



Datum: 25/11/04

De NMBS bekroond bij de ICT Trends Awards

**De NMBS krijgt de zilveren bekroning voor haar project "Ticket on line"
Vanaf vandaag kunnen klanten ook hun treinkaart on line vernieuwen**

Gisteravond werd de NMBS ter gelegenheid van de ICT Trends Awards gelauwerd voor haar innoverend project voor de verkoop van binnenlandse treintickets via het internet. Het kwam tot stand uit een nauwe samenwerking tussen de directies Informatica en Reizigers. Reeds meer dan 50 000 tickets werden on line verkocht. De ontwikkeling van het project gaat verder met nieuwe diensten en meer mogelijkheden voor de klanten. De vernieuwing van treinkaarten via het internet is de meest recente stap.

De bekroning

Ieder jaar gaat ICT Trends Awards op zoek naar de meest vernieuwende projecten in verschillende categorieën. De NMBS werd uitverkoren in de categorie Openbare Diensten voor het project "Ticket on line". Dit intern ontwikkeld systeem biedt de klant de mogelijkheid om een ticket voor het binnenlands treinverkeer te bekomen via het internet, het on line te betalen en het thuis zelf uit te printen.

Het project vereiste ook een controlemogelijkheid voor de treinbegeleiders en garandeerde de beveiliging van het product tegen eventuele fraudeurs door middel van een iedere dag wisselende afbeelding en een barcode. De interne ontwikkeling, van concept tot ingebruikneming, gebeurde in slechts vier maanden tijd!

Sinds de lancering op 12 maart beleeft "Ticket on line" een waar succesverhaal. Tot vandaag werden reeds meer dan 50 000 tickets gekocht op www.nmbs.be en thuis uitgeprint. Het systeem biedt niet alleen het voordeel dat de klant ook buiten de openingstijden van de loketten een ticket kan kopen. Het is ook een goed voorbeeld van de keuze van de NMBS om haar verkoopkanalen verder uit te breiden in functie van het gemak en het comfort van de reizigers.

Treinkaarten on line verlengen

Na de nieuwe mogelijkheid om tickets on line te kopen, schooltreinkaarten telefonisch te valideren en bepaalde producten in dagbladhandelaars te verkrijgen, breidt de NMBS haar gamma verder uit. Vanaf vandaag kunnen klanten de geldigheid van hun treinkaart (traject-, net en schooltreinkaart) vernieuwen via internet, en op die manier vermijden om aan te schuiven aan het loket. De procedure is even eenvoudig als voor de aankoop van tickets en bestaat uit verschillende stappen. De betaling gebeurt per kredietkaart of Bancontact (d.m.v. een C-ZAM-terminal). Na invoering van de aanvraag krijgt de klant een elektronisch bevestigingsbericht. De validering wordt nog de (werk)dag van de bestelling met De Post verstuurd. Om zeker te zijn dat de zending tijdig toekomt, moet de vraag tot validering minstens 10 en maximum 30 dagen voor de geldigheidsperiode worden ingediend.

Personen die moeilijkheden zouden ondervinden kunnen op het telefoonnummer 02/528 28 51 terecht bij een helpdesk.

Toekomstplannen

De NMBS wenst zeker op deze weg verder te gaan en in het belang van de klant ook andere diensten on line aan te bieden. De ontvangen prijs zet die overtuiging om te innoveren in de schijnwerpers. De verschillende toepassingen van het project "Ticket on line" effenen het pad voor andere mogelijkheden, zoals voor bedrijven die tickets willen printen voor personeelsleden. In de nabije toekomst zullen ook andere treinkaarten (Railflex en Campus) via het internet kunnen worden vernieuwd.