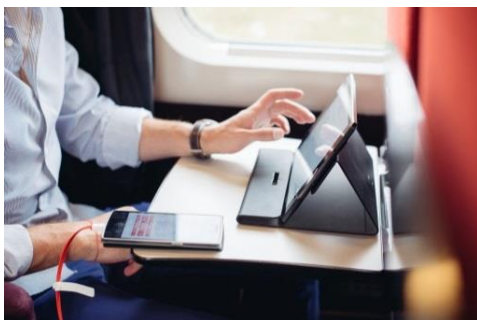


Een hightech verjaardag Thalys viert feest: 10 jaar wifi aan boord!

Brussel, 2 mei 2017 – Terwijl de spoorwegsector zich volop aan het uitrusten is en de nieuwe Europese roamingakkoorden op 15 juni 2017 van kracht worden, mag Thalys intussen al de tiende verjaardag van haar wifi aan boord vieren. Dit valt samen met de eerste verjaardag van de nieuwe technische oplossing die Thalys hiervoor gebruikt. Tijd voor een stand van zaken.

“Wifi aan boord is al 10 jaar het uithangbord van Thalys. En toch blijft de servicekwaliteit een dagelijkse uitdaging, zowel binnen de spoorwegsector als op internationaal vlak. Ter gelegenheid van deze verjaardag willen we samen met onze klanten tevreden terugblikken, maar ook vooruitkijken naar onze nieuwe ambities”, zegt Agnès Ogier, CEO van Thalys.

2007. Na twee jaar testen biedt Thalys als een van de eerste spoorwegmaatschappijen ter wereld **wifi aan boord aan**, een voordeel dat specifiek in de smaak valt bij zakenreizigers. Hun gebruik? Zij gebruiken het vooral om e-mails te ontvangen en te versturen en om dossiers te raadplegen via de VPN-connectie van hun bedrijf. Voornamelijk teksten, dus. De technologie? Het systeem gebruikte een combinatie van satellietoplossingen, GPRS en UMTS, met een draadloos ‘hotspot’-netwerk. Dat is 10 jaar geleden. Online filmpjes waren nog niet de hype die ze vandaag zijn en de smartphones stonden nog maar in hun kinderschoenen. De iPhone, gelanceerd in juni 2007 in de VS, zou daar snel verandering in brengen en een heuse revolutie veroorzaken.



In 2017 registreerde Thalys voor elke tien passagiers aan boord zeven toestellen, verbonden met het Thalys wifin netwerk.

2008-2016. Vanaf de lente van **2008** zijn 100% van de rode treinstellen uitgerust met een wifiverbinding. In december **2009** logt 25% van de reizigers in Comfort 1 in tijdens de reis. In de **lente van 2011** wordt de kaap van 1 miljoen ingelogde reizigers bereikt. Hoewel 88% van de reizigers zegt dat ze aan boord op hun laptop werken en 40% op hun smartphone, maken toch niet alle reizigers gebruik van de wifi. In **2013** ligt dat aantal op 40 %. Een jaar later schrijft Thalys een aanbesteding uit voor de ontwikkeling van een wifiverbinding van de nieuwste generatie. De nieuwe oplossing wordt sinds mei **2016** gratis aangeboden aan alle reizigers, ongeacht in welke klasse ze reizen.

2017. De nieuwe wifi-oplossing van Thalys oogst een erg hoge tevredenheidsscore.

- # **De dienstverlener?** Het Zweedse Icomera.
- # **De technologie?** Het is een oplossing, gebaseerd op een volledig mobiele 3G/4G-verbinding tussen de mobiele netwerken (door de antennes die op het grond liggen) en het treinstel. Thalys maakt gebruik van de 3G/4G-signalen van diverse gsm-operatoren in elk land binnen het Thalys-netwerk en zet deze signalen aan boord van de treinen om in een wifisignaal. Thalys combineert zo 3 netwerken in Frankrijk en Nederland en 2 netwerken in België en Duitsland.
- # **De toegangsvoorwaarden?** Thalys heeft een zo eenvoudig mogelijke toegang bedacht: geen account aanmaken, geen authenticatie, geen wachtwoord. Eén enkele klik volstaat.
- # **Het gebruik ervan?** E-mails lezen en telewerken blijven de belangrijkste bezigheden, maar het plaatsen van berichtjes op sociale media en het bekijken van filmpjes worden steeds populairder.
- # **Het resultaat?**
 - Een tevredenheidsscore van **70 %** bij de klanten
 - 7 verbonden toestellen per 10 vervoerde passagiers (**70 %**)
 - Een gemiddelde verbindingstijd van **1u30** voor trajecten die variëren van 1u22 (Brussel-Parijs) tot 1u47 (Brussel-Keulen), 1u50 (Brussel-Amsterdam) en 3u08 (Brussel-Düsseldorf-Essen-Dortmund)
 - Een gemiddeld verbruik van **70 MB** per toestel

Wat is het voordeel voor de reiziger?

Thalys combineert de signalen van de diverse gsm-operatoren in elk land en de antennes op het dak van de trein pikken de gsm-netwerken beter op dan een gsm binnen in de trein*. Dit maakt dat het gebruik van de wifi aan boord een aanzienlijk voordeel biedt in vergelijking met het gebruik van de roamingoptie van een persoonlijk gsm-abonnement: een betere netwerkverbinding die zich vertaalt in een tevredenheidsscore van 70 % en dat percentage blijft maar toenemen.

*Effect van de kooi van Faraday

Een uitdaging voor de toekomst. Hoewel wifi vandaag de dag beschouwd wordt als een essentiële service, is het in 2017 nog altijd een enorme uitdaging voor de hogesnelheidstrein en een continue technologische prestatie om dit aan te bieden.

De moeilijkheid is drievoudig:

- # Enerzijds zijn we afhankelijk van de kwaliteit van de dekking van de operatoren en zijn er nog steeds minder verstedelijkte gebieden waar de dekking minder goed is;
- # anderzijds hebben we ook te maken met fysieke beperkingen, zoals betonnen tunnels of heuvelachtige gebieden, die het moeilijk maken om de verbinding 100% te garanderen;
- # tenslotte gaat de digitale transformatie gepaard met steeds grotere connectiviteitsbehoeftes.

Bertrand Camus, Services Director bij Thalys, legt uit: ***“We trachten voortdurend om de prestaties van het systeem te verbeteren. De uitdaging bestaat erin om een aanpasbaar systeem te ontwikkelen, waarmee we kunnen inspelen op nieuwe, toenemende behoeften van onze reizigers. We streven naar een tevredenheidsscore van 75 % tegen het einde van het jaar, want het is de tevredenheid van onze klanten die wij als wegwijzer gebruiken. We kunnen gemakkelijk de vergelijking trekken tussen wifi en de spoorwegsector: waar we ooit ontwikkelden op een termijn van 20 of 30 jaar, moeten we nu in staat zijn om het systeem bijna in real-time te herzien.”***

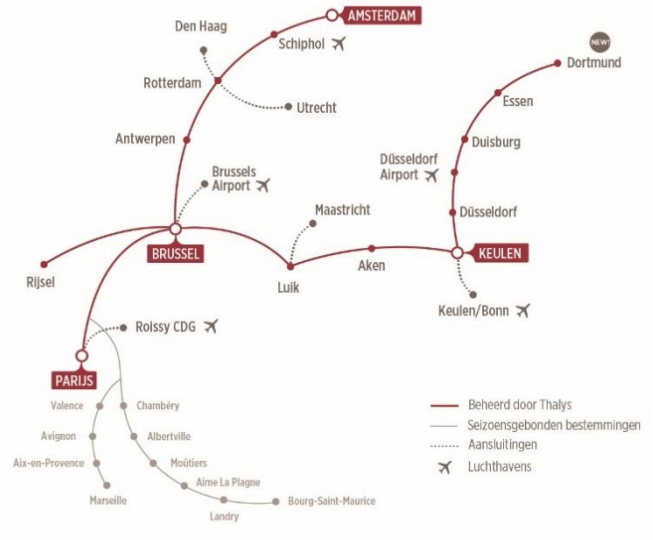
Technische gegevens

- # Prijs: wifi is gratis aan boord van de Thalys-treinen.
- # Verbindingsnelheid: tot 2 MB/sec. De snelheid varieert naargelang de Comfort-klasse (2 MB/sec in CF1 en 1 MB/sec in CF2). Bovendien wordt de snelheid beperkt als de reiziger de limiet van 100 MB overschrijdt.

Thalys : 1996 – 2016

Op twintig jaar tijd is Thalys niet alleen uitgegroeid tot een sterk merk, maar ook tot een Europees symbool. Thalys en zijn donkerrode treinstellen laten een levendig Europa zien waar Frans, Nederlands, Duits, Engels en vele andere talen elkaar kruisen en waar Europeanen van alle uithoeken en reizigers uit de hele wereld elkaar ontmoeten.

Thalys is de enige maatschappij die er als een echte multiculturele speler is in geslaagd om sinds 1996 de uitdaging van een internationaal hogesnelheidsspoorverbinding te realiseren in en tussen vier verschillende landen.



Mijlpalen in de geschiedenis van Thalys

- 1996 Oprichting van Thalys en de verbinding Parijs – Brussel – Amsterdam
- 1997 **Opening van de hogesnelheidslijn in België: 1u25 tussen Brussel en Parijs**
Uitbreiding van de lijn tot Keulen en Aken
- 2004 **Dematerialisatie van het vervoerbewijs met Ticketless**
- 2008 Invoering van WiFi aan boord
- 2009 Opening van de hogesnelheidslijnen richting Nederland en Duitsland
Lancering van de eerste vernieuwde Thalys
- 2011 Nieuwe Duitse routes (Düsseldorf, Duisburg en Essen)
- 2012 Lancering van Thalys' mobiele applicatie
Versterking van de verbinding Parijs/Brussel richting Essen (met 3 heenreizen en 1 terugreis)
- 2013 **100 miljoenste reiziger**
- 2014 Inhuldiging van de verbinding Rijsel-Amsterdam
- 2015 **Omvorming tot een volwaardige spoorwegonderneming**
Voornemen van Thalys om haar CO₂-uitstoot met 40% te verminderen
- 2016 Uitbreiding van de lijn tot Dortmund
Lancering IZY-treinen, het nieuwe low-cost alternatief tussen Brussel en Parijs
Introductie van wifi in zowel Comfort 1 als Comfort 2

 twitter.com/thalys_nl  <http://instagram.com/thalys>

Perscontacten

Persdienst Thalys

Juliana Bruno
Mathilde Ausort
Bérengère Vuathier
+32 2 548 06 51
pers@thalys.com

Whyte Corporate Affairs

Wim Lefebure
+32 2 738 06 37
wl@whyte.be