

CASE STUDY
KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

“Met Fujitsu zijn we in goede handen, we kunnen op ze vertrouwen. Ze leveren wat ze beloven wanneer we het nodig hebben en binnen het budget.”

Boet Kreiken, Chief Information Officer (CIO), KLM Royal Dutch Airlines



SAMENVATTING VAN DE BELANGRIJKSTE FEITEN

Organisatie

KLM Royal Dutch Airlines

Geleverde Service/s

Uitbesteed beheer van kantoorautomatisering en desktop support services

Key Metrics

- 25.000 eindgebruikers
- 11.000 desktops en 130 servers.

Voordelen

- **Kosten reduceren** – geschatte besparingen van €10 miljoen op desktop beheer en een aanvullende besparing op hardware en software van ongeveer €5 miljoen
- **Systeembeschikbaarheid optimaliseren** – door middel van standaardisatie van de IT-infrastructuur en het gebruik van ITIL standaarden
- **Productiviteit verhogen** – door middel van snellere probleemoplossing en minimale bedrijfsverstoring (met als resultaat een productiviteitverhoging van 20% over alle IT gebruikers)
- **Toegang tot gespecialiseerde resources** – De uitgebreide reeks van bedrijf, technische en commerciële expertise van Fujitsu
- **Nauwkeurige budgettering** – kosten zijn gedurende de contractduur transparant en voorspelbaar
- **Vereenvoudigen van leverancier beheer** – door maar één contactpunt worden managementtijd en overhead kosten gereduceerd
- **Focus op de core-business** – medewerkers kunnen zich concentreren op toekomstige eisen en activiteiten met een hogere waarde

UITDAGING VAN DE KLANT

KLM Royal Dutch Airlines is een internationale luchtvaartmaatschappij die jaarlijks bijna 22 miljoen passagiers en 620.000 ton vracht vervoert naar meer dan 250 bestemmingen over de hele wereld. In 2004 fuseerde KLM met Air France om de grootste luchtvaartgroep te worden op exploitatie-inkomsten.

Het strategische doel van KLM is een winstgevende en duurzame groei, dit wordt bereikt door middel van de doorlopende ontwikkeling van de kernactiviteiten in de meest aansprekende markten en het continue reduceren van de kosten. Dus begon KLM aan het begin van het millennium met een standaardisatie beleid en het uitbesteden van de kantoorautomatisering over de gehele organisatie. Het was de bedoeling van KLM om hiermee de desktop omgeving meer gestructureerd en efficiënter te maken, met als resultaat lagere kosten en minder onderbrekingen op de werkvloer.

Boet Kreiken, Chief Information Officer (CIO), KLM, verklaart, *“Het uitbesteden van ons IT-beheer paste goed bij de strategie van de KLM om zich volledig te richten op de core-business. Aangezien KLM al zo’n 10 jaar op het gebied van verschillende servicegerichte activiteiten nauw samenwerkte met Fujitsu werd er in de zomer van 2000 een eerste uitbestedingovereenkomst afgesloten tussen KLM Information Services – onze automatiseringsorganisatie – en Fujitsu.”*

FUJITSU OPLOSSING

Op basis van het eerste uitbestedingcontract, verplichtte KLM zich voor een periode van twee jaar gebruik te maken van tenminste 30 specialisten van Fujitsu voor het beheer van de werkstations.

Han Jansen, DSM Product Management, KLM, zegt, *“De samenwerking was heel succesvol en een paar maanden later zochten we weer contact met Fujitsu, deze keer vroegen we ze de verantwoording voor het beheer van alle KLM Benelux kantoorautomatisering in Hoofddorp op zich te nemen.”*

De implementatie en uitvoering van dit project verliep wederom zeer succesvol. In de lente van 2002 kreeg Fujitsu dan ook de opdracht voor het beheer van de IT-infrastructuur van het hoofdkantoor van KLM in Amstelveen, waarmee nog eens 1.800 werkstations onderdeel werden van de overeenkomst. Dit uitgebreide project vormde vervolgens de basis van een nieuwe overeenkomst in 2003, waarin Fujitsu de verantwoording op zich nam voor een belangrijk deel van de kantoorautomatisering van KLM in Nederland, inclusief het beheer van de werkzaamheden op de locaties in

CASE STUDY KLM ROYAL DUTCH AIRLINES



Schiphol Centrum, Schiphol Oost, Rijswijk en Schiphol Rijk alsook het hoofdkantoor van KLM.

In de nazomer van 2006 werd er voor dit werk een nieuw driejarig contract getekend, waarin het leveren van desktop support services aan zo'n 25.000 eindgebruikers die gebruik maken van 11.000 desktops en 130 servers werd opgenomen.

Onder de controle van KLM, voert Fujitsu nu een portfolio uit van desktop gerelateerde services en heeft het de verantwoordelijkheid te verzekeren dat ze effectief werken en voldoen aan de ITIL (IT Infrastructure Library) standaarden voor optimale toepassing.

Fujitsu levert KLM een 'break fix' service, deze service omvat het onderhoud en de reparatie van de desktops, laptops, printers, en kantoorautomatisering servers. Fujitsu voert ook de IMAC- Installations, Moves, Adds and Changes (IMAC) uit voor nieuwe en bestaande gebruikers.

Op basis van het succes van de serviceverlening, won Fujitsu het contract voor het leveren van 24/7 helpdesk support aan alle KLM desktop gebruikers. Han Jansen verklaart, *"Vanwege alle veranderingen die de fusie van KLM en Air France met zich meebracht wilden we geen verstoring riskeren van onze helpdesk service. De keuze voor Fujitsu betekende geen onderbreking in de service en het was een optie die geen risico's met zich meebracht."*

Boet Kreiken voegt toe; *"Omdat we bij hun in goede handen zijn en we op ze kunnen vertrouwen heeft Fujitsu de afgelopen zes jaar de verantwoordelijkheid op zich genomen voor meer en meer van onze kantoorautomatisering en desktop beheer services. Fujitsu levert wat het beloofd wanneer we het nodig hebben en binnen het budget, waardoor wij de luchtvaartmaatschappij veilig kunnen runnen met de wetenschap dat zich geen onvoorziene problemen zullen voordoen"*

VOORDELEN VOOR ONZE KLANT

De kantoorautomatisering en desktop ondersteuning van Fujitsu stelt KLM in staat om:

- **Kosten te reduceren** – geschat wordt dat KLM over de looptijd van het contract €10 miljoen zal besparen op desktop beheer. In dezelfde periode verwacht KLM, door een betere service, ook nog €5 miljoen te besparen op hardware en software
- **De systeembeschikbaarheid te optimaliseren** – standaardisatie van de IT-infrastructuur en het instellen van ITIL standaarden zal de IT-prestaties optimaliseren en de downtime minimaliseren
- **Productiviteit te verhogen** – een snellere oplossing van problemen zal zorgen voor minimale bedrijfsonderbrekingen en de gebruikers in staat stellen langer door te werken (met als resultaat een gemiddelde productiviteitstoename van 20% over alle IT-gebruikers)
- **Toegang te krijgen tot gespecialiseerde resources** – De uitgebreide reeks bedrijf, technische en commerciële expertise van Fujitsu is beschikbaar op een basis van 'wanneer nodig'

- **Nauwkeurig te budgetteren** – de kosten zijn gedurende de contractduur geheel transparant en voorspelbaar
- **Management van leveranciers te vereenvoudigen** – door Fujitsu te gebruiken als contactpunt voor alle service management kwesties kunnen managementtijd en overheadkosten worden teruggedrongen
- **Te richten op de core business** – medewerkers kunnen zich concentreren op toekomstige eisen en activiteiten met een hogere waarde, in plaats van op de onderliggende ondersteuningsprocessen.

"Met behulp van Fujitsu heeft KLM een belangrijke stap gezet in de richting van het bereiken van een wereldwijd gestandaardiseerd werkstation, infrastructuur en service implementatie. De servicekwaliteit zal toenemen en er zullen winsten worden behaald op basis van organisatorische flexibiliteit en besparingen van formaat," merkt Boet Kreiken op.

ONZE AANPAK

Een van de belangrijkste factoren in het succes van het partnerschap met KLM is het vermogen van Fujitsu om flexibel te reageren op de snel ontwikkelende behoeften van de luchtvaartmaatschappij. Door een modulaire aanpak van de infrastructuurontwikkeling is iedere snelle groei (of inkrimping) makkelijk in te passen, en het gebruik van vooraf geteste componenten betekent dat nieuwe installaties altijd meteen werken.

"Voordurende wijzigingen in de wetgeving en ons commerciële model betekent dat KLM vaak snel moet reageren," zegt Han Jansen. *"We moeten snel handelen want onze business hangt ervan af, en we eisen van onze leveranciers hetzelfde. Fujitsu is daar erg goed in, omdat het begrijpt hoe we werken en onder welke druk we staan en hun gehele aanpak is gebaseerd op een ingebouwde flexibiliteit en constante serviceverbetering."*

ONZE EXPERTISE

Met meer dan 30 jaar ervaring in het ondersteunen van de behoeften van klanten, heeft Fujitsu een gevestigde reputatie in het leveren van complexe systeemintegratie en management services die de kosten terugdringen, de productiviteit en de service aan klanten verbeteren en een indrukwekkend rendement op de investering opleveren.

Boet Kreiken zegt, *"De oorspronkelijke beslissing om onze kantoorautomatisering uit te besteden aan Fujitsu kwam voort uit de eerdere succesvolle samenwerking tussen de twee bedrijven. Iedereen kan de kosten terugdringen, maar als je meer wilt halen uit een langdurige relatie dan is de manier waarop je samenwerkt cruciaal. Onze organisaties passen cultureel goed bij elkaar en dat maakt Fujitsu speciaal. We verheugen ons op het nog verder versterken en uitbouwen van de relatie."*

VRAAG FUJITSU

Bel +31 (0) 346 598111 of stuur een e-mail naar:
marketing@nl.fujitsu.com of bezoek: www.fujitsu.com/nl