

BILJETTENVERKOOP OP INTERNET • Dominique Delair

S U C C E S E N Z I L V E R V O O R D E N M B S

HET SPOOR 20 APRIL 2005

Een jaar geleden werd de on line-verkoop van biljetten gestart op Internet. Met deze snelle, comfortabele en betrouwbare verkoopformule kunnen biljetten in binnenverkeer via Internet worden verkregen: de klant betaalt on line en print het ticket thuis op een kleurenprinter of een zwart/wit-printer.

Het project werd geleid door Koen Van De Putte, sinds negen jaar burgerlijk ingenieur bij de vroegere stafdienst ICT (Information & Communication Technology). Als Account Manager is hij momenteel verantwoordelijk voor de informaticaprojecten voor de nieuwe NMBS, de spoorwegoperator.

Koen Van De Putte, informaticus in hart en nieren, heeft binnen de NMBS heel wat toepassingen geïntroduceerd. Hij begon zijn loopbaan met het uitwerken van het project *Artemis* en ontwierp de toepassing *Artweb*, die het mogelijk maakt om het treinverkeer in real-time te volgen via het intraweb. Hij heeft eveneens meegewerkt aan de ontwikkeling van het project *Atlas* dat de opvolging verzekert van de locomotieven via satelliet (GPS). Vervolgens werkte hij voor de eenheid Reizigers Nationaal mee aan de ontwikkeling van het project *Alasca*, dat gestart werd na het ongeval in Pécrot en het mogelijk

maakt via een SMS-technologie de begeleider en de bestuurder van een trein foutloos te identificeren en te contacteren.

Tot slot zette hij zich aan het project *On line-verkoop van biljetten*. Hij realiseerde het project in een recordtijd: vier maanden vanaf het concept tot de indienstelling ervan! Hij genoot weliswaar permanent de steun van een team van vijf medewerkers alsook van een nauwe samenwerking met alle betrokken diensten van de eenheden *ICT en Reizigers*.

« Zonder hun waardevolle samenwerking zou het *Ticket On Line* niet zo snel van de grond zijn gekomen », aldus Koen Van De Putte. Het concept steunt eveneens op een bestaande en bij de loketbedienden bekende toepassing, het systeem SABIN.

WEDSTRIJD

Trends, het onafhankelijke Belgische weekblad voor de economische en financiële wereld organiseert elk jaar een wedstrijd die de in hun categorieën meest vernieuwende projecten belooft. Het zijn de *ICT Trends Awards*.

In 2004 werd Koen Van De Putte ingeschreven door zijn management én geselecteerd. In totaal werden elf personen genomineerd. Hij verdedigde voor de NMBS zijn project *Ticket On Line* en kreeg er de *Zilveren Award* voor.

HET BELANG VAN VERKOOP ON LINE

Aan het begin van de jaren tweeduizend zijn de behoeften van de klanten geëvolueerd. De NMBS als spoorwegoperator heeft haar distributiekanaal gedi-versifieerd.

- Dankzij deze verkoopformule kan de reiziger biljetten kopen *om het even waar, om het even wanneer, om het even hoe*.

- De verkoop via internet laat toe een nieuw publiek te winnen, dat tot dusver weinig geneigd was om de trein te nemen. "Heel wat mensen nemen de trein niet omdat ze niet graag aanschuiven aan het loket. Dat geldt meer bepaald voor zakenmensen.

- Omdat bepaalde kleine stations geen tickets verkopen, moeten de reizigers een biljet kopen bij de treinbegeleider; de meesten houden daar niet van, omdat ze de indruk hebben dat ze fout zijn.

- De vervoerbewijzen die via *Ticket on line* te verkrijgen zijn, vertegenwoordigen momenteel 30 % van de omzet maar 85 % van het aantal verrichtingen. Dit betekent dat het een goede doelgroep betreft om het aanschuiven aan de loketten te verminderen.

PRODUCTVEILIGHEID EN CONTROLEMIDDELEN

Gelet op het feit dat de verkochte biljetten niet voor een toegewezen plaats

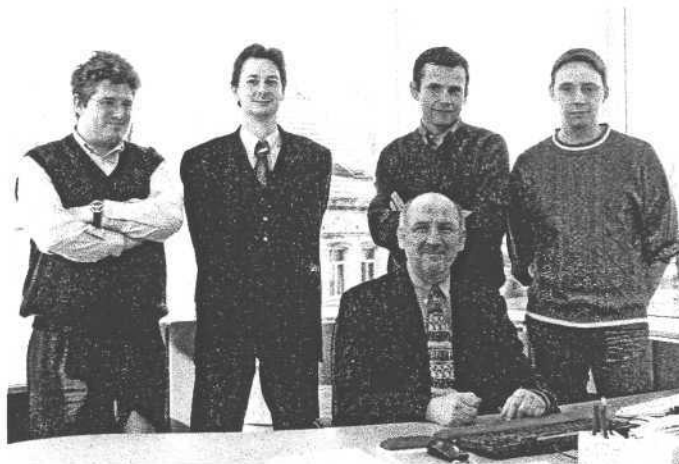
gelden zoals in een vliegtuig of in een HST, moesten de middelen tegen fraude worden opgedreven. Ten opzichte van de door andere Europese spoorwegen gebruikte systemen, denkt de NMBS op dit vlak voor een primeur te hebben gezorgd. Ze heeft immers een open lusprocédé ontwikkeld, dat het mogelijk maakt de tickets van het volledige netwerk te commercialiseren zonder de taak van de begeleiders te verzwaren.

We zien hieronder meer in detail de beschermingen tegen fraude van het ticket:

- Foto: op het biljet is een afbeelding afgedrukt. Die afbeelding is elke dag anders;
- Afdruk: de naam en de voornaam van de reiziger alsook het traject worden meerdere malen geprint over de foto, wat vervalsing bemoeilijkt;
- Naam: het biljet op naam. Een fraudeur zal twee keer nadenken ...
- Controlecode: bij twijfel kan de begeleider een op het biljet gedrukte code controleren, door de karakteristieken van het biljet in te voeren in zijn draagbare terminal. Deze moet een code vermelden die overeenkomt met de code op het biljet;
- Streepjescode: hetzelfde principe als de controlecode; sneller, zal worden gebruikt met de nieuwe draagbare terminal *Ibis* van de begeleiders. (ex-Yvette).

EENVOUDIG EN AANTREKKELIJK OM MEE TE WERKEN

De klant gaat aan zijn computer zitten, surft naar www.nmbs.be en selecteert het veld *Koop on line*. Momenteel kan hij een biljet voor het nationale spoor-net kopen. Na zijn keuze te hebben bevestigd, betaalt hij met een kredietkaart of met Bancontact/Mister Cash (voor wie over een kleine Banxafe-lezer beschikt); nadien kan hij zijn biljet afdrukken op formaat A4.



▲ Medewerkers aan het project Ticket On Line.

Sinds kort kan de klant eveneens on line treinkaarten valideren. Het volstaat het nummer van de treinkaart, de geboortedatum alsook de gewenste aanvangsdatum in te voeren en de betaling te verrichten. De validering wordt met *De Post* toegestuurd de werkdag volgend op de bestelling.

IN DE TOEKOMST....

De NMBS streeft ernaar haar diensten on line voortdurend uit te breiden.

Wat de betaling betreft, hoopt ze overeenkomsten te kunnen sluiten met de banken om de betaling toe te laten via de systemen van elektronisch bankieren – PC banking – want momenteel kan de betalingswijze een rem zijn voor de klanten. Kredietkaarten zijn immers minder courant bij treingebruikers dan bij personen die vliegtuigtickets kopen. Wat het gebruik van Bancontact/Mister Cash betreft, zijn er maar weinig mensen die een Banxafe-lezer in huis hebben. In de toekomst kan het gebruik van de GSM worden overwogen.

De NMBS wil eveneens het werk van haar belangrijkste klanten zoals *De Post* en *Belgacom* verlichten door het – *home ticketing for contractors* – te creëren. Deze ondernemingen zouden

beschikken over een toegangscode zodat ze volgens hun behoeften biljetten kunnen bestellen. De uitgegeven biljetten zouden op het einde van de maand gefactureerd worden.

Ticket On Line, dat in maart 2004 werd opgestart, is echt een succes. Meer dan 70.000 biljetten en valideringen van treinkaarten zijn al verkocht via internet. ■