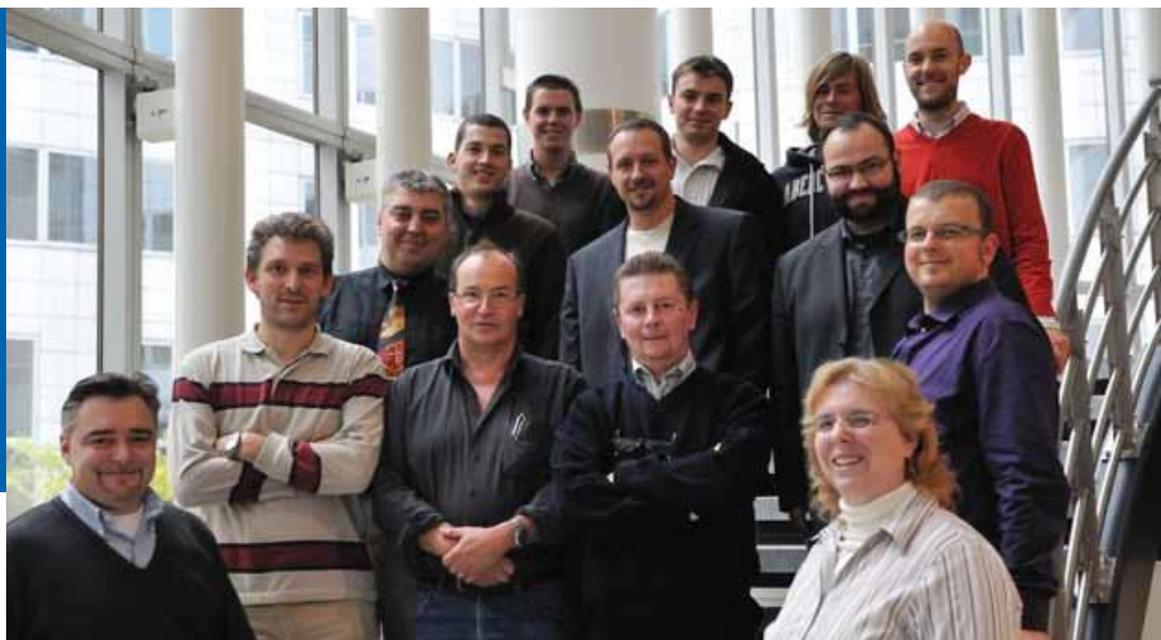


De volledige Ibis-cel



Treinbegeleiding

IBIS blaast 5 kaarsjes

IBIS bestaat 5 jaar. Tijd voor een kort overzicht en een aantal primeurs voor toekomstige verbeteringen.

tech-
nologie

IBIS brengt maandelijks 2 miljoen euro op, dankzij een verkoop van gemiddeld 350.000 tickets. In totaal betekent dit een aandeel van 13% in het geheel van verkoopkanalen.

Maar wat biedt IBIS concreet aan? IBIS is heel wat meer dan een simpele verkoopmodule. Het bestaat uit een pak diensten, die we hier kort bespreken.

is makkelijker geworden: de treinbegeleider kan een document afdrukken met streepjescodes. Aangezien hij of zij niet meer dan 250 euro bij zich mag hebben, moet de treinbegeleider indien nodig, tijdens zijn dienst geld storten in het station of in een depot. Deze operatie is van nu veiliger en sneller. IBIS helpt ook bij de controle van biljetten die via internet aangekocht werden, van speciale biljetten *event ticketing* met een streepjescode en van biljetten die gevalideerd worden via de elektronische identiteitskaart."

Verkoop

Eric Heuschen, die de cel IBIS leidt binnen de afdeling B-MO.1 *Treinbegeleiding*, legt uit: "IBIS biedt heel wat functionaliteiten. Eerst is er de verkoop van tickets. Met IBIS kan de treinbegeleider nationale biljetten afleveren. Maar sinds juni 2008 kan hij ook vaststellingen van onregelmatigheden (C170) invullen. De klant kan zijn biljetten per kredietkaart betalen. In september 2009 werden meer dan 4.000 tickets op die manier gekocht. Ook de storting van cash geld

Uitwisseling van informatie

Eric Heuschen gaat verder: "Het treinpersoneel kan op IBIS alle informatie over de dienstregeling raadplegen met de ARI-module. De treinbegeleider kan er ook de gegevens in ALASCA invoeren bij het begin van of tijdens zijn dienst. Ook het versturen en ontvangen van dienstberichten is mogelijk (via sms, e-mail of het sms-platform). Er bestaat ook een link met IRMA, die in real time informatie geeft over vertragingen. De treinbegeleider kan de verdeler ook per sms op de hoogte brengen van bepaalde defecten. Ten slotte kan de IBIS-terminal in geval van problemen met een reiziger, dankzij





uit

een simpele klik het Security Operations Center (SOC) discreet contacteren.”

Passengersweb en Sefora

Maar er is meer. IBIS bezit nog heel wat andere mogelijkheden. Zo kan de treinbegeleider, dankzij een GPRS-verbinding Passengersweb raadplegen voor real time info over het treinverkeer (informatieborden in het station, extra treinen en afgeschafte treinen). Hij kan ook Sefora gebruiken om de meest voordelige prijs te zoeken of de info-stations.

Voor de treinbegeleider

“IBIS biedt de treinbegeleider ook heel wat hulpmiddelen”, benadrukt Christine Isaac, verantwoordelijke voor de afdeling B-MO.13 *Werkomgeving en ondersteuning*. “Zo kan hij of zij bijvoorbeeld een aantal documenten afdrukken die het risico op ontevredenheid, en dus agressie, bij de reizigers kunnen verminderen. Het gaat over het document *gevonden voorwerpen* (met simultane invoering in het systeem), het visitekaartje van de klantendienst (voor alle klachten), het basisreglement over het regulariseren van de reizigers aan boord van de trein en de vaststellingen van onregel-

matigheden (C170), het document C6 (voor de reizigers die de verkeerde trein namen).”

Sinds september heeft IBIS ook een zone *I-learning* (e-learning via IBIS). Je vindt er de theorie en oefeningen met multiple choice vragen. “Dit vervangt natuurlijk de permanente opleiding niet. Maar het biedt de treinbegeleiders de kans om hun kennis wat op te frissen”, gaat Christine verder. “Momenteel werd de eerste module over het treinverkeer geïnstalleerd. Die zal een jaar beschikbaar blijven. Daarna volgen nog andere modules.”

In zijn IBIS-terminal vindt de treinbegeleider ook veiligheidsinformatie, zoals de lijnfiches, info over de remproeven en de isolatie van deuren, consignes, een lijst met nuttige telefoonnummers (verdelers, RDV enz.), het commerciële reglement, de lijst met codes voor het gebruik van de SIV-displays, de Express-berichten (exploitatieveiligheid) en de Flash-berichten (commerciële info).

Nog een hulpmiddeltje: IBIS heeft modellen voor de aankondigingen in nationale en internationale dienst, en natuurlijk bij verstoord treinverkeer. De fiches *info-agressie* zijn er ook beschikbaar.

Treinrapporten

“De module treinrapporten helpt bij de reizigerstellingen, bij het beheer van de groepen en bij het opstellen van de fiche

E286 (samenstelling van de trein) voor de treinbestuurder. Hij bevat ook informatie over de PBM en de berekening lengte trein/lengte perron”, zegt Eric Heuschen.

In de module coaching worden de coaching-rapporten van de treinbegeleiders ingevoerd.

Allerlei bijkomende mogelijkheden

IBIS biedt ten slotte nog andere mogelijkheden aan: een rekenmachine, een ruimte voor persoonlijke notities en de creatie van je eigen favorieten.

Op 5 jaar tijd is de betrouwbaarheid van IBIS bewezen. Het park van ongeveer 3.000 toestellen wordt beheerd door de cel IBIS. Die cel wordt bemand door ervaren treinbegeleiders, die luisteren naar de noden van het terrein. Het is dankzij de feedback van de treinbegeleiders dat er regelmatig verbeteringen kunnen doorgevoerd worden. Tegen eind 2009 bijvoorbeeld, worden de IBIS-tassen vervangen. In december worden de toestellen uitgerust voor het lezen van de MOBIB-kaarten. En in het voorjaar van 2010 zal de nieuwe versie van IBIS het invoeren van het formulier E284 mogelijk maken.

Nog een bewijs van de kwaliteit van IBIS. Het toestel heeft een klein broertje: de Magic-terminal, die gebruikt wordt door het stationspersoneel.