

12/03/2004

## **Ticket On Line: Première européenne pour la SNCB**

**Acheter et imprimer via internet son billet de train en trafic intérieur**

*La SNCB met tout en œuvre pour offrir à ses clients des services qualitatifs et attrayants. Les diverses formules de prix ont bénéficié il y a peu d'une simplification. Les déplacements Domicile-Travail sont devenus gratuits pour nombre de personnes depuis le début de ce mois. Cette semaine, la SNCB a lancé la vente en ligne d'un certain nombre de produits. Cela participe de la philosophie d'offrir à sa clientèle la possibilité d'acquiescer un titre de transport par l'entremise du plus grand nombre de canaux possibles.*

### **Première européenne**

Depuis le 12 mars, les clients ont la possibilité d'acheter en ligne un certain nombre de formules (e-billets) grâce à une connexion internet. Tout un chacun peut acheter via un système simple et sûr, ses billets. Il s'agit de billets nominatifs, payés via le système Banksys, et pouvant être imprimés à domicile. De cette manière, la SNCB espère vendre 4% de ses titres de transport en trafic intérieur en 2004. Le système sera étendu plus tard dans l'année (par exemple, pour le renouvellement des Cartes-Train,...). Il s'agit d'une application unique en Europe : le client peut acheter un billet pour n'importe quel train du réseau intérieur. De plus, ce système a été développé par la SNCB elle-même.

### **Un processus simple**

L'achat en ligne d'un billet s'effectue en 7 étapes simples : le client fait d'abord son choix parmi les produits proposés. A l'étape suivante, il définit ses souhaits de voyage (destination, date, aller-retour ou aller simple,...) Le choix du client – quel produit pour quel voyage – est ensuite confirmé. Le voyage doit alors être commandé (données du voyageur et du payeur). Ceci doit également être confirmé. Le paiement constitue l'étape suivante : le client choisit de payer par carte de crédit ou via Bancontact. Ce choix fait, le client doit compléter ses données de paiement sur une page sécurisée de Banksys. L'ensemble du processus peut être annulé jusqu'à cette étape. La dernière étape est constituée par la livraison du titre de transport. Une fois le paiement accepté et confirmé, le

titre de transport commandé s'ouvre automatiquement dans le navigateur et est envoyé dans le même temps à l'adresse e-mail renseignée par le client. Ce dernier peut alors choisir quand il souhaite imprimer son (ses) billet(s) (immédiatement, à partir du navigateur, ou plus tard, à partir du mail). Chaque billet est bien entendu sécurisé contre les fraudes éventuelles, notamment au moyen d'un code produit, d'une illustration changeant tous les jours et d'un code barre. Les accompagnateurs de train peuvent ainsi identifier immédiatement les billets falsifiés.

### **Une utilisation conviviale et sûre**

Acheter des billets en ligne est très facile : il suffit de surfer sur [www.sncb.be](http://www.sncb.be) et d'aller à la rubrique « Voyager en Belgique ». D'un clic sur l'icône Ticket On Line, on accèdent directement à la nouvelle application. Il existe aussi une autre possibilité. La personne qui effectue une recherche horaire sur le site de la SNCB se voit offrir dans le même temps la possibilité d'acheter immédiatement un titre de transport pour le voyage choisi. Ticket On Line est disponible 24 heures sur 24. Un helpdesk est également à disposition de ceux qui pourraient rencontrer des problèmes. Le client n'a pas besoin de disposer d'argent liquide sur lui et le paiement via internet est sécurisé de manière optimale grâce à la collaboration avec Banksys. Les titres de transport sont également suffisamment sécurisés contre la fraude.

### **Une large offre de canaux de ventes**

La vente par internet fait partie intégrante de la volonté de la SNCB d'offrir à ses clients un maximum de possibilités pour l'achat de titres de transport. Dans ce contexte, la SNCB développe une stratégie afin d'élargir l'offre des divers canaux de vente mis à la disposition du client. Le principe central ici est « Anywhere / Anytime / Anyhow ». Chaque canal possède ses propres caractéristiques :

- les guichets : contact personnalisé, offre la possibilité de donner des explications complémentaires au client, proximité avec le client, convient pour tous les produits ;
- les distributeurs automatiques de billets : rapides, efficaces, large offre de produits ;
- le téléphone : contact personnalisé, produits spécialisés (voyages en groupe) ;
- internet : convivial, sûr, accessible « partout », 24h/24 ;
- dans l'avenir : de nouveaux canaux de distribution externes (tels que librairies, ...)