



Mobile Revolution im Bahnticket-Verkauf

WESTBAHN nutzt Apples iPod Touch® und Zebbras QL 220 Plus

Die WESTbahn ist ein privater Anbieter von Intercity-Eisenbahnverkehr in Österreich und betreibt beinahe stündlich eine Verbindung zwischen Wien und Salzburg. Anspruch der WESTbahn ist es, ihre Kunden nicht nur pünktlich und sicher von A nach B zu transportieren, sondern ihnen eine neue Qualität des Reisens zu bieten - unter anderem durch den Ticket-Verkauf im Zug mit Hilfe mobiler Geräte. Bei der Umsetzung dieses Services entschied sich die WESTbahn, gemeinsam mit Zebra-Partner **BSR idware**, für eine Kombination aus den mobilen QL 220 Plus Druckern von Zebra Technologies und Apples iPod Touch®.

Service der ankommt - der WESTbahn-Ansatz

Rund 35 Eisenbahngesellschaften sind heute auf dem österreichischen Markt präsent, bemüht um Sicherheit und Zuverlässigkeit. Das allein reichte der WESTbahn, einem privaten Anbieter von Intercity-Eisenbahnverkehr in Österreich, nicht. Sie will ihren Kunden eine neue Qualität des Reisens bieten, durch intensiven und persönlichen Service. Dazu sind auf der Verbindung zwischen Wien und Salzburg seit Dezember 2011 insgesamt 120 geschulte Stewards im Einsatz. Jeweils ein Steward pro Wagon kümmert sich um das Wohl seiner Fahrgäste. Insgesamt besteht die WESTbahn Flotte aus sieben Zügen mit je sechs Stadler Doppelstockwagons und bietet damit Sitzplätze für mehr als 500 Personen.

Der Service steht im Mittelpunkt: Tickets werden im Zug mit Hilfe mobiler Geräte verkauft, bequem und ohne Aufpreis, die Fahrgäste müssen sich vor Reiseantritt um nichts kümmern. Bei der Umsetzung mit Zebra-Partner **BSR idware** entschied sich die WESTbahn neben dem iPod Touch® für den mobilen Drucker QL 220 Plus von Zebra Technologies.

Herausforderung mobiler Bahnticket-Verkauf

Im Bahnhof, in voller Fahrt oder im Tunnel – für einen reibungslosen Service und zur Sicherung der Einnahmen muss der Datenverkehr zwischen den Geräten und dem Server beim mobilen Ticketverkauf zu jeder Zeit und ohne Fehler gewährleistet sein. „Das war die größte Herausforderung“, erinnert sich Thomas Baiertl, der das Projekt als Leiter der WESTbahn-Informationstechnologie von Anfang an begleitete. „Viele der angebotenen mobilen Geräte, die in Frage kamen, kommunizieren per WLAN oder Bluetooth. Hier mussten wir mit Störungen beim Roaming und Kompatibilitätsproblemen rechnen.“ Zusätzlich sollte die Lösung den hohen Ansprüchen des Unternehmens in Sachen Qualität und Effizienz gerecht werden. Bei der Wahl der Hard- und Software sowie der Implementierung vertraute die WESTbahn daher auf die Erfahrung von Zebra-Partner **BSR idware**, einem der führenden Anbieter von Identifikations- und Barcodesystemen in Österreich und Bayern.

Mit iPod Touch®, Zebra QL 220 Plus und Co. bei maximal 200 km/h ans Ziel

Schnell stellte sich für das Team um Thomas Baiertl heraus, dass nur eine kombinierte Nutzung verschiedener, spezialisierter Geräte die gewünschte Qualität und Leistung bieten konnte, da bei so genannten „All-in-one“ Geräten entscheidende Merkmale fehlten. Ausgangspunkt der Gerätezusammenstellung war der iPod Touch® von Apple wegen des leistungsstarken IOS Betriebssystemes und der einfachen Einbindung einer speziell für den mobilen Ticketverkauf entwickelten WESTbahn Applikation. Passend dazu wurde ein kompatibles Halterungssystem gefunden, das Scanner und Smart Card Reader zur bargeldlosen Bezahlung beinhaltet. Die Wahl des geeigneten mobilen Druckers war etwas aufwendiger. „Es musste ein Gerät gefunden werden, das schnell aber präzise druckt, so dass auch QR Codes, zu denen sich die WESTbahn wegen der schnellen Auslesbarkeit der Daten auf den Tickets entschieden hatte, sauber dargestellt werden. Zusätzlich waren eine einfache und praktische Handhabung mit sauberer Abrisskante auch bei 80g Papier-Grammatur gefragt sowie eine lange Akkulaufzeit und Lebensdauer“, fasst Walter Reichl, Vertriebsmitarbeiter bei **BSR idware**, die Anforderungen zusammen. Darüber hinaus musste es ein WLAN-fähiges Gerät sein, da das Apple-Produkt die Datenübertragung über Bluetooth nur an ihre eigenen Geräte unterstützt.

Nach gut einem Jahr und einigen Tests schafften es drei mobile Drucker in die Endauswahl von **BSR idware** und WESTbahn, darunter zwei Geräte von Zebra Technologies. Den hohen Anforderungen wurde letztendlich der Zebra QL 220 Plus mit WLAN Interface gerecht.

Seit der Jungfernfahrt der WESTbahn im Dezember 2011 ist nun jeder der 120 Stewards mit einem eigenen iPod-Touch® inklusive WESTbahn Applikation, einem iPod®-kompatiblem Halterungssystem mit Scanner und Smart Card Reader für die Kartenzahlung und je einem mobilen QL 220 Plus Drucker zum Ausdruck von Tickets und Rechnungen ausgestattet. In jedem Zug ist ein eigener Ticketserver fest installiert, der für stabile Datenverbindungen per WLAN sorgt und nach Eingabe der Daten im iPod Touch® ein Zugticket generiert. Der Druckauftrag wird anschließend vom Server per WLAN an den mobilen Zebra Drucker geschickt.

Reisende und WESTbahn profitieren

Ein halbes Jahr nach Einführung des Systems verkauft die WESTbahn heute über 80 Prozent der Bahntickets an Bord und schont damit nicht nur Zeit und Nerven seiner Kunden, auch die Kosten für Verkaufsstellen und Ticketautomaten werden konsequent eingespart. Die verbleibenden 20 Prozent der Tickets werden online oder über eines der kooperierenden Geschäfte wie z.B. Kiosks bezogen. Das Feedback der Reisenden ist ausnahmslos positiv, auch dank der geringen Störungsquote, die die WESTbahn zu verzeichnen hat. „Die ausführliche Beratung und die Gerätetests durch BSR idware haben sich gelohnt. Wir mussten in den ersten sechs Monaten Betriebszeit nur kleinere Anpassungen vornehmen und haben uns deshalb entschieden, das mobile Ticketing-System mit allen Hard- und Software-Komponenten nun auch bei unserer Busflotte einzusetzen. Auch weitere Bahnstrecken sind im Gespräch“, so die positive Bilanz von Thomas Baierl. „Ich würde mich heute wieder so entscheiden.“

Projekt mit Zukunft

Nicht nur in Österreich steigt der Bedarf an mobilen Lösungen: „Kunden erwarten zunehmend einen Service an Ort und Stelle. Mobile Verkaufsstellen nehmen daher an Bedeutung zu, ob im Verkehrswesen, bei öffentlichen Veranstaltungen wie Konzerten und Messen oder in anderen Bereichen“, weiß Thomas Baierl. „Mit unserer mobilen Ticketing-Lösung sind wir optimal für die Zukunft gerüstet.“

Über BSR idware GmbH

BSR idware GmbH ist seit 20 Jahren einer der führenden Anbieter im Bereich Identifikations- und Barcodesysteme in Österreich und Bayern. Das Unternehmen wurde 1990 in Salzburg gegründet und beschäftigt heute 20 Mitarbeiter, mit Stammsitz im Salzburger Technologiezentrum und einer weiteren Niederlassung in Brunn am Gebirge, südlich von Wien. BSR idware GmbH liefert effektive und professionelle Lösungen für Barcode und RFID-Systeme. Entwickelt werden individuelle Lösungskonzepte, die sich durch hohe Funktionalität, Investitionssicherheit und Ausbaufähigkeit auszeichnen. Zusätzlich zur technischen Abwicklung beinhaltet der individuelle Full-Service: Anwenderschulungen, Wartungsverträge, Reparaturservice und eine technische Support-Hotline. Weitere Hintergründe finden Sie unter <http://www.bsr.at/>.

Über die Westbahn Management GmbH

Die WESTbahn Management GmbH ist die erste operative Gesellschaft der Rail Holding AG. Mit Hauptsitz in Wien bietet das Unternehmen seit Dezember 2011 eine beinahe stündliche Personenverkehrsverbindung zwischen Wien und Salzburg an. Mit dem Anspruch, seine Kunden nicht nur pünktlich und sicher von A nach B zu transportieren, sondern ihnen eine neue Qualität des Reisens zu bieten. Mehr Informationen finden Sie unter <https://westbahn.at/>.

Über Zebra Technologies

Als global führendes Unternehmen ist Zebra Technologies Corporation (NASDAQ: ZBRA) bekannt für Innovation und Zuverlässigkeit bei der Bereitstellung von Technologien, die ihren Kunden erlaubt, intelligentere Abläufe zu realisieren. Unsere umfangreiche Produktpalette von Barcode-, Beleg-, Karten-, Kiosk- und RFID- Druckern und Zubehör, sowie unsere Echtzeit-Standort-Lösungen geben Gütern, Personen und Prozessen eine digitale Stimme, die auftragskritische Informationen transparenter machen. Für weitere Informationen über Zebras Lösungen, besuchen Sie <http://www.zebra.com>.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

BSR idware GmbH, Mag. (FH) Johanna Lengauer
Telefon: +43(0)662 456323 221, eMail: johanna.lengauer@bsr.at

Irrtum, Druckfehler vorbehalten



Handheld - Mobile Computer - Fixscanner - RFID - Etikettendrucker - Service

A-5020 Salzburg - Jakob-Haringer-Str. 3
Tel.: +43 (0) 662 - 456 323 0
Fax.: +43 (0) 662 - 456 937 99
<http://www.bsr.at> office@bsr.at

A-2345 Brunn am Gebirge - Europastr. F08 301
Tel.: +43 (0) 662 - 456 323 0
Fax.: +43 (0) 662 - 456 937 99
<http://www.bsr.at> office@bsr.at

FN: 186054i - Gerichtsstand Salzburg
UID: ATU 476 888 09 - ARA: 11953
Geschäftsführer: Albin Rainer