



# KLM Royal Dutch Airlines

«Мы смотрели в сторону нескольких разных продуктов с открытым кодом, но Alfresco оказалась единственным решением, которое удовлетворило все наши технические и бизнес-потребности. Другие решения уступали как минимум по одному из требований.»

Питер Джансен, главный архитектор KLM.

## KLM

KLM Royal Dutch Airlines — всемирно известная авиакомпания, расположенная в Нидерландах. KLM тесно работает с «Air France» в пределах группы компаний «AIR FRANCE KLM Group», которая существует с момента объединения компаний в 2004 году. Группа компаний «AIR FRANCE KLM Group» — это европейский лидер и союз с наилучшей производительностью среди авиаперевозчиков.

## Технические и бизнес-задачи

Бизнес-подразделения и сотрудники KLM нуждались в едином месте для хранения, совместной работы и управления документами. Сотрудники пользовались внутренним интранетом компании для выгрузки/публикации и совместной работы с документами, однако процесс был сложным и занимал долгое время. И, как результат, было нелегко обмениваться и обновлять информацию в компании. KLM оценил традиционную систему управления документами, но решение оказалось слишком сложным и дорогостоящим в масштабах предприятия для 30 000 пользователей.

Давление со стороны IT-отдела KLM нарастало, нужно было найти экономичное решение, которое решало бы нарастающую проблему с управлением документами, стоящую перед компанией. Организация провела исследование, чтобы оценить, как решение с открытым исходным кодом может удовлетворить их бизнес-потребности, обеспечивая при этом низкую стоимость владения.

Одной из ключевых задач проекта было оставить управление документами простым для пользователей и в то же время отвечающим техническим потребностям и бюджету компании.

Структура системы документов, реализованная в KLM на базе Alfresco:

- Личные документы – персональные документы, доступные сотрудникам через интернет, в любое время в любом месте с Web-приложением Secure Storage Anywhere (WASSA).
- Проектные и групповые документы – документы, доступ к которым получает группа пользователей, работающих совместно над какой-либо общей задачей..
- Общие документы компании – все документы компании, доступ к которым может получить любой сотрудник.
- Эксплуатационные документы – структурированное хранилище с ограниченным доступом, содержащее только последние версии эксплуатационных документов.

## Почему была выбрана Alfresco?

После тщательного изучения программных продуктов с открытым исходным кодом, было решено, что система управления корпоративным информационным контентом Alfresco обеспечивает наиболее полное решение, отвечающее всем требованиям KLM.



Платформа Alfresco имеет возможности масштабирования для всей базы KLM без дополнительных затрат на модернизацию программного обеспечения.

KLM провела три месяца пилотного использования Alfresco, для того, чтобы оценить функциональные возможности продукта и техническую интеграцию с используемыми в компании порталом и IBM Tivoli Access Manager. На стадии успешной пилотной разработки ИТ-организация смогла продемонстрировать эффективность Alfresco. Как результат, бизнес-группы KLM были готовы к внедрению нового решения.

### Детали проекта / Основные моменты

В реализации пилотного проекта KLM приняли участие Accenture и бизнес-партнер Alfresco, компания Westernacher. Масштабное внедрение KLM начала в начале 2008 года. Для реализации группа выбрала интерфейс Alfresco, предоставляя пользователям веб-доступ для документов из любой точки.

Как часть конфигурации документооборота компании, KLM решила не начинать реализацию принципиально новой модели управления документами. Было принято решение внедрять систему, соответствующую ранее существовавшим и проверенным принципам компании, основанную на разделении документов на личные, групповые и корпоративные. Эта структура позволила KLM легко и быстро получить решение по управлению документами и быстро разрослась на всю компанию. Это также позволило бизнес-группам и сотрудникам создавать более гибкие возможности совместного использования документов, чем раньше.

«Alfresco было легко интегрировать в нашу стандартную инфраструктуру и развернуть для всех 30 000 сотрудников всего за 6 месяцев. Все наши нестандартные пожелания и просьбы, возникавшие у нас в процессе внедрения, оперативно решались вендором. В терминах технической поддержки работа с Alfresco по эффективности не уступала конкурентам, выявляя при этом все плюсы открытой системы и экономическую выгоду.»

### Преимущества использования Alfresco

В целом, KLM выбрала Alfresco по той причине, что она предлагает полноценную систему управления документооборотом, а также репозиторий, основанный на современной open source (СПО) технологии. При помощи Alfresco, KLM удалось без излишних затрат внедрить давно необходимую систему документооборота, охватывающую все отделения с их 30 000 сотрудниками.

«Скорость и простота, с которой мы смогли внедрить решение Alfresco, означают, что мы способны быстро обеспечить компанию системой документооборота, отзывы были крайне позитивными. Сотрудники KLM теперь обладают возможностью брать большую ответственность за их собственный контент, организовывать совместную работу и получать отзывы о нем.»

Успех системы на платформе Alfresco привел KLM к решению о расширении ее использования. KLM добавит в систему большее количество шаблонов для бизнес-процессов и проектов для упрощения создания и редактирования новой документации. KLM также планирует использовать решение Alfresco совместно с AIR FRANCE.

«Мы только начинаем понимать, что может такой инструмент, как Alfresco, и стремимся увеличить область, охваченную проектом с AIR FRANCE – расширив его до 100 000 пользователей.»



ООО "Национальный центр  
поддержки и разработки"  
Москва, ул. Тверская, д.7, п.7, эт.2  
тел: +7(495)988-2709

alfresco@ncpr.su  
www.ncpr.su

