

Uitwerking vraag en antwoord na informatiesessies overgang storingsproces naar ServiceNow

Thema	Vraag	Antwoord
Berichtenfunctie	Wat zijn de mogelijkheden van de berichtenfunctie?	Vanuit NS kunnen de Servicedesk, stations manager en adviseur instandhouding deelnemen aan de berichtenfunctie. Let op: Werk je via een koppeling met Datarotonde in je eigen systeem? Dan is de berichtenfunctie alleen beschikbaar als jouw eigen systeem deze functionaliteit ondersteunt.
Berichtenfunctie	Is de berichtenfunctie van de servicedesk 24/7 bereikbaar?	Het uitwisselen van berichten met de servicedesk kan van maandag tot vrijdag tussen 7:00 en 20:30. En op zaterdag en zondag tussen 8:30 en 16:30.
Berichtenfunctie	Wat is de reactietermijn van NS op een bericht?	Uitgangspunt is om binnen 3 uur op jouw bericht te reageren. Bij vragen die inhoudelijk onderzoek vereisen kan de reactietijd langer zijn.
Datarotonde	Wanneer is een koppeling met datarotonde interessant/ verplicht?	Een koppeling via Datarotonde is verplicht bij nieuwe aanbestedingen voor de uitvoering van meer dan 300 storingen per jaar. Voor niet-standaard systemen vindt overleg plaats over technische haalbaarheid (neem contact op met Datarotonde voor de intake).
Datarotonde	Heeft Datarotonde een koppeling met mijn systeem?	Op de website van Datarotonde is een overzicht opgenomen van systemen waarmee standaard gekoppeld is, zie onderstaande link. Los van die bekende systemen is er ook veel mogelijk wat betreft maatwerksystemen. Er vindt in dat geval eerst een intake plaats om te bepalen of een koppeling mogelijk is en wat de te nemen inspanning is. https://www.datarotonde.com/nl/deelnemers
Datarotonde	Hoe werkt Facturatie in combinatie met Datarotonde?	NS werkt aan een integratie waarbij ook de facturatie volledig via Datarotonde loopt; dit wordt verwacht in de eerste helft van 2026. Tot die tijd verloopt facturatie via ServiceNow. Digitaal factureren via de koppeling zal op soortgelijke wijze plaatsvinden als statussen worden doorgegeven aan NS. Systemen die gebruik maken van de DICO-standaard kunnen vrijwel altijd ook een DICO-factuur versturen. Dit is een digitale factuur met daarin de factuurkop en alle regels, daarnaast is de factuur ook in Pdf-formaat bijgevoegd. Bij andere

		(maatwerk)systemen zal in onderling overleg tussen uitvoerder, zijn applicatieleverancier en Datarotonde bepaald moeten worden of en hoe digitaal gefactureerd kan worden.
Facturatie	Hoe verloopt het facturatieproces voor storingen in ServiceNow?	Je dient de kosten per storting/werkorder digitaal in via ServiceNow. Hierbij voeg je de PDF-factuur vanuit je eigen systeem toe als bijlage. Op deze factuur vermeld je de kosten en de relevante referenties. Na controle door NS Stations vindt de uitbetaling plaats binnen de afgesproken termijn. Fysiek mailen van facturen is niet meer nodig.
Facturatie	Onder welk PO nummer kan ik de factuur indienen?	Je ontvangt jaarlijks een nieuw PO-nummer (in ServiceNow zichtbaar als Limietordernummer). Dit nummer gebruik je als referentie op je factuur.
Facturatie	Komen uurtarieven uit Planon terug?	Bestaande tarieven en uurtarieven worden overgenomen in ServiceNow. Nieuw: In ServiceNow is het mogelijk om het aantal te factureren (werk)uren specifiek op te geven.
Foto voor-en-na	Kan de functie foto toevoegen voor leveranciers worden uitgezet? Moet een foto altijd?	Voorlopig is de functie van 'foto toevoegen' optioneel. We werken er naartoe om de voor-en-na-foto een vast onderdeel te maken van het storingsproces. Dat geeft inzicht in de situatie op locatie en helpt bij een snelle en adequate afhandeling van de storting.
Notificatie	Komt er een herinnering als de SLA-tijd bijna verstrijkt?	Ja, een uur voordat jouw SLA tijd verstrijkt ontvang je een melding via e-mail.
Notificatie	Is het mogelijk een notificatie te krijgen bij een update op een storting?	Ja, onderdeel van het nieuwe systeem is een notificatieservice die een e-mail verzendt bij een update op een storting.
Retail storingen	Blijven extra vragen aan de melder van een Retail storting bestaan?	De specifieke instructies en vragen bij Retail-storingen blijven bestaan zoals in de huidige situatie.

Storing afhandelen	Hoe werkt de registratie en afhandeling van een storing?	Meldingen worden, net als nu, voorzien van een urgentietijd. Nieuw is dat bij de melding de locatie van de storing specifiek is meegegeven. Het afmelden van een storing gaat voortaan primair online. Telefonisch afmelden is alleen bij uitzondering mogelijk. Als een monteur een storing direct definitief oplost, kan dit direct in ServiceNow geregistreerd worden zonder de tussenstap 'tijdelijk herstel'.
Storing buiten kantoortijd	Hoe zit het met storingen die buiten werktijd gemeld worden?	Voorlopig gelden de bestaande afspraken voor storingen buiten kantoortijd.
Toegang	Hoe krijg ik toegang tot ServiceNow en is het mobiel te gebruiken?	ServiceNow is beschikbaar als web-applicatie en als mobiele app, waarbij gebruiksvriendelijkheid centraal staat. Je logt in met een NS-account (vergelijkbaar met de huidige situatie). Via de bestaande website storingenstations.nl. Als je volledig gekoppeld bent via Datarotonde, blijf je primair in je eigen systeem werken.