

BehiG@Branche

Regeltermin

SBB & Q_PERIOR

Bern/ Hybrid, 01.02.2024



Agenda

1. BehiG Daten: Bfr-Status im Fokus
2. Herausforderungen und Einblick in den neuen CCH-Alltag
3. Zielbild BehiG: Zweck und aktueller Stand
4. Neue Arbeitsgruppe Bfr-Status
5. Einreichung Traktandum: KKI-Sitzung 28. Februar
6. Offene Fragerunde & Varia



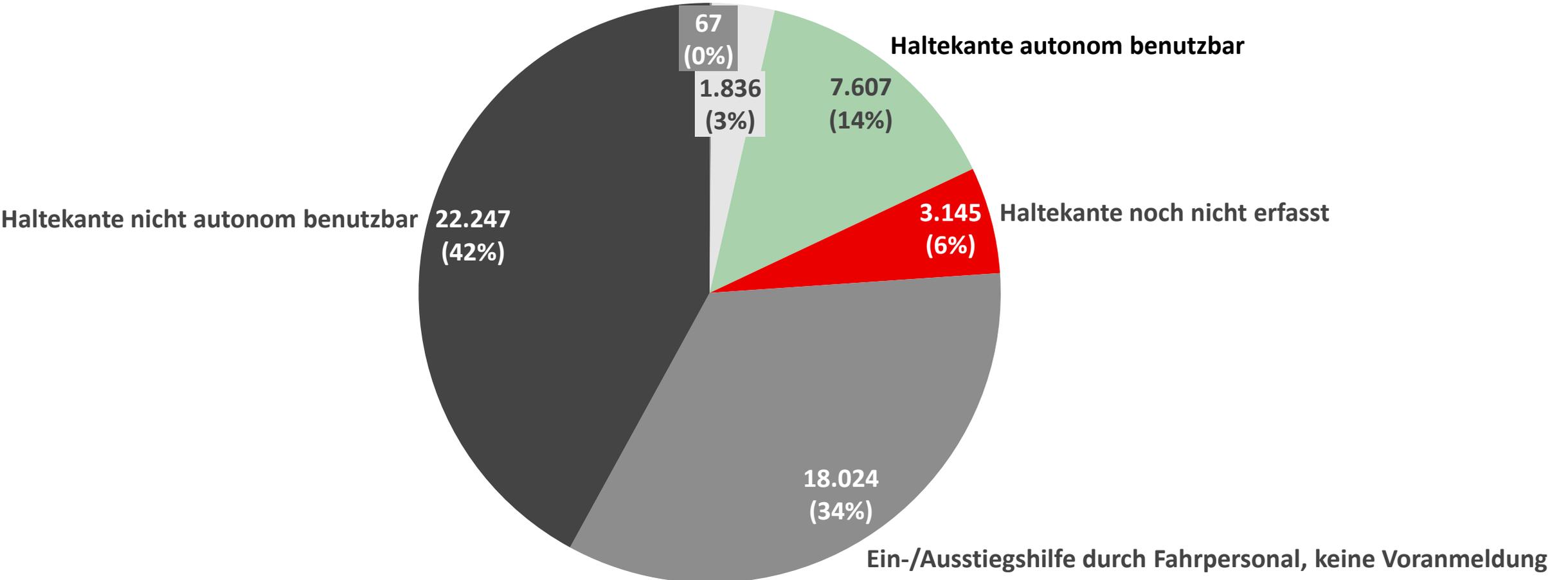
BehiG Daten: Bfr-Status im Fokus



BehiG Bestandsaufnahme – DiDok Erfassungsfortschritt

Stand: 31.01.24

Fehler in "abgeleiteter Bewertung der Haltekante" Ein-/Ausstiegshilfe durch Personalhilfestellung, Voranmeldung nötig



Wann kommt es zu falschen Auskünften in der Reiseplanung

- 1) Fahrplanplanung in Info+ (Sollfahrplan) ist auf Ebene Haltestelle, nicht Haltekantenscharf
- 2) NF Attribut nicht vorhanden auf der Fahrt
- 3) Es ist nicht die aktuelle Situation vor Ort in DiDok erfasst
- 4) Unterscheidung in DiDok **Nein / Nicht anwendbar**
- 5) Mehrere TU benutzen dieselbe Haltestelle – Absprache untereinander wichtig für die richtigen Daten
- 6) FYI: Der heute gültige Zustand in DiDok wird im Fahrplan angezeigt

Beispiel zu 4) Unterscheidung in DiDok **Nein / Nicht anwendbar**

Autonome Benutzbarkeit

Voraussetzungen erfüllt ⓘ

Ja

Hilfestellung durch Personal ⓘ

Nicht anwendbar

Voranmeldung für Hilfestellung nötig ⓘ

Nicht anwendbar

Hinweise zur Hilfestellung ⓘ

Zugang zum Verkehrsmittel

Niveaugleicher Einstieg ⓘ

Ja

Hilfsmittel für Rollstuhl ⓘ

Nicht anwendbar

Hinweise zum Zugang zum Verkehrsmittel ⓘ

Possibilité d'utilisation autonome

Conditions préalables remplies ⓘ

Oui

Assistance par le personnel ⓘ

Non applicable

Notification préalable nécessaire pour assistance ⓘ

Non applicable

Remarques sur l'assistance ⓘ

Accès au moyen de transport

Accès de plain-pied ⓘ

Oui

Moyen auxiliaire pour chaise roulante ⓘ

Non applicable

Remarques sur l'accès au moyen de transport ⓘ



Herausforderungen und Einblick in den neuen CCH-Alltag

Geglückter Start auf saisonal bedingtem tiefem Niveau. Herausforderung in der Beauskunftung.

Contact Center Handicap

Facts bis 28.01.24:

- Rund 3'532 Anrufe im ersten Monat und 4'200 daraus disponierte Handlings.
- 245 digitale Anmeldungen

Qualität:

- Mitarbeiter:innen sind motiviert, engagiert und finden fast immer gute Lösungen für die Kund:innen.
- Viele Ausnahmen und Sonderregelungen steigern die Komplexität der Fälle.
- Herausforderungen vor allem aufgrund der teilweise ungenügenden Datenqualität

Shuttle

Facts 28.01.24:

- 76 koordinierte Shuttles, davon bei
 - Eisenbahnen 46
 - Strassen 30

Qualität:

- Durchführung und Pünktlichkeit sehr gut.
- Datenverfügbarkeit und Auftragsübernahme durch Shuttle-Dienstleister muss dringend verbessert werden.

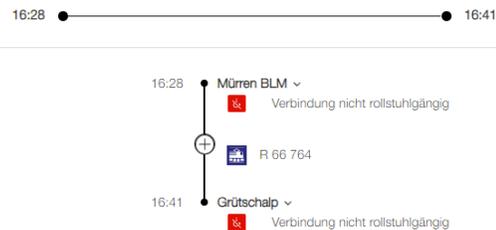
Bitte dringend nochmals die Dateneingaben kontrollieren und schnellstmöglich korrigieren:

- Vollständigkeit DiDok und Info+
- Vollständigkeit Shuttle-Excels

Herausforderungen im CCH: Fehlende oder falsche Daten.

Bitte beachten: Agent:innen im CCH sind in den meisten Fällen nicht ortskundig und bedürfen deshalb vollständiger, korrekter Daten und allenfalls Anweisungen. Ansonsten ist eine korrekte Beauskunftung nicht möglich.

Beispiel 1: Status „nicht rollstuhlgängig“



Agent:in hat die Möglichkeit in Trafimage zu prüfen, ob die Bahnhöfe/Haltestellen barrierefrei sind, sehen aber das eingesetzte Rollmaterial/Fahrzeug nicht.
 → Attribut NF ist zwingend mit den Fahrplan-Solldaten mitzuliefern.
 → Haltekante ist zwingend mit den Fahrplan-Solldaten mitzuliefern

Beispiel 2: Status „nicht rollstuhlgängig“

Autonom benutzbar

Nein

Halte Randonneur - non accessible

tpc.ch →

Gare accessible par un petit sentier à forte pente, quai étroit, pas adapté pour PMR, accès dangereux en général

Wenn ein Bahnhof/Haltestelle nicht rollstuhlgängig ist, braucht es eine Anweisung für die Agent:in, was zu tun ist.
 → Information mit dem Shuttle-Excel einliefern (Shuttle oder alternativer ÖV)
 → Informationen in DiDok erfassen.

Alternativer ÖV

Shuttle-Fahrdienst

Bitte nutzen Sie den Bus Richtung Pfäffikon oder Ziegelbrücke, Bahnhof Süd. Für alle Kurse ist ein barrierefreies Reisen möglich. Nach 20 Uhr benötigen Sie einen Shuttle. Bitte melden Sie sich bis spätestens 2 Stunden vor Abfahrt telefonisch beim Contact Center Handicap täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102

Autonom benutzbar

Nein

Dieser Bahnhof ist nicht barrierefrei. Bitte nutzen Sie den alternativen ÖV.

Beispiel 3: Status „Shuttle“

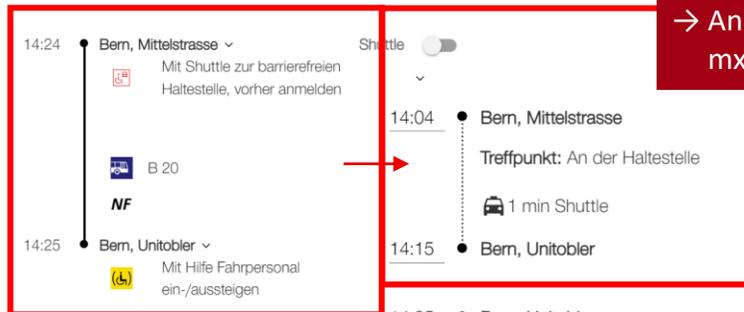


Wenn ein Bahnhof/Haltestelle als Shuttle hinterlegt ist, braucht es zwingend Angaben.
 → Shuttle-Strecke mit dem Shuttle-Excel einliefern
 → Angaben Shuttledienstleister zwingend.

Herausforderung Shuttle im Nahverkehr. Zusammenlegung von Shuttle-Strecken.



- Ursprünglicher Reiseplan, Busfahrt 2 Minuten.
- Gemäss Vorgabe TU, Beförderung zum nächsten Halt.
- Ansätze entlang der Linie bis mx. Knoten verfolgen.

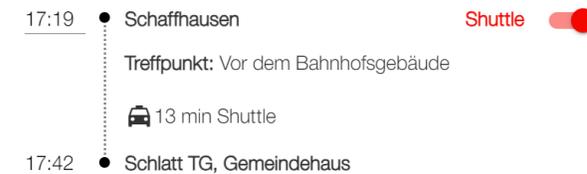


1 min Fussweg 18 m

⚠ Ihre Umsteigezeit in Schlatt TG ist kürzer als empfohlen.



Schaffhausen → Schlatt TG → Schlatt TG, Gemein



- Shuttleanbieter Startort wird angeboten.
- Verrechnung an TU Startort.
- Überprüfung im Q3 2024

Trafimage – automatisierter Datenbezug aus DiDok.

Personen mit eingeschränkter Mobilität
Barrierefreie Stationen, Nicht barrierefreie Stationen

Stationen ...

Anmelden Deutsch SBB CFF FFS

Neuchâtel

Autonom benutzbar

Ja

Der Ein- / Ausstieg ist bei entsprechenden Fahrzeugen barrierefrei möglich. Bitte beachten Sie die Information im Fahrplan und melden Sie sich nötigenfalls bis spätestens 1 Stunde vor Abfahrt unter swisspass.ch/handicap oder beim Contact Center Handicap täglich 5.00–24.00 Uhr, Telefon 0800 007 102 (kostenlos in der Schweiz), aus dem Ausland +41 800 007 102.SBB Rollstuhl für Ein- und Ausstieghilfe vorhanden.

Kundeninformation

Dynamische Kundeninformation vorhanden
Akustische Kundeninformation vorhanden

Weitere Informationen

sbb.ch →

1 von 2 →

- Separate Information zur Datenerfassung wurde aus dem Kompetenzzentrum Handicap verschickt.
- Textvorschläge wurden mitgegeben.
- Strassen-TU werden aktuell noch nicht farblich angezeigt, aufgrund des Unterschieds in DiDok Information zur Haltestelle (Korrektur im Verlaufe Q1)
- Erweiterung Anfang Q2 auf die Angaben zur Haltekanten.



Zielbild BehiG: Zweck und aktueller Stand

Welchem Zweck dient das Zielbild? Was ist das Ziel?



- Mit welchen Aktivitäten muss ich künftig rechnen, was wird von mir verlangt
- Worauf kann ich mich verlassen; z.B. finanzielle Unterstützung für AMO aufgrund des Ziels maximaler Automatisierung (ebenso im Verrechnungsprozess)
- Zuarbeit (z.B. Datenbereitstellung) durch Commitment der TU & EVU erwirken



- Orientierung geben: Was schreibt sich die Branche langfristig auf die Fahne, wenn es um Kundenservice geht
- Wissen, dass (und durch welche Massnahmen) im Sinne der Inklusion langfristige Gleichberechtigung im ÖV angestrebt wird



- Gesetzliche Vorgaben sind die Basis für die Aktivitäten, die durch die Branche umzusetzen sind..
- .. und dem Fahrgast gesellschaftliche Teilhabe durch Mobilität ermöglichen.

Gemeinsamkeiten
und
Unterschiede
erfassen und 3
Sichtweisen
vereinen

Richtung und
Fokus

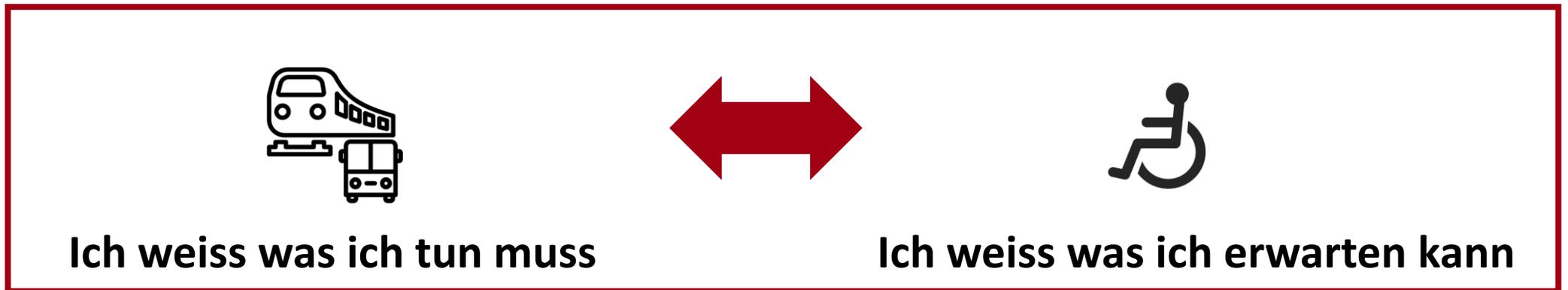
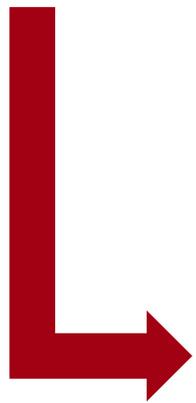
Motivation und
Engagement

Kommunikation
und
Zusammenarbeit

Kontext: Ausgangssituation und Ziel

Fragestellung: Wollen wir lediglich das Gesetz bedienen ODER Full Service und Gleichberechtigung der Fahrgäste?

Darstellung: Aktuelle Positionierung der ÖV-Branche in der Spanne zw. gesetzlich verpflichtender Massnahmen bis max. Bedienung der Kundenwünsche



Vorgehen

1. Phase: Bestandsaufnahme und Analyse

Jan/Feb 2024

- i. Identifikation der Stakeholder
- ii. Artefaktbasierte Analyse: Analyse aktueller Visionen und Ziele; Ergriffene Massnahmen, politische und rechtliche Bestimmungen
- iii. Erhebung: Erfassung aktueller Ziele, Strategien und Unklarheiten in der Branche – intern (Interviews)
- iv. Erhebung: Sammlung von Anforderungen und Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen und weiterer Institutionen – extern (Interviews)

2. Phase: Ausarbeitung

Feb/März 2024

- i. Analyse bestehender Standards von (TU/EVU) und Richtlinien (§)
- ii. Entwicklung von Zielen und Massnahmen in Abstimmung mit Vertretern der ÖV-Branche (Workshops; Reviews)

3. Phase: Fertigstellung

März 2024

- i. Dokumentation und Verbildlichung
- ii. Ergebnispräsentation und Abnahme

Allgemeines:

- Wirkungsrahmen und Zielgruppe:
Festlegung des Ziels, der Sektoren und der Zielgruppe für die das Zielbild gelten soll
- Fixierung des Anspruchs an das Zielbild (Detailtiefe, Bedeutung/Auswirkung, Art der Darstellung)

Zielbild

4. Phase: Umsetzung (& Tracking)

Stakeholder, die in die Entwicklung des Zielbildes einzubinden sind.

TU/ EVU	TU-/EVU-nahe Stakeholder	Fahrgast	Sonstige
SBB	VöV	Inklusion Handicap	BAV
ZVV	ASP Geschäftsstelle	KPZ	Kantone (KKDÖV)
Postauto		Facharbeitsgruppe Kundeninterkation	Gemeinde und Städteverband
Rhätische Bahn			
CJ (Chemins de fer du Jura)			
TPF			
tl (Transports publics de la région lausannoise)			
BLS (Schiffahrt)			
Seilbahnen CH (SBS)			

Wen können wir noch einbinden?



Neue Arbeitsgruppe

Bfr-Status

Was ist die Herausforderung?

Was noch?

- > Kurzfristige Änderungen im Betriebsablauf treten auf.
- > Temporäre Änderungen in der Zukunft sind bekannt.

Der Bfr-Status von Haltestellen bzw. -kanten ändert sich (vorübergehend).

Reisende mit Behinderung sowie CCH-Agenten haben keine valide Information über den Bfr-Status von Haltestellen und -kanten in Echtzeit.

Reisende mit Behinderung, die eine als „autonom nutzbar“ ausgegebene Verbindung wählen, können auf der Verbindung nicht autonom ein- und aussteigen. Außerdem werden ihnen keine Alternativen proaktiv kommuniziert.



Zielsetzung

Jederzeit die der Berechnung des Bfr-Status zugrunde liegenden Daten für einen definierten Zeitraum (Datum und Uhrzeit für Beginn und Ende der Änderung) für autorisierte Personen der EVU und TU änderbar machen.



Gemeinsames Verständnis des Scopes dieser Arbeitsgruppe Bfr-Status

Scope:

Umsetzungsszenarien ausarbeiten, die in **2-3 Monaten** die Erreichung der Zielsetzung ermöglichen. → „Quick Wins“

Gleichzeitig werden Anforderungen erhoben, die langfristig (Zeithorizont > 1 Jahr) die Herausforderung lösen.



zweiwöchentliches Meeting: mittwochs, gerade KWs, 14:05-15:00 Uhr

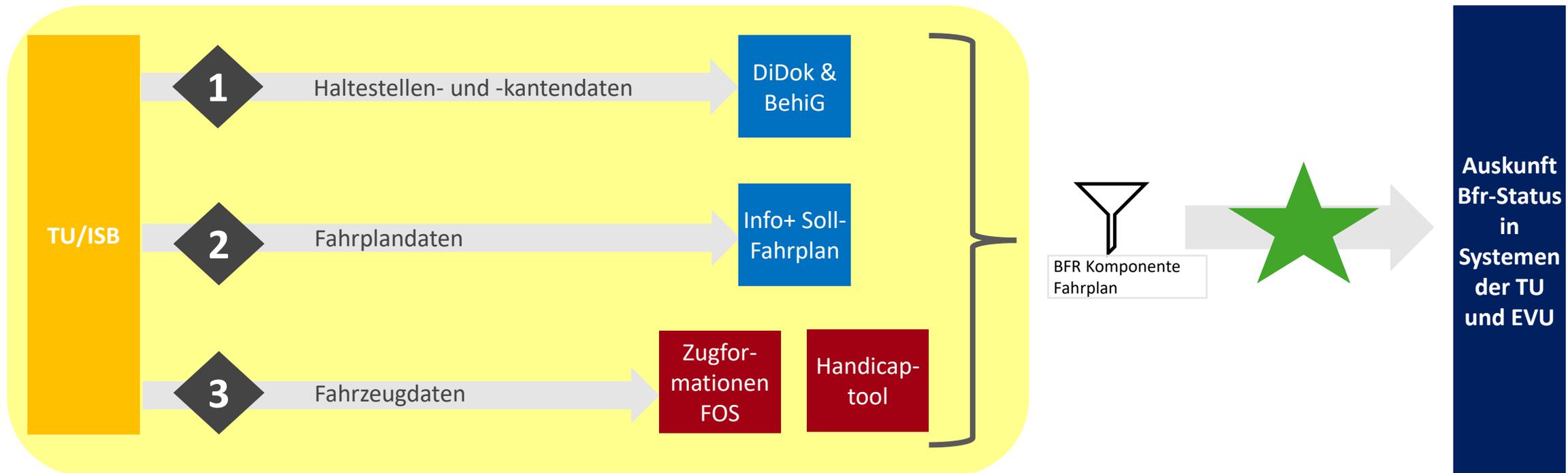
Personen	Unternehmen
Ueli Fässler	AB
(Michel Reuteler, Russ Weedon)	BLS
Andre Berger, Matthias Leffler, Richard Lutz	PostAuto
Benita Katenkamp, Leon Weinsziehr, Thomas Haiz	Q_PERIOR
Uwe Kollegger, (Marcel Haussener, Tobias Perini)	RhB
Roland Michel, Thomas Jezler	SBB → Fahrplan
Daniel Ryser, Simon Freihart	SKI
(Hans Juerg Spirgi), Michael Sakotic, Jean-Michel Cuennet	TPF
Dominik Grögler, Marco Ludwig	ZVV
WEITERE INTERESSIERTE???	

Requirements Engineering je Use Case

→ Teilnahmemöglichkeit für Interessierte

Nr.	Use Case	Datum und Uhrzeit
1	„Änderung Haltestellen- und kantendaten EVU“.	Auftakt bereits 29.1. → zweite Session tbd
2	„Änderung Haltestellen- und kantendaten strassengeb. TU“	Auftakt bereits 29.1., ZVV: heute, 14:05-15:30 Uhr → zweite Session tbd
3	„Änderung Fahrplan- und Fahrzeugdaten EVU“	05.02. 10:35-12:00 Uhr
4	„Änderung Fahrplan- und Fahrzeugdaten strassengeb. TU“	Noch nicht terminiert
5	Berechtigungskonzept	Noch nicht im Fokus

Trennung zwischen Anforderungen bzgl. „Datenänderung/-lieferung“ und bzgl. „Auskunft Bfr-Status“



Auswertung TUs mit mind. 1 Haltekante in Fahrplandaten (Stand: 18.01.2024)

Fahrplanung je TU Haltestellen- vs. kantenscharfe Planung.xlsx

Implikationen im Falle von fehlender kantenscharfer Planung:

- Der Bfr-Status der Haltestelle wird ausgegeben
-> Dieser ist mglw. „schlechter“ als der Status einer Haltekante an derselben Haltestelle
- Personalhilfestellungen oder Shuttletransporte könnten zusätzlich koordiniert werden, trotz autonomem Zugang zum öV



Einreichung Traktandum: KKI-Sitzung 28. Februar

Über die Themen Zielbild und Bfr-Status wird informiert und diskutiert

Aktuelle Herausforderungen:

- Verankerung und Commitment sowie nachhaltige Umsetzung des **Zielbildes**
- **Bfr-Status:** Komplexe Datenflüsse und systemische Abhängigkeiten erfordern, dass die Durchgängigkeit sowie Aktualität der Bfr-Status von Haltenkanten verbessert wird
→ Bedarf: Personalressourcen und Finanzierungsunterstützung (Planung und Umsetzung gemeinsam mit SKI)

Offene Fragerunde

**Was beschäftigt Sie/ Euch?
Wie können wir helfen?**