



## Nur vier Taps bis zum Ticket

Lawton Area Transit System (LATS) hat mit der SaaS-Plattform URpass eine mobile Ticketing-App für seine Buslinien gestartet. Die LATS GO PASS App bietet Fahrgästen eine kontaktlose, attraktive und einfache Alternative zum Bargeldkauf – und ermöglicht es dem Verkehrsunternehmen, neue Zielgruppen für den öffentlichen Nahverkehr zu gewinnen.



LATS ist das öffentliche Verkehrsunternehmen von Lawton in Oklahoma und betreibt fünf Buslinien für die Einwohnerinnen und Einwohner sowie Besucherinnen und Besucher der Region. Tickets dafür konnten die Fahrgäste in der Vergangenheit ausschließlich mit Bargeld in den Bussen und in Service-Centern kaufen. Die Covid-19-Pandemie führte bei den verantwortlichen Personen aber zu einem Umdenken.

„Während der Pandemie stellten wir fest, dass sich die Öffentlichkeit andere Services von uns wünscht, allen voran ein kontaktloses Ticketing“, erklärt Ryan Landers, General Manager von LATS. „Deshalb haben wir uns dazu entschlossen, eine eigene mobile Ticketing-App zu starten. Dabei war uns eine Lösung wichtig, die es unseren Fahrgästen und uns so einfach wie möglich macht.“

### LATS entscheidet sich für URpass

Nach der Evaluation verschiedener Systeme entschied sich LATS dafür, seine App mit der Mobile-Ticketing-Plattform URpass von HanseCom zu realisieren. HanseCom ist ein führender Anbieter von mobilen Ticketing-Apps und Mobilitätsplattformen in Deutschland, Österreich und der Schweiz und ein hundertprozentiges Tochterunternehmen von INIT, dem internationalen Anbieter von integrierten IT-Lösungen für den öffentlichen Personennahverkehr.

Die SaaS-Lösung URpass wurde von HanseCom gezielt für den nordamerikanischen Markt entwickelt. Sie richtet sich

an kleine und mittelständische Verkehrsunternehmen und ermöglicht es ihnen, schnell und ohne große Vorabinvestitionen einen digitalen Vertriebskanal aufzubauen. Um startklar zu sein, müssen sie lediglich das Design der Whitelabel-App von URpass an ihre Anforderungen anpassen, ihre Tickets konfigurieren, ihre Tarife in das Hintergrundsystem hochladen und sich mit der Funktionsweise des Systems vertraut machen.

### LATS GO PASS App digitalisiert komplettes Ticketsortiment

„Die hervorragende User Experience der Whitelabel-App, das attraktive SaaS-Modell der Plattform, ihr intuitives User Interface und nicht zuletzt die zahlreichen erfolgreich implementierten Lösungen von HanseCom in Deutschland haben uns überzeugt“, erläutert General Manager Landers. Gemeinsam mit HanseCom realisierte LATS schließlich die LATS GO PASS App.

Die App steht für iOS- und Android-Smartphones zur Verfügung und ermöglicht es den Userinnen und Usern, das gesamte Ticketsortiment von LATS digital zu erwerben. Dazu zählen Einzeltickets, Mehrfahrtenkarten sowie Monatstickets und exklusiv auch das neue Tagesticket. Dieses Ticket wurde von LATS zeitgleich mit der App eingeführt und steht ausschließlich über diesen digitalen Vertriebskanal zur Verfügung, um seine Markteinführung zu unterstützen. Die Bezahlung sämtlicher mobiler Tickets erfolgt digital per Kreditkarte. Validiert werden sie durch Sichtprüfung, indem die Fahrgäste ihre Smartphones mit den virtuellen Fahrscheinen bei Kontrollen vorzeigen.

# „Das war die einfachste Technologie-Einführung, die ich in meiner gesamten Zeit bei LATS jemals erlebt habe.“

Tony Hansley, Director of Operations bei LATS

## Einfache Einführung und unkomplizierter Roll-out

Die Implementierung der App ging praktisch problemlos über die Bühne. „Es gab keine größeren Schwierigkeiten oder Hindernisse zu überwinden. Wenn einmal eine Kleinigkeit hakte, kommunizierten wir mit HanseCom und das Problem wurde innerhalb eines Tages beseitigt“, berichtet Tony Hansley, Director of Operations bei LATS. „Das war die einfachste Technologie-Einführung, die ich in meiner gesamten Zeit bei LATS jemals erlebt habe.“

Um sicherzustellen, dass auch die Userinnen und User keinerlei Schwierigkeiten haben, wurde die App zunächst im Rahmen eines öffentlichen Tests mit echten Fahrkarten und echten Zahlungen erprobt. Mitarbeitende von LATS gingen auf Fahrgäste zu und boten ihnen an, die App herunterzuladen und damit ihre Tickets zu kaufen. Diese Personen informierten dann wiederum von sich aus andere Fahrgäste über diese Möglichkeit und animierten sie dazu, die App ebenfalls zu testen, so dass der Kreis der Testerinnen und Tester stetig wuchs. „Nachdem bei diesen Tests keinerlei Probleme auftraten und das Feedback durchweg positiv war, gingen wir mit der App offiziell live und machten ihre Verfügbarkeit mit einer Pressemitteilung und anderen öffentlichkeitswirksamen Aktionen allgemein bekannt“, erzählt Hansley.

## Zahlreiche Vorteile für LATS und seine Kunden

Mit der LATS GO PASS App bietet LATS seinen Kundinnen und Kunden nicht nur das gewünschte kontaktlose Ticketing, sondern macht es ihnen auch so einfach wie möglich, an gewünschte Tickets zu kommen. Für die Auswahl und die Bezahlung sind mit der App lediglich drei bis vier simple Schritte erforderlich. Für LATS selbst gestaltet sich die Administration der App ausgesprochen unkompliziert. „Wir können ganz einfach neue Tickets hinzufügen oder Nachrichten an unsere Kundinnen und Kunden schicken“, berichtet Hansley. „Auch Werbeaktionen lassen sich völlig unkompliziert umsetzen. Wir haben beispielsweise das System so einge-

stellt, dass neue Nutzerinnen und Nutzer der App automatisch zehn freie Fahrten erhalten.“

Ein weiterer großer Vorteil: Die App macht Bargeld überflüssig. Herkömmliche Fahrscheine müssen in den Bussen passend bezahlt werden, wenn sie die App nutzen, brauchen sich die Fahrgäste nicht mehr darum zu kümmern, dass sie den richtigen Betrag auch dabei haben. Für LATS entfällt das aufwändige Cash Handling und die Einnahmen sind garantiert. Bei Kauf von herkömmlichen Tickets legen die Fahrgäste einfach Geld in eine Fare Box. Dabei besteht natürlich immer das Risiko, dass der Betrag zu klein ist.

## Neue Tickets für die App geplant

Darüber hinaus nutzt LATS die App, um neue Kundengruppen für den öffentlichen Nahverkehr zu gewinnen. So wird das Verkehrsunternehmen beispielsweise den Studierenden der öffentlichen Cameron University exklusiv über die App ein ermäßigtes Ticket zur Verfügung stellen. Das Apache Casino in Lawton plant, seinen Angestellten als besonderen Benefit künftig ein kostenloses Monatsticket für den öffentlichen Verkehr anzubieten und so seine Attraktivität als Arbeitgeber zu erhöhen. Diesen speziellen Apache Casino Pass wird LATS ebenfalls mit seiner App umsetzen.

Mittelfristig soll die Mobile-Ticketing-Lösung Teil eines größeren Ganzen werden. Neben den festen Buslinien bietet LATS auch On-Demand-Services an: einen Para-Transit für Menschen mit eingeschränkter körperlicher Mobilität sowie Shuttles zur nahegelegenen US-Militärbasis Fort Sill. „Nachdem wir die LATS GO PASS App veröffentlichten, kamen viele Menschen mit dem Wunsch auf uns zu, unsere On-Demand-Services ebenfalls digital anzubieten“, erläutert General Manager Landers. „Deshalb werden wir demnächst auch eine App für die Buchung dieser Services starten. Unser Ziel ist, die beiden digitalen Vertriebskanäle irgendwann zu vereinen und unseren Kundinnen und Kunden eine einzige, ganzheitliche Mobilitäts-App für alle unsere Services zur Verfügung zu stellen.“

## LATS

Das Lawton Area Transit System (LATS) ist das öffentliche Verkehrssystem der Stadt Lawton im Bundesstaat Oklahoma, USA. Es stellt Einwohnerinnen und Einwohnern sowie Besucherinnen und Besuchern erschwingliche und zugängliche Transportmöglichkeiten für die Stadt und die umliegenden Gebiete zur Verfügung. Dazu betreibt es fünf Buslinien und bietet Para-Transit Services sowie Shuttles zur nahegelegenen US-Militärbasis Fort Sill an.