

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 niet beschikbaar.
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	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?	Maak je gebruik van Datarotonde? Log dan – net als nu – in bij NS voor de facturatie. In het NS-portaal (ServiceNow) volg je vervolgens de stappen die zijn beschreven bij de vraag: ‘Hoe verloopt het facturatieproces voor storingen in ServiceNow?’ .
Facturatie	Hoe verloopt het facturatieproces voor storingen in ServiceNow?	Facturatie verloopt als volgt; In het NS-Portaal (ServiceNow) worden de gemaakte kosten bij een storing ingevoerd per regel, onder te verdelen in voorrijkosten, materialen, uren etc. Je kunt de factuur indienen via het Peppol netwerk of als pdf-document per mail versturen Aan: inkoopfacturen@ns.nl . Altijd onder vermelding van:

		<ul style="list-style-type: none"> • Inkoopopdracht* (Wordt jaarlijks verstrekt vanuit NS procurement) • Taaknummer • Tenaamstelling NS entiteit (NS Stations BV, NS Retailbedrijf BV of StationsFoodstore BV) <p>Voor meer details: Kijk op www.nsprocurement.nl/betalingen Of neem contact op met finance@ns.nl.</p>
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 storing.
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 storing?	Ja, onderdeel van het nieuwe systeem is een notificatieservice die een e-mail verzendt bij een update op een storing.
Retail storingen	Blijven extra vragen aan de melder van een Retail storing 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?	<p>Meldingen worden, net als nu, voorzien van een urgentietijd. Nieuw is dat bij de melding de locatie van de storing specifiek is meegegeven.</p> <p>Het afmelden van een storing gaat voortaan primair online. Telefonisch afmelden is alleen bij uitzondering mogelijk.</p> <p>Als een monteur een storing direct definitief oplost, kan dit direct in ServiceNow geregistreerd worden zonder de tussenstap 'tijdelijk herstel'.</p>
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?	<p>ServiceNow is beschikbaar als webapplicatie en als mobiele app, waarbij gebruiksvriendelijkheid centraal staat.</p> <p>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.</p>
Duale Fase	Overgang van Planon naar ServiceNow	<p>Duale fase: van 13 juli tot 30 augustus</p> <ul style="list-style-type: none"> Tijdelijk werken we in 2 systemen: De bestaande storingen handelen we af in Planon. De Nieuwe storingen vanaf 13 juli komen binnen in ServiceNow. Doel is om zo veel mogelijk Planon storingen z.s.m. af te handelen. Daarna worden nog openstaande storingen gemigreerd van Planon naar het vernieuwde NS-Portaal
Beoordelingen	Beoordelingen door NS	Met de introductie van het vernieuwde storingsproces introduceren we ook de mogelijkheid om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen, zo kunnen leveranciers zich beter onderscheiden in de dienstverlening voor NS Stations. Deze beoordelingen zijn input voor de kwartaalgesprekken tussen NS en de leveranciers. Naast financiële gegevens en score op de SLA tijden komt dan kwaliteit terug in de kwartaalgesprekken