



Zusammenfassung Management Summarys

In diesem Dokument sind alle Management Summarys für die KKI-Sitzung vom 30.04.2025 zusammengefasst.

Inhaltsverzeichnis

Trakt. Bezeichnung

- 3 Wahl eines Vizepräsidiums KKI
- 4 Zuteilung Project-Ownerships
- 5 Strategische Handlungsfelder KKI
- 7 Umsetzungsvorschläge AGr Fahrgastrechte
- 8 Referenzfahrplan für die Kundeninformation
- 9 Kommunikation Personenunfall
- 10 Layout-Prinzipien Ereignismeldung
- 12 Darstellung Customer Journey



Wahl Vizepräsidium KKI

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 30.04.2025			
Traktandum-Nr.:	03			
Herkunft / Verfasser:	Ralf Eigenmann, ralf.eigenmann@allianceswisspass.ch Tel. 079 352 48 75			
Geschäftstyp:	☒ Entscheid	☐ Information	☐ Diskussion	☐ eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Gemäss der Geschäftsordnung KKI (Kapitel 3. Präsidium KKI) schlägt der Präsident einen/eine Vizepräsidenten/-in aus den Reihen der KKI zur Wahl vor.

Der Präsident, Ralf Eigenmann, schlägt als Vizepräsidenten der KKI Björn Ryser (SBB) vor.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) wählt Björn Ryser als Vizepräsidenten der KKI.

Zuteilung Projekte auf KKI-Mitglieder

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 30.04.2025			
Traktandum-Nr.:	04			
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch Tel. 079 467 87 74			
Geschäftstyp:	☒ Entscheid	☐ Information	☐ Diskussion	☐ eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Gemäss Geschäftsordnung KKI wird jedes Projekt der Kundeninformation von einem stimmberechtigten Mitglied der KKI betreut. Diese Person ist Verbindungsstelle zwischen Projektleitung und KKI oder leitet die Projekte auch selbst. Sie informiert die KKI-Mitglieder über den Stand des zugeteilten Projekts.

Durch die verschiedenen Veränderungen bei den KKI-Mitgliedern sowie der Projektlandschaft müssen die Project-Ownerships gelegentlich neu zugeteilt werden.

2 Projekte und ihre Owner, Stand 30.04.2025

Projekt	Project-Owner
Strategie Kundeninformation / Strategische Ziele	Björn Ryser, Jürg Lüthi
Branchenstandard Kundeninformation	offen (vormals J.-M. Cotting)
Ausführungsbestimmungen Branchenstandard	offen (vormals J.-M. Cotting)
Ungeplanter Ersatzverkehr	Philipp Sutter
Massnahmen Barrierefreiheit	Marco Ludwig
Anschlüsse	offen (vormals D. Walker)
On-Demand-Verkehr	offen (vormals J.-M. Cotting)
Liniennummern	Aline Muller
Kommunikation Fahrgastrechte	Hans Koller



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) wählt diese Mitglieder per sofort als neue Project-Owner für folgende Projekte:
 - a) Branchenstandard Kundeninformation: **Vorname Name**
 - b) Ausführungsbestimmungen Branchenstandard: **Vorname Name**
 - c) Anschlüsse: **Vorname Name**
 - d) On-Demand-Verkehr: **Vorname Name**

Strategische Handlungsfelder KKI

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 30.04.2025			
Traktandum-Nr.:	05			
Herkunft / Verfasser:	Jürg Lüthi, juerg.luethi@jungfrau.ch, 033 828 71 11 Björn Ryser, bjoern.ryser@sbb.ch, 079 763 00 30			
Geschäftstyp:	☒ Entscheid	☐ Information	☐ Diskussion	☐ eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Im Workshop vom 25.02.2025 erarbeitete die KKI strategische Ziele als Beitrag zur Erreichung der strategischen Stossrichtungen der Alliance SwissPass.

Das Ergebnis des Workshops entspricht jedoch eher strategischen Handlungsfeldern als konkreten strategischen Zielen. Daher wird im Folgenden nur noch von strategischen Handlungsfeldern zur Umsetzung der strategischen Stossrichtungen der Alliance SwissPass gesprochen.

Jürg Lüthi und Björn Ryser wurden beauftragt, diese strategischen Handlungsfelder auszuformulieren und in der KKI-Sitzung am 30.04.2025 zu präsentieren (siehe Beilage). Dabei sollen die Beschreibung, die Termine und die Verantwortlichkeiten innerhalb der KKI geklärt werden.

2 Meilensteine / Termine

Siehe Beilage.

3 Kosten / Finanzierung

Keine Relevanz.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Die strategischen Handlungsfelder leisten einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der strategischen Stossrichtungen der Alliance SwissPass (Teil Kundeninformation).

5 Kommunikation

Aktuell kein Bedarf.



Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) bestätigt die strategischen Handlungsfelder;
- 2) bestätigt die nächsten Schritte und die End-Termine;
- 3) bestätigt die Verantwortlichkeiten;
- 4) nimmt zur Kenntnis, dass die KKI fortlaufend über den Stand und die Ergebnisse informiert wird.

Beilage/n

- Beilage Strategische Handlungsfelder der KKI



Kommunikation Fahrgastrechte

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 30.04.2025			
Traktandum-Nr.:	07			
Herkunft / Verfasser:	Hans Koller, hans.koller@busost.ch, 071 757 50 15			
Geschäftstyp:	☒ Entscheid	☐ Information	☐ Diskussion	☐ eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Antrag aus der KKI-Sitzung vom 06.11.2024:

Bildung neuer Arbeitsgruppe mit Vertretern aller konzessionierten Transportunternehmen zum Thema «Kommunikation Fahrgastrechte öV Schweiz». Hans Koller wird als Projekt-Owner einen konkreten Vorschlag zum Aufbau dieser Arbeitsgruppe bis zur nächsten KKI-Sitzung vom 26.02.2025 erarbeiten. Das BAV ist mit dem nun angedachten weiteren Vorgehen einverstanden.

Vorgaben: Gemäss BehiG muss das «2-Sinne-Prinzip» angewendet werden.

Hans Koller initiierte die Bildung einer Arbeitsgruppe mit folgenden Vertretern:

Irene Bernhard, BAV, Mara Vassella, BAV, Barbara Steiner, BLS, Stefan Heiniger, THURBO, Erwin Hellrigl, SBB, Fabio Zen, PostAuto, Kaspar Stettler, BLS Schifffahrt, Dominik Grögler, ZVV (DGR), Pascal Ziegler, Aletschbahnen

In vier Besprechungseinheiten wurden die Vorgaben über alle Branchen erarbeitet.

In der Beilage zum Antrag sind die Herleitung und verschiedenen Prämissen ersichtlich. Gleichzeitig zu den Arbeiten fand die Vernehmlassung des Branchenstandards statt. Die eingetroffenen Rückmeldungen wurden nicht berücksichtigt.

Die Form und Inhalt der Informationen müssen in der Arbeitsgruppe Ereignisinformation erarbeitet werden. Es sind dabei die bereits erarbeiteten Unterlagen der temporären AGr «Kommunikation Fahrgastrechte» vom Juni 2024 herbeizuziehen. U.a. «Regelwerk Kommunikation Fahrgastrechte öV Schweiz».



Branche	Aktive Kommunikation	
	Optisch	Akustisch
Bahn FV/IPV und RV	Im Rahmen der standardisierten Kommunikation im Störfall, wenn die Anforderungen erfüllt sind, eine Info über die vorhandenen optischen KI-Systeme im betroffenen Fahrzeug absetzen	Im Rahmen der standardisierten Kommunikation im Störfall, wenn die Anforderungen erfüllt sind, eine Info über die vorhandenen akustischen KI-Systeme im betroffenen Fahrzeug absetzen
Bus RV/Tram (inklusive Ortsverkehr)	- Im Rahmen der standardisierten Kommunikation im Störfall, wenn die Anforderungen erfüllt sind, eine Info über die vorhandenen optischen KI-Systeme im betroffenen Fahrzeug absetzen - Ertüchtigung der Systeme (ist eine Vorgabe innerhalb KI) im Rahmen von Neubeschaffung, Umbauten, etc	- Im Rahmen der standardisierten Kommunikation im Störfall, wenn die Anforderungen erfüllt sind, eine Info über die vorhandenen akustischen KI-Systeme im betroffenen Fahrzeug absetzen - Prioritär über zentrale Leitstelle, statt über Fahrer - Die Fahrpersonalschulung «Umgang mit den Fahrgastrechten» erweitern
Schifffahrt	Aus- Umrüstung im Rahmen von Beschaffungen, Revisionen, etc.	- Das Schiffpersonal informiert die Fahrgäste im Eintretensfall situativ - Durchsagen, persönliche Ansprache, Abgabe von weiteren Informationen
Touristischer Verkehr	- Wenn Bildschirme in den Berg-Talstationen vorhanden - Aus- Umrüstung im Rahmen von Neubeschaffungen, Revisionen, etc.	- Das Betriebspersonal informiert die Fahrgäste im Eintretensfall situativ - Durchsagen, persönliche Ansprache, Abgabe von weiteren Informationen

2 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Strategische Stossrichtung: «Standardisierte und optimierte Kundeninformation».

3 Kommunikation

Im Rahmen weiterer Informationen bezüglich Ausführungsbestimmungen.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) stimmt den Vorgaben der passiven und aktiven Kommunikation der Fahrgastrechte zu;
- 2) beauftragt die Arbeitsgruppe Ereignisinformation mit der Erarbeitung der Form und des Inhalts der Informationen. Es sind dabei die bereits erarbeiteten Unterlagen der temporären AGr «Kommunikation Fahrgastrechte» vom Juni 2024 herbeizuziehen.

Beilage

- Präsentation Fahrgastrechte

Gemeinsamer Antrag: SBB, BLS, TPF, Thurbo und SOB: Fahrplan für die Kundeninformation

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 30.04.2025			
Traktandum-Nr.:	08			
Herkunft / Verfasser:	SBB, BLS, TPF, Thurbo und SOB Björn Ryser, SBB, bjoern.ryser@sbb.ch			
Geschäftstyp:	☒ Entscheid	☐ Information	☐ Diskussion	☐ eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Mit dem Start von TMS (Hinweis: Abkürzungsverzeichnis am Ende des Dokuments) wird das Tool NeTS abgestellt. Heute bezieht die Kundeninformation des öV Schweiz den Jahres- und Tagesfahrplan der SBB/BLS/SOB/TPF/Thurbo direkt aus NeTS. Mit TMS wird diese Logik und Schnittstelle geändert. Ohne eine geänderte Dateneinspeisung können keine Fahrplandaten an INFO+ übermittelt werden. Mit TMS entfällt in der Planung zudem die Unterscheidung zwischen Tages- und Jahresfahrplan, stattdessen wird nur ein Fahrplan, welcher inhaltlich dem heutigen Tagesfahrplan entspricht, geplant und bei Bedarf (z.B. Bauarbeiten) laufend angepasst.

Am 13.02.2025 sind deshalb Vertreterinnen und Vertreter der EVU bzw. wo vorhanden ISB von SBB, BLS, SOB, TPF und Thurbo zusammengekommen, um die technischen und finanziellen Lösungswege im Umgang mit TMS hinsichtlich der Kundeninformation zu klären.

Es besteht das gemeinsame und uneingeschränkte Verständnis, dass es einer **technischen Lösung** bedarf, um auch nach Einführung von TMS die Kunden informieren und Tickets verkaufen zu können.

Im Rahmen der Konferenz wurden **zwei Varianten** diskutiert:

- 1) Zum einen die **direkte Einlieferung der Referenz- und Tagesfahrpläne sowie der Planungsabweichungen durch die EVU an die Kundeninformation.**
- 2) Zum anderen das **Bauen eines Adapters zwischen Infrastruktur und der Kundeninformation**, der diese Funktionalität übernimmt («TMS-Adapter»).

Das Bauen des Adapters (2) wurde favorisiert, da die **Komplexität** der TMS-Einführung in Kombination mit einer direkten Einlieferung für die fünf EVU als zu gross und in ihrer Wirkung auf die Kundeninformation für den öV Schweiz als **zu risikoreich** erachtet wurde.

Als technische Lösung steht nun der sogenannte **TMS-Adapter** im Vordergrund. Es handelt sich dabei um eine Art **Fahrplansammler**: Dieser sieht vor, die Kundeninformationsdaten automatisiert aus den Kapazitätsverträgen der EVU abzuleiten. Für den TMS-Adapter markiert die EVU

diejenigen Kapazitätsanträge mit einem **Flag**, welche später relevant für die Kundeninformation sind.

Diese Schnittstelle läuft ausserhalb bzw. vorgelagert zu INFO+. Erst wenn die Informationen in INFO+ sind, können sie kommuniziert und tarifiert werden. Mit dem TMS-Adapter ist ausserdem eine **Referenzbildung** möglich. Dies ermöglicht die **Deltabildung in der Kundeninformation**. Damit können Abweichungen des tagesaktuellen zum ursprünglich geplanten Fahrplan wie gewohnt den Reisenden kommuniziert werden.

Vom TMS-Adapter profitieren nicht nur die beteiligten EVU, sondern die gesamte Branche. Die Kundeninformation wird mit Einführung von TMS nur mit dem Adapter aufrechterhalten werden können. Deshalb empfehlen die EVU SOB, BLS, TPF, Thurbo und SBB gemeinsam, die Finanzierung des TMS-Adapters als Systemaufgabe zu betrachten und die Aufgabe entsprechend ins SKI-Portfolio aufzunehmen.

Technische Details finden sich in der beigefügten Unterlage.

2 Meilensteine / Termine

Die SBB Infrastruktur wurde von den EVU beauftragt, den Adapter bis zur Produktivsetzung von TMS umzusetzen. Die Produktivsetzung des TMS-Adapters erfolgt mit Go-Live TMS «CM1» (Einführungstermin in Klärung innerhalb DSO Trasse; voraussichtlich Ende der 2020er-Jahre).

3 Kosten / Finanzierung

CAPEX

- Die CAPEX-Kosten des TMS-Adapters belaufen sich auf MCHF 2.8 für die Umsetzung bis Go-Live TMS CM1 (also mutmasslich für die Jahre 2025, 2026 und 2027).
- Davon werden MCHF 1.8 durch die ISB getragen.
- Damit verbleiben MCHF 1.0 an CAPEX-Kosten, welche in den Jahren 2026 und 2027 durch die EVU finanziert werden müssten.

OPEX

- Die OPEX-Kosten von TCHF 420 pro Jahr werden in den ersten beiden Jahren nach Produktivsetzung durch die ISB übernommen.
- Ab dem dritten Betriebsjahr soll die Finanzierung der OPEX-Kosten durch die EVU bzw. SKI erfolgen für die notwendige Betriebsdauer des Adapters (voraussichtlich während 3-5 Jahren – Beschluss wird gemeinsam durch die EVU gefällt).
- Die Produktivsetzung des TMS-Adapters erfolgt mit Go-Live TMS CM1, ab diesem Zeitpunkt fallen Betriebskosten (OPEX) an.

4 Abhängigkeiten / Strategierelevanz

Würde das Portfolio der IT-Systeme der SKI um die Entwicklung und den Betrieb des TMS-Adapters erweitert werden, müssten diese mit Beschluss dieses Antrags vom BAV und der KKI gesetzten/priorisierten Weiterentwicklungen überprüft werden.

5 Kommunikation

Involvierte EVU koordinieren das Vorgehen über das EVU-Board.
Keine weitere Stakeholder-Kommunikation vorgesehen.

6 Dissens- / Diskussionspunkte

Keine bekannt.

7 Inputs der Geschäftsstelle der Alliance SwissPass

Die KKI kann keine Finanzierung beschliessen, welche die SKI und damit das BAV betrifft. Dies müsste ins SKI-Budget gegenüber dem BAV einfließen. Ein KKI-Budget zur Finanzierung von solchen Aufträgen ist nicht vorhanden.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst die Finanzierung der Entwicklungs-/(Capex-)Kosten für den TMS-Adapter von MCHF 1.0 über die Jahre 2026 und 2027;
- 2) beschliesst die Finanzierung des Betriebs des TMS-Adapters (Opex) von TCHF 420 ab dem dritten Betriebsjahr (ab 2030);
- 3) beauftragt die SKI mit einer Priorisierung, damit sich das Vorhaben im Gesamtportfolio KKI/SKI und der entsprechenden Roadmap-Sicht einbetten lässt.

Beilage/n

- [Unterlage Ergänzung zur Funktionalität TMS-Adapter](#)



Abkürzungen

TMS – Traffic Management System. Nachfolgesystem von NeTS, hier relevant ist die Startphase namens CM1.

NeTS - Netzweites Trassen-System – heutiges Tool z.B. für die Trassenbestellung
Durchgängiges System für die netzweite, gleisgenaue Trassenplanung auf den Strecken und in den Knoten. Mit NeTS werden sowohl der integrierte Jahresfahrplan als auch der Tagesfahrplan geplant.

EVU – Eisenbahnverkehrsunternehmen

ISB – Infrastrukturbetreiber

Flag - Markierungselement

CAPEX – Investitionskosten

OPEX – Betriebskosten

Antrag Kommunikation Ereignisgrund Personenunfall

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 30.04.2025			
Traktandum-Nr.:	09			
Herkunft / Verfasser:	Simon Wüthrich, simon.wuethrich@sbb.ch ,079 242 30 27 Rahel Maurer, rahel.maurer@sbb.ch, 079 794 70 21			
Geschäftstyp:	☒ Entscheid	☐ Information	☐ Diskussion	☒ eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Im Juli 2024 wurde für Eisenbahnverkehrsunternehmen bei einem Personenunfall auf den tangierten Kundeninformationskanälen der Ereignisgrund «Fremdereignis» eingeführt. Im direkt betroffenen Unfallzug wird der Begriff «Personenunfall» verwendet. Zusätzlich wird der Grund «Fremdereignis» auch bei den Ereignissen «Personen in Gleisnähe», «Tiere in Gleisnähe», «Kollision mit Tieren», «Hindernis auf den Gleisen» sowie «Polizeieinsatz» kommuniziert. Die Erfahrungen seither haben gezeigt, dass Reisende den Begriff «Fremdereignis» nicht verstehen und Mitarbeitende dadurch vermehrt mit Unverständnis und Aggressionen konfrontiert sind.

Nun plant die SBB in Abstimmung mit den Partnerbahnen, ab dem 4. Juni 2025 bei einem Personenunfall einheitlich und transparent auf allen Kundeninformationskanälen den Begriff «Personenunfall» zu verwenden. Der Begriff «Fremdereignis» soll nicht mehr verwendet werden. Die oben erwähnten Ereignisse, die seit letztem Jahr ebenfalls als «Fremdereignis» kommuniziert wurden, sollen damit auch wieder namentlich genannt werden. Hauptziel ist, die Reisenden transparent über Betriebsstörungen zu informieren.

Die klare Kommunikation entspricht dem Bedürfnis vieler Reisenden nach transparenter Information. Indem der Störungsgrund transparent kommuniziert wird, können sich die Kunden über Folgen/Auswirkungen auf ihre Weiterreise informieren und zeigen mehr Verständnis für die Störung. Das Personal vor Ort wird dadurch entlastet und vor Aggressionen geschützt. Zusätzlich vereinfacht sich durch diese neue Regelung die operative Handhabung, da bei einem Personenunfall auf allen Kommunikationskanälen in der Kundeninformation nur noch ein Begriff verwendet wird.

Die Ereignisgründe werden durch die AG Branchenstandard im Anhang 1 des Übergangsdokuments «Standardsätze für die Kommunikation im Ereignisfall» entsprechend bereinigt. Zudem entfällt das Kapitel 1.2.3 mit den Sonderregelungen zum Grund Personenunfall.

Verworfenne Variante

Es ist bei Uneinigkeit in der KKI theoretisch möglich, den Ereignisgrund-Cluster «Fremdereignis» zusätzlich zum Grund Personenunfall zu belassen, und den betroffenen TU die Wahl zu lassen, welcher Grund gewählt wird. Auch die Aufnahme weiterer Gründe in die Liste ist grundsätzlich möglich. Zusätzliche Gründe müssten konkret durch die KKI beschlossen werden. Dies bedingt allerdings, wenn sich Betriebsgebiete überschneiden, klare und im Voraus getroffene Abmachungen, welcher Grund verwendet wird. Dadurch wird verhindert, dass den Kunden für ein Ereignis mehrere Gründe kommuniziert werden. Es kämen dann aber für den gleichen Ereignistyp verschiedene Gründe zum Einsatz, was zu Verwirrung bei den Kundinnen und Kunden führen könnte. Aus diesen Gründen wird diese Variante nicht empfohlen.

2 Meilensteine / Termine

30.04.2025: Beschluss KKI

Per 04.06.2025: Neue Regel umgesetzt

3 Kosten / Finanzierung

Jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen trägt die Kosten für die nötigen Anpassungen auf seinen Kundeninformationskanälen selbst.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst, dass ab 04.06.2025 durch Eisenbahnverkehrsunternehmen EVU bei einem Personenunfall einheitlich und transparent auf allen Kundeninformationskanälen der Begriff «Personenunfall» verwendet wird;
- 2) nimmt zur Kenntnis, dass dadurch der Ereignisgrundcluster «Fremdereignis» entfällt und die geclusterten Gründe wieder explizit genannt werden. Dies betrifft auch den Grund «Personenunfall».
- 3) beschliesst, dass der Anhang 1 des Übergangsdokuments «Standardsätze für die Kommunikation im Ereignisfall» entsprechend angepasst wird.

Beilage

- Anhang 1 des Übergangsdokuments «Standardsätze für die Kommunikation im Ereignisfall»

Freigabe Layoutprinzipien Ereignismeldung

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 30.04.2025			
Traktandum-Nr.:	10			
Herkunft / Verfasser:	AGr Ereignisinformation Michael Böhm, michael.boehm@sbb.ch, 079 150 21 27			
Geschäftstyp:	☒ Entscheid	☐ Information	☐ Diskussion	☒ eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

Die Arbeitsgruppe Ereignisinformation hat Vorgaben zur Gestaltung von Ereignisinformationen erarbeitet, damit die Kommunikation über die verschiedenen Transportunternehmen einheitlich ist. Die Vorgaben wurden in den Transportunternehmen, welche in der Arbeitsgruppe vertreten sind (Bernmobil, PostAuto, Verkehrsbetriebe Luzern, ZVV, BLS und SBB), gereviewed und begrüsst. Die Vorgaben werden mit der nächsten zu publizierenden Version 3 der Vorgaben zu den Ereignisinformationen publiziert.

Mehrere in der Arbeitsgruppe vertretenen Transportunternehmen haben aktuell Projekte bei der Kommunikation der Ereignismeldungen in Arbeit sind. Um nachträgliche Anpassungen vermeiden zu können, benötigen sie offiziell verabschiedete Gestaltungsrichtlinien. Deshalb werden diese der KKI schon vor der Freigabe der Version 3 des Dokuments «Anhang Ereignistexte» zur Verabschiedung unterbreitet.

2 Meilensteine / Termine

1. Freigabe der Layoutvorgaben durch die KKI
2. Vorgezogene Umsetzung bei einzelnen Transportunternehmen der Arbeitsgruppe
3. Offizielle Publikation mit der Version 3 der Ereignisinformationen im Übergangsdokument BS-KI (geplant bis Ende 2025)

3 Kosten / Finanzierung

Die Freigabe verursacht keine Kosten. Es können Kosten eingespart werden, da die betroffenen Transportunternehmen ihre bereits geplanten Arbeiten auf die neuen verabschiedeten Vorgaben abstützen können.

4 Kommunikation

Die Vorgaben werden offiziell erst mit der geplanten Publikation der Version 3 kommuniziert. Die in der Arbeitsgruppe vertretenen Transportunternehmen werden durch die Arbeitsgruppenmitglieder informiert.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst die Freigabe der Layoutvorgaben für die Publikation von Ereignismeldungen;
- 2) nimmt zur Kenntnis, dass die Layoutvorgaben mit der Version 3 der Ereignisinformationen publiziert werden.

Beilage

- Kapitel Publikation Layoutprinzipien

Kundeninformation auf Customer Journey visualisieren

Sitzung:	Kommission Kundeninformation KKI vom 30.04.2025		
Traktandum-Nr.:	12		
Herkunft / Verfasser:	Martin Enz, martin.enz@allianceswisspass.ch Tel. 079 467 87 74		
Geschäftstyp:	☒ Entscheid	☐ Information	☐ Diskussion ☐ eDecide

Management-Summary

1 Ausgangslage

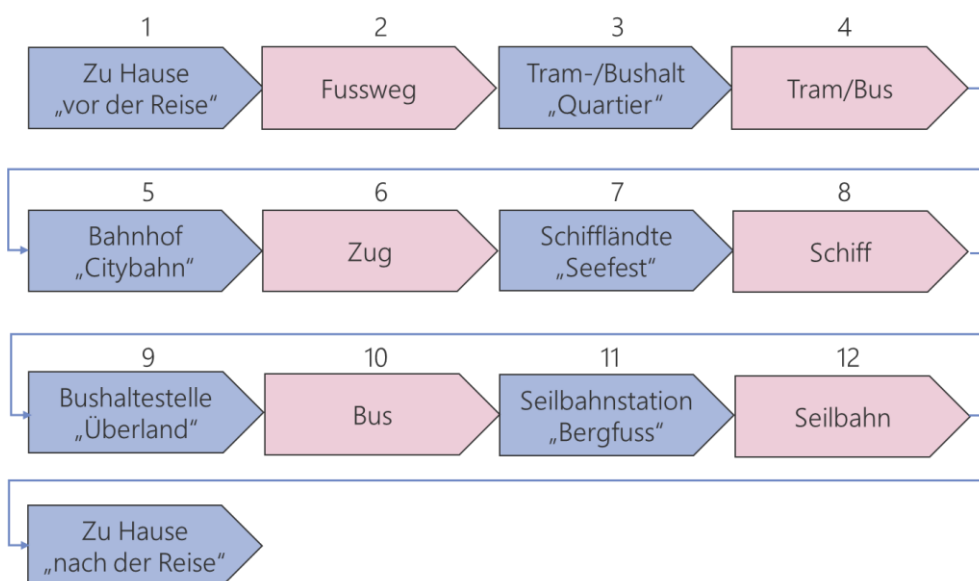
An der KKI-Sitzung vom 28.02.2024 wurde nachstehender Antrag verabschiedet (*kursiver Text*):

An einer Besprechung zwischen dem Generalsekretär KKI und der KKI-Sitzungsleitung kam die Idee auf, die Kontaktpunkte der Kundeninformation auf einer fiktiven Kundenreise abzubilden. Dies soll dann als Orientierungshilfe für die KKI dienen, um die einzelnen Vorhaben der Kundeninformation zu verorten.

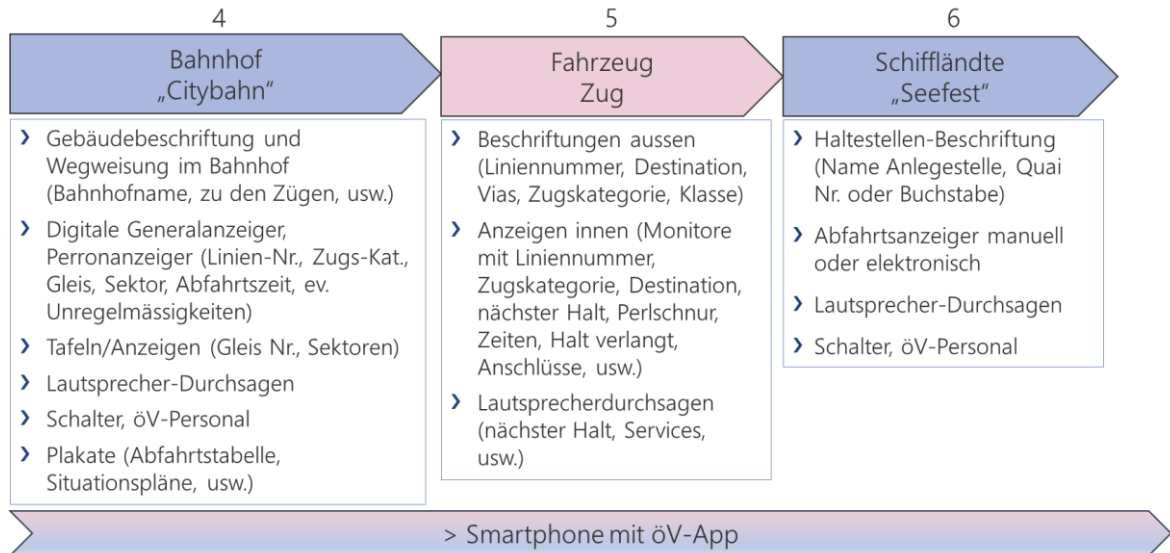
Eine kleine Arbeitsgruppe, bestehend aus Kerstin Gärtner (VBZ), Judith Hager (SBB) und Martin Enz (ASP), hat eine Briefing-Grundlage für eine Customer Journey erarbeitet, welche zur grafischen Ausgestaltung an eine/n professionelle/n Grafiker/in gehen soll.»

Das Briefing zur grafischen Umsetzung

Als abzubildende Reise soll eine fiktive Route dienen, welche alle Verkehrsträger und ihre Haltepunkte umfasst:



Dazu sollen beispielhaft Kundeninformationsmedien eingezeichnet werden wie zum Beispiel:



Kosten

Die Kosten für die grafische Umsetzung der Customer Journey ergeben sich aus noch einzuholenden Offerten. Allenfalls können auch unternehmensinterne Ressourcen von KTUs genutzt werden. Die Arbeiten werden vom KKI-Budget der Alliance SwissPass finanziert, soweit sie nicht CHF 2'500.– übersteigen.

Termine

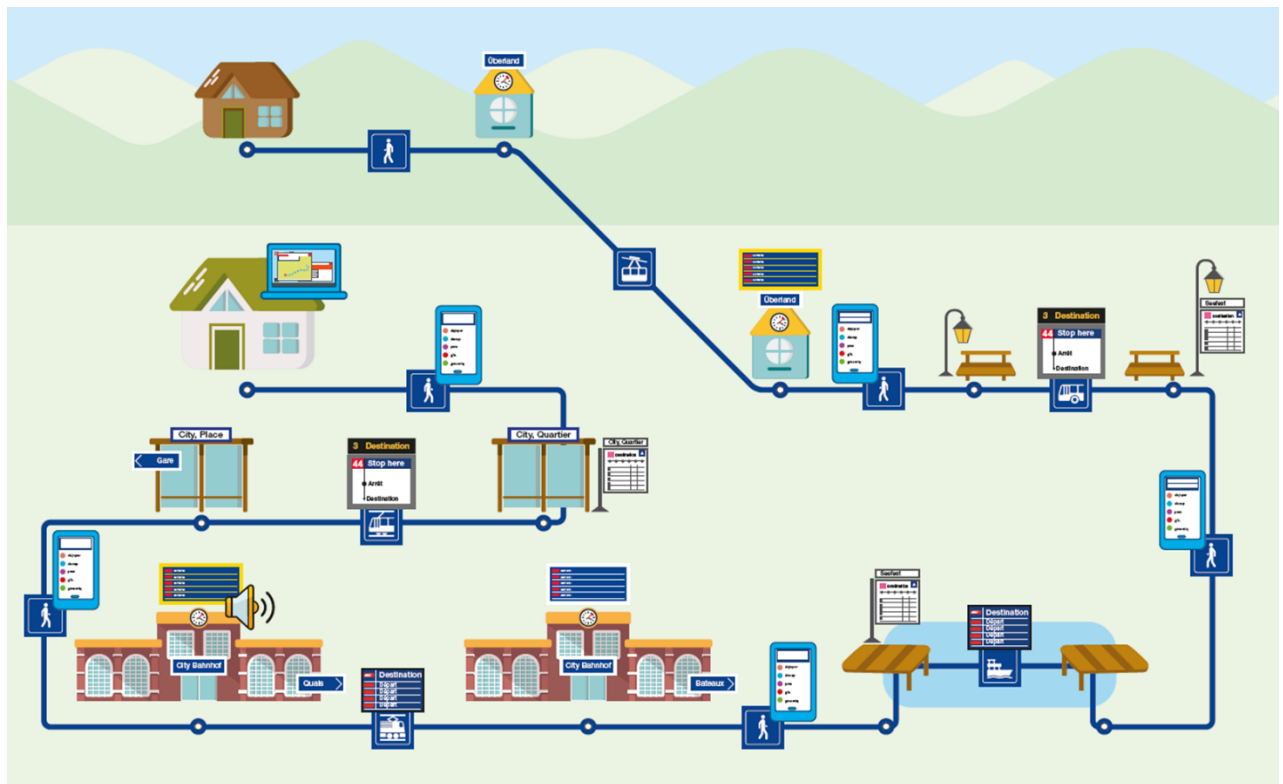
Die fertig gestaltete Customer Journey soll spätestens auf die KKI-Sitzung vom 05.06.2024 vorliegen.

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) stimmt dem Vorhaben einer grafisch aufbereiteten Customer Journey zu;
- 2) beauftragt den Generalsekretär KKI mit dem Briefing einer geeigneten Person oder Agentur mit der grafischen Gestaltung dieser Reise.

Damals hatte sich Matthieu Giraudier angeboten, die Grafik bei tpg intern erstellen zu lassen. Dies war das vorläufige Resultat:



Nachdem Matthieu Giraudier aus der KKI ausgetreten war, wurde dieses Vorhaben nicht mehr weiterverfolgt, auch, weil Matthieu Giraudier mit dem Ergebnis noch nicht zufrieden war.

2 Vorschlag weiteres Vorgehen

Variante 1

➔ Verzicht auf die grafische Aufbereitung der Customer Journey.

Begründung

- Es gibt keine Standard-Reise. Jede ist aus Kundensicht verschieden und abhängig von Reisezweck, persönlicher Situation und Konstitution, Erfahrung, Mitnahme von Gepäck/Velo/Kinderwagen, usw.
- Die aktuellen KKI-Projekte betreffen immer die ganze Reiskette oder sind grundsätzlicher Natur: Strategie, Branchenstandard, Ausführungsbestimmungen, ungeplanter Ersatzverkehr, Massnahmen Barrierefreiheit, Anschlüsse, On-Demand-Verkehr, Liniennummern, Fahrgastrechte.
- Somit können die Vorhaben nicht auf der Customer Journey referenziert werden.

Variante 2

→ Verwendung der bereits gestalteten Grafik von tpg.

Begründung

- Die Darstellung reicht als Gedankenstütze bei allfälligen Diskussionen über die Kundensituation.

3 Fazit

Die ursprüngliche Idee, Diskussionen in der KKI auf die jeweilige Kundensituation während ihrer Reise zu referenzieren, hat in der Praxis keinen Bedarf gezeigt. Während der letzten zwei Jahren wurde die Darstellung einer Customer Journey nie vermisst, weil die behandelten Themen entweder übergeordnet waren oder sich auf eine technische Umsetzung bezogen. Zudem kann eine schematische Darstellung der Customer Journey nie die spezifische Kundensituation aufzeigen.

Aus diesem Grund empfehle ich auf die grafische Darstellung einer Customer Journey zu verzichten (Variante 1). Allenfalls kann bei Bedarf die bereits erstellte Grafik der tpg als Gedankenstütze bei Diskussionen dienen (Variante 2).

Antrag

Die Kommission Kundeninformation KKI

- 1) beschliesst, auf die (neuerliche) grafische Aufbereitung einer Customer Journey zu verzichten.

Beilage

- Präsentation mit schematischer Darstellung