

Protokoll

über die Sitzung der Kundeninformation Verkehr (KKV)

Zeit und Ort	29. August 2019, 09.15 Uhr, Dählhölzliweg 12, Bern
Mitglieder mit Stimmrecht	Ulrich Reinert, RBS Dimitri Bucher, SBB Jean-Marie Cotting, PAG Jürg Lüthi, JB Philipp Sutter, VBSG Jürg Lehmann, STI Jean-Christophe Thieke, Turbo Patrik Stieger, ZVV
Mitglieder ohne Stimmrecht	Claude Begert, ch-direct Regula Kunz, ch-direct Hanspeter Oprecht, BAV
Gäste	-
Entschuldigt	Stefan Strässle, SBB-I
Nächste Sitzung	07. November 2019, 09.30 Uhr, BAV, Papiermühle-Ittigen,

Inhaltsverzeichnis

1	Begrüssung & Genehmigung des Protokolls vom 09.05.2019.....	3
2	Verabschiedungen.....	3
3	Personelles und Bewerbungen neue Mitglieder	3
4	Strategie und Programm öV-Ticket 2025 Zwischenbericht und Antrag	4
5	Antrag RASCI KIT – KKV – MB SKI.....	4
6	Antrag Temporäre Arbeitsgruppe «Anschluss»	5
7	Konsultation Roadmap SKI	6
8	Permanente Agr. V580-FIScommun Pflichtenheft & Prozesse	6
9	V580 – FIScommun Werkstatt / Updates:	6
9.1	Aktualisierung 31.08.2019 bestehende Produkte	6
9.2	«09 Ersatzverkehr».....	7
9.3	«10 Austausch von Störungsinformationen»	8
10	Verbindlichkeit Stellungnahme BAV und Antrag Verbindlichkeit	8
11	Quo Vadis Update / neue Agr. Fahrplanfelder	9
12	Pendenzenliste & Varia.....	9

1 Begrüssung & Genehmigung des Protokolls vom 09.05.2019

Beschrieb

Ueli Reinert begrüsst die Teilnehmer zur heutigen Sitzung.

Entscheid (einstimmig)

Das Protokoll vom 09.05.2019 wird genehmigt und verdankt.

Beilagen

-

2 Verabschiedungen

Beschrieb

Markus Dössegger wird heute offiziell von der KKV verabschiedet. Ueli Reinert verdankt seine Arbeit, speziell in strategischen Themen.

Isabelle Betschart und François Longchamp sind heute verhindert. François Longchamp war seit der Gründung der Kommission dabei und Ueli Reinert möchte ihn und natürlich auch Isabelle Betschart persönlich an einer der nächsten Sitzungen verabschieden.

Dimitri Bucher stellt sich kurz vor, er übernimmt bis auf weiteres den Sitz für Isabelle Betschart.

Auf die Sitzung vom 07.11.2019 überlegen alle Mitglieder der Kommission, ob sie gerne das Amt des Stellvertreters übernehmen würden.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV nimmt die Information zur Kenntnis.

Beilagen

-

3 Personelles und Bewerbungen neue Mitglieder

Beschrieb

Mit dem Fokus auf die Kundeninformation und dem Wunsch nach aktiver Mitarbeit in der Kommission haben die KKV Mitglieder Marc Striffeler (tpf) und Jérôme Schneiter (MOB) gewählt, um die freien westschweizer Sitze in der KKV zu besetzen. Der Antrag geht am 11.09.2019 in den StAD.

TL hat angefragt, ob der ehemalige Sitz von François Longchamp freigehalten werden könnte, bis ein Nachfolger gefunden ist. Dies ist nicht möglich. Wir sind jedoch an einem weiteren Mitglied aus der Westschweiz nicht abgeneigt. Sobald ein Nachfolger gefunden wurde, kann die TL eine Bewerbung an die KKV einreichen.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV empfiehlt dem StAD Marc Striffeler, tpf und Jérôme Schneiter, MOB in die KKV zu wählen. TL wird informiert, dass kein Sitz für sie freigehalten werden kann.

Beilagen

Die Bewerbungsunterlagen wurden vorab an die Mitglieder der KKV versendet.

4 Strategie und Programm öV-Ticket 2025 Zwischenbericht und Antrag

Beschrieb

Susanne Grün arbeitet nicht mehr bei ch-direct. Kathrin Räss übernimmt bis auf weiteres ihre Aufgaben. Jürg Lehmann informiert aus der letzten Sitzung Strategie und Programm öV Ticket 2025. Siehe Folie im Anhang. Ueli Reinert und Jürg Lehmann haben die Leitsätze vorgängig definiert und in die Sitzung eingebracht. Diese wurden dort diskutiert und abgeändert. Nun gehen die Leitsätze zur Abstimmung in die Kommissionen.

Diskussion

Die KKV ist mit den neu formulierten Leitsätzen nicht einverstanden.

Die KKV wünscht folgende, korrekte Leitsätze und gibt diese Kathrin Räss zurück:

1. Die Kundeninformation bildet eine Grundlage für die Wahl der Reise und des korrekten Tickets über alle Transportmittel sowie Informationskanäle.
2. Wir ermöglichen eine leicht verständliche, zeitnahe, konsistente und individualisierte Kundeninformation für den gesamten Reiseweg, sowohl im Regel- und im Störfall.

Nachtrag:

Die Leitsätze wurden von der Arbeitsgruppe nochmals neu formuliert und wurden wie folgt durch den StAD am 11.09.2019 genehmigt:

1. Mit der Kundeninformation schaffen wir eine Grundlage für die Reisewahl und den Vertrieb über alle Transportmittel sowie Informationskanäle.
2. Wir ermöglichen eine leicht verständliche, zeitnahe, konsistente und individualisierte Kundeninformation für den gesamten Reiseweg, sowohl im Regel- als auch im Störfall.

Entscheid (einstimmig abgelehnt. Die KKV bringt die neuen Leitsätze ein)

Die KKV

1. nimmt die durch die Arbeitsgruppe der Kommissionen erarbeitete Vision sowie die Leitsätze der Alliance SwissPass zur Kenntnis.
2. empfiehlt StAD/StAV die Genehmigung der durch die Arbeitsgruppe der Kommissionen erarbeiteten Vision sowie die Leitsätze der Alliance SwissPass.

Beilagen

- 04 o T25 Entwurf Leitsätze
- 04 oT25 Kommissionen Antrag Leitsätze
- 04 Strategie Alliance SwissPass

5 Antrag RASCI KIT – KKV – MB SKI

Beschrieb

Ueli Reinert stellt den Antrag RASCI KIT-KKV-MB SKI vor.

Bis anhin führten die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der verschiedenen Gremien (Kommissionen und deren Arbeitsgruppen) bezüglich Kundeninformation zu Unklarheiten. Am letzten Austausch wurde im November 2018 eine Verantwortlichkeitsmatrix nach RASCI gemeinsam erarbeitet. Diese wurde am 17./18.01.2019 in der KIT verabschiedet und am 02.05.2019 im MB SKI präsentiert.

Diskussion

Folgende Änderungen sind aus Sicht KKV notwendig:

- Information an den Kunden – Signaletik soll ergänzt werden «Signaletik / visuelle Darstellung».
- QMS RPV – Anforderung an die Daten definieren ergänzen mit «Qualitätskriterien Kundeninformation» und bei KKV ergänzen «S / I».
Begründung: ETC / BAV referenzieren teilweise auch auf die V580-FIScommun und holen fachliche Unterstützung bei ch-direct/KKV ein. Daher auch «Support».
- Internationale Themen – Internationale Standardisierung: Hier müsste genauer definiert werden, worum es genau geht. Sofern es um die Darstellung der Kundeninformation geht, wäre die KKV zuständig, ansonsten nicht.
- Tarif- und Vertriebsdaten – Tarifpflicht: hier müsste wohl ein «C» oder «I» stehen.

Allgemein müsste klarer ersichtlich sein, welche Themen in welchen Arbeitsgruppen resp. unter welchen zuständigen Gremien er-/bearbeitet werden.

Entscheid (einstimmig angenommen, sofern die Inputs ergänzt werden)

Die KKV nimmt die Verantwortlichkeitsmatrix RASCI zur Kenntnis und gibt diese aus Sicht der KKV frei.

Beilagen

05 Abgrenzung KKV SKI

05 Antrag RASCI KKV KIT MB SKI

6 Antrag Temporäre Arbeitsgruppe «Anschluss»

Beschrieb

Die Kundeninformation bei Anschlüssen ist aktuell nur ansatzweise im Produkt «Echtzeitinformationen» enthalten. U.a. infolge Passagierrechte, technischer Umsetzungen bei SBB SKI und Kundenreaktionen ist die Thematik jedoch präsent und bedarf dringend eines Branchenstandards und fachlicher Anforderungen. Als Novum soll zudem die SBB SKI die Arbeitsgruppe ebenfalls von Beginn weg bezüglich technischer Aspekte begleiten.

Diskussion

Das Thema Anschlüsse darf nicht unterschätzt werden, es ist sehr umfangreich und komplex. Es soll möglichst in Teiletappen erarbeitet werden. Daher soll es aus dem bestehenden Produkt «Echtzeitinformationen» herausgelöst, überarbeitet und weiterentwickelt werden und als neues eigenständiges Produkt in die V580-FIScommun aufgenommen werden. Bis zur nächsten KKV soll ein Pflichtenheft/Auftragserteilung ausgearbeitet werden.

Entscheid (einstimmig, sofern Punkt 4 gestrichen wird)

Die KKV

1. erkennt die Notwendigkeit eines Branchenstandards bezüglich Anschlussbeziehungen.
2. beauftragt Jean-Marie Cotting, Rich Lutz und Claude Begert eine temporäre Arbeitsgruppe Anschlussbeziehungen zu etablieren sowie Mitglieder und Arbeitsgruppenleiter zu bestimmen.
3. beauftragt die Arbeitsgruppe einen Arbeitsauftrag/ein Pflichtenheft zu erstellen und am 07.11.2019 in der KKV zu präsentieren.
- ~~4. erlaubt der Arbeitsgruppe bereits vor der nächsten KKV-Sitzung mit allfälligen Arbeitsgruppensitzungen resp. den Arbeiten zu beginnen.~~

Beilagen

06 Antrag Agr. Anschluss V3

7 Konsultation Roadmap SKI

Beschrieb

Patrik Stieger stellt die SKI-Roadmap, welche sich aktuell in der Konsultationsphase befindet, vor und weist auf einige kritische Punkte hin (siehe Präsentation). Die gemeinsame Roadmap von SBB SKI soll bei den TU/Verbänden Planungssicherheit schaffen und so die rechtzeitige Umsetzung der geplanten Themen unterstützen. Aus eigener Erfahrung zeigt sich jedoch, dass sie für Provider detaillierter sein müsste resp. Realisierungsvorgaben erarbeitet werden müssen.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV nimmt die Information zur Kenntnis.

Beilagen

07 Roadmap SKI Branchenkonsultation
07 Information Roadmap SKI (ZVV)

8 Permanente Agr. V580-FIScommun Pflichtenheft & Prozesse

Beschrieb

Die KKV hat am 09.05.2019 beschlossen, eine permanente Arbeitsgruppe «V580 – FIScommun» zu etablieren. Das vorliegende Dokument beschreibt den Arbeitsumfang und die Zuständigkeiten der neuen Arbeitsgruppe «V580 – FIScommun» und zeigt zudem die im Zusammenhang stehenden Prozesse von Anfragen oder neuen fachlichen Fragestellungen auf.

Nachtrag:

Unter <http://ch-direct.org/agrv580> sind die neuen Informationen zur Arbeitsgruppe inkl. Prozess und Pflichtenheft aufgeschaltet.

Die Übersicht aller Arbeitsgruppen unter www.ch-direct.org/kkv wurden ebenfalls angepasst.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV:

1. verabschiedet das Pflichtenheft resp. den Arbeitsauftrag der Arbeitsgruppe «V580 - FIScommun»
2. etabliert die ständige Arbeitsgruppe «V580 – FIScommun» per 01.09.2019
3. nimmt die neue Kontaktstelle kundeninformation@ch-direct.org und die nachgelagerten Prozesse und Zuständigkeiten zur Kenntnis

Beilagen

08 Pflichtenheft Agr V580-FIScommun

9 V580 – FIScommun Werkstatt / Updates:

9.1 Aktualisierung 31.08.2019 bestehende Produkte

Beschrieb

01 Grundlagen:

Die Änderungen werden einstimmig angenommen. Sie beinhalten vor allem die Änderungen des genehmigten Antrages bezüglich Begriffe und Bezeichnungen des Abfahrtsortes plus Anpassungen gemäss der neuen Governance.

03 Opt. Dyn. Anzeigesysteme im/am Fahrzeug

Das Produkt erfährt mehrere inhaltliche Anpassungen. Die meisten neuen Abbildungen wurden durch Claude Begert erstellt, da seitens TU praktisch keine Manuals oder Abbildungen als Best Practice Beispiele verwendet werden können.

Die Abbildungen im Produkt werden grafisch als ungenügend erachtet und sollten von einem Grafiker bearbeitet werden.

Wir als KKV sollten vorbildliche Grafiken und Darstellungen in der V580-FIScommun verwenden (analog dem früheren RTE24100).

Die KKV beauftragt Claude Begert, die Abbildungen durch ein Grafikbüro bearbeiten zu lassen. Das Produkt wird per 31.08.2019 aktualisiert mit einem Vermerk, dass die Abbildungen später noch ersetzt werden.

Ueli Reinert stellt in diesem Zusammenhang auch fest, dass gerade die Monitorlayouts schon oft im Detail angepasst werden mussten, was jeweils hohe Kosten bei den TUs auslöst. Das BAV erwartet nicht, dass bei jeder Änderung der Standards die Produkte neu überarbeitet werden, es sollen nur Richtlinien für Neubeschaffungen sein.

Es ist in der Zuständigkeit des Unternehmens zu entscheiden, ob die neuen Standards umgesetzt werden. Die Systeme erfordern jedoch aus technischen Gründen meist flächendeckend eine Anpassung.

06 Harmonisierung Verkehrsmittel

Wird einstimmig angenommen. Es beinhaltet mehrheitlich Anpassung der Velo-Attribute und Piktogramme.

Allgemeiner Hinweis für alle Produkte der V580-FIScommun: Beispiele sollten farbig hinterlegt werden, damit sie besser zu sehen sind.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV gibt alle 3 Dokumente frei zur Aktualisierung und Aufschaltung unter www.ch-direct.org/v580produkte.

Beilagen

9.1 Aktualisierung Harmonisierung Verkehrsmittel D und F

9.1 Opt. Dyn. Anzeigen IM AM Fahrzeug D und F und Änderungen markiert

9.1 V15 Produkt Grundlagen D und F und Änderungen markiert

9.2 «09 Ersatzverkehr»

Beschrieb

Jean-Marie Cotting orientiert über den neusten Stand des Produktes. Das Produkt sollte an der nächsten KKV Sitzung vom 07.11.2019 zum Review vorliegen und danach die Branchenkonsultation gestartet werden.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV nimmt die Information zur Kenntnis.

Beilagen

9.2 Ersatzverkehr V580_Neu

9.3 «10 Austausch von Störungsinformationen»

Beschrieb

Patrik Stieger informiert aus der Arbeitsgruppe. Der VDV ist mit dem technischen Standard fertig. Am 7.11.2019 soll das Dokument ebenfalls für die KKV zum Review vorliegen. Die Sitzung der KKV muss somit etwas verlängert werden, damit genügend Zeit vorhanden ist, um die beiden Dokumente zu prüfen.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV nimmt die Information zur Kenntnis.

Beilagen

10 Status AG StöInfo

10 Verbindlichkeit

Stellungnahme BAV und Antrag Verbindlichkeit

Beschrieb

Die V580-FIScommun gilt zwar als allgemeiner Branchenstandard. Sie ist aber nur in den Bereichen, welche gesetzlich vorgegeben sind, verbindlich. Im Gegensatz dazu sind die Entscheide des Managementboard Systemaufgaben Kundeninformation, welche die nationalen Datenaustauschplattformen (Didok, Info+ und CUS) verantwortet, verbindlich. Vorgaben aus neuen Produkten, wie beispielsweise «Störungsinformationen» oder «Ersatzverkehr» werden Kosten auslösen.

Damit der Kunde auf seiner ganzen Reise immer und konsistent informiert ist, muss sichergestellt werden, dass alle TU die V580-FIScommun umsetzen. Dies ist nur möglich, wenn die gesamte V580-FIScommun verbindlich ist. Andererseits wird befürchtet, dass sich einige TU die Kosten sparen.

Stellungnahme BAV

Die V580-FIScommun ist gewissermassen ein Weg, diese – ohnehin wahrzunehmenden Pflichten effizienter und gemeinsam zu erledigen, als wenn es jeder selber für sich machen würde. Zusätzliche Verordnungen wird es aber keine geben.

Die Branche kann die V580-FIScommun verbindlich erklären. Wenn eine TU dies aber nicht umsetzt, existiert jedoch keine rechtliche Handhabung

Diskussion

Die KKV kann nicht ihr eigenes Produkt als verbindlich erklären. Dies müsste durch ein anderes Gremium geschehen. Ebenso stehen die Besteller von Ersatzverkehr oder des Fahrplanangebots in der Pflicht. Zudem würden dadurch Kosten entstehen, die nicht einfach so gedeckt werden können. Jürg Lüthi: TU können es sich nicht leisten, Vorgaben nicht umzusetzen, da auch innerhalb der Branche ein gewisses Controlling existiert. Claude Begert: Dies mag bei der Bahn so sein, bei Bussen jedoch nicht.

Entscheid (abgelehnt)

Die KKV

1. entscheidet, dass die gesamte V580 – FIScommun als verbindlich erklärt werden soll.
2. erarbeitet Lösungen, wie die Verbindlichkeitserklärung gemacht werden kann.
3. erarbeitet Lösungen, wie die Kommunikation in Zukunft erfolgen muss.

Beilagen

10 BAV Verbindlichkeit V580-FIScommun

10 Antrag Verbindlichkeit V580 - FIScommun

11 Quo Vadis Update / neue Agr. Fahrplanfelder

Beschrieb

Claude Begert informiert kurz über die Beschlüsse der Arbeitsgruppe Systemaufgaben Kundeninformation vom 26.06.2019. Aktuell läuft im MB SKI ein Zirkularbeschluss. Ohne Gegenbericht gelten die Beschlüsse als genehmigt.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV nimmt die Information zur Kenntnis.

Beilagen

ZIP 11 KUBUS Roadshow 12.06.2019 und Agr. Fahrplanlayout

12 Pendenzenliste & Varia

BehiG - Bestandesaufnahme (BAV-Schreiben)

Am 17. Juni 2019 wurde vom BAV ein Schreiben zur Erhebung und Erfassung der Kriterien zur Barrierefreiheit der Bahnhöfe an die Infrastrukturbetreiberinnen des interoperablen Eisenbahnverkehrs versandt.

Die SBB SKI hat eine Homepage zu diesem Thema erstellt: www.didok.ch/behig. Hier finden sich alle Informationen. Zu einem späteren Zeitpunkt sollen auch die Kriterien der übrigen TU erfasst werden.

Jean-Christophe Thieke weist auf Probleme bei der Darstellung der Online-Fahrpläne beispielsweise bei Durchbindungen hin. Er wünscht, dass dies an der nächsten Sitzung der KKV traktandiert wird und reicht vorgängig seine Unterlagen ein.

Entscheid (einstimmig)

Die KKV nimmt die Information zur Kenntnis.

Beilagen

-

Themenspeicher

- On Demand/neue Mobilitätsplattform
- Vertrieb: Arbeitsgemeinschaft erstellt Vorschlag als Diskussionsbasis mit Abgrenzungen und Schnittstellen
- Kommunikation mittels Tagung periodisch und eigenständig zum Einbezug von Industrie und Branche
- Multimodale Kundeninfo (Einbindung neuer Mobilitätsformen/-plattformen)
- Infos über "Echtzeit-Besetzung"
- Beobachtung von Trends (Medien, Technologien, Erwartungen)
- Standards zu Online/Mobile Kanal
- Agenda als beständiges Thema aufführen.
- KI Halt verlangen am Bahnhof

Die Sitzung wird um 12.48 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll

Regula Kunz
Produktmanagerin Tarife

Pendenzenliste

Nr.	Datum	TR-Nr.	Geschäft/Thema	Massnahme/Ziel	Bearbeitung	Zuständigkeit	Termin	Status
113	29.08.2019	12	Darstellung Online Fahrplan	Jean-Christophe Thieke erstellt ein Dokument mit seinem Anliegen zum Thema Darstellung Online Fahrpläne	JC-Thieke	JC-Thieke	07.11.2019	offen

Stand: 29.08.2019

Archiv

Archiv	Nr.	Datum	Geschäft/Thema	Massnahme/Ziel	Bearbeitung	Zuständigkeit	Termin	Status
	109	09.05.2019	Nominierung Mitglieder KKV	ch-direct schreibt die offenen Stellen aus	Claude Begert	ch-direct	29.08.2019	erledigt
	110	09.05.2019	Permanente Arbeitsgruppe V580-FIScommun	Der Arbeitsgruppenleiter erstellt auf die nächste KKV ein Profil/Pflichtenheft der neuen Arbeitsgruppe V580-FIScommun und definiert mit Claude Begert die Mitglieder und die Stellvertretung. Ebenfalls wird ein genauer Prozess für neue Anforderungen/Aktualisierungen erstellt und auf der Homepage abgebildet.	Jean-Marie Cotting	Jean-Marie Cotting	29.08.2019	erledigt
	111	09.05.2019	09 Ersatzverkehr	Abklären, ob ch-direct die Finanzierung der Kundenumfrage übernimmt.	Susanne Grün-Claude Begert	ch-direct	29.08.2019	erledigt
	112	09.05.2019	Bedarfsverkehr	Jean-Christophe Thieke fragt Mirco Mäder ob Inputs der KKV gewünscht sind und gibt Regula Kunz eine Rückmeldung, damit sie ihn ggf. zur nächsten KKV einladen kann.	Jean-Christophe Thieke / Regula Kunz	Thurbo /ch-direct	29.08.2019	sistiert

	107	24.01.2019	Produkt «Optisch dynamische Anzeigesysteme im und am Fahrzeug	Claude Begert überarbeitet das Produkt mit einigen Fachspezialisten (keine Arbeitsgruppe mehr vorhanden)	Claude Begert	ch-direct	09.05.2019	erledigt
	108	24.01.2019	Produkt «Optisch statische Anzeigesysteme an Haltestellen»	Die SBB kümmert sich um die Abstimmung mit dem Projekt Quo Vadis und wird aktiv auf die KKV zukommen, sobald die offenen Punkte geklärt sind.	Isabelle Betschart	Isabelle Betschart	09.05.2019	erledigt
	80	12.04.2018	Pendenzenliste, KKV Planung	Gedanken machen wie sich die KKV mit den automatisierten Systemen auseinanderzusetzen soll	J-C. Thieke	J-C. Thieke		erledigt