



CASE STUDY Schiphol Bagage



Mexon Technology gelooft dat elk bedrijf haar eigen unieke bedrijfsprocessen en business model heeft. Dat betekent dan ook dat elk bedrijf haar eigen specifieke eisen stelt aan services en ICT.

Mexon Technology's visie is dat de services voor het bedrijf en de ondersteunende ICT-systemen fit for purpose en fit for future moeten zijn.

Snelheid in de levering, naadloze integratie, flexibiliteit en de juiste inzet van uw (IT) Service Management oplossing kunnen u aanzienlijk concurrentievoordeel opleveren. De missie van

Mexon Technology is om organisaties te helpen bij het bereiken van "Excellence in Service Management".



ITIL ook toepasbaar buiten ICT-omgeving

Op Schiphol staat afhandelaren een ingenieus bagageafhandelingsysteem ter beschikking. Dit zorgt ervoor dat de bagage van en naar het vliegtuig wordt getransporteerd. Voor de service en het onderhoud van het totale systeem zijn een aantal ITIL-processen ingericht, terwijl er voor de registratie een ITIL-pakket (iET ITSM van Mexon Technology) wordt gebruikt. Een vrij bijzondere situatie waaruit klip en klaar blijkt dat ITIL en een ITIL ondersteunend tool niet alleen werkt in een IT-omgeving, maar ook voor het onderhoud en beheer aan een elektromechanisch systeem goede diensten kan bewijzen.

Een gesprek met Kees Eekman, manager Beheer van het bagagesysteem.

Jaarlijks worden er maar liefst 45 miljoen stuks bagage op Schiphol getransporteerd. Het meest zichtbare deel van het bagagesysteem zijn de karretjes waarop de bagage van en naar de vliegtuigen worden getransporteerd. Maar in de kelders van de gebouwen ligt een uitgebreid logistiek systeem die tientallen kilometers lang is.

Via lange transportbanden komt de bagage uiteindelijk in de aankomsthal terecht waar passagiers vol ongeduld op hun koffers staan te wachten. Dagelijks zorgen meer dan vijftienhonderd mensen op Schiphol ervoor dat de koffers op de juiste plek worden opgehaald en afgeleverd.

Verstoringen

Het bagagetransport is een volcontinu proces. Bijna 24 uur per dag is het een komen en gaan van vliegtuigen. Alleen in de nachtelijke uurtjes wil het er nog wel eens rustig zijn. Dan staat het transportsysteem stil, zodat er preventief onderhoud kan worden gepleegd. Maar ook wanneer het transportsysteem in volbedrijf is, moeten er storingen verholpen worden.

Eekman: 'We spreken over technische en operationele beschikbaarheid van het bagagesysteem. Wat betreft de technische beschikbaarheid zitten we op

98 procent. De operationele beschikbaarheid ligt iets lager, 96 procent'. De technische beschikbaarheid is afhankelijk van systeem gerelateerde verstoringen. Dan moet je denken aan een gescheurde rubberen transportband of een doorgebrande motor en meer van dat soort mechanische zaken. De operationele beschikbaarheid is sterk afhankelijk van de manier waarop medewerkers van de afhandelaren met het systeem en de bagage omgaan. Dat noemen wij dan de proces gerelateerde verstoringen. Een koffer die net iets te groot of te zwaar is, of verkeerd op de band wordt gezet, kan al een verstoring veroorzaken.

Regisseurs

Eekman geeft leiding aan de beheerafdeling, waar 24 mensen werken. Zij zijn verantwoordelijk voor het organiseren van het onderhoud aan het transportsysteem in de meest ruime zin van het woord. 'Wij zijn als beheerafdeling de eigenaar van het transportsysteem. We schrijven voor hoe het onderhoud gedaan moet worden, sluiten onderhoudscontracten met derde partijen af en zorgen ervoor dat het onderhoud ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

Op de afdeling Operations werken regisseurs en het onderhoudspersoneel in vol continu dienst nauw samen. De regisseurs plannen en routeren bagagestromen door het systeem en sturen op basis van real-time monitorsystemen en camerasystemen de onderhoudsmensen in geval van storingen naar de juiste plek.

Overigens zijn we als beheerafdeling nauw betrokken bij nieuwbouwprojecten. De komende jaren moet het transportsysteem sterk worden uitgebreid. Het is de bedoeling dat we in 2013 geen 45 miljoen, maar 70 miljoen stuks bagage op Schiphol afhandelen. Wij stellen voor de nieuwe systemen de beheerspecificaties op. Ik weet dat in veel ict-projecten de beheerafdeling niet of pas helemaal aan het einde van het traject in beeld komt. Dat is fout.

Bij de selectie van een nieuw systeem - of dat nu een computer of een mechanische installatie is - moeten de beheeraspecten zeker worden meegenomen. Anders kan het beheer een fikse - en jaarlijks terugkerende - kostenpost worden. Zo hebben wij door schade en schande geleerd.'

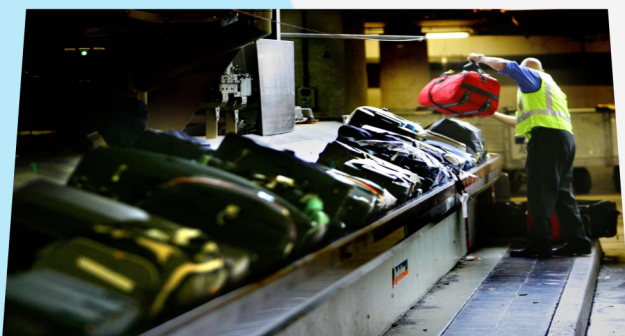
ITIL-principes

Iedere beheerorganisatie wordt geconfronteerd met de vraag welke manier de beheeractiviteiten worden geregistreerd en gemeten. Voor Eekman en zijn mensen was dat voor het onderhoudsproces goed geregeld. Men maakte toen gebruik van Maximo voor het beheer van het onderhoud. Maar het pakket voorzorg indertijd niet in een module voor Service Management, dat wil zeggen voor het registreren en bewaken van incident-, probleem- en wijziging beheerprocessen. Daarvoor had men verschillende eigen registratiesystemen ontwikkeld, inclusief de daaraan gekoppelde werkprocessen.

'We hebben gekozen voor een uniforme werkwijze en een registratietool, in ons geval voor het pakket ITSM, een Service Managementtool van Mexon Technology, gebaseerd op de ITIL-principes. Deze tool was door de Schiphol IT-afdeling geselecteerd voor alle ict-Service Managementprocessen op Schiphol. Toen wij besloten om het systeem voor het registreren en oplossen van storingen opnieuw in te richten, hebben we ons aan het corporate Service Managementtool geconformeed en gekeken of we de tool en de ITIL-principes op ons totale bagagesysteem konden toepassen. Dat is natuurlijk een vrij uitzonderlijke gedachte.

"We hebben gekozen voor een uniforme werkwijze en een registratietool, in ons geval voor het pakket iET ITSM, een Service Managementtool van Mexon Technology "

Kees Eekman, manager Beheer van het bagagesysteem



Maar het is prima gelukt. Het wijzigingen-, incidenten-, probleem en configuratiebeheer van het bagagesysteem hebben we nu volgens ITIL ingericht. Daartoe hebben we wel de werkprocessen opnieuw moeten inrichten en zo'n negentig mensen moeten trainen.'

Metten is weten

De implementatie van het registratiesysteem en het aanpassen van de werkprocessen is in binnen enkele maanden gedaan en ook waren de handboeken geschreven en medewerkers getraind. Monteurs, beheerders en regisseurs werken nu volgens dezelfde en eenduidige principes aan het bagagesysteem.

Hoewel volgens Eekman geen harde businesscase is opgesteld, voor het project dat zo'n vijf ton heeft gekost, is hij ervan overtuigd dat de invoering van een uniforme werkwijze op het gebied van Service Management forse efficiencyverbeteringen heeft opgeleverd. 'Dagelijks hebben we overleg met de betrokken partijen - dat zijn medewerkers van de bagage-afhandelaren en de derde partijen die het onderhoud verzorgen. 's Ochtends aan het begin van de werkdag worden alle storingen en incidenten die hebben plaats gevonden, doorgenomen en geanalyseerd.

Nu daar een eenduidige registratie van is, is er ook een eenduidige rapportage. Daardoor is het hele proces van incidentenafhandeling voor onze opdrachtgevers ook transparant geworden. Bovendien zijn we als beheerafdeling nu klaar voor het grote werk dat eraan zit te komen: de uitbreiding van het bagagesysteem tot 2013. Ik moet er niet aan denken dat we tijdens de nieuwbouw ons ook nog zouden moeten bezighouden met het inrichten van de bijbehorende beheerprocessen.'

MEXON
TECHNOLOGY

Nederland

Plesmanstraat 2
3833 LA Leusden
+31 (0) 33-4321700
www.mexontechnology.nl

België

Leuvensesteenweg 392B
1932 Sint-Stevens-Woluwe
+32 (0) 2-7251644
www.mexontechnology.be

Frankrijk

Immeuble Technologies
84/88 bd de la Mission Marchand
92411 Courbevoie Cedex
+33 (0) 1-49-04-71-71
www.mexontechnology.fr

Neem contact met ons op:
sales@mexontechnology.com

Bezoek onze website op:
www.mexontechnology.com

EXCELLENCE
in Service Management