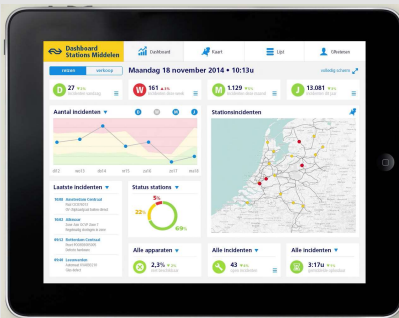


NS Business Systemen

Dashboard Stations Middelen

Marvin Kuivenhoven, Projectleider BSM Programma: "First8 heeft niet alleen een team met goede Java programmeurs, maar is tevens in staat functionele ideeën om te zetten in toepasbare functionaliteit. Een dynamische samenwerking die continu leidt tot snel resultaat."



NS Business Systemen

Binnen de NS is de ICT-afdeling, NS Business Systemen, verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het beheer van alle business systemen.

NS Business Systemen staat voor het optimaal automatiseren van het reizigerscontact. Stationsmiddelen ten behoeve van de OV-chipkaart, zoals poortjes, validatoren, de automaten, de balies, camera's als ook de centrale systemen, vallen onder de bovengenoemde business systemen. Daarnaast faciliteren ze de reis en het reisrecht zoals reizigers-apps, transactie verwerking, websites, serviceverlening en abonnementen (Klantenservice).

First8 maakte in opdracht van NS een dashboard applicatie voor alle OV-chipkaartpalen, betaalautomaten en toegangspoorten in Nederland. Dit dashboard laat het direct zien als er een storing is ergens in Nederland. De storing wordt dan zo snel mogelijk verholpen.

Verandering beheerafdeling

De beheerafdeling van NS Business Systemen heeft de afgelopen jaren een flinke verandering doorgemaakt. Voorheen was er een heel technische benadering van de IT systemen, waarbij er vooral gekeken werd naar hoe je de systemen goed kon beheren volgens standaard beschikbaarheidsmodellen die voorhanden zijn binnen de servicewereld. Nu staat de impact voor de klant centraal voor de beheerafdeling. Er wordt meetbaar gemaakt wat de impact is voor de klant wanneer er een OV-chipkaartpaal, betaalautomaat of toegangspoort niet functioneert.

Marvin Kuivenhoven is al 7 jaar als projectleider betrokken bij de beheerafdeling. Hij vertelt: "We hebben vooral goed gekeken naar hoe je beschikbaarheidsmodellen kunt omzetten naar een beheermodel wat goed toepasbaar is voor de stationswereld. Waarbij uiteraard de service voor onze klanten zo optimaal mogelijk moet zijn. Om je een voorbeeld te geven: We merkten dat als we een volledige dag uitval hadden op een station, dit omgerekend naar het geheel eigenlijk niet zoveel impact had. Waardoor we volgens de afgesproken beschikbaarheidsmodellen prima bleven presteren. Maar dit mag natuurlijk niet kloppen." Daarom is er gestart met het indelen van de stations in zones. Vervolgens is er gekeken naar de beschikbaarheidsnorm per zone. Bovendien geeft dit inzicht in bepaalde loopstromen. Deze zones en loopstromen geven een veel beter beeld van de urgentie van een storing dan het meten van het gehele station. Daarnaast kun je op basis van deze gegevens ook goed bepalen waar je nu het beste in- en uitcheck palen kunt plaatsen. Al worden die beslissingen niet door de beheerafdeling gemaakt.

Prioriteit bepalen

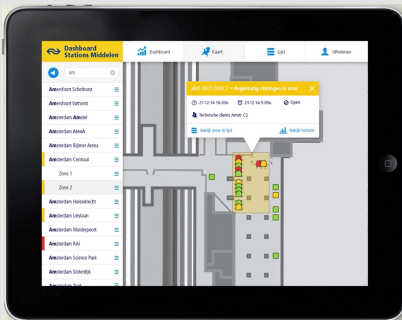
Marvin Kuivenhoven: "Wat we wilden, is kunnen beslissen of we een apparaat kunnen maken binnen de normale prioriteit of dat dit moet met hele hoge prioriteit. Niet op elk defect hoeft je op dezelfde manier te reageren." Voorheen was er een standaard reactietijd van 4 uur afgesproken voor elk incident. Wanneer je echter inzicht hebt in loopstromen en zones, kunnen er betere en efficiëntere afspraken gemaakt worden met de leveranciers van de betreffende apparaten. Minder urgente storingen hoeven niet binnen 4 uur te worden hersteld, maar echte urgente storingen moeten veel sneller dan 4 uur.

Om dit goed te kunnen doen, wilde NS Business Systemen de beschikking hebben over een helder dashboard. Een goede grafische schil helpt bij het in context plaatsen van het geheel. Op basis van puur technische gegevens kan niet voldoende inzicht gekregen worden in de urgentie van de storing.

Realisatie dashboard

Marvin Kuivenhoven: "We hadden een beeld bij welke gegevens we wilden gebruiken en wat we in een dashboard zouden willen zien. Daarmee zijn we eerst naar de (web) development experts in onze eigen organisatie gegaan. Die konden ons niet op korte termijn helpen omdat ze aan andere projecten bezig waren. Wel hebben ze ons geholpen bij het selecteren van een externe partij. First8 was één van de partijen die heeft aangeboden. Ze sprongen er voor mij direct uit, omdat ze het voorstel goed hadden uitgewerkt en ook visueel gemaakt. Hierdoor was het tastbaar, ik zag het direct voor me."

De realisatie van het dashboard is voorspoedig verlopen. In First8 vond NS Business Services een goede partner. Ze hebben doorlopend goed nagedacht de stappen in het ontwikkeltraject. Nieuwe functionaliteit werd snel opgeleverd en de testcyclus werd goed ingeregeld. "Waar ik erg over te spreken ben" zegt Marvin Kuivenhoven "Is hoe First8 omging met zaken die niet goed liepen. Er gaat altijd wat mis in complexe trajecten. Waar je naar op zoek bent is een partner die accuraat handelt en roadblocks snel oplost. First8 dacht op alle vlakken mee. Natuurlijk zijn er tips voor verbetering voor het vervolg van het traject. Maar de samenwerking die we hebben geeft alle vertrouwen. Ik zou First8 dan ook zeker aanbevelen aan andere partijen."



Marvin Kuivenhoven: "Mensen worden enthousiast van de mogelijkheden van het dashboard."

Mogelijkheden die je pas echt goed ziet wanneer je het dashboard intensief gaat gebruiken.

Deze bevindingen bepalen mede de verdere ontwikkeling van het dashboard. Een voorbeeld is inzicht per vervoerder, zoals bijvoorbeeld Arriva. Deze vervoerders zien de mogelijkheden van het dashboard en willen ook graag in 'hun' poorten."

Voordelen van het dashboard

Het dashboard geeft NS Beheer Stationsmiddelen vooral inzicht. Inzicht waarmee ze de verschillende processen kunnen verbeteren. Inzicht ook in de kosten die gemaakt worden, zodat men besparingen kan realiseren zonder te beknibben op de service voor klanten. Een voorbeeld is het inschatten van houdbaarheid en vervanging van apparaten. Is dit nodig? Vaak voer voor discussie. Met inzicht in historische informatie en belang van een apparaat in een bepaalde zone, kunnen deze beslissingen gefundeerd gemaakt worden. Ook voor het inplannen van extra resources, zoals noodapparatuur. Er zijn noodapparaten beschikbaar met een batterij, voor het geval er een grote stroomstoring is. Maar die kunnen nu ook ingezet worden op een strategische plek bij gebiedsuitval. Marvin Kuivenhoven: "Maar er zijn nog meer voordelen te noemen. Zo kunnen we nu de storingen van een apparaat koppelen met de historische informatie van dat apparaat. Is een bepaald poortje met regelmaat kapot? Dan moet het vervangen worden. Is het de eerste keer? Dan gaan we het repareren. En de indeling van het station in zones helpt bij het realiseren van nieuwe stations en bij verbouwingen. Met de inzichten uit het dashboard kunnen we een optimale indeling voorstellen. Ook kunnen knelpunten in loopzones snel boven water worden gehaald."

Zichtbaarheid

Steeds meer mensen kijken naar of maken gebruik van het Dashboard Stationsmiddelen. Deze zichtbaarheid zorgt voor meer interactie en betere aansluiting tussen de verschillende afdelingen en verantwoordelijken. Een voorbeeld is de aansluiting tussen degenen die stations bouwen of verbouwen en degenen die de verschillende apparaten plaatsen op stations. De betrokkenen komen nu zelf met feedback als ze palen missen in het dashboard of op de stations. Een ander voorbeeld is de zichtbaarheid van NS Business Services. Men heeft nu oog voor de inspanningen van de afdeling.

Toekomst

Het dashboard geeft nu nog inzicht in het functioneren van OV-chipkaartpalen, betaalautomaten en toegangspoorten op stations. De wens is om hier ook de andere apparaten op de stations aan toe te voegen, zoals camera's, reisinformatieborden. Maar ook zaken als wachtrijen bij een bepaald apparaat. Daarnaast wil NS Beheer Stationsmiddelen veel meer in de verschillende functies gaan meten. Functies als betalen, met pin of cash, opladen van de OV-Chipkaart, het kopen van een kaartje, etc. Het is de beschikbaarheid van functies die men in wil kunnen zien. Dan wordt de urgentie van een storing veel duidelijker.