

SNCB Europe : destination mobile

Avec le site internet mobile m.sncb-europe.com et l'app correspondante, SNCB Europe fait figure de précurseur en Europe. Désormais, en deux temps trois mouvements, c'est super facile d'acheter un ticket de train à destination des principales villes européennes, de le payer et de recevoir son ticket sur son smartphone. Notre site et app mobile vendent des billets Thalys, Eurostar et ICE.

Votre smartphone = votre ticket de train

m.sncb-europe.com et l'app ont été lancés en décembre 2012 et sont destinés principalement aux hommes d'affaires : cela leur permet d'acquies rapidement et en tous temps un ticket. Grâce à l'application My Tickets, le client, après paiement, reçoit son billet avec un code-barres 2D. Ces codes sont scannés par l'accompagnateur de train à bord des Thalys et ICE et, pour Eurostar, aux portiques en

gare. Nos clients Mobile disposent aussi d'une fonction 'Click to call' : une liaison automatique et prioritaire avec le call center de SNCB Europe. Lorsque le client utilise cette touche, l'interlocuteur SNCB Europe à l'autre bout du fil voit directement le dossier complet du client à l'écran.

Un début prometteur

Le lancement du site mobile et de l'app est déjà très prometteur. Durant les premières semaines, avant même le démarrage de la campagne de communication, il y avait déjà entre 75 et 100 commandes par semaine. L'objectif est d'augmenter le volume pour atteindre

les quelque 35.000 tickets vendus. Les premières réactions de la clientèle sont positives, mais SNCB Europe ne se repose pas sur ses lauriers. Dans le courant 2013, les clients pourront aussi via leur smartphone consulter un Station Board offrant des infos en temps réel sur les destinations européennes. A présent, seuls les trajets directs sont disponibles, mais dans l'avenir, il sera aussi possible de se procurer des tickets pour des voyages avec correspondance.

La part de marché des tickets mobile ne cesse d'augmenter. Il y a deux ans, le surf mobile comptait pour 2 % de notre trafic internet ; l'année passée, il affichait déjà les 8%.



SNCB Europe sur votre smartphone: en pratique

- Site interne mobile : m.sncb-europe.com
- App's disponibles pour iPhone, Android dans l'AppStore et sur Google Play
- App pour Windows Phone 7 bientôt disponible
- Paiement par Visa, Mastercard, American Express et PayPal
- Destinations : Bruxelles (et toute gare belge), Paris, Amsterdam, Londres, Cologne, Francfort, Rotterdam, Schiphol et Aix-la-Chapelle.
- Disponible en français, néerlandais et anglais
- Avec My Tickets, on peut vérifier les détails de son ticket et de la réservation, consulter les infos concernant le n° de la voiture et de la place assise et demander une copie pdf du ticket.
- City guide des destinations offertes
- Possibilité de réserver des hôtels via Booking.com

En chiffres : une journée de travail moyenne à la SNCB

