

Realtime software helpt met het behouden van de voorsprong

Het onderhoudsbedrijf van luchtvaartmaatschappij KLM verbetert haar efficiëntie en bespaart kosten met behulp van een integraal tijdverantwoordingsysteem, tevens een gegevensregistratiesysteem voor de werkvloer.

KLM UK Engineering Limited, onderdeel van KLM UK Holdings Limited, investeert voortdurend in nieuwe computersystemen, met name in gegevensregistratie op de werkvloer (kort: SFDC = Shopfloor Data Collection) en tijdverantwoordingsystemen, om te komen tot verbeterde efficiëntie en kostenbesparingen. Dit wordt ingezet op een moment waarop veel luchtvaartmaatschappijen ticketkosten verder moeten verlagen om concurrerend te blijven.

Vanuit twee hangars en een werkplaats op de locatie op de luchthaven van Norwich, een hangar en line support op de luchthaven van Stansted en hangars en line support op Schiphol, Amsterdam, is KLM UK Engineering verantwoordelijk voor het onderhoud en de technische ondersteuning van meerdere Europese luchtvlotten, naast die van KLM UK.



"De eenvoudige oplossing zou de keuze zijn voor een basisboekhoudpakket, maar omdat we snel wilden groeien, besloten we een ERP-systeem te implementeren, gebaseerd op een SQL-platform," vertelt Richard Owen.

In één oogopslag

Bedrijf

KLM Engineering

Industriector

Onderhoud aan vliegtuigen

SIC-code

- 52230
- Service- activiteiten gerelateerd aan luchttransport

Aantal werknemers

360+

De uitdaging

- Geen integratie tussen systemen
- Zeer concurrerende industrie, dus moeten er betere manieren van werken worden ingesteld

Oplossing en dienstverlening

- Syspro Human Resource Management

Voordelen

- Biedt een beter overzicht van opdrachtkosten
- Klanten kunnen deze informatie zien, zodat ze de voortgang kunnen volgen en werk kunnen goedkeuren.
- Transparantie van informatie houdt klanten tevreden en helpt klanten terug te laten komen en nieuwe klanten te verwerven
- Transparantie van informatie helpt om opdrachtverslagen, plannings en kosten strak te houden
- Geen verrassingen voor klanten over kosten, doordat ze een duidelijk inzicht hebben in wat er gebeurt
- Personeel heeft toegang tot hun ingeroosterde diensten, dagen/tijden, vakantieperiodes, etc.
- Prijsopgaven zijn extreem nauwkeurig doordat voor elk soort opdracht werkprofielen zijn ontwikkeld.



Een paar jaar geleden kocht KLM UK Engineering, ongeveer 500 medewerkers groot, het Syspro-systeem om de toewijzing van manuren aan specifiek, onderhoudswerk aan vliegtuigen beter te regelen. "Met werkorders waarbij soms wel honderden verschillende werkzaamheden (jobcards) tegelijk worden uitgevoerd, werd het beheer van human resources enorm belangrijk voor het runnen van het bedrijf, vooral doordat de kosten van het in dienst hebben van capabel personeel een groot deel van onze uitgaven omvatten," legt Ian Harvey, systems accountant, uit. Hij voegt eraan toe: "Veel klanten vroegen ook om gedetailleerde job card gegevens, die we niet snel of gemakkelijk konden geven."

Het bedrijf heeft een enorme stap gezet van de handmatige verantwoording van aan opdrachten bestede tijd, naar een geïntegreerd tijdverantwoording en SFDC-systeem dat gegevens van job cards kan verwerken, gegevens via batch cards, scanners of toetsenborden en een 18-tal intelligente data entry terminals.

Elke medewerker in het bedrijf heeft momenteel een identiteitskaart met een streepjescode erop. "Aan het begin en eind van elke opdracht haalt de werknemer zijn kaart door de lezer en gebruikt hij een scanner om de streepjescode te scannen op de job card. Via een knop op de terminal kan de medewerker zich aan- of afmelden voor meerdere opdrachten die hij aan hetzelfde vliegtuig verricht, zodat hij niet steeds van een vliegtuig af hoeft te klimmen om naar de dichtstbijzijnde terminal te lopen," merkt Ian Harvey op.

Resourceplanning en inzet verbeteren

Het systeem kan gedetailleerde rapporten genereren over besteding van tijd, waardoor het onderhoudsbeheer van KLM UK Engineering beter kan plannen en medewerkers kan inzetten. Maar vanwege het onderhoud aan verschillende vliegtuigen, veranderingen in roosters en de eis om als onderhoudscentrum winstgevend te zijn, heeft het bedrijf nog een stap verder gezet met real-time tijdverantwoording en SFDC, waardoor gegevens kunnen worden verzameld en vergeleken zelfs terwijl een opdracht nog wordt uitgevoerd.

"Het real-time Syspro-systeem zal elke tien seconden een update geven: We hebben nu vanaf ons bureau informatie over lopende opdrachten, zodat we kunnen zien wie er op welk moment aan een willekeurige opdracht werkt," zegt Mr Harvey.



Mr Harvey legt uit: "We doen nu onderhoud aan vliegtuigen van de budgetmaatschappij van de groep, Buzz, én we onderhouden vrachtvliegtuigen voor een wereldwijd pakketvrachtbedrijf, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar."

Het real-time Syspro-systeem zal elke tien seconden een update geven: We hebben nu vanaf ons bureau informatie over lopende opdrachten, zodat we kunnen zien wie er op welk moment aan een willekeurige opdracht werkt," zegt Mr Harvey en hij voegt eraan toe: "Het belangrijkste is, dat we de aanwezigheid van het personeel kunnen volgen, met het oog op toewijzing van personeel en de aanwezigheid." Het is zelfs mogelijk om nauwkeurige realisaties te vergelijken met verwachtingen.



Ian Harvey vertelt: "Dit heeft ons enorm geholpen om binnen het budget te werken en om potentiële overschrijdingen in de gaten te houden, met name bij andere uitvoerende maatschappijen. De waarschuwingen vertellen ons exact waarmee we te maken hebben en als het er naar uitziet dat we bij een bepaalde opdracht het budget overschrijden - misschien doordat een opdracht moeilijker is dan we eerst dachten - kunnen we de gevolgen met de klant overleggen."

Hij concludeert: "Het lijkt geen twijfel dat, met nieuwe partijen die de luchtvaartindustrie betreden, de concurrentie heviger wordt, wat betekent dat we moeten blijven investeren in computersystemen die nog meer rendement opleveren."

"We weten dat we met Syspro de juiste beslissing hebben genomen. Niet alleen heeft de leverancier fantastische software geleverd, maar ik moet zeggen dat de ondersteuning het grootste succes is. De helpdesk is geweldig. Ik ben geen IT-er, maar ik weet dat je slechts een keer hoeft te bellen en elk probleem wordt direct en efficiënt rechtgezet," besluit hij.

