Protokoll

Sitzung der Kommission Vertrieb (KoV)

Zeit und Ort	23.11.2020, 09.00 – 13.20 Uhr Microsoft Teams-Besprechung
Mitglieder mit Stimmrecht	Alberto Bottini, SBB, Präsident (Teilnahme bis 12.15 Uhr) Martin Küchler, ZVB, Vizepräsident Stephan Brode, BLT (Teilnahme bis 13.00 Uhr) Beat Burkhalter, BLS Michael Kistler, RhB (Teilnahme bis 13.10 Uhr) Lorenzo Martinoni, ZVV (Teilnahme bis 12.50 Uhr) Nicolas Ostermann, TL Grégoire Ramuz, TPF Matthias Rohrbach, MGB Ninja Versteeg, PAG
Beisitzende	Roger Bula, Mandatsträger SBB (ab 12.15 Uhr mit Stimmrecht als Stv. von A. Bottini) Frank Hofmann, ZVV, Vertreter KIT Matthias Meyer, Mandatsträger SBB Simon Zanini, Mandatsträger SBB Enrico Rossi, Alliance SwissPass Urs Sieber, Revisionsstelle NDV (Teilnahme bis 13.00 Uhr)
Gremienmanagement	Karin Schüpbach, Alliance SwissPass (Protokoll)
Gäste	Jan Herren, Alliance SwissPass Thomas Wenger, SBB (zu Traktandum 4) Diego Treyer, Alliance SwissPass (zu Traktandum 5 und 6) Matthias Gautschi, ZVV (zu Traktandum 5) Caroline Riedo, SBB (zu Traktandum 7) Heinz Tresch, Alliance SwissPass (zu Traktandum 8 und 9) Tim Loosli, Alliance SwissPass (zu Traktandum 10) Elisa Franz, SBB (zu Traktandum 12) Andreas Roth, SBB (zu Traktandum 13) Andreas Schlapbach, SBB (zu Traktandum 14) Urs Schlatter, SBB (zu Traktandum 15) Andrea Quadri, SBB (zu Traktandum 17)
Entschuldigt	Beat Nater, vbl Roland Wittwer, BAV
Nächste Sitzung und Workshop	18.01.2021, 09.20 – max. 17.00 Uhr Microsoft Teams-Besprechung

Inhaltsverzeichnis

1 Begrüssung und Mitteilungen des Präsidenten 3

2 Genehmigung Protokoll vom 20.10.2020 3

3 Status- / Projektliste KoV 3

4 Strategie SwissPass 2025: Update 4

5 Einnahmensicherung: Projektantrag 6

6 Governance Kundeninformation 8

7 Budget Mandate Alliance SwissPass, Teil KoV 10

8 Mandatscontrolling: KPI 2021 12

9 öV-Reporting und Anpassungen Vorschrift 550 per 13.12.2020 13

10 Revision V512: Anpassungen an der V512 14

11 Akkreditierung Automatisches Ticketing: Mündlicher Zwischenstand 15

12 Halbjahrestraktandum der Fachstelle E-Ticket Monitoring (FEM) – Schwerpunkt: Kontrollpersonal in der Missbrauchserkennung stärken 16

13 NOVA Kontrolle: Anforderungen KoV und Umsetzung 17

14 NOVA Reservierung 20

15 Stand Ablösung Altsysteme 21

16 Housekeeping SwissPass Mobile 23

17 NOVA Offline: Herausforderung neue Softwareversion zum Fahrplanwechsel 24

18 Varia 25

1 Begrüssung und Mitteilungen des Präsidenten

Alberto Bottini begrüsst die Anwesenden zur letzten KoV-Sitzung des Jahres. Beat Nater, vbl, und Roland Wittwer, BAV, haben sich entschuldigt. Es sind somit zehn stimmberechtigte Mitglieder anwesend und die KoV ist beschlussfähig.

Im Vorfeld der Sitzung wurde über die Traktanden 2, 6 und 16 via eDecide abgestimmt. Zum Traktandum 6 "Governance Kundeninformation" wurde die Diskussion gewünscht, weshalb dieses Traktandum behandelt wird. Bei den anderen beiden Traktanden gilt das Abstimmungsergebnis gemäss eDecide. Das eDecide wurde von 10 stimmberechtigten Mitgliedern ausgefüllt. Michael Kistler (RhB) hat aufgrund Ferienabwesenheit nicht teilgenommen und gilt bei den eDecide-Traktanden als abwesend.

Alberto Bottini weist darauf hin, dass die öV-Branche bedingt durch COVID-19 mit Einnahmenverlusten im Milliardenbereich konfrontiert ist. Er bittet um Berücksichtigung dieser schwierigen finanziellen Situation bei den traktandierten Geschäften. Die zweite COVID-19-Welle führte zu einem erneuten Nachfrageeinbruch, wobei der Regionalverkehr weniger stark betroffen ist als beispielsweise der Fernverkehr.

2 Genehmigung Protokoll vom 20.10.2020

Beschrieb
Das Protokoll der KoV-Sitzung vom 20.10.2020 wird zur Genehmigung vorgelegt. Es sind keine Bemerkungen eingegangen.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde mittels eDecide behandelt.

Entscheid (einstimmig)

Die KoV genehmigt das Protokoll der Sitzung vom 20.10.2020.

Beilage
02 Protokoll_KoV_2020_10_20

3 Status- / Projektliste KoV

Beschrieb
Den Mitgliedern wurde mit dem Vorversand die aktualisierte Status- und Projektliste zugestellt.

Diskussion
Simon Zanini weist bezüglich Empfehlung Strategie SwissPass (Projektliste, Pendenz Nr. 172) darauf hin, dass an der heutigen Sitzung ein Update und im Januar 2021 die Empfehlung erfolgen wird. Zudem sei der Einführungszeitpunkt des SwissPass next Generation (Statusliste, Pendenz Nr. 128) aufgrund der noch hängigen Beschwerde weiterhin unklar.

Bezüglich Abnahmekriterien der Zentralen Price Engine (Statusliste, Pendenz Nr. 213) ist laut Matthias Meyer die Geschäftsstelle Alliance SwissPass als unabhängige Stelle im Lead für die Abnahme im Rahmen der Akkreditierung. Enrico Rossi wird unter Traktandum 11 "Zwischenstand Akkreditierung Automatisches Ticketing" darauf eingehen.

Karin Schüpbach informiert über den aktuellen Stand der NOVA Nutzungsbedingungen (Statusliste, Pendenz Nr. 189): Der Strategierat (SR) hat sich an seinem Workshop vom 22./23.10.2020 mit der

Zweitmeinung zum BAV-Gutachten auseinandergesetzt, wobei zwischen Gutachten und Zweitmeinung einige Differenzen festgestellt wurden. Es wird nun das Gespräch mit dem BAV und der WEKO gesucht, um die Differenzen aufzuzeigen. Anschliessend wird der WEKO einen Vorschlag für die Überarbeitung der NOVA NB mit einer Beratungsanfrage eingereicht – dies nach vorgängiger fachlicher Abstimmung mit KoM/KoV und SR.

Ebenfalls hat der SR an seinem Workshop geäussert, dass er besser über die Geschäftstätigkeiten der Kommissionen informiert sein möchte. Aus diesem Grund hat der SR die Geschäftsstelle beauftragt, an seiner Sitzung vom 11.12.2020 eine Zusammenstellung vorzulegen, was 2021 die Schwerpunkte der Kommissionen sind. Die Geschäftsstelle hat anhand der Mittelfristplanung, der Statusliste und in Zusammenarbeit mit der Mandatsträgerin SBB und dem Präsidium eine Übersicht erstellt. Diese wird dem SR eingereicht mit dem Hinweis, dass es sich um einen Arbeitsstand handelt und keine verabschiedete Version der KoV. Für die nächsten Jahre wird das Gremienmanagement einen Prozess erarbeiten, damit die Jahresplanungen zukünftig zuerst in der Kommission erarbeitet und beschlossen wird und danach in den SR geht.

Für Martin Küchler gibt es einige Punkte auf der Übersicht, der er in der KoV diskutieren möchte. Er schlägt vor, die Jahresziele der KoV daher erst an der übernächsten SR-Sitzung vorzulegen. Alberto Bottini weist auf die Gefahr hin, dass in diesem Fall der SR Jahresziele vorgeben könnte. Daher soll dem SR ein erster Draft eingereicht und an der KoV vom 18.01.2021 die finale Version diskutiert werden.

Kenntnisnahme

Die KoV nimmt die aktualisierte Status- und Projektliste zur Kenntnis.

Beilagen
03 Projektliste KoV
03 Statusliste KoV
03 Jahresziele KoV 2021_Draft

4 Strategie SwissPass 2025: Update

Beschrieb
Die Erarbeitung der SwissPass Strategie ist weiter fortgeschritten. Das Strategieteam hat die erste Fassung abgeschlossen und damit können erste inhaltliche Ergebnisse gezeigt werden. Der SwissPass ist eine geniale Sache für Kunden und Partner, das Konstrukt dahinter erwies sich als komplex, facettenreich und wurde unterschiedlich interpretiert. Die notwendige Grundlagenarbeit war intensiv aber äusserst wertvoll. Zudem konnten in diesem Teil ein paar grundlegende SwissPass Fragen geklärt werden, welche an die Strategie adressiert wurden.

Vier Kernziele sollen mit der Strategie SwissPass 2025 erreicht werden: Förderung der Mobilität, erzielen von Zusatznutzen, Steigerung von Convenience und Effizienzsteigerung durch Digitalisierung.

Im Bereich der SwissPass Grundlagen macht das Strategieteam folgende Empfehlungen:

Umgang mit Kernsortiment	• Neue Sortimentsbestandteile sollen, wenn immer möglich, exkl. mit dem SwissPass eingeführt werden. Ausgenommen davon sind einerseits kurzfristige Aktionen und andererseits Sortimentseinführungen, für welche SwissPass-seitig die notwendigen Funktionalitäten nicht gegeben sind. • In letzterem Fall soll der SwissPass kein zusätzliches Gate darstellen; stattdessen sollen die technischen Voraussetzungen geschaffen werden, damit der SwissPass für TU und Verbünde die beste Lösung ist für die Einführung und Umsetzung des Sortiments.
Referenzierung von Mitreisenden	• Mitreisende sollen vorerst nicht auf dem SwissPass referenziert werden können. Erste Priorität hat die Umsetzung des Einzeltickets auf dem SwissPass. • Der Kauf für Dritte bleibt möglich, aber nicht über SwissPass referenziert.
Unpersönlicher SwissPass	• Keine Aufnahme von konzeptionellen Aufgaben und somit vorerst keine Lancierung des unpersönlichen SwissPass. • Entwicklung von alternativen, digitalen Angeboten wird gefordert.

Die erstellten Hypothesen zeigen deutlich, dass die Digitalisierung und Personalisierung weiter rasch fortschreitet und physische Alternativen verdrängt werden. Hier steht dem SwissPass noch ein Entwicklungsschritt bevor, welcher einen positiven Einfluss auf die Rentabilität haben wird. Aktuell wird noch abgeklärt, wie dieser Schritt am besten vollzogen werden kann und was es auf der Aufwandseite bedeutet. Die Positionierung im Bereich SwissPass Plus (Kundenmehrwerte) wird ebenfalls noch erarbeitet. Die heutige Ausrichtung wird vom Strategieteam als nicht zielführend eingestuft. Das Potential ist gross und aus SwissPass Sicht kann ein angemessenes Wachstum durchaus eine Ambition sein. Von ursprünglich vier Szenarien werden zwei vertiefter beleuchtet, um auch hier eine fundierte Empfehlung abgeben zu können.

Mit Ausnahme des FVP gibt es ab 2021 keine blauen Karten mehr. Einzelbillette@SwissPass sind in der Strategie nicht speziell erwähnt, da einerseits keine strategische Relevanz vorhanden ist und sich das Vorhaben andererseits bereits im Backlog des IT-Priorisierungsprozesses befindet.

<u>Dissens</u>
Die SBB will für den Punkt «Umgang mit Kernsortiment» eine verbindlichere Empfehlung formulieren: "Sind die technischen Voraussetzungen gegeben, müssen neue Sortimentsbestandteile exkl. auf SwissPass eingeführt werden. Ausnahmen sind zu begründen und durch die KoV zu bewilligen."

Diskussion
Ninja Versteeg würdigt die geleistete Arbeit, jedoch fehlt ihr ein Big Picture: Wie nutzt der Kunden den SwissPass im Jahr 2025 und wofür? Gemäss Thomas Wenger kam dieser Wunsch auch aus der KoM und er wird dies mitnehmen.

Beat Burkhalter erkundigt sich nach dem SwissPass SDK und einer eigenständigen SwissPass-App, da er dazu in den Unterlagen nichts gefunden hat. Diese Punkte wird Thomas Wenger bilateral mit Beat Burkhalter besprechen.

Auch Martin Küchler bedankt sich für die gute und sehr umfangreiche Arbeit, welche einen guten Überblick und kernige Aussagen liefert. Er erkundigt sich bezüglich des Dissenspunktes und welche Formulierung der KoV am 18.01.2021 beantragt wird. Gemäss Alberto Bottini setzte sich die SBB für eine

scharfe Formulierung ein, um plakativer zu werden. Dies führte im Projektteam zu grossen Diskussionen, weshalb die SBB ihre Formulierung zurückziehen wird. Martin Küchler, Matthias Rohrbach und Lorenzo Martinoni unterstützen die schärfere Formulierung der SBB.

Gemäss Ninja Versteeg kam der Input für eine weniger enge Definition von PAG: Der Aufwand, die vielen Schülerabos auf den SwissPass zu bringen, wäre sehr gross und hätte hohe Kosten zur Folge. Aus diesem Grund befürworten sie die Formulierung des Projektteams. Stephan Brode bestätigt, dass bei den Schülerabos auch im TNW komplexe Verteilmechanismen und Subventionierungen vorliegen und daher eine effiziente Migration eher unwahrscheinlich ist. Auch Beat Burkhalter findet den Vorschlag des Projektteams gut.

Alberto Bottini ergänzt, dass diese Prämisse für zukünftige Sortimente gelten würde, nicht für bestehende. Martin Küchler fände es schade, aufgrund eines Spezialfalles von einer schärferen Formulierung abzusehen.

Tom Wenger wird mit dem Strategieteam prüfen, ob der SBB-Vorschlag weitergezogen und der KoV als Empfehlung vorgelegt wird. Sofern sich das Strategieteam nicht auf eine Empfehlung einigen kann, erfolgt eine Abstimmung in der KoV.

Kenntnisnahme

Die Kommission Vertrieb (KoV)
1) nimmt den aktuelle Stand Projekt «Strategie SwissPass 2025» zur Kenntnis;
2) nimmt das inhaltliche Update zum Projekt «Strategie SwissPass 2025» zur Kenntnis;
3) nimmt die Empfehlungen SwissPass Grundlagen zur Kenntnis.

Beilagen
04 Info Statusupdate Strategie SP
04_Beilage_Strategie SwissPass_Präsentation

5 Einnahmensicherung: Projektantrag

Beschrieb
Basierend auf den strategischen Stossrichtungen sowie dem verabschiedeten Projektsteckbrief «Missbrauchsbekämpfung» wurde zusammen mit Branchenvertretern ein Projektantrag zur Umsetzung der Stossrichtungen erarbeitet. Dabei wurden die Kundenbedürfnisse und der einfache Zugang zum öV berücksichtigt und auch die rasche Verbreitung von E-Tickets galt als Grundlage für die erarbeiteten Massnahmen. Innerhalb des Projekts soll quantifiziert werden, wie viel Geld den TU im öV entgeht und das Monitoren in Kombination mit einer Analyse soll helfen, diesen Missbrauch zu verhindern.

Das Projekt Einnahmensicherung fokussiert in der Umsetzung auf folgende vier Bereiche:
1. Massnahmen zum bestehenden Sortiment «MabSo» (E-Tickets und auf SwissPass referenzierte Tickets):
   Das Teilprojekt beschäftigt sich mit potenziellem und effektivem Missbrauch. Als Grundlage wird eine Gefährdungsanalyse durchgeführt, welche die bestehenden Daten mit fehlenden Daten ergänzt. Ziele sind, das Unterbinden / Eindämmen von Missbrauch und eine Auslegeordnung als Basis für die Weiterentwicklung des Vertriebs und Sortiments im Spannungsfeld von einem einfachen Zugang und den Anforderungen der Einnahmensicherung, insbesondere auch der Fahrausweiskontrolle.

2. Vorprojekt «Analytics»:
   Die durch Data Analytics (Inspektion von Daten mit dem Ziel, nützliche Informationen zu gewinnen) abgeleiteten Informationen bergen das Potenzial, die Einnahmensicherung gezielt zu unterstützen. In einem Proof of Concept sollen die Möglichkeiten der Datenanalyse im Kontext der Einnahmensicherung und deren technische Machbarkeit überprüft werden. Es soll zudem aufgezeigt werden, wie die Erkenntnisse aus dem Proof of Concept in eine produktive Nutzung überführt werden könnten.
3. Stärkung, Abstimmung und Prozessdefinition der Arbeitsgruppen und Gremien:
   Es bestehen verschiedene Arbeitsgruppen mit unterschiedlichen Aufträgen rund um das Thema Einnahmensicherung. Die komplexen Sachverhalte und die schweizweiten Zusammenhänge erfordern ein koordiniertes Vorgehen innerhalb dieser Arbeitsgruppen, damit ein gemeinsamer Mehrwert erreicht werden kann. Innerhalb dieses Teilprojekts werden die Prozesse und Lieferobjekte der Arbeitsgruppen geregelt. Beispielsweise ist sicherzustellen, dass die technischen Anforderungen an KoServ durch die Arbeitsgruppe ermittelt wird und anschliessend an den Mandatsträger gelangt.
4. Betriebsunterstützende Schulungsstandards und Best Practice:
   Teilprojekt 4 liefert eine Empfehlung mit Use Cases zum optimalen Einsatz von Ressourcen im Kontrollprozess und prüft eine mögliche Qualitätssteigerung beim Kontrollpersonal durch einheitliche Aus- und Weiterbildung. Insbesondere steht hier im Fokus, durch gemeinsame Schulung die Kosten für einzelne Transportunternehmen zu senken und gleichzeitig einen schweizweiten Standard zu schaffen. Dabei soll das Schulungskonzept Modular aufgebaut und entsprechend neuen Anforderungen einfach überarbeitet werden können.

Die Bedürfnisse aus Orts-, Regional-, Fern- und touristischer Verkehr sollen bei der Erarbeitung berücksichtigt werden. Das Projekt soll dabei die Ausgangslage (bestehendes Sortiment) optimieren und für die Zukunft Prozesse und Standards schaffen, welche den Missbrauch minimieren, ohne dabei die Kosten für einzelne Transportunternehmen innerhalb der Alliance SwissPass zu erhöhen. Das Projekt soll demnach durch die gemeinsame Vermeidung von Missbrauch neben der grundsätzlichen Sicherstellung des barrierefreien Zugangs zum öV Schweiz auch einen Nettoertrag generieren.

Diskussion
Martin Küchler erkundigt sich, wofür die Prozentangaben in der Projektorganisation stehen. Gemäss Diego Treyer handelt es sich dabei um den geschätzten Zeitaufwand pro Person.

Laut Alberto Bottini wird für dieses Projekt ca. eine halbe Million Franken investiert, wobei viel über Verhaltensökonomie, Gefährdungsanalyse, etc. diskutiert wird, was für ihn wenig mit Massnahmen zu tun hat. Er stört sich an der Methodik zum Bau eines Dashboards, ohne zu wissen, wohin die Reise geht. Gemäss Diego Treyer soll eine Gefährdungsanalyse gemacht werden, welche anschliessend im Dashboard visualisiert dargestellt wird. Matthias Gautschi ergänzt, dass die KoV nach der Gefährdungsanalyse konsultiert werde, und erst danach der Start des Dashboards erfolge.

Zudem scheint Alberto Bottini der Scope des Teilprojekts 1 sehr breit und er befürchtet, dass man sich in hypothetischen Fragen verliert und in dieser Phase viel Zeit verloren geht. Auch Martin Küchler fragt sich, ob das Geld in der aktuellen Coronazeit richtig investiert ist, da es nicht um Kundenrückgewinnung oder -neugewinnung gehe. Er schlägt eine Aufteilung der Teilprojekte vor, um Ressourcen zu schonen.

Gemäss Lorenzo Martinoni geht es bei diesem Projekt darum, Geld zu investieren, um Einnahmen zu sichern. Für ihn ist jetzt der richtige Zeitpunkt dafür, da der öV-Branche seit Jahren Verluste durch Missbrauch entstehen.

Gemäss dem Projektantrag dauert die Analyse ein Jahr, obwohl die grossen Herausforderungen schon heute bekannt sind, stellt Alberto Bottini fest. Er fragt sich, ob die Branche so viel Geduld habe und äussert Bedenken, ob nach einem Jahr analysieren wirklich neue Erkenntnisse vorliegen werden. Er schlägt vor, die heutigen Herausforderungen zu analysieren und rasch Massnahmen zu definieren. Lorenzo Martinoni bekundet Mühe damit, dass die Einnahmensicherung im aktuellen Jahr an jeder KoV-Sitzung thematisiert wurde und jetzt in Frage gestellt werde. Er hat den Eindruck, es werden gute Gründe vorgeschoben, damit das Projekt nicht angegangen wird. Für Alberto Bottini bleibt das Thema wichtig, jedoch stellt er den Vorgehensansatz in Frage. Grégoire Ramuz stimmt dem zu und äussert auch das Gefühl, man wolle mit einem Tunnel-Approach starten. Er würde ein kreatives und iteratives Vorgehen mit kleinen Schritten begrüssen. Gemäss Diego Treyer hat das Projektteam klar vor, iterativ vorzugehen, jedoch ist dafür ein Projektantrag notwendig. Zudem liegen aktuell keine brauchbaren Daten über die ganze öV-Branche vor, weshalb die Analysephase länger dauert.

Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Vertrieb (KoV)

1) genehmigt den Projektantrag mit den folgenden 4 Teilprojekten z.H. des Strategierats:
   a) Teilprojekt 1: «Massnahmen zum bestehenden Sortiment»
   b) Teilprojekt 2: «Vorprojekt Analytics»
   c) Teilprojekt 3: «Stärkung, Abstimmung und Prozessdefinition der Arbeitsgruppen»
   d) Teilprojekt 4: «Betriebsunterstützende Standards»

Beilage

05 Antrag Einnahmensicherung Projektauftrag

6 Governance Kundeninformation

Beschrieb

Vorliegender Projektantrag beschäftigt sich mit der Governance und der Organisation der Kundeninformation. Die KoM und KoV sind davon indirekt betroffen. Aus diesem Grund wird vorliegender Antrag beiden Kommissionen als Information zur Verfügung gestellt. Fragen, Ergänzungen oder andere Rückmeldungen können jederzeit gerne direkt an die Projektleitung adressiert werden.

Basierend auf den strategischen Stossrichtungen sowie dem verabschiedeten Projektsteckbrief «Weiterentwicklung Governance Kundeninformation» wurde der vorliegende Projektauftrag für die Umsetzung der Stossrichtungen erarbeitet. Während der Erarbeitung des Projektauftrags wurde die grosse Wichtigkeit und Abhängigkeit zu externen Stellen offenkundig. Die Rollenklärung und das damit verbundene Zusammenrücken der unterschiedlichen Stellen ist in den Augen des Projektteams die Basis für die Optimierung von Prozessen innerhalb der Kundeninformation. Mit der klaren Regelung von Verantwortungen und der Definition der Zusammenarbeit wird perspektivisch die geforderte Verbesserung für die Kundinnen und Kunden erreicht. In Zusammenarbeit mit dem VöV wird der Austausch innerhalb der Kundeninformation gefördert, damit die gemeinsamen Interessen zukunftsgerichtet für die gesamte Branche vorteilhaft umgesetzt werden können.

Damit die Grundlagen für eine konkrete Umsetzung der neuen Governance innerhalb der Kundeninformation geschaffen werden können, wurde im Sinne eines Vorprojekts bereits die Basis (Aufbauorganisation, Hauptprozesse, Ressourcenplanung) erarbeitet.

In Abstimmung mit dem BAV und anderen Stakeholdern wurde die Organisationsstruktur der Alliance SwissPass im Bereich Kundeninformation unter Berücksichtigung externer Stellen erarbeitet.

Resultierend aus dieser Aufbauorganisation wurden Aufgaben, Verantwortungen (Lieferobjekte) und die dazugehörigen Kompetenzen definiert.
Der vorliegende Projektauftrag beinhaltet die Implementierung der im Vorprojekt erarbeiteten Aufbauorganisation und der definierten Hauptprozesse. Die Freigabe dieser Grundlagen bildet die Basis für die Umsetzung und Planung der Detailkonzepte zusammen mit der KKV und den Arbeitsgruppen.

Die Bedürfnisse der Kunden und der Transportunternehmen müssen gesammelt, konsolidiert und bearbeitet werden, damit ein USP gegenüber dem Kunden aus der ASP entsteht. Die personellen Ressourcen für die Erreichung dieser Anforderungen werden ebenfalls als Teil der Umsetzung beantragt.
Das Vorprojekt befasste sich bereits mit folgenden drei Kernthemen:

- Aufbauorganisation (Vorprojekt): das interne und auch externe Zusammenspiel der unterschiedlichen Arbeitsgruppen und Entscheider soll lösungsorientiert geregelt werden. Es wird sichergestellt, dass der interne Ablauf zwischen KKV und KIDS effizient gestaltet werden kann und gleichzeitig die Zusammenarbeit mit Externen (SKI, BAV) verbessert wird. Das Kundeninteresse und dessen effiziente Umsetzung liegt dabei im Fokus.
- Hauptprozesse (Vorprojekt): Basierend auf der Aufbauorganisation wurden zwei Hauptprozesse definiert. Daraus ergeben sich Verantwortungen und Kompetenzen bezüglich der Kundeninformation. Diese Hauptprozesse dienen als Basis für die Umsetzung innerhalb der verschiedenen Gruppen. Im Rahmen des Umsetzungsprojekts werden die Pflichtenhefte der KKV, deren Arbeitsgruppen «KIDS» und «V580-FIScommun» sowie der KIT entsprechend erarbeitet und den zuständigen Stellen (Gesamtumfrage und Kommissionen) zur Freigabe vorgelegt.
- Ressourcenplanung: Die steigenden Anforderungen an KKV und KIDS sind für das bestehende Milizsystem schwierig abzudecken. Basierend auf den definierten Prozessen wurde definiert, welche Leistungen und Unterstützungen durch eine erweiterte Gremienbetreuung geleistet werden kann. Die KKV behält dabei die Verantwortung im Bereich der Kundeninformation (fachlich) und wird zusätzlich bei der Umsetzung von Beschlüssen und der Erhebung von Bedürfnissen durch personelle Ressourcen von der Geschäftsstelle unterstützt.

Nach der Freigabe durch den Strategierat werden die Erkenntnisse aus dem Vorprojekt umgesetzt und dienen als Basis für die weitere Umsetzung.

Das Projektteam kombinierte die Sichtweise von KKV, KIDS, KIT und SKI. Ebenfalls wurden mögliche Weiterentwicklungen mit dem BAV besprochen. Die vorliegenden Massnahmen führen zu einer Professionalisierung und verbessern die Erfolgsaussichten der Anstrengungen, eine einheitliche und möglichst geregelte Kundeninformation sicherzustellen. Die Bedürfnisse der Transportunternehmen und Verbünde sollen zukünftig durch abgestimmte Prozesse und Verantwortungen zentral innerhalb der Alliance SwissPass konsolidiert und geprüft werden, um einen gemeinsamen Mehrwert zu schaffen.

Diskussion
Für Alberto Bottini ist die Zusammenarbeit der verschiedenen Kommissionen nicht klar und das Dokument werfe viele Fragen auf. Ebenfalls findet er den Umstand speziell, für eine Governance eine FTE zu beantragen.

Grégoire Ramuz unterstützt diesen Vorschlag, da es insbesondere um Standardisierung im Bereich Kundeninformation geht.

Kenntnisnahme

Die Kommission Vertrieb (KoV) nimmt folgende Anträge z.H. des Strategierats vom 11.12.2020 zur Kenntnis:

Der Strategierat

1) genehmigt die im Rahmen des Vorprojektes erarbeiteten Grundlagen für eine verbesserte Governance Kundeninformation:
   a) Freigabe Aufbauorganisation (Anbindung KIDS an KKV)
   b) Freigabe der Hauptprozesse (Zusammenspiel KKV, SKI, KIDS)
   c) Freigabe der personellen Ressourcen (Zusätzlich 1 FTE in der Geschäftsstelle)
2) genehmigt den Projektauftrag zur Detailplanung und Umsetzung der Governance Kundeninformation.
   a) Implementierung der Aufbauorganisation und der Hauptprozesse inkl. Sicherstellen der personellen Ressourcen
   b) Erarbeiten der Detailprozesse
   c) Anpassung der Governance (ggf. neuer Antrag) und der Pflichtenhefte

Beilage

06 Info Governance Kundeninformation

7 Budget Mandate Alliance SwissPass, Teil KoV

Beschrieb

Im Juni 2020 hat die KoV die Mittelfristplanung (MFP) 2021-2024 genehmigt, welche die SBB AG jedes Jahr im Rahmen ihrer Aufgabe als Mandatsträgerin erarbeitet. Auf Basis der Mittelfristplanung ist die SBB verpflichtet, der Alliance SwissPass jährlich ein aktualisiertes Budget vorzulegen. Vorliegendes Dokument präsentiert das Budget 2021 für die Teilmandate der KoV (IT/Services, Vertrieb-Services und Abrechnung) und begründet Differenzen im Vergleich zur MFP 2021.

Mit erwarteten Gesamtkosten von 54.4 MCHF für alle Teilmandate der KoV kann das Budget 2021 auf Niveau der Mittelfristplanung bestätigt werden. Innerhalb der Teilmandate sind Mehr- bzw. Minderkosten bei einzelnen Positionen ersichtlich. Sowohl für das Teilmandat IT/Services (-0.4 MCHF), als auch für Vertrieb-Services ohne Vorabzug (-0.2 MCHF) werden leichte Minderkosten gegenüber den in der Mittelfristplanung geschätzten Kosten prognostiziert. Demgegenüber stehen leichte Mehrkosten bei den Teilmandaten Vertrieb-Services mit Vorabzug (+0.2 MCHF) und Abrechnung (+0.4 MCHF).

Gesamtsicht Mandate ASP						
in MCHF, ohne MWST	BU 2020	FC 2020	**MFP 2021**	**BU 2021**	*Delta BU zu MFP abs.*	*%*
Teilmandat IT/Services	12.70	12.70	12.70	12.35	-0.35	-2.7%
Teilmandat Vertrieb/Services o Vabz	15.83	15.15	18.65	18.42	-0.23	-1.2%
Teilmandat Vertrieb/Services m Vabz	19.92	19.29	19.05	19.22	0.17	0.9%
Teilmandat Abrechnung	4.23	4.53	4.05	4.42	0.37	9.1%
Total Selbstkosten DV-Mandat KoV	**52.68**	**51.67**	**54.44**	**54.40**	**-0.04**	**-0.1%**

Tabelle 1: Gesamtsicht Mandate ASP KoV (inkl. Gemeinkostenzuschlag)

Der IT-Verpflichtungskredit bleibt praktisch auf MFP-Niveau. Neben den leicht tieferen IT-Betriebskosten bleiben die Ressourcen für Weiterentwicklung der A- und M-Systeme gegenüber MFP stabil.

IT-Verpflichtungskredit						
in MCHF, ohne MWST	BU 2020	FC 2020	**MFP 2021**	**BU 2021**	*Delta BU zu MFP abs.*	*%*
IT-Betriebskosten	12.70	12.70	12.70	12.35	-0.35	-2.7%
Entwicklungskosten A-Systeme	12.80	14.50	15.30	15.30	0.00	0.0%
Entwicklungskosten M-Systeme	4.50	2.80	4.50	4.50	0.00	0.0%
Total IT-Verpflichtungskredit	**30.00**	**30.00**	**32.50**	**32.15**	**-0.35**	**-1.1%**

Tabelle 2: Übersicht IT-Verpflichtungskredit 2021

Da die Abweichung zwischen Budget 2020 und Budget 2021 mehr als 2 MCHF beträgt, liegt die Kompetenz zur Budgetfreigabe beim Strategierat.

Diskussion
Grégoire Ramuz weist auf den grossen Spardruck der gesamten Branche hin. Er hat kein gutes Gefühl, dem Strategierat eine solche Budgeterhöhung zu empfehlen. Er beantragt daher Massnahmen zu erarbeiten, um den Status Quo des Budget 2020 zu halten. Laut Simon Zanini ist die Erhöhung von rund zwei Millionen hauptsächlich auf Mehrleistungen gegenüber den Kunden zurückzuführen, basierend auf Projekten, die vom Strategierat freigegeben (z.B. NGW) oder vom Bund vorgeschrieben werden (z.B. PARE). Es müsste analysiert werden, welche Leistungen gestrichen werden könnten.

Alberto Bottini findet den Input wertvoll, jedoch müssten dafür Einsparungen identifiziert werden. Zudem sei man hier in einem Branchenprozess gebunden. Wäre der Input früher eingebracht worden, hätte man reagieren können.

Ninja Versteeg weist darauf hin, dass nicht nur das Budget der KoV-Teilmandate steigt, sondern auch der IT-Verpflichtungskredit. Die Arbeitsgruppe Finanzexperten konnte bereits Einsparungen anmelden, da das Budget 2021 ursprünglich noch höher war. Ausserdem äussert Ninja Versteeg den Wunsch nach einer weiteren Überarbeitung des Budgets 2021, wobei für sie der Status Quo des Budgets 2020 jedoch nicht das Zielbild darstellt.

Auch Martin Küchler findet den Input von Grégoire Ramuz wichtig, jedoch kommt er spät und weist auf einen Prozessanpassungsbedarf hin. Die KoV hat bisher keine Budgetvorgaben strategischer Natur gemacht (z.B. gleichhalten, reduzieren), was künftig erfolgen muss. Simon Zanini stimmt dem zu: Diese Vorgaben müssen jeweils im Rahmen der Genehmigung der Mittelfristplanung eingebracht werden, die jährlich im zweiten Quartal vorgelegt wird. Im vergangenen Juni hätte die KoV bereits entscheidender eingreifen können resp. müssen.

Alberto Bottini appelliert daran, sich solche Gedanken nicht nur bei Budgetfreigaben, sondern auch bei der Freigabe von zukünftigen Projekten zu machen.

Roger Bula weist darauf hin, dass einige Leistungen im Mandat durch den Strategierat beauftragt wurden. Daher müsste gegenüber dem Strategierat bei einer Budgetüberarbeitung deklariert werden, dass zukünftig nicht mehr alle Leistungen erbracht werden können.

Entscheid (7 Ja-Stimmen, 3 Nein-Stimmen (PAG, TL, TPF))

Die Kommission Vertrieb (KoV)

1) empfiehlt dem Strategierat, das Budget 2021 für die Teilmandate Vertrieb-Services, IT/Services und Abrechnung von Total 54.4 MCHF zu genehmigen;
2) empfiehlt dem Strategierat, das Budget 2021 für den IT-Verpflichtungskredit in Höhe von 32.2 MCHF zu genehmigen.

Beilage

07 Antrag Budget 2021 ASP-Mandat Teil KoV

8 Mandatscontrolling: KPI 2021

Beschrieb

Das Budget (Finanzzahlen) und die KPIs (Zielwerte) für das folgende Geschäftsjahr werden jeweils in den letzten Kommissionssitzungen eines laufenden Geschäftsjahres den Kommissionen KoV und KoM vorgelegt.

KPIs

Die finanziellen und qualitativen Zielwerte werden quartalsweise mit den Mandatsnehmern besprochen. Die Aufgabe der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass ist es, die Zielwerte zu analysieren und zu hinterfragen und insbesondere bei grösseren Abweichungen gegenüber Planwerten zu intervenieren und gemeinsam mit den Mandatsnehmern entsprechende Massnahmen auszuarbeiten, welche den Kommissionen vorgelegt werden. Der Fokus von Seite der Geschäftsstelle liegt dabei auf einem qualitativen Controlling der KPIs und nicht auf einem eigentlichen Finanz-Controlling, welches in der Verantwortung der Mandatsnehmer liegt.

Die KPIs 2021 wurden mit den Mandatsnehmern im SPOC Meeting mit der SBB, der Finanzexpertengruppe und im Quartalsmeeting mit PAG besprochen. Da schwierig voraussehbar ist, welche Auswirkungen die Corona-Pandemie im Jahr 2021 haben wird, wurden die KPIs für Vertrieb und Services mit einer Ausnahme für das kommende Jahr unverändert belassen. Für den bestehenden KPI «Retouren Kartenversand» wird für 2021 mittels dieses Antrags eine Anpassung beantragt.

Budget 2021

Das Budget 2021, siehe Antrag «Budget 2021 SBB Mandate der Alliance SwissPass-Teil KoV» ist mit erwarteten Gesamtkosten von 54.4 MCHF auf Niveau der Mittelfristplanung. Die Budgetwerte der Teilmandate KoV sind als finanzielle Zielwerte für 2021 zu betrachten.

Sowohl für das Teilmandat IT/Services (-0.4 MCHF) als auch für Vertrieb-Services ohne Vorabzug (-0.2 MCHF) werden leichte Minderkosten gegenüber den in der Mittelfristplanung geschätzten Kosten prognostiziert. Demgegenüber stehen leichte Mehrkosten bei den Teilmandaten Vertrieb-Services mit Vorabzug (+0.2 MCHF) und Abrechnung (+0.4 MCHF).

Vor allem die Entwicklung der Abrechnungskosten ist aus Sicht der Geschäftsstelle im Jahr 2021 im Auge zu behalten. Dies als Hinweis auf eine hohe Komplexität der Einnahmenverteilung und die zusätzlichen Aufwände, die durch den Parallelbetrieb der Altsysteme entstehen. Gemäss der Argumentation der SBB bringt die aktuelle Situation aufgrund COVID-19 nicht einschätzbare Entwicklungen mit sich, welche für die Budgetierung 2021 infolgedessen nicht berücksichtigt werden können.

SynServ ist im Budget 2021 unter Vertrieb und Services ohne Vorabzug enthalten. In den Quartalscontrollings 2021 der Geschäftsstelle wird SynServ separat ausgewiesen und ist nicht mehr in Vertrieb und Services ohne Vorabzug enthalten. Dies ermöglicht mehr Transparenz und eine Differenzierung unter den verschiedenen Mandatsnehmern (SBB und PAG). Das Budget 2021 für SynServ bleibt mit 0.7 MCHF auf Vorjahres-Niveau, zumal die Kosten nicht in Abhängigkeit mit der Anzahl verarbeiteter Statistik-Vorfälle stehen und die Personalkosten monatlich fix verrechnet werden.

Diskussion
Keine Wortmeldung.

Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Vertrieb (KoV)

1) stimmt der Einführung des angepassten KPI «SwissPass Postretouren» für das Mandatscontrolling in der Verantwortung der KoV per 01.01.2021 zu;
2) empfiehlt dem Strategierat (Sitzung vom 11.12.2020) die qualitativen Zielwerte (KPIs) 2021 für die Teilmandate in der Verantwortung der KoV, Vertrieb-Services, Abrechnung, IT und Services und SynServ, anzunehmen:
   a) Kundenzufriedenheit Contact Center Index: 80
   b) Telefonreaktionszeit Contact Center in %: 70%
   c) Telefonreaktionszeit Leitstelle Vertrieb in %: 70%
   d) SwissPass Postretouren in %: 1.30%
   e) Termingerechte Saldierung (Tage): 0
   f) BITS (Business Impact technische Störungen): 15'000
   g) Verfügbarkeit NOVA in %: 99.5%
   h) Statistik Vorfälle in Stück: 800'000
   i) Durchlaufzeit Vorfälle (Verarbeitung innerhalb 6H in %: 99%

Beilage
08 Antrag Mandatscontrolling KPI 2021

9 öV-Reporting und Anpassungen Vorschrift 550 per 13.12.2020

Beschrieb
Parallel mit der Einführung von NOVA wurde eine Plattform für die Auswertung der Daten durch die TU und Verbünde geschaffen (öV-Reporting). Diese löst das POR InTicket ab. Mit dem Ende der Aufbauphase müssen die Zuständigkeiten für den Betrieb und die Weiterentwicklung des Reportings geregelt werden. Die Erfahrungen aus der Aufbauphase werden dabei berücksichtigt. In diesem Kontext sollen auch Massnahmen zur effizienteren Abwicklung der Abrechnung umgesetzt werden.

<u>öV-Reporting</u>
Bis Ende 2020 wird auch das GA auf NOVA gepflegt sein. Somit ist der Grossteil aller Produkte im öV-Reporting auswertbar. Die Anwender werden vermehrt das öV-Reporting nutzen, womit Fragen zur Nutzung zunehmen werden. Es ist deshalb wichtig, die Rollen und Verantwortlichkeiten zwischen der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass und der SBB als Mandatsträgerin klarer zu regeln. Weiter muss das Knowhow in den TU und Verbünden weiter ausgebaut werden, da die User bis jetzt mehrheitlich Auswertungen im POR InTicket machen. Die Administratoren der TU werden deshalb erneut durch die Geschäftsstelle geschult und befähigt, damit sie ihr Wissen intern an die User weitergeben können. Die Geschäftsstelle soll damit einhergehend eine aktivere Rolle einnehmen. Dafür baut sie technisches Knowhow für den 2nd Level Support im Betrieb auf und wird als Entscheidungsträger für

Weiterentwicklungen und Abnahmen befähigt. Um dies sicherstellen zu können, werden zusätzlich zu den bestehenden 0.5 FTE noch 0.3 FTE benötigt.

Das Ziel ist, dass das öV-Reporting spätestens ab dem 31.12.2021 zum Master Reporting System wird. Damit dies gelingt, muss die Produkt-Migration auf NOVA zügig durch das NOVA Datenmanagement vorangetrieben werden. Ziel ist es, anhand einer Roadmap rasch möglichst die Ablösung des POR InTickets aufzugleisen unter Einbezug von bestimmten Abhängigkeiten, wie der HTA-Ausfall Anmeldung.

Vorschrift V550, Anpassung per 01.01.2021
Heute haben 27 TU und andere Unternehmen kein Kontokorrent bei der SBB. Dies bedeutet manuelle Kontrollen und Buchungen für diese. Mit der Anpassung der V550 mit nachfolgendem Satz ermöglicht dies der SBB einen Schritt Richtung Standardisierung. Damit können diese monatlichen Buchungen automatisiert durchgeführt werden:

«Sämtliche nationalen Transportunternehmen, welche an der Alliance SwissPass teilnehmen, werden dazu verpflichtet von der SBB ein Kontokorrent führen zu lassen.»

Diese Anpassung erfolgt per 01.01.2021 und muss bis zum 30.06.2021 umgesetzt sein. Perspektivisch wird angestrebt, dass sämtliche nationalen und internationalen Unternehmen (auch nicht TU), die vom NDV Geld erhalten, ein Kontokorrent bei der SBB führen müssen.

Diskussion
Ninja Versteeg fehlt eine Begründung, weshalb eine Aufstockung von 0.3 FTE notwendig ist und weshalb keine Priorisierung erfolgt. Für Alberto Bottini hat die Geschäftsstelle mittlerweile eine Grösse erreicht, mit welcher eine Kompensation möglich sein müsste, weshalb auch er die Aufstockung von 0.3 FTE in Frage stellt. Die Übergabe der Rolle des Product Owners des öV-Reportings zur Geschäftsstelle beurteilt er hingegen als richtig. Daher müsste Antrag 1 eigentlich aufgeteilt werden in zwei Anträge.

Laut Heinz Tresch wird zusätzliche Arbeit auf die Geschäftsstelle zukommen, welche qualitativ mit den vorhandenen Ressourcen nicht mehr gut zu bewältigen ist.

Entscheid (Antrag 1 abgelehnt, Antrag 2 angenommen)

Die Kommission Vertrieb (KoV)
1) beschliesst, der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass für die Wahrnehmung ihrer Rolle als Product Owner des öV-Reportings per 1. Januar 2021 zusätzlich 0.3 FTE zu finanzieren; (4 Ja-Stimmen (BLS, BLT, SBB, ZVB), 6 Nein-Stimmen (MGB, PAG, RhB, TL, TPF, ZVV)
2) stimmt den Anpassungen in der Vorschrift V550 per 01.01.2021 zu (allgemeine Pflicht zur Führung eines Kontokorrents bei der SBB) und beauftragt die Geschäftsstelle der Alliance SwissPass, die entsprechenden Anpassungen vorzunehmen. (einstimmig)

Beilage
09 Antrag öV Reporting und Anpassung V550

10 Revision V512: Anpassungen an der V512

Beschrieb
Im Rahmen der V512 wurden 2019 rund MCHF 155 verrechnet. Diese Kosten wurden teilweise über Rechnungsstellung, teilweise über Vorabzüge (mit anschliessender Verrechnung der Differenzen) und teilweise direkt über die Saldierung verrechnet. Das Projekt «Revision V512» hat zwei Hauptaufträge:

«Trennung Geschäftsfeld «NDV» vom Geschäftsfeld «öV» in den Kostenschlüsseln» und «Vereinfachung Kostenverteilung».

Folgende Anpassungen werden per 01.01.2021 in der V512 umgesetzt: Um die Verständlichkeit der Vorschrift zu erhöhen, soll die V512 analog den übrigen Vorschriften, bspw. V511, angepasst werden. Um das Dokument auch einfacher aktuell halten zu können, sollen alle dynamischen Inhalte aus dem Dokument entfernt und via die Website der Alliance SwissPass zur Verfügung gestellt werden. Die Inhalte werden entsprechend verlinkt.

An der KoV vom 20.10.2020 wurde entschieden, zum aktuellen Zeitpunkt und damit für die Offertperiode 2022/23 das Geschäftsfeld «NDV» nicht vom Geschäftsfeld «öV» zu trennen. Somit wird weiterhin die aktuelle Kostenverteilung verwendet. Die KoV hat zudem entschieden, dass die inhaltlichen Anpassungen an der V512 der KoV im November 2020 vorgelegt werden.

Diskussion
Keine Wortmeldungen.

Kenntnisnahme
Die Kommission Vertrieb (KoV) nimmt die Änderungen an der Vorschrift 512 (V512) per 01.01.2021 zur Kenntnis.

Beilagen
10 Info Revision V512
10_Beilage_Revision V512_Anpassungen markiert

11 Akkreditierung Automatisches Ticketing: Mündlicher Zwischenstand

Beschrieb
Enrico Rossi präsentiert den aktuellen Stand der Akkreditierung:

- Akkreditierung 1 – Richtige Preisberechnung: Am 16.11.2020 wurde mit dem Mystery Travelling begonnen. Die Umsetzung der Preisregeln 2.0 wurde hingegen bereits im Rahmen der Kanalabnahme geprüft.
- Akkreditierung 2 – Finanzprozesse & SAV und Akkreditierung 3 – Ticket Standard & Kontrolle: Auch diese beiden Schritte konnten im Rahmen der Kanalabnahme bereits durchgeführt werden.
- Akkreditierung 4 – Missbrauchsbekämpfung: Dieser Schritt ist aktuell in Bearbeitung und es werden seit dem 09.11.2020 Missbrauchsfahrten durchgeführt.

<u>Stand Zentrale Price Engine</u>
Seit dem 16.11.2020 werden 100% der Reisen (SBB EasyRide und Fairtiq) an die ZPE zur Bepreisung gesendet, die Qualität wird aktuell als sehr gut bezeichnet. Damit sollten die grössten Fehler bezüglich unbepreister Sortimente gelöst werden können. Fairtiq wird den Tarifwechsel per 13.12.2020 noch mit der dezentralen Price Engine vornehmen, da ein Wechsel auf die ZPE vorgängig nicht mehr möglich ist.

<u>Spezialfall Gratisfahrten</u>
Grundsätzlich wurde das Thema in der Begleitgruppe Preisbildung im Rahmen des Markttests bis Anfang 2019 überwacht und korrigiert. Es wurde entschieden, dass dies aufgrund der unbedeutenden Grösse nicht weiterverfolgt wird. Im Mai 2020 meldeten einige TU erneut Probleme, weshalb die Ursache erneut analysiert wurde. Die Analyse hat ergeben, dass ca. 0.22% der Fahrten betroffen sind, was ungefähr CHF 10'000 pro Monat entspricht. Mit der Anbindung an die ZPE sollte diese Zahl nochmals

erheblich reduziert werden können. Weiterhin ungelöst ist hingegen die Problematik, dass einige TU das Automatische Ticketing auch ausserhalb des GA-Anwendungsbereichs zulassen.

Offene Punkte aus der Betriebsübergabe

In Bearbeitung:

- Lösungen für Ticket-Kauf kurz vor der Kontrolle oder spätes Check-In erarbeiten.
- Kopierschutz Fahrtberechtigung: Dynamischer anstatt statischer Barcode für die elektronische Fahrtberechtigung einsetzen.
- Manuelle Freitextdeklaration von Abos und Tickets, um bereits gekaufte Tickets bei der Zentralen Price Engine zu berücksichtigen.
- Optimierung Preisbildung in Ballungsräumen, z.B. im innerstädtischen Verkehr, insbesondere rund um Bahnhöfe, z.B. Bern, Zürich.

Offen (Projekt Einnahmensicherung):

- Optimierung Kontrollprozesse, um Kontrollresultat für Missbrauchserkennung zu verbessern
- Optimierung Hinweise für Kontrollpersonal, um Missbraucher besser zu entdecken

On hold:

- Durchgehende Tarifierung von 1. Klasse Reisen mit 2. Klasse-only Abschnitten, Integration Nachtzuschläge und Darstellung der im Ticket integrierten Nachtzuschläge.

Ausblick

Die Weiterentwicklung des Regelwerks (Standard 2.0 und Betriebsmodell 1.0) und der Aufbau einer Betriebsorganisation sind in Arbeit resp. geplant, entsprechende Gremienanträge folgen im Jahr 2021. Zudem wird der KoV im ersten Quartal 2021 ein Abschlussbericht zur Akkreditierung vorgelegt und der am 19.10.2020 ausgefallene Workshopblock "AT – wie weiter" soll nachgeholt werden.

Diskussion

Keine Wortmeldung.

Kenntnisnahme

Die Kommission Vertrieb (KoV) nimmt den Stand der Akkreditierung Automatisches Ticketing zur Kenntnis.

Beilage

11 Akkreditierung AT_Statusbericht

12 Halbjahrestraktandum der Fachstelle E-Ticket Monitoring (FEM) – Schwerpunkt: Kontrollpersonal in der Missbrauchserkennung stärken

Beschrieb

Die Fachstelle E-Ticket Monitoring (FEM) wurde per 01.06.2018 bei der SBB besetzt und per 01.04.2019 als Teilmandat in das SBB-Mandat Vertrieb-Services integriert. Neben der Erarbeitung und Ausführung eigenständiger Massnahmen setzt sich die FEM für eine verstärkte Berücksichtigung der Missbrauchserkennung und Missbrauchsprävention bei E-Tickets, u.a. bei der Kontrolle und der Produktentwicklung, ein.

Die FEM setzt sich auf sehr unterschiedlichen Feldern für eine umfassende Missbrauchsprävention bei E-Tickets ein. Die beigefügte Präsentation enthält einen Tätigkeitsbericht der FEM, einschliesslich Zahlen zu den operativen Massnahmen sowie Darstellung der wichtigsten Aktivitäten und Ergebnisse. In den vergangenen Monaten lag der Schwerpunkt neben den operativen Massnahmen entsprechend des

SwissPass Mobile Missbrauchskonzepts auf dem Ausbau des Schulungsangebots für das Kontrollpersonal. Daneben wurde die Basis für ein Monitoring weiterer E-Tickets (z.B. Strecken- und Zonenbilletten sowie Tageskarten) erstellt. Das Tool erlaubt eine Vielzahl von Auswertungen. Zunächst legt die FEM den Schwerpunkt auf Auswertungen, mit welchen sich bekannte und vermutete Schwachstellen in der Missbrauchssicherheit validieren lassen. Zudem ist die FEM im Steuerungsteam sowie in zwei Teilprojekten des Branchenprojekts «Einnahmensicherung» involviert.

Die Mitarbeitenden in der Kontrolle spielen eine zentrale Rolle in der Einnahmensicherung. Dies gilt nicht nur für Erfassung von Reisenden ohne gültigen (RogF) resp. mit teilgültigen Fahrausweisen (RemitF), sondern auch für die Missbrauchserkennung. Neben dem FEM-Briefkasten, welcher als Anlaufstelle für alle Fragen zum Thema Missbrauch von E-Tickets dient, besteht seit diesem Jahr eine Website, auf der Informationsmaterial bereitgestellt wird. Die Website auf der Homepage der Alliance SwissPass steht allen Mitarbeitenden des öV-Schweiz zur Verfügung und richtet sich in erster Linie an die Mitarbeitenden in der Kontrolle bzw. deren Vorgesetzte und Bildungsverantwortliche.

Im vergangenen Halbjahr hat die FEM zudem Schulungsmaterial für das Kontrollpersonal erarbeitet und auf die oftmals reduzierte Auslastung des Kontrollpersonals während des Lockdowns mit einem Angebot an Video-Schulungen reagiert. Die Rückmeldungen waren sehr positiv, was die FEM in ihrem Ziel bestärkt hat, alle Mitarbeitenden in der Kontrolle mit mindestens einer Basisschulung zur Missbrauchserkennung zu erreichen. Das Angebot wurde daher so ausgebaut, dass heute unterschiedliche Formate für Schulungen zur Stärkung der Mitarbeitenden in der Kontrolle im Bereich Missbrauchserkennung zur Verfügung stehen.

Diskussion
Grégoire Ramuz erwähnt, dass Missbräuche im Automatischen Ticketing häufig erst nach der Reise entdeckt werden. Er erkundigt sich, ob diese Kunden auch in die Schwarzfahrerdatenbank (SynServ) einfliessen. Gemäss Elisa Franz liegt die Erkennung von Missbrauch im Nachhinein bei den Betreibern und diese können Profile sperren. Sie nimmt diesen Punkt jedoch mit in die Arbeitsgruppe Missbrauchsbekämpfung. Laut Enrico Rossi liegt die Problematik auch darin, dass die Betreiber die Daten aus Datenschutzgründen nicht lange speichern dürfen. Das Problem sei jedoch adressiert und man werde in einer nächsten KoV darüber informieren.

Kenntnisnahme
Die Kommission Vertrieb (KoV)
1) nimmt den Tätigkeitsbericht der FEM zur Kenntnis;
2) nimmt das Schulungs- und Informationsangebot der FEM zur Stärkung des Kontrollpersonals in der Missbrauchserkennung zur Kenntnis.

Beilagen
12 Info FEM Halbjahresbericht
12_Beilage_FEM Halbjahresbericht

13 NOVA Kontrolle: Anforderungen KoV und Umsetzung

Beschrieb
Das heute schweizweit im Einsatz stehende Kontrollsystem «KoServ» hat seine Wurzeln im Jahr 2013. Über die Jahre wurde die Anwendung kontinuierlich mit neuen Funktionen erweitert. Die Produktpalette und die Anzahl Abonnemente hat in den letzten Jahren um Faktoren zugenommen. Gleichzeitig gelang es, die täglich rund 300’000 Kontrollen innerhalb der geforderten «Validierungssekunde» abzuwickeln

und so eine effiziente Kontrolle zu ermöglichen. Der Kern und die Grundarchitektur der Anwendung hat sich bis heute bewährt und ist seit Anbeginn stabil geblieben.
Mit der flächendeckenden Einführung der NOVA-Plattform und dem SwissPass stehen der Branche neue Möglichkeiten zur Verfügung. Die Bedürfnisse und daraus abgeleiteten Anforderungen an die Kontrolle haben die Mitglieder der KoV am Workshop vom 19.10.2020 erarbeitet. Dieser Antrag beinhaltet drei Aspekte:

- Die Zusammenfassung der Kernanforderungen aus dem KoV-Workshop, die als Grundlage für die Weiterentwicklung der branchenweiten Kontrolle dienen.
- Konklusion aus dem Workshop mit den Erläuterungen, welche Anforderungen mit der heutigen Anwendung technisch nicht zu realisieren sind.
- Das Umsetzungsvorgehen zur Erreichung der im Workshop erarbeiteten Kernanforderungen, welche eine schrittweise kostenneutrale technische Komplettablösung des technisch veralteten KoServ mit der neuen NOVA Kontrolle bedingen.

Workshop-Ergebnis – Stossrichtungen und Kernanforderungen der KoV Mitglieder

- Die Kontrolle wird als schweizweiter Standard weiter betrieben, welche auch Leistungen ausserhalb des öV-Schweiz (z.B. internationale Fahrausweise oder Kundenmehrwerte) abdeckt. Es sollen unterschiedliche Technologien (z.B. NFC-Funk oder optische Erkennung) zur Kontrolle eingesetzt und verschiedene Kontrollgeräte (z.B. Smartphones, Drehkreuze) genutzt werden können. Die dabei entstehenden Kontrollereignisse oder Vorfälle werden unter Einhaltung der Datenschutzvorgaben erfasst und zur Missbrauchsbekämpfung sowie der Einnahmensicherung und für Reportings verwendet.
- Unter Ausschöpfung der technischen Möglichkeiten (z.B. unter Verwendung der Position des Kontrollgerätes) soll das Kontrollergebnis «scharf» sein und die Kontrollinstanz mit möglichst wenig «teilvalidiert»-Ergebnissen konfrontiert werden. Zur weiteren Steigerung der Effizienz und der Einfachheit für den Kunden sollen alle Leistungen in einem Kontrollvorgang validiert werden können und die digitalen Sicherheitselemente zur Erhöhung der Sicherheit online mit den Kontrollprotokollen abgeglichen werden.
- Weitere Aspekte: Leistungen werden primär online validiert, wobei die «Validierungs-Sekunde» als Prämisse bleibt. Das gesamte Absatzvolumen in der Schweiz (inkl. Einzeltickets@SwissPass) muss abgedeckt werden können. Dabei muss die Kontrolle auch kurz nach dem Kauf der Leistung möglich sein (z.B. im Ortsverkehr).

Konklusion

Die Weiterentwicklung der aktuellen KoServ Anwendung (inklusive App) ist aufgrund der Vorgabe in den Stossrichtungen, der technologischen Fortschritte seit 2013 und dem Aufsetzpunkt auf den Leistungsdaten des NOVA Anbieters nicht zielführend. Durch Umsetzung des neuen Ansatzes kann zudem eine erhebliche Reduktion der Gesamtsystemkomplexität erreicht werden.

Umsetzungsvorgehen

Am KoV-Workshop wurde ein Vorschlag gefordert, der die zeitnahe Realisierung der anstehenden Themen möglich macht. Der vorliegende Lösungsansatz berücksichtigt dieses Bedürfnis und die aktuelle Lage gleichermassen. Dank der vollständigen Ablösung und dem Konzept «Online-First» wird das Volumen der Einzeltickets@SwissPass verarbeitbar. Es entspricht zudem einer Angleichung an NOVA mit täglich rund 2.4 Mio. Online-Leistungsabfragen. Mit der kostenneutralen Umsetzung wurde ein Weg gefunden, der die Umsetzung möglich macht. Das Vorgehen folgt konsequent den agilen Prinzipien des NOVA-Teams und beinhaltet folgende Umsetzungspakete:

Schritt 1:

- Basisfunktionalität (inkl. Kundendaten)
- Einzeltickets und Abonnemente auf SwissPass (Karte + Mobile)

Grössenordnung Aufwand Schritt 1: Ein agiles Team wird rund 6 Monate benötigen zur Pilot-Readyness.

Weitere Module:

- E-Tickets mit nationalem QR-Code
- Kundenmehrwert (KMW)
- Drehkreuze
- Gültigkeit von Einzelprodukten
- RogF
- Internationale Tickets

Schrittweise kostenneutrale technische Komplettablösung bedeutet:

- Das heutige KoServ wird bis zur vollständigen Ablösung weiter betrieben, so dass der laufende Betrieb jederzeit unverändert gewährleistet ist. Weiterentwicklungen am heutigen KoServ werden auf das Nötigste beschränkt. Die durch den Entwicklungsstopp freiwerdenden Ressourcen realisieren die neue NOVA Kontrolle.
- Neue Anforderungen werden, wenn immer möglich, nur noch in der neuen Zielarchitektur der NOVA Kontrolle umgesetzt.
- Der Betrieb von KoServ und der Entwicklung der NOVA Kontrolle wird im Rahmen des heute im Verpflichtungskredit allozierten Invest- und Betriebsbudgets realisiert. Es wird kein gesondertes oder zusätzliches Projektbudget beantragt.

Ziel des vorliegenden Antrags ist die Schaffung einer klaren Ausgangslage. In einem ersten Schritt wird anschliessend die technische Basis gelegt. In einem Pilotprojekt im Kontext der Einzeltickets@SwissPass sollen relevante Probleme identifiziert und validiert werden.

Diskussion

Aus Sicht des ZVV begrüsst Lorenzo Martinoni diesen Schritt. Der ZVV stehe unter zeitlichem Druck und eine Verzögerung der Einzeltickets@SwissPass hätte grosse Investitionen zur Folge. Sie arbeiten daher bereits an einer Rückfallebene. Er beantragt aus diesem Grund einen Zusatzantrag, wonach das NOVA-Team im Verlauf von Q1/2021 informieren soll, ob die Arbeiten gemäss agiler Planung stattfinden oder eine Verzögerung besteht. Zudem stehe der ZVV für ein Pilotprojekt gerne zur Verfügung.

Ninja Versteeg bittet um eine Darlegung, wie Fachexperten aus anderen TU in das Projekt einbezogen werden. Matthias Meyer wird zeitnah darüber informieren, wie die Fachexperten in den gemeinsamen digitalen Umsetzungsprozess einbezogen werden.

Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Vertrieb (KoV)

1) bestätigt das Ergebnis aus dem Workshop als Stossrichtungen für die technische Weiterentwicklung der Kontrolle im ÖV Schweiz;
2) wünscht, dass das NOVA-Team im Verlauf von Q1/2021 berichtet, ob die Arbeiten gestartet wurden oder Verzögerungen vorliegen;
3) nimmt zur Kenntnis, dass
   a) Die heutige Anwendung KoServ im Rahmen der ordentlichen Mandatsaufgaben unter Einhaltung des Priorisierungsprozesses schnellstmöglich schrittweise, kostenneutral abgelöst wird.
   b) Das bestehende KoServ unverändert im Betrieb bleibt. Dabei wird laufend Funktionalität durch die neue NOVA Kontrolle übernommen.

c) Die Umsetzung mit der Basisfunktionalität und den SwissPass-Leistungen (Einzeltickets und Abonnemente) beginnt und die Reihenfolge der weiteren Module in Abstimmung mit den Fachexperten erfolgt.

Beilage
13 Antrag NOVA Kontrolle

14 NOVA Reservierung

Anmerkung der Protokollführerin: Alberto Bottini, SBB, verliess zu diesem Zeitpunkt die Sitzung und übertrug sein Stimmrecht an seinen gewählten Stellvertreter Roger Bula. Die Sitzungsleitung übernahm Martin Küchler.

Beschrieb
Die Altsysteme zur Reservierung von Sitzplatz und Velo über das elektronische Platzreservierungssystem (EPR) und das Inventar der Deutschen Bahn (EPA) sind Host Systeme und müssen abgelöst werden können. Deshalb arbeitet die SBB an einem Nachfolgesystem zur Bepreisung von Sitz- und Veloreservierung.

Basierend darauf soll dem öV-Kunden die Möglichkeit geboten werden, auf allen relevanten Kanälen einfach und selbstbedient Plätze zu reservieren und bei Bedarf auch zu erstatten. Im Endausbau kann dem Kunden über die öV-Plattform sowohl Buchungs- als auch Reservationsangebot übermittelt werden (vorausgesetzt das jeweilige Zugsystem unterstützt Reservationen). Somit wird der Kunde in Zukunft das Billett und die Reservation in einer Anfrage an NOVA beziehen können. Diese Option schafft auch die Grundlage für tarifarische Weiterentwicklungen.

Es wird vorgeschlagen, dieses System als Teil der öV-Plattform (NOVA) umzusetzen. Dies einerseits, um von den Assets der NOVA-Plattform zu profitieren und andererseits tarifarische Weiterentwicklungen allen öV-Unternehmen zur Verfügung zu stellen.

Konkret wird empfohlen, das Bepreisungssystem als «NOVA Reservierung» umzusetzen. Dieses System bepreist im Endausbau Verbindungen in der Schweiz vollständig, d.h. sowohl Züge im Inventar SBB (CAPRE) als auch Züge, die im Inventar RHB/MGB/MOB (SATRS) geführt werden. Weitere (internationale) Inventare werden über «NOVA Reservierung» nicht buchbar sein (diese werden über CASA oder B2P gebucht werden können). Für ausländische Bahnen werden Sitzplatz- oder Veloreservationen über die bestehende Schnittstelle (Hermes/Hosa) buchbar sein.

Die Kosten für die Umsetzung von «NOVA Reservierung» werden mit 1.5 MCHF geschätzt. Durch den Ersatz von EPA entfallen ab Live Schaltung der Lösung die Kosten von 1.0 MCHF pro Jahr. Als Ersatz von EPR durch «NOVA Reservierung» werden Betriebskosten entstehen, welche mit 0.2 MCHF tiefer sind als die bestehenden Kosten des aktuellen EPR Systems (0.5 MCHF pro Jahr). Die bereits bestehenden Mandatsleistungen zu CAPRE (KABENAS) bleiben unverändert gemäss Entscheid KoV 27.01.2020.

Diskussion
Laut Matthias Meyer kann dieses Thema durch verschiedene technische Optionen gelöst werden. RhB und MGB verfügen bereits über Systeme und sie wollen diese nach Möglichkeit auch der Branche zur Verfügung stellen. Es werde daher eine Prüfung durchgeführt, ob und in welchem Umfang sich bestehende Lösungen eignen.

Michael Kistler erkundigt sich, ob CAPRE ausserhalb von NOVA umgesetzt wird. Dies wird von Andreas Schlapbach bestätigt. NOVA Reservierung wird von der RhB begrüsst und sie seien sehr offen, Hand zu bieten und Lösungen zu finden. Auch Matthias Rohrbach bedankt sich für die ausführlichen Gespräche im Vorfeld der Sitzung und auch er begrüsst den Antrag.

Für Beat Burkhalter erscheint es sinnvoll, die Architektur im Umfeld von NOVA Reservierung übersichtlich zu gestalten. Er weist zudem auf die unterschiedlichen Wertefüsse hin und betont die Wichtigkeit, dass in der Umsetzung keine Verwerfungen erfolgen.

Martin Küchler hält fest, dass es im Busbereich keine Reservierungen gibt und fragt sich, ob NOVA Reservierung daher als A-System zielführend sei oder nicht eher als M-System klassiert werden sollte. Laut Roger Bula wurden alle Komponenten auf NOVA als A-Systeme umgesetzt und es sei daher folgerichtig, dies auch für NOVA Reservierung fortzuführen. Gemäss Matthias Meyer müsse man sich bezüglich Ortsverkehr/Busse auch überlegen, ob sie nicht auch sie ein Bedürfnis an einem zentralen Reservierungssystem haben, auch mit Blick auf PAG und die Veloreservationen.

Matthias Rohrbach hält fest, dass aus Sicht Seilbahnen die Kontingentierung aktueller denn je sei. Komplette Reisen inkl. Reservierung umfasse auch Seilbahnen, daneben spielen auch die Sparbillette in die Kontingentierung hinein. Dadurch entstehe für ihn ein neues, spannendes Spielfeld. Martin Küchler stimmt dieser Aussage zu, jedoch sei es noch nicht zu Ende gedacht.

Auch Ninja Versteeg beurteilt den Antrag wie auch die Mitarbeit der Branche als wichtig und meldet Interesse seitens PAG zur Mitarbeit an. Laut Andreas Schlapbach soll die Mitarbeit der Branche jederzeit und so umfassend wie möglich erfolgen. Interessierte können sich direkt bei ihm melden.

Entscheid (einstimmig)

Die Kommission Vertrieb (KoV)

1) beschliesst «NOVA Reservierung» als A-System für die Bepreisung von Sitz- und Veloreservierungen auf der öV-Plattform umzusetzen;
2) nimmt den Kostenrahmen für die Umsetzung im Verpflichtungskredit von 1.5 MCHF zu Kenntnis;
3) nimmt den Wegfall der EPA Kosten von 1.0 MCHF ab Go Live CAPRE (EasySeat) zur Kenntnis;
4) nimmt die Betriebskosten von ca. 0.2 MCHF pro Jahr für die «NOVA Reservierung» ab Go Live zur Kenntnis.

Beilage

14 Antrag NOVA Reservierung
14_Beilage_NOVA Reservierung

15 Stand Ablösung Altsysteme

Anmerkung der Protokollführerin: Lorenzo Martinoni, ZVV, verliess zu diesem Zeitpunkt die Sitzung. Es waren somit noch neun stimmberechtigte Mitglieder anwesend.

Beschrieb

Das Programm MVP (Marketing Vertrieb Personenverkehr) endete im Jahr 2018. Einzelne Funktionen und einen Teil der Prisma-Artikel, welche Voraussetzung zum Ablösen der Altsysteme sind, wurden nicht umgesetzt respektive migriert. Die Restanzen aus dem Programm werden seither laufend abgearbeitet.

Um die Verkaufskanäle und Backend-Systeme abzulösen, müssen jedoch alle fachlichen Funktionen der Mainframe-Applikationen durch äquivalente Funktionalitäten in der neuen Systemwelt bei SBB oder auf der öV-Plattform ersetzt werden. Alternativ steht auch die Einstellung des Vertriebs der entsprechenden Produkte zur Verfügung.

Die abgeschlossene Prisma-Artikelmigration definiert den kritischen Pfad der Ablösung der Altsysteme. Innerhalb der Ablösethemen muss die Balance zwischen Customizing der Systeme (bspw. Artikelpflege), Bau von neuen Funktionalitäten (bspw. Grenzgürtelfunktionalität) sowie Umsetzung von Vorhaben (bspw. Aruba, NGW etc.) gefunden werden.

Seit Anfangs 2020 wurden verschiedene Massnahmen zur Beschleunigung der Ablösung geprüft und teilweise bereits umgesetzt. Wirkungen auf Durchsatz und Transparenz sind vorhanden.

- Die Rahmenbedingungen zur Beauftragung von fachlichen Weiterentwicklungen wurden verschärft.
- Optimierung Prozess Sortimentsabnahme inkl. Eliminierung von Doppelspurigkeiten
- Analyse und Umsetzung von verschiedenen Massnahmen, um fehlende Features zu identifizieren/priorisieren, die Software-Qualität zu verbessern und die Plattformen zu stabilisieren

Trotz den eingeleiteten und umgesetzten Massnahmen muss davon ausgegangen werden, dass die Ablösung der Altsysteme noch mehrere Jahre dauert. Wir gehen davon aus, dass der Bau der neuen Funktionalitäten sowie die damit verbundene Sortimentsmigration Ende 2023 abgeschlossen ist und im Jahr 2024 die letzten alten Komponenten ausser Betrieb genommen werden.

Von den 7'904 Prisma-Artikeln werden 5'108 nicht übernommen, 1'599 sind bereits in NOVA verfügbar. Somit verbleiben noch 1'198 Prisma-Artikel, die parametrisiert resp. realisiert werden müssen. Zur Ablösung der Altsysteme inkl. Rückbaukosten verbleiben für die Branche Restkosten in der Höhe von ca. 10 MCHF.

Diskussion
Beat Burkhalter erkundigt sich nach der Wahrscheinlichkeit, dass der Termin zur Ablösung der Altsysteme bis Ende 2023 resp. Anfang 2024 gehalten werden kann. Laut Urs Schlatter sei der Termin grundsätzlich haltbar, was jedoch auch eine Fokussierung auf die Ablösung bedinge und abhängig von der Anzahl neuer Themen sei.

Für Roger Bula spielt einerseits die Fokussierung und andererseits das kritische Hinterfragen auf den Termin ein: Muss wirklich alles aus der alten Welt in die Neue übernommen werden? Hier sei die Branche gefordert.

Martin Küchler erkundigt sich nach dem Vorgehen bezüglich Artikelmigration. Laut Urs Schlatter habe man alle Product Owner mit Umsätzen unter CHF 10'000 angeschrieben und dadurch einige 100 Artikel eliminieren können. Daneben wird versucht, möglichst wenig Spezialfälle zu generieren.

Matthias Meyer ergänzt, dass man in der Umsetzung auch kreativ sein müsse und ein schrittweises Vorgehen angebracht ist. Ein Musterbeispiel dafür sei das Thema BÜGA@SwissPass. Daneben sollen möglichst Standardprozesse generiert werden.

Simon Zanini schlägt die Brücke zum Budget der KoV-Teilmandate: Werde das Budget des IT-Verpflichtungskredites reduziert, so verschärfe sich auch der Ressourcenkonflikt zwischen Ablösung Altsysteme und Innovationen.

Kenntnisnahme

Die Kommission Vertrieb (KoV) nimmt vom Stand der Ablösung «Altsysteme» Kenntnis.

Beilage

15 Info Stand Ablösung Altsysteme
15_Beilage_Stand Ablösung Altsysteme

16 Housekeeping SwissPass Mobile

Beschrieb

Bei der Einführung des SwissPass Mobile (SPM) war es den Kunden erlaubt 10 aktive SPM Ausweise zu haben. Im Mai 2019 wurde in der KoV (damals KVP) einer Reduktion der SPM Aktivierungen von 10 auf neu nur 3 Aktivierungen zugestimmt. Aktuell gibt es ca. 2,5 Mio aktive SPM Ausweise, welche von ca. 1.7 Mio. registrierten Kunden stammen:

#SPM Aktivierungen pro Kunde	#Kunden	#SPM Ausweise
1	1041658	1041658
2	440632	881264
3	185572	556716
4	9485	37940
5	2541	12705
6	1038	6228
7	510	3570
8	276	2208
9	164	1476
10	230	2300
Total	**1682106**	**2546065**

Stand SPM: Auszug aus KoServ vom 15.10.2020

Viele dieser SPM Ausweise sind zwar aktiv, werden aber nicht mehr genutzt. Das kann verschiedene Ursachen haben, wie z.B.: Der Kunde nutzt das Gerät nicht mehr oder der Kunde nutzt den SPM in der App der jeweiligen TU nicht mehr. Das führt unter anderem zu Datenleichen in der Ausweisverwaltung (AWV) und zu einem ungenauen Reporting der SPM Nutzer. Findet keine Datenbereinigung wie das «Housekeeping» statt, dann wird es zukünftig mehr SPM Ausweise geben als SwissPass Kunden.

Lösung des Problems: In der Ausweisverwaltung (AWV) kann neu für jeden SPM Ausweis ein Attribut "letzteTokenErneuerung" geführt werden, dass beim Erneuern des Sicherheitselements laufend auf "jetzt" gesetzt wird. SPM Ausweise, welche länger als 3 Monate nicht genutzt werden, sollen deaktiviert werden. Für den Kunden hat das Deaktivieren seines SPM Ausweises nur einen minimalen Impact. Wenn der Kunde nach z.B. 100 Tagen Inaktivität seinen SPM Ausweis vorweisen will, wird ihm mit der Zustimmung zum Tarif automatisch, ohne Eingabe des SwissPass-Logins, ein neuer SPM Ausweis erstellt. Das «Housekeeping», die Regel «Deaktivierung nach 90-tägiger Inaktivität», soll auf alle SPM Ausweise angewendet werden bis auf den jeweils letzten aktivierten SPM Ausweis (gemäss AWV) pro Kundenprofil. Dieser ist von der Deaktivierung nicht betroffen. Beim Housekeeping behält das SwissPass Kundenprofil also immer mindestens einen (den aus Kundensicht aktuellsten gemäss Aktivierung in der AWV) SPM Ausweis, obwohl dieser anhand der Token-Auswertung schon seit mehr als 90 Tagen keine Aktivität mehr zeigt. Dieser Ausweis erhält lediglich ein «Flag».

Somit bleibt der Kundenstamm von ca. 1,7 Mio. SPM User erhalten und die Legitimation zur Datenanalyse geht nicht verloren. Durch die Umsetzung des Housekeepings ist bekannt, wie viele SPM tatsächlich "aktiv" sind und auch genutzt werden, was zu einem aussagekräftigeren Reporting führt.

Die Kosten für die Umsetzung des Housekeeping belaufen sich auf rund CHF 10'000.

Anmerkung: Dieses Traktandum wurde mittels eDecide behandelt.

Kenntnisnahme

Die Kommission Vertrieb (KoV) nimmt zur Kenntnis, dass der Mandatsnehmer die Massnahme «Housekeeping» gemäss vorliegender Information umsetzt.

Beilage
16 Info Housekeeping

17 NOVA Offline: Herausforderung neue Softwareversion zum Fahrplanwechsel

Beschrieb
Die NOVA-Offline hat mit mehr als 5'000 aktivierten NOVA-Offline-Verkaufsgeräten in den letzten Jahren an Bedeutung für die Branche zugenommen. Mit dem vergangenen NOVA-Offline Releases gab es einige Entwicklungen, welche für die Mandatsträgerin SBB und die Branche nicht zufriedenstellend verlaufen sind. Es sind verminderte Performance, der Software-Release kurz vor Fahrplanwechsel und das nicht fertig werden der Datenpflege im NDV für den Datenstandswechsel.

Um dieser negativen Entwicklung seitens NOVA-Offline entgegenzuwirken, bemüht sich der Mandatsträger uns in absehbarer Zeit spürbare Verbesserungen zu erzielen. Mit den nachfolgenden Massnahmen soll sichergestellt werden, dass diese Probleme gelöst sind und nicht wieder auftreten:

1. **Softwarewechsel kurz vor dem Fahrplanwechsel:**
   Leider ist eine neue Software für die NOVA-Plattform (Online) für den Fahrplanwechsel unumgänglich. Nach diesem Softwarewechsel ist es nicht mehr möglich, für eine ältere Software Daten bereit zu stellen. Die Verbesserungen, um solche Situationen in der Zukunft für die NOVA-Offline zu vermeiden, sind im Endspurt, aber noch nicht fertiggestellt. Das heisst im Konkreten, dass Datenreparaturen nach dem Fahrplanwechsel für die NOVA-Offline nur eingeschränkt möglich sind. Verkäufe von Produkten und Relationen, die bis am 26.11.2020 gepflegt wurden, können auch nach dem Fahrplanwechsel mit alter Software (14.129.x) weiterhin verkauft werden. Nach dem 26.11.2020 können komplizierte Daten-Reparaturen und die fehlenden Relationen aus Punkt 3 nur nach einem Update der NOVA-Offline (SW) ausgerollt werden. Wir erwarten für kommende Datenstandswechsel mit den in Umsetzung stehenden Massnahmen (rückwärtskompatible Datenreleases) eine Verbesserung.
2. **Performanceprobleme:**
   Die Performance der NOVA-Offline wurde mit dem Wechsel von der Software 14.126 auf 14.129 negativ beeinflusst. Nach Tests haben sich die Zeiten für Angebote von 14.126 auf 14.129 verdoppelt. Erfahrungsberichte aus dem Feld der BLS, die noch weiter analysiert werden, zeigen auf, dass eine Verbindungsanfrage von Bern nach Zürich auf den Geräten von Atron bis 20 Sekunden dauern kann. Das NOVA Team arbeitet mit Hochdruck an Verbesserungen. In einer Zwischenversion (14.129.SP4 / 14.129.SP6) konnte die Situation bereits verbessert werden, sind aber noch

nicht auf dem angestrebten Resultat. Weitere Verbesserungen werden so schnell wie möglich folgen.

3. **Das nicht fertig werden in der Datenpflege vom NDV für die NOVA-Offline (von 1'500 Relationen konnten 50 noch nicht eingepflegt werden):**
   Die Integratoren wurden informiert und gebeten, eine Priorisierung der noch nicht gepflegten Daten zu machen. Die noch fehlenden Daten werden nach dieser Prioritätenliste abgearbeitet und so schnell wie möglich auf die gewünschte Qualität gebracht.

Diskussion
Für Martin Küchler ist es wichtig, diese Thematik zu verfolgen. An der letzten KoV-Sitzung wurde entschieden, dass ein Business Continuity Management (BCM) nicht als nötig erachtet wird und man sich u.a. auf NOVA Offline stütze. Matthias Meyer präzisiert, dass der grösste BCM-Träger die SBB-Automaten seien, welche nicht auf NOVA Offline konzipiert sind, sondern an NOVA Online angeschlossen sind und einen Zwischenspeicher von Tickets haben, die sie in den letzten zwei Tagen verkauft haben. Hingegen habe die NOVA Offline eine Gesamtkostenkomponente angenommen, die für Matthias Meyer untragbar ist. Es müsste gemeinsam mit den Nutzern von NOVA Offline besprochen werden, ob dies noch die richtige Lösung sei.

Beat Burkhalter stellt fest, dass sich mit dem Softwarewechsel vor dem Fahrplanwechsel zwei anspruchsvolle Themen kumuliert haben und erkundigt sich nach der Möglichkeit für eine "frozen zone" vor dem Fahrplanwechsel, damit diese Parallelität nicht mehr vorkomme. Laut Andrea Quadri sollen zukünftig Softwarewechsel resp. -updates vor dem Fahrplanwechsel vermieden werden. Ein weiterer Punkt sei hingegen die gelieferte Datenqualität, wobei es hilfreich sei, wenn die Daten möglichst früh und vollständig eingeliefert werden.

Kenntnisnahme
Die Kommission Vertrieb (KoV) nimmt zur Kenntnis, dass in der NOVA-Offline
1) die aufgelisteten Problematiken bestehen und die betroffenen TU darüber informiert wurden:
   a) Softwarewechsel kurz vor Fahrplanwechsel;
   b) Performanceprobleme;
   c) Das nicht fertig werden in der Datenpflege vom NDV für die NOVA-Offline.
2) das NOVA Team bestrebt ist diese Probleme anzugehen mittels
   a) rückwärtskompatiblen Datenreleases, welche künftig bei Softwarewechsel auch als Datenrelease für die vorgängige NOVA-Offline-Software-Version eingesetzt werden können und so die Notwendigkeit von unmittelbaren oder kurzfristigen Wechseln auf die nächste NOVA-Offline-Software-Version aufgehoben wird;
   b) kurzfristigen Performanceverbesserungen - welche bereits umgesetzt wurden -, langfristigen Performanceverbesserungen und einer Optimierung der NOVA-Offline Lasttests;
   c) Abschluss der Datenpflege.

Beilage
17 Info NOVA Offline

18 Varia

Pilotbetrieb Nationale Passagierrechte (PARE)
Roger Bula informiert, dass der Pilotbetrieb zu den PARE abgeschlossen ist. Es wurden einige Mängel festgestellt, welche vor der Umsetzung behoben werden konnten.

Ausstehende Workshopblöcke
Es wird vorgeschlagen, die ausstehenden Workshopblöcke (Schwerpunkte 2021 inkl. Priorisierungsprozess und Automatisches Ticketing; wie weiter) im Anschluss an die KoV-Sitzung vom 18.01.2021 oder 22.03.2021 nachzuholen. Im März wäre die Wahrscheinlichkeit für eine physische Durchführung grösser, für die Einflussnahme wäre eine frühere Durchführung hingegen besser. Aus diesem Grund wird der Termin vorerst für den 18.01.2021 gebucht und die Rückmeldungen der Mitglieder gesammelt. Sollte es viele Absagen geben, wird auf den 22.03.2021 ausgewichen.

Eingangstor NOVA
Matthias Meyer informiert, dass das Aufzeigen des Eingangstors für die Branche bezüglich NOVA vom Strategierat gewünscht wird. Daher wird in der KoV vom 18.01.2021 aufgezeigt, wie die Branchenvertreter auf NOVA zugehen können. Wer sich im Vorfeld an der Erarbeitung beteiligen möchte, kann sich bei Matthias Meyer melden.

Prifis-Tabellen
Gemäss Matthias Meyer handelt es sich bei den Prifis-Tabellen um vorberechnete Listen für den Austausch von TCV- und Ost/West-Tarifen im internationalen Verkehr, die bisher manuell erstellt und verarbeitet wurden. Andreas Schlapbach arbeitet als UIC-Vertreter derzeit an der Konzeption einer Schnittstelle. Die ÖBB möchte mit dieser OSDM-Schnittstelle die Prifis-Tabellen ab Mitte des nächsten Jahres in einem Pilotversuch ablösen und online an NOVA anfragen. Experten in dieser Thematik werden gebeten auf Andreas Schlapbach zuzugehen.

Arbeit auf Distanz
Zudem informiert Matthias Meyer, dass das NOVA-Team seit März vollständig über Distanz arbeitet, was sich nicht auf die Leistungsfähigkeit ausgewirkt habe. Ein positiver Aspekt dieser herausfordernden Corona-Situation ist, dass die Kompetenz für Online-Zusammenarbeit bei allen zugenommen hat. Aus Sicht Mandat IT&Services möchten wir dies in Zukunft nutzen, um mit KoV-Mitgliedern und Fachexperten stärker informell zusammen zu arbeiten.

Effizient und Effektivität in den Gremien
Die Diskussion bezüglich Effizienz und Effektivität in den Gremien wird auf die KoV vom 18.01.2021 vertagt.

Die Sitzung wurde um 13.20 Uhr geschlossen.

Für das Protokoll
Bern, 7. Dezember 2020

Alberto Bottini
Präsident Kommission Vertrieb (KoV)

Karin Schüpbach
Protokollführerin