PROTOKOLL

***über die Sitzung der Kommission Kundeninformation Verkehr***

vom 10. November 2015

PostAuto Schweiz AG, Belpstrasse 37 in Bern

**Mitglieder**  Ulrich Reinert, RBS (Präsident)

Mathias Zollinger, SBB (Vizepräsident)

Jürg Lüthi, JB

Jürg Lehmann, STI

Markus Dössegger, BLS

Reto Rieder, ZVV

Reto Steiner, VöV

Didier Burgener, VöV (Protokoll)

Hanspeter Oprecht, BAV

François Longchamp, TL

Janos Tolcsvai, PAG

Werner Fritschi, Thurbo

Philipp Sutter, VBSG

**Gäste** Bernd Winter, BVB

Jean-Marie Cotting, PAG

**Entschuldigt** -

**Nächste Sitzung:** 27. Januar 2015, 14:00 Uhr bei der SBB in der Hilfikerstr. In Bern

Inhaltsverzeichnis

[1 Begrüssung & Genehmigung Protokoll vom 28. August 2015 3](#_Toc435001985)

[2 V580 Werkstatt 3](#_Toc435001986)

[3 Prozessuale Vereinheitlichung Echtzeitdaten 4](#_Toc435001987)

[4 Störungsmeldungen / News aus dem Arbeitskreis 4](#_Toc435001988)

[5 Rückmeldung Fachkonzept Open Data Plattform 5](#_Toc435001989)

[6 Konzept zum Wissenstransfer-Workshop "Echtzeitdaten" 5](#_Toc435001990)

[7 Schnittstelle SBB NAV 6](#_Toc435001991)

[8 Vortrag Winter 7](#_Toc435001992)

[9 Varia 7](#_Toc435001993)

[Pendenzenliste Kommission Kundeninformation Verkehr (KKV) 9](#_Toc435001994)

# Begrüssung & Genehmigung Protokoll vom 28. August 2015

Ueli Reinert begrüsst die Sitzungsteilnehmenden und bedankt sich bei PostAuto für das Gastrecht. Das Protokoll vom 28. August 2015 wird genehmigt und verdankt.

Als Gäste begrüsst werden ferner Bernd Winter, BVB und Jean-Marie Cotting, PAG. Jean-Marie Cotting wird ab nächster Sitzung PostAuto in der KKV vertreten und Janos Tolcsvai ablösen. Es wird darauf hingewiesen, dass das Privileg des fixen Kommissionssitzes für PAG auch eine gewisse Verpflichtung darstellen sollte; ein jährlicher Wechsel der Vertretung erschwert eine konstante Mitarbeit in der Kommission.

# V580 Werkstatt

**Beschrieb**

Es wird derzeit im Rahmen von drei Arbeitsgruppen an verschiedenen V580-Produkten gearbeitet. Dies sind die „optisch dynamischen Anzeigesysteme“, die eingeteilt sind in „Anzeigesysteme im und am Fahrzeug“ bzw. „Anzeigesysteme an Haltestellen“. Zusätzlich wird am Kapitel „statische Anzeigen an Haltestellen“ gearbeitet. Das Teil-Kapitel „dynamische Anzeigesysteme im und am Fahrzeug“ soll Anfang 2016 für eine Vernehmlassung auf der V580-Website aufgeschaltet werden.

**Diskussion**

Gemäss François Longchamp ist es für die Vernehmlassung anzustreben, dass bis dahin auch schon die Übersetzungen stehen, damit auch aus der Romandie einige Rückmeldungen eintreffen.

Ueli Reinert regt an, dass sich für die Arbeitsgruppen künftig jeweils ein KKV-Mitglied dazu verpflichten soll, die Leitung der Arbeitsgruppe zu übernehmen, um ein Vieraugenprinzip einzuführen und auch Didier Burgener etwas zu entlasten. Es werden künftig weitere Arbeitsgruppen in Kraft gesetzt und dies übersteigt die Kapazitäten des Sekretariats. Das jeweilige KKV-Mitglied soll die Arbeitsgruppen-Sitzungen leiten und gewährleisten, dass das entsprechende Kapitel z.H. der Kommissionssitzung bereinigt wird. Reto Rieder erklärt sich bereit, die Arbeitsgruppe „dynamische Anzeigesysteme an Haltestellen“ zu leiten. Philipp Sutter wird die Verantwortung für die Arbeitsgruppe „statische Anzeigesysteme“ übernehmen. Er wünscht aber ausdrücklich, die Sitzungen in St. Gallen stattfinden zu lassen.

Es gehen einige Anregungen zu den Entwürfen ein, die umgesetzt werden. Grundsätzlich empfiehlt Ueli Reinert, den Scope der statischen Anzeigesysteme an Haltestellen zu erweitern, da es hier um mehr als nur um Aushangfahrpläne geht. Er denkt dabei etwa an Liniennetzpläne, Umgebungspläne oder auch Haltestellentafeln. Dieser Einschätzung wird zugestimmt. Laut Reto Steiner besteht hier auch die Möglichkeit, einige FIScommun-Inhalte zu verwerten oder weiterzuentwickeln. Seiner Einschätzung nach ist es auch wichtig, dass Aushangfahrpläne verschiedener Unternehmen gebündelt dargestellt werden und nicht für jede TU eine eigene Stele platziert wird.

Hanspeter Oprecht erinnert an die bestehende Arbeitsgruppe BehiG, die bei Bedarf beigezogen werden kann. Er ist der Ansicht, dass der heutige Stand bezüglich BehiG (inkl. VAböV etc.) im Produkt „dynamische Anzeigesysteme an und in Fahrzeugen“ ausreichend abgebildet ist. Hingegen sieht er Handlungsbedarf beim Produkt "optische statische Ausgabesysteme an Haltestellen", insbesondere, wenn auch grafische Netz- und Haltestellenumgebungspläne Gegenstand der Arbeiten sein sollen. Didier Burgener empfiehlt, dass sich die Arbeitsgruppe BehiG diesem Thema annimmt.

Für die Liniennetzpläne wird eine eigene Arbeitsgruppe gebildet und die KKV-Mitglieder können geeignete Leute an Didier melden. Dieser erinnert daran, dass es jetzt ein günstiger Zeitpunkt für ein umfangreiches Feedback zu den Aushangfahrplänen ist, da noch ganz grundlegende Inputs verarbeitet werden können und er bittet die Anwesenden, ggf. noch schriftlich etwas nachzureichen.

Mathias Zollinger präsentiert ein paar Präzisierungen für die Grundnorm, insbesondere bezüglich der Einlieferungen in INFO+. Diese Anpassungen werden begrüsst und per 01.12. in die Grundnorm übernommen und die Anpassung wird im Änderungsverzeichnis vermerkt.

**Entscheid**

* *Die Grundnorm wird entsprechend des Antrags von Mathias Zollinger angepasst.*
* *Das Produkt „dynamische Anzeigesysteme in und an Fahrzeugen“ wird Anfang via V580-Website 2016 in die Vernehmlassung geschickt.*
* *Reto Rieder übernimmt die Verantwortung für die Arbeitsgruppe „dynamische Anzeigesysteme an Haltestellen.“*
* *Philipp Sutter übernimmt die Leitung der Arbeitsgruppe „optische statische Ausgabesysteme an Haltestellen“.*
* *Die Arbeitsgruppe BehiG wird von den laufenden Arbeitsgruppen bei Bedarf integriert.*

** **

# Prozessuale Vereinheitlichung beim Austausch von Echtzeitdaten

**Beschrieb**

Um prozessuale Lücken beim Austausch von Echtzeitdaten zu schliessen, wurde an der letzten KKV-Sitzung eine Arbeitsgruppe gebildet. In dieser wurde beschlossen, die Kundenbrille aufzusetzen und die grössten Fallen, die aus einem ungenügend geregelten Austausch von Daten oder fehlenden Absprachen resultieren, zu eliminieren.

**Diskussion**

Die Mitglieder der Arbeitsgruppe werden ein paar Kundenfallen einliefern, während Didier bestrebt ist, eine Übersicht zu erhalten, wie die Anschlussbewirtschaftung bei den TU funktioniert. Die Hebel zur Verbesserung der Situation müssen in einem ersten Schritt erkannt und dann genutzt werden.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme.*

****

# Störungsmeldungen: Informationen aus dem Arbeitskreis

**Beschrieb**

Um mittelfristig den Austausch von Störungsmeldungen über verschiedene Produkte und TU-übergreifend zu ermöglichen, arbeitet ein VDV-Arbeitskreis unter der Leitung von Weisskopf Engineering an einer neuen VDV-Schrift, die auch bestehende SIRI-Schnittstellen nutzen soll. PostAuto hat hier mit Stefan Hochuli einen Vertreter gestellt, der stellvertretend für die Branche Einsitz nimmt.

**Diskussion**

Janos Tolcsvai erläutert, dass derzeit Nutzungsfälle eingereicht werden können, um ein möglichst breites Spektrum von Cases abdecken zu können. Die Mitglieder der KKV sind dazu eingeladen, auch ihrerseits Nutzungsfälle zu verfassen und PostAuto kann hier bei Bedarf ein Beispiel zur Verfügung stellen. Reto Rieder macht darauf aufmerksam, dass Weisskopf bereits im Besitz einer Liste von Cases des ZVV ist und dass diese genutzt werden darf.

Laut Jürg Lehmann gibt es schon jetzt Lösungen für den Austausch von Störungsmeldungen via Datendrehscheiben. Er möchte wissen, ob im Arbeitskreis auch kurzfristige Lösungen erarbeitet werden. Laut Janos Tolcsvai ist kurzfristig auch die Erweiterung der etablierten Schnittstellen VDV 453/454 eine Option.

Ueli Reinert hält es für zentral, dass ein Übergang von VDV auf SIRI dereinst fliessend funktionieren muss und eine Übersetzungsfunktion zwischen den beiden Schnittstellen zur Verfügung stehen muss, um keine Sunk costs zu generieren.

Laut Hanspeter Oprecht gibt es für den aufgezeigten Case „Liftverfügbarkeit“ in Berlin schon eine Lösung.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme.*



# Rückmeldung zum Fachkonzept „Open Data Plattform“

**Beschrieb**

Die SBB Infrastruktur hat vom BAV den Auftrag erhalten, eine Open Data Plattform zu entwickeln. Diese ist mit der Leistungsvereinbarung 17-20 als Bestandteil der Systemführerschaft Kundeninformation verankert. Für die Plattform wurde ein Fachkonzept erarbeitet, das in den nächsten Wochen durch die Branche kommentiert und geprüft werden soll. Die KKV-Mitglieder werden das Konzept in den nächsten Tagen erhalten und ch-direct konsolidiert das eingegangene Feedback.

**Diskussion**

Laut Philipp Sutter und Ueli Reinert wäre es interessant zu wissen, wer alles am Review teilnehmen wird. Die Frage ist auch, ob mit der Open Data Plattform das QMS vorgespurt wird, da das QMS die Daten aus der Plattform beziehen wird. Je nach dem würden die inhaltlichen Schwerpunkte im Review auch unterschiedlich ausfallen, da insbesondere im städtischen Verkehr deutlich andere Anforderungen und Herausforderungen vorzufinden sind. Gemäss Philipp Sutter werden über die Standard-Schnittstellen nur Prognosewerte eingeliefert und keine Ist-Daten, was eine Auswertung im Rahmen eines QMS verunmöglicht. Ausserdem gibt es im Busbereich keine Ankunfts- sondern nur Abfahrtszeiten und wenn diese als Basis genommen werden, wären sämtliche Busse verspätet.

Reto Rieder möchte wissen, wer die externe Kommunikation für das Projekt übernimmt. Nach Einschätzung von Hanspeter Oprecht wird diese auch von SBB Infrastruktur übernommen.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme.*



# Konzept zum Wissenstransfer-Workshop "Echtzeitdaten"

**Beschrieb**

Um Unternehmen, die bisher noch keine Echtzeitdaten in eine Datendrehscheibe einliefern, Unterstützung anzubieten, hat ch-direct im Rahmen des Newsletters und per Post auf die Möglichkeit eines Workshops aufmerksam gemacht. Es sind bisher nur ein Dutzend Anmeldung eingegangen. Das Grobkonzept des Workshops wird von der KKV besprochen.

**Diskussion**

Markus Dössegger regt an, auf die Trennung nach Sparte (Bahn/Bus) zu verzichten, da die Ortung der Fahrzeuge mit GPS äquivalent verläuft. Ueli Reinert sieht dies ähnlich, zumal die physikalische Ortung über die Signale im Bahnbereich recht anspruchsvoll und kostspielig ist.

Es wird angeregt, noch weitere Unternehmen als Referenten anzugehen. TPF ist im Bahn-/Busbereich tätig und liefert Daten, die VBZ haben sich auch angeboten. Für den RIV schlägt François Longchamp vor, Pierre-Yves Meier anzugehen. Zu CUS sollte die SBB eine Einführung auf einer angemessenen Flughöhe machen.

Grundsätzlich muss angestrebt und auch klar dargelegt werden, dass der Wissenstransfer im Vordergrund steht und der Workshop keinesfalls in eine Verkaufsveranstaltung mutiert. Jürg Lehmann mahnt an, dass unbedingt die richtige Flughöhe gefunden werden muss und keinesfalls irgendwelche Schnittstellen präsentiert werden sollen.

Hanspeter Oprecht ist etwas erstaunt über das überschaubare Feedback. Er regt an, dass das BAV hier auch noch seine Unterstützung anbietet und man gemeinsam auf eine Aufstockung der Teilnehmerzahl hinarbeitet. Dieser Einschätzung wird zugestimmt.

Reto Rieder wünscht sich eine klare Aussage, ob wirklich sämtliche KTU dereinst Echtzeitdaten einliefern sollen. Er denkt dabei an die Schifffahrt oder die Dolderbahn oder auch geschlossene Systeme mit einem sehr niedrigen Intervall wie die Metro in Lausanne.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme. Das BAV und ch-direct treffen gemeinsame Massnahmen, um das Teilnehmerfeld aufzustocken. Womöglich wird der Workshop auch zusammen durchgeführt.*



# Projekt „Schnittstelle zwischen SBB und Nahverkehrsbetrieben“

**Beschrieb**

Die Schnittstelle zwischen der SBB und den Nahverkehrsbetrieben (Tram, Bus) ist für die Kunden wegen der unterschiedlichen oder teilweise mangelhaften Information oftmals schwierig zu überschreiten. Aus diesem Grund hat die SBB Infrastruktur ein Projekt ins Leben gerufen, um diesen Übergang zu verbessern. Grundsätzlich soll ein Konzept für sämtliche Bahnhöfe der Schweiz erstellt werden und Projektleiter Sebastian Götte legt die verschiedenen Ideen und den Projektstand dar.

**Diskussion**

Ueli Reinert bedankt sich für die Ausführungen und ist froh, dass sich die SBB Infrastruktur gesamtheitlich und nicht nur in den SBB-Bahnhöfen mit dem Thema beschäftigt. Er sieht auch für die KKV einigen Nutzen in den bereits durchgeführten Überlegungen und Arbeiten. Allerdings muss man aufpassen, dass sich hier keine Parallelwelt entwickelt. Die KKV hat schweizweit den Auftrag, die Fahrgastinformation zu standardisieren und dies beinhaltet auch die Signaletik und Schnittstellen. Die KKV arbeitet im Rahmen der V580 daran, die gesamte Reisekette abzudecken und bestehende Grundlagen wie FIScommun in die neue Vorschrift zu übernehmen. Eine Koordination zwischen den beiden Instanzen ist von enormer Bedeutung und es sollte dringend vermieden werden, dass die Beschlüsse der KKV übersteuert werden.

Gemäss Sebastian Götte wurde ein Sounding Board gebildet, um die verschiedenen Stakeholder (inbes. auch Städteverband, BAV) abzuholen. Der VöV ist hier ebenfalls dabei.

Reto Rieder erläutert, dass er vom SBB Regionalverkehr in diesem Zusammenhang kontaktiert wurde und er möchte wissen, ob das in Absprache mit dem hier präsentierten Projekt geschehen ist. Dies ist anscheinend nicht der Fall. Gemäss Reto Rieder ist die Kommunikation über die Liniennummern in Zürich nur schwer vorstellbar, da diese oft wechseln. Gemäss Sebastian Götte ist es aber halt so, dass nicht in allen Städten Kanten hinterlegt wurden und somit eine Kommunikation über die Kanten schwierig ist.

Janos Tolcsvai hält den Terminplan für sehr ambitioniert und er bezweifelt, dass es noch grossen Spielraum für Diskussionen gibt. Gemäss Sebastian Götte sind die verfügbaren Finanzmittel an die Leistungsvereinbarung 13-16 gekoppelt, weshalb ein gewisser Umsetzungsdruck besteht.

Ueli Reinert regt an, dass die KKV in die definitive Vernehmlassung eingebunden werden kann und womöglich auch gewisse Inhalte übernommen werden können. Der gegenseitige Austausch wird an den kommenden KKV-Sitzungen intensiviert. Ziel könnte sein, dass die Arbeit von SBB Infrastruktur en bloc (oder zumindest teilweise) direkt in den Standard „statische Anzeigen“ fliesst. Die Arbeitsgruppe wäre durch einen Vertreter von SBB Infrastruktur zu ergänzen.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme. Sebastian Götte wird auch an der nächsten KKV-Sitzung teilnehmen.*



# Entwicklung der Kundeninformation in Basel

**Beschrieb**

Bernd Winter von den BVB präsentiert die aktuelle Entwicklung und die Herausforderungen im Bereich der Kundeninformation in Basel.

**Diskussion**

Hanspeter Oprecht ist überrascht, dass die Akzeptanz durch die Kunden, sich an der Haltestelle via App zu informieren, so gering ist. Reto Rieder kann die Erfahrungen aus Basel jedoch bestätigen.

Bernd Winter bietet seine Mitarbeit in den V580-Arbeitsgruppen an. Dies wird gerne angenommen und die KKV wird ihn kontaktieren.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme.*



# Varia

* Reto Steiner kündigt an, dass über ein zentrales Billettverkauf-System die Verkehrsmittel auf die DV-Billette aufgedruckt werden. Für die Reisenden soll damit klar werden, welche Verkehrsmittel sie benutzen können, wobei hier eine Vereinfachung gemacht wird. Gondelbahnen werden als Seilbahnen abgebildet, Standseilbahnen als Eisenbahnen etc.
* Es läuft derzeit die Vernehmlassung zur Organisation Bahninfrastruktur (OBI), in der das Thema Fahrgastinfo nur indirekt thematisiert wird und ein ganzes Paket an Themen gebündelt besprochen wird. Auch das Personenbeförderungsgesetz wird angepasst, wobei Ueli Reinert anmerkt, dass die Informationspflicht etwas schwammig formuliert ist. Gemäss Reto Steiner ist es auch immer davon abhängig, was dann für eine Verordnung kommt. Busunternehmen fühlen sich durch den Namen OBI nicht angesprochen, aber eigentlich müsste man von einer PBG-Revision sprechen.
* Ueli Reinert möchte ch-direct ermuntern, den Austausch mit der KIT wieder etwas intensiver auszugestalten. Reto Steiner wird sich der Sache annehmen.
* Die SBB hat entschieden, die Kundeninformation bei Personenunfällen zu ändern: Ab Fahrplanwechsel vom 13.12.2015 wird bei Personenunfällen kein Unfallgrund mehr kommuniziert. Die Kunden werden ausschliesslich über die Verspätung und alternative Reisemöglichkeiten informiert. Ausgenommen davon sind Kunden im direkt involvierten Zug oder Bahnhof. Hier wird der Ereignisgrund «Personenunfall» weiterhin genannt, da die Kunden unmittelbar vom Ereignis betroffen sind.

Die meisten Zugläufe haben zu viele Unterwegsbahnhöfe (Via), als dass immer alle auf den verschiedenen Ausgabekanälen ausgegeben werden können. Somit müssen die Via priorisiert werden, damit eine Auswahl getroffen werden kann. Bis anhin wurde in den verschiedenen Ausgabekanälen unterschiedliche Priorisierungsmethoden angewendet. Die Verantwortlichen der Kundeninformation Personenverkehr bei der SBB (Infrastruktur und Personenverkehr) haben eine neue Berechnungsmethode erarbeitet. Dies mit dem Ziel, dass die neue Methode einfach und verständlich ist und auf allen Ausgabekanälen angewendet werden kann. Die neue Logik erlaubt es auch, die Auswahl der Via für jeden erdenklichen Zuglauf vollautomatisiert zu berechnen. Die betroffenen KTU werden in den kommenden Tagen direkt kontaktiert.

Die nächste Sitzung der KKV findet am 27. Januar 2015 bei der SBB im Wankdorf statt.

Für das Protokoll

12. November 2015



Didier Burgener

Teilprojektleiter

ch-direct

# Pendenzenliste Kommission Kundeninformation Verkehr (KKV)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nr.*** | ***Datum*** | ***Geschäft/Thema*** | ***Massnahme/Ziel*** | ***Bearbeitung*** | ***Zustän­digkeit*** | ***Termin*** | ***Status*** |
| 13 | 11.11.2014 | DFI-Anzeiger + Monitore in den Fahrzeugen | Entwurf fertigstellen + Vernehmlassung starten | AGr DFI-Anzeiger + Monitore in Fz. | Didier Burgener | 30.12.2015 | offen |
| 24 | 14.09.2015 | Übersicht zur prozessualen Vereinheitlichung vom Austausch Echtzeitinfos | Standard erarbeiten | Jean-Christophe Thieke | Arbeitsgruppe | Mitte 2016 | offen |
| ~~25~~ | ~~14.09.2015~~ | ~~Verbindlichkeit V580 für Dritte~~ | ~~Pendenz an Management Board überweisen~~ | ~~Didier Burgener~~ | ~~Didier Burgener~~ | ~~30.09.2015~~ | ~~erledigt~~ |
| 26 | 12.11.2015 | Glossar mit den wichtigsten Begriffen erstellen | einheitliches Wording V580 | Didier Burgener | Didier Burgener | 30.11.2015 | offen |
| 27 | 12.11.2015 | Übersicht bezüglich Anschluss-Bewirtschaftung erhalten | Situationsanalyse | Didier Burgener | Didier Burgener | 30.11.2015 | offen |
| 28 | 12.11.2015 | Review Konzept Open Data Plattform | Inputs einbringen | alle | alle | 30.11.2015 | offen |
| 29 | 12.11.2015 | Workshop Echtzeitdaten vorantreiben, ggf. Zusammenarbeit mit BAV aufgleisen | Wissenstransfer ermöglichen | Didier Burgener | Didier Burgener | 30.12.2015 | offen |
| 30 | 12.11.2015 | Störungsmeldungen Nutzungsfälle einliefern | Inputs für VDV-Arbeitskreis | alle | alle | 30.11.2015 | offen |
| 31 | 12.11.2015 | V580 Grundnorm anpassen | aktualisieren der Website | Didier Burgener | Didier Burgener | 13.12.2015 | offen |

Stand: 12. November 2015 / VöV – Didier Burgener