



NMBS/SNCB investeert in een consistente Customer Service en wil verder moderniseren onder andere door de keuze van een nieuw Marketing Automation tool Adobe. Dit houdt in een migratie van de huidige tool naar Adobe en vereist daarom een Functionele Analyse voor alle geïntegreerde platformen en databases.

Vraag van de klant/probleemstelling

De internationale homepage van NMBS/SNCB: b-europe.com, dient als portaal voor de verkoop van internationale treintickets. Actito, een tool voor marketingautomatisering, beheert digitale communicatie met klanten, terwijl CRIS fungeert als de klantendatabase. Vraag van de klant is om de huidige marketingtool, zijn afhankelijkheden en hoe gebruikt in kaart te brengen.

AANPAK

Business & Functionele Analyse

- **b-europe.com** portal: de Customer Journey van het portaal is zorgvuldig gedocumenteerd, van de selectie van reisopties tot bevestiging van aankoop. De analyse omvat de front-end en de back-end, betrokken API-interacties en werd gevisualiseerd m.b.v. BPMN-diagrammen.
- **Actito**: de rol van deze Marketing Automation tool werd uiteengezet, met nadruk op interacties met de CRIS-database en het webportaal. One-shot-e-mails, transactionals en promotiecampagnes werden uiteengezet en ook de klantsegmentatie werd onderzocht. Bovendien werden ook de datamodellen van Actito besproken. Daily Oracle scripts die draaien om Actito up-to-date te houden door een verbinding met een Datawarehouse werden ook gedetailleerd neergeschreven.
- **CRIS**: zijnde de component van de uitgebreide Solution Architecture, welke meer dan 50 platformen en Web Services omvat, deze werd ook gedocumenteerd qua zijn werking meer bepaald aan de primaire functie van CRIS namelijk beheren van klantgegevens.

Projectopvolging

Initiële vergaderingen verkenden de reikwijdte, tijdlijn en budget en maakten onderscheid tussen must-have's en nice-to-have's. Deze projectinitiatiefase vond gelijktijdig plaats met de analysefase en eindigde aan het einde van het contract eenmaal een er een Project Manager werd aangesteld en een Project Management team van start kon gaan.

RESULTAAT EN KENNISOVERDRACHT

Er is nu een uitgebreid document beschikbaar dat interacties en functionaliteiten van b-europe.com, Actito, en CRIS beschrijft en zich nauwgezet richt op deze drie. Er werd ook een meer uitgebreide versie opgesteld als brondocument dat alles omschrijft dat tijdens het analyseproces werd gebruikt. Deze uitgebreide analyse-versie is ook het document dat dient als een uitvalsbasis voor toekomstige aanverwante projecten voor b-europe.com. Closing notes belichten huidige uitdagingen (bijv. het testen), zodat deze de nodige aandacht krijgen in de migratiestrategie.