

Date: 25/11/2004

### **La SNCB primée lors des ICT Trends Awards 2004**

**La SNCB obtient la récompense d' « Argent » pour son projet « Ticket On Line » et offre dès aujourd'hui la possibilité aux détenteurs de Cartes Train de renouveler leur abonnement *en ligne***

*Hier soir, lors de la soirée des ICT Trends Awards, la SNCB a été récompensée pour son projet d'innovation permettant la vente par Internet de billets de train en trafic intérieur. Sa réalisation est le fruit d'une étroite collaboration entre les départements Informatique et Voyageurs. Plus de 50 000 billets ont déjà été vendus en ligne et le projet ne cesse de se développer afin d'offrir de nouveaux services et plus de facilité aux clients, comme le renouvellement des abonnements par Internet.*

### **La récompense**

Chaque année, les ICT Trends Awards sont à la recherche de projets les plus novateurs dans plusieurs catégories. La SNCB a été primée dans la catégorie Services Publics pour le projet « Ticket On Line ». Ce système, développé en interne par la SNCB, permet aujourd'hui aux clients d'acquérir un billet de train, en service intérieur, par Internet, d'effectuer le paiement *en ligne* et d'imprimer le ticket à domicile, sur leur propre imprimante.

Le projet induisait également un moyen de contrôle pour les accompagnateurs de train et garantit la sécurité du produit contre les fraudes éventuelles au moyen, notamment, d'une illustration changeant chaque jour et d'un code barre. Réalisé dans un délai extrêmement court – 4 mois à partir du concept jusqu'à la mise en service, il a été entièrement développé au sein même de l'entreprise.

Lancé le 12 mars 2004, le « Ticket On Line » connaît un franc succès : à ce jour, plus de 50 000 billets ont déjà été vendus via le site [www.sncb.be](http://www.sncb.be) et imprimés à domicile. Outre l'avantage pour le client de pouvoir acheter un billet en dehors des heures d'ouverture, ce service témoigne également de la volonté de la SNCB d'élargir toujours davantage ses points de vente pour la facilité et le confort de ses voyageurs.

### **Renouveler sa Carte Train *en ligne***

Après l'achat de billets en ligne, la validation des Cartes Train scolaires par téléphone et la vente de certains produits en librairie, la SNCB étoffe encore sa gamme de services en permettant dès aujourd'hui aux détenteurs de Cartes Train (*trajet, réseau ou scolaire*) de renouveler la période de validité de leur carte par Internet, évitant ainsi la file aux guichets. Comme pour l'achat de billets, la procédure est simple et compte plusieurs étapes. Le paiement s'effectue par carte de crédit ou Bancontact (au moyen d'un terminal C-ZAM). Après avoir effectué la demande, le

**client reçoit un courrier électronique de confirmation. La validation est envoyée par la Poste le jour ouvrable qui suit la commande. Afin de garantir la réception à domicile dans les délais, la demande de validation doit être effectuée au minimum 10 jours à l'avance et au maximum 31 jours avant validation.**

**Un helpdesk est à disposition des personnes qui rencontreraient des problèmes au 02/528 28 51.**

**Et demain...**

**La SNCB vise à faire évoluer sans cesse ses services en ligne, dans l'intérêt de ses clients. Le prix qu'elle vient de remporter reflète ce souci d'innovation. Les différentes applications du projet permettront d'aller encore plus loin, notamment pour les entreprises qui veulent imprimer des billets pour leurs membres du personnel. Les autres Cartes Train (RailFlex et Campus) pourront également être renouvelées par Internet dans un proche avenir.**

**[www.sncb.be](http://www.sncb.be)**