

datum: 26/05/2004

Nieuwe website voor de NMBS

De NMBS heeft haar website volledig vernieuwd om de internet-klanten nog beter te kunnen ontvangen. Een nieuwe look, meer en gedetailleerdere informatie en een vereenvoudigde navigatiestructuur zijn de belangrijkste kenmerken van de nieuwe site. Op deze manier hoopt het bedrijf tot een nog betere interactie met haar klanten te komen. Bovendien maakt de nieuwe site de onderneming transparanter bij het grote publiek.

Met meer dan 30.000 bezoekers per dag is de NMBS-site een van de meest bezochte websites in België. De nieuwe site moet ervoor zorgen dat klanten sneller en makkelijker bij de nuttige informatie raken. Hij beschikt nu over een eenvoudiger navigatiestructuur, een volledig herschreven en vollediger inhoud en een dynamischere look. En, erg belangrijk, de internetklanten moeten minder klikken om bij de gewenste toepassing te komen (dienstregelingen, online-verkoop, ...).

Enkele nieuwigheden

De nieuwe website beschikt over een aantal belangrijke nieuwigheden die dankzij de eenvoudige navigatie erg makkelijk toegankelijk zijn. Dit zijn enkele voorbeelden:

- Men kon al enkele jaren de dienstregeling van de binnenlandse treinen opzoeken. Vanaf nu kan men ook **internationale dienstregelingen** raadplegen. Deze dienstregelingen zijn voortaan vanop de homepage beschikbaar. Iedereen die ergens in Europa met de trein wil reizen kan dankzij dit systeem dienstregelingen en aansluitingen vanuit eender welk station opvragen. Ook de internationale pagina's van de website werden opgefrist: ze nodigen nu echt uit om Europa met de trein te ontdekken. Over verschillende Europese bestemmingen is een uitgebreide beschrijving en allerhande praktische en toeristische informatie (adressen, links, ...) beschikbaar.
- Ook de pagina's "Reizen in België" kregen een opknapbeurt. Dienstregelingen zijn voortaan ook **makkelijk per lijn te downloaden en uit te printen**. Bovendien wordt voor elk station een korte beschrijving gegeven met de mogelijke diensten (parking, hulp voor reizigers met beperkte mobiliteit, ...). De verschillende reisformules worden ook op een eenvoudigere manier aan de klanten voorgesteld. Zo kan hij of zij snel die formule kiezen die het meest aan de behoefte beantwoordt. Deze inspanning past binnen de ambitie van het bedrijf om haar productgamma te vereenvoudigen.

- De toepassing “**Ticket on line**” (voor het binnenlands verkeer) heeft eveneens een vooraanstaande plaats op de site. Klanten kunnen nu van thuis uit biljetten kopen en uitprinten, wat overigens een succesvolle nieuwigheid is. Tijdens de eerste 2,5 maand werden al 15.500 biljetten verkocht.

Ticket on line: enkele sleutelgegevens

- ⇒ *Bijna 70% van de verkochte biljetten zijn gewone biljetten aan volle prijs*
 - ⇒ *Meer dan 15% van de verkochte biljetten zijn geldig in eerste klas, terwijl het aandeel van de eerste klas-biljetten in de traditionele verkoop slechts 5% bedraagt*
 - ⇒ *De verkoop bereikt een hoogtepunt tussen 20h00 en middernacht, dus op het moment dat de loketten meestal gesloten zijn*
 - ⇒ *Topbestemmingen zijn Brussel (30%), Antwerpen (13%) en de luchthaven (12%)*
- Meer dan 100 B-Dagtrips (uitstapjes met de trein naar verschillende toeristische bestemmingen) werden in een **nieuwe database** gestoken, wat het voor de klant makkelijker maakt om tussen alle mogelijke B-Dagtrips te kiezen. Bij elke uitstap is meteen meer informatie over de bestemming en de prijs beschikbaar.
 - Op de nieuwe site kan men voortaan ook informatie terugvinden over andere aspecten van het bedrijf, die tot nu toe minder gekend waren. Zo is een heel hoofdstuk gewijd aan de **investerings van de NMBS**, waardoor men bijvoorbeeld een kaart met de investeringen per provincie kan oproepen.
 - Om ook in te spelen op vragen van studenten en de vele spoorwegliefhebbers wordt de **geschiedenis van het bedrijf** rijkelijk toegelicht. Daarnaast is er ook een heuse fototheek aanwezig met illustraties van de verschillende fases van de ontwikkeling van de infrastructuur en het materieel.
 - Tenslotte werd ook aan de pers gedacht: de **persberichten** worden voortaan online in een database geplaatst, wat het achteraf terugvinden eenvoudig maakt. Men kan zoeken op thema, trefwoord of datum.

Een eerste fase

Natuurlijk zal de website mee-evolueren met de ontwikkeling van het bedrijf. Er zullen ook steeds nieuwe toepassingen ter beschikking gesteld worden van de klanten, in lijn met technologische mogelijkheden. Bepaalde hoofdstukken die in deze eerste fase nog niet werden vernieuwd, zullen in de komende maanden worden aangepast. De bijna 1000 pagina's waaruit de site is opgebouwd zijn momenteel enkel in het Nederlands of het Frans beschikbaar, op termijn wordt voor een vertaling naar het Duits en het Engels gezorgd. De nieuwe site kan ook door slechthzienden of blinden worden geconsulteerd, en dit aspect zal in de komende maanden nog verder worden verbeterd.

**Ontdek de nieuwe website op:
www.nmbs.be**