

Online Ticket Print

November 04

Die SBB führt im Sommer 2004 ein neues Firmenkundenportal („B2B“) auf dem Internet ein, im Spätherbst folgt das Privatkundenportal („B2C“). Zusammen mit diesen Internet Portalen wird ein neues Online Ticket eingeführt.

Was ist das Online Ticket Print

Das Online Ticket Print ist die Ablösung des heute verwendeten, auf Secutix basierenden myTicket. Das neue Ticket nutzt eine andere, einfacher kontrollierbare Technologie für die visuelle Kontrolle und bereitet den Weg zur elektronischen Kontrolle mittels ZPG II und ähnlichen Geräten vor.

Rahmenbedingungen zu einem Online Ticket

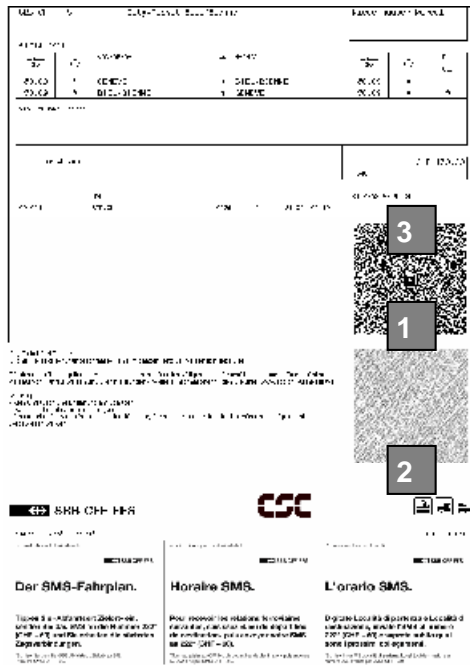
Wie das bisherige myTicket wird auch ein Online Ticket Print über das Internet gekauft und vom Kunden am eigenen PC/Drucker ausgedruckt. Nebst Computer mit Internet-Anschluss benötigen die Kunden den auf Ihrem Computer installierten Adobe Acrobat Reader – die Billette werden im PDF-Format zum Download bereitgestellt – und einen Tintenstrahl- oder Laserdrucker mit einer Druckauflösung von mindestens 600 dpi.

Die selbstgedruckten Billette sind nicht übertragbar (personifiziert mit Vorname/Name, teilweise Geburtsdatum) und müssen dem Kontrollpersonal zusammen mit einem amtlichen Ausweis (Identitätskarte; Reisepass; Führerausweis) oder HTA; GA vorgewiesen werden.

Ein Online Ticket Print ist immer datiert. Das heisst, ein Online Ticket Print kann immer nur für ein bestimmtes Datum ausgestellt werden.

Gültigkeit

Die Gültigkeit eines Online Tickets Print unterscheidet sich nur bei Hin- und Rückfahrten: Die Rückfahrt muss tagesgenau datiert sein und darf max. 1 Monat nach der Hinfahrt stattfinden.



1

Kontrollmarke & Kontrollschablone

Als visuelles Sicherheitselement verwenden wir die sogenannte Kontrollmarke (Wasserzeichen) und eine Kontrollschablone („Lenskey“; Plastiklinse). Um das Ticket visuell zu kontrollieren, genügt es, die Kontrollschablone direkt auf die Kontrollmarke zu halten (rechtwinklig zum Blattrand), und schon werden die verschlüsselten Informationen ersichtich.

1. Zeile

Name des Reisen (jeweils erste 4 Zeichen).

2. Zeile

Abgangs- und Zielbahnhof in der DIDOK-Abkürzung, andere streckenspezifische Hinweise (z.B. Zonen o.ä.) oder Produktinformationen (z.B. Tageskarte).

3. Zeile

Das Datum entspricht dem Hinreisetag.

4. Zeile

Datum (Tag) der Rückreise (falls anwendbar).
Klasse und Ermässigung.

2

Online-Code

Der Online-Code ist ein zwölfstelliger Code. Die Online-Code Abfrage per SMS muss im Mobiltelefon wie folgt eingegeben werden: OT 123456789012 (Keyword OT, Leerschlag, plus den zwölfstelligen Online-Code). Das SMS anschliessend an die Zielnummer 234 senden, aus dem Ausland an die Nummer +41 76 4141 234 (Voraussetzung: Roaming Vertrag mit Sunrise). Bei der Anfrage fallen die normalen SMS-Kosten für den Versand einer SMS an, die Antwort-SMS ist kostenlos.

3

2d Code

Der 2d-Code ist für eine zukünftige Anwendung mit dem ZPG II – oder einem ähnlichen elektronischen Kontrollgeräte mit 2d-Code Scanner – vorgesehen. Im 2d-Code werden die notwendigen Ticketattribute elektronisch hinterlegt und können mit dem Scanner ausgelesen und auf dem Bildschirm des Kontrollgerätes überprüft werden.

Wie entwerte ich?

Ein Online Ticket Print muss nicht entwertet werden! Es wird sogar ausdrücklich empfohlen, keine Entwertung vorzunehmen, weil gegebenenfalls falsche Signale dem Kunden vermittelt werden. Es kann der Eindruck entstehen, dass nun das Papierbillett gültig sei und allenfalls eine Rückerstattung für nicht bezogene Leistungen beantragt werden kann.

Wie erkenne ich Fälschungen?

Fälschungen werden anhand der verschiedenen Sicherheitsmerkmale, wie sie oben beschrieben sind, erkannt. Wichtig ist, dass die Informationen aus sichtbaren und verschlüsselten Bereichen jeweils übereinstimmen. Das bedeutet, die Reiseinformation im IATA-Teil muss deckungsgleich mit den Angaben in der Kontrollmarke sein und mit den Angaben des OnlineCodes übereinstimmen.

Die schwarz/weiss gemusterte Fläche (zweidimensionaler Barcode) wird zurzeit noch nicht verwendet. Der 2d Barcode kommt erst mit Einführung des ZPG II zum Einsatz.

Wichtig

- Ein Online Ticket ist KEIN Originaldokument!
- Nur mittels der Online-Code-Anfrage gelingt der Zugriff auf die Originaldaten.
- Bei Unregelmässigkeiten ist der Kunde darauf aufmerksam zu machen. Besonders im Fall einer möglichen Fälschung ist mit Bedacht vorzugehen. Es soll kommuniziert werden, dass der Fahrausweis zurzeit nicht kontrolliert werden kann und aus diesem Grund ein Form7000 ausgefüllt werden muss.
- Es kann durchaus sein, dass die Druckqualität des Druckers vom Kunden den Anforderungen nicht genügt, der Fahrausweis jedoch gültig wäre. In solchen Fällen ist es wichtig, das Online Ticket ebenfalls einzuziehen! Nur so können den Kunden Tipps für die Zukunft gegeben werden.
- Im Falle von effektiven Fälschungen können durch Einzug des Tickets die Fälschungsmethoden allen Mitarbeitern bekannt gemacht werden.

Was mache ich bei schlechten Ausdrucken?

Ist ein Online Ticket Print trotz schlechter Druckqualität gültig, ist der Kunde auf die mangelnde Druckqualität aufmerksam zu machen. Er findet im Online-Shop unter sbb.ch weitere Tipps zur optimalen Druckqualität.

Bedeutet die Kontrolle zeitlichen Mehraufwand?

Ein Online Ticket Print wird nach einer gewissen Einarbeitungszeit nur unmerklich langsamer zu kontrollieren sein als herkömmliche Fahrausweise. Der grösste „Zeitverlust“ stellt die Tatsache dar, dass ein Billett persönlich ist und somit zusätzlich ein Ausweis kontrolliert werden muss.

In der Regel genügt die Kontrolle eines Sicherheitsmerkmals. Das heisst, dass nur die Kontrollmarke überprüft werden muss, (mit Einführung des ZPG II nur der 2 d-Code). Die anderen Sicherheitsmerkmale dienen zur Ergänzung, wenn der Verdacht auf Missbrauch besteht. Es müssen nicht alle Sicherheitselemente überprüft werden. Die kontrollierten Sicherheitselemente müssen jedoch gültig sein!

Was muss ich bei einer Fälschung tun?

Es ist genau gleich vorzugehen wie bei heutigen Fälschungen. Es ist wichtig, dies möglichst rasch zu kommunizieren. Auch wenn einem Fahrgast das Online Ticket abgenommen wird, ist es durchaus möglich, dass sich der Fälscher weitere Ausdrucke und Kopien angefertigt hat. Somit ist diese Thematik etwas brisanter als bei der Fälschung herkömmlicher Billette.

Erstattungen / Umtausch

Online Tickets Print werden am POS oder CC weder umgetauscht noch erstattet.

- Firmenkunden:
Online Tickets Print von Firmenkunden werden rückerstattet. Der Firmenkunde muss sich hierfür an seinen „Business Manager“ wenden – den Ansprechpartner für Geschäftsreisen innerhalb der Firma des Kunden. Die Erstattung wird über CC und Firmenkundenbetreuer durchgeführt. Ein Umtausch oder eine Rückerstattung direkt am POS ist nicht möglich.
- Privatkunden:
Online Tickets werden weder umgetauscht noch erstattet. Die Kunden werden während des Bestellvorgangs im Internet mehrfach darauf hingewiesen. Ausnahmen: Todesfall, nachgewiesene Krankheit, Platzmangel in 1. Klasse. Hierfür muss ein schriftlicher Antrag an das CC der SBB geschickt werden.

Kulanzverhalten

In den ersten Monaten (bis Oktober 04) werden nur Geschäftskunden Online Tickets Print nutzen. Diese Pilot-Kunden unterstützen die SBB bei der Markteinführung. Auch später haben die Geschäftskunden kein persönliches Interesse, Tickets zu fälschen (da die Bezahlung und die eventuelle Rückerstattung über ein Firmenkonto abgewickelt wird). Geschäftskunden werden im Zweifel kulant behandelt. Privatkunden haben persönliche Vorteile aus einer Fälschung. Daher ist hier die Wahrscheinlichkeit des Missbrauchs höher und damit die Kulanz geringer.