

Alfresco Case Study: KLM Royal Dutch Airlines

KLM Royal Dutch Airlines is een Nederlandse luchtvaartmaatschappij die wereldwijd actief is. KLM werkt nauw samen met Air France waarmee het de AIR FRANCE KLM Group vormt die ontstaan is uit de fusie van beide maatschappijen in 2004. AIR FRANCE KLM Group is de absolute marktleider in de Europese luchtvaart.

Bedrijfsbrede roll-out voor 30.000 gebruikers

De business units en de medewerkers van KLM hadden behoefte aan één centrale plek om documenten te bewaren, te beheren en met elkaar te delen. Zo gebruikten de medewerkers het bedrijfsintranet om samen documenten te beheren en intern te publiceren, maar het proces was omslachtig en tijdrovend. Dat maakte het moeilijk om de bedrijfsinformatie intern te delen en up-to-date te houden. KLM had traditionele document managementsystemen geëvalueerd en vastgesteld dat ze te complex waren en, in een scenario van een bedrijfsbrede roll-out naar 30.000 gebruikers toe, te duur.

De IT-afdeling van KLM kwam steeds meer onder druk te staan: zij moest een budgettair aantrekkelijke en efficiënte oplossing vinden waarmee het bedrijf het hoofd zou kunnen bieden aan de groeiende uitdagingen op het vlak van document management. Daarom werd overgegaan tot een studie waarin onderzocht werd hoe open source-oplossingen een antwoord konden bieden op de bestaande vragen en tegelijkertijd de “cost of ownership” konden drukken.

Eén van de belangrijkste doelstellingen van dat project had te maken met de eenvoud van het documentbeheer voor de gebruikers zonder afbreuk te doen aan de verwachtingen van het bedrijf inzake technische en budgettaire criteria. De door KLM overwogen oplossingen moesten de gebruikers in ieder geval een beter beheer toelaten van:

- persoonlijke documenten – er moest een ruimte zijn, op het internet, voor het persoonlijk documentbeheer van alle gebruikers, ongeacht de locatie en tijd, op een veilige manier, volgens het WASSA-principe (Web Attached Secure Storage Anywhere);
- project- of teamdocumenten – er moest ook ruimte komen om de projecten van afdelingen en project- of andere teams te bewaren, te delen en vanuit de “collaboratieve” aanpak met elkaar verder uit te werken;
- bedrijfsbreed toegankelijke documenten – de documenten moesten bij voorkeur beheerd worden binnen een bedrijfsbrede “repository” met handige zoekmogelijkheden en zonder het gebruik van een complexe taxonomie;
- operationele documenten – hiervoor werd gedacht aan een repository met beperkte autorisatie waarin enkel de meest recente versies van operationele documenten bewaard zouden worden, op basis van een taxonomie.

Waarom de keuze op Alfresco viel

Na een grondige studie van de open source-producten bleek dat het Enterprise Content Management-systeem van Alfresco volledig voldeed aan alle behoeften van KLM. Het Alfresco-platform bleek voldoende schaalbaar om tegemoet te komen aan de verwachtingen van heel de



gebruikersgemeenschap binnen KLM zonder bijkomende IT-complexiteit te veroorzaken. Pieter Janssen, KLM's Chief Architect, verklaart:

“We hebben verschillende open source-producten onderzocht maar enkel Alfresco voldeed aan al onze zakelijke en technologische criteria; de overige oplossingen kwamen overal altijd wel iets te kort.”

KLM ging over tot een “pilot” van drie maanden teneinde de functionaliteiten en de technische integratie van het Alfresco-product met zijn Portal en Tivoli Access Manager te evalueren.

Deze pilot bleek succesvol te verlopen en de IT-organisatie van de luchtvaartmaatschappij kon al heel snel de efficiëntie van de Alfresco-oplossing concreet aantonen. De gebruikersgroepen van KLM waren erg te spreken over de implementatie van de oplossing.

Een snelle en makkelijke implementatie

Tijdens de pilot en de implementatie zelf werkte KLM samen met Accenture en Westernacher, een Alfresco Platinum Partner. Begin 2008 ging de implementatie van start; de groep had ervoor gekozen Alfresco's Web interface uit te rollen zodat de gebruikers via een internetconnectie toegang kregen tot de repository met de documenten.

Op het vlak van de configuratie van het documentenbeheer zag KLM bewust af van het gebruik van een breed managementmodel of taxonomieën. Het koos in plaats daarvan voor een eenvoudige structuur en documentbeheer binnen persoonlijke, teamgerelateerde of bedrijfskaders. Dankzij deze structuur kon KLM snel en makkelijk de document managementoplossing van Alfresco naar zijn gebruikers uitrollen. Vanaf het eerste gebruik bij het aanmaken en delen van documenten ondervonden de gebruikersgroepen meteen een hogere graad van flexibiliteit.

“Alfresco was makkelijk in onze standaardinfrastructuur te implementeren; we hebben de oplossing binnen de zes maanden naar onze 30.000 medewerkers uitgerold. Al onze vooroordelen in verband met open source waren snel van de baan. Op het vlak van technische ondersteuning verliep de samenwerking met Alfresco zoals elke commerciële relatie op basis van een service level agreement maar dan wel met de bijkomende voordelen van een open source-architectuur en het bijhorende kostenplaatje.”

De voordelen van Alfresco

Algemeen genomen koos KLM voor Alfresco omdat het bedrijf een volledig document managementsysteem bood met een repository, op basis van een moderne open source-technologie. Met Alfresco kon KLM op een budgettair doordachte manier voor zijn 30.000 gebruikers de bedrijfsbrede document managementoplossing implementeren die ze reeds geruime tijd nodig hadden.



Alfresco Software,
Suite 700,
2839 Paces Ferry Road,
Atlanta, GA, 30339, USA
Tel: 877-238-4651

Alfresco Software,
The Place, Bridge Avenue,
Maidenhead, SL6 1AF, UK
Tel: +44 (0) 1628 876 500
Fax: +44 1628 876 501

info@alfresco.com
www.alfresco.com

KLM1110

“Dat we de Alfresco-oplossing snel en makkelijk hebben kunnen implementeren betekende dat we op korte termijn een document managementoplossing konden bieden en dat is erg positief onthaald. De medewerkers van KLM kunnen nu meer verantwoordelijkheid nemen in het beheer van content en het delen ervan met anderen, bijvoorbeeld wanneer ze er feedback op nodig hebben.”

Gezien het succes van deze Alfresco-implementatie besloot KLM een uitbreiding van de implementatie te onderzoeken. De luchtvaartmaatschappij zal meer workflow- en project-templates toevoegen aan het systeem en op die manier de creatie en aanpassingen van nieuwe documentatie vergemakkelijken. KLM gaat de extra uitbreidingsperspectieven bovendien ook verder onderzoeken, samen met AIR FRANCE.

“Pas nu beginnen we de vele mogelijkheden te zien van een tool zoals ons Alfresco-systeem. Daarom gaan we deze mogelijkheden verder onderzoeken met AIR FRANCE, in het kader van een mogelijke uitbreiding naar meer dan 100.000 gebruikers.”



Alfresco Software,
Suite 700,
2839 Paces Ferry Road,
Atlanta, GA, 30339, USA
Tel: 877-238-4651

Alfresco Software,
The Place, Bridge Avenue,
Maidenhead, SL6 1AF, UK
Tel: +44 (0) 1628 876 500
Fax: +44 1628 876 501

info@alfresco.com
www.alfresco.com

KLM1110