

## Mediabericht

### Treintickets uit verkoopautomaat

Treinreizigers kunnen weldra hun tickets uit een automaat halen. De eerste verkoopautomaten worden deze week in dienst genomen in drie proefstations: Ottignies (30/3), Leuven (1/4) en Brussel-Centraal (2/4). Na een testperiode die nog voor enkele verbeteringen moet zorgen, worden nog vóór de zomer '99 in totaal 155 automaten geïnstalleerd in de meeste belangrijke stations.

De verkoopautomaten zijn een bijkomende dienstverlening naar de klant. Ze vervangen geen verkooppersoneel, maar bieden een alternatief voor de file aan het loket. Ze worden ook niet uitgebreid naar onbemande stopplaatsen.

Wie bij de automaat een ticket wil kopen, maakt zijn keuze met behulp van een aanraakscherm of *touch screen*. Met de vinger kan men een aantal gegevens aanduiden op het scherm, waarna het ticket wordt afgedrukt. Betalen gebeurt met betaalkaarten (Mister Cash/Bancontact).

De populairste vervoerbewijzen zijn te verkrijgen: de meest gevraagde tickets, alle Passen, agglomeratiekaarten en verlengingen van treinkaarten. In een later stadium en na evaluatie blijft het perfect mogelijk om dit gamma nog uit te breiden, bijvoorbeeld met buitenlandse tickets of voor het afhalen van HST-tickets besteld via televerkoop.

De automaat "spreekt" Nederlands en Frans. In Vlaanderen worden de vragen in het Nederlands gesteld, al kan de klant ook wisselen van taal. Voor Wallonië geldt hetzelfde principe. In Brussel wordt de taal van het beginscherm bepaald door de taal die werd gebruikt door de vorige klant, maar *switchen* blijft dus mogelijk.

Alle automaten zijn on-line verbonden met de centrale computer, wat het voordeel biedt dat aanpassingen (nieuwe formules, kortingen, ...) in één klap kunnen worden doorgevoerd. Dit is ook interessant voor de veiligheid, want bij pogingen tot beschadiging of erger, zal de centrale computer een alarmsignaal ontvangen. Overigens zijn de afwezigheid van geld en de nabijheid van loketten eveneens een waarborg voor de veiligheid.

## Mediabericht

### Proefperiode

Tijdens de test die nu van start gaat in Brussel-Centraal, Leuven en Ottignies zal worden nagegaan wat er eventueel nog kan worden verbeterd aan de programmering van de verkoopautomaten. Tijdens de eerstkomende weken zal er personeel aanwezig zijn bij de automaten om de eerste klanten wegwijs te maken en ook om te kunnen vaststellen waarmee de klant problemen heeft bij het gebruik.

De testperiode, verbeteringen inbegrepen, zal ongeveer een maand duren. Onmiddellijk daarna worden automaten in andere stations gebruiksklaar gemaakt, zodat nog vóór de zomervakantie de klanten in de meeste belangrijke stations hun ticket aan een automaat kunnen kopen. Enkel in een aantal (grote) stations waar momenteel wordt gewerkt, is het nog iets langer wachten. Dit is het geval voor Antwerpen-Centraal, Gent-Sint-Pieters, Vilvoorde, Brussel-Leopoldswijk, Mol en Namen. In totaal komen er 155 automaten in 70 stations.

### Samenwerking

De automaten die de NMBS heeft besteld bij Pro Data in Zaventem, hebben in binnen- en buitenland reeds hun kwaliteit bewezen. In België zijn de ticketvalideringsystemen van De Lijn, de MIVB en de TEC van eenzelfde type en ook de SNCF heeft al een langere ervaring met de toestellen. Pro Data deed een beroep op het Franse Schlumberger voor de bouw van de automaten zelf en voor de softwareontwikkeling tekende o.a. het Belgische bedrijf Paul Huberland. Het volledige project werd in elke fase en zeker voor de softwareontwikkeling van zeer nabij gevolgd door de NMBS-service-eenheid Informatica.

De NMBS investeerde 350 miljoen frank in dit contract, onderhoud inbegrepen.

*Een foto van de verkoopautomaat in het station Brussel-Centraal is ter beschikking via Belga.*