKI gedeckt.

Die Kosten für die inhaltlichen Themen, welche die SKI-Roadmap umfasst, werden fortan aufgearbeitet und detaillierter dargelegt und mit den KTUs besprochen.





4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die aktualisierte SKI-Roadmap leitet sich zum einen von der SKI-Portfolioplanung (abgestimmt mit der Branchenroadmap KKI) ab und bildet die Prioritäten und zeitlichen Planungen der Branchenarbeitsgruppe KI ADM (Architektur und Datenmanagement) ab.

5 Kommunikation

Publikation und Kommunikation der aktualisierten SKI-Roadmap erfolgt über öv-info.ch, die nächste KKI-Newsletter sowie weiterführende Informationsveranstaltungen.

Die bisherigen 2 Dokumente zur SKI-Roadmap (1x Meilensteinplanung und 1x Themenliste) wurde zur einfacheren Lesbarkeit in ein konsolidiertes Dokument zusammengefasst. Siehe Beilage 1.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

Bisher wurde von keinem der befragten Transportunternehmen zurückgemeldet, dass die SKI-Roadmap in der v4.0 mit entsprechendem Umfang (Themenmenge, Umsetzungszeitpunkte) nicht realisierbar ist. Allfällige Bedenken oder voraussichtliche Abweichungen bei der Umsetzung sind mit der Geschäftsstelle SKI zu diskutieren.

Letzte Anmerkungen / Ergänzungen der Agr. KI ADM, die bis zum 21.10. eingetroffen sind, wurden in die vorliegende Version 4.0 der SKI-Roadmap eingearbeitet. Die offizielle Empfehlung zur Freigabe wird in der Arbeitsgruppensitzung KI ADM vom 30. Oktober erteilt. Sollte die Empfehlung wider Erwarten nicht erfolgen, wird der vorliegende Antrag zurückgezogen.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) gibt die aktualisierte SKI-Roadmap v4.0, als verbindliche Planungsgrundlage für Vorbereitung und Umsetzung von Anbindungsarbeiten seitens KTUs, frei und publiziert sie

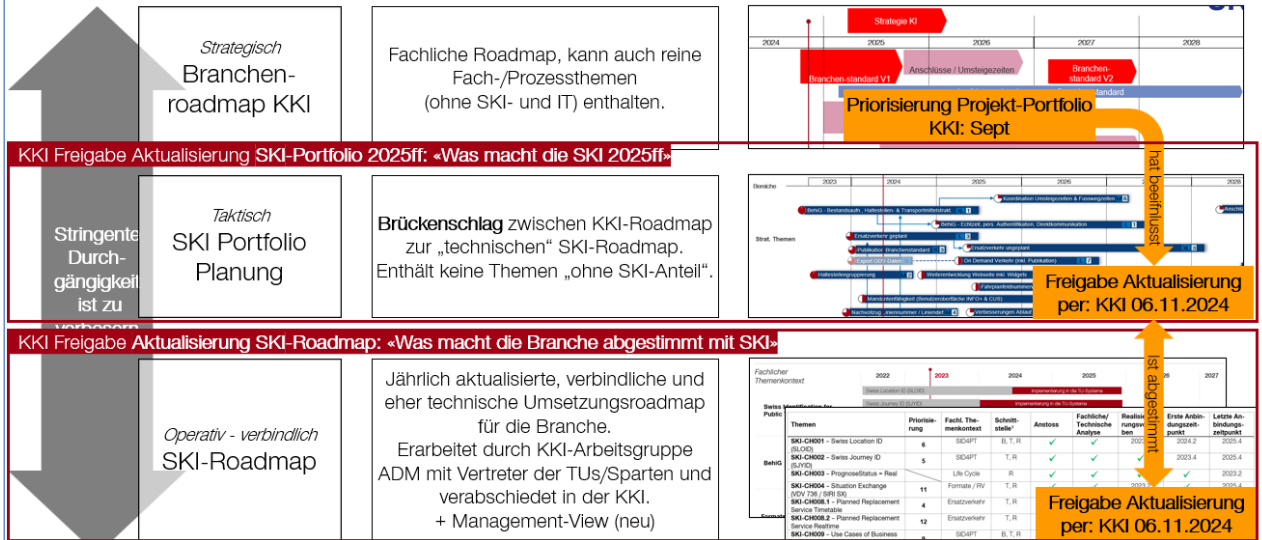
Beilage

- SKI-Roadmap v4.0 - Meilensteinplanung und Themenliste.pdf
Änderungen gegenüber der letzten Version sind rot hervorgehoben

Anhang

Zusammenhänge «Branchenroadmap KKI» sowie «SKI Portfolio Planung» und «SKI-Roadmap»:

Abgeleitet von der Branchenroadmap KKI wird das SKI-Portfolio ausgestaltet – Durchlauf 2024 für 2025ff





Umsetzung der Aufträge am Beispiel der Fahrgastrechte

| | | | |
|-----------------------|---|--------------------------------------|---|
| Sitzung: | Kommission Kundeninformation KKI vom 06.11.2024 | | |
| Traktandum-Nr.: | 09 | | |
| Herkunft / Verfasser: | Aline Muller, BAV, aline.muller@bav.admin.ch, 058 481 44 19 | | |
| Geschäftstyp: | <input type="checkbox"/> Entscheid | <input type="checkbox"/> Information | <input checked="" type="checkbox"/> Diskussion <input type="checkbox"/> eDecide |

Management-Summary

1 Ausgangslage

Das BAV ist zuständig für die Durchsetzung der Passagierrechte im öffentlichen Verkehr der Schweiz (DSPR) und hat daher eine Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte aufgebaut, bei welcher sich öV-Kundinnen und -Kunden bei Bedarf melden können. Die Information der Passagiere über ihre Rechte ist eines der Themengebiete, mit welchen sich die DSPR auseinandergesetzt hat. Die KKI wurde daher ersucht, eine Richtlinie im Sinne eines Branchenstandards zu erarbeiten, welche die Auslegung folgender Rechtsgrundlagen beantwortet: Art. 15a Abs. 2 PBG, Art. 18 Abs. 1 lit. c PBG, Art. 55b Abs. 1 lit. j VPB, Art. 55c VPB.

Die Kommission Kundeninformation (KKI) hat darauf eine temporäre Arbeitsgruppe eingesetzt, die sich mit dem Thema «Kommunikation Fahrgastrechte öV Schweiz» befasste und (Minimal-)Regeln zur Umsetzung der Informationspflicht und der Pflicht zur Bekanntgabe von Beschwerdemöglichkeiten definiert hat. Diese Arbeitsgruppe empfahl einstimmig, das erarbeitete Regelwerk umzusetzen. Das Regelwerk sollte nach Verabschiedung durch die KKI in den nationalen Branchenstandard Kundeninformation integriert und für verbindlich erklärt werden. Nach Diskussion am 4. September war sich das Plenum einig, dass die neue Branchenregelung «Kommunikation Fahrgastrechte» in der Praxis so nicht umsetzbar ist und lehnt eine Auslegung der Artikel ab.

Für das BAV stellt sich im vorliegenden Fall sowohl eine konkrete Frage als auch eine generelle Frage, wie mit solchen Anliegen seitens der Aufsichtsbehörde und der Besteller umgegangen wird.

Fahrgastrechte: Möchte sich die KKI mit diesem Thema befassen oder soll das BAV den Auftrag zurückziehen und die weitere Bearbeitung selbst übernehmen?

Generell: Wie will die KKI generell mit solchen Anfragen umgehen?



Diskussion

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) diskutiert die vom BAV gestellten folgenden Fragen:
 - Fahrgastrechte: Möchte sich die KKI mit diesem Thema befassen oder soll das BAV den Auftrag zurückziehen und die weitere Bearbeitung selbst übernehmen?
 - Generell: Wie will die KKI generell mit solchen Anfragen umgehen?