

Gespreksverslag Voorbeeldfunctionarissen e-ATL

Opgesteld door: H.F.M. Jaspers
Datum: 19-04-2011
Aanwezig: Dhr. Labout (vbf), dhr. Holst (vbf), dhr. Dhr. Donker (GC 28), dhr. Van der Slot, Dhr. Kok (HR), dhr. Porcelijn en dhr. Jaspers (afd. Functiewaardering)
Onderwerp: In kaart brengen van de taak 'e-ATL' in het kader van de bezwaarprocedure indeling GWK functie.

Dit verslag geeft de door voorbeeldfunctionaris en management genoemde informatie weer.

Feitelijke situatie:

De KLM heeft een aantal jaren geleden besloten om het elektronische Aircraft Technical Log in te voeren op de Boeing 777-300 vliegtuigen, in het kader van 'e-enabled aircraft'. Dit betekende een toevoeging op de Electronic Flight Bag die al draaide op de boordcomputer(s) van de 777.

De scope van dit e-ATL is dat het gehele onderhoudsproces middels dezelfde applicatie wordt gefaciliteerd. Dit wil zeggen vanaf het moment van invoer van klachten (in-flight) tot het aftekenen van uitgevoerd onderhoud door de GWK wordt geregeld middels e-ATL: invoer, aftekenen, archivering. Het betreft zowel lijnonderhoud als gepland onderhoud voor het betreffende vliegtuig.

Hiertoe wordt software, ontwikkeld door een vendor, geïnstalleerd in het vliegtuig. Hardware aanvullingen aan boord zorgen voor een schakelpunt ("router") met de grondorganisatie waardoor ingevoerde gegevens kunnen worden bevestigd, uitgelezen en bewerkt. Tevens heeft Information Services/BDO een infrastructuur opgezet om de uptime van de applicatie te waarborgen.

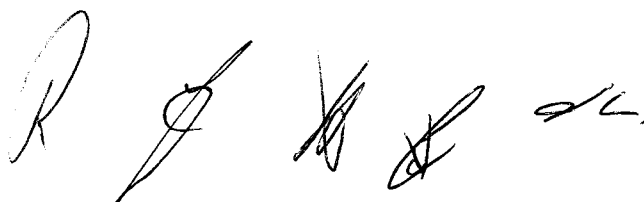
Uniek aan dit project is dat KLM deze applicatie als 1^o airline (en vooralsnog enige) heeft ingevoerd. Hiermee is sprake van een hoog innovatief niveau aangezien zowel de software, de achterliggende onderhoudsprocessen en de infrastructuur diende te worden ontwikkeld. Daarbij kon (en kan) nauwelijks gebruik worden gemaakt van de reguliere BDO organisatie aangezien het vliegtuigtechniek betreft waar de BDO geen expertise en toegang toe heeft. Relevant daarbij is dat het verboden is om te vliegen zonder een administratie. E-ATL levert deze administratie.

Een van de rationales achter de invoering van e-ATL zijn potentiële besparingen door een efficiënter verlopend onderhoudsproces. De besparingen zijn gecalculeerd op ca. 5% efficiëntie voor de (gehele) vloot.

De investering van de KLM in het project is ca. € 600 k.

Initiële fase

In de opstart van het project waren de vbf. bij alle onderdelen betrokken, zoals: opstellen specificaties, look & feel, installatie aan boord, troubleshooting, voorbereiden van IVW goedkeuring, training collega GWK's. De vbf. waren hiertoe vrijgespeeld uit de productie.



Alles was gericht op het live gaan bij de oplevering van de eerste 777-300. De tijdsinvestering van betrokkenen was zeer hoog o.a. omdat voortdurend oplossingen gevonden moesten worden (ook samen met de vendor) voor nieuwe problemen. De KLM had nl. geen geschiedenis met deze integrale applicatie. Inmiddels is het project in een meer stabiele fase gekomen. De “pioniersfase” is afgerond. Toekomstige implementaties bij andere vliegtuigtypes zullen daardoor eenvoudiger kunnen zijn: de core software is stabiel en de grondprocessen zijn inmiddels ingericht.

De vbf. kunnen het kenniscentrum van E&M genoemd worden mbt e-ATL. Zichtbaar is dat de vbf verschillende kennisgebieden t.w. vliegtuigtechniek, ICT en achterliggende productieprocessen hebben geïntegreerd om de taken te kunnen uitvoeren.

De vbf onderhouden zelfstandig contacten met o.a. vendor, engineering (waar geen dedicated e-ATL deskundigheid is ingericht), fleet services, MCC en QA.

Resultaatgebieden

De taken van de vbf kunnen in een aantal resultaatgebieden worden onderscheiden.

1. Beheer: aanbieden van gebruikersondersteuning en informatie aan vliegend- en technisch onderhoudspersoneel en derden zodanig dat de applicatie optimaal gebruikt wordt.

Waaronder:

- Acteren als helpdesk (“1^e, 2^e en 3^e lijn”). Alle vragen rondom functionaliteit en technische storingen komen bij de vbf terecht, die door de opgebouwde expertise (en het ontbreken van know-how bij de KLM IT helpdesk en IS organisatie) een centrale rol vervullen in het oplossen van problemen.
- Opstellen en aanpassen van WPI's.
- Opstellen van instructies voor het Maintenance Manual van de 777-300 en het MEL (Minimum Equipment List) die via Central Engineering worden aangeboden aan Boeing, aangezien deze zelf dit product niet aanbiedt.
- Melden van occurrences aan QA.
- Onderzoeken van deze occurrences en aanbevelingen doen hoe deze in de toekomst te vermijden.

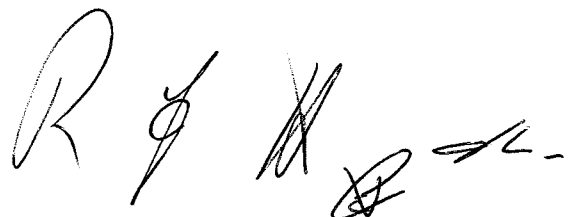
2. Troubleshooting: oplossen van ad hoc storingen aan de systemen zodanig dat de dienstregeling wordt gewaarborgd. Dit vindt plaats op 2 aspecten:

- de hardware a/b
- de software, waarbij getracht wordt op te sporen ‘waar’ en ‘hoe’ storingen optreden zodat het proces van aanbieden van de oplossing door de vendor wordt versneld.

Van belang daarbij is daarbij ook om vast te stellen of er sprake is van een grondprobleem of een vliegtuigprobleem.

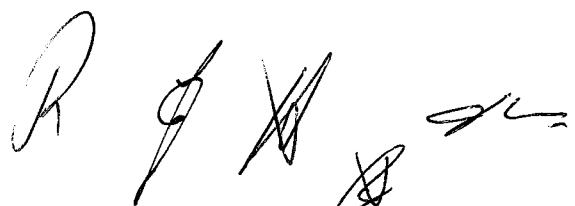
3. Ontwikkelen: onderzoeken van gebruikers verbeteringen en uitvoeren van testen op enhancements of nieuwe versies van de software evenals vliegtuiggerelateerde hardware.

- Onderzoeken en aanbrengen van verbeteringen in de interface/bediening van het systeem.
- Bespreken van bugs/vaker voorkomende storingen met de vendor
- Testen van nieuwe software
- In de toekomst: onderzoeken van implementatie of andere vliegtuigtypes.



4. Kennisoverdracht: overdragen van opgebouwde kennis rondom de hard- en software aan verschillende partijen binnen de KLM teneinde de beschikbare kennis binnen het bedrijf te vergroten en te spreiden. Dit betekent o.a.

- Aanleggen van 'Quick Reference' (tips & trucs) lijsten voor collega GWK's.
- Vormgeven van instructie/voorlichtingsmaterialen ("how-to's")
- Houden van presentatie- en instructiesessies voor GWK's zowel op SPL als buitenstations.
- Stimuleren van het functioneren van een 'user board' en onderhouden van contacten hiertoe met de fleet engineer bij het OCC.


A series of handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom right of the page. The signatures are stylized and appear to be initials or names of the individuals involved in the document.

Op gespreksverslag (19-04-2011) voorbeeldfunctionarissen e-ATL zijn door KLM en vakbonden op 10-06-2011 geen wijzigingen aangebracht.

Datum: 14 juni 2011

KLM:

Naam: A.H. DORTMANS

Handtekening: 


NVLT:

Naam: P. SCHIEDT

Handtekening: 

FNV:

Naam:

Handtekening: 

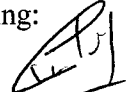
VHKP:

Naam: B. van der Wel

Handtekening: 

CNV:

Naam: CvdP

Handtekening: 

De Unie:

Naam:

Handtekening: 

