

## ProRail

### Organisatie

Prorail is de railinfrabeheerder van in totaal ca. 6.500 kilometer spoorlijn in Nederland. Prorail zorgt voor een betrouwbare en veilige spoorlijn met voldoende capaciteit. Dagelijks maken 1,2 miljoen treinreizigers gebruik van het spoor. Bovendien wordt door vervoerders elke dag circa 100.000 ton goederen over het spoor vervoerd. Met 2.600 werknemers is Prorail verantwoordelijk voor niet alleen aanleg en onderhoud, maar ook voor het managen van de capaciteit van het spoorwegennet. Prorail publiceert bovendien actuele reisinformatie, die vervoerders en reizigers op Teletekst en het internet kunnen vinden.



## Prorail Infra Informatie verhoogt klanttevredenheid met 20% na invoering van Microsoft Dynamics CRM

*De afdeling Infra Informatie van Prorail beheert de documentatie met informatie over de infrastructuur van het Nederlandse spoorwegennet. Dagelijks vragen aannemers, ingenieursbureaus en andere betrokkenen documenten op voor de uitvoering van hun werk. Ook reizigers stellen vragen. Om al deze (aan)vragen optimaal te verwerken heeft Prorail Microsoft Dynamics CRM in gebruik genomen. Niet alleen nam de klanttevredenheid met 20% toe, ook de eigen medewerkers zijn zeer enthousiast.*

### SITUATIE

De afdeling Infra Informatie van Prorail beheert en regisseert de volledige documentatie van de infrastructuur van het spoorwegennet, bij elkaar vele miljoenen documenten: bouwbestekken, regelgeving, tekeningen en tal van andere documenten die met het spoorwegennet te maken hebben, van rails en spoorbruggen tot tunnels en wissels. Waren dit oorspronkelijk voornamelijk papieren documenten, inmiddels is de bibliotheek gedigitaliseerd.

Elke dag opnieuw krijgt Prorail een enorme stroom vragen en informatieverzoeken te verwerken. Zo ontvangt de Servicedesk Infra Informatie vragen van partners en de afdeling Publiekscontacten vragen van het publiek. Voor een effectieve afhandeling van de vragen en verzoeken moet de informatiestroom vastgelegd en opgevolgd worden. Zo worden business to business vragen afgehandeld door de Servicedesk Infra Informatie, een subafdeling van Infra Informatie.

Laura Schrauwers is Teamleider Servicedesk Infra Informatie: "Wij beantwoorden dagelijks vragen van onze partners, zoals van procescontractaannemers die het

## Eisen

- *gecentraliseerd systeem voor verwerking van aanvragen*
- *inzicht in binnenkomende en verwerkte aanvragen*
- *op elk moment weten wie welke aanvraag in behandeling heeft en wat de status is*
- *hoge gebruiksvriendelijk*

## Voordelen

- *eenduidige relatiegegevens in één CRM-systeem*
- *verbeterde verwerking van aanvragen door relaties*
- *verbeterd inzicht in de prestaties van de afdeling*
- *klanttevredenheid met 20% verbeterd*



***"Dynamics CRM is geen controlemiddel om te kijken of iemand zijn werk goed doet maar juist een ondersteunend hulpmiddel in het hele werkproces."***

spoor beheren en van ingenieursbureaus die verantwoordelijk zijn voor nieuwbouw en ontwerp. Om hun vragen, opmerkingen en klachten te beantwoorden zijn in veel gevallen documenten nodig, die Infra Informatie beheert."

De zes medewerkers van haar afdeling zijn nu in staat elk kwartaal zo'n 1600 aanvragen te behandelen. Dat was in het verleden wel anders. Schrauweraars: "Toen ik begon als teamleider van de Servicedesk had elke afdeling zijn eigen methodes voor het vastleggen en verwerken van contacten. Zo had de Servicedesk een mailbox die de hele dag volliep met binnenkomende vragen. Niemand wist van elkaar wie met welke vraag bezig was en wat de status ervan was. Met als gevolg veel klachten en veel onduidelijkheden.

Tot een aantal jaar geleden was niet inzichtelijk hoeveel documentaanvragen er binnenkwamen, noch hoe en hoeveel er werden beantwoord. Schrauweraars vervolgt: "Daar moest een oplossing voor komen, want een goede informatieverstrekking is cruciaal voor de staat van het spoor en al zijn onderdelen. Het ontbreken van documentatie en het niet voldoen aan documentatie-aanvragen heeft namelijk een verkeerde invloed op de kwaliteit van het spoor, zowel op korte als lange termijn."

Maar het was niet alleen de business to business Servicedesk waar de verwerking van vragen moeilijk liep. Frank van der Graaf is Adviseur Informatiebeleid bij Prorail: "De afdeling Publiekscontacten had al geruime tijd een relatiebeheersysteem in gebruik, waarmee alle opmerkingen, vragen en klachten van met name reizigers werden verwerkt. Dat systeem voldeed niet meer, het was verouderd, traag en was hoognodig aan vervanging toe."

## OPLOSSING

Prorail voert een 'Microsoft en SAP-tenzij beleid'. Frank van der Graaf vertelt dat gekeken is naar diverse oplossingen in de markt, maar dat die niet geschikt waren of juist te zwaar ten opzichte van de behoeften. Schrauweraars: "Het was direct duidelijk dat we Dynamics CRM voor de Servicedesk Infra Informatie wilden gebruiken."

## Producten

Microsoft Dynamics CRM



**"Ik ben - denk ik - de grootste ambassadeur van Dynamics CRM binnen Prorail, op mijn afdeling zouden we het niet meer willen missen."**

Laura Schrauwers, Teamleider Servicedesk  
Infra Informatie Prorail

Frank van der Graaf: "Het nieuwe aan te schaffen relatiebeheersysteem moest Prorail-breed ingevoerd en gebruikt gaan worden. Eén oplossing dus, waarmee niet alleen de afdeling Publiekscontacten geholpen moest zijn, maar ook de afdeling Servicedesk en alle andere afdelingen waar relatiebeheer een rol speelt. Zoiets is geen kwestie van 'pushen', de organisatie moet het 'willen'. Dus moet je eerst draagvlak creëren. De Servicedesk Infra Informatie is de afdeling geweest die direct de noodzaak van een goed CRM systeem inzag. Via een olievlekwerking zien we ook bij de andere afdelingen interesse ontstaan."

### Uitrol

Frank van der Graaf: "We zijn bij Prorail begonnen met de invoering van een goede adresboek functionaliteit plus een basisregistratie van vragen en deze vervolgens gaandeweg uit te breiden. In het begin waren sommige medewerkers huiverig voor het extra werk van registratie, maar dankzij enige begeleiding en een zorgvuldige implementatie zeggen diezelfde mensen nu: "We willen niet meer zonder!"

### Voordelen

Schrauwers vertelt enthousiast: "Onze hele werkvoorraad zit nu in Dynamics CRM en alle Servicedesk medewerkers zien nu precies wat er op een dag gedaan moet worden. Is een collega afwezig dan kan de status van een documentaanvraag door iemand anders worden ingezien en worden verwerkt. Elke documentaanvraag heeft namelijk een uniek nummer. Wanneer ik een collega bel over dossier 785, dan zien we allebei dezelfde informatie voor ons op het scherm. Ik hoef niet meer - zoals voorheen - de informatie uit mijn klantsysteem te kopiëren en in een mailtje te plakken, omdat een andere (sub)afdeling een ander systeem gebruikt: we gebruiken nu allemaal hetzelfde Dynamics CRM systeem. Dat scheelt enorm veel werk, maar voorkomt ook vergissingen en discussies."

Van der Graaf vult aan: "Vragen van partners die voorheen abusievelijk bij Publiekszaken terecht kwamen, kunnen nu met één klik probleemloos worden doorgeschoven naar de Servicedesk Infra Informatie."

### Klanttevredenheid met 20% omhoog

Dat ook de contacten met de relaties zijn verbeterd, weet Laura Schrauwers uit

### **Meer informatie**

- Microsoft

[www.microsoft.nl](http://www.microsoft.nl)

- Prorail

[www.prorail.nl](http://www.prorail.nl)

ervaring: "Klanten ontvangen per e-mail altijd een terugkoppeling van hun aanvraag, compleet met dossiernummer. Dit vergemakkelijkt de communicatie als de klant belt over de status van zijn aanvraag. Iedere medewerker van de helpdesk kan zo'n telefonische vraag beantwoorden. De klant hoeft dus niet op zoek te gaan naar de verantwoordelijke behandelaar van zijn aanvraag.

Zowel Van der Graaf als Schrauwers zijn het er over eens dat het niet tijdig of helemaal beantwoorden van vragen van partners of andere belanghebbenden niet bevorderlijk is voor het imago van je organisatie: "We hebben recent een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Relaties merken op dat hun aanvragen tegenwoordig niet meer zoek raken en binnen acceptabele termijn worden beantwoord. Dynamics CRM ondersteunt de medewerkers in het administratieve proces waardoor zij efficiënter en professioneler kunnen werken. Dit in combinatie met betere procesinrichting maakt dat we steeds beter presteren. Sinds de invoering van Dynamics CRM is de klanttevredenheid met zo'n 20% gestegen, zo is uit het onderzoek gebleken."

### **Managementinformatie op basis van KPI's**

Dynamics CRM is tevens leverancier van managementinformatie, voor Prorail een aantrekkelijk voordeel. Schrauwers: "Ik draai mijn KPI's (prestatie-indicatoren) op het systeem. We kunnen intern en met marktpartijen afspreken hoelang we over bepaalde processen mogen doen en vervolgens monitoren of we zo'n vastgelegde tijdsdoelstelling daadwerkelijk halen. Dat kon voorheen niet, omdat we doodeenvoudig geen overzicht hadden van de aanvragen en de verwerking daarvan.

Voor een bepaald proces hebben we nu x dagen werk vastgesteld. De periodieke KPI's uit Dynamics CRM rapporteren in percentages of we binnen de afgesproken doorlooptijd zijn gebleven of deze juist hebben overschreden. Dat geeft mij als teamleider handvatten om actie te ondernemen, bijvoorbeeld aan de proces-kant of juist aan de menselijke kant.

Wat ik helemaal geweldig vindt is dat ook de medewerkers zelf een actueel zicht hebben op hun werkvoorraad en dus zelf kunnen nagaan wat er uiteindelijk is afgehandeld. Zo hoorde ik laatst: "Ik doe vandaag nog even drie aanvragen extra, dan heb ik mijn record!". Een helder inzicht in je werkvoorraad stimuleert enorm."

## TOEKOMST

Frank van der Graaf legt uit dat het effectieve gebruik en de snelle adoptie van Dynamics CRM bij de afdelingen Publiekscontacten en Servicedesk heeft geleid tot grote interesse bij andere Prorail afdelingen: "Eerst maken we de implementatie van Dynamics CRM binnen de afdeling Infra Informatie af. Zo is nu is de subafdeling Infraconfiguratiebeheer aan de beurt: ook de medewerkers van deze afdeling willen graag inzage in wat er bij een klant speelt en welke informatieaanvragen er bij die klant zijn."

Ook andere medewerkers van Prorail die met relaties te maken hebben zijn inmiddels aangesloten op Dynamics CRM. ProRail Relatiemanagement gebruikt bijvoorbeeld de adresboekfaciliteit. Evenals de regioafdelingen die contacten onderhouden met de overheid. In totaal zijn nu zo'n 300 gebruikers aangesloten. Van der Graaf: "Het draagvlak waar ik het over had bouwt zich sneller op dan verwacht en het zal niet lang duren eer Dynamics CRM bedrijfsbreed door geheel Prorail wordt gebruikt."

### Disclaimer

De in dit voorbeeld genoemde oplossingen kunnen van toepassing zijn op andere bedrijven en instellingen. De resultaten zijn echter afhankelijk van diverse aspecten, die bij andere bedrijven en instellingen sterk kunnen verschillen met het hier beschreven voorbeeld.