

# **Ticket On Line: Europese première voor de NMBS**

**Treinticket voor binnenlands verkeer kopen en printen via internet**

***De NMBS doet er alles aan om haar klanten kwalitatieve en aantrekkelijke service aan te bieden. Eerder werd al aan de verschillende tariefformules gesleuteld. Het woon-werkverkeer is sinds begin deze maand voor heel wat mensen gratis. Sinds deze week is de NMBS gestart met het online verkopen van een aantal producten. Dit past binnen de filosofie om haar klanten via zoveel mogelijk kanalen de mogelijkheid aan te bieden om zich een vervoersbewijs aan te schaffen.***

## **Europese première**

Sinds 12 maart kunnen de klanten met een internetverbinding een aantal formules (e-biljetten) online kopen. Iedereen kan via een eenvoudig en veilig systeem biljetten bekomen. Het gaat om nominatieve biljetten, die worden betaald via Banksys en thuis kunnen worden geprint. De NMBS hoopt op deze manier 4% van haar vervoerbewijzen binnenland te verkopen in 2004. Later dit jaar wordt het systeem uitgebreid (bv. de online hernieuwing van treinkaarten, ...). Het is een unieke toepassing in Europa: de klant kan voor elke trein op het binnenlandse net een kaartje kopen. Bovendien werd dit systeem door de NMBS zelf ontwikkeld.

## **Eenvoudig proces**

Het online kopen van een biljet gaat in 7 eenvoudige stappen. Eerst maakt de klant een keuze uit de aangeboden producten. In de volgende stap definieert hij de reiswensen (bestemming, datum, heen en terug of enkele reis, ...). De keuze van de klant – welk product voor welke reis – wordt vervolgens bevestigd. Daarna moet de reis worden besteld (gegevens van reizigers en betaler). Ook dit wordt weer bevestigd. De volgende stap is de betaling: kiest de klant voor een betaling met een kredietkaart of via Bancontact. Eens deze keuze gemaakt is, moet de klant zijn betalingsgegevens invullen op een beveiligde Banksys-pagina. Tot en met deze stap kan het hele proces worden geannuleerd. De laatste stap is de levering van het vervoerbewijs. Wanneer de betaling is aanvaard en bevestigd, wordt in de browser automatisch het vervoerbewijs geopend en tegelijk wordt dit naar het aangegeven emailadres verstuurd. Zo kan de klant kiezen wanneer hij zijn biljet(ten) uitprint (onmiddellijk uit het browservenster, of later, uit de

email). Elk biljet is uiteraard beveiligd tegen mogelijke fraude, onder meer aan de hand van een productcode en een afbeelding die elke dag wijzigen en een barcode. De treinbegeleiders kunnen zo onmiddellijk vervalste biljetten herkennen.

### **Gebruiksvriendelijk en veilig**

Online biljetten kopen is heel eenvoudig. De klanten surfen op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) naar de rubriek 'Reizen in België'. Met een klik op het Ticket On Line-icoontje komen ze onmiddellijk in de nieuwe toepassing. Het kan ook anders. Wie op de NMBS-site een dienstregeling opzoekt, heeft voortaan de mogelijkheid om voor de gekozen reis onmiddellijk een vervoerbewijs aan te kopen. Ticket On Line is 24 uur op 24 uur beschikbaar en er is ook een helpdesk ter beschikking voor wie problemen moest ondervinden. De klant moet geen cash bij zich hebben en de betaling via internet is optimaal beveiligd dankzij de samenwerking met Banksys. Bovendien zijn de vervoerbewijzen ook voldoende beveiligd tegen fraude.

### **Ruim aanbod van verkoopkanalen**

Kopen via internet past binnen de filosofie van de NMBS om haar klanten een maximum aan mogelijkheden aan te bieden om een vervoerbewijs te kopen. In die context voert de NMBS een strategie om het aanbod van verschillende verkoopkanalen voor de klant uit te breiden, om op zoveel mogelijk behoeften van de klant in te spelen. Het principe dat daarbij centraal staat is "Overal / Eender Hoe / Altijd". Elk kanaal heeft eigen karakteristieken:

- loket: persoonlijk contact, biedt ruimte voor extra uitleg aan de klant, staat dichtbij de klant, geschikt voor alle producten
- automatische ticketverdeler: snel, efficiënt, ruim aanbod aan producten
- telefoon: persoonlijk contact, gespecialiseerde producten (groepsreizen)
- internet: gebruiksvriendelijk, veilig, "overal" toegankelijk, 24u/24u
- in de toekomst: nieuwe externe distributiekkanalen (bv. krantenwinkel, ...).