

Die Gäste melden Probleme bei der Registrierung von digitalen Meldescheinen mit dem Geburtsdatum

- FAQ-Dokument zu Anwender-Fehleingaben -

Name	Date	Signature
Responsible for documentation	2021-12-28	Alexander Mishkin
Delivering committed	2021-12-28	Martin Schaarschmidt
Update requested		
Update published and committed		

Der MASCH Customer Service hat in den letzten Dezembertagen des Jahres 2021 vereinzelt Meldungen zu dem Thema:

“Die Gäste melden Probleme bei der Registrierung von digitalen Meldescheinen mit dem Geburtsdatum”

erhalten, die dann aufgrund einer ausgiebigen Untersuchung in allen Fällen auf Bedienfehler der Gäste zurückgeführt werden konnten:

1. Bei vielen Anwendern wirken sich seit November 2021 die erweiterten Security-Einschränkungen, ausgelöst durch die neuesten Updates der Hersteller Firefox, Apple und Google, negativ aus.

Viele Anwender übernehmen die von den Herstellern neu vorgeschlagenen Standardeinstellungen der Browser in Bezug auf Privatsphäre und Anonymität ohne ausreichend über die Konsequenzen nachzudenken.

Dabei verwenden Sie Hersteller das einfachste und zugleich restriktivste Merkmal: **die Blockierung von Cookies.**

Die meisten Anwender verstehen hierbei nicht, dass die Nutzung einer modernen und intuitiv zu benutzenden Website oder Web-Software auf das Zwischenspeichern von Cookies angewiesen ist, damit der Wechsel von einem Bildschirm zum Nächsten die vorher ausgewählten Informationen beibehält. Dieses temporäre Zwischenspeichern wird über Cookies gelöst, die wenn der Browser sie blockiert nicht zwischengespeichert werden und damit eine anwenderfreundliche Benutzung der Websoftware unmöglich macht.

Apple ist der Vorreiter einer Privacy-Welle die Cookies per Voreinstellung unterdrücken, weil viele Käufer von Smartphones irrtümlich glauben, dass Sie durch diese Massnahme weniger Werbung erhalten. Dis ist aber definitiv falsch.

Dass führt insbesondere bei der Anwendung des digitalen Meldescheines zu folgendem für den Anwender schwierigen Verhalten:

- a. Der registrierende Gast füllt ein wichtiges Datenfeld unter Umständen fehlerhaft aus (z.B. wird die Telefonnummer ohne internationale Vorwahl eingetragen) oder der Anwender lässt aus Versehen ein Pflichtfeld unausgefüllt.
- b. Dann kommt es beim Versuch die Daten zu speichern und zu versenden zu einer Warnung, dass die Eingabe unvollständig ist.

Gleichzeitig werden die für das temporäre Zwischenspeichern notwendigen Cookies unterdrückt und z.B. das Feld Geburtsdatum wird automatisch wieder auf "NULL" gesetzt. Mit funktionierender Cookie Einstellung seitens des Browsers würden die Cookies dafür sorgen, dass vorhandene Datumsfelder weiterhin bleiben.

- c. Der Gast füllt nun das angezeigte fehlerhafte Datenfeld aus, achtet in der Regel nicht darauf ob weitere Felder wieder zurückgesetzt wurden wie z.Bsp. das Geburtsdatum und möchten die Registrierung nun unmittelbar abschließen.
- d. Mit dem Klick auf "Daten senden" oder "Speichern" kommt dann erneut eine Fehlermeldung vom System, dass das Geburtsdatum fehlt und der Gast zieht den Schluss, dass das System sein Geburtsdatum nicht abspeichern kann, weil er sich nicht die Mühe gibt seine Eingaben korrekt und vollständig vor dem Speichern zu überprüfen.

Hier kann man von der Seite der Software kaum etwas machen, denn diese Art von kurzsichtigem Anwenderverhalten ist leider nicht durch die Software steuerbar.

2. Der zweite aufgetretene Fall, den der MASCH Support ermittelt hat, bereitet MASCH mehr Kopfzerbrechen:

Der Gast hat im ersten Schritt seine Daten ausgefüllt und dann die Registrierung für zusätzliche Gäste angeklickt über den Check-Mark mit dem Text:

"Ich möchte zusätzlich eine individuelle digitale Gästekarte für folgende mitreisende Personen beantragen."

Ihnen wird automatisch eine Gästekarte für Ihre Person PLUS 1 Person(en) erstellt.

Ich möchte zusätzlich eine individuelle digitale Gästekarte für folgende mitreisende Personen beantragen.

Um die individuelle Gästekarte für die mitreisende(n) Person(en) auszustellen, klicken Sie bitte auf den folgenden Button und geben Sie uns die notwendigen Angaben:

[Weiteren Gast hinzufügen](#)

Er hat nun begonnen einen Zusatzgast für die personalisierte Gästekarte zu registrieren, aber nach wenigen Sekunden bricht der Gast diese Registrierung ab, weil es ihm zuviel Arbeit ist. Wohlgermerkt nun steht dort eine unvollständige Registrierung des Zusatzgastes.

Ich möchte zusätzlich eine individuelle digitale Gästekarte für folgende mitreisende Personen beantragen.

Um die individuelle Gästekarte für die mitreisende(n) Person(en) auszustellen, klicken Sie bitte auf den folgenden Button und geben Sie uns die notwendigen Angaben:

Gast #2 X

Anrede* -	Vorname Alexander	Nachname* Duysens-Test
Geschlecht* -	Geburtsdatum* tt.mm.jjjj	E-Mail
Nationalität* -	Ausweistyp -	Ausweisnummer

Der Gast geht aber nicht logisch vor und anstatt über das "X" die nicht erfasste Zusatzperson zu löschen, hat er einfach wieder das Häkchen links oben entfernt und dann versucht den Basisdatensatz zu speichern.

Ihnen wird automatisch eine Gästekarte für Ihre Person PLUS 1 Person(en) erstellt.

Ich möchte zusätzlich eine individuelle digitale Gästekarte für folgende mitreisende Personen beantragen.

Im Hintergrund waren aber die unvollständigen Angaben zu dem Zusatzgast aber weiterhin vorhanden und das System fragt nun das Geburtsdatum des Zusatzgastes ab und bringt eine Fehlermeldung, dass das Geburtsdatum fehlt.

Hierbei handelt es sich klar um einen Bedienfehler des Gastes der nahezu unmöglich abzufangen ist.

MASCh hat deswegen die Texterklärung über dem Check-Mark kurzfristig erweitert:

Ich möchte zusätzlich eine individuelle digitale Gästekarte für folgende mitreisende Personen beantragen.

Um die individuelle Gästekarte für die mitreisende(n) Person(en) auszustellen, klicken Sie bitte auf den folgenden Button und geben Sie unten die notwendigen Angaben ein. Wenn Sie sich doch gegen eine Erfassung entscheiden, löschen Sie über das "X" die bereits erfassten Daten um weitere Fehlermeldungen zu verhindern!

Allerdings sind wir nicht davon überzeugt, dass der zusätzliche Satz:

Wenn Sie sich doch gegen eine Erfassung entscheiden, löschen Sie über das "X" die bereits erfassten Daten um weitere Fehlermeldungen zu verhindern!

dieses Fehlverhalten der Anwender grundsätzlich verhindern wird.

Dieses Problem wird dadurch verstärkt, dass wir in Vorbereitung des digitalen ÖV-Tickets, das ab Mitte Januar als SBB-konformes Ticket im Haslital ausgestellt wird, das Geburtsdatum bei den Zusatzgästen als Zwangsfeld konfigurieren mussten.

Beide Probleme sind aktuell in der Prüfung, wie wir diese Bedienerfehler abfangen können.

Es ist hierzu eine Lösung im 01/22 Update im Januar 2022 zu erwarten.

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte direkt an support@masch.com bzw. telefonisch über unsere Customer-Service Hotline unter +41 33 511 2135 bzw. +49 2203 8068 405.