

## Het elektronische mobiliteitsticket wordt werkelijkheid Real time informatie bij NMBS: binnenkort een revolutie...

**Grote nieuwigheid in de wereld van de spoorwegen! Via sms of Windows Live kan elke NMBS-klant binnenkort over de treindienst worden geïnformeerd. Waar hij zich ook bevindt, 'op maat' en in real time. Nieuwe technologieën maken het leven ook makkelijker van personen met een gecombineerd abonnement NMBS+MIVB. Zij kunnen voortaan de Brusselse metrostations binnen met een elektronische chipkaart (die MoBIB zal heten).**

Moderne technologieën vergemakkelijken steeds meer het leven van de reizigers. NMBS slaat nu, in haar zoektocht naar oplossingen die een echte meerwaarde voor haar klanten betekenen, een grote slag! Gepersonaliseerde informatie over het binnenlandse treinverkeer, in real time, dus wanneer de reiziger er nood aan heeft, waar hij zich ook bevindt: dat is de fantastische uitdaging die met succes werd aangegaan door NMBS, zodat haar klanten hun mobiliteit voortaan perfect onder controle hebben.

Dankzij de technologie en een gamma nieuwe diensten '**Train Info Services**', die NMBS vanaf 1 september 2009 ter beschikking stelt van haar klanten, beschikken die over real time informatie, op maat, waar ook in België. Deze dienst vervolledigt een reeds uitgebreid gamma aan mogelijkheden om de klanten voor en tijdens hun treinreis te informeren: internet, brochures, affiches, het call center, gesproken aankondigingen, aankondigingsborden in het station, personeel op het terrein, ...

**Treinnieuws**, in real time, via twee verschillende diensten:

- ➔ **My Train Info**: via sms en/of via een gadget op my.live.com **houdt NMBS haar klanten automatisch op de hoogte** van vertragingen, afgeschafte treinen of omleidingen van **vooraf geselecteerde treinen**. Deze kosteloze service is enkel beschikbaar voor houders van een commerciële treinkaart.
- ➔ **SMS 2828: dienstregelingsinfo in real time, per sms**. Iedereen kan zich op deze betalende dienst inschrijven.

SMS 2828 en My Train Info zijn enkel beschikbaar voor gsm-nummers bij een van de drie Belgische operatoren in mobiele telefonie (Proximus, Mobistar, Base) en kunnen niet geraadpleegd worden vanuit het buitenland.

In geval van stakingen of bij grote storingen op het net, zal het systeem overigens een algemene boodschap versturen (en dus niet de gepersonaliseerde boodschap).

### Test op grote schaal

Begin juni 2009 biedt NMBS aan een grote groep klanten de mogelijkheid om gratis de beide diensten te testen. Zo kan de gebruiksvriendelijkheid van deze diensten geëvalueerd worden. Om de klanten optimaal te informeren over de mogelijkheden van de Train Info Services wordt overigens een communicatiecampagne gelanceerd.

### My Train Info

De houders van een geldige treinkaart zullen zich kunnen inschrijven op de gratis dienst **My Train Info**, zodat ze vóór hun vertrek geïnformeerd worden over de problemen die zich op hun gebruikelijke treintrajecten voordoen.

Dankzij deze service informeert NMBS gratis en in real time, via sms en/of via een gadget op [my.live.com](http://my.live.com) over vertragingen, afgeschafte of omgeleide treinen op de gebruikelijke trajecten van de geabonneerde reizigers.

Met de dienst **My Train Info** kan de klant voor 4 treintrajecten instellen vanaf hoeveel minuten vertraging hij verwittigd wil worden en welke dagen van de week hij die dienst wil activeren.

Inschrijven op **My Train Info** kan enkel online via de NMBS-website ([www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)). De klant logt in op "My NMBS" en selecteert zijn gebruikelijke treintrajecten voor woon-werk- of woon-schoolverkeer. Het systeem is uiterst flexibel. De gebruiker kan immers op eender welke moment zijn voorkeuren wijzigen: treintraject, opvolgingsperiodes of -dagen, opvolging onderbreken



tijdens de vakantie...

Op het scherm is te zien hoe de klant, vóór het vertrek en enkel bij verkeersstoringen, real time informatie krijgt over de gekozen trein. Daarenboven worden ook de twee snelste reisalternatieven gesuggereerd.

### SMS 2828

Alle klanten willen over een eenvoudig en handig informatiekanaal kunnen beschikken, dat de klok rond en 7 dagen op 7 beschikbaar is. Op die manier kunnen ze vrijwel onmiddellijk over de meest recente dienstregelingsinformatie beschikken voor eender welke treinreis in België.

Met de nieuwe service SMS 2828, stuurt de klant gewoon een sms'je naar het nummer 2828 en krijgt hij onmiddellijk 3 voorstellen met de snelste treinverbindingen naar zijn bestemming. Daarenboven wordt hij ook nog in real time op de hoogte gehouden over de dienstregeling .

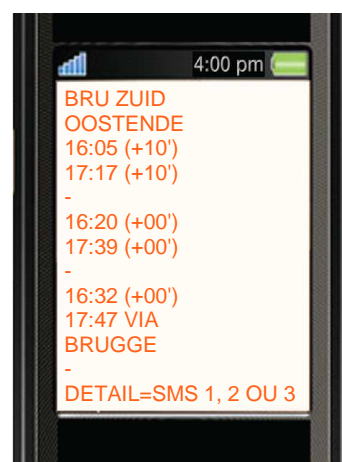
Inschrijven op deze dienst kost € 0,60 (eenmalige kost) en gebeurt via sms (dus niet via de NMBS-website). Elke aanvraag per verstuurd sms of elk antwoord per ontvangen sms wordt op de factuur of het belkrediet van de klant aangerekend tegen € 0,15 / sms. Met andere woorden, telkens de klant de dienstregeling of specifieke informatie opvraagt (sms sturen + ontvangen) betaalt hij € 0,30.

#### Voorbeeld van een aanvraag:

Het is momenteel 16u en de klant wil real time informatie over de eerstvolgende treinen die vanuit Brussel-Zuid vertrekken naar Oostende.

De klant sms't « Brussel-Zuid Oostende » naar 2828. Onmiddellijk krijgt hij van 2828 een berichtje terug (zie scherm).

De klant krijgt 3 voorstellen om zo snel mogelijk zijn bestemming te bereiken, samen met real-time informatie. De cijfers tussen haakjes geven immers de eventuele vertragingen bij vertrek en bij aankomst aan. De eerste trein vertrekt dus in Brussel-Zuid om 16.05u en komt aan in Oostende om 17.17u.



Op het moment van de aanvraag per sms, heeft deze trein een voorziene vertraging van 10 minuten.

Als de klant meer details wil over een verbinding met aansluiting (bijvoorbeeld voor het derde reisvoorstel), sms't hij « 3 » naar 2828. De klant krijgt dan een volledig overzicht van de dienstregeling voor de twee delen van zijn traject en hij kan ook nagaan over hoeveel overstaptijd hij beschikt.

### **Chipkaart MoBIB**

Samen met de MIVB wil NMBS ook pionier zijn op het vlak van het elektronische mobiliteitsticket. Dit wordt nu werkelijkheid en reizigers kunnen er mee terecht bij beide openbaarvervoersnetten.

Vanaf 1 januari 2010 zal de MIVB de metrostations uitrusten met toegangspoortjes. Daarom ontvangen reizigers met gecombineerde tickets en abonnementen NMBS+MIVB (bovenop hun NMBS-vervoerbewijs) in de loop van de volgende maanden een chipkaart, de MoBIB, waarmee ze deze poortjes kunnen openen en toegang krijgen tot de Brusselse metrostations.

In een volgende fase (de testen starten op 1 januari en totale integratie in de loop van 2010) wordt deze kaart het enige ticket dat reizigers nodig hebben op beide netten. Deze chipkaarten kunnen bovendien gevalideerd worden op internet. Ook hier is een grootschalige informatiecampagne gepland, onder meer met een persoonlijke brief aan alle houders van een gecombineerd abonnement NMBS+MIVB (zo'n 70.000 klanten). Bovendien kunnen MIVB-klanten hun chipkaart vanaf aanstaande november opladen aan de NMBS-loketten in alle Belgische stations.