

## „Ein Meilenstein auf dem Weg zum vollautomatischen Ticketing“

Bern, 21. Mai 2021. FAIRTIQ-CEO und Gründer Gian-Mattia Schucan und FAIRTIQ-CTO Michel Yerly erklären, wie die Funktion **Smart Stop** entstanden ist, wie sie technisch funktioniert – und wie die Reise weitergeht.

**Wieso haben Sie mit *Smart Stop* eine Funktion entwickelt, die den Fahrgästen nach dem Ende ihrer Reise das Auschecken per Smartphone abnehmen kann?**

**Gian-Mattia Schucan:** Seit der Gründung von FAIRTIQ ist es unser Ziel, das Reisen in öffentlichen Verkehrsmitteln (ÖV) so einfach wie möglich zu machen. Unsere langfristige Vision war und ist das vollautomatische Ticketing: Die Fahrgäste steigen nur noch ein und aus, alles andere übernimmt die Technik. Dem kommen wir mit **Smart Stop** einen wesentlichen Schritt näher. Aber natürlich bietet die neue Funktion auch sehr kurzfristige, praktische Vorteile.

**Was ist der wichtigste Vorteil?**

**G-M Schucan:** Wir wirken dem Vergessen entgegen. Vergessene Check-outs sind der häufigste Grund, warum sich Passagiere beim Kundendienst melden. Durch die neue Funktion bieten wir ihnen wesentlich mehr Sicherheit.

**Dafür muss die Funktion anspruchsvolle Aufgaben bewältigen. Wie erkennt *Smart Stop* zum Beispiel, dass ich vom Bus in mein Auto umgestiegen bin – selbst wenn ich auf derselben Straße weiterfahre?**

**Michel Yerly:** Tatsächlich haben wir ein Machine-Learning-System entwickelt, das Auto und Bus gut unterscheiden kann. Es basiert auf einer Vielzahl von Kriterien. Das ist vor allem deshalb möglich, weil es die Fahrplandaten und die Haltepunkte kennt. Zum Beispiel hält ein Auto nicht systematisch an Bushaltestellen. Es ist ein evolutionärer Algorithmus, der immer effizienter werden wird.

**Wie arbeitet *Smart Stop* grundsätzlich, um zu ermitteln, dass eine ÖV-Fahrt zu Ende ist?**

**M Yerly:** **Smart Stop** analysiert Ihre Fahrdaten in Echtzeit, um festzustellen, ob Sie Ihre Fahrt beendet aber vergessen haben, auszuchecken. Sie erhalten dann eine Benachrichtigung auf Ihrem Smartphone, dass der Check-out innerhalb von fünf Minuten automatisch durchgeführt wird. Danach entfernt FAIRTIQ noch die Bestandteile, die es als "nicht öffentliches Verkehrsmittel" identifiziert hat, bevor es den Preis der Fahrt berechnet, z.B. wenn Sie ein paar Kilometer zu Fuss gegangen sind, bevor **Smart Stop** das Ende Ihrer Fahrt erkannt hat.

**Es beginnt also ein Countdown?**

**M Yerly:** Genau. In diesem Moment können Sie sich entscheiden, die Fahrt zu beenden oder sie fortzusetzen und den Countdown anzuhalten. **Smart Stop** kann auch den Countdown abbrechen und somit die Fahrt fortsetzen, wenn es merkt, dass Sie wieder mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind.

**Und wie lange dauert es, ehe *Smart Stop* nach vergessenem Auschecken die Push-Nachricht sendet?**

**M Yerly:** Es gibt keine feste Dauer. **Smart Stop** muss überzeugt sein, dass Sie nicht mehr mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind. Dies dauert in der Regel ein paar Minuten.

**Welchen Fahrpreis ermittelt das System, wenn es zehn bis 15 Minuten nach dem Aussteigen mein Fahrtende bemerkt?**

**M Yerly:** Sobald die Fahrt entweder durch **Smart Stop** oder durch Sie selbst beendet wurde, kümmern sich andere Algorithmen um das Herausschneiden der Reiseteeile, die nicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückgelegt wurden. Sie zahlen also nur die Strecke, die Sie mit dem ÖV gefahren sind. Es zählt der Moment, in dem Sie aus dem Bus ausgestiegen sind, nicht der Moment, in dem **Smart Stop** den Check-out vorgenommen hat.

**Wie sieht es bei Smart Stop mit dem Datenschutz aus?**

**M Yerly:** Wir erheben grundsätzlich nur Daten, die wir wirklich brauchen. In dem Fall bedeutet das: Wir erheben gar keine zusätzlichen Daten. Denn **Smart Stop** arbeitet ausschließlich mit den Daten, die bereits zur Reiseerkennung genutzt werden. Sobald **Smart Stop** eine Fahrt beendet hat, endet die Datenaufzeichnung, genau wie beim manuellen Auschecken. Zudem gibt FAIRTIQ die personenbezogenen Daten seiner Nutzer nicht an Dritte weiter.

**Wie werden die Daten gespeichert?**

**G-M Schucan:** Die Daten lagern verschlüsselt auf sicheren Servern. Sie müssen zunächst personalisiert gespeichert werden, damit wir beispielsweise auf individuelle Kundenrückmeldungen reagieren können. Nach Ablauf der sogenannten Kundendienstpflicht werden die Daten vollständig anonymisiert.

**Wie lang arbeitet FAIRTIQ bereits an Smart Stop?**

**G-M Schucan:** Die Idee beschäftigt uns schon seit Beginn und wir haben mit dem bereits früh lancierten 'assisted Check-Out' ein positives Kundenerlebnis in der App bieten können. Im Mai 2019 begannen wir darauf aufbauend mit der Entwicklung von **Smart Stop**. Seit dem Sommer 2020 testeten wir den Prototypen des Systems erfolgreich mit unserem Pilotpartner aus Deutschland, dem Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), und in den vergangenen Monaten wurde die Funktion nach und nach in der Schweiz, Deutschland, Österreich und Liechtenstein ausgerollt.

**Nun wird Smart Stop zum fünfjährigen Bestehen von FAIRTIQ als reguläre Version für alle Nutzer verfügbar. Ist das Produkt damit fertig, oder wird es noch weiterentwickelt?**

**G-M Schucan:** FAIRTIQ ist immer fairtiq – wir wollen aber trotzdem immer besser werden. Im Ernst: Wir lernen im Praxiseinsatz, wie gut **Smart Stop** aus Kundensicht funktioniert. Dabei werden wir die Funktion laufend perfektionieren und optimal auf die Kundenbedürfnisse ausrichten.

**Wäre nicht der logische nächste Schritt, auch den Beginn der Fahrt zu automatisieren?**

**G-M Schucan:** Ja, auf jeden Fall wollen wir auch den Start automatisieren. Das nehmen wir in Angriff, wenn der **Smart Stop** perfekt ist.

**Welche strategische Bedeutung hat Smart Stop für FAIRTIQ?**

**M Yerly:** Es ist das erste Mal, dass wir so umfassend künstliche Intelligenz einsetzen. Einen weiteren Schritt nach vorne machen wir, indem wir Daten in Echtzeit analysieren und sofort reagieren können. Dies ist ein bedeutender Schritt, der die Grundlage für viele weitere Innovationen schafft.

**G-M Schucan:** Es handelt sich um eine echte Innovation, mit der wir unsere Marktführerschaft weiter festigen. Denn für das fast Hardware-freie Ticketing, wie es FAIRTIQ anbietet, existierte diese Funktionalität bislang nicht. Vor allem aber ist **Smart Stop** ein Meilenstein auf dem Weg zum vollautomatischen Ticketing. Es vereinfacht also den öffentlichen Verkehr – und das liegt uns allen bei FAIRTIQ sehr am Herzen.