

Success Story

Lo smartphone come distributore di biglietti per maggiore flessibilità in viaggio

«Con il forte aumento degli smartphone è cresciuta anche l'importanza di m-commerce. Basta dare uno sguardo ai viaggiatori sui nostri treni: un numero sempre crescente di loro, infatti, invece del classico biglietto esibisce il MobileTicket.»

Roger Grüning

FFS, Responsabile E-Marketing & E-Platforms



Le FFS hanno puntato molto presto sulla vendita di prodotti destinati a dispositivi mobili (m-commerce). Come si è giunti a questo?

Con l'orario SMS ci siamo avvalsi molto presto di una gamma di servizi destinati agli utenti dei dispositivi mobili. Abbiamo poi deciso di dare il via al ticketing via SMS durante i campionati europei di calcio del 2008 organizzati in Svizzera. Tuttavia, il boom vero e proprio è avvenuto con l'introduzione di «Mobile FFS» nel 2009. In particolare, è stato l'avvento dell'iPhone a contribuire in modo decisivo al successo di questa soluzione. Nel frattempo, la nostra offerta per i dispositivi mobili gode della fiducia dei nostri clienti e viene ampiamente utilizzata: la nostra app è già stata scaricata da più di due milioni di viaggiatori in Svizzera.

Quali servizi riscuotono particolare successo sui dispositivi mobili?

Sono particolarmente adatti i prodotti con una ridotta necessità di consulenza, acquistabili indipendentemente dagli orari e in pochi passi. Con «FFS Mobile» offriamo ai viaggiatori un accesso semplice ai principali titoli di trasporto. Per quanto riguarda i mobile ticket di maggiore successo, le FFS vendono già una quota superiore al 15% tramite dispositivi mobili.

Quali sono i vantaggi aggiuntivi offerti da m-commerce?

Con «FFS Mobile» il viaggiatore può acquistare il biglietto in modo flessibile e semplice, in qualsiasi momento e ovunque si trovi. Il ventaglio di opportunità offerte da m-commerce è

però molto più ampio: il cliente può trovare informazioni su prestazioni e servizi alla stazione oppure inviare una notifica di smarrimento in modo immediato con l'apposito modulo. È inoltre possibile abbinare «FFS Mobile» ad altre applicazioni per unire l'acquisto del biglietto a prestazioni aggiuntive.

Come si prospetta il futuro per m-commerce?

Il mobile internet è in pieno boom e le abitudini di consumo e di utilizzo di internet si sono modificate di conseguenza – sia che ci si trovi in ufficio, in viaggio con lo smartphone oppure sul divano con il tablet. Il nostro obiettivo è di offrire ai nostri clienti una modalità di acquisto unitaria, a prescindere dal dispositivo utilizzato. È nostra intenzione integrare maggiormente «FFS Mobile» sulle piattaforme dei social media e ampliarne le funzionalità con pratiche innovazioni, ad esempio, ricorrendo maggiormente ai geodati. Lo smartphone sta progressivamente diventando un dispositivo di accesso e identificazione. In questo contesto m-commerce svolge un ruolo essenziale perché consente di accedere direttamente alla transazione e, quindi, al servizio.

Qual è il vostro grado di soddisfazione nei confronti dei prodotti di SIX Payment Services e Datatrans?

Il feedback che riceviamo dai nostri clienti evidenzia l'affidabilità del mobile shop della nostra app. La stabilità dell'interazione tra il sistema di accettazione carte di SIX Payment Services e l'infrastruttura solida e sicura di Datatrans è evidente. In caso di necessità possiamo sempre contare su un interlocutore personale presso Datatrans, che è in contatto diretto con SIX Payment Services. Ciò facilita notevolmente le nostre attività quotidiane.

La situazione di partenza

Da un lato, i numerosi distributori automatici di biglietti alle stazioni ed il web shop assicuravano un'ampia copertura per la vendita di biglietti e abbonamenti all'utenza. Nel contempo il mobile web ha acquisito un'importanza sempre maggiore. È quindi sorta la necessità di accedere a informazioni e biglietti sui dispositivi mobili.

L'obiettivo

Occorreva un nuovo canale di vendita di biglietti in grado di soddisfare le esigenze del moderno utilizzo di internet tramite dispositivi mobili. L'obiettivo era quello di integrare perfettamente uno shop mobile nell'app delle FFS. Il requisito più importante era quello di realizzare una guida semplice e intuitiva per gli utenti. Il canale di vendita doveva essere utilizzabile con tutti i comuni smartphone

(con i sistemi operativi iOS, Android, Windows Phone).

La soluzione

Le FFS hanno introdotto l'app «FFS Mobile», composta di tre elementi: orario, informazioni sulla stazione e ticketing. «FFS Mobile» è munita di una funzione di pagamento. La soluzione comune di Datatrans e SIX Payment Service è costituita da due parti. La funzione di pagamento di Datatrans è stata integrata direttamente nell'app. Il cliente non deve uscire dall'applicazione per effettuare il pagamento. Dato che le informazioni delle carte di credito vengono memorizzate direttamente nel profilo utente FFS, il cliente può acquistare in pochi secondi con qualche semplice gesto. SIX Payment Services regola l'accettazione e l'elaborazione sicura delle carte di credito e il bonifico alle FFS.

Elaborazione dei pagamenti in m-commerce

La soluzione delle FFS comprende, oltre all'app del cliente, queste due componenti:

Alias dei dati delle carte di credito firmata Datatrans

Con la sua soluzione di pagamento, Datatrans fornisce la base per l'elaborazione dei pagamenti tramite un'applicazione che si interfaccia tra lo shop e SIX Payment Services in modo da eseguire la transazione direttamente all'interno dell'app. Con la trasposizione dei dati della carta di credito, il cosiddetto Alias, Datatrans soddisfa quindi le elevate esigenze in termini di velocità: i dati delle carte vengono registrati un'unica volta e gestiti in modo sicuro da Datatrans. Il conto utente nell'app utilizza un numero di riferimento, ossia l'Alias, per accedere ai dati della carta.

Vantaggi:

- L'utente effettua il pagamento senza uscire dall'app poiché la funzione di pagamento è perfettamente integrata nell'applicazione.
- L'operazione di acquisto è ancora più rapida grazie alla registrazione unica dei dati della carta.
- Non vi è più obbligo di certificazione per il cliente perché Datatrans gestisce i dati delle carte in conformità agli elevati standard di sicurezza di PCI.
- Si elaborano i pagamenti con tutte le comuni carte di credito, PostFinance e PayPal.
- Datatrans offre soluzioni su misura di esigenze specifiche – come il collegamento allo strumento di gestione finanziaria topas PMS di SIX Payment Services.

Per l'elaborazione professionale dei pagamenti in m-commerce, Datatrans propone una soluzione completa: oltre a Alias, sono disponibili diverse specifiche librerie per l'elaborazione del pagamento direttamente nell'app (in AppPurchase) e pagine di pagamento con interfaccia utente touch.

Accettazione carte di SIX Payment Services

SIX Payment Services assicura una soluzione semplice e sicura, utilizzabile sui web shop sia da dispositivi fissi che mobili. Grazie alla tecnologia 3D-Secure, anche i pagamenti su dispositivi mobili sono diventati molto più sicuri: oggi è il sistema più sicuro per i pagamenti tramite carta su internet.

Vantaggi:

- I pagamenti con carte eseguiti tramite l'app vengono elaborati in modo semplice e comodo.
- Tutte le transazioni sono autorizzate automaticamente 24 ore su 24.
- Il rispetto delle norme di sicurezza PCI (Payment Card Industry) è garantito.
- SIX Payment Services assicura l'accettazione dei pagamenti tramite carte per i punti di vendita mobili e fissi.

Informazioni sulle FFS

Le FFS muovono la Svizzera: quasi un milione di persone viaggia ogni giorno con le ferrovie federali. Oltre 28 000 collaboratori assicurano l'operatività del servizio in modo sicuro e puntuale, ventiquattro ore su ventiquattro. Le FFS non sono solo l'impresa di trasporto e viaggio più grande in Svizzera, ma anche il maggiore datore di lavoro. Il Settore E-Business pianifica, sviluppa e commercializza tutte le piattaforme online e mobili delle FFS.

Informazioni su Datatrans

Datatrans SA è il Payment Service Provider leader per il commercio online in Svizzera e gestisce un sistema efficiente che consente di elaborare in tutta velocità e con la massima sicurezza le transazioni di pagamento con tutte le carte di credito, Postcard, carte clienti e altri mezzi di pagamento.

Referente personale: www.six-payment-services.com/contatto

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
8005 Zurigo
Svizzera

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Lussemburgo

