

Werken aan een nóg betere klantervaring

Begin april is KLM uitgeroepen tot meest aantrekkelijke werkgever van 2019 op basis van het jaarlijkse Randstad Employer Brand Research onder 17.000 Nederlanders tussen 18 en 65 jaar. Wat maakt de afdeling KLM-IT zo aantrekkelijk?

Paul Elich, CIO KLM-IT: “Onze specialisten drukken een belangrijk stempel op alles wat er in en om onze blauwe vloot gebeurt. Dankzij de nieuwste technologieën worden instaptijden korter, incheckmogelijkheden creatiever, vrachtprocessen eenvoudiger en wordt onderhoud sneller en interactie met klanten beter. Collega’s uit de hele wereld werken samen aan de digitalisering van KLM. Deze teams hebben een diverse samenstelling, ook in leeftijdsopbouw en ervaring. Ze pakken zelfstandig ideeën op en passen, overal bij KLM, nieuwe technologieën snel en rendabel in onze bedrijfsprocessen toe. Onze IT-teams dragen de ambitie van KLM om wereldwijd de nummer één te zijn op het gebied van ‘customer intimacy’. Elke maand bevestigen miljoenen passagiers via sociale media dat we op de goede weg zijn.”

BLIJVEN VERNIEUWEN

De specialisten bij KLM-IT werken in scrumteams op tal van plekken in het bedrijf met medewerkers samen. Hierdoor horen zij direct wat die collega’s nodig hebben en leveren ze elke paar weken nieuwe features op met de laatste ontwikkelingen. “Innovatiespecialisten moeten de vrijheid en tijd krijgen om te experimenteren met open source, IoT, VR, AR en blockchain”, vindt Elich. “De relevante kennis van teams die met open source werken, zoals ons frontendteam, is zeer actueel. Hun manier van werken hoort ook bij hun



DEEL ONLINE

‘Elke maand bevestigen miljoenen passagiers via sociale media dat we op de goede weg zijn’

pioniersrol; ze doen niet aan contracten en leveranciers, maar wisselen kennis uit en dragen samen met andere voorlopers als Google bij aan de opensourcecommunity. Dat komt onze klantervaring erg ten goede.”

KENNISONTWIKKELING

Elich is bescheiden over zijn rol in dit proces: “Ik creëer de context waarin de teams hun werk kunnen doen door problemen op te ruimen en kennisbronnen aan te dragen. Onze specialisten zijn doorgaans hoogopgeleid en weten wat ze willen. Om ontwikkelingen bij te houden, is het belangrijk dat ze kunnen blijven leren. Onze communityevents en opensourcetrainingen bieden daarvoor alle gelegenheid. Ook de ‘knowledge sessions’ met in- en externe specialisten zijn uitstekende platforms om kennis te delen en up-to-date te blijven.” ●