PROTOKOLL

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

vom 29. Mai 2015

VöV, Dählhölzliweg 12, Bern

**Mitglieder**  Mathias Zollinger, SBB

Janos Tolcsvai, PAG

Ulrich Reinert, RBS

Jürg Lüthi, JB

Jürg Lehmann, STI

Philipp Sutter, VBSG

Markus Dössegger, BLS

Reto Rieder, ZVV

Reto Steiner, VöV

Didier Burgener, VöV (Protokoll)

**Gäste** Jean-Christophe Thieke, Thurbo (Vertretung Werner Fritschi)

**Entschuldigt** Werner Fritschi, Thurbo

Hanspeter Oprecht, BAV

François Longchamp, TL

**Nächste Sitzung:** 28. August, 13:15 bis ca. 18:15 Uhr, Zürich

Inhaltsverzeichnis

[1 Begrüssung & Genehmigung Protokoll vom 3. März 2015 3](#_Toc422405852)

[2 Personelles 3](#_Toc422405853)

[3 V580 – Einblick in die Werkstatt 3](#_Toc422405854)

[4 VöV-Ausschuss / Auslegeordnung Echtzeitdaten 4](#_Toc422405855)

[5 Planung der weiteren Arbeiten 4](#_Toc422405856)

[6 Wahl Management Board Kundeninformation 5](#_Toc422405857)

[7 Update zum Projekt Echtzeit Nahverkehr 6](#_Toc422405858)

[8 Vertrag und zusätzliche Beilagen Systemführerschaft Kundeninformation 6](#_Toc422405859)

[9 Varia 6](#_Toc422405860)

[Pendenzenliste Kommission Kundeninformation Verkehr (KKV) 8](#_Toc422405861)

# Begrüssung & Genehmigung Protokoll vom 3. März 2015

Ueli Reinert begrüsst die Sitzungsteilnehmenden. Das Protokoll vom 3. März 2015 wird genehmigt und verdankt.

# Personelles

Reto Steiner dankt Ueli Reinert (Präsident) und Mathias Zollinger (Vizepräsident) für die Bereitschaft, die beiden Ämter zu übernehmen. Er ist davon überzeugt, dass die KKV damit einen sehr guten Vorsitz wählt.

**Entscheid**

*Ueli Reinert (Präsident) und Mathias Zollinger (Vizepräsident) werden einstimmig gewählt.*

# V580 – Einblick in die Werkstatt

**Beschrieb**

In der V580 wurden in den vergangenen Monaten mehrere Inhalte vorangetrieben. Die Grundnorm soll um die INFO+-Inhalte (Infomeldungen, Verkehrsmittelgattungen) erweitert und dem StAD zusammen mit dem Kapitel Symbole, Piktogramme und Signaletik Ende Juni vorgelegt werden.

Didier Burgener hat einen Entwurf für die V580-Website erstellt, der den KKV-Mitgliedern präsentiert wird.

Zusätzlich laufen die Arbeiten am Produkt „Monitore im Fahrzeug“ bzw. „DFI-Anzeiger“, die unterschiedlich weit entwickelt sind, aber zumindest im Kapitel Monitore ist der Reifegrad schon recht hoch.

**Diskussion**

Mathias Zollinger erläutert, dass bei den Infotexten der Fokus auf dem Online-Kanal lag und offline unter Umständen zusätzliche Texte nötig sind. Das Dokument wurde von der SBB, der PAG und dem ZVV abgestimmt und es sind keine technischen Anpassungen nötig.

Mehrere Mitglieder empfehlen, die Verkehrsmittelart-Liste etwas zu komprimieren und die Details dann in den Attributen zu regeln. So werden beispielsweise Trolleybusse als VM-Art „BUS“ behandelt und im Attribut dann u.U. mitgeliefert, dass es sich um einen Trolleybus handelt. Eine Ausnahme bilden die zuschlagspflichtigen Nachtbusse und Nachtzüge, da sich die Zuschlagspflicht hier aus Kundensicht über die Gattung ableitet.

Es wird aber grundsätzlich befürwortet, die erarbeiteten Inhalte zu aktualisieren und in die Grundnorm einzubinden, damit diese ein höheres Gewicht erhalten. Die Infotexte können direkt in die V580 überführt werden.

Die Website wird allgemein für gut befunden und es wird befürwortet, diese als primären Ausgabekanal zu nutzen. Allenfalls kann ein PDF-Export pro Produkt ermöglicht werden. Hinsichtlich der gewählten Begrifflichkeiten und der Struktur gibt es noch kleinere Anpassungswünsche, die bis Anfang August umgesetzt werden. ch-direct wird die Website betreuen und laufend die hinzukommenden Produkte einbinden.

Für die aktuellen Arbeiten an den Produkten „Monitore im Fahrzeug“ und „DFI-Anzeiger“ regt Ueli Reinert an, eine Aufteilung zu machen, um speditiver und fokussierter Arbeiten zu können. Didier Burgener wird dies im Rahmen der Möglichkeiten umsetzen.

**Entscheid**

* Die Grundnorm wird um die angepassten INFO+-Inhalte erweitert und gemeinsam mit dem ersten Produkt „Signaletik, Symbole und Piktogramme“ dem StAD vorgelegt.
* Die Website wird aktualisiert und bis August auf ein publikationsfähiges Niveau gebracht.
* Die Produkte „Monitore im Fahrzeug“ und „DFI-Anzeiger“ werden weiterentwickelt und nach Möglichkeit finalisiert.

 

# VöV-Ausschuss / Auslegeordnung Echtzeitdaten

**Beschrieb**

Von der KKV-Arbeitsgruppe wurde gestützt auf Unterlagen der SBB Infrastruktur eine Auslegeordnung Echtzeitdaten erstellt. Neben einer Übersicht, welche TU bereits Daten einliefern und an welche Datendrehscheibe diese angeschlossen sind, wurden auch einige Handlungsempfehlungen formuliert, die dem VöV Ausschuss an der Sitzung vom 21. Mai präsentiert wurden.

Der VöV Ausschuss hat das Dokument mit Zufriedenheit zur Kenntnis genommen und die Handlungsempfehlungen im Wesentlichen übernommen und noch zusätzliche Massnahmen empfohlen, um die Einlieferung von Echtzeitdaten auch von kleineren TU mittelfristig zu gewährleisten. Zusätzlich wird eine gemeinsame Positionierung zum Thema „Open Data“ als Verband erarbeitet.

**Diskussion**

Grundsätzlich werden die in der Auslegeordnung erkannten Handlungsfelder bestätigt und dem Thema der prozessualen Übermittlung (wann welche Echtzeit-Daten übertragen werden) wird sich die KKV annehmen, um hier eine branchenweite Vereinheitlichung zu erzielen.

Der Austausch von Störungsmeldungen ist deutlich komplexer und Ueli Reinert empfiehlt, hier den Kontakt zum VDV zu suchen, da dort eine Standardschnittstelle entwickelt wird. Allgemein wird darauf hingewiesen, dass hier ein Alleingang der KKV wohl wenig Aussicht auf Erfolg hätte und dies auch im Widerspruch zu den VDV-Bestrebungen stehen würde.

Mit Blick auf die Open Data Plattform des BAV wird von Janos Tolcsvai nachgefragt, wann diese in Betrieb gehe. Dies ist nach aktuellem Kenntnisstand noch offen und wird vom BAV gesteuert. Jean-Christoph Thieke macht darauf aufmerksam, dass auf die Unverbindlichkeit der Angaben auf Drittsystemen (bspw. search.ch, Google) unbedingt hingewiesen werden muss.

**Entscheid**

*Die prozessuale Übermittlung wird von einer Arbeitsgruppe in Angriff genommen. Im Zusammenhang mit den Störungsmeldungen wird in einem ersten Schritt der Kontakt zum VDV intensiviert.*

Beilagen: *Protokollauszug VöV Ausschuss (folgt)*

# Planung der weiteren Arbeiten

**Beschrieb**

Für das Jahr 2015 stehen noch einige Arbeiten an, die von der KKV bewältigt werden müssen. Dies betrifft einerseits die (zusätzlichen) Produkte für die V580 sowie anderseits die Arbeiten, die aus der Ausleordnung resultieren. Als Diskussionsbasis für mögliche neue Produkte dient die Priorisierungsliste.

**Diskussion**

Der Ereignisanzeiger drängt sich sowohl aufgrund der Priorisierungsliste als auch der Handlungsempfehlungen aus der Auslegeordnung auf, ist aber nach Einschätzung von Reto Steiner sehr komplex. Dabei ist festzustellen, dass eigentliche „Ereignisanzeiger“ derzeit v.a. bei der SBB vorhanden sind – neben dem eigentlichen Layout zielt dieses Thema aber v.a. auf die Erfassung, den Austausch resp. die Adaption von Ereignis- resp. Störungsmeldungen (geplant resp. ungeplant). Gemäss Philipp Sutter ist offen, was man darunter alles subsummieren kann. Geht es hier um kanalübergreifende Ereignismeldungen oder nur um einheitliche Anzeigen an Haltestellen? Laut Markus Dössegger ist es für die BLS derzeit anspruchsvoll, hier mit der SBB zusammenzuarbeiten, da diese hinsichtlich der Ereignisfälle gerade grosse Entwicklungen vollzieht. Für Mathias Zollinger muss zuerst mal deutlich ein Scope formuliert werden, damit sich eine Arbeitsgruppe dieser Arbeit annehmen kann, da das Thema sehr weitläufig ist. Ueli Reinert findet es sowohl gut als auch unglücklich, dass die SBB gerade engagiert am Thema arbeitet, er sieht aber auch den Bedarf, das Thema etwas einzugrenzen. ch-direct wird eine Arbeitsgruppe initiieren, in der sich die PAG, der ZVV, die BLS und allenfalls die SBB engagieren werden.

Um mit den Aushangfahrplänen ein weiteres Produkt zu erarbeiten, wird eine Arbeitsgruppe gebildet. Hier werden sich die PAG, JB, VBSG und allenfalls auch die SBB zur Verfügung stellen und MItglieder melden.

Für die aus der Auslegeordnung heraus resultierenden Arbeiten im Zusammenhang mit der prozessualen Standardisierung beim Austausch von Echtzeitdaten wird von Reto Rieder in einem ersten Schritt ein kurzes Übersichtspapier erstellt: Grundsätzliche Fragen sind etwa, wann (d.h. ab welchem Schwellenwert) TU untereinander Echtzeitdaten austauschen, was die Basis einer Verspätung ist (betrieblicher oder kommerzieller Fahrplan) und ob fixe Uhrzeiten oder aber Abweichungen ausgetauscht werden sollen.

**Entscheid**

* *Als nächstes Produkt werden die Aushangfahrpläne behandelt. PAG, JB, VBSG und allenfalls die SBB werden ch-direct hier bei der Erarbeitung unterstützen.*
* *ch-direct wird für das Thema „Störungsmeldungen“ eine Arbeitsgruppe ins Leben rufen, die in einem ersten Schritt Schwerpunkte setzen wird, welche Themen behandelt werden. PAG, ZVV, BLS und die SBB werden sich hier engagieren.*
* *Reto Rieder erstellt ein kurzes Übersichtspapier, das die Basis bilden soll, um die prozessuale Vereinheitlichung für den Austausch von Echtzeitdaten zu erstellen.*



# Wahl Management Board Kundeninformation

**Beschrieb**

Um die wesentlichen Inhalte des Systemführer-Vertrages „Kundeninformation“ im Sinne der Branche umzusetzen, ruft das Bundesamt für Verkehr ein Management-Board ins Leben, das als Steuerungsgremium fungieren soll. Dieses Management-Board wird aus neun stimmberechtigten Mitgliedern und mehreren beobachtenden Mitgliedern bestehen.

Wie im Anhang des Systemführerschaftsvertrags festgehalten wird, kann der Verband öffentlicher Verkehr drei dieser Sitze bestimmen und darüber hinaus dem BAV Empfehlungen zur weiteren Vertretern unterbreiten. Aufgrund der bestehenden inhaltlichen Kongruenz des Management-Boards mit der KKV wurde von ch-direct entschieden, diese Wahl von der KKV durchführen zu lassen mit dem ausdrücklichen Wunsch an die TU, ihre Sitze nach Möglichkeit mit den Vertretern der KKV zu besetzen. Der StAD soll diese Wahl in seiner Sitzung Ende Juni bestätigen.

ch-direct hat eine Bewertungsmatrix erarbeitet, in der mehrere Kriterien und eine entsprechende Bewertung aufgeführt sind. Es wird beantragt, den ZVV, die Jungfraubahn (JB) sowie Transports publics de la région lausannoise sa (tl) in das Management-Board Kundeninformation zu wählen.

**Diskussion**

Ueli Reinert erläutert die Kriterien, nach denen die Bewertung vollzogen wurde. Eine ausgewogene Vertretung mit Blick auf die verschiedenen Sparten und Regionen steht dabei im Vordergrund. Gemäss Reto Steiner wurde vereinbart, dass das BAV direkt nach der Wahl der KKV informiert wird und das Amt dann seinerseits drei weitere Kandidaten kontaktiert. Für ch-direct ist laut Reto Steiner klar, dass dem SBB Personenverkehr ein Sitz von SBB Infrastruktur zugeteilt wird.

Grundsätzlich wird gewünscht, dass Fachleute in Management Board Einsitz nehmen, die ihr Wissen einbringen können. Wenn möglich sollten es sogar KKV-Vertreter sein, damit keine Doppelspurigkeiten geschaffen werden. Der KIT soll laut Reto Steiner ein Beobachter-Sitz zukommen.

Mathias Zollinger heisst das aktuelle Vorgehen gut, auch wenn der SBB Personenverkehr nach aktuellem Stand darauf angewiesen ist, dass er einen Sitz von der SBB Infrastruktur erhält.

Markus Dössegger ist mit der Bewerungsmatrix nicht ganz einverstanden und diese ist seiner Meinung nach auch etwas konstruiert. Didier Burgener weist darauf hin, dass die Wahlempfehlung nicht rein auf den Punktzahlen basiert und auch politische Überlegungen eine Rolle gespielt haben.

**Entscheid**

* *Die KKV beantragt dem StAD einstimmig, den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV), die Jungfraubahn (JB) sowie Transports publics de la région lausannoise sa (tl) in das Management-Board Kundeninformation zu delegieren. Zudem wird dem BAV nahegelegt, die Kommission IT-Systeme des DV (KIT) wie auch ch-direct als Beobachter ins Management-Board zu berufen.*



# Update zum Projekt Echtzeit Nahverkehr

**Beschrieb**

Mathias Zollinger erläutert, dass das Grobkonzept abgeschlossen wurde. Demnächst soll die Realisierungsphase beginnen und die Roadmap demnächst finalisiert werden. Er stellt in Aussicht, auch schriftlich noch Informationen nachzuliefern.

**Diskussion**

Für die Finanzierung der mit dem Projekt in Verbindung stehenden Aufwendungen erläutert Jürg Lehmann, dass diese dann geregelt wird, wenn der genaue Bedarf bekannt ist. Neben Anpassungen an CUS werden auch solche an Leitsystemen und regionalen Datendrehscheiben fällig.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme*

# Vertrag und zusätzliche Beilagen Systemführerschaft Kundeninformation

**Beschrieb**

Das BAV hat kurzfristig noch den Vertragsentwurf zur Systemführerschaft Kundeninformation sowie die Entwürfe der Beilagen eingeliefert.

**Diskussion**

Jean-Christophe Thieke möche wissen, wie Unternehmen, die nicht via Management Board beteiligt sind, Informationen einliefern können. Für ihn wäre es interessant zu wissen, ob es dazu einen Kanal gibt und wie die Kommunikation aus dem Management Board in die Fläche aussehen wird.

Reto Steiner empfiehlt, solche Fragen und generelle Rückmeldungen direkt beim BAV anzubringen und sich auf die wesentlichen Aspekte zu beschränken.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme.*



# Varia

**Beschrieb**

Mathias Zollinger erläutert das dynamische Alternativrouting im SBB-Onlinefahrplan bzw. der SBB-Fahrplan-App. Der heutige Online-Fahrplan stösst zur Zeit an Grenzen und bei Anschlussbrüchen usw. wird oftmals einfach der nächste Takt angezeigt und der Kunde verliert so eine ganze Stunde, obwohl viel elegantere Möglichkeiten vorhanden wären. Die öV-Kunden werden dank des dynamischen Alternativroutings künftig aufgrund von IST-Daten gelenkt und erhalten dadurch schnellere Alternativ-Verbindungen.

**Diskussion**

Laut Reto Steiner wird vorläufig tarifarisch keine Anpassung gemacht, da ein allfälliger Aufwand in keinem Verhältnis zur quantitativen Relevanz stehen würde. Für Jean-Christophe Thieke ist es mit Blick auf das Kontrollpersonal schon sehr heikel, wenn Kunden auf andere TU gelenkt werden und dann keine gültigen Fahrausweise für diese Strecken besitzen. Darum möchte er, dass die Reisenden explizit darauf hingewiesen werden, dass sie je nach dem noch einen neuen Fahrausweis oder Streckenwechsel beziehen müssen.

Auch für Ueli Reinert besteht das Kernproblem in der Verknüpfung mit dem Ticket. Wie will man dem Kunden vermitteln, dass er mit der gleichen App ein Ticket kauft und dann von dieser in die Irre geführt wird? Eine deutliche Kennzeichnung hält er auch für äusserst wichtig.

**Entscheid**

*Kenntnisnahme.*



Die nächste Sitzung findet am 28. August 2015, 13:15 bis 18:00 Uhr beim ZVV in der Hofwiesenstrasse 370 in Zürich Oerlikon statt. Es findet davor ein Mittagessen auf dem Lunchschiff der ZSG statt.

Für das Protokoll

18. Juni 2015



Didier Burgener

Teilprojektleiter

ch-direct

# Pendenzenliste Kommission Kundeninformation Verkehr (KKV)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nr.*** | ***Datum*** | ***Geschäft/Thema*** | ***Massnahme/Ziel*** | ***Bearbeitung*** | ***Zustän­digkeit*** | ***Termin*** | ***Status*** |
| 12 | 11.11.2014 | Grundnorm & Symbole, Piktogramme, Signaletik | Entwurf fertigstellen | AGr Symbole, Piktos, Signaletik | Didier Burgener | 15.03.2016 | erledigt |
| 13 | 11.11.2014 | DFI-Anzeiger + Monitore in den Fahrzeugen | Entwurf fertigstellen | AGr DFI-Anzeiger + Monitore in Fz. | Didier Burgener | 15.08.2015 | offen |
| 14 | 11.11.2014 | V580: Inhaltliche Vorgaben Lieferungen INFO+ | Entwurf weiterentwickeln | Mathias Zollinger | Mathias Zollinger | 15.05.2015 | erledigt |
| 15 | 05.03.2015 | Auftrag des VöV-Ausschuss | Feedback zum Entwurf einliefern | alle | alle | 13.03.2015 | erledigt |
| 16 | 05.03.2015 | Auftrag des VöV-Ausschuss | Vorlage vorantreiben | Didier Burgener | Didier Burgener  Werner Fritschi  Jürg Lehmann | 02.05.2015 | erledigt |
| 17 | 05.03.2015 | Feedback zum Vertragsentwurf KI-Plattform an das BAV | Vertretung der Branche | alle | alle | 13.03.2015 | erledigt |
| 18 | 05.03.2015 | Besetzung des Management Boards | Aufleisen, um die drei Sitze besetzen zu können | Reto Steiner | ch-direct | 15.05.2015 | erledigt |
| 19 | 05.03.2015 | Sondierungen hinsichtlich neuer Arbeitsgruppen | Sondieren, Material zusammentragen | alle | alle | 15.05.2015 | erledigt |
| 20 | 19.06.2015 | Übersicht zur prozessualen Vereinheitlichung vom Austausch Echtzeitinfos | Übersicht schaffen | Reto Rieder | Reto Rieder | 28.08.2015 | offen |
| 21 | 19.06.2015 | Störungen eingrenzen | Übersicht des Themas schaffen, Scope schärfen | Didier Burgener | Didier Burgener | 01.07.2015 | offen |
| 22 | 19.06.2015 | Arbeitsgruppe Aushangfahrpläne aufgleisen | V580 weiterentwickeln | Didier Burgener | Didier Burgener | 01.07.2015 | offen |
| 23 | 19.06.2015 | V580 Website bereitstellen | Publikation per August ermöglichen | Didier Burgener | Didier Burgener | 15.07.2015 | offen |

Stand: 19. Juni 2015/ VöV – Didier Burgener