



## Protokoll

Sitzung der Kommission Kundeninformation (KKI)

Zeit und Ort	24.02.2023, 08.15 – 11.25 Uhr Centre Loewenberg, 3280 Murten
Mitglieder mit Stimmrecht (inkl. Spartenvertretung)	Cédric Blondel, MOB, Regionalverkehr Jean-Marie Cotting, PAG, Regionalverkehr Frédéric Füssenich, Rigibahnen, Touristischer Verkehr Matthieu Giraudier, TPG, Ortsverkehr Hans Koller, Bus Ostschweiz AG, Regionalverkehr (bis + mit Tr. 9) Roger Krähenbühl, SBB, Fernverkehr Marco P. Ludwig, ZVV, Regionalverkehr Jürg Lüthi, JB, Touristischer Verkehr Michel Reuteler, BLS, Regionalverkehr Philipp Sutter, VBSG, Ortsverkehr
Generalsekretär KKI	Martin Enz, Geschäftsstelle Alliance SwissPass (Vorsitz)
Beisitzende	Bernhard Adamek, VöV Benedicta Aregger, SBS Regula Herrmann, BAV (i.V. von Aline Muller) Rahel Maurer, SKI (ad interim)
Protokoll	René Moor, Geschäftsstelle Alliance SwissPass
Gäste	Bruno Lehmann, Geschäftsstelle Alliance SwissPass Daniel Ryser, SKI Esther Buchmüller, SBB (zu Traktandum 10) Diana Irawan, SBB (zu Traktandum 10) Simon Freihart, SBB (zu Traktandum 11)
Entschuldigt	Armon Cantieni, TLML, Touristischer Verkehr Aline Muller, BAV (vertreten durch Regula Herrmann) Daniel Walker, VBL, Ortsverkehr
Nächste Sitzung	24.05.2023, Geschäftsstelle Alliance SwissPass, Bern



## Inhaltsverzeichnis

1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters .....	3
2. Genehmigung der Protokolle der KKV vom 03.11.2022 und des MB SKI vom 26.10.2022 .....	3
3. Wahl der Sitzungsleitung .....	3
4. Charta nationale KI .....	4
5. Wahl Mitglieder AGr Nationaler Branchenstandard .....	5
6. Namensgebung nationaler Branchenstandard .....	7
7. Publikation nationaler Branchenstandard .....	8
8. Roadmap Erstellung nationaler Branchenstandard .....	10
9. Vorgehen BAV-Rundschreiben «Liniennummern» .....	12
10. Signalethik Rollstuhl .....	13
11. Information zu SBB-Durchsagen bei Personunfällen .....	17
12. Bildung AGr KI-Architektur und Datenmanagement .....	18
13. Varia und Ausblick .....	22
14. Erkenntnisse aus dem Workshop vom 23.02.2023 .....	24



## 1. Begrüssung und Mitteilungen des Sitzungsleiters

Martin Enz begrüsst die Anwesenden zur konstituierenden Sitzung der nationalen Kommission Kundeninformation KKI. Entschuldigt haben sich Armon Cantieni und Daniel Walker sowie Aline Müller, die von Regula Herrmann vertreten wird. Es sind somit 9 Mitglieder anwesend und die KKI ist beschlussfähig.

## 2. Genehmigung der Protokolle der KKV vom 03.11.2022 und des MB SKI vom 26.10.2022

Beschrieb

Den Mitgliedern der KKI werden die Protokolle der letzten Sitzung der KKV vom 03.11.2022 sowie derjenigen des Management-Boards SKI vom 26.10.2022 zur Genehmigung vorgelegt.

Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Kundeninformation KKI genehmigt

- 1) das Protokoll der KKV vom 03.11.2022;
- 2) das Protokoll des Management-Boards SKI vom 26.10.2022.

Beilagen

[02 Protokoll KKV 2022 11 03](#)

[02 Procès-verbal KKV 2022 11 03](#)

[02 Protokoll 15.Management Board 2022 10 26](#)

## 3. Wahl der Sitzungsleitung

Beschrieb

Gemäss Geschäftsordnung wählt die KKI jeweils einen Sitzungsleiter für 2 Jahre. Eingegangen sind die Bewerbungen von Jean-Marie Cotting und Marco P. Ludwig, die die Sitzungsleitung im Sinne einer Co-Leitung übernehmen möchten. Dies, damit auch bei Abwesenheiten die Kontinuität der Sitzungsleitung gewährleistet bleibt. Die heutige Sitzung wird indes von Martin Enz geleitet.

Entscheid (einstimmig)

Die KKI wählt Jean-Marie Cotting und Marco P. Ludwig als Co-Sitzungsleiter für die kommenden 2 Jahre.



## 4. Charta nationale KI

Beschrieb

### Ausgangslage

Die Funktion der neu konstituierten Kommission Kundeninformation ist klar geregelt, insbesondere mit dem Detailkonzept und der Geschäftsordnung. Hingegen haben sich die Mitglieder der KKI noch nicht über die Art und Weise der Zusammenarbeit unterhalten, die sog. weichen Faktoren.

Eine noch zu erarbeitende Charta der Zusammenarbeit soll Grundsätze der Zusammenarbeit in der Kommission festschreiben.

Ziel der Charta ist sowohl eine zielführende Art der Diskussionen als auch ein fruchtbares und respektvolles Arbeits- und Sitzungsklima. Basis ist auch der Auftrag an die Sitzungsleitung gemäss Geschäftsordnung KKI: «Die Sitzungsleitung der KKI und der Arbeitsgruppen gestalten die Sitzungen unparteiisch, sachbezogen und sachneutral und sorgen für einen effizienten Sitzungsablauf.»

### Inhalt der Charta

Die Charta soll Grundsätze zu folgenden Punkten festlegen:

- Offenlegung der Interessen des eigenen Arbeitgebers (Transportunternehmen)
- Offenlegung von Allianzen und Absprachen
- Abstimmungsverhalten
- Loyalität zu Entscheidungen der KKI
- Kommunikation nach innen und aussen (Branche und Medien)
- Rollenverständnis des Generalsekretärs und der Sitzungsleitung

Terminplan und Massnahmen

was	wer	bis wann
Entwurf einer Charta KKI	Martin Enz, ASP	14.04.2023
Abstimmung mit ASP und Sitzungsleitung KKI	Martin Enz, ASP	28.04.2023
Versand an KKI-Mitglieder mit Sitzungsunterlagen	Gremienassistent ASP	05.05.2023
Vorlage an KKI-Sitzung	Martin Enz, ASP	24.05.2023

Entscheidung (einstimmig)

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst die Erstellung einer Charta zur Zusammenarbeit in der KKI,
- 2) beauftragt den Generalsekretär KKI mit der Entwicklung und Verfassung einer Charta,



3) beauftragt den Generalsekretär KKI mit der Vorlage der Charta an der KKI-Sitzung vom 24.05.2023

Beilage

04 Antrag Charta Zusammenarbeit KKI

## 5. Wahl Mitglieder AGr Nationaler Branchenstandard

Beschrieb

Damit die Arbeitsgruppe nationaler Branchenstandard die Arbeit offiziell antreten darf, müssen deren Mitglieder von der KKI noch gewählt werden.

Der Auszug aus der Geschäftsordnung definiert folgendes:

*Die Arbeitsgruppe umfasst mindestens 8 und maximal 13 stimmberechtigte Mitglieder. Davon entfällt je ein fester Sitz an die in der Kundeninformation systemrelevanten TU gem. Ue500 Ziff. 3.1.1.1. Bei der Zusammensetzung sind diese Mindestanforderungen zu erfüllen:*

- I. *Mindestens eine Vertretung aus der Sparte Regionaler Personenverkehr.*
- II. *Mindestens eine Vertretung aus der Sparte Regionaler Ortsverkehr.*
- III. *Mindestens eine Vertretung aus der Sparte Touristischer Verkehr.*
- IV. *Mindestens eine Vertretung aus der französisch- oder italienischsprachigen Schweiz.*

Die Arbeitsgruppe besteht grösstenteils auf der ehemaligen Arbeitsgruppe V580 – FIScommun. Ausserdem wurden Vertreter aus dem touristischen Verkehr gefunden.

Folgende stimmberechtigte Personen stellen sich zur Wahl:

Nr.	Vorname	Name	TU / Verbund / Unternehmung
1	Michael	Böhm	SBB AG
2	Lukas	Blattmann	TPC
3	Patrik	Stieger	Zürcher Verkehrsverbund
4	Reto	Kissling	SBB AG
5	Monika	Ryf	BERNMOBIL
6	Reto	Graber	BLS AG
7	Patric	Immer	BLS AG
8	Flurina	Jacot	PostAuto Schweiz AG
9	Daniel	Marty	Rigi Bahnen



Nr.	Vorname	Name	TU / Verbund / Unternehmung
10	Yvan	Tauxe	tlml
11	Fred	Krummenacher	Engadin Bus

Alle Mindestanforderungen werden somit erfüllt.

Gäste und Fachvertretungen haben Anrecht in beratender Funktion (ohne Stimmrecht) dauerhaft an den Sitzungen teilzunehmen und können von folgenden Organisationen gestellt werden:

- Geschäftsstelle Alliance SwissPass (Martin Enz)
- Geschäftsstelle Systemaufgabe Kundeninformation (tbd)
- BAV
- KIDS (tbd)

Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) wählt nachstehende Personen in die Arbeitsgruppe nationaler Branchenstandard:
  - a) Michael Böhm
  - b) Lukas Blattmann
  - c) Patrik Stieger
  - d) Reto Kissling
  - e) Monika Ryf
  - f) Reto Graber
  - g) Patric Immer
  - h) Flurina Jacot
  - i) Daniel Marty
  - j) Yvan Tauxe
  - k) Fred Krummenacher
- 2) beauftragt die Geschäftsstelle der Alliance SwissPass die gewählten Mitglieder über die Wahl zu informieren und die gewählten Personen in der Geschäftsordnung zu ergänzen.

Beilage

05 Antrag Wahl AGr Branchenstandard



## 6. Namensgebung nationaler Branchenstandard

Beschrieb

### Geschichte

Der erste Branchenstandard Kundeninformation im fachlichen Bereich wurde in der Reihe RTE unter dem Namen «FIScommun» publiziert. Mit der Übernahme der Verantwortung durch ASP wurde dieser Standard in die Nummerierung der ASP aufgenommen und erhielt die Bezeichnung «V580», welcher der bestehenden Bezeichnung vorangestellt wurde zur Bezeichnung «V580-FIScommun».

Die technischen Vorgaben auf Seite SKI wurden seit jeher als Realisierungsvorgaben (RV) bezeichnet.

Die Namen der bisherigen Standards sind zwar in der Branche bekannt. Der Arbeitsgruppe Branchenstandard, aus welcher der Vorschlag stammt, ist es ein Anliegen, einen einfach verständlichen Namen zu wählen.

### Zukünftige Namensgebung

Mit der Zusammenführung der fachlichen und technischen Vorgaben zu einem nationalen Branchenstandard braucht es eine Namensgebung, welche alle bisherigen Dokumente abdeckt.

Deutsch

Neuer Name: Branchenstandard Kundeninformation

Abkürzung: BS-KI

Die Abkürzung lehnt sich an die Schreibweise vom Branchenstandard im Bereich der Leistungsvereinbarung an (BS-LVC).

Französisch

Neuer Name: Standard de la branche information à la clientèle

Abkürzung: BS-KI

Italienisch

Neuer Name: Standard del ramo informazione alla clientela

Abkürzung: BS-KI

Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst für den nationalen Branchenstandard den Namen «Branchenstandard Kundeninformation» zu verwenden;



- 2) beschliesst für den nationalen Branchenstandard die Abkürzung «BS-KI» zu verwenden;
- 3) nimmt die Übersetzungen in Französisch und Italienisch zur Kenntnis.

Beilage

06 Antrag Namensgebung nationaler Branchenstandard

## 7. Publikation nationaler Branchenstandard

Beschrieb

Ausgangslage

Bisher haben Branche und Bundesamt für Verkehr (BAV) nahezu unabhängig voneinander fachliche und technische Vorgaben publiziert, wobei pro Thema ein Dokument erstellt wurde. Diese wurden jeweils beim Herausgeber auf der Webseite zum Download angeboten. Die Anwenderinnen und Anwender müssen sich die benötigten Richtlinien heute auf den Webseiten von Alliance SwissPass, der Geschäftsstelle Systemaufgaben Kundeninformation (SKI) sowie des BAV und in verschiedenen Dokumenten suchen. Für eine Person, die sich im Themengebiet und in der Branchenorganisation nicht auskennt, ist es schlicht nicht möglich innert nützlicher Frist, die relevanten Vorgaben zu finden. Zudem umfassen diese Dokumente viele hundert Seiten Inhalt, welche nur bedingt durchsucht werden können.

Der neue Branchenstandard fasst all diese Inhalte zusammen und adressiert ein unterschiedliches Zielpublikum mit unterschiedlichen Informationsbedürfnissen.

Auf der einen Seite betrifft er Personen aus dem fachlichen Bereich, die primär an Vorgaben für eine einheitliche Information gegenüber Kundinnen und Kunden interessiert sind. Auf der anderen Seite interessieren sich Entwickler für technische Vorgaben. Schliesslich ist es die Aufgabe von Business Analysten auf der Schnittstelle beider Bereiche fachliche und technische Vorgaben miteinander zu kombinieren, um zum Beispiel einen digitalen Publikationskanal umzusetzen.

Aber auch inhaltlich gibt es unterschiedliche Bedürfnisse. Einerseits kann die Sicht auf einen Publikationskanal gerichtet werden (z. B. «Welche Informationen müssen auf einem Haltestellenanzeiger dargestellt werden?»), andererseits aber auch auf ein Querschnittsthema (z. B. «Wie muss der Ersatzverkehr über alle Kanäle kommuniziert werden?»).

Anforderung an die Dokumentation

Die benötigten Informationen sollen künftig einfach und in einer zeitgemässen Form und an einem zentralen Punkt zur Verfügung gestellt werden. Es soll möglich sein, die Vorgaben auf verschiedenen digitalen Geräten aufzurufen. Bei Alliance SwissPass, dem Bundesamt für Verkehr und der Geschäftsstelle Systemaufgaben Kundeninformation dürfen keine zusätzlichen Vorgaben und Richtlinien zur Fahrgastinformation mehr abgelegt sein.





Mit Hilfe von Filtereinstellungen und Suchfunktionen sollen sich Anwenderinnen und Anwender zielgerichtet die benötigten Informationen zusammenstellen und falls gewünscht drucken können. Zum Beispiel «Ich will alles über die Anzeiger am und im Fahrzeug wissen» oder «Wie muss mein Unternehmen der Ersatzverkehr über alle Kanäle kommunizieren?».

### Konzept

Für die Abdeckung der verschiedenen Benutzerbedürfnisse braucht es ein klares Konzept, wie das neue Publikationsmedium aufgebaut sein soll und benutzt werden kann (UX). Das BAV schlägt eine Erweiterung der SKI-Webseite mit dem bisherigen Webseitenbetreiber vor, wobei die Branchenstandards über eine separate/neue URL aufgerufen werden können.

Für die Erarbeitung und Umsetzung braucht es die professionelle Unterstützung durch eine Agentur. Dazu muss eine geeignete Agentur beauftragt und die nötigen finanziellen Mittel zur Verfügung gestellt werden.

### Terminplan

1. Bis zur nächsten KKI-Sitzung vom 24. Mai 2023
  - Einholen von Offerten durch die AG Branchenstandard
  - Klärung der Finanzierung durch den Generalsekretär KI bei ASP
2. KKI-Sitzung vom 24. Mai 2023
  - Entscheid Agentur
  - Entscheid Finanzierung
3. Start der Arbeiten

### Diskussionsergebnis

Das Plenum vertagt den Entscheid wegen offener Fragen auf die KKI-Sitzung vom 24.05.2023. In der Zwischenzeit geben die Mitglieder der KKI Martin Enz Rückmeldungen per E-Mail, mit welchen Inhalten und Präzisierungen das zu erarbeitende Grobkonzept versehen werden soll. Anschliessend wird mit Martin Enz, Rahel Mauer und Michael Böhm eine Sitzung stattfinden, um das Grobkonzept inhaltlich zu konsolidieren und hernach in die KKI wieder einzubringen.

### Entscheid

#### Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) ~~beschliesst die Publikation des Branchenstandard Kundeninformation in einer zeitgemässen Form, damit alle Interessierten die auf sie zugeschnittenen Informationen erhalten.~~
- 2) ~~beauftragt die AG Branchenstandard ein Grobkonzept zu erarbeiten und darauf basierend bis zur nächsten KKI eine oder mehrere geeignete Offerten einzuholen.~~
- 3) ~~beauftragt den Generalsekretär KI bei ASP zu klären, wie eine solche Publikation finanziert werden kann.~~



Beilage

07 Antrag Publikation nationaler Branchenstandard

## 8. Roadmap Erstellung nationaler Branchenstandard

Beschrieb

Ausgangslage

Im Bereich der Kundeninformation gibt es ganz viele unterschiedliche Dokumente und Vorgaben, welche im neuen Branchenstandard Kundeninformation zusammengefasst werden sollen.

Diese Zusammenführung ist eine grosse Herausforderung, die viele personelle Ressourcen und auch viel Zeit in Anspruch nimmt.

Um die Arbeit optimal ausführen zu können, muss die ganze Arbeit in unterschiedliche Arbeitsschritte und zeitliche Abschnitte unterteilt werden.

V580-FIScommun

Die heutige V580-FIScommun ist auf mehr als 10 Dokumente aufgeteilt, welche in unterschiedlichen Zeitabschnitten und durch unterschiedliche Arbeitsgruppen erstellt wurden.

Damit bis zur Umsetzung vom Kommunikationskonzept dem Zielpublikum den heutigen Inhalt der V580-FIScommun in einer benutzerfreundlicheren Version zur Verfügung gestellt werden kann, sollen die bestehenden Dokumente in ein einziges Übergangs-Dokument zusammengeführt werden. Dabei werden die Begrifflichkeiten harmonisiert und Doppelspurigkeiten eliminiert. Inhaltlich wird in dieser Phase nichts angepasst.

Relevante Dokumente

Parallel werden alle für den Branchenstandard Kundeninformation relevanten Dokumente zusammengetragen und einem Dokumentenowner zugeteilt.

Neuer Branchenstandard

Alle zusammengetragenen Vorgaben werden inhaltlich durch die Dokumentenowner aktualisiert und je Vorgabe wird definiert, welchen Verpflichtungscharakter sie haben.

Die überarbeitenden Inhalte werden gemäss dem Kommunikationskonzept publiziert.

Roadmap

Übergangsdokument

- Bis Ende April: Zusammenfügen der Dokumente
- Bis Ende Juli: Review und Finalisierung vom Übergangs-Dokument
- 16. August 2023: Freigabe vom Übergangs-Dokument durch die KKI



## Neuer Branchenstandard

Ab Sommer 2023

- Überarbeitung der Inhalte
- Strukturierung der Inhalte
- Charakterisierung der Inhalte
- Überführung in die neue Publikationsform
- Branchenreview und Publikation

Ziel: Publikation bis Ende 2024

## Zusammenfassung der Gültigkeit der Dokumente

- Bis zum 16. August bleibt die heutige Fassung der V580 weiter in Kraft
- Ab 16. August bis Ende 2024 ist das Übergangsdokument in Kraft
- Ab 2025 tritt der neue Branchenstandard in Kraft, welcher jedoch für einige Teile wiederum Übergangsfristen beinhalten wird.

## Ressourcen

Die Ressourcen der Arbeitsgruppe Branchenstandard reichen aus, dass die inhaltliche Überarbeitung des fachlichen Teils des Branchenstandard Kundeninformation in der geplanten Zeit durchgeführt werden kann.

Dazu müssen aber alle im Backlog vorhandenen und zukünftigen Themen bis zum Abschluss der Erarbeitung vom nationalen Branchenstandard repriorisiert werden. Bei wichtigen Gründen kann die Arbeitsgruppe Branchenstandard ein Thema priorisiert bearbeiten.

Für die Formulierung der Texte, die Organisation der Übersetzungen sowie die Überführung der Texte in die neue Form fehlen die geschätzten Ressourcen von mindestens 40%. Dafür ist die Arbeitsgruppe Branchenstandard auf die Unterstützung der Geschäftsstelle Kundeninformation oder weiteren Ressourcen angewiesen.

## Diskussionsergebnis

Das Plenum ist sich darüber einig, dass die Roadmap mangelhaft dokumentiert ist. Die Mitglieder sind gebeten, Martin Enz die gewünschten Präzisierungen per E-Mail mitzuteilen, damit er diese mit dem Antragssteller besprechen und dieser die Roadmap entsprechend ergänzen und der KKI erneut zur Freigabe vorlegen kann.

## Entscheid

### Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) ~~gibt die geplante Roadmap mit der finalen Publikation des neuen Branchenstandards Kundeninformation bis Ende 2024, sowie die Publikation eines Übergangsdokumentes frei;~~



- 2) ~~beauftragt die Arbeitsgruppe Branchenstandard die Themen im fachlichen Bereich zu Händen der KKI zu priorisieren.~~

Beilage

08 Antrag Roadmap Erstellung nationaler Branchenstandard

## 9. Vorgehen BAV-Rundschreiben «Liniennummern»

Beschrieb

Am 27.01.2023 wurde vom BAV ein Rundschreiben betreffs Anwendung von Liniennummern ab Dezember 2023 versendet – Details sind den Beilagen zu entnehmen. Im Schreiben enthalten:

*«In welchen Fällen die Angebotskategorie zu kommunizieren ist, hängt vom Kontext ab. Die V580 gibt dazu Hilfestellungen und die Arbeitsgruppe Branchenstandard Kundeninformation wird sich damit näher befassen. Ziel muss immer die klare und verständliche Information für den Kunden sein.»*

Die bestehende V580 – FIScommun Produkt 6 (und weitere) sind aufgrund dieser neuen Bestimmungen zu überarbeiten. Der aktuelle Erkennungsschlüssel besteht aus Liniennummer beziehungsweise zum Teil auch Liniennummer und Angebotskategorie und dem Ziel. Da die neuen Liniennummern jedoch auch Buchstaben enthalten, ist die heutige Lösung nicht 1:1 anwendbar.

Diskussions-/Dissenspunkte

In der Branche tauchten bereits einige Fragen auf, wie nun ab Fahrplanwechsel gegenüber den Kundinnen und Kunden zu kommunizieren ist (nur die Liniennummer oder die Kombination Angebotskategorie und Liniennummer oder nur der Marketingname, wenn vorhanden).

Eine Lösung muss abgestimmt erfolgen, zumal die SKI im Rahmen einer ersten Analyse festgestellt hat, dass in der Umsetzung potenziell technische Hindernisse entstehen könnten.

Die Umsetzung ist national zu beantworten, weshalb die AGr nationaler Branchenstandard mit der Ausarbeitung eines Lösungsvorschlags zu beauftragen ist.

Diskussionsergebnis

Aufgrund offener Fragen gegenüber dem BAV werden Rahel Maurer und ggf. weitere Personen der SKI mit Regula Herrmann, BAV, ein klärendes Gespräch führen. Der daraus resultierende Antrag wird an der KKI vom 24.05.2023 erneut zur Sprache kommen.

Entscheid

~~Die Kommission Kundeninformation KKI beauftragt die Arbeitsgruppe nationaler Branchenstandard mit der Ausarbeitung eines mit der SKI abgestimmten Lösungsvorschlags zu Händen der KKI vom 24. Mai 2023.~~



Beilagen

09 Antrag Vorgehen BAV Rundschreiben Liniennummern

09 Beilage1 Rundschreiben Anwendung Liniennummern ab Dezember 2023

09 Beilage1 lettre numéros de ligne

09 Beilage 1 Applicazione obbligatoria dei numeri di linea da dicembre 2023

## 10. Signalethik Rollstuhl

Beschrieb

Per 01.01.2024 muss der öffentliche Verkehr grundsätzlich von allen Personen, die den öffentlichen Raum autonom benutzen können, autonom und ohne vorgängige Anmeldung benutzt werden können. Ist eine autonome Benutzung punktuell nicht möglich, so ist der Person Hilfestellung durch Personal oder – in Ausnahmefällen – via Ersatztransporten (Shuttle) anzubieten.

Personen mit einer Gehbehinderung, welche auf einen stufenfreien Zugang angewiesen sind, brauchen die Informationen über die Zugänglichkeit der Verbindung bereits bei der Reiseplanung im Onlinefahrplan. Für die Kundeninformation stehen heute fünf Rollstuhlsymbole inkl. Erläuterung zur Verfügung.

Symbol	Text im Onlinefahrplan (deutsch)	Beschrieb
	Selbstein-/ausstieg möglich	Selbstständiges Ein- und Aussteigen ist möglich.
	Ein- und Ausstiegshilfe erfolgt durch das Fahrpersonal	Ein- und Aussteigen erfolgt mit Hilfe des Fahrpersonals. Keine vorgängige Anmeldung notwendig.
	Ein-/Ausstieg mit Voranmeldung möglich	Ein- und Aussteigen nach vorgängiger Anmeldung (1h) möglich.
	Keine Beförderung möglich	Für <u>Rollstuhlfahrer:innen</u> ist an dieser Haltestelle kein Ein-/Ausstieg möglich.
	Keine Informationen vorhanden	Keine Information zum Status der Barrierefreiheit vorhanden.

Die vorhandenen Symbole reichen zukünftig nicht aus, um die verschiedenen Reisesituationen korrekt zu beauskunften. Zum einen braucht es zusätzlich eine spezifische Information darüber, wenn für die autonome Benutzung der Verbindung an einem spezifischen Ort auf dem Perron eingestiegen werden muss (Teilkonforme Haltekante) oder falls ein Ersatztransport in Form eines Shuttles mit einer Voranmeldezeit von mindestens 2 Stunden gebucht werden muss.



Mit zwei neuen Symbolen kann den Anforderungen der Autonomie in der Reiseplanung, Durchführung der Reise sowie der Verständlichkeit der zu vermittelnden Informationen entsprochen werden. Dadurch kann der Aufwand für die Beratung und für die Bestellung von Hilfestellungen via Call Center Handicap (= Kosten) möglichst tief gehalten werden. Zusätzlich sollen einzelne bestehende Symbole umbenannt bzw. die Erläuterungen umformuliert werden.

In Absprache mit der Arbeitsgruppe Branche AMO (Anmelde- und Informationssystem assistierte Mobilität) wird folgender Vorschlag empfohlen:

Symbol	Bereits vorhanden	Aktuelle Beschriftung	Einsatz ab 1.1.24	Beschriftung ab 1.1.24
	Ja	Selbstein- / ausstieg möglich	Analog heute – bei allen barrierefreien Verbindungen	Autonomer Ein-/Ausstieg
	Nein		Sektorgenauer Einstieg, da nur ein Teil autonom nutzbar ist	Autonomer Ein- / Ausstieg im angezeigten Sektor möglich
	Ja	Ein- und Ausstiegshilfe erfolgt durch Fahrpersonal	Analog heute – Kunde kann per Handzeichen am Haltepunkt auf sich aufmerksam machen.	Ein-/Ausstieg mit Personahilfe – keine Voranmeldung erforderlich
	Ja	Ein- Ausstieg mit Voranmeldung möglich	Analog heute – Rollmaterial und/oder Haltekante ermöglicht keinen autonomen Ein- / Ausstieg	Ein-/Ausstieg mit Personahilfe – 1h Voranmeldung erforderlich
	Nein		Haltepunkt verfügt über keinen barrierefreien Zugang zur Haltekante	Beförderung mit Shuttle – 2h Voranmeldung erforderlich
	Ja	Keine Beförderung möglich	Im Umkreis von 400m befindet sich ein Haltepunkt, der autonom oder mit Hilfe des Fahrpersonal genutzt werden kann. Routing auf nächsten Haltepunkt.	Autonomer Ein-/Ausstieg befindet sich in der Nähe - Fussweg beachten
	Ja	Keine Informationen vorhanden	Baustellen, die weniger als 12 Monate dauern oder bei Anfragen mehr als 20 Tage im Voraus.	Noch keine Informationen vorhanden - Call Center Handicap kontaktieren

Neue Symbole und angepasste Texte noch nicht final.

#### Meilensteine / Termine

was	bis wann
Entscheid in der KKI, die Rollstuhlsymbole für den Onlinefahrplan um zwei Symbole zu erweitern. (Vorschlag der neuen Symbole ist bei Versand der Unterlagen noch in Bearbeitung. Diese werden der KKI im nächsten Meeting zur Information vorgelegt.)	24.02.2023
Erarbeitung der technischen Grundlage, um das Symbol «Shuttle» im Onlinefahrplan anzuzeigen.	Q2
Erarbeitung der fachlichen Grundlage, um das Symbol «sektorgenauer Einstieg» im Onlinefahrplan anzuzeigen.	Bis Q4

#### Kosten und Finanzierung

Die Kosten für die grafische Erstellung der neuen Rollstuhlsymbole werden der Branche nicht weiterverrechnet.



Die Kosten für die Erfassung der notwendigen Daten werden durch die einliefernden TU getragen.

#### Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Um den Barrierefreiheitsstatus zu berechnen und dadurch die richtige Kundeninformation inkl. der Anzeige der Rollstuhlsymbole sicherzustellen, ist eine korrekte und vollständige Datenerfassung aller TU in SKI (Didok Bestandesaufnahme BehiG) Voraussetzung. Ausserdem ist eine technische Entwicklung im Tool SKI in Bezug auf die Erfassung «Shuttle» und Konformität Haltekante vor allem für die TU Strassen zwingend notwendig. Entsprechende Vorstösse wurden im Januar 2023 bei der Geschäftsstelle SKI durch die Arbeitsgruppe Branche AMO gestellt.


Um das autonome Reisen so weit wie möglich zu gewährleisten, müssen Reisende im Rollstuhl auch bei einer Teilkonformität korrekt beauskunftet werden, sodass eine spontane und autonome Reise auch in diesen Fällen möglich ist.





Die korrekte Wiedergabe in den Onlinefahrplänen hat eine direkte Abhängigkeit zu AMO, da AMO die Dateninformationen für den Dispositions- und Koordinationsfluss aus diesem bezieht. Ausserdem müssen bei der korrekten Beauskunftung teilautonomer Verbindungen weniger Hilfestellungen disponiert werden, da die Reisenden ohne Beanspruchung von Hilfestellungen reisen können.

#### Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt über die Arbeitsgruppe Branche AMO bzw. den Newsletter Alliance SwissPass. Um weitere Themen rund um BehiG der Branche zugänglich zu machen, wurde auf der Website Alliance SwissPass, Branchendienstleistungen eine entsprechende Rubrik BehiG Branchendienstleistungen – Alliance SwissPass erstellt.


#### Dissens / Diskussionspunkte

Ein erster Vorstoss beim BAV im September 2022 zur Anpassung Rollstuhlsymbol ergab aus Sicht BAV keine Notwendigkeit zusätzlicher Symbole und die Aufhebung des Symbols  Vorschlag BAV vom 19.09.2022:

	<del>Rollstuhlgängig, Autonomer Ein-/Ausstieg</del>
	<del>Eingeschränkt rollstuhlgängig, Ein-/Ausstieg mit Personalfilfe, keine Voranmeldung erforderlich</del>
	<del>Nicht rollstuhlgängig, Ersatzlösung Shuttledienst, Voranmeldung erforderlich</del>
	<del>Rollstuhlgängig, Voranmeldung erforderlich</del> Ein-/Ausstieg mit Personalfilfe, Voranmeldung erforderlich

Eine solch geringe Anpassung ist aus Sicht Arbeitsgruppe Branche AMO sowie den Ausarbeiterinnen dieses Antrags nicht zielführend.

#### Begründung:

	Der Status «keine Beförderung möglich» wird an nicht	In diesem Fall muss sich in der Umgebung eine weitere, für Menschen im Rollstuhl nutzbare Haltestelle
---	--	---



	<p>zugänglichen Bahnhöfen und Haltestellen notwendig sein.</p> <p>Auf der Basis dieses Symbols wird bei der Fahrplanberechnung mit der erweiterten Einstellung «mit Behinderung» auf eine andere, autonome oder mit Hilfestellung nutzbare Haltestelle geroutet</p> 	<p>befinden. Bei einer Abfrage mit der erweiterten Einstellung für Reisen mit Einschränkungen muss auf die nächste, für Menschen im Rollstuhl nutzbare Haltestelle geroutet werden, welche im Kontext der Fahrt sinnvoll ist. Dabei kann auch auf ein anderes Verkehrsmittel verwiesen werden (siehe Beispiel unten).</p> <p><b>Solothurn West</b></p> 
	<p>Dieser Status «keine Information vorhanden» darf nach dem 01.01.2024 nicht mehr auftauchen, da sämtliche TU ihren den Bfr-Status in den Fahrplan einliefern müssen.</p>	<p>Ausnahme:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Baustellen (Wegleitung SKI hält eine Erfassung von Baustellen unter 12 Monaten als «freiwillig» fest)</li><li>▪ Fahrplanabfragen mehr als 20 Tage im Voraus (Fahrzeugdaten unbekannt)</li></ul>

### Diskussionsergebnis

Regula Herrmann stellt die BehiG-tauglichkeit des 400-Meter-Routings in Frage. Das BehiG sieht eine Gleichstellung vor, und die ist hier nicht gegeben.

Auf die Frage von Martin Enz, ob der im Antragsdokument erwähnte Dissens gelöst ist, bestätigt Regula Herrmann, dass das BAV (Hanspeter Oprecht) bezüglich Symbols keinen Dissens mehr sieht.

### Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) stimmt einem neuen Symbol für die Shuttle zu. Ein entsprechender Vorschlag wird entworfen und der KKI zur Kenntnisnahme vorgelegt;





- 2) Die KKI nimmt zur Kenntnis, dass dies eine vollständige und korrekte Datenerfassung sowie eine technische Anpassung des Erfassungstools voraussetzt;
- 3) stimmt einem neuen Symbol für den sektorgenaue Einstieg bei teilautonomen Bahnhöfen zu. Ein entsprechender Vorschlag wird entworfen und der KKI zur Kenntnisnahme vorgelegt;
- 4) nimmt zur Kenntnis, dass bei bestehenden Symbolen eine textliche Anpassung vorgenommen wird.

Beilage

10 Antrag Signalethik Rollstuhl

## 11. Information zu SBB-Durchsagen bei Personenunfällen

Beschrieb

Ende 2015 hat die Konzernleitung der SBB entschieden, bei Personenunfällen den Grund der Störung nicht mehr bekannt zu geben. Mit dem Artikel 6.2.3 im FISCommun, Produkt 10 (Kommunikation im Ereignisfall) wurde in der Branche ein Standard entwickelt, wie die Kommunikation bei Personenunfällen erfolgen soll. Die heutige Praxis sieht vor, im Falle eines Personenunfalls nur im direkt betroffenen Zug/Bahnhof den Grund «Personenunfall» zu kommunizieren.

Regelmässig wird die aktuelle Praxis zur Kommunikation eines Personenunfalls aus verschiedenen Bereichen hinterfragt. In seiner Sitzung vom 09.01.2023 hat nun das Kundeninformationsboard der SBB, unterstützt von der Konzernleitung SBB, entschieden, den Grund Personenunfall wieder zu kommunizieren, vorbehältlich Einbezuges der Branche.

Als einer der Gründe, weshalb der Grund bei Personenunfall wieder genannt werden soll, ist die erhöhte Transparenz für alle Beteiligte. Der Kunde fühlt sich handlungsfähiger und kann seine persönliche Auswirkung besser einschätzen.

Deshalb soll der Entscheid, ob der Grund bei Personenunfällen in Zukunft genannt werden soll, dem einzelnen TU überlassen werden. Das bedingt eine Anpassung des Artikels 6.2.3 FISCommun, Produkt 10. Siehe dazu den zweiten Antragspunkt.

Terminplan und Massnahmen

was	bis wann
Entscheid KKI zu Artikel 6.2.3 FIS Commun, Produkt 10 (Kommunikation im Ereignisfall)	24.02.2023
Kommunikations-Wording aufsetzen (R. Krähenbühl mit SBB KOM)	31.03.2023
IT-Anpassungen in den Kundeninformationssystemen (SBB und SKI)	Herbstrelease 2023



### Diskussionsergebnis

Aufgrund der Tatsache, dass das sensible Thema innerhalb der SBB noch einmal diskutiert wird, zieht Roger Krähenbühl den Antrag zurück. Die Thematik wird an der KKI vom 24.05.2023 wieder traktantiert.

### Entscheid

#### Die Kommission Kundeninformation KKI

- ~~1) stimmt dem Antrag zu, dass bei Personenunfällen die TU entscheiden können, ob sie den Grund nennen wollen oder nicht;~~
- ~~2) beauftragt die Geschäftsstelle der Alliance SwissPass den Artikel 6.2.3, Produkt 10 wie folgt anzupassen:~~

~~Der Schienensuizid ist insbesondere für die Bahnunternehmen eine Herausforderung und mit verschiedenen Präventionsmassnahmen wird versucht, das Problem zu entschärfen. Eine Präventionsmassnahme ist, einen Personenunfall nur in bestimmten Fällen zu kommunizieren und damit Nachahmungstaten aufgrund des Copycat-Effektes (Nachahmung aufgrund von vorhandenem Wissen) zu verhindern. Daher soll im Grundsatz bei einem Personenunfall entgegen der Ziffer 5.3.2 kein Grund ausgegeben werden der Entscheid, ob der Grund Personenunfall genannt werden soll oder nicht, dem entsprechenden TU überlassen werden. Ausgenommen ist die Kommunikation in den direkt betroffenen Fahrzeugen und an der Haltestelle, wenn das Ereignis in Sichtweite der Reisenden ist. Dort kann der Grund «Personenunfall» kommuniziert werden.~~

### Beilage

#### 11 Antrag Information Durchsagen bei Personenunfällen

## 12. Bildung AGr KI-Architektur und Datenmanagement

### Beschrieb

#### Ausgangslage

Es ergeben sich immer wieder Fragestellungen zur Ausgestaltung des Gesamtsystems KI im öv Schweiz, z.B. Datenfluss Echtzeit, Ereignisse, Abstimmung Lösungsarchitekturen. Zentral bei diesen Fragestellungen sind Datenmanagement, Datenstruktur und Datenfluss, insbesondere in Bezug auf die Datenbereitstellung durch und an die zentralen Systeme der Systemaufgaben Kundeninformation (SKI). Diese Fragestellungen können mit den aktuell zur Verfügung stehenden Arbeitsgruppen (insb. der Arbeitsgruppe Kundeninformationsdatenschnittstellen [KIDS]) nicht zu genüge beantwortet werden.

Die Auslastung der Arbeitsgruppe KIDS ist in den Bereichen Soll- und Ist-Daten hoch und durch die Aufteilung in Soll- und Ist-Daten ist eine Bearbeitung von übergreifenden Themen erschwert. Eine Bearbeitung von strategischen Themen respektive eine gesamtheitliche Beurteilung der



Auswirkungen von fachlichen Entscheidungen auf die Systemlandschaft KI öV Schweiz ist nicht möglich.

Für den technischen Austausch und zur Ausarbeitung von Lösungsvorschlägen z.H. der Kommission Kundeninformation KKI wird eine Arbeitsgruppe gebildet. Als Leitung der Arbeitsgruppe bieten sich als Co-Lead die zentralen Verantwortlichen für die Themen Architektur und Datenmanagement bei SKI, Niklas Auerbach (Enterprise Architekt) und Simon Freihart (Leitender Datenmanager KI) an.

Die Bildung einer Arbeitsgruppe «Architektur und Stammdaten» wurde im Management Board SKI am 21.05.2021 verabschiedet, aber seither mangels dringend zu besprechender Themen noch nicht initialisiert.

#### Aufgaben und Ziele der Arbeitsgruppe KI-Architektur & Datenmanagement

Diese Lücken der technisch-architektonischen Betrachtung von fachlichen Entscheidungen und das einheitliche Handling von übergreifenden Datenthemen soll mit der Arbeitsgruppe KI Architektur & Datenmanagement geschlossen werden. Daraus ergibt sich das folgende Aufgabenspektrum für die Arbeitsgruppe KI Architektur & Datenmanagement:

- Übersetzung von Branchenstandard/V580 in konzeptionelle Architektur (Daten und Systeme)
  - Prüfung fachlicher Entscheide auf technische Auswirkungen
  - Aufbereitung z.H. KKI für ganzheitliche Entscheidungsfähigkeit
- Entscheidungsgrundlagen und Empfehlungen z.H. KKI zur Ausgestaltung des Gesamtsystems KI im öV Schweiz
  - Priorisiert die Themen und Diskussionen der Architektur
  - technische Strategie z.H. KKI (techn. Standards, Schnittstellen) für Investitionssicherheit
- Stammdatenmanagement und Datenmodellierung
  - Konzeptionelle Vorgaben zu Stammdatenmanagement
  - Erarbeitung von konzeptionellen Datenmodellen für den öV Schweiz als technischer Branchenstandard
- Erarbeitung der SKI-Roadmap (technische Roadmap)
  - Aktualisiert die SKI-Roadmap in Abstimmung mit den Arbeitsgruppen KIDS und der Arbeitsgruppe Nationaler Branchenstandard
  - Abnahme durch die KKI
  - Kommunikation und Publikation der Roadmap
- Vermittlung zwischen der AGr nationaler Branchenstandard und den Arbeitsgruppen KIDS Soll-daten und Ist-daten
  - Priorisierung der Themen gemäss der Priorisierung in der SKI-Roadmap)
  - Koordination der Themen



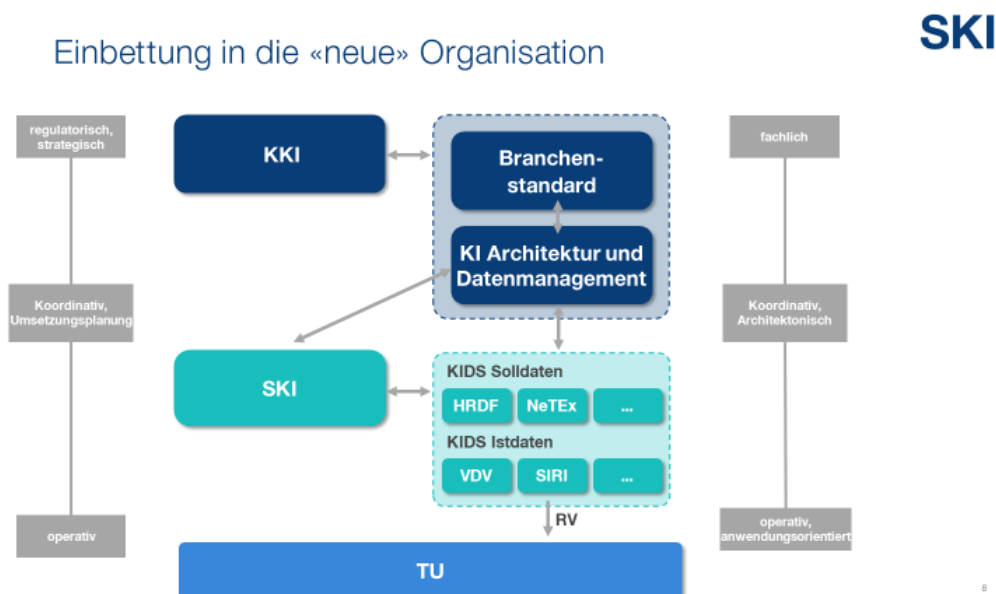
– Aufnahme Inputs der Arbeitsgruppen KIDS

- Reporting des Umsetzungsstands zuhanden KKI

Die bindenden Ergebnisse und Entscheide der Arbeitsgruppe, z.B. SKI-Roadmap, werden auf [ov-info.ch](http://ov-info.ch) publiziert.

### Einbettung in die neue Governance Kommission Kundeninformation

Die Arbeitsgruppe KI-Architektur & Datenmanagement soll auf Augenhöhe mit der Arbeitsgruppe Nationaler Branchenstandard als deren technisches Pendant angelegt werden und eine parallele Betrachtung der Themen ermöglichen, damit in der KKI neben den fachlichen Auswirkungen auch die technischen und allfällig finanziellen Auswirkungen als Entscheidungsgrundlagen vorhanden sind.



### Zusammensetzung der Arbeitsgruppe

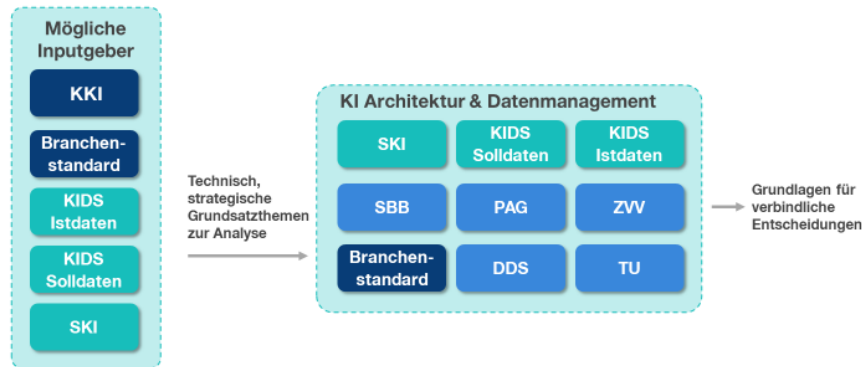
Die Arbeitsgruppe soll sich aus je einer/m Vertreter/in der KI-systemrelevanten Transportunternehmen der KKI, einer/m Vertreter/in der SKI, sowie je einer/m Vertreter/in der Leitenden der KIDS-Arbeitsgruppen, der AGr nationaler Branchenstandard und Vertreter/innen der Datendrehkreise und der Transportunternehmen zusammensetzen. Insgesamt soll die AGr jedoch nicht mehr als 13 stimmberechtigte Mitglieder umfassen.

Um in der Arbeitsgruppe mitwirken zu können, sind Kenntnisse aus Geschäfts- oder Systemarchitektur und (konzeptionellem) Datenmanagement unabdingbar.



## Zusammensetzung

SKI



### Meilensteine / Termine

Die Arbeitsgruppe wird per sofort gegründet und die Co-Leiter werden gemäss der beiliegenden Präsentation zur Besetzung beauftragt entsprechende Mitwirkende zu finden. Dazu soll ein vorbereitendes Treffen mit den bis dahin bekannten Interessenten stattfinden.

- Vorbereitendes Treffen KI ADM – vor Ort, Wylerpark – 05.04.2023

Die offizielle Wahl und Besetzung der Arbeitsgruppe inkl. Verabschiedung der Geschäftsordnung erfolgt an der 2. KKI-Sitzung.

Nach der offiziellen Besetzung und Wahl an der 2. KKI-Sitzung sind folgende AGr-Sitzungen für das Jahr 2023 perspektivisch geplant:

1. Sitzung KI ADM – vor Ort, Wylerpark – 07.06.2023
2. Sitzung KI ADM – Hybrid – 03.07.2023
3. Sitzung KI ADM – vor Ort, tbd – 06.09.2023
4. Sitzung KI ADM – Hybrid – 18.10.2023
5. Sitzung KI ADM – vor Ort, tbd – 04.12.2023

### Ressourcen

Für das Protokoll, die Übersetzungen und weitere administrative Tätigkeiten im Rahmen der Arbeitsgruppe werden geschätzt 20–40% FTE-Ressourcen benötigt. Dafür ist die Arbeitsgruppe auf die Unterstützung der Geschäftsstelle für die nationale Kommission Kundeninformation oder weiterer Ressourcen angewiesen.

### Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die Arbeitsgruppe KI-Architektur & Datenmanagement erarbeitet die technisch-architektonische Strategie der zentralen IT-Landschaft zur Kundeninformation und beauftragt die Arbeitsgruppen KIDS Solldaten und KIDS Istdaten mit der Erarbeitung von technischen Umsetzungsspezifikationen/Realisierungsvorgaben.



## Kommunikation

Die Geschäftsstelle für die nationale Kommission Kundeninformation informiert die TU über die Gründung der Arbeitsgruppe sowie die Möglichkeit, sich als Mitglied zu bewerben.

### Diskussionsergebnis

Die Schaffung einer AGr KI-Architektur und Datenmanagement wird vom Gremium grundsätzlich befürwortet. Bevor diese jedoch offiziell gegründet wird, soll von den Initianten eine Geschäftsordnung erarbeitet werden, um so eine bessere Entscheidungsbasis zu erhalten. Insbesondere sollen im besagten Dokument die Ressourcenfrage sowie die organisatorisch-operationelle Einbindung in die KI-Gremienlandschaft genauer dargestellt werden. Ferner soll der KKI ein Wahlvorschlag für die Mitglieder der AGr unterbreitet werden. Die Anträge 1) + 3) werden somit nicht behandelt. Einzig der Antrag 2) gelangt zur Abstimmung. Die Ergebnisse des unter Punkt 2) formulierten Auftrages sollen an einer der nächsten KKI-Sitzungen der KKI präsentiert werden.

### Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Kundeninformation KKI

- ~~1) wählt Niklas Auerbach, Enterprise Architekt, und Simon Freihart, Leitender Datenmanager Kundeninformation, von SKI zu Co-Leitern der Arbeitsgruppe;~~
- 2) beauftragt die Co-Leiter bis zum nächsten Sitzungstermin die Gründung der AGr vorzubereiten:
  - a) Erarbeitung eines Wahlvorschlags für die Mitglieder der AGr;
  - b) Erarbeitung eines Vorschlags einer Geschäftsordnung für die AGr;
- ~~3) nimmt zur Kenntnis, dass die Arbeitsgruppe perspektivisch eine unterstützende Ressource benötigen wird.~~

### Beilage

12 Antrag Bildung AGr KI-Architektur und Datenmanagement

## 13. Varia und Ausblick

### Genehmigung Roadmap SKI via Zirkularbeschluss

Bezugnehmend auf den Workshop vom 23.02.2023 möchte Jens Weinekötter die SKI-Roadmap nicht per Zirkularbeschluss verabschiedet haben. Nach kurzer Diskussion beschliesst das Plenum einstimmig, die Roadmap SKI dennoch per Zirkularbeschluss (vor der Sitzung des 24.05.2023) zu genehmigen. Rahel Maurer wird diesen Entscheid Jens Weinekötter mitteilen.

### Statusbericht KIT

Jean-Marie Cotting möchte wissen, ob sich die KIT tatsächlich aufgelöst hat. Bruno Lehmann erklärt, dass der KIT in vergangener Zeit die Themen etwas ausgegangen sind, weil diese oft in anderen Kommissionen, insbesondere der KoV behandelt worden sind. Aus diesem Grund wurde die KIT in Absprache mit dem Strategierat als Kommission aufgelöst. Die Mitglieder sind jedoch noch vorhanden und kommen im Sinne einer AGr bzw. einem Expertenpool bei Bedarf zum Einsatz.



Philipp Sutter fragt, wie es in diesem Zusammenhang mit der Organisation der IT-Talks aussieht, da diese jeweils von der KIT organisiert worden sind. Bruno Lehmann erläutert, dass die IT-Talks weiterhin durch die Mitglieder der KIT organisiert und durchgeführt werden.

#### Austauschmeeting mit den KKI-Mitgliedern

Jean-Marie Cotting fragt, ob vor der nächsten KKI-Sitzung ein Treffen der KKI-Mitglieder sinnvoll wäre, um Themen wie gemeinsame Flughöhe, Zusammenarbeit, besseres Kennenlernen etc. zu behandeln. Das Anliegen wird vom Plenum unterstützt. Martin Enz begrüsst den Vorschlag auch im Hinblick auf die Charta der Zusammenarbeit.

#### Geschäftsordnung der AGr nationaler Branchenstandard

Martin Enz informiert, dass die Geschäftsordnung der AGr vom SR genehmigt worden ist.

#### Geschäftsordnung SKI

Ebenso vom Strategierat freigegeben worden, ist die Geschäftsordnung der SKI. Offene Fragen, die im Zusammenhang mit der Geschäftsordnung bestehen, werden von Martin Enz und Rahel Maurer noch bilateral geklärt.

#### Personelles

Claude Merlach teilt mit, dass dies hier seine erste und letzte Sitzung in der KKI sein wird, da er die BLS-Schiffahrt verlassen wird. Eine Nachfolge von Seiten der Schiffahrt ist bereits angedacht. Martin Enz schlägt vor, diese Person auch an das oben erwähnte Austauschmeeting der KKI einzuladen.

Die Sitzung wird um 11.25 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll

Bern, 03.03.2023

Martin Enz  
Generalsekretär KKI

René Moor  
Protokollführer



## 14. Erkenntnisse aus dem Workshop vom 23.02.2023

### Teilnehmende

- Generalsekretär KKI
- Mitglieder KKI
- Leiter AGr nationaler Branchenstandard
- Leiter AGr KIDS Soll-/Istdaten
- Einzelne Mitglieder der SKI

### 1. Zielbild der Kundeninformation (KI) – Erarbeitung eines Purpose («Raison d'être»)

Unter der Moderation von Roger Krähenbühl erarbeitet das Plenum in 5 Iterationsschritten einen Purpose. Hierbei werden initial folgende zwei Fragen im stillen, individuellen Brainwriting behandelt:

### Iteration 1 + 2

1. Für wen schafft die KKI einen Mehrwert?
2. Welchen Mehrwert erbringt die KKI für welche Stakeholder?

Die auf Notizzetteln aufgeführten Stichworte werden gruppiert und die Antworten auf beide Fragen einander zugeordnet.

### Iteration 3

Jede der 4 Gruppen entwickelt einen Purpose (Warum?) unter Berücksichtigung der in Iteration 1-2 entwickelten Stakeholder und Mehrwert. (Als Beispiel dient ein Zitat der Zeitschrift DER SPIEGEL): «Wir glauben, es braucht jemand, der Missstände aufdeckt und Zusammenhänge verständlich macht; jemand der klar sagt, was ist.»

### Iteration 4

Je zwei Gruppen «verschmelzen» ihren Purpose zu einem zusammen:

1. Gruppe 2 + 3 tauschen sich aus und entwickeln einen Purpose.
2. Gruppe 1 + 4 tauschen sich aus und entwickeln einen Purpose.

Hierbei ergeben sich folgende zwei Purposes:

Purpose 1:

«Damit die Reise so wird, wie du sie dir vorgestellt hast – zuverlässig informiert.»

Purpose 2:

«Wir sind überzeugt, dass eine bedürfnisgerechte Kundeninformation das Fundament für das attraktive öV-Erlebnis ist.»

### Iteration 5

Um den Purpose zu ermitteln, erfolgt eine sogenannte Widerstandsabfrage:





0 = Widerstand

5 = sehr grosser Widerstand

Die Summe des Widerstandes zeigen den Favoriten (kleinere Summe = favorisierte Lösung).

#### Purpose 1

«Damit die Reise so wird, wie du sie dir vorgestellt hast – zuverlässig informiert.»

> 49 Widerstandspunkte = favorisierter Purpose

#### Purpose 2

«Wir sind überzeugt, dass eine bedürfnisgerechte Kundeninformation das Fundament für das attraktive öV-Erlebnis ist.»

> 54 Widerstandspunkte

Im Anschluss an diese Abfrage erfolgt eine Vetoabfrage zum Purpose 1:

- Jemand möchte ergänzt haben: «einfach, zuverlässig informiert»
- Jemand schlägt vor, den ergänzenden Claim voranzustellen: «Einfach, zuverlässig informiert – damit die Reise so wird, wie du sie dir vorgestellt hast.»
- Weiterer Vorschlag: «Einfach und zuverlässig informiert – damit die Reise so wird, wie du sie dir vorgestellt hast.»
- Jemand möchte das «und» weggelassen haben, was vom Plenum begrüsst wird.
- Martin Enz möchte den ergänzenden Claim nicht vorangestellt haben.
- Es wird abgestimmt, ob der ergänzende Claim hintenangestellt werden soll. 20 Stimmen sind dafür / 6 dagegen

Somit ergibt sich folgendes Ergebnis:

«Damit die Reise so wird, wie du sie dir vorgestellt hast – einfach, zuverlässig informiert.»

## 2. Nationaler Branchenstandard

Michael Böhm erklärt anhand einer Präsentation kurz die Geschichte von 1999 bis zur V580-FIScommun. Der angestrebte nationale Branchenstandard wird wie folgt skizziert:

- Zielbild: umfassend, zielpublikumsorientiert, pragmatisch, geregelt.
- Schritte zum Zielbild: Übergangsdokument, Kommunikationskonzept, Auflistung Themen/Dokument, Inhaltsüberarbeitung, Publikation, Zeitplan.
- Alle Produkte der V580-FIScommun werden zu einem Dokument zusammengefasst und erhalten eine Redaktionsüberarbeitung, jedoch keine inhaltlichen Anpassungen.
- Die V580 soll im Sommer fertig zusammengestellt sein.
- Ende 2024 soll dann der neue Branchenstandard fertiggestellt sein.



Als benötigte Ressourcen für die Arbeit in der AGr werden pro Mitglied 2–10% veranschlagt, insgesamt ca. 60%. Allerdings fehlen die Ressourcen für die Erstellung des Grobkonzeptes, die Einholung von Offerten sowie das eigentliche Doing. Wiederkehrend werden ca. 40% Ressourcen für die Formulierung von Ergänzungen und Änderungen sowie die Übersetzung und die administrative Unterstützung benötigt. Für die 40% sind in der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass Ressourcen vorhanden (Martin Enz, Marcel Stirnimann). Die Roadmap wird insgesamt als ambitioniert, aber als realistisch eingeschätzt.

Was die Verbindlichkeit des Branchenstandards anbelangt, kann Michael Böhm keine Angaben machen. Diese dürfte sich mit der Erarbeitung des Standards zeigen. Hierfür sind zudem auch die Meinungen der TU gefragt.

### 3. Ständige AGr KI Architektur und Datenmanagement

Simon Freihart erläutert, dass bei der AGr Kundeninformations-Datenschnittstelle (KIDS) viele Themen zu kurz kommen, weshalb eine permanente AGr KI Architektur und Datenmanagement benötigt wird. Begründet wird die Schaffung einer neuen AGr ferner mit den Anforderungen an die KIDS, die in den letzten Jahren grösser und dringender geworden sind, insbesondere was das Stammdatenmanagement anbelangt. Zudem hat sich vor zwei Jahren das Management-Board SKI für die Gründung einer solchen AGr ausgesprochen.

Martin Enz gibt zu bedenken, dass von der hier erwähnten neuen AGr während des Reorganisationsprojektes KKI nie die Rede war. Philippe Kaufmann ergänzt, dass während des Projektverlaufes zwar viele Stakeholders involviert waren, von der Gründung einer neuen AGr jedoch nie gesprochen wurde. Er ist der Ansicht, dass eigentlich die SKI für die Gründung einer neuen AGr zuständig ist. Rahel Maurer erklärt, dass es die SKI wichtig findet, wenn sich die KKI von einer solchen AGr beraten lässt, zumal es für die KKI wichtig und notwendig ist, sich von Anbeginn an durch eine technische AGr begleiten zu lassen.

Aufgrund der weiteren Diskussion zeigt sich, dass unklar ist, welche Rollen die KKI, die SKI sowie die neu zu gründende AGr KI Architektur Datenmanagement untereinander wahrnehmen sollen (Fach vs. Technik). Da die Gründung der AGr für die KKI-Sitzung vom 24.02.2023 traktandiert ist (Traktandum 12), werden am Workshop keine Beschlüsse gefasst.

### 4. SKI-Roadmap

Jens Weinekötter stellt die Roadmap der SKI anhand einer Präsentation vor. Die Idee ist, dass die KKI die Roadmap an der Sitzung vom 24.02.2023 freigeben soll. Für die morgige Sitzung der KKI ist indes kein entsprechender Antrag eingegangen. Es wird daher vorgeschlagen, die Roadmap mittels Zirkularbeschluss vorzunehmen.

In der Folge entsteht eine Diskussion über die Abhängigkeit der SKI gegenüber der KKI und umgekehrt. Aufgrund der unterschiedlichen Auffassung und der fehlenden Unterlagen, wird das Thema auf die KKI-Sitzung vom 24.02.2023 vertagt (siehe Traktandum 13).