

**Toespraak door de heer Michel Damar
Voorzitter van de Raad van Bestuur**

Dames en heren van de pers,

Het nieuwe verkoopssysteem dat wij u vandaag voorstellen, betekent een grote vooruitgang voor onze onderneming. Het zal ons toelaten op een efficiënte manier een dynamisch verkoopbeleid uit te bouwen gekenmerkt door snelheid, kwaliteit en soepelheid.

Voortaan kunnen dank zij SABIN de verkoopsterminals alle vervoerbewijzen onder een efficiënte en informatierijke vorm uitreiken. De terminals vormen een net dat aangesloten is op onze centrale computer, wat toelaat de verkoop op de voet te volgen. Het nieuwe systeem biedt onze cliënteel ontegenzeggelijk heel wat voordelen: een vlottere bediening en verkopers die tijd vrij krijgen om de klant goed en volledig te informeren. Zelf zullen wij veel sneller kunnen reageren op de marktontwikkelingen.

258 stations werden geselecteerd. Het SABIN-systeem zal er tussen 1 februari en eind van de zomer '93 worden geïnstalleerd. De keuze is het resultaat van een grondige evaluatie van de resultaten en de vraag in de 321 stations die tot op heden instonden voor de verkoop. De selectiecriteria, die aan de grondslag lagen voor de keuze van de stations staan vermeld in de documentatiemap.

Meer tijd wil ik in mijn inleiding aan het systeem zelf niet besteden zodat de directieleden ruim de gelegenheid krijgen het uitgebreid aan u voor te stellen. Wel wens ik er nog even de nadruk op te leggen dat een speciale inspanning werd geleverd om het betrokken personeel uitleg te verschaffen over deze vernieuwing.

Een week geleden reeds hebben de verantwoordelijken voor de vervoerexploitatie in de 5 districten de nodige informatie ontvangen. Gisteren gaven zij die informatie door aan de mensen die wij zonechefs noemen, d.w.z. de stationschefs die verantwoordelijk zijn voor één of meer stations en stopplaatsen.

En op ditzelfde ogenblik waarop wij aan u, dames en heren van de pers, het nieuwe systeem voorstellen, geven de zonechefs aan het betrokken personeel van hun zone uitleg over de krachtlijnen en belangrijke details van deze innovatie.

De overige personeelsleden zullen over een paar dagen alle nuttige uitleg vinden in het personeelsblad.

Een dergelijke inspanning was noodzakelijk. De zowat 1 600 verkopers zullen een driedaagse opleiding krijgen om van bij de opstelling in hun werkzetel goed met het nieuwe systeem te kunnen werken. Voor hen en voor de hele spoorwegonderneming is de invoering van deze moderne verkoopstechniek een grote stap voorwaarts.

Het volledige SABIN-programma vertegenwoordigt een globale investering van 686 miljoen, toestellen, programmatuur en aanverwante kosten inbegrepen.

Het nieuwe verkoopsysteem SABIN Vanaf 8 december 92, de XXIe eeuw in het verkooppunt

Het verkoopsysteem SABIN wordt vanaf 8 december 92 in drie NMBS-stations geïnstalleerd: Brussel-Leopoldswijk, Charleroi-Zuid en Sint-Niklaas. Het systeem moet nu aan de dagdagelijkse realiteit getoetst worden. Daarna zal het vrij snel op nationale schaal worden verspreid.

Deze vernieuwing past in de reorganisatie van het distributie- en verkoopbeleid. De NMBS heeft een welomlijnd beeld van de marktvooruitzichten en zal op basis daarvan een structuur en werkmiddelen uitbouwen die beantwoorden aan de behoeften. De dialoog met de klant en een verzorgd onthaal spelen daarbij een zeer belangrijke rol. De invoering van dit nieuwe systeem stoelt enerzijds op een soepele en toekomstgerichte technologische ontwikkeling en anderzijds op de professionalisering van het verkooppersoneel.

Op termijn moet het systeem in 258 stations zorgen voor een vlottere en meer efficiënte verkoop van de nationale reizigersprodukten. Het verkooppersoneel krijgt op die manier meer tijd voor de klant. Vijftig stations zullen ook internationale produkten (met inbegrip van reserveringen) verkopen.

SABIN is een soepel systeem, een stap vooruit in de geïnfomatiseerde verkooptechniek, en laat in de loop der tijd ruimte voor verdere uitbouw. Het systeem is de XXIe eeuw waardig en maakt het mogelijk:

- * de cliënteel beter en vlotter te bedienen en meer inlichtingen door te geven via gedrukte boodschappen op de biljetten;
- * het verkooppersoneel beter en sneller in te lichten door automatisch boodschappen door te sturen naar de schermen van de terminals;
- * een goed zicht te krijgen op de markt en snel in te spelen op gewijzigde wensen en behoeften van de klant.

De klant wint erbij

Elke verkoopterminal staat rechtstreeks in verbinding met de centrale NMBS-computer. Op elk moment kunnen nieuwe aanbiedingen of tijdelijke "ster"-formules worden ingevoerd bv. naar aanleiding van culturele of sportieve manifestaties.

De terminal kan alle binnenlandse produkten van de NMBS verkopen, ook die gekoppeld aan toeristische prestaties (zoals de B-Dagtrips). Erg nieuw is ook dat vanaf 8 december de terminal in de drie stations alle kaarten tegen vaste prijs en de verschillende Pass-kaarten op hetzelfde formaat als de gewone biljetten en als de biljetten met korting aflevert. Tot nog toe waren dit afzonderlijke drukwerken.

Sneller

Sommige verrichtingen zullen veel sneller kunnen gebeuren. De verkoop van de treinkaart bijvoorbeeld. Tot op heden moest de klant een treinkaart aanvragen en vier dagen later terugkomen naar het verkooppunt om de kaart in kwestie af te halen. Vanaf 1 februari 93 (over precies 55 dagen) wordt de kaart afgeleverd enkele minuten na de aanvraag, de tijd nodig om de kaart te maken en met de pasfoto te plastifiëren. Voorlopig moet de klant nog twee dagen (twee i.p.v. acht) wachten op treinkaarten met gemengd traject (NMBS-De Lijn/TEC).

Nauwkeuriger

De verkoop houdt rekening met de bijzonderheden van vraag en aanbod, wat aan de klant de best mogelijke waarborgen biedt.

Zo zal het systeem een biljet met bestemming Boom voor een verplaatsing op zondag niet afleveren omdat dit station tijdens het weekend niet wordt bediend. Op analoge wijze zullen B-Dagtrips worden geweigerd op dagen waarop de bijhorende toeristische prestatie niet doorgaat (een attractiepark bijvoorbeeld dat buiten het hoogseizoen gesloten is).

Een weekendbiljet voor een kleine groep reizigers bestaat voortaan uit één enkel document, geldig voor alle reizigers en met duidelijke vermelding van de gebruiksvoorwaarden.

Nieuw formaat

Het nieuwe formaat van de biljetten (ATB, Automatic Ticketing and Boarding, dat ook door andere vervoermaatschappijen over heel de wereld wordt gebruikt) opent nieuwe mogelijkheden. De gegevens zijn duidelijker leesbaar. Nauwkeurige en volledige inlichtingen kunnen er worden op afgedrukt; de gebruiksvoorwaarden voor speciale formules staan uitgelegd op het biljet en van bij de invoering van het ARI-programma (1.1.94) zal ook de te volgen reisweg en de dienstregeling van de te nemen treinen kunnen worden vermeld.

De magneetstrip op de keerzijde van het biljet laat reizigers die met Eurostar (HST Kanaaltunnel) naar Londen willen sporen toe automatisch in te checken. Een bijkomende toepassing op termijn is de geldigmaking van de treinkaarten door automaten.

De NMBS beter gewapend

Met het huidige Prodata-systeem was elk verkooppunt een afzonderlijke autonome eenheid, die door een diskette werd gevoed. Bij elke wijziging -hoe klein ook- van het volledige aanbod of van een gedeelte ervan moest de diskette vervangen worden. Elke maand leverde die eenheid aan de boekhouding een diskette af die statistisch moest verwerkt worden om o.a. een beeld te krijgen van de marktevolutie. Bij de invoering ervan was dit systeem een ware revolutie in vergelijking met de technieken die op dat ogenblik werden aangewend. Thans is een technisch nog beter ontwikkeld systeem nodig om de dynamische verkoopstechniek, waarvoor de NMBS opteert, te realiseren.

Dit systeem is SABIN. De verbinding van een geïnformatiseerd net met de centrale computer te Brussel laat toe:

- * eventuele wijzigingen onmiddellijk door te voeren;
- * in een later stadium de verkoop van internationale produkten en de plaatsbespreking die tot vandaag door Reselec werden verricht, op te nemen in het nieuwe systeem;
- * op om het even welk moment een afdruk te maken van de verkoopcijfers over het hele land en zo de evolutie van de vraag op de voet te volgen.

SABIN

Van gebruikerszijde werden aan het SABIN-systeem drie belangrijke eisen gesteld.

Het systeem moet maximaal beschikbaar zijn, dit wil zeggen minimaal storingsgevoelig, het moet uitbreidbaar zijn om op termijn alle verkoopverrichtingen van het personenvervoer te informatiseren, en het moet op een soepele manier, door de gebruikers zelf, kunnen worden aangepast aan de wisselende marktomstandigheden.

Ik mag vandaag zeggen dat onze systeemontwerpers erin geslaagd zijn een systeem te bouwen dat aan deze hoge eisen beantwoordt.

SABIN is opgevat als een hiërarchisch gestructureerd apparaat voor gedistribueerde gegevensverwerking, met op het hoogste niveau van de hiërarchie de centrale computers voor het beheer van het gehele systeem, en op het laagste niveau de lokale werkposten aan de loketten. Alle systeemcomponenten zijn onderling verbonden via NADIA, dit is het privé-datacommunicatienet van de NMBS. De gegevensverwerking is maximaal op het laagste niveau gelegd. De lokale werkstations kunnen daardoor de meeste bewerkingen volledig autonoom afhandelen, wat een gunstige invloed heeft op de beschikbaarheid van het systeem en op de antwoordtijden.

Het centrale beheerssysteem is opgebouwd rond twee VAX-computers van de firma DIGITAL. Wanneer één van beide uitvalt moet de andere de volledige werklast overnemen. Om veiligheidsredenen zijn zij geografisch gescheiden opgesteld.

Het centrale systeem beheert de gegevensbank van de treinkaarten, dit is een enorm klantenbestand dat te omvangrijk is om het in zijn geheel in alle lokale sites op te slaan. Verder staat het centrale systeem in voor de bewaking en de sturing van het geheel. Dit behelst de overdracht van verkoopgegevens, tariefgegevens en programma's, en de telediagnostiek van storingen in de lokale systeemcomponenten. Het centrale systeem ondersteunt ook de beherende gebruikers bij de creatie van commerciële producten en een druk op de knop volstaat om die nieuwe producten dan te koop aan te bieden. De VAX-computers dienen ten slotte als schakel tussen SABIN en de mainframe-computer, en zullen later het doorgeefluik (gateway) zijn voor de communicatie met buitenlandse systemen voor plaatsreservatie en tickettenverkoop, zoals het TRS-systeem te Rijsel, voor de TGV, en met het EPA-reservatiesysteem te Frankfurt voor de gewone internationale treinen.

De lokale werkposten bestaan uit een verwerkingseenheid MICROVAX van de firma DIGITAL, een toetsenbord, een beeldscherm, een magnetische badgelezer voor de identificatie van de verkoper, een biljettendrukker en een scherm waarop de klant de prijs van zijn ticket kan aflezen. Ze zijn zeer gebruiksvriendelijk geprogrammeerd, wat zowel onze loketbediende als de wachtende klant ten goede komt. Het toetsenbord biedt ruime mogelijkheden voor allerlei preselecties waarmee frequent voorkomende bewerkingen zeer snel kunnen worden uitgevoerd.

De verschillende werkposten van een station zijn opgenomen in een lokaal netwerk waarop ook nog andere apparaten, zoals PC's of automaten voor biljettenverkoop, kunnen worden aangesloten. Via één van de werkposten staat het lokale netwerk in verbinding met het NADIA-netwerk.

Het SABIN-systeem, zoals het vandaag wordt voorgesteld, is in de eerste plaats bedoeld voor de verkoop van het binnenlands personenvervoer. Er is een investering mee gemoeid van ruim 600 miljoen BEF voor apparatuur en programmatuur.

Naar de toekomst toe wordt SABIN de basis voor de volledige informatisering van alle verkoopverrichtingen voor het personenvervoer. Stapsgewijs zullen er nieuwe functies worden toegevoegd, zoals de informatieverstrekking aan de klanten via het ARI-systeem, de verkoop van TGV-producten en de verkoop voor het gewone internationale personenvervoer. Er werd van meet af aan voorzien in voldoende reserve qua verwerkings- en opslagcapaciteit om deze uitbreidingen zonder zware bijkomende investeringen mogelijk te maken.