



Veilig, simpel en gemakkelijk reizen via het Nederlandse openbaar vervoersnetwerk

RCS Nederland is onderdeel van de Thales Group, een multinational die geïntegreerde systemen biedt voor ruimtevaart, defensie, vervoer en beveiliging.

RCS Nederland ontwikkelt, produceert, installeert en onderhoudt ticketing- en betaaloplossingen en -diensten voor meerdere nationale vervoersbedrijven. Het gaat hier onder andere om apparatuur voor het verkopen, valideren en controleren van reizen en het verlenen van toegang tot metro's, trams en bussen.

De markt voor ticketing- en betaalsystemen is echter zeer competitief en dat betekent dat het cruciaal is om te voldoen aan de verwachtingen van de klant.

Natasja Wientjes, Director Customer Service bij RCS Nederland, legt uit: "De verwachtingen van klanten op het gebied van innovatieve en hoogwaardige ticketing- en betaalsystemen blijven stijgen. Voor vervoersbedrijven is het garanderen van maximale beschikbaarheid van het vervoersnetwerk voor de reizigers essentieel. Daarom is het voor Thales belangrijk om haar diensten en producten te kunnen leveren op basis van strikte KPI's."

Het customer service team van RCS Nederland speelt een belangrijke rol in het succes van het bedrijf. Het is de schakel tussen RCS Nederland en de vervoersbedrijven waarvoor het werkt. Het team had echter moeite om de problemen bij klanten bij te houden, oproepen voor ingenieurs te beheren en potentiële storingen te plannen.

"We moesten onze positie als marktleider in Nederland behouden en we zagen een kans om ons te onderscheiden op klantervaring", zegt Wientjes. "Het transformeren van onze klantenservice van reactieve afdeling naar een proactieve afdeling die vooruit kijkt was hierbij noodzakelijk."

THALES

Klant

THALES RCS Nederland

Hoogtepunten

Specialist in vervoerssystemen levert een duurzame bijdrage aan veilig en aantrekkelijk vervoer over de grond in Nederland via innovatieve en betrouwbare diensten en oplossingen.

Hoofdkantoor

Hengelo

Regio

Nederland

Aantal medewerkers

170

Sector

Transport

Van reactief naar proactief tot voorspellend

Voor RCS Nederland is het essentieel dat ze hun uitgebreide klantportfolio gelijktijdig kunnen bedienen. In 2015 implementeerde het bedrijf het ServiceNow-platform voor het monitoren, beheren en reageren op alle incidenten en problemen, en change management binnen de klantdatabase.

Incidenten kunnen bij klanten om meerdere redenen plaatsvinden, bijvoorbeeld door een fout in de software, een hardwarestoring of een defect, bijvoorbeeld wanneer een reiziger een toegangspoort forceert. De incidenten worden veroorzaakt door klanten of opgemerkt doordat de functionaliteit wordt gemonitord.

De klantenservice is het enige contactpunt met de klant, waarbij het team de mogelijkheid heeft om de oorzaak van het incident op afstand te bekijken en een bezoek van de ingenieur in te plannen als dat nodig is.

RCS Nederland heeft de klantenservice ook door kunnen ontwikkelen en een proactievare aanpak geïntroduceerd. De verschillende monitoringsystemen zijn gekoppeld aan het ServiceNow-platform, waardoor een doorlopende monitoring van back-office systemen, applicaties en hardware in het veld mogelijk is. Hierdoor is een geplande aanpak van onderhoud en upgrades mogelijk.

"We hebben een enorme hoeveelheid hardware aanwezig in het veld die altijd veel tijd van de ingenieurs vereisten bij het oplossen van een storing", vertelt Wientjes. "ServiceNow helpt ons met het plannen van onderhoud en het doorvoeren van updates binnen meerdere vervoersnetwerken, waardoor incidenten vroegtijdig worden opgelost."

RCS Nederland gebruikt ServiceNow nu voor het beheer van gemiddeld 4.800 incidenten en 70.000 configuratie-items per maand. Dit wordt ondersteund door een team van 130 personen, bestaande uit medewerkers van de klantenservice en ingenieurs.

Monitoring van prestaties en voldoen aan SLA's

RCS Nederland is verantwoordelijk voor het beheer van de Nederlandse vervoersnetwerken. Daarom is het voldoen aan KPI's die te maken hebben met beschikbaarheid en kwaliteit van levensbelang voor het bedrijf en voor het bewijzen van zijn waarde als strategisch partner. Als er niet wordt voldaan aan de KPI's kan RCS Nederland sancties opgelegd krijgen door hun klanten.

"We hebben veel verschillende klanten en dat betekent eveneens veel verschillende KPI's en SLA's", zegt Wientjes. "Het mooie van ServiceNow is de flexibiliteit die het biedt om inzicht te bieden in elk onderdeel van onze dienstverlening. Hierdoor kunnen we op maat gemaakte rapporten produceren voor elke klant en onze prestaties meten aan de hand van iedere SLA."

Door middel van dashboards heeft RCS Nederland direct inzicht in alle incidenten en geplande taken binnen de gehele klantbase, tot op een specifieke locatie bij een klant. Belangrijke informatie, zoals het aantal openstaande incidenten en hoeveel incidenten gesloten zijn binnen de gemaakte afspraken, zijn van onschatbare waarde bij het rapporteren over succes aan klanten en het vooruitlopen op gemiste doelen, zodat hier op kan worden gereageerd.

Voor Wientjes is het inzicht om de juiste beslissingen te kunnen nemen over de inzet van resources een ander belangrijk voordeel: "In onze organisatie draait het om de mensen die we hebben en hoe we die inzetten. Hebben we genoeg mensen beschikbaar om het werk voor onze klanten uit te voeren? We worden als bedrijf steeds volwassener en het inzicht dat nodig is om strategische beslissingen te nemen over de inzet van resources groeit mee."

Uitdagingen

- Ingenieurs zijn vooral bezig met het oplossen van storingen of bijna afgeschreven ticketing-apparatuur, zonder achterliggende strategie voor gepland onderhoud of vervanging van hardware
- Reactieve aanpak van incident management zorgt ervoor dat ingenieurs ongeveer 450 uur per maand inactief zijn
- Geen mogelijkheden om op maat gemaakte KPI's te monitoren en te meten voor individuele klanten, waardoor doelen worden gemist en sancties worden opgelegd

Oplossing

- Customer Service Management

Resultaten

- De inzet van het ingenieursteam is verbeterd, waardoor inactiviteit van ingenieurs met 66 procent is afgenomen en maximaal 30 minuten per dag per ingenieur bedraagt
- Proactieve planning en prestatie monitoring heeft een besparing opgeleverd van acht fulltime medewerkers, die nu wordt besteed aan werk voor nieuwe klanten
- Door het verminderen van de gemiddelde reparatietijd wordt een beschikbaarheid van ongeveer 99% behaald

Focus op de voordelen

Het maximaliseren van de inzet van het ingenieursteam is een zeer belangrijk voordeel; het reduceert de wacht- en reistijd en verhoogt de productiviteit.

Wientjes legt uit: "Eerst klokten onze ingenieurs samen honderden uren wachttijd per maand. Nu kunnen we proactief taken inplannen en ervoor zorgen dat het team efficiënt wordt ingezet. We hebben de inactiviteit van onze ingenieurs met ongeveer 66 procent verminderd; geen enkele ingenieur wacht nog meer dan 30 minuten per dag."

Productiviteit wordt ook verbeterd door automatisering, waardoor RCS Nederland de tijd van acht fulltime medewerkers heeft vrijgemaakt die in extra contracten kan worden gestoken, om zo te voldoen aan de groeiende eisen van klanten als het gaat om maximaal rendement.

"We hebben veel tijd bespaard door ServiceNow te gebruiken voor het automatiseren van de operationele activiteiten", zegt Wientjes. "In plaats van ons team te verkleinen, kunnen we als bedrijf meer werkzaamheden verrichten. We kunnen meer werk doen met hetzelfde aantal mensen."

RCS Nederland heeft daarnaast een beschikbaarheid van ongeveer 99 procent gerealiseerd door een vermindering van de gemiddelde reparatietijd. Via het ServiceNow controlecentrum worden ingenieurs efficiënt ingezet voor de juiste taken.

Een platform voor succes in de toekomst

Vooruitkijkend is Wientjes er zeker van dat ServiceNow toekomstige groei zal ondersteunen en RCS zal helpen om te voldoen aan de groeiende eisen van klanten.

"Elke dag opnieuw bewijst ServiceNow dat het ons team in staat stelt om proactief te werken en een uitstekende klantervaring te bieden", zegt Wientjes. "De flexibiliteit van het platform stelt ons in staat om klantspecifieke diensten te ontwikkelen, zoals een portal of een op maat gemaakt dashboard, terwijl elk incident of kan worden beheerd via hetzelfde systeem, zodat er één centrale bron van informatie is."

“

Het mooie van ServiceNow is de flexibiliteit die het biedt om inzicht te bieden in elk onderdeel van onze dienstverlening. Hierdoor kunnen we op maat gemaakte rapporten produceren voor elke klant en onze prestaties meten aan de hand van iedere SLA.

– Natasja Wientjes, Director Customer Service, Thales Transportation Systems

