



the **itam-unit**
Intelligence for IT



**“Samen weet
je meer dan
alleen”**

AIRFRANCE KLM

Met ruim 80.000 medewerkers, honderden leveranciers en vele diverse IT assets binnen Air France-KLM is Vendor, Contract & License Management van groot belang binnen deze organisatie. Hoewel dit altijd al belangrijk en waardevol was voor Air France-KLM, overheerste binnen deze afdeling het gevoel dat men meer voor de organisatie kon betekenen. Het was tijd voor de volgende stap om Vendor, Contract & License Management, en de diensten die zij leveren, breed op de agenda te krijgen. Dit vormde echter een uitdaging voor het team. Hoe ziet deze volgende stap eruit? Hoe worden wij en de diensten die wij (kunnen) leveren zichtbaar binnen de organisatie? Waar staan we nu en hoe komen we waar we willen zijn? Vragen en uitdagingen die speelden bij Roland Wagener (Manager Vendor Management), Bas Brakenhoff (Vendor & License Manager) en Ger Katuin (Vendor & License Manager en SAM Manager). Roland, Bas en Ger schakelden hiervoor de hulp in van The ITAM-Unit om samen de oplossingen te vinden voor deze uitdagingen.

De volgende stap

Voordat je bepaalt waar je als afdeling naartoe wilt en hoe je daar komt, is het belangrijk om een duidelijk beeld te hebben van waar je op dit moment staat. Daarmee begon dan ook de samenwerking tussen Air France-KLM en The ITAM-Unit. Johan West ging met de medewerkers van de afdeling Vendor, Contract & License Management om de tafel en vroeg hen naar hun rol, hoe dit paste binnen de organisatie als geheel en hoe zij zich daarbij voelden. “Dat gaf mij een hoop inzicht in hoe we gepositioneerd zijn en hoe we zaken het beste kunnen aanpakken en aanpassen”, vertelt Roland. “Het was goed om de behoeften, wensen en verbeterpunten van de medewerkers duidelijk en overzichtelijk op papier te laten zetten door iemand van buitenaf.” Om vervolgens een duidelijk beeld te krijgen van waar de afdeling naartoe zou moeten en willen en hoe zij daar komen, werd er samen met het team een sessie georganiseerd op het kantoor van Air France-KLM. Met Johan als facilitator, kwam het team bijeen om te praten over Vendor, Contract & License Management en hoe hierin de volgende stap kon worden gezet om nog meer te kunnen betekenen voor Air France-KLM. Een sessie die resulteerde in een zestal actiepunten die konden worden uitgevoerd om de gestelde doelstellingen te bereiken. “Johan heeft ons op deze manier duidelijk gemaakt waar wij staan, waar wij naartoe moeten en hoe wij daar komen. Inzichten en ervaringen van buiten onze eigen organisatie speelden daar een belangrijke rol in”, besluit Ger.



***Johan heeft ons duidelijk gemaakt waar wij staan,
waar wij naartoe moeten en hoe wij daar komen.***

De menukaart

Eén van deze actiepunten had betrekking op het verbeteren van de zichtbaarheid van de afdeling binnen Air France-KLM en de diensten die zij de organisatie te bieden hebben. Het creëren van zichtbaarheid is voor de afdeling namelijk niet eenvoudig. “Als wij ons werk goed doen, dan is er niets aan de hand en zijn er geen problemen, maar daardoor zijn wij ook niet zichtbaar”, legt Ger uit. “Wij zijn naast de brandweer die problemen oplost ook degenen die ervoor zorgen dat er in eerste instantie al geen brand ontstaat.” Hoe kun je als afdeling dan toch jouw werk, jouw diensten en het belang daarvan onder de aandacht brengen van het management? Samen met The ITAM-Unit werd hiervoor een dienstencatalogus samengesteld die binnen Air France-KLM beter bekend staat als “de menukaart”. Een menukaart met daarop de diensten die door de afdeling Vendor, Contract & License Management worden aangeboden en waarvoor belanghebbenden op hun deur kunnen aankloppen. Waarom is een menukaart belangrijk? Dit dwingt je om na te denken over de diensten die je aanbiedt, welke

waarde die hebben en dus wat het publiek daarvoor is en om vervolgens relevante stakeholders te benaderen. Je kunt het zien als een winkel: de Vendor, Contract & License Management afdeling levert diensten aan de rest van de organisatie en heeft zodoende 'klanten' die de diensten afnemen, elk met hun eigen specifieke drijfveren. Het laten aansluiten van de Vendor, Contract & License Management-winkel op de drijfveren en behoeften van die klanten is een goede manier om de toegevoegde waarde duidelijk te maken en verder te verbeteren.

Sustainability

Een interessante drijfveer die bij Air France-KLM binnen alle bedrijfsonderdelen hoog op de agenda staat is duurzaamheid (of sustainability). De afdeling Vendor, Contract & License Management kan daar goed op inspelen door te zorgen dat van externe partijen aangekochte producten en diensten aan de hoogst mogelijke eisen voldoen op het gebied van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen – uiteraard in de context van de beste prijs/prestatieverhouding. “Wij hebben ervoor gezorgd dat het onderwerp sustainability op de agenda komt bij elk tactisch en strategisch leverancieroverleg”, vertelt Roland. “Hierdoor dwingen wij onszelf om hierover na te denken en te kijken hoe wij hierin ons steentje kunnen bijdragen.” Uit onderzoek binnen Air France-KLM bleek dat deze bijdrage aanzienlijk is: de CO2-uitstoot van IT werd voor 70% bepaald door de leveranciers. Dat sustainability geen ondergeschoven kindje is binnen Air France-KLM blijkt uit het feit dat zij al jaren in de top drie staan van de Dow Jones Sustainability Index (DJSI). “Sustainability stond altijd al op de agenda bij Air France-KLM, maar het was met name intern gericht. Wij hebben dit onderwerp groter gemaakt door ook onze leveranciers erbij te betrekken. Daar valt namelijk het echte voordeel te behalen”, concludeert Bas.

Samen weet je meer dan alleen

De afdeling Vendor, Contract & License Management, de diensten die zij leveren en de waarde die zij bieden, is zichtbaar geworden binnen Air France-KLM, maar ook binnen de afdeling zelf zijn mooie stappen gemaakt. “Toen wij een aantal jaar geleden begonnen, hadden veel collega's geen kennis van Vendor Management terwijl wij al twee stappen verder waren”, legt Ger uit. “We hebben er veel tijd en energie in gestopt om intern het kennisniveau omhoog te brengen en nu zie je dat het hele team een duidelijk gedeelde visie heeft van waar we staan, waar we naartoe moeten en hoe we daar komen”. Bas vult aan: “We overleggen met elkaar hoe we de samenwerkingen met leveranciers het beste kunnen aanpakken en hoe wij onszelf daarin positioneren. Het biedt veel meerwaarde dat we hierin nu gelijkgestemd zijn. Samen weet je immers meer dan alleen.”




AIRFRANCE KLM


Air France-KLM is toonaangevend op het gebied van internationaal luchtvervoer vanuit Europa. Met drie belangrijke expertisegebieden (luchtvervoer van passagiers, vrachtvervoer en vliegtuigonderhoud) is Air France-KLM wereldwijd een grote speler. Met een vloot van 537 vliegtuigen (verdeeld over Air France, KLM Royal Dutch Airlines en Transavia) biedt onze Groep diensten aan tot wel 300 bestemmingen in 117 landen, voornamelijk vanuit onze centrale hubs in Parijs-Charles de Gaulle en Amsterdam-Schiphol.



The ITAM-Unit helpt bedrijven om de waarde van IT en software investeringen te maximaliseren tegen minimale kosten en risico's door gebruik te maken van IT Asset Management (ITAM) best-practices en technologie. The ITAM-Unit is gericht op het beheren, controleren en optimaliseren van het proces van selectie, aankoop, implementatie, onderhoud, gebruik en buitengebruikstelling van computer hardware, software en clouddiensten binnen een organisatie.

CONTACT

 Savannahweg 71, 3542 AW, Utrecht

 088 - 001 66 46

 info@the-itam-unit.com

 www.the-itam-unit.com

***Maximize the value of IT at
minimal costs and risk***