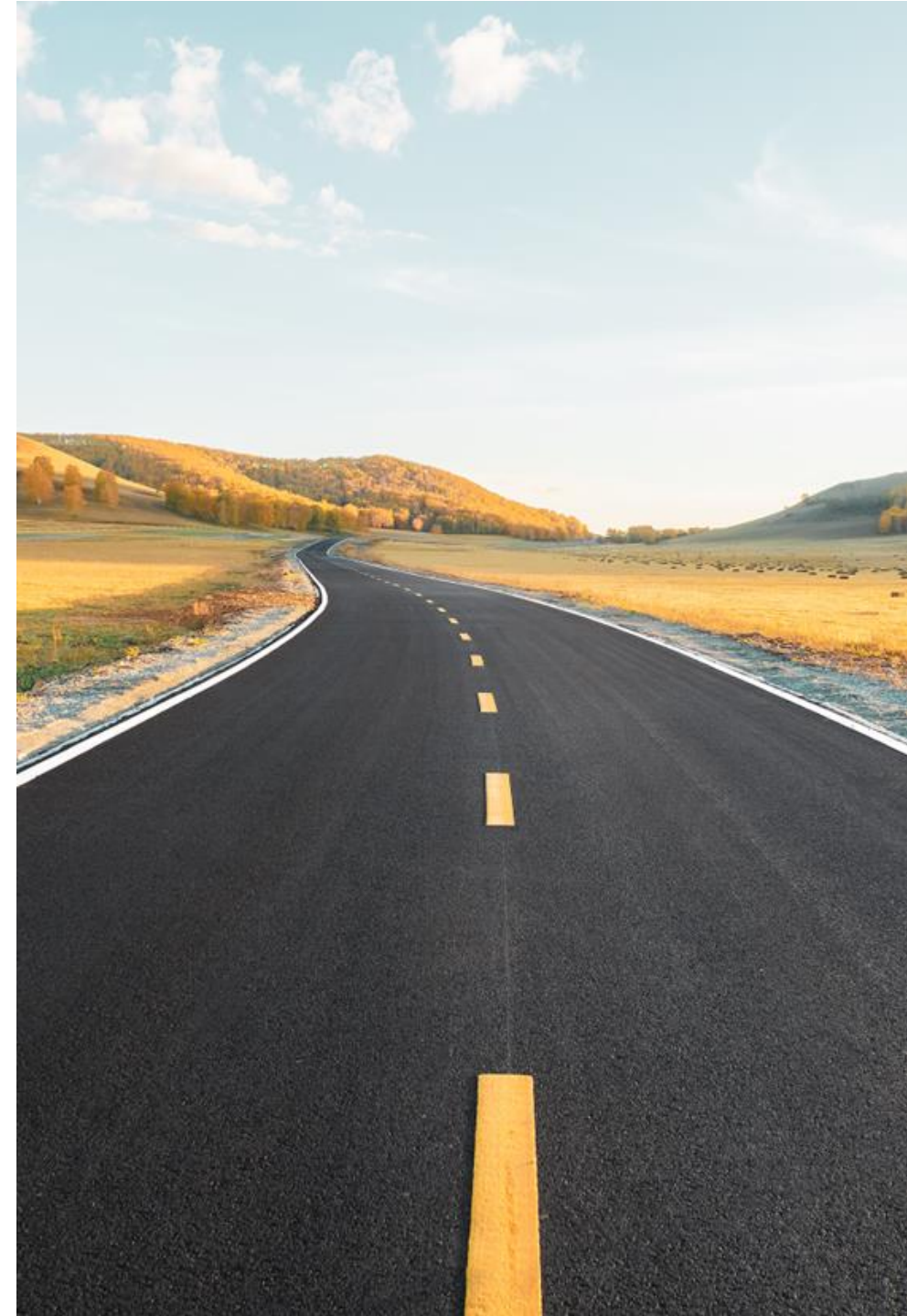




Nationale Kommission Kundeninformation
Commission Information nationale à la clientèle
Commissione nazionale per l'informazione alla clientela

Roadmap KKI

Phasenplan 2023-2025



Purpose: Unser Beitrag an die Fahrgäste

gemäss KKI-Workshop vom 23.02.2023:

«Damit die Reise so wird, wie du sie dir vorgestellt hast – einfach, zuverlässig, informiert»

Zielbild und Kundenrelevanz

Zielbild der standardisierten nationalen Kundeninformation (gemäss Detailkonzept vom 15.11.2022):

Der öffentliche Verkehr Schweiz gewährleistet eine weitestgehend

- standardisierte (= *immer gleich erscheinende*),
- auf einheitlicher Datengrundlage basierende,
- adressatengerechte (= *Informationen, die weiterhelfen und interessieren*),
- präzise und inhaltlich konsistente (= *klar und widerspruchsfrei*) Information für die ÖV-Kunden,
- vor, während und nach der Reise (= *wann ich sie benötige*),
- an den Haltestellen/Bahnhöfen und in den Verkehrsmitteln (= *wo ich sie benötige*).
- Dies unter Berücksichtigung der ganzen Informations- und Reisekette (= *von Tür-zu-Tür*),
- und zwar im Regel- und im Störfall (= *in jeder Situation*).



immer gleich erscheinende ...

Bitte die Abfahrtsplakate beachten

Bitte den Online-Fahrplan konsultieren.
Merci de vous référer à l'horaire en ligne.
Si prega di consultare l'orario online.
Please consult the online timetable.

Bitte den Online-Fahrplan konsultieren.
Merci de vous référer à l'horaire en ligne.
Si prega di consultare l'orario online.
Please consult the online timetable.

S4 20:27 Hagggen Herisau
4 Wagen in den Sektoren C+D verkehren nur bis Herisau
IR 13 20:37 Gossau Winterthur Zürich → Zürich HB 2
Störung: Schweizweite IT-Störung: Durchsagen und Anzeiger können fehlerhaft sein.
Anschriften am Zug beachten.

*... die weiterhelfen und
interessieren ...*

S1	19:49 St. Fiden	Rorschach	St. Margrethen	2
S5	19:55 St. Fiden	Rorschach	Zürich HB Biel/Bienne	1
IC 5	19:58 Winterthur	Zürich HB	Fribourg/Freiburg	5
IC 1	20:07 Gossau	Zürich HB	Fribourg/Freiburg	6
S2	20:09 St. Fiden	Rorschach	Altstätten SG	7
S5	20:10 Bruggen	Winkeln	Gossau Weinfelden	6
S81	20:14 Hagggen	Herisau		1
RE	20:15 Romanshorn	Konstanz		4
S1	20:17 Bruggen	Winkeln	Gossau Flawil Wil SG	5
S1	20:19 St. Fiden	Rorschach	Schaffhausen	5
S4	20:27 Hagggen	Herisau	Schachen Uznach	2
4 Wagen in den Sektoren C+D verkehren nur bis Herisau				
IR 13	20:37 Gossau	Winterthur	Zürich → Zürich HB	2
Störung: Schweizweite IT-Störung: Durchsagen und Anzeiger können fehlerhaft sein. Bitte Anschriften am Zug beachten.				

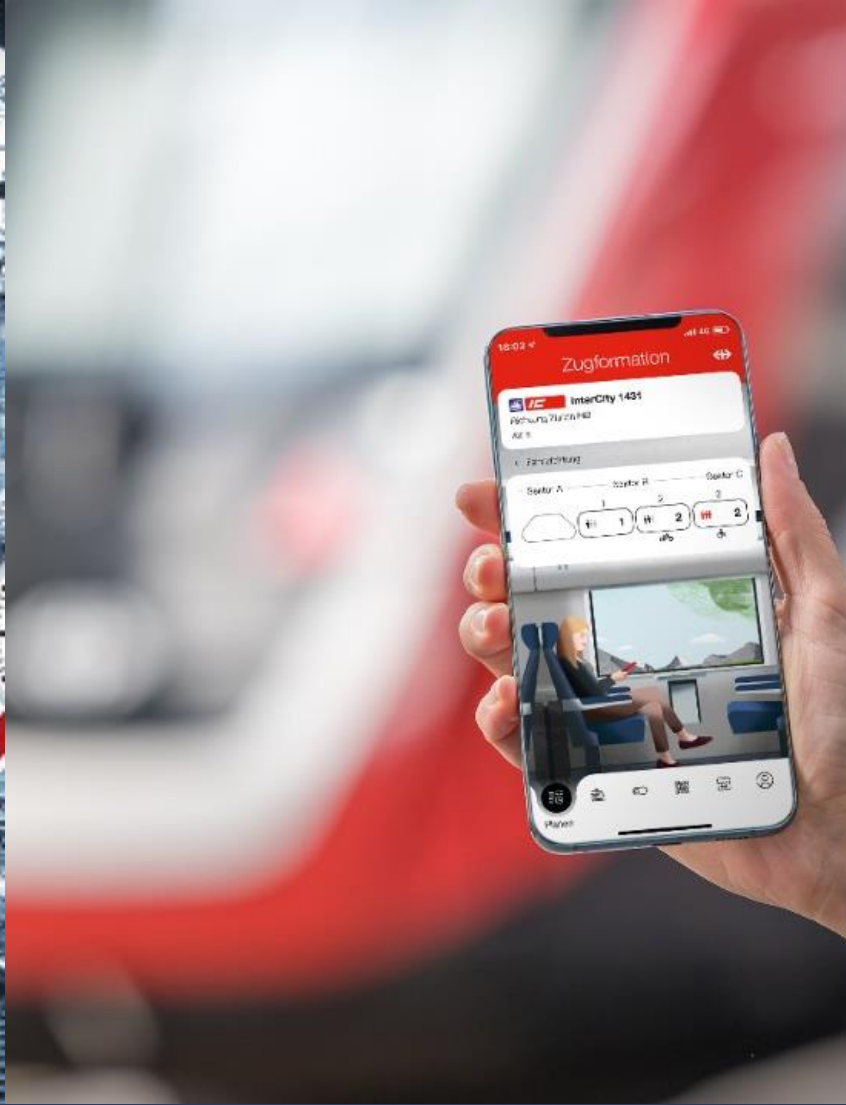
Abfahrt Depart Partenza

	Nach	Gleis	Hinweis
S1	18:16 Wankdorf Ostermundigen Thun	10	
S31	18:17 Europaplatz Weissenbühl Belp	4	
S51	18:19 Stöckacker Bern Brünnen Westside	12 D-F	
S2	18:20 Europaplatz Flamatt Laupen BE	1 A-D	
S4	18:20 Wankdorf Burgdorf Langnau i.E.	13 AB	
RE	18:20 Jegenstorf Bätterkinden Solothurn	21	
S7	18:22 Worblaufen Papiermühle Bolligen	23	
S8	18:24 Worblaufen Oberzollikofen Jegenstorf	24	
S3	18:30 Wankdorf Zollikofen Lyss Biel/Bienne	10	
S7	18:30 Worblaufen Papiermühle Worb Dorf	23	
S9	18:31 Felsenau Tiefenau Unterzollikofen	22	
S52	18:34 Stöckacker Bümpliz Nord Kerzers Ins	13 D-F	

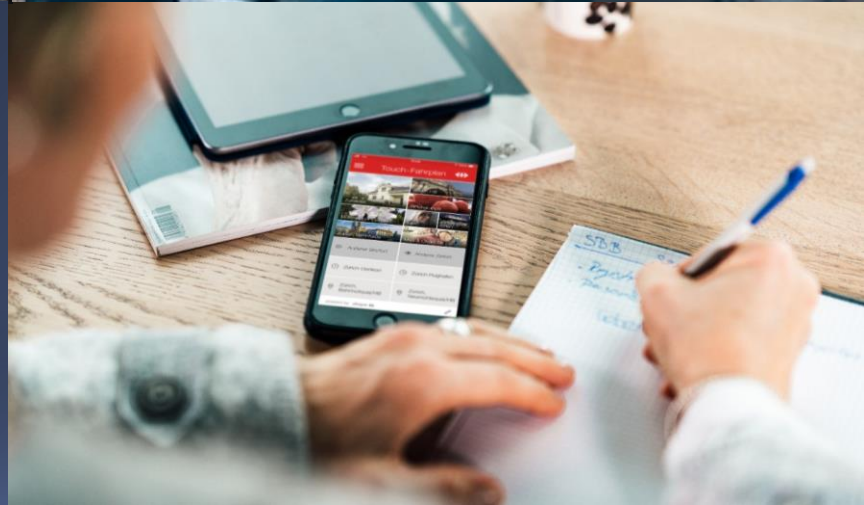
Störung Kundeninformation. Die Anzeiger und Lautsprecherdurchsagen sind gestört. Prüfen Sie Ihre Verbindung im Online-Fahrplan.



... die klar und widerspruchsfrei sind ...



... wann und wo ich sie benötige ...



... von Tür zu Tür ...



... in jeder Situation ...



Roadmap Umsetzungsprojekt 1: Standards auf Web

