

Ivette: vente et renseignements informatisés sur le train

Ivette, c'est le nom de l'ordinateur portable de poche qui permet aux accompagnateurs de train d'émettre rapidement des billets et de fournir divers renseignements aux voyageurs. Ce projet s'inscrit dans le plan de la SNCB pour la modernisation de l'accueil des voyageurs. Le développement d'Ivette va de pair avec celui de SABIN, le système de vente informatique dans les gares et d'ARIDISC, l'indicateur sur disquette. Ivette fera son entrée sur les trains dans quelques semaines. A la fin de cette année, tous les accompagnateurs de train bénéficieront de ce nouvel appareil.

L'accompagnateur de train entre dans l'ère digitale

Jusqu'à aujourd'hui, l'émission de billets et la recherche d'informations n'étaient pas toujours choses faciles. Les voyageurs gardent sûrement en tête l'image de l'accompagnateur de train qui, muni de son bloc-notes, doit aussi manier son indicateur et autres livrets pour calculer les distances et les prix. Emettre un billet nécessite donc beaucoup de manipulations et de temps.

Avec Ivette, cette façon de travailler appartiendra bientôt au passé. La petite boîte pratique peut bien plus que délivrer des billets en service intérieur. Dans une phase ultérieure, elle permettra aussi la vente de billets pour d'importantes destinations transfrontalières et pour les B-Excursions. Ivette contient aussi les données ARIDISC, de sorte que l'accompagnateur de train dispose immédiatement de toutes les informations-horaires.

D'intérêt limité pour le client, mais très utile pour la SNCB, Ivette stocke aussi toute la comptabilité liée à la vente et permet le comptage des voyageurs dans les trains. De plus, l'accompagnateur de train peut vérifier le cours des monnaies étrangères et les convertir ou encore, utiliser sa machine comme une simple calculatrice.

Avec Ivette, les tâches administratives sont donc réduites à leur plus simple expression. Et à la fin de sa journée de travail, l'accompagnateur de train dispose de toutes les données relatives à la caisse.

Ivette, gros plan

Ivette signifie "Information et Vente dans le Train au moyen de Terminaux portables".

Revenons-en plus simplement à Ivette. C'est donc un terminal portable, équipé d'un système d'impression thermique. L'écran, tactile, fait aussi office de clavier.

Il est composé de 60 cases dont les fonctions peuvent varier. Les touches peuvent donner accès à plusieurs écrans différents et offrent ainsi une panoplie de possibilités.

Ivette résiste aux affres du temps, notamment à l'humidité. L'appareil est alimenté par une batterie rechargeable d'une autonomie de 24 heures. Lorsqu'il n'est pas utilisé, l'appareil repose sur un socle ("docking station"). A côté du chargement des batteries, le socle peut aussi transmettre des données. Tous les éléments concernant la vente peuvent donc être transmis à la centrale du système SABIN. Et inversement, Ivette peut recevoir tous les nouveaux tarifs et horaires, de sorte que les informations restent toujours d'actualité.

Le développement et les applications, de concert avec le personnel

Ivette est le résultat de tests débutés en 1991 avec des ordinateurs portables.

Le personnel a pu, dès le début, suivre de très près l'évolution de l'appareil.

Ce qui a permis par exemple d'en améliorer l'ergonomie.

Chaque membre du personnel dispose d'un badge personnel pour mettre son appareil en marche. Ce badge contient aussi diverses données comme la langue de l'utilisateur (français ou néerlandais), l'indication droitier / gaucher, ainsi que les résultats de la vente.

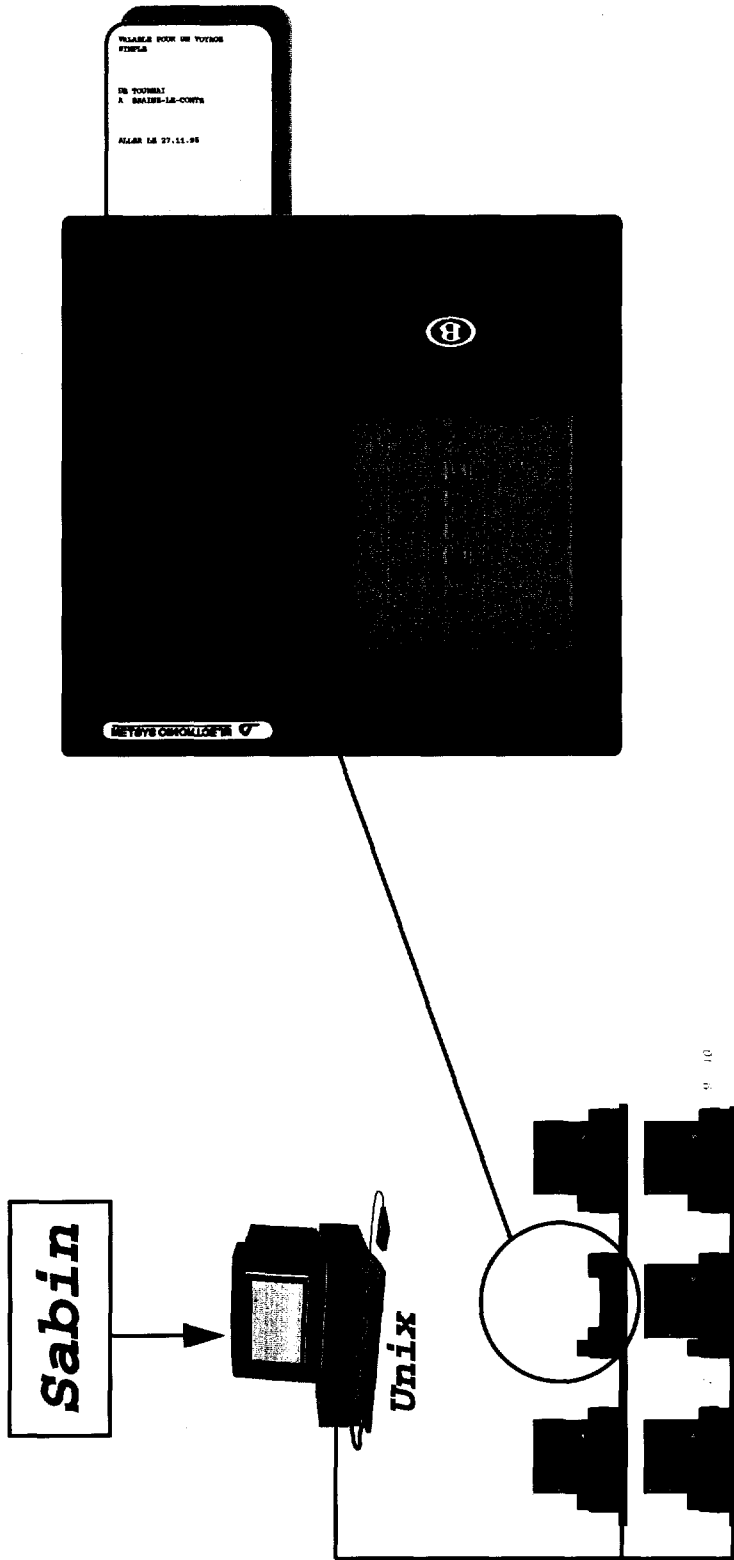
Au total, 2.300 membres du personnel vont utiliser Ivette. Ils suivent d'abord une formation intensive. Et immédiatement après celle-ci, suit la mise en pratique effective dans leur travail. Sur toute la Belgique, 40 dépôts d'accompagnateurs de train seront équipés d'appareils Ivette.

Les investissements

En 1994, pas moins de 2.005.205 billets ont été émis dans les trains, équivalant à 295,5 millions de francs.

Les investissements liés à Ivette sont de l'ordre de 181 millions de francs pour 1150 appareils. Il sont fabriqués par la Société Prodata Systems.

Ivette



Ivette : les avantages

