

## La SNCF généralise son e-billet

■ C'est parti pour l'e-billet de la SNCF ! Ce nouveau canal de réservation, expérimenté par la compagnie ferroviaire depuis décembre 2009 sur le TGV Est notamment, est désormais disponible sur tout le réseau, pour une trentaine de destinations au total. Il permet aux voyageurs de recevoir directement leur titre de transport par e-mail puis de l'imprimer, de modifier ou d'annuler leur voyage sans se déplacer, et enfin, d'accéder aux trains sans avoir à composer.

Selon la SNCF, l'e-billet rencontre un vif succès parmi ses clients : 90 % des primo-utilisateurs souhaitent le réutiliser et 81 % des voyageurs qui ont déjà expérimenté ce canal de réservation le préfèrent aux autres modes de distribution.

Toujours selon la SNCF, le fait de ne pas avoir à retirer le billet en gare est considéré comme "un plus non négligeable pour la clientèle affaires" d'après une enquête de satisfaction réalisée par la compagnie ferroviaire. L'e-billet entend donc faciliter les réservations des voyageurs d'affaires notamment. Les éditeurs de logiciels de gestion des voyages comme KDS et Concur n'ont pas tardé à l'intégrer dans leur solution.

