

## De oplossing

British Midland had behoefte aan een IT-infrastructuur die enerzijds goed geïntegreerd kon worden met die van andere luchtvaartmaatschappijen en anderzijds een lagere cost of ownership met zich meebracht. Maar bovenal was zij op zoek naar flexibiliteit. Na een uitgebreide marktverkenning en een grondige evaluatie koos British Midland voor Fujitsu als IT-partner, vanwege haar uitstekende staat van dienst op het gebied van IT-outsourcing, kennis van de reiswereld en ervaring met andere luchtvaartmaatschappijen.

## De opdracht

'Door ons samenwerkingsverband met Fujitsu en de inzet van geavanceerde IT denken wij onze zakelijke activiteiten een belangrijke impuls te geven,' zegt Richard Dawson, directeur IT van British Midland. De overeenkomst houdt in dat Fujitsu voortaan zorg draagt voor het mainframe van de luchtvaartmaatschappij, waarmee de financiële software, de voorraad vliegtuigonderdelen, de loonkosten en de servicedesk beheerd worden. Tevens is Fujitsu verantwoordelijk voor het beheren van de life cycle costs en het ontwikkelen van plannen voor de toekomst, e-business-strategieën in het bijzonder. En, last but not least, heeft Fujitsu zich verplicht de verlangde serviceverbetering door te voeren.

## De winst

De voortdurende serviceverbetering die Fujitsu British Midland biedt, wordt ondersteund door effectief asset management en strategische planning. Fujitsu ziet toe op het beheersen van kosten en het voorkomen van calamiteiten. De permanente controle van IT-apparatuur levert gedurende de complete levenscyclus real-time informatie op over problemen, zodat deze getraceerd, geïnterpreteerd en geneutraliseerd kunnen worden vóórdat ze tot kritieke situaties leiden. Via deze aanpak verwachten beide partijen aanzienlijke kostenbesparingen te realiseren. Dawson: 'Door onze IT uit te besteden, kunnen wij ons beter concentreren op onze kernactiviteit: de dienstverlening aan onze klanten. Door ons mainframe en onze servicedesk op een locatie van Fujitsu onder te brengen, krijgen we bovendien de beschikking over extra kantooruimte.'

## De implementatie

Fujitsu begon de implementatie van de nieuwe IT-infrastructuur in maart 2000 met het lijnbeheer van de servicedesk- en mainframe-activiteiten van British Midland. Het serviceraamwerk bestaat uit een combinatie van best practice en state-of-the-art technologieën. De overdracht van werkzaamheden en verantwoordelijkheden is zonder noemenswaardige schokken verlopen. 'Vooral de probleemloze overplaatsing van het personeel sprak ons aan,' aldus Dawson. Bij de helpdeskoperatie ligt de nadruk op doelmatigheid, in plaats van op verwerkingscapaciteit. De daadwerkelijke service aan de klant staat voorop. Bedrijfskritische factoren bepalen waar de prioriteiten komen te liggen. Dawson: 'Hun commerciële benadering van IT-beheer brengt een sterk gestructureerde aanpak met zich mee. Het bedrijf heeft kostentransparantie en formele processen doorgevoerd die wij hier niet kenden en waarvan we veel profijt zullen hebben.'

'De voordelen van ons strategisch partnership met Fujitsu zijn overduidelijk,' zegt Richard Dawson, directeur IT bij British Midland. 'Fujitsu stelt ons in staat ons beter te concentreren op onze kernactiviteit: de dienstverlening aan onze klanten. Door ons IT-beheer aan deze specialist uit te besteden, kunnen wij onze service verbeteren, kosten besparen, winst vergroten en expansie vormgeven. Daarmee stellen we onze positie als luchtvaartmaatschappij ook op de langere termijn veilig.'

British Midland heeft in Fujitsu een partner gevonden die niet alleen betrokken kan worden bij de strategische besluitvorming, maar die de luchtvaartmaatschappij in de toekomst ook kan helpen bij de invoering van nieuwe technologieën - bijvoorbeeld op het gebied van e-commerce of Customer Relationship Management (CRM - voor optimaal klantenbeheer). Extra pluspunt van de samenwerking is, volgens Dawson, dat de bedrijfscultuur van Fujitsu goed aansluit op die van British Midland. 'Beide bedrijven willen innoveren en groeien, en beide zien IT als voorwaarde voor zakelijk succes.'

## VRAAG HET FUJITSU

Neem contact met ons op via +31 (0) 346 598 510 of  
[askfujitsu@nl.fujitsu.com](mailto:askfujitsu@nl.fujitsu.com) of bezoek [nl.fujitsu.com](http://nl.fujitsu.com)