



Paul Elich met op de achtergrond Strict-projectmanager Ed van Vliet

# Hitte voelen van

**Het klinkt eenvoudig: het vervangen van het portofoonverkeer van de KLM op Schiphol. “Maar dat is het niet”, zegt Paul Elich, Hoofd KLM Ground Operations Schiphol. “Het betreft vitale communicatie tussen mensen van allerlei pluimages die er dagelijks voor zorgen dat er veilig en op tijd gevlogen kan worden.” Het gaat dus niet alleen om de schaalgrootte van het project (meer dan 8.000 portofoongebruikers), maar ook om het waarborgen van continuïteit en betrouwbaarheid. Ed van Vliet is namens Strict de projectmanager van deze omvangrijke operatie.**

Het project heeft de naam Pronto meegekregen. Als grootverbruiker op Schiphol heeft de KLM het voortouwen genomen. Bij de KLM is de doelgroep niet alleen groot, maar ook zeer divers. Van de medewerkers die de bagage afhandelen tot de incheckbalies. En van de catering tot de mensen die de vliegtuigen slepen.

## Applaus

Paul Elich: “Bij de KLM zijn het de mensen die met de dagelijkse vliegtuig- en vluchtafhandeling bezig zijn, de kern van onze business. Als dat niet lekker loopt omdat de communicatie gebrekkig is, heb je een probleem. Het is dus een grote operatie met een flink afbreukrisico. Bij dit soort projecten vindt iedereen het vanzelfsprekend dat het allemaal goed gaat en is er ook weinig applaus. Het gaat juist om de momenten dat het even niet goed dreigt te gaan.”

## Continuïteit

De portofooncommunicatie dient vooral om elkaar te informeren over afwijkingen. “Als het allemaal even anders loopt, bijvoorbeeld wanneer passagiers of koffers er niet op tijd zijn. Allemaal relatief kleine verstoringen die wel aandacht nodig hebben en vragen om onderlinge afstemming. Communicatie is de sleutel daarin.” “Het is van prominent belang dat de continuïteit van de operatie gewaarborgd wordt”, stelt Elich. “De betrouwbaarheid van de communicatie luistert bijzonder kritisch. Er lopen veel processen tegelijk die elkaar

# dagelijks werk KLM-ers

voortdurend beïnvloeden. De afhankelijkheid is groot en dat vraagt om optimale afstemming. Je moet het proces goed finetunen, anders krijg je een inefficiënte werkwijze. Tijdige en juiste informatie over de voortgang van deelactiviteiten is de sleutel in de procesregie.”

## Future-proof

Fusiepartner Air France had al ervaring met een dergelijk project en daar profiteert de KLM nu van. “We leren dat je niet zowel nieuwe apparatuur als de nieuwe functionaliteiten tegelijk moet invoeren. Dat maakt het proces te ingewikkeld. Mensen zijn bovendien nog niet toe aan de nieuwe functies, ze moeten eerst wennen aan de nieuwe apparatuur.

Bij de transitie is de KLM uitgegaan van de bestaande basisfunctionaliteiten. Maar die zijn wel future-proof. Dus we kunnen in de nabije toekomst technisch ook uit de voeten.”

## Sturen en motiveren

De implementatie van Pronto heeft vertraging opgelopen, omdat de leverancier problemen had met de oplevering van de centrale infrastructuur. Ed van Vliet benadrukt dat je op dit soort zaken snel moet anticiperen. “En het slechte nieuws niet onder de pet houden, maar direct communiceren.” Webbased trainingen, de ontwikkeling van communicatiemiddelen, het kiezen van de apparatuur, de beheerinstelling en de hele migratie. Ed van Vliet is er als projectmanager verantwoordelijk voor. “Bij dit omvangrijke project zijn veel partijen betrokken. De stuurgroep, een projectteam bestaande uit twaalf man, zo’n 25 vertegenwoordigers van de eindgebruikers en een aantal leveranciers waaronder KPN. “Het afstemmen van het groot aantal relatief eenvoudige processen, maar ook de diversiteit en de onderlinge afhankelijkheid van deze processen. Dat maakt zo’n project complex. Als spin in het web stuur en motiveer ik.”

## Blauw kleuren

Paul Elich staat er eigenlijk nauwelijks bij stil dat Ed van Vliet niet bij de KLM maar bij Strict op de loonlijst staat. “Aan de betrokkenheid is het niet te merken. Het onderscheid is soms nauwelijks te maken, zeker niet als de mensen hier kind aan huis zijn. Je merkt dat ook de externen blauw kleuren in de loop van de tijd. Het inschakelen van derden vergroot de zakelijkheid. Bovendien hebben wij als KLM ook geen ervaring met dit complexe traject en brengt Strict de ervaring mee uit het project C2000. Het is zeker geen puur technisch project, het zit op het raakvlak van techniek en gebruikers. Je moet wel gevoel hebben

voor onze business, hoe het er bij de KLM aan toe gaat. Dus in de huid kruipen van de gebruikers, anders werkt het niet. Je moet de hitte van de dagelijkse bedrijvigheid kunnen voelen en weten waar de pijnpunten liggen.”

## Van voice naar data

Wat betreft mobiele datacommunicatie bij het frontline personeel, wil de KLM nog een flinke tempoversnelling maken. “Het online versturen van data gaat een deel van voice overnemen via instrumenten die mobiel zijn, denk aan een PDA. Dat is zeker geschikt voor standaardprotocollen, bijvoorbeeld om te melden dat een kist is afgetankt.” Nu overstappen zou te vroeg zijn. “We hebben de portofoons gewoon nog

keihard nodig, zeker de komende vijf jaar. Daarna volgt een oriëntatie die meer datagericht is, verwacht ik. Voice zal blijven, dat is duidelijk. Het is wel de vraag in welke verschijningsvorm,” aldus Paul Elich.

*“We hebben de portofoons gewoon nog keihard nodig, zeker de komende vijf jaar”*

