



Nationale Kommission Kundeninformation  
Commission Information nationale à la clientèle  
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

# 18. Termin AGr KI ADM

19.02.2025  
09.00 – 12.00 Uhr

Sitzung hybrid  
SBB, Wylerpark, Bern oder online via MS  
Teams



# Agenda



- › Begrüssung und Teilnehmende
- › 1. Verwendung der KI-Daten in den Vertriebssystemen
- › 2. Erkenntnisse aus Punkt 1

# Begrüßung und Teilnehmende

Simon Freihart, 09.00 – 09.05

# Begrüssung und Teilnehmende

Nr	Vorname	Name	Unternehmung	Teilnahme 18. Termin, Workshop
01	Simon	Freihart	SKI	Vor Ort
02	Henning	Klein	SKI	Vor Ort
03	Adrian	Haller	BLS	Entschuldigt
04	Arne	Heimann	Bernmobil / KIDS SollDaten	Vor Ort
05	Dominik	Grögler	ZVV	Vor Ort
06	Matthias	Leffler	PAG	Vor Ort
07	Pierre-Yves	Meyer	TL	Entschuldigt
08	Stéphane	Pierroz	TPF	Entschuldigt
09	Christian	Trachsel	SBB	Vor Ort
B1	Michael	Böhm	AGr Nationaler Branchenstandard	Online
B2	Martin	Enz	Generalsekretär KKI	Entschuldigt
B3	Daniel	Ryser	Geschäftsstelle SKI	Online
B4	Jürg	Wichtermann	SKI / KIDS IstDaten	Entschuldigt
B5	Roger	Kneubühl	SKI / KIDS EreignisDaten	Vor Ort
B6	Julia	Rieser	SKI	Vor Ort
G1	Niklas	Auerbach	SBB / Branchenvertriebssystem NOVA	Vor Ort

K

# 1. Verwendung der KI-Daten in den Vertriebssystemen

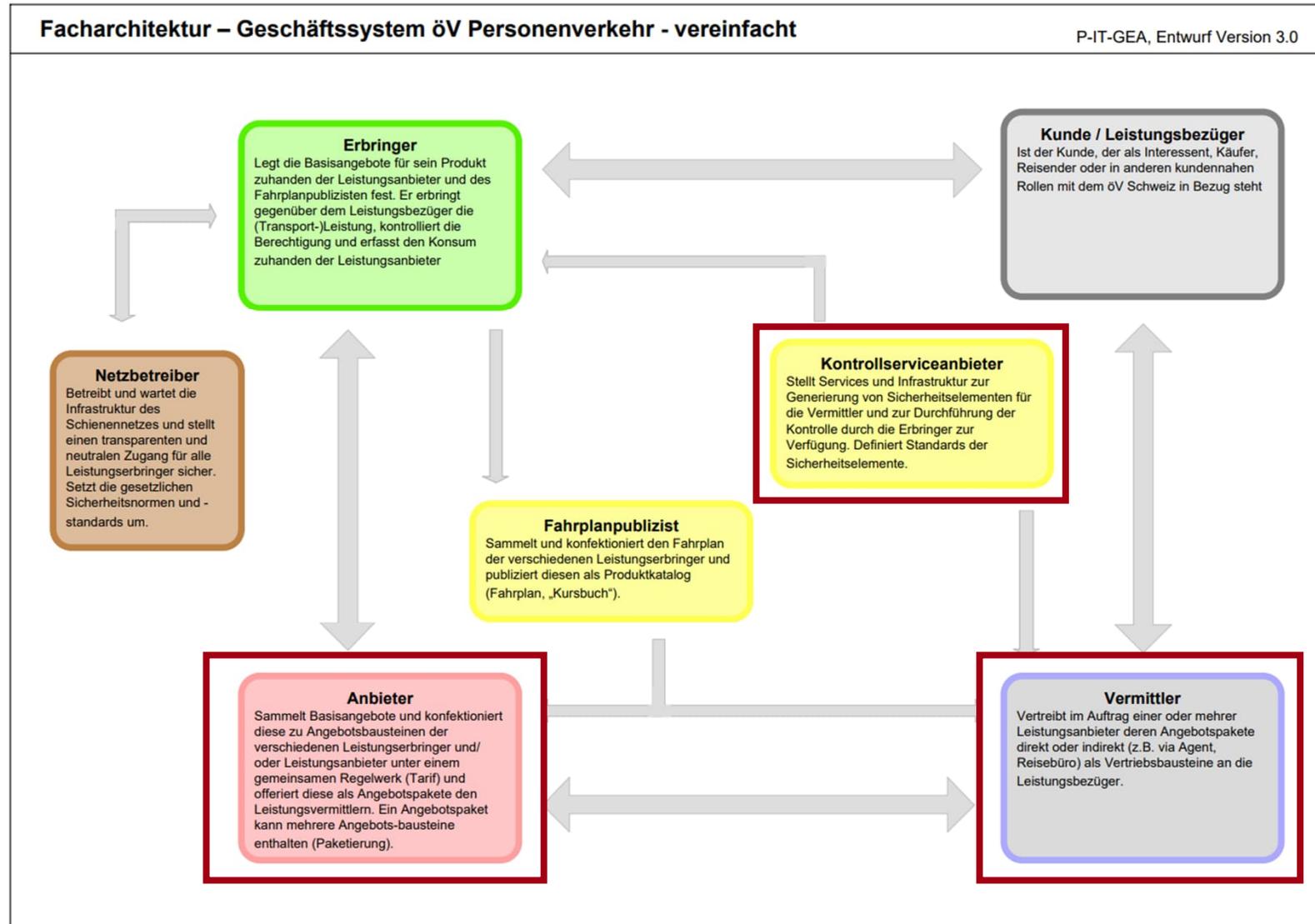
D, Niklas Auerbach, xx.xx – xx.xx

# Verwendung von Kundeninformation im Vertrieb

Niklas Auerbach  
Bern, 19.02.2025

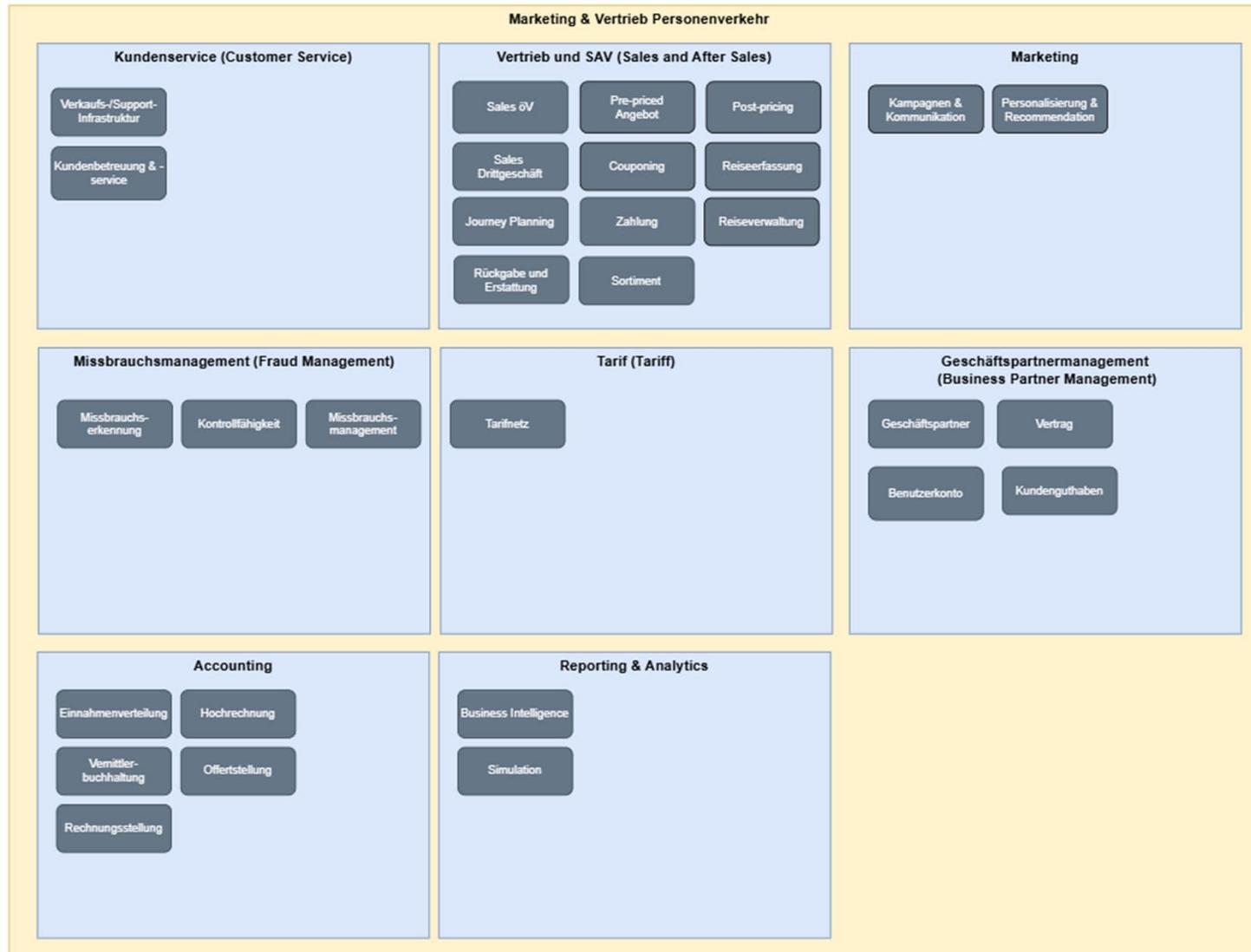


# Vertriebsfunktionalität: Sicht Rollenmodell öV Schweiz





# Capability Modell Marketing und Vertrieb am Beispiel SBB

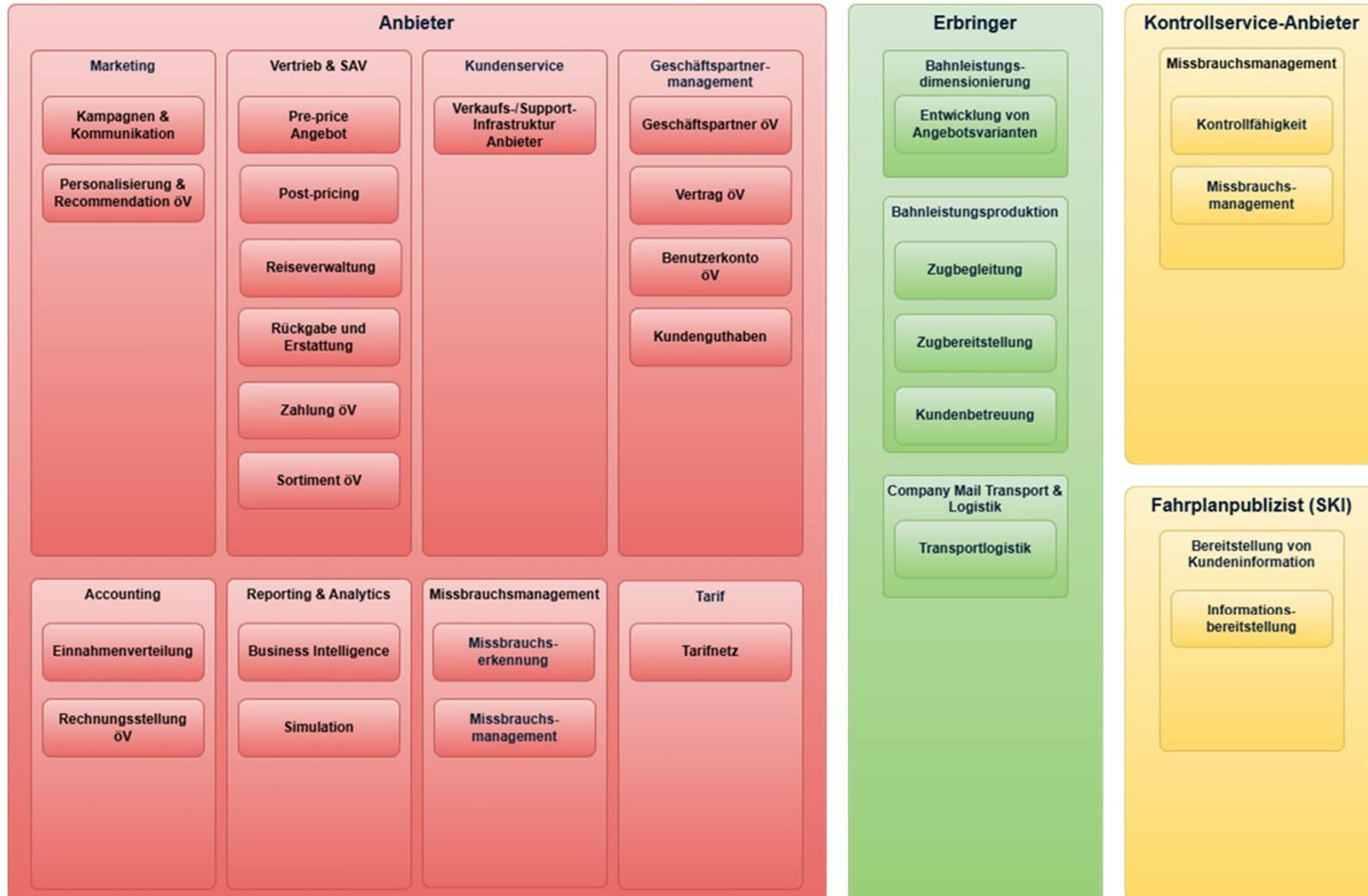




# Capabilities nach Rollen des öV-Rollenmodell



# Capabilities nach Rollen des öV-Rollenmodell



# Capabilities nach Rollen des öV-Rollenmodell



# Legende: Rollen des öV-Rollenmodell

## Vermittler

Vertreibt im Auftrag einer oder mehrer Leistungsanbieter deren Angebotspakete direkt oder indirekt (z.B. via Agent, Reisebüro) als Vertriebsbausteine an die Leistungsbezüger.

## Anbieter

Sammelt Basisangebote und konfektioniert diese zu Angebotsbausteinen der verschiedenen Leistungserbringer und/ oder Leistungsanbieter unter einem gemeinsamen Regelwerk (Tarif) und offeriert diese als Angebotspakete den Leistungsvermittlern. Ein Angebotspaket kann mehrere Angebotsbausteine enthalten (Paketierung).

## Erbringer

Legt die Basisangebote für sein Produkt zuhanden der Leistungsanbieter und des Fahrplanpublizisten fest. Er erbringt die (Transport-)Leistung gegenüber dem Leistungsbezüger, kontrolliert die Berechtigung und erfasst den Konsum zuhanden der Leistungsanbieter.

## Kontrollservice- Anbieter

Stellt Services und Infrastruktur zur Generierung von Sicherheitselementen für die Vermittler und zur Durchführung der Kontrolle durch die Erbringer zur Verfügung. Definiert Standards der Sicherheitselemente.

## Fahrplanpublizist

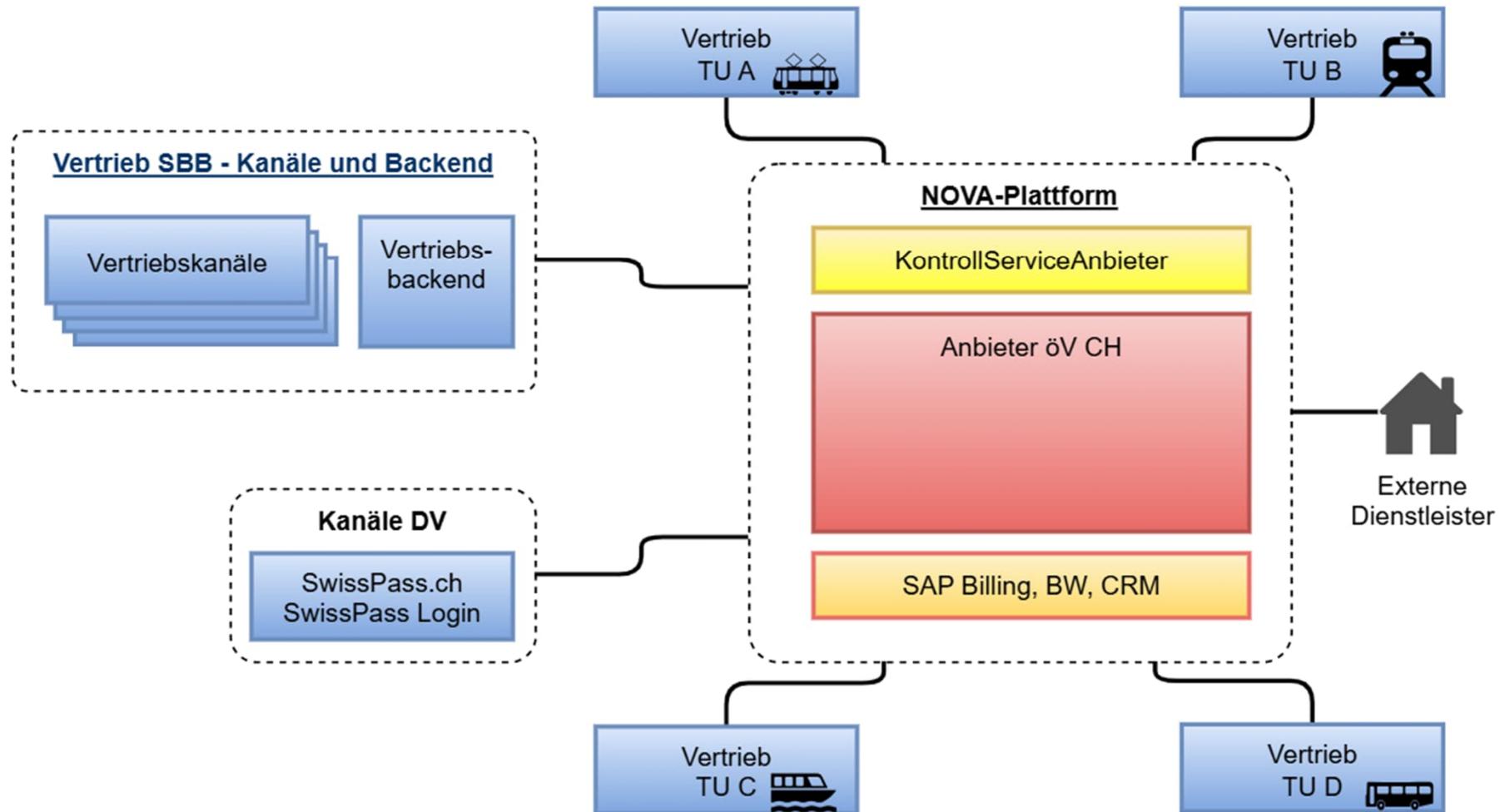
Sammelt und konfektioniert den Fahrplan der verschiedenen Leistungserbringer. Publiziert diesen als Produktkatalog (Fahrplan, „Kursbuch“).

# Die Kundeninformation ist eine unverzichtbare Datengrundlage für den Vertrieb.

Der Vertrieb nutzt eine breite Menge an KI-Daten wie Stammdaten, Solldaten, Echtzeitinformation und Störungsinformationen. Die Daten werden in einer Vielzahl von Prozessen genutzt, u.a.

- Pflege des Verkehrsnetz und Tarifnetz
- Pflege von Vertriebsparametern
- Kontingentberechnung von Sparbilletten
- Reiseplanung / Reisendeninformation während der Reise (inkl. Störfall, Kundenlenkung)
- Abonnierung von Fahrten und Benachrichtigung bei Abweichungen
- Verkauf, teilweise mit langen Vorlaufzeiten (IP)
- Post Priced Ticketing
- Einnahmenverteilung / öV-Abrechnung
- Reporting & Analytics
- Kundenservices
- Assistierte Mobilität
- Passagierrechte
- Hochrechnung Personenverkehr
- ...

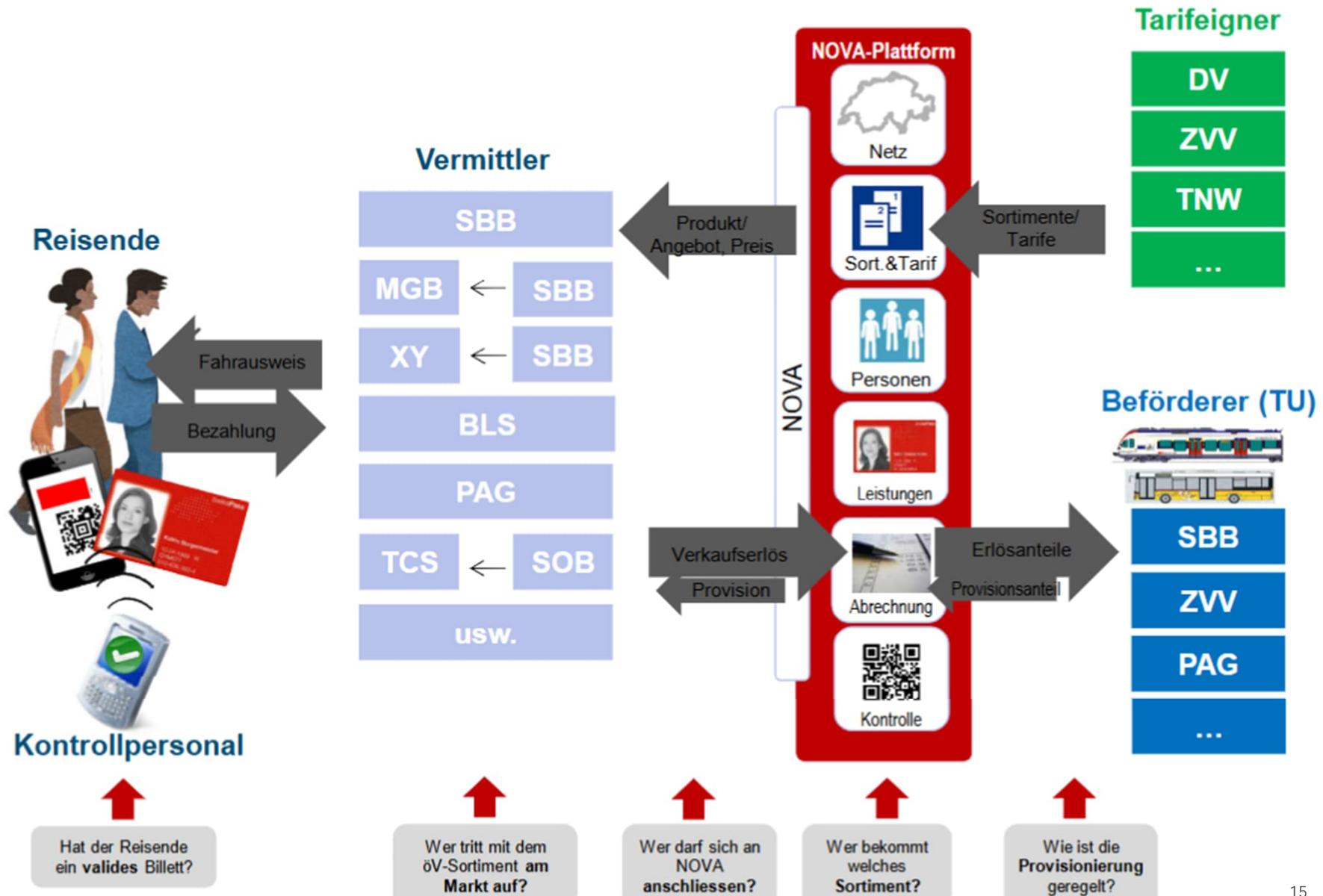
# NOVA als zentrales Vertriebs-Backend im öV-CH



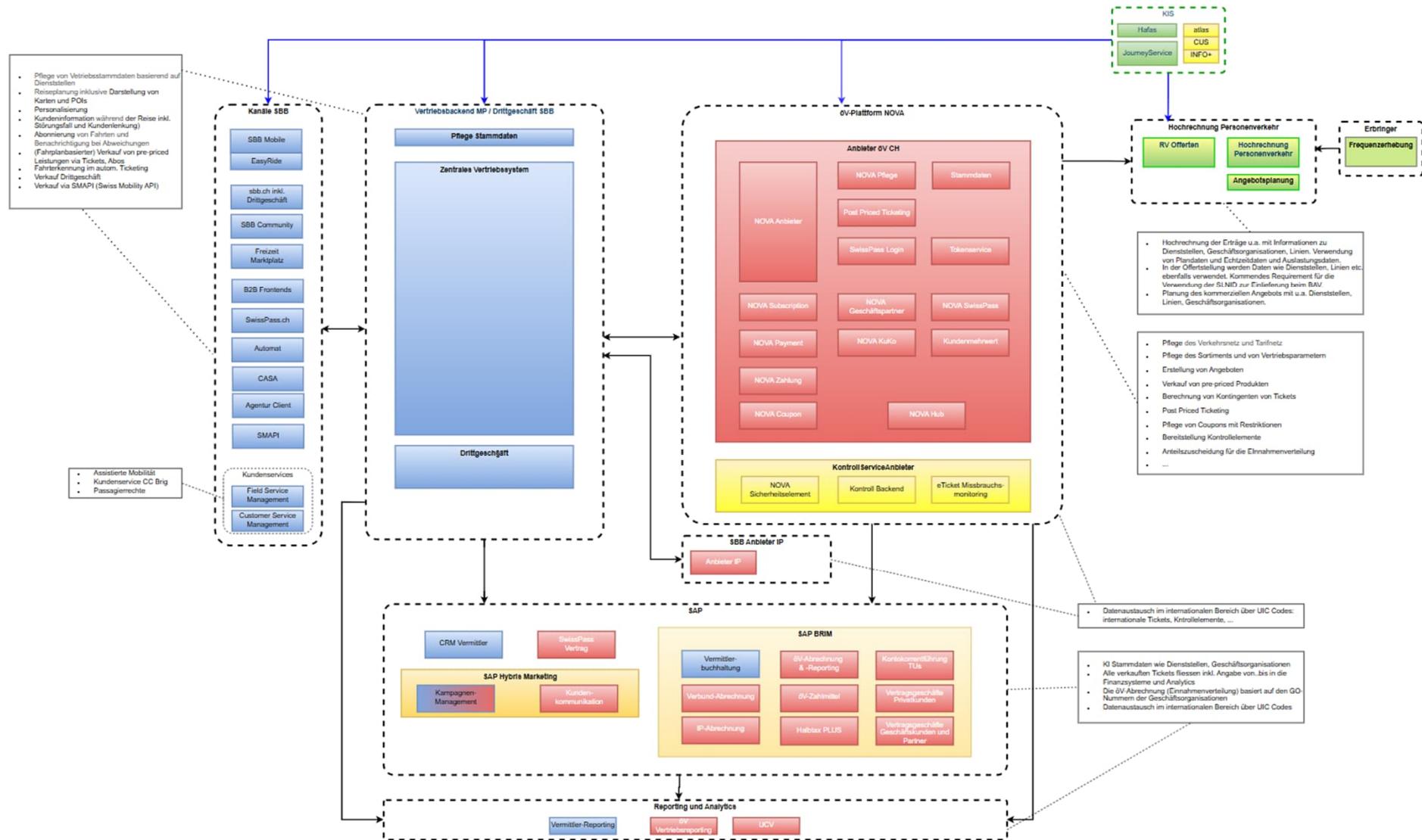
# NOVA

## kurz erklärt

Die Plattform „NOVA“ ist das zentrale Vertriebs-Backend des öffentlichen Verkehrs Schweiz, über welches die angeschlossenen Transportunternehmen Angebote erstellen und über unterschiedliche Vertriebskanäle verkaufen können.



# Beispiele für die Verwendung von Kundeninformation im Vertrieb



# Beispiele für die Verwendung von KI im Vertrieb

# Beispiel Partner NOVA

Browser address bar: <https://peripherie-novap-prod.sbb-cloud.net/ui/partner.html>

Navigation: Conf, Quick links, MKS, Artefakte, Google, DGOV, DGOV2, Bestell und Servicep..., Ausbildung, News aus der GL-IT, Digital Governance..., Weitere Favoriten

NOVA Pflege PROD (OEVPD2\_MASTER) Auerbach Niklas (IT-PTR-CEN2-SL3) [Abmelden](#)

## Partner

Code	Bezeichnung	Aktionen
11	Schweizerische Bundesbahnen SBB	
12	Schweizerische Bundesbahnen SBB Regionalverkehr	
22	Appenzeller Bahnen (ab)	
23	Transports Publics du Chablais	
24	Transports Publics du Chablais (aomc)	
27	Transports Publics du Chablais (asd)	
29	Transports de la région Morges-Bière- Cossonay	
31	Aargau Verkehr AG	
32	Lauterbrunnen-Mürren	
33	BLS AG (bls)	
34	BLS AG (bn)	
35	Berner Oberland-Bahnen	
36	Schweizerische Südostbahn (SOB)	

Definition [Druck](#) [Screen](#)

**Code: \***

**Bezeichnung: \***

**Kürzel: \***

**UIC-Bahncode:**

**Bemerkung:**

[Speichern](#)

# Beispiel Dienststellen NOVA

Browser address bar: <https://peripherie-novap-prod.sbb-cloud.net/ui/dienststellen.html>

Navigation: Conf, Quick links, MKS, Artefakte, Google, DGOV, DGOV2, Bestell und Servicep..., Ausbildung, News aus der GL-IT, Digital Governance..., SBB-I Segment Arch..., Service Portal, SBB Intranet, GEA I, Weitere Favoriten

NOVA Pflege PROD (OEVPD2\_MASTER) Auerbach Niklas (IT-PTR-CEN2-SL3) Abmelden

## Dienststellen

Bezeichnung: thun + Neu

Bezeichnung	Aktionen
7100 - Thun	
7150 - Thun (See)	
7152 - Oberhofen am Thunersee	
7180 - Thun, Bahnhof	
7835 - Kuoni Thun	
8957 - Thunstetten, Schloss	
11825 - Thun SBB	
76943 - Thunstetten, Schorenmatte	
76944 - Thunstetten, Wischberg	
89003 - Bern, Thunplatz	

+ Neue Generation erstellen ab 18.02.2025 Aktuellste Generation löschen

ID	Gueltig Von	Gueltig Bis
640489413	01.01.2025	31.12.9999
640489406	03.10.2024	31.12.2024
3477547	04.04.2018	02.10.2024

Erstellt: 03.10.2024 09:01      Generation gültig von: 01.01.2025  
Zuletzt bearbeitet: 03.10.2024 09:03      Generation gültig bis: 31.12.9999

Definition

Didokcode: 7100

Name:\*

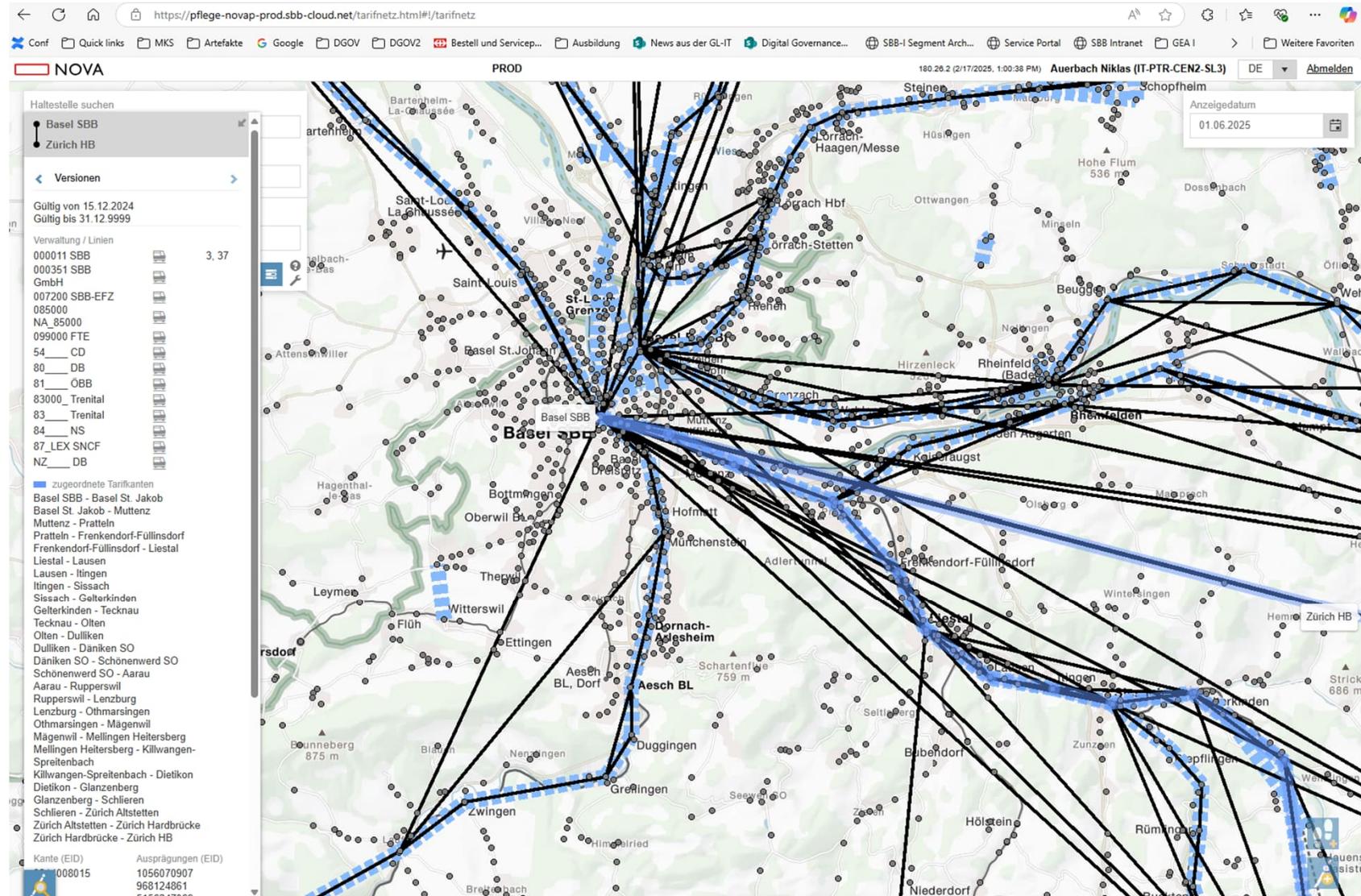
Buchführende Dienststelle:\*

Vertriebspunkte-Owner:\*

Bemerkung:

Speichern

# Beispiel Tarifnetz NOVA



# öV-Reporting

The screenshot shows a SAP Fiori dashboard for 'Startseite' (Home) with a navigation bar at the top containing: Finanzen, Marketing, Administration, Mein Profil, öV-Zahrmittel, Manuelle Saldierung, Verbundabrechnung, Prüfungen STAT\_TEMP unverdichtet, IP-Abrechnung, and Drittgeschäftsabrechnung. The main content area is divided into several sections:

- Startseite (Top Row):** Saldierungsausweis; Leistungsvermittler (Verkäufe auswerten, Monatsdaten); Leistungserbringer (Anteile auswerten, Monatsdaten); Beratungsprovision bis 31.12.2019 (Monatsdaten); Beratungsentschädigung ab 01.01.2020 (Monatsdaten); Abgrenzungen (Monatsdaten); Abgrenzungen FVP (Monatsdaten); Kontenpflege (FIBU Kontenpflege).
- Marketing (Second Row):** Leistungsvermittler (Verkäufe auswerten, Einzelleistungen); Erstattungsleistung SAV auswerten (Einzelleistungen); Leistungsvermittler Weginfos auswerten (Einzelleistungen); Leistungsvermittler Verkäufe auswerten (Tagesdaten); Leistungserbringer (Anteile auswerten, Tagesdaten); Tarifowner (Anteile pro Leistung); Abgrenzungen (Tagesdaten); Freizeitleistungen (Anteile auswerten, Tagesdaten); Gruppenbillette (Verkäufe auswerten, Einzelleistungen).
- Reservierungen (Third Row):** Reservierungen (Verkäufe auswerten, Einzelleistungen).
- Mein Team (Bottom Left):** Mein Team (Benutzer verwalten); Abrechnungsstellen.

A tooltip is visible over the 'Leistungsvermittler' tile in the top row, showing 'Leistungsvermittler Verkäufe auswerten' and 'Monatsdaten'. The background image shows a red and yellow SBB train and blue and white buses.

# Passagierrechte

https://service.swisspass.ch/pare

SwissPass

Frühere Verbindungen

19:33	20:26	53 min, Direkt	Übernehmen	+
19:37	20:49	1 h 12 min, Direkt	Übernehmen	+
19:43	20:52	1 h 9 min, Direkt	Übernehmen	+
19:43	20:56	1 h 13 min, 1x Umsteigen	Übernehmen	+
20:06	21:00	54 min, Direkt	Übernehmen	+

Schließen

Zurück Weiter

Impressum Rechtlicher Hinweis Datenschutz Cookie-Einstellungen Über SwissPass



# Backup



# NOVA Services in der Übersicht

NOVA Preisauskunft

NOVA Sicherheitselement

NOVA Pflege

SwissPass Plus

NOVA Verkauf

NOVA Kontrolle

NOVA PowerTools

Ausweisverwaltung

NOVA Vertrag

NOVA Abrechnung

Fotoverwaltung

NOVA Kunde

NOVA Zahlung

Digitalisierung öV

NOVA SwissPass

NOVA Notifications



Vielen Dank!