

## 1 Ontvlechting ICT van KLM Facility Services

**Vanuit een heroriëntatie op haar kerntaken heeft KLM besloten om Facility Services te outsourcen. De volledige divisie is daarom verkocht aan Sodexo. De firma Sodexo is een wereldspeler op het gebied van catering, real estate en facility management.**

### 1.1.1 De situatie

In het ontvlechttingsprogramma is ook een project ICT voorzien. Door gebrek aan resources en een goede projectleiding komt dit project niet van de grond. Echter, de contractueel afgesproken ontvlechttingsdatum nadert met rasse schreden.

De omvang van de ontvlechttings operatie is fors: circa 400 werkplekken, 100 KA-applicaties, circa 30 Business-applicaties, data- en telecommunicatie voorzieningen, vaste en mobiele telefonie waaronder alarm-, kassa- en liftilijnen.

Extra complicatie hierbij is dat KLM en Sodexo hebben afgesproken dat Sodexo een deel van de KLM-applicaties mag blijven gebruiken en dat er door KLM op gestructureerde basis diverse businessdata wordt aangeleverd.

Tenslotte bestaat binnen KLM tussen de ICT-organisatie en haar interne afnemers een financiële verrekenrelatie. Ook dit moest opnieuw worden ingeregeld.

### 1.1.2 De opdracht

Aan KWD wordt gevraagd het projectmanagement ter hand te nemen. Opdracht van KLM's CIO: trek het project uit de grond en regel dat er maximaal en snel wordt ontvlochten.

### 1.1.3 De acties

De eerste actie was het inregelen van een inventarisatie-team: waar hebben we het precies over? De tweede actie was de belangrijkste: een multi-

Roel Varrossieau, KLM programmamanager Ontvlechting Facility Services:

“aanvankelijk was het ICT-deel een zorgenkindje, uiteindelijk is het een voorbeeldproject geworden.

Het sterke van de KWD-projectmanager was de pragmatiek in de aanpak en sturen op resultaten.

Rapportcijfer? Een verdiende negen!”

functioneel empowered team met deelnemers van KLM-IS, KLM Facility Services en Sodexo. Met dit team werd een ICT Ontvlechtingstrategie en plan van aanpak bedacht. Dit team, onder besturing van de KWD-projectmanager, heeft uiteindelijk de hele ontvlechting geregeld en tot een goede einde gebracht.

#### *1.1.4 Het resultaat*

In twee stappen is de totale ICT ontvlochten en gemigreerd en zijn nieuwe interfaces operationeel geworden. De geplande migratiedatum is ook door het ICT-project gehaald.

#### *1.1.5 Roel Varrossieau (Programmamanager KL M)*

Roel Varrossieau, KLM programmamanager Ontvlechting Facility Services: "aanvankelijk was het ICT-deel een zorgenkindje, uiteindelijk is het een voorbeeldproject geworden. Samen een visie ontwikkelen, plan opzetten, uitvoeren en bij problemen niet soebatten wiens verantwoordelijkheid het is, maar gewoon oplossen. Het sterke van de KWD-projectmanager was het mobiliseren van een beperkt aantal goede mensen, de pragmatiek in de projectbesturing en het verstandig toepassen van Prince2: de rode draad vasthouden, structureren, consequent rapporteren maar niet verzanden in templates en procedures. Rapportcijfer ? Een verdiende negen !"