

E-MAIL/GROUPWARE: 8.000 UTILISATEURS DANS 5 ANS

La SNCB moderne vit intensément dans la ruche informatique. On y mûrit de vastes projets de transmission d'information par voie électronique.

On l'appelle GROUPWARE. C'est un ensemble de services de communication informatisés qui comprend trois modules intéressants. Le principal est dénommé E-mail, poste électronique. Il est entouré de services d'agenda électronique et de gestion électronique de documents.

Différents modules

Grâce à E-mail, nous pouvons envoyer par voie électronique des messages et d'autres fichiers à un ou plusieurs destinataires. Un must lorsque, comme à la SNCB, des services sont implantés un peu partout sur le territoire. E-mail est pratique: il combine téléphone et service postal, il permet d'envoyer et de recevoir des fax. Et il est ingénieux. Dès que vous envoyez un message, vous pouvez vérifier s'il a été reçu. Mais le destinataire ne doit pas obligatoirement être présent: le message parviendra même si son PC est éteint.

Pour l'heure, E-mail compte une centaine d'adresses à la SNCB. C'est la période de tests. Fin de cette année, 2.000 utilisateurs devraient être raccordés à Bruxelles. On en comptera 4.000 en 1998 et quelque 8.000 d'ici cinq ans, dispersés dans tout le pays. Ce sera possible grâce à Tradin, la ligne télématique à grande vitesse de la SNCB.

L'agenda électronique va faciliter grandement la convocation et l'organisation de réunions - pour la réservation de salles, de matériel comme pour l'annonce aux invités.

La gestion de documents est le module "groupware" pour traiter des dossiers au départ d'un serveur. Connaissant un mot de passe, le nom de l'auteur et la date de création, on pourra appeler facilement le dossier souhaité. Et sans doute faire l'économie d'une montagne de papier.

Reste à parler de la fonction "workflow", la clé pour la fluidité du travail. On peut, par ce moyen, construire des modèles et des automatismes de travail. Workflow mémorise l'historique et l'évolution des dossiers. A tout moment, le gestionnaire sau-

ra où se trouve le dossier, et depuis quand.

E-mail sera largement distribué. On obtiendra les autres modules sur demande.

Système ouvert

Le système est bâti sur une structure dessinée par nos informaticiens à la mesure de l'entreprise. Trois niveaux sont développés. Un niveau *extérieur*. Via le "backbone" (l'épine dorsale) du système, on peut communiquer avec d'autres entreprises ferroviaires, d'autres réseaux E-mail, voire avec Internet.

Un niveau *entreprise*. C'est en quelque sorte le centre de triage, qui dirige les messages vers leur destination.

Un niveau *service*. Le relais le plus proche de l'utilisateur, qui relie ce dernier à un serveur par département, par service, par plate-forme ou sur une base géographique.

Installer ce système à grande échelle requiert un peu de temps. Et cela ne prend d'ailleurs de sens que si les utilisateurs s'en servent réellement et en visant l'efficacité. Ce qui demande un accompagnement attentif. ■