



Frank van den Berg
Competency Center
Manager KLM

KLM OPTIMALISEERT HAAR SAS-EXPERTISE

Uitdaging

KLM moet de kwaliteit waarborgen van haar business intelligence en management informatie projecten

Oplossing

Een gecentraliseerd competentiecentrum dat SAS- en MIS-vaardigheden bundelt

Voordelen

KLM's competentiecentrum zorgt voor een effectief gebruik van middelen en SAS-vaardigheden, standaardiseert 'best practices', continuïteit van expertise en verhoogt de motivatie van medewerkers

Het effectief gebruiken van informatie is de sleutel tot omzetverhoging, betere service en kostenbesparingen. Een van de methodes die de luchtvaartmaatschappij KLM heeft gekozen om dit te realiseren, is het opzetten van een geïntegreerd Business Intelligence Competency Center (BICC), dat onderdeel uitmaakt van de afdeling Information Services. Het BICC bestaat uit vijftig medewerkers, waarvan de helft zich volledig richt op SAS-toepassingen en zorgt dat de expertise continu gewaarborgd blijft.

In 2005 vervoerde de KLM-groep via haar internationale hub op Schiphol 22 miljoen passagiers en 620.000 ton goederen. De luchtvaartmaatschappij verleent daarnaast onderhoudsdiensten aan meer dan honderd verschillende luchtvaartmaatschappijen.

KLM gebruikt al decennia lang SAS-oplossingen om data uit haar operationele systemen te halen en te rapporteren.

Frank van den Berg, Competency Center Manager van KLM, zegt "De gebruikersgroep die met SAS werkt is omvangrijk en divers. SAS wordt gebruikt voor gedetailleerde informatie over onze bedrijfsvoering. Zo gebruiken we SAS om de prijs per stoel te evalueren, zodat we de omzet en winstgevendheid kunnen maximaliseren. We gebruiken SAS ook om te zorgen dat passagiers tijdens hun vlucht de krant van hun keuze krijgen. Zulke details maken het verschil."

Volgens Van den Berg is een competentiecentrum waardevol voor iedere organisatie die afhankelijk is van informatie.

"Het minimaliseert continuïteitsproblemen. Mensen komen en gaan, maar de expertise blijft.

"Met een competentiecentrum waarborgen we de continuïteit. Als iemand vertrekt of de eisen veranderen nadat het project al is afgerond, biedt het competentiecentrum uitkomst," aldus Van den Berg.

In 2004 werden er twee ontwikkelingsafdelingen door KLM samengevoegd. "Met de samenvoeging van het management informatie centrum en het SAS-competentiecentrum, waren we er op gebrand dat er een maximale kruisbestuiving van ideeën zou ontstaan", zegt Van den Berg.



Ervaren SAS-softwareontwikkelaars werden overgeplaatst van business units naar de gecentraliseerde informatieafdeling. Deze ontwikkelaars brachten hun eigen



“Het competentiecentrum zorgt ervoor dat getalenteerde mensen hun tijd effectiever benutten, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van herbruikbare softwaremodules en door te voldoen aan standaarden”

Wim de Bruijn

Team Manager KLM Information Services

manier van werken mee, die gericht was op het bereiken van snelle resultaten en niet op voordelen voor de lange termijn. Het was een uitdaging om de ontwikkelaars te integreren in deze nieuwe afdeling.

Het competentiecentrum zorgt ervoor dat getalenteerde mensen hun tijd effectiever benutten, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van herbruikbare software-modules en door te voldoen aan standaarden”, zegt Wim de Bruijn, Team Manager KLM Information Services. “We streven ernaar om een motiverende omgeving te creëren voor onze medewerkers. Diverse teamleden zijn SAS-gecertificeerd en ontvangen veel waardering.”

Kostbare hulpmiddelen kunnen nu veel zinvoller worden ingezet. Als een bedrijfsonderdeel gebruik wil maken van het competentiecentrum, moet het eerst een bedrijfsverhaal opstellen dat aan de missie van KLM beantwoordt. Het competentiecentrum heeft ook geassisteerd bij de overstap naar SAS®9, dat diverse productiviteitsvoordelen met zich mee heeft gebracht, zoals de ‘drag-and-drop-functionaliteit’ en de webinterface.



THE
POWER
TO KNOW

SAS INSTITUTE B.V. POSTBUS 3053 1270 EB HUIZEN WWW.SAS.COM/NL/SUCCES

TEL: 035 699 6900 FAX: 035 694 1952

Alle namen van producten of diensten van SAS en SAS Institute Inc. zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van SAS Institute Inc. in de VS en andere landen. ® duidt op in de VS gedeponeerde handelsmerken. Andere merk- en productnamen zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven.

0607