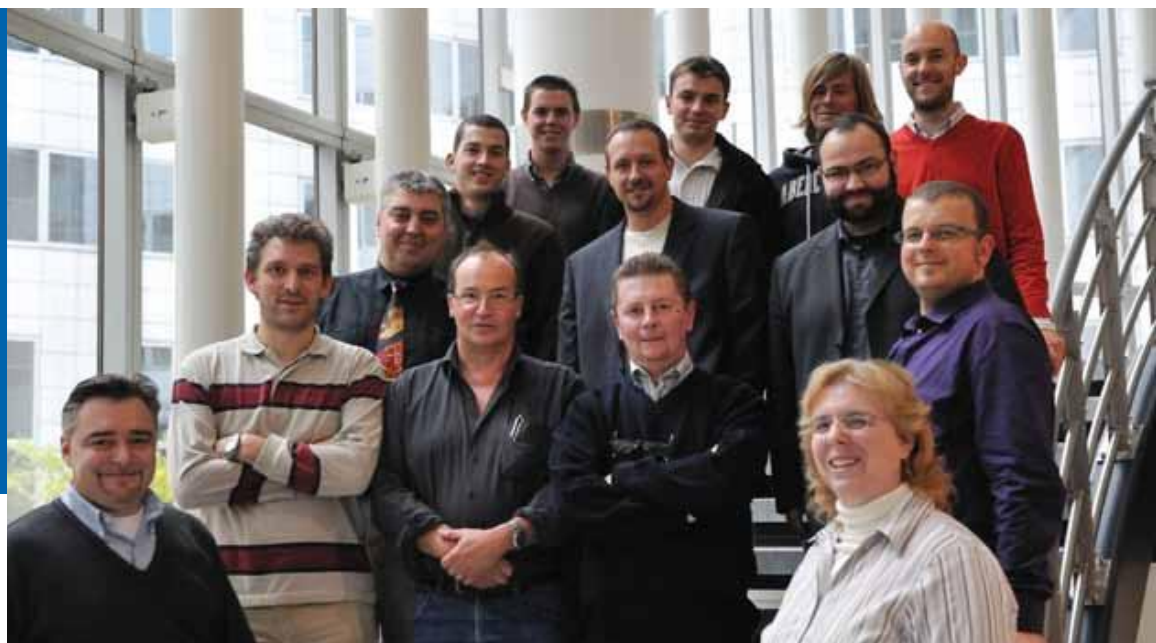


La cellule Ibis au complet.



IBIS

Il souffle ses 5 b

tech-
nologie

IBIS est opérationnel depuis 5 ans déjà. Cinq années de bons et loyaux services. Nous dressons un petit bilan et annonçons en primeur quelques améliorations prévues.

Chaque mois, IBIS génère 2 millions d'euros de recettes, pour un total moyen de 350.000 billets vendus, soit 13 % des ventes via l'ensemble des canaux de vente.

Qu'offre concrètement IBIS ? C'est bien plus qu'un module de vente, il offre une foule de services que nous détaillons ici.

peut payer par carte de crédit. En septembre 2009, plus de 4.000 billets ont été achetés par ce moyen de paiement. Le versement de la caisse est facilité: l'accompagnateur peut imprimer un document avec code barres. Dès que nécessaire, durant son service, il doit verser sa caisse en gare ou dans un dépôt, car il ne peut en effet avoir plus de 250 euros sur lui. L'opération est désormais plus sûre et plus rapide. Enfin, IBIS aide au contrôle des billets vendus via Internet, des billets spéciaux 'event ticketing' munis de codes-barres et des billets validés via la carte d'identité électronique".

Soutien à la vente

Eric Heuschen, qui dirige la cellule IBIS au sein de la division B-MO.1 Accompagnement des trains, explique: "IBIS offre de nombreuses fonctionnalités. La première, c'est l'aide à la vente: avec IBIS, l'accompagnateur peut confectionner des billets nationaux, mais aussi, depuis juin 2008, remplir des constats d'irrégularité (C170). Le client

Echange d'informations

Eric Heuschen poursuit: "Le personnel de train peut consulter sur IBIS toute l'information sur les horaires grâce au module ARI. Il peut aussi encoder dans ALASCA les données qu'il doit introduire lors de sa prise de service ou au cours de sa prestation. Il peut également envoyer et recevoir des messages de service (par SMS ou emails via la plate-forme SMS). Il existe aussi un lien avec IRMA, donnant l'information en temps réel sur les retards. L'accompagnateur peut également communiquer les avaries au répartiteur via SMS. Enfin, d'un seul clic,





ougies

IBIS peut être discrètement relié au Security Operation Center (SOC) en cas de problème avec un voyageur”.

Passengersweb et Sefora

Ce n'est pas tout: IBIS cache encore bien d'autres fonctionnalités.

Ainsi, via une connexion GPRS, l'accompagnateur peut consulter en temps réel sur Passengersweb la circulation des trains (panneaux des gares, trains extra et trains supprimés). Il peut aussi se relier à Sefora pour chercher le prix le plus avantageux et interroger Info-Gares.

Outils pour l'accompagnateur

“Le personnel d'accompagnement n'est pas oublié: IBIS présente une série d'outils qui peuvent l'aider”, souligne Christine Isaac, responsable de la division Environnement de travail et support (B-MO.13) au sein du service B-MO.1 Accompagnement des trains. “Ainsi, l'accompagnateur dispose par exemple de la possibilité d'imprimer certains documents qui contribuent à réduire les risques de mécontentement, et donc aussi d'agression: impression du document ‘objet trouvé’ (avec encodage à distance simultané), de la carte de visite du

service clientèle (pour toute réclamation), des règles de base relatives à la régularisation à bord des train et aux constats d'irrégularité C170, du document C6 (pour les voyageurs dévoyés)”.

Activé depuis septembre, IBIS propose un espace I-learning (e-learning avec IBIS) rassemblant de la théorie et des questions à choix multiple pour s'exercer. “Ceci ne remplace bien sûr pas la formation permanente, mais cela offre au personnel la possibilité de rafraîchir ses connaissances quand il le souhaite” rappelle Christine Isaac. “Actuellement le premier module est installé: il restera disponible un an et concerne la circulation des trains. D'autres modules suivront...”

L'accompagnateur peut aussi trouver sur son terminal des informations de sécurité, comme les fiches de ligne, des informations sur les essais de frein et l'isolement des portes, les consignes ainsi que une liste de téléphones (répartiteurs, le RDV, etc.), la réglementation commerciale et la liste des codes à introduire pour l'information affichée sur les displays SIV, les avis Express (sécurité d'exploitation) et Flash (infos commerciales).

Petite aide supplémentaire: on trouve dans IBIS des modèles d'annonces du service national et international, sans oublier celles relatives aux situations perturbées. Les fiches info-agression sont aussi disponibles dans IBIS.

Rapports de train

“Ce module aide au comptage des voyageurs en pourcentages, à la gestion des groupes et à l'établissement de la fiche E286 (composition du train) pour le conducteur. Il contient aussi de l'information sur les PMR ou le calcul longueur train/ longueur quai” poursuit Eric Heuschen.

Dans le module coaching sont encodés les rapports des coaches des accompagnateurs.

Divers petits services

IBIS offre d'autres services: une machine à calculer, un espace pour les notes personnelles, la possibilité de créer ses propres favoris.

En 5 ans, IBIS a prouvé sa fiabilité. La gestion du parc de quelque 3.000 appareils est opérée par la cellule IBIS, qui compte des anciens accompagnateurs, qui demeurent à l'écoute des besoins du terrain. C'est d'ailleurs grâce au feed-back des accompagnateurs que des améliorations sont régulièrement apportées.

D'ici fin 2009, par exemple, les sacoches destinées à IBIS seront remplacées. En décembre, les appareils seront adaptés pour la lecture des cartes MOBIB. Et au printemps prochain, la nouvelle version d'IBIS permettra d'encoder la feuille de travail E284.

La preuve de la qualité d'IBIS: l'appareil a un petit frère, le terminal Magic équipant le personnel des gares...