

Case Study

Mit zwei Klicks zum ÖV-Ticket

Die App der Baselland Transport AG (BLT)

September 2014

«Tickets», die erste Smartphone App, welche auf die spezifischen Bedürfnisse von Schweizer Tarifverbunden ausgerichtet ist.



Was bietet die «Tickets» App dem Kunden?

Ziel war es, dem Kunden im Öffentlichen Verkehr einen Ticketkauf mit nur zwei Klicks zu ermöglichen. Dies geschieht durch einen einfachen Auswahl- und Bezahlvorgang über das Smartphone. Es erfordert lediglich eine einmalige Registrierung des Zahlungsmittels, bevor das Smartphone als Ticketautomat verwendet werden kann. In der Stadt Basel und dem gesamten Gebiet des Tarifverbundes Nordwestschweiz können Tickets auf diese Weise gekauft werden. Die App ist für iOS und Android verfügbar und kann im Apple App Store oder bei Google Play heruntergeladen werden. Zurzeit stehen die Kreditkarten von MasterCard und VISA sowie die PostFinance Card als Zahlungsmittel zu Verfügung.

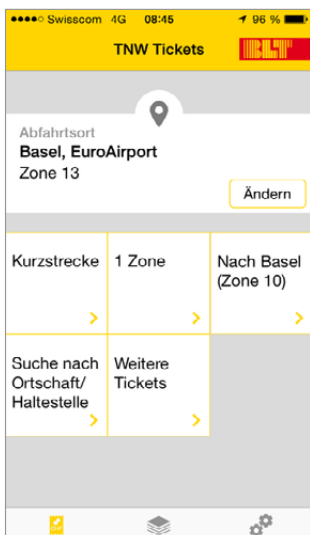
Welche Vorteile bringt die App gegenüber einem Billettautomaten?

Dem Kunden steht mit der App eine einfache Variante des Ticketkaufs zur Verfügung, ohne am Billettautomaten anstehen und in der Brieftasche nach geeigneten Münzen suchen zu müssen. Dies funktioniert mit «Tickets» für einen oder mehrere Fahrgäste gleichzeitig. Seitens Betreiber ist der Unterhalt von Billettautomaten sehr kostspielig, da diese in regelmässigen Abständen gewartet oder ersetzt werden müssen. Dagegen besitzen 70% der Schweizer Bevölkerung ein Smartphone, das nach einer einfachen Installation als Billettautomat verwendet werden kann. Dies bietet die Möglichkeit Kosten zu reduzieren sowie interne Prozesse zu optimieren. Es entsteht somit eine Win-Win-Situation für Kunde und Betreiber.

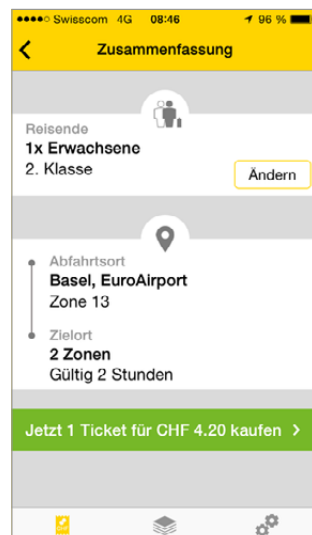
Wie funktioniert der Kauf in der Praxis?

Nach Installation der App hat der Kunde die Möglichkeit sein Profil mit der Funktion «Ticketpräferenz» zu erfassen. Hier können Anzahl Passagiere, Klassenwahl oder Ermässigung definiert werden. Diese Einstellungen werden für spätere Einkäufe gespeichert. Ein Ticketkauf wird in folgenden Schritten getätigt:

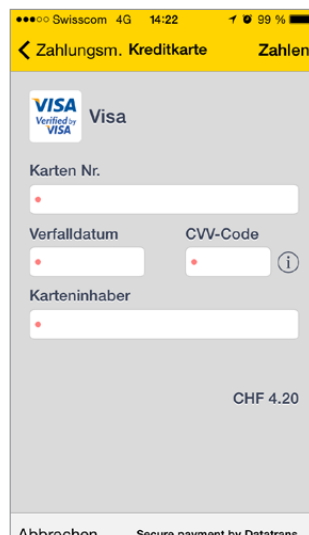
Standort und Ticket wird ausgewählt



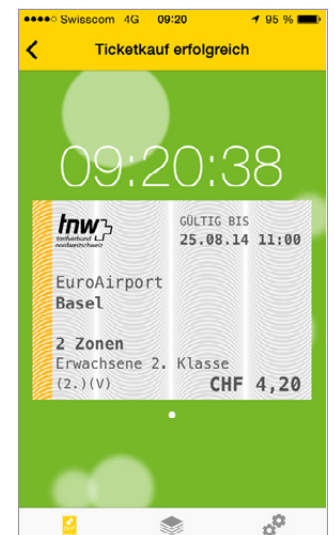
Betrag und Daten werden bestätigt



Kartendaten werden eingegeben (einmalig)



Ticket wird angezeigt



Zahlungsabwicklung im M-Commerce

Die Baselland Transport AG lancierte ihre App in Zusammenarbeit mit Datatrans, Netcetera und treibauf.

Die Zahlungslösung von Datatrans

Die Zahlungslösung der BLT-App nutzt die Datatrans Payment Libraries für In-App Zahlungen über iPhone/iOS sowie Android Smartphones. Dank weiterer Funktionen kann der Zahlungsprozess vollständig automatisiert werden.

Datatrans legt mit dieser Zahlungslösung die Basis für die Abwicklung von Zahlungen innerhalb der App (In-App Payment). Sie stellt die Verbindung zwischen der App und dem Acquirer (Finanzinstitut) her und wickelt die Transaktion direkt in der App ab. Dabei werden sämtliche Zahlungsformulare sowie die Auswahl der Zahlungsmittel durch die Datatrans Payment Libraries bereitgestellt.

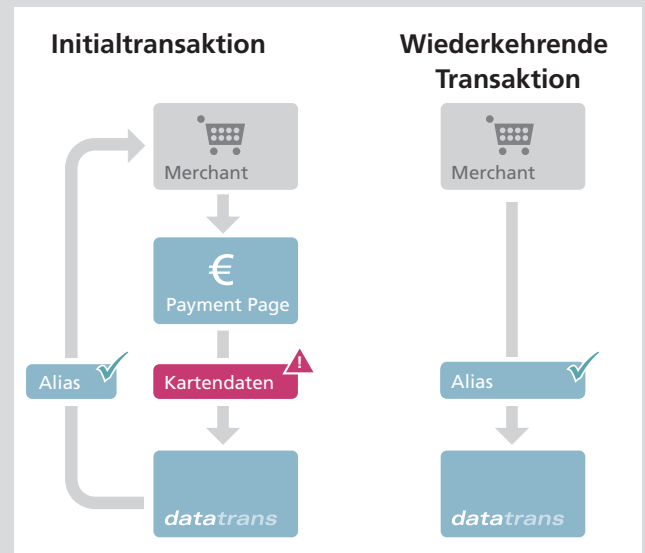
Schnelle Zahlungen durch Datatrans Alias

Die App wurde von der BLT konzipiert und gehört zum ÖV-Mit der Ersttransaktion (Registrierung) übermittelt Datatrans dem Händler (BLT) einen Kreditkarten-Alias, der zusammen mit der ID des Smartphones im Kundenprofil hinterlegt wird. Bei einer Folgetransaktion schickt BLT diesen Alias über die XML Schnittstelle an Datatrans (neben weiteren Daten wie Verfalldatum der Karte, Betrag und Währung). Datatrans ersetzt den Alias mit der realen Kartenummer und leitet die Transaktion an den Kreditkarten-Acquirer oder an das Finanzinstitut weiter.

Entwicklung der BLT-App durch Netcetera

Die App wurde von der BLT konzipiert und gehört zum ÖV-Informationssystem "Wemlin" der Schweizer Softwarefirma Netcetera. Das Ziel ist, dem Kunden in nur wenigen Klicks den Ticketkauf von Einzeltickets oder Tageskarten zu ermöglichen. Die App sollte in der Gestaltung möglichst einfach gehalten werden und somit den Kauf für technikferne Gäste erleichtern. Diese Anforderungen werden durch eine intuitive Menüführung, ein klares Design und möglichst automatisierte Prozesse erfüllt. Dazu gehören die Standortbestimmung, die Preisberechnung und die Sprachwahl.

Die Kauf- und Zahlungsprozesse der Applikation fokussieren auf die einfache Bedienung.



Mit dieser Lösung erfüllt BLT die Richtlinien von PCI-DSS. Der "Payment Card Industry Data Security Standard" ist der weltweit gültige Sicherheitsstandard zum Schutz von Kartendaten der führenden internationalen Kreditkartenorganisationen. Datatrans AG ist seit dem 06.06.06 als Payment Service Provider offiziell zertifiziert (jährliche Wiederholung). Mit dieser Zertifizierung wird die technische wie auch die organisatorische Sicherheit bestätigt.

Der Kunde braucht keinen Benutzer-Account anzulegen oder seine Adresse zu hinterlegen, um wiederholte Zahlungen zu tätigen. Die Kartendaten befinden sich zu keinem Zeitpunkt auf dem Smartphone, sondern werden bei Datatrans gegen einen Token (Alias) umgetauscht. Ein optionales Passwort für die Kaufbestätigung kann hinterlegt werden.

Zurzeit hat die Markt- sowie Kundenakzeptanz oberste Priorität. Eine Erweiterung der Zahlungsmittel-Palette ist geplant. Dadurch soll auch all jenen Kunden, welche über keine Kredit- oder Postkarte verfügen, der Zugang zur App ermöglicht werden.

Der Finanzabgleich mit Matchbox von treibauf

treibauf Matchbox optimiert den Abgleichprozess im Backoffice. Es beschafft die Zahlungsdaten bei den Kartenverarbeitern und Netcetera, untersucht die unterschiedlichen Datenströme Posten für Posten auf Übereinstimmung, gleicht ab und exportiert die verifizierten Daten ins Buchhaltungssystem. Dabei werden ausgeglichene Posten als korrekt markiert, Doppelbuchungen entdeckt und die Differenzen ausgewiesen. Des Weiteren werden zahlreiche Such- und Abfragefunktionen bereitgestellt. Auch hier können weitere Zahlungsmittel einfach hinzugefügt werden.

Bei BLT ist treibauf Matchbox auf zwei Eigenheiten gestossen. Einerseits fallen häufig gleiche Ticketbeträge an und andererseits werden diese mit unterschiedlicher Zahlungsdauer vergütet. Die PostFinance schreibt die Zahlungen innerhalb von 2 Tagen gut, Six Payment Services hingegen vergütet innerhalb von 20 Tagen. Basis für den Abgleich ist für jeden Verkauf die von der Mobile Ticketing App erzeugte Referenz, die durch sämtliche Systeme hindurch gereicht wird.

Vorteile der BLT-App gegenüber der Konkurrenz

Gemäss Stiftung Warentest würde jeder dritte Reisende seine Bus- und Bahntickets gerne mit dem Smartphone kaufen. Ein aktueller Test von Stiftung Warentest zu den wichtigsten ÖPNV-Apps in Deutschland zeigt allerdings, dass diese noch längst nicht ausgereift sind.

Ein Vergleich zeigt, dass die BLT-App u. a. in den mangelbehafteten Kategorien punkten kann:

- Anmeldung: Einfacher Vorgang ohne E-Mail oder Adressangaben.
- Kaufvorgang: Sehr schneller (2 Klicks) und sicherer Kaufvorgang.
- Abrechnung: Einfache, MwSt.-konforme Abrechnung, auch als Quittung per E-Mail.
- Angebot: Wichtigste Tarifprodukte verfügbar. Einzelticket, Tageskarte und Spezialbillette. Mehrfahrtenkarten folgen.



Das 2001 gegründete Unternehmen mit Sitz in Zürich ist ein international tätiger Spezialist für Internet-Zahlungen. Datatrans unterstützt alle in Europa verbreiteten elektronischen Zahlungsmittel. Seit einigen Jahren ist Datatrans auch ausserhalb der Schweiz aktiv, vor allem mit einem ganzheitlichen Angebot an Zahlungslösungen für den mobilen Bereich (Smartphones, Tablets).



Netcetera ist spezialisiert auf massgeschneiderte Software. In ihrer Unternehmensgeschichte hat Netcetera Lösungen für gross angelegte Informations- und Transaktionssysteme in sicherheits- und geschäftskritischen Umgebungen für zahlreiche schweizerische und internationale Organisationen realisiert.



Die BLT ist ein öffentliches Verkehrsunternehmen mit Tram- und Buslinien. In der Stadt und der Agglomeration Basel sowie im oberen Baselbiet fahren jährlich über 50 Millionen Fahrgäste sicher, pünktlich und zuverlässig an ihr Ziel.



treibauf hat sich seit 1996 als unabhängiger Systemintegrator im bargeldlosen Zahlungsverkehr einen Namen geschaffen. Mit den Standardlösungen Pepper und Matchbox werden fehlende Schnittstellen eliminiert und Prozesse optimiert, damit der Zahlungsverkehr stetig fliesst und so viel Arbeit wie möglich erspart bleibt.