

## INFRABEL CUSTOMER CASE



### INFRABEL KIEST VOOR DOORDACHT PROJECTMANAGEMENT

Infrabel is de infrastructuurbeheerder van de Belgische sporen en is daarbij verantwoordelijk voor het onderhoud, modernisering, uitbreiding en beheer van het spoorwegnet. Het Asset Management team van Infrabel ging op zoek naar een project en portfolio management aanpak en bijhorende toepassing om de efficiëntie van hun projecten te verhogen. Ze kozen voor Microsoft Project Server en zochten initieel naar een partner die de set-up van de tool voor z'n rekening kon nemen. "Wat begon als dienstverlening om de maturiteit op het gebied van projectmanagement te verhogen, groeide uit tot een samenwerkingsverband waarbij alle aspecten aan bod kwamen; van de configuratie tot het maatwerk en de coaching van de interne gebruikers", licht Mathias Vanden Auweele, projectleider in het Asset Management team en initiële drijfkracht achter Smile 2.0 toe.

#### DE JUISTE FOCUS CREËREN

"In 2017 kreeg ik van het management de uitdaging om een manier te vinden om onze projecten op tijd en binnen het budget te doen slagen", vertelt Mathias. Deze uitdaging paste in het Smile 2.0 project van Infrabel, een initiatief om het beheer van strategische doelstellingen nog structureler en pragmatischer aan te pakken. "We hebben toen als eerste een paar strategische projecten geprioriteerd en nauw toegekeken op de periodieke rapportering. Die projecten liepen goed en men kwam tot de constatering dat ook andere projecten op dezelfde manier moesten behandeld worden. Zo kwam de vraag 'Hoe kunnen we meer projecten de juiste aandacht geven?' bij mij terecht. Ik kwam snel uit bij de 'projectmanagement'. Het kwam erop aan om de gewenste resultaten te bepalen en op zoek te gaan naar een geschikte toepassing", licht Mathias toe.

Binnen Infrabel waren er al andere teams die ook aan de slag waren met Microsoft Project toepassingen, zij hadden er zowel goede als slechte ervaringen mee en konden dus geen kant-en-klaar antwoord bieden. Uiteindelijk ging men over tot een publieke aanbesteding, waarbij Realdolmen als beste uit de bus kwam. "Realdolmen sprong er met de inhoud van hun voorstel en aanpak bovenuit. Alle facetten die we nodig achtten waren aanwezig. De kennis wat betreft maatwerk en development van de applicatie scheen door in de sterke antwoorden op m'n vragen en dat gaf het nodige vertrouwen", legt Mathias uit.

#### VAN SET-UP TOT SPARRINGPARTNER

"Begin 2018 zijn we dan van start gegaan met Realdolmen. Er was een beperkte scope, periode en budget vooropgesteld: enkel de basis set-up was voorzien. Ik gaf de functionele vereisten en Realdolmen bepaalde dan welke technologische ontwikkelingen hiervoor nodig waren. We zijn blij dat Realdolmen snel kon en wou schakelen, in de praktijk is het nu eenmaal surfen op de golfslag die zich op dat moment manifesteert", zegt Mathias. Er werd toen ook al gestart met het enthousiasmeren en opleiden



"HET FEIT DAT REALDOLMEN EEN TOTAALPAKKET KAN AANBIEDEN WAAR ZOWEL TECHNISCHE, FUNCTIONELE ALS PROCESONDERSTEUNING

IN ZIT VERVAT EN DIT ALLES OP EEN HEEL TOEGANKELIJKE EN MENSELIJK MANIER AANPAKT, IS EEN VAN DE REDENEN VAN HET SUCCES."

MATHIAS VANDEN AUWEELE

# INFRABEL

## Right On Track

van gebruikers. We gaven trainingen aan een beperkte groep mensen en werkten volgens een Proof of Concept scenario. Tijdens die momenten voelde het team dat er nood was aan een centraal aanspreekpunt. Het was de bedoeling om telkens meer en meer projecten en projectmanagers te betrekken. Mede om die redenen werd in 2019 beslist om de samenwerking verder te zetten en zelfs uit te breiden. Infrabel wilde de projectapplicatie verder naar z'n hand zetten, meer mensen gaan trainen en een centraal aanspreekpunt in huis brengen zodat dit alles op een pragmatische manier kon gerealiseerd worden. Naast de tool ligt de focus nu veel meer op 'hoe pak je een project aan met deze tool'. "Er is regelmatig iemand van Realdolmen ter plaatse om gebruikers pro-actief te benaderen en om in gesprek te gaan over hun manier van werken met de tool", voegt Mathias nog toe.

### SAMEN INZETTEN OP DE KWALITEIT VAN DATA

Vandaag is het moment aangebroken dat er resultaten uit de tool kunnen gehaald worden. "We willen dat de rapporten uit de applicatie fungeren als single source of truth voor strategische beslissingen. Dit impliceert wel dat alle data in het systeem moet zitten en daarbij moet de data ook de realiteit weerspiegelen. Als volgende stap gaan we stuurgroepen organiseren waarbij hun aanpak als ijkpunt kan dienen voor de rest. Pas wanneer de data goed zit, gevalideerd is en de projecten onderbouwd

gecategoriseerd worden qua belangrijkheid, zal het management hun aandacht richten op de rapporten en kan de opgebouwde mindset doorstromen naar andere projecten en teams", zegt Mathias. In de toekomst zullen we samen inzetten op coaching om alle pipelines van projecten in orde te brengen, enkel zo gaat de kwaliteit van data in de tool omhoog.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat Realdolmen op termijn z'n rol van specialist grotendeels doorgeeft aan het team zodat Infrabel alle nodige expertise in huis heeft. Het is ons doel om hen te empoweren en uiteindelijk enkel nog te fungeren als sparringpartner waarbij Realdolmen hints en inzichten uit de theorie kan doorspelen en Infrabel het kan aftoetsen in de praktijk.

### EEN MAXIMUM AAN EXPERTISE MET EEN MINIMUM AAN MANAGEMENT

Dit project werd gerealiseerd door een multidisciplinair team van Realdolmen. Deze aanpak houdt in dat de klant beroep doet op één contactpersoon die functioneel het nodige kadert en met de persoon met de juiste expertise een oplossing voorziet. Op die manier kan de klant beroep doen op een maximum aan expertise zonder dat ze een heel team moeten managen. "Zo'n aanpak vraagt vertrouwen aangezien er ook een aantal zaken vanop afstand gebeuren. Deze manier van werken werkt hier goed. We moeten geen plaats maken voor een heel team en hoeven niet constant bezig te zijn met bedenken aan wie we de vraag gaan stellen", licht Mathias toe.

De kracht zit 'm in de mix, de contactpersoon kan een vraag in een team met verschillende profielen gooien en zo een compleet antwoord geven aan de klant. Daarnaast is de contactpersoon ook meteen de link tussen business en IT. Door geen personen maar skills in te huren, kan je veel efficiënter werken.

"MOMENTEEL STAAN WE VERDER IN HET UITROLLEN VAN PROJECTMANAGEMENT IN ONS TEAM DAN OOIT. WE DURVEN UITKIJKEN NAAR EEN VOLGEND MATURITEITSNIVEAU, HET IS EEN 'WORK IN PROGRESS' MAAR WE WERKEN ER AL MEE EN BEHALEN TUSSENTIJDSE RESULTATEN. LAST BUT NOT LEAST, ZIJN WE ERIN GESLAAGD OM EEN KADER TE CREËREN WAARDOOR MENSEN ZICH VERANTWOORDELIJKER VOELEN."

MATHIAS VANDEN AUWEELE

## MEER WETEN?

Over Infrabel: [www.infrabel.be](http://www.infrabel.be)

Over Realdolmen: [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)

[info@realdolmen.com](mailto:info@realdolmen.com) / T: +32 2 801 55 55