



## *Info Presse n° 1*

# « @lantis : une primeur pour la vente de l'offre train internationale. »

Nous pouvons être fiers du module @lantis : grâce à cette application, la SNCB fait un pas important en avant vers la technologie de distribution future. La convivialité, les possibilités offertes aux vendeurs et les plates-formes techniques d'@lantis sont uniques au sein de l'offre ferroviaire internationale.

### **Une technologie de pointe pour les agents avec émission propre.**

La toute nouvelle interface de réservation @lantis est vraiment le "fin du fin". Le but de cette application est de devenir la seule interface utilisateurs pour les agences de voyages bénéficiant d'une émission propre. La technologie Internet n'est pas seulement utilisée pour offrir à cet agent le module de réservation et les informations, mais via cette même technologie, @lantis pourra imprimer sur des billets ATB.

Au niveau de son "module de réservation", ce nouveau programme offre **deux** possibilités importantes pour l'utilisateur.

Nous désignons la première possibilité par "**expert**", mode qui est destiné aux agents bien familiarisés avec les codes des différents trains et qui peuvent introduire ces codes directement. Il s'agit donc de « l'interface » des vrais spécialistes des trains.

La deuxième possibilité est désignée par le terme "**assistant**"; ici, l'utilisateur-vendeur ne doit pas connaître les codes car une "sélection TOP" indique les relations les plus fréquentes (et ce par saison), qui sont déjà toutes préencodées. Il suffit donc de "cliquer avec la souris" pour effectuer une réservation correcte.

En plus de ces programmes simples, @lantis offre une série de *valeurs ajoutées importantes* pour les futurs utilisateurs :

- toutes les **informations de vente** sont offertes **on-line**, toutes les promotions sont mises à disposition ;
- le voyageur peut recevoir un **"itinéraire"** ;
- l'impression d'une réservation n'est plus nécessaire avant la clôture d'un **dossier** de voyage : le parcours (y compris toutes les réservations nécessaires) peut en effet être composé avant d'imprimer tous les billets ;
- il existe un **accès direct au système d'inventaire Résarail** à Lille, car les réservations des trains à grande vitesse ne se font plus via le système allemand **EPA** à Munich. Les extras suivants sont donc prévus pour les trains à grande vitesse :
  - il existe un ticketing individuel (un billet par voyageur) ;
  - les réservations peuvent être effectuées sur la base du numéro de la place;
  - les billets peuvent être stockés temporairement dans le système et imprimés ultérieurement (d'où le nom de "stored tickets" avec un « Ticket Time Limit - TTL ») ;
  - l'agent de voyage peut demander un aperçu de tous ses dossiers et de là, annuler des places réservées auparavant ou imprimer ses "stored tickets".

A la fin de l'été, l'agent de voyages pourra en outre effectuer l'après-vente de manière très simple : les frais d'annulation sont alors portés en compte automatiquement.

Le traitement administratif et financier a également été renouvelé.

Lors de chaque réservation, un **"Dossier name record (DNR)** est créé on-line dans une base de données séparée qui peut être envoyé au back-office de l'agent de voyages.

## **@lantis et l'information de vente**

Etant donné les modifications permanentes intervenant dans l'offre, les prix et les nouvelles destinations, la mise à disposition on-line de l'information de vente est particulièrement importante. Cet élément est **une composante stratégique** de notre nouvelle application de vente.

Cela signifie également qu'à l'avenir, les documents écrits et les "updates" seront de moins en moins importants. Afin d'assurer l'actualisation permanente de ces informations et de la "sélection TOP", nous avons créé au sein de notre organisation un « compétence centre » rassemblant les product managers des différents produits dans un ensemble structuré.

@lantis reprend des pages info et la sélection TOP comprend plus de 100 relations internationales préprogrammées.

Les agences de voyages auront accès aux promotions via @lantis.

## **Aspects techniques d'@lantis**

### ***Distribution d'@lantis : avec les GDS comme partenaires.***

Pour la distribution de l'application @lantis, il a été fait appel aux GDS (les systèmes de distribution) afin de permettre les réservations et l'impression via leur réseau, leurs PC et leurs imprimantes.

Etant donné que la plupart des GDS organiseront la communication avec les agents de voyages via le protocole IP, cette solution s'imposait comme une évidence.

La collaboration avec les GDS couvre donc trois domaines :

- **utilisation du réseau** : pour pouvoir utiliser @lantis de manière souple, il faut de préférence une capacité de 64 Kb.
- **utilisation du PC** : l'interface @lantis peut être chargée sur le PC avec un simple browser Netscape ou Explorer. En principe, aucune intervention n'est nécessaire ;
- **utilisation de l'imprimante** : il faut de préférence avoir un shared printing avec les GDS sur la même imprimante : 2 couches : IATA et Train.

### ***Supplément technique***

Le produit @lantis est une application mise à la disposition des utilisateurs finaux, en l'occurrence les agences de voyages, via un serveur web internet (serveur HTTP).

Ces utilisateurs finaux peuvent utiliser @lantis via un "browser". L'utilisation de l'application @lantis se rapproche très fort de celle d'un site internet ordinaire et le support des webbrowsers les plus populaires, à savoir Microsoft Internet Explorer 4.x et Netscape Navigator 4.x, a fait l'objet d'un soin tout particulier. Les utilisateurs finaux ont accès au serveur @lantis via l'intemet ou une liaison via les GDS.

Pour personnaliser les pages web, chaque utilisateur final doit se logger dans l'application @lantis au moyen d'un nom d'utilisateur et du mot de passe correspondant.

Le serveur HTTP est la dernière version du Silverstream Java Application Server. Java est également le langage dans lequel la SNCB, en collaboration avec la E-corporation, a développé toute l'application @lantis. Les interfaces utilisateurs ou "presentation layer" sont créées à l'aide des assistants Silverstream. Le 'business logic' ou 'middle tier' se compose essentiellement de 'servlets' Java. A la SNCB, les webmasters utilisent enfin des plates-formes Java pour introduire des données, notamment dans la base de données TOP-sélections.

La base de données utilisée pour la mise à jour de toutes les données de train et de réservation dans l'application @lantis est une base de données Oracle 8.

Le défi le plus important de l'application est d'assurer l'interface du 'business logic' avec les systèmes back-end qui effectuent les réservations de train finales et la communication avec les systèmes d'impression. Le protocole TAMARA développé par la SNCB fait office d'intermédiaire. Lors de chaque opération de réservation réussie, l'application @lantis transmettra les données correctement formatées au système de réservation via Tamara, après quoi un ordre d'impression sera envoyé à l'imprimante spécifique de l'agence de voyages qui a effectué la réservation. En fonction de la connectivité de cette agence de voyages, l'ordre d'impression passe par la solution SNCB ou par un module d'impression fourni par les GDS.



## **Info Presse rt° 2**

### **1/ Le Rail Service Centre (RSC) : un service efficace pour les agences de voyages sans émission.**

*Grâce à la création du Rail Service Centre, Voyageurs International ouvre désormais la distribution du trafic international voyageurs à toutes les agences de voyage.*

L'introduction du Rail Service Centre (RSC) constitue l'une des plus importantes modifications intervenues au cours des 6 derniers mois. Le RSC est un central d'appel auquel les organisateurs de voyages ou les intermédiaires de voyages souhaitant offrir le produit ferroviaire à leurs clients peuvent s'adresser pour l'achat de l'offre ferroviaire.

L'offre du trafic international voyageurs devient ainsi accessible à toutes les agences de voyage belges. Grâce au RSC, ce qui n'était auparavant possible que pour les agences de voyage "avec émission propre" (à savoir les agences accréditées, qui peuvent donc émettre des billets de train elles-mêmes) l'est désormais pour les agences de voyage "*sans émission propre*" optant pour la vente du train.

Il s'agit d'un marché totalement nouveau pour la SNCB - CA-Voyageurs International. Les anciennes restrictions en matière d'accréditation - telles que la part minimum belge, un collaborateur spécialisé dans la vente de trains et les garanties demandées - ne sont plus d'application.

L'objectif est de proposer une offre sur mesure à toutes les agences de voyage professionnelles. Les organisations ayant un chiffre d'affaire trop bas, un chiffre d'affaires très spécifique (par exemple les tours-opérateurs spécialisés) ou les chaînes possédant de nombreuses agences fort disséminées feront à l'avenir de plus en plus appel aux services du Rail Service Centre.

En Outre, le RSC offrira un certain nombre de produits à valeur ajoutée qui ne sont pas disponibles via les facilités de réservation actuelles : tickets d'accès à Disneyland, cartes d'accès au Dome, au London Eye, cartes d'entrée pour les grandes expositions, etc.). En principe, le RSC peut délivrer tant le billet de train Thalys pour Disneyland Paris que les cartes d'entrée proprement dites.

De plus, le RSC peut aussi fonctionner comme un helpdesk au cas où l'agence de voyage rencontrerait un problème avec son occupation de train pour les réservations ou serait confrontée à la maladie de son personnel de sa cellule train.

*Les objectifs du RSC ont donc une plus grande portée qu'on pourrait le penser en premier lieu : CA VI souhaite en effet développer son partenariat avec les agents de voyage, et ce sur tous les terrains.*

## **2/ Des interfaces de vente résolument tournées vers l'avenir pour l'agent de voyages sans émission propre : Divine**

Au cours de l'année dernière, la SNCB CA/VI s'est surtout employée à développer une interface utilisateurs simple à exploiter par l'agent de voyages comme client du RSC. Cet interface devait être basé sur les technologies les plus récentes et ne pas dépendre d'une plateforme; en clair, tout le monde doit pouvoir y accéder via le PC.

Pour les agents de voyages sans émission propre (clients RSC), le module de réservation "Divine TA" a été développé. Ce module de réservation est offert gratuitement et est en permanence à la disposition de l'agent de voyages.

Cette interface permet de vérifier de manière très conviviale la disponibilité de la réservation et d'effectuer une réservation pour toutes les ventes TGV (Thalys, Eurostar, TGV Interconnexion). Cette innovation technique offre une solution pour plus de 90% des ventes de train des agences de voyage n'assurant pas elles-mêmes l'émission de billets.

Le billet est imprimé au niveau central au Rail Service Centre, puis est soit envoyé soit mis à disposition à la gare de Bruxelles-Midi ou dans une gare au choix pour les "last minutes".

## *Info Presse n° 3*

### **Le Rail News : notre mode de communication actuel**

Nous mettons tout en œuvre afin de pouvoir communiquer de manière interactive avec le client.

C'est pourquoi nous avons cette année lancé le "Rail News".

Le Rail News paraît *chaque premier mercredi du mois*. Il est envoyé par fax ou par e-mail et donne un aperçu des principales modifications de l'offre train.

A l'avenir, nous distribuerons aux agences de voyages de plus en plus d'informations de fond concernant cette offre, car nous sommes convaincus que nous pouvons ainsi éliminer au plus vite l'idée préconçue selon laquelle "les trains sont pénibles".

De plus, via des "éditions spéciales", nous pouvons dorénavant informer de manière rapide et directe les agences de voyages à propos de thèmes particuliers : réservations pour des groupes, nouvelles offres, etc.

Un concours est également organisé lors de la parution de chaque Rail News.

Aujourd'hui, le Rail News est envoyé à ± 800 adresses.