

## KLM DIVISIE VLEGDIENST

### Air Traffic Management (ATM)

*De divisie Vliegdiens van de KLM heeft als doelstelling het veilig en klantgericht uitvoeren van een concurrerende dienstregeling. Zij moet er primair voor zorgen dat voor iedere vlucht piloten met de juiste kwalificaties beschikbaar zijn. Daarnaast moeten zij zeer kort voor ieder vlucht veilige, betrouwbare, actuele vliegplannen laten registeren en goedkeuren. Naast vliegtuigtype georiënteerde afdelingen heeft de Vliegdiens nog belangrijke ondersteunende afdelingen waaronder Air Traffic Management (ATM). ATM realiseert de routeplanning, volgt pro-actief de vluchten en biedt ondersteuning bij routecalamiteiten. Bij de Vliegdiens ATM is er sprake van een complex samenspel van mens, techniek, wet- en regelgeving, logistiek en informatievoorziening.*

**Ton Dortmans,  
Vice President ATM:**

“De KWD-er heeft als een belangrijke katalysator voor verandering gefungeerd. Zijn aanpak was uitermate resultaat gericht. KLM kan hier nu zelf verder mee.”

### Innovatie versus Continuïteit

ATM innoveert voortdurend om haar dienstverlening op peil en concurrerend te houden. Deze innovaties worden veelal projectmatig uitgevoerd. Een voorbeeld is het invoeren van flight dispatch. Flight dispatch omvat het pro-actief begeleiden en volgen van KLM vluchten van de flight planning fase tot en met de landing en “arrival at gate”. Deze innovatie betekent dat processen, procedures, communicatie en systemen aanzienlijk gewijzigd worden. Vooral voor de piloten houdt dat een fundamentele cultuur verandering in.

### De opdracht van de KWD Consultant

De opdracht aan de KWD consultant was in eerste instantie: maak ten behoeve van de besluitvorming voor Flight Dispatching de benodigde documenten zoals: business analyse, visie op consequenties van flight dispatching en een ICT definitie studie. In een latere fase werd de opdracht uitgebreid tot het begeleiden van het aankoopproces inclusief vendor selectie en installatie van een eerste opstelling.

### Activiteiten

Om het eindresultaat (een eerste opstelling van een flight monitoring systeem) te kunnen bereiken, moest de KWD consultant een aantal tussenstappen zetten: structureren van de functionele eisen en wensen van de eindgebruikers ook in termen van prioriteit, verificatie van de business case en de kosten-baten analyse, opstellen van een ICT definitie studie, definiëren van de benodigde interfaces met bestaande KLM systemen, formuleren van de belangrijkste operationele problemen bij implementatie, opstellen van evaluatie criteria, vendor selectie op basis van de gestelde eisen en

wensen, begeleiden contractonderhandelingen en aankoop en tenslotte de installatie van de proefopstelling in samenwerking met vendors.

Om deze opdracht te kunnen vervullen heeft de *KWD consultant* in een tijdsbestek van elf maanden diverse rollen gehad: business analyst, IT projectleider, interim programma/project manager.

De aanpak van de *KWD consultant* in dit traject kenmerkt zich door 3 aspecten: actief betrekken van de juiste personen uit de KLM organisatie, sturen op expliciete besluitvorming en de betrokken KLM-ers stimuleren tot denken in oplossingen in plaats van in problemen.

Bij het opstellen van de ICT definitie studie en het definiëren van de benodigde interfaces tussen bestaande KLM systemen en de nieuwe flight monitoring tool bleek dat niet voldaan kon worden aan de binnen KLM gelde architectuur. In intensief overleg met de KLM architecten werd een exception request opgesteld. Na goedkeuring daarvan lag de weg vrij voor de aanschaf van het flight dispatch systeem.

Het functioneren van het project team en de overleg structuren werden onder de loep genomen. De *KWD consultant* voerde concrete verbeteringen door waardoor het team doelgerichter ging werken.

De *KWD consultant* betrok ook de KLM contract medewerkers actief in het project. Ze kregen een actieve rol en ze voelden zich daardoor ook deel van het team. Mede daardoor verliepen het vendor selectie traject en het proces van contract onderhandelingen en aankoop beter.

De evaluatie criteria voor het flight monitoring tool werden opgesteld samen met de mensen met operationele dispatch ervaring. Deze werden door hun managers aan de *KWD consultant* beschikbaar gesteld doordat deze in staat was aan te geven wat de impact zou worden op de dagelijkse operatie.

Bij het realiseren van de proefopstellingen waren vele partijen betrokken, naast (internationale) vendors en de verschillende KLM afdelingen uiteraard ook het management van ATM. Het in kaart brengen van de beslismomenten heeft sterk bijgedragen tot de uiteindelijke resultaten.

## **Eindresultaat**

In het KLM Operations Control Center werd een eerste opstelling met “live data feeds” van een flight monitoring systeem en een arrival sequencing tool geïnstalleerd en in productie genomen. De ATM flight dispatchers kunnen hiermee een aantal KLM vluchten in alle vluchtfases volgen.

Dit stelt ze in staat pro-actief te handelen waardoor ze het aantal vertragingen en omleidingen aanzienlijk kunnen verminderen.

## **Ton Dortmans, Vice President ATM:**

“Door de inzet van de *KWD consultant* is het fundament verder uitgebouwd voor de uiteindelijke implementatie van flight dispatch bij KLM. De *KWD-er* heeft als een belangrijke katalysator voor verandering gefungeerd. Zijn aanpak was uitermate resultaat gericht. KLM kan hier nu zelf verder mee.”

*KWD levert het beoordelings- en realisatievermogen om complexe veranderingen succesvol te implementeren. KWD doet dat in de rol van Programma Manager, project manager en interim manager.*