

Reference Case Schweizerische Bundesbahnen

# BATS: die Schweiz kauft Tickets per Touchscreen



In einem Land mit knapp siebeneinhalb Millionen Einwohnern transportieren die Schweizerischen Bundesbahnen SBB täglich 833 000 Reisende mit 4 700 Zügen. Fahrplandichte, Linienangebot, Rollmaterial oder Pünktlichkeit sind auf hohem Niveau. Und das Markenversprechen der SBB, ihre Passagiere schnell, sicher und bequem von einem Ort zum Anderen zu transportieren, darf beinahe schon als Understatement bezeichnet werden.

Effizientes und bequemes Reisen beginnt für SBB-Kunden schon lange vor dem Einstieg in den Zug. Denselben hohen Standard wie für den eigentlichen Transport wenden die SBB auch auf die Reiseberatung oder das Ticketing an. Ein hervor-

ragendes Beispiel für Letzteres ist der Fahrscheinautomat «BATS» (Billett-Automat mit Touchscreen) von ACS<sup>1</sup>. Das benutzerfreundliche Gerät gilt als eines der fortschrittlichsten Systeme überhaupt. Im Frühjahr 2003 haben die SBB zu den 675 bereits im Einsatz stehenden Geräten weitere 384 Automaten hinzu bestellt.

#### Innovative Lösung mit Touchscreen

«Unter den drei Anbietern auf der Shortlist, die zu Verhandlungen eingeladen wurden, überzeugte Ascom (heute ACS) mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis», sagt Jürg Spaeti, Projektleiter der SBB. Als Projektleiter erarbeitete er zusammen mit dem Projektteam die

#### Facts & Figures

- 1 059 BATS Fahrscheinautomaten total, inklusive der Nachbestellung von 384 Automaten im Frühjahr 2003
- Wartungs- und Unterhaltsvertrag für das BATS-System
- Laufende Upgrades der bestehenden Automaten mit neuer Technologie
- Gesamtinvestitionen von CHF 60 Mio. (ca. 40 Mio. Euro)

#### Der Kunde

Schweizerische Bundesbahnen SBB AG  
Brückfeldstrasse 16  
3000 Bern 65  
Schweiz  
[www.sbb.ch](http://www.sbb.ch)



Grundlagen, die den Entscheid zu Gunsten des BATS herbeiführten. Und als Pioniere im öffentlichen Verkehr entschieden die SBB das BATS-System einzuführen. Eine zusammen mit der ETH (Eidgenössische Technische Hochschule) durchgeführte Studie hatte gezeigt, dass der Touchscreen gerade auch bei älteren Personen auf eine unerwartet hohe Akzeptanz stösst.

#### **Verfügbarkeit nahe bei 100 Prozent**

Die grösste Stärke des BATS liegt in der ausserordentlich hohen Verfügbarkeit: diese liegt online bei durchschnittlich 98 Prozent. Alle 675 installierten BATS (Stand Sommer 2003) sind mit einem zentralen Server vernetzt. Gleichwohl sind 95 Prozent der relevanten Tarif- und Artikeldaten, welche zur Abdeckung der Kundenwünsche nötig sind, lokal abgespeichert. Kurz: Da Fahrziele und Kundenpräferenzen nach Standort differieren, unterscheidet sich auch das lokal verfügbare Angebot. Nur für fünf Prozent aller Kundenwünsche muss der Automat online via BATS-Server auf das Zentralsystem der SBB zugreifen. Der Vorteil: Wenn das Verkaufssystem am Schalter ausfällt, ist BATS in der Regel verfügbar und übernimmt damit eine Backup-Funktion.

Das zentrale Managementsystem bildet den zweiten Stabilitäts-Pfeiler des Ticketingsystems BATS. Die einzelnen Automaten melden besondere Ereignisse – z.B. eine volle Kasse – automatisch an das Managementsystem. Dank dieser Früherkennung ist ein präventiver Unterhalt mög-

lich, potenzielle Probleme lassen sich vor ihrem Auftreten beseitigen.

Die Vernetzung hat weitere Vorteile. Das Managementsystem ermöglicht nicht nur Tarif- und Sortimentsanpassungen, sondern teilweise auch eine Fernwartung der einzelnen Automaten. Umgekehrt fließen die Verkaufsdaten über den BATS-Server zum SBB-Host ins Backoffice-System.

#### **Zweitgrösster Absatzkanal**

In den acht Jahren ihres Einsatzes hat sich die BATS-Flotte neben dem SBB-Schalersystem Prisma2 als bedeutendster Distributionskanal etabliert. Mehr als die Hälfte aller Tickets wird am Touchscreen-Automaten bezogen, Tendenz steigend. Erstaunlich: Ein Fünftel des am BATS-System umgesetzten Geldes stammt aus Zusatzgeschäften wie dem Aufladen von Prepaid-Karten für Mobiltelefone. Das BATS-System liesse sich auch für weitere Angebote Dritter nutzen.

#### **Nachbestellungen mit Updates**

«Mit dem Entscheid für BATS haben sich die SBB auch für eine langjährige Zusammenarbeit mit Ascom (heute ACS) entschieden», sagt Jürg Spaeti. «Für uns war und ist Ascom (heute ACS) ein zuverlässiger Partner, mit dem wir eine gute Zusammenarbeit pflegen.» So hat ACS die erste BATS-Lieferung gleich selber installiert und in Betrieb genommen. Die Nachbestellungen (insgesamt 390 Automaten 1998 und 2000) wurden jeweils dazu genutzt, die installierten Automaten

technologisch auf einen neuen Stand zu bringen, so beispielsweise durch die Umstellung von TokenRing auf Ethernet. Mit der gegenwärtigen dritten Nachbeschaffung erhalten alle Automaten einen neuen Banknotenprüfer, der den BATS auch Euro-kompatibel macht.

#### **Voll tauglich für die Zukunft**

Die neuen BATS werden über das ganze Streckennetz der SBB verteilt, verdichtet entlang des Genfersees, aber auch in Zug und in Bern. Und mit der BLS (Lötschbergbahn) hat sich neben den SBB ein weiteres Schweizer Transportunternehmen für den BATS entschieden.

Gegenwärtig arbeiten die SBB zusammen mit der Post und den Schweizer Verkehrsbetrieben an der Entwicklung eines neuen Automatenstandards mit einheitlicher Benutzerführung und standardisiertem Datenaustausch. Für Jürg Spaeti ist klar: «Mit einem weiteren Upgrade lässt sich das BATS-System auch auf diesen Stand anheben und wird noch mehrere Jahre im Einsatz bleiben.»

ACS Solutions Schweiz AG  
Frankenstrasse 70  
3018 Bern  
Schweiz  
T: +41 31 999 61 14  
F: +41 31 999 64 05  
www.acs-inc.com/tr