

Das Smartphone als Biletautomat

Der grösste Bahnhof der Schweiz steht im Internet



Mobile Ticketing seit 2009

Seit 2009 bieten die Schweizerischen Bundesbahnen SBB die Möglichkeit, Tickets über das Smartphone zu kaufen. Dabei werden die Zahlungen seit Beginn über Datatrans abgewickelt. Heute werden 16% aller Tickets der SBB über Online-Kanäle verkauft. Dies sind – Stand Herbst 2015 – über eine Million Billette pro Monat, mit steigender Tendenz. Somit ist die "SBB Mobile" App – gemessen am Ticketverkauf – der grösste Bahnhof der Schweiz! Gemäss dem Marktforschungsunternehmen Juniper Research werden sich die elektronischen Ticketkäufe in den nächsten 4 Jahren sogar verdoppeln. Dieser Trend sowie nachfolgende Fakten sprechen dafür, dass der frühe Fokus auf den mobilen Vertrieb sowie der stetige Ausbau der Lösung die richtige Entscheidung war:

- Anteil Online Verkäufe: 16%
- Anzahl Online Tickets täglich: 40 000
- Davon Mobile Tickets: 70%
- Umsatz Online Kanäle im Jahr 2014: CHF 475 Mio.
- Downloads der SBB App bis Ende 2014: 5 Mio.

Weitere Ambitionen

Die SBB planen, den Anteil des selbstbedienten Ticketabsatzes bis 2023 von 75% auf 90% zu erhöhen. Der Anteil an Mobile- und Online-Tickets soll bis dahin mit 50% gleich viel ausmachen wie der Automatenverkauf.

Christoph Zogg, Leiter E-Business bei SBB, vergleicht im E-Commerce-Report das E-Business mit dem Schalterverkauf:

«Der Ressourcenbedarf sagt alles: Im E-Business beschäftigt die SBB umgerechnet 48 Vollzeit-Stellen, im Schalterverkauf über 1'800.»

Welche Funktionen bietet die "SBB Mobile" App?

Dank der "SBB Mobile" App kann der Kunde sein Ticket jederzeit und überall einfach und flexibel beziehen. Doch die Möglichkeiten gehen über den reinen Ticketkauf hinaus: Beispielsweise findet der Kunde Informationen zu den Leistungen und Services an seinem Bahnhof oder er kann über ein mobiles Formular unmittelbar eine Verlustanzeige aufgeben.

Darüber hinaus verfügt "SBB Mobile" über Schnittstellen zu anderen Apps, um den Ticketkauf mit zusätzlichen Leistungen zu verbinden.



Wie funktioniert der Ticketkauf?

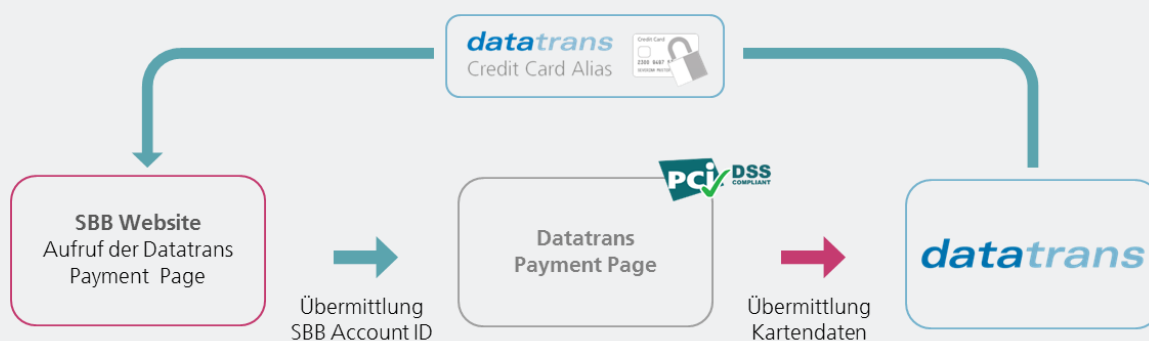
Um Ticketkäufe über die App tätigen zu können, registriert sich der Kunde zuerst auf der SBB Webseite. Dabei wird das Zahlungsmittel, also beispielsweise die Kredit- oder Debitkarte, hinterlegt. Sobald der Kunde die "SBB Mobile" App auf seinem Smartphone installiert und sich mit seinem SBB Account eingeloggt hat, kann er ein Ticket kaufen. Aus Sicherheitsgründen gibt der Kunde bei jedem Kauf sein Passwort ein oder authentifiziert sich über den Fingerprint Sensor des Smartphones.

Datatrans Kreditkarten-Alias

Datatrans legt mit der Zahlungslösung die Basis für die einfache Abwicklung sämtlicher Zahlungen der "SBB Mobile" App. Sie stellt die Verbindung zwischen dem Shop und dem Acquirer her und wickelt die Transaktion direkt in der App ab. Mit dem sogenannten Kreditkarten-Alias wird Datatrans den hohen Ansprüchen an Einfachheit und Sicherheit gerecht.

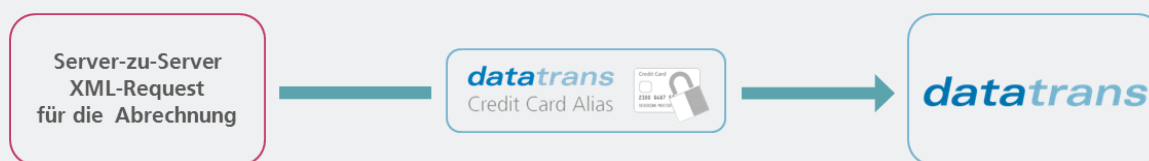
1. Hinterlegung von Kartendaten

In einem ersten Schritt hinterlegt der Käufer seine Kreditkartendaten im SBB Ticketshop. Dabei wird die Kreditkartennummer sowie das Ablaufdatum verschlüsselt an Datatrans übermittelt. Diese Informationen werden im PCI-zertifizierten System von Datatrans gespeichert und gegen einen Alias (Token) getauscht, welcher bei der SBB im Benutzerprofil hinterlegt wird.



2. Wiederkehrende Zahlungen mit dem Datatrans Alias

Sobald der Kreditkarten-Alias im Benutzerprofil hinterlegt wurde, kann die Zahlung im Hintergrund ohne Interaktion mit dem Endkunden abgewickelt werden. Dieser Vorgang vereinfacht den Checkout-Prozess und wirkt sich somit positiv auf die Conversion aus.



Weitere Vorteile:

- Effizienter In-App Zahlungsprozess
- Einfacher und damit auch schneller Checkout
- Unterstützung aller gängigen Zahlungsmittel wie Kreditkarten, Lastschrift oder PayPal
- Reduzierung des Aufwands für den PCI Self Assessment Questionnaire (SAQ-A möglich)
- Massgeschneiderte Lösungen für individuelle Bedürfnisse (z.B. Topas PMS Integration)