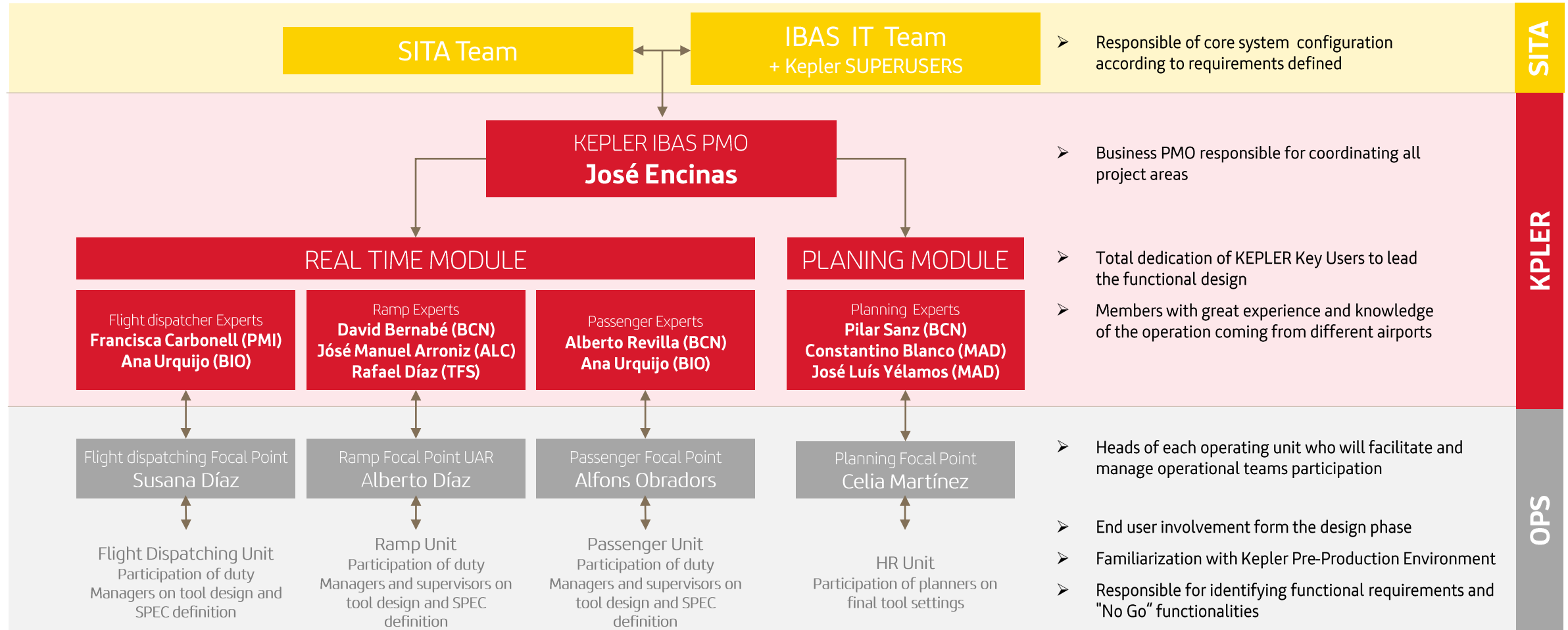


Kepler Team: Our heroes behind the scenes

The project team
Employees satisfaction
Media & Testimonials

04

A transversal project team composed by SITA, IT and IBAS Kepler Experts, working with airports operational teams



THE PROJECT TEAM

A transversal project team composed by SITA, IT and IBAS Kepler Experts, working with airports operational teams

February 2020: Kepler team before pandemic



¿What do IBAS staff think about Kepler?

After 3 months of Kepler Go Live in BCN, we performed an employees satisfaction survey to rate, for each module:

- Adjustment of Kepler solution to daily tasks
- Advantages of new functionalities
- What we should improve from a final user point of view
- The training and change management process

Date of analysis: 7th of May

Sample: 143 users

(Passenger Unit, Dispatchers Unit, Ramp Unit, Back Office an Management)

Kepler Modules Assessed: 1, 2, 3, 4

Survey Link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=COWLGEV1P0mQloVO1Jd3MlvaWKWZihNnAGoDfnn61dURjRHUU1PVE5NSUFHVUIKNDVNUUNGUU1SUi4u>



¿What do IBAS staff think about Kepler?

System ratings (functionalities, advantages, improvements and GAPS)

Sample: 143 users
by Mon 17th May 7pm

Kepler MODULE	Module 1: RESSOURCE PLANNING			Module 2 & 3: REAL TIME & BILLING SERVICES		Module 4: DATA ANALYSIS
Kepler Packages	Seasonal	Prepare	Mobilize	Real Time	Mobility	KATE
Does it covers your daily needs for your job? <i>1 = None / 5 = Lots</i>	3,5	3,3	3,1	3,9	3,8	2,9
Does it have advantages vs previous tool? <i>1 = None / 5 = Lots</i>	3,0	3,0	2,6 <i>Roster process: 2,7 Pre-planning: 2,9</i>	★ 3,7	★ 4,0	2,4
What are your favorite functionalities ?	• Better visualization telex data	• Faster workload view (partial & total) • Workload comparison by skills	• Shift changes & Sorting functionality Direct hour counter (DL, V, furlough)	• Highly visual tool • Lots of operational information • Mobility	• Autonomy	• Easy-to-use • Tailored made (all data at a glance)
How long did it take you to get used to the tool?		18 days	19 days	17 days	12 days	20 days
Old IBAS App:	GEA	GIA	Tryp	OPS Tryp	Paper	Excel

¿What do IBAS staff think about Kepler?
Training & engagement ratings

Sample: 143 users
by Mon 17th May 7pm

	Score
Could you rate the transition process from the previous tool to Kepler? <i>1 = Very easy / 5 = Very difficult</i>	3,1
Could you rate the training provided? <i>1 = Deficient / 5 = Excellent</i>	2,5
Could you rate the support provided by the project team ? <i>1 = Deficient / 5 = Excellent</i>	3,0
To help other airports to adopt Kepler as a tool, what would you change from the training provided?	<ul style="list-style-type: none">• <i>Decrease times between training and Go Live</i>• <i>More continuity on the training after Go Live (Ex: training on the job or weekly sessions for questions) → FURLOUGH IMPACT</i>• <i>More training material (Ex. Videos) & Translation of English words</i>

SURVEY CONCLUSIONS:

- **Kepler average rate was 3,4 out of 5**, ensuring the system change covers daily needs for users and also include interesting advantages.
- **REAL TIME Module was considered the one that included most advantages thanks the autonomy that mobility** brings to agents on ramp and terminal (all turnaround data is available now on its phones and we have completely digitalize operational check list and process milestone recording).
- Despite the difficulties of pandemic and furlough scene we lived, **the transition process got a 3 rate out of 5** (training and change management), exceeding project team expected rate.

Would you like to know more about the key players of the project?

Have a look at our Kepler news and articles archive and...

Enjoy the read!

More information available at IBAS Website: <https://handling.iberia.es/>

IBAS at a glance (external newsletter)

May 2021: Publication of "Kepler, the most advanced software" article

Check out for more: <https://handling.iberia.es/en/iberia-airport-services/>



KEPLER

THE MOST ADVANCED SOFTWARE

Thanks to the advances in technology and digital transformation that IBAS has implemented in its ground operations, we can offer airlines a new and innovative tool called **KEPLER**. In partnership with SITA, we have developed a software system that unifies resource planning and management, generating more efficient and agile working methods for our employees and customers we work with.

This innovative system sends and receives data from third-party systems (Iberia, Vueling, Aena, etc.), which are then processed and managed with reporting tools and business analytics solutions. The result is **greater operational efficiency** and simpler procedures. The system means that **all resources can be planned, managed and assigned in real time using mobile devices, which not only improves the reception and transmission of data but saves paper as well.**



Thanks to the experience and knowledge of a great multidisciplinary team dedicated to implementing the system airport by airport, this technology has already been deployed in the northern airports and more recently in Barcelona. These "technical" advantages will ensure that we maintain our leadership position in the Spanish handling sector.

April 2021: After BCN Kepler Go Live, we interviewed some key members of the Kepler team: José Encinas (Kepler IBAS PMO), Pilar Sanz (BCN planning expert), David Bernabé (BCN ramp expert) and Alberto Revilla (BCN passenger expert)

2. GoUpt

BARCELONA



JOSÉ ENCINAS
RESPONSABLE PROYECTO KEPLER

Se apoya en tres pilares:

- Los procesos de planificación de turnos que realizan las MYP de los aeropuertos.
- Seguimiento de la operativa en tiempo real, tanto de la información y estado del vuelo como la gestión del equipo que lo atiende en todas las áreas: terminal de pasajeros y rampa y coordinación.
- Uso de dispositivos móviles que mejoran la recepción y comunicación de datos en tiempo real entre agentes y consolas con el consiguiente ahorro de papel.

Hasta aquí la parte más "técnica" para que comprendáis mejor qué es KEPLER, porque es el "sistema operativo" que vamos a implantar a lo largo de este año en TODOS los aeropuertos. Pero también quiero contaros, cuál es mi papel como PMO (responsable del proyecto): si me permitís el símil es como Bevar el compás y el tempo de una gran orquesta con el fin de que suene la música de KEPLER.

Coordino con el proveedor, SITA, las especificaciones que definen nuestros compañeros expertos en operativo (algunos de ellos también nos van a contar su experiencia en las páginas siguientes) y las MYP de los aeropuertos para ir adoptando esta caja "vacía" en el KEPLER que ya hemos implantado en BCN y en los aeropuertos del Norte, en función de nuestras

necesidades. Por supuesto, en este tipo de proyectos, es fundamental también la coordinación con el área de sistemas (IAG tech). Antonio Aradillas, es el responsable de esta parte, al que desde aquí, y en nombre de todos, quiero agradecer su total disposición y apoyo, para hacer que KEPLER sea ya una realidad.

La experiencia personal que me está suponiendo participar en la implantación de este sistema es de lo más gratificante. He participado en la elección del proveedor, he aprendido miles de procedimientos y procesos de handling, me ha supuesto un gran reto transmitir al proveedor nuestras necesidades por la diferencia de culturas...pero nada comparado como el equipo humano que he conocido y con el que sigo trabajando en cada aeropuerto de nuestra geografía: agentes jefes, jefes de servicio, supervisores, personal de las MYP y PAC... dispuestos todos a mejorar lo que tenemos en casa a pesar de las dificultades que van surgiendo en el camino, lógicas por otra parte.

Con este equipo es difícil no conseguir lo que pretendamos. Último que ahora no podemos vernos con la frecuencia que un proyecto de este tipo, tan transversal, requiere. Estoy seguro que con KEPLER ganamos todos y que muy pronto todos podréis comprobarlo."

"KEPLER supone integrar los procesos de planificación que realizan las MYP, junto con el seguimiento de la operativa en tiempo real y el uso de dispositivos móviles. Sin duda, esta herramienta nos hará la vida más sencilla. Ganamos todos en eficiencia, sostenibilidad y comunicación."

2. GoUpt

BARCELONA



David, Pilar y Alberto

Los protagonistas de esta entrevista, en la que nos descubren cómo ha sido la implantación de Kepler en este aeropuerto.

Apenas se ha cumplido un mes del reciente "aterrizaje" de Kepler en Barcelona, el nuevo sistema operativo que vamos a instalar a lo largo de este año en los aeropuertos, y que se suma a las escalas del Norte.

Hemos reunido a Pilar Sanz, supervisora del MYP, a Alberto Revilla, supervisor de pasajeros y a David Bernabé, jefe de explotación, todos de BCN, para que nos cuenten brevemente su experiencia, no sólo como usuarios de este nuevo sistema sino también, como tres de los integrantes del grupo de trabajo desde el minuto uno de este proyecto.

"Los inicios no fueron fáciles, como todo proyecto, desde la propia estabilidad del sistema, hasta hacer entender a SITA nuestra manera de trabajar. De ilusión no hablamos, porque siempre ha estado presente, de ahí la gran implicación de todos nuestros compañeros con Kepler."

"El gran cambio para los agentes es la movilidad y tener toda la información en formato digital."

DAVID BERNABÉ

¿Qué nota le pondrías el arranque? ¿Expectativas cumplidas?
Alberto: (El arranque). Espectacular, de 10. Evidentemente con algún sobresalto, porque el directo es lo que tiene, pero lo superamos con matrícula de honor. Las expectativas cumplidas al 100%, superando incluso lo que nosotros pensábamos.

Kepler es una herramienta pensada para ayudarnos en nuestra gestión y operativa diaria. ¿Cuál es para ti la mayor funcionalidad del sistema?
A: La gran cantidad de información de la que disponemos en tiempo real, llegando a saber en todo momento lo que está pasando en la operativa de un avión, simplemente mirando un panel de vuelos.

¿Qué es lo que más ha gustado entre los agentes?
D: Tal y como ha dicho Alberto, la información de la que disponemos, incluso de la que antes no teníamos porque era de

otras áreas. Y la movilidad, sin duda, recibir las tareas en un dispositivo móvil, evitando llamadas de teléfono o comunicaciones a través de emisores, que no siempre resulta fácil.

¿Cómo te imaginas Kepler en BCN dentro de un año?
P: Como la herramienta es configurable por nosotros mismos, yo espero que dentro de un año, tengamos una de los mejores, por no decir el mejor, sistema integral de gestión de Handling en el sector.

Todo proyecto tiene dificultades y problemas. Kepler supone algunos cambios en nuestra forma de trabajar. ¿Recuerdas alguna situación complicada? ¿Cómo lo superasteis?
P: Los inicios no fueron fáciles, como todo proyecto, desde la propia estabilidad del sistema, hasta hacer entender a SITA nuestra manera de trabajar. De ilusión no hablamos, porque siempre ha estado presente, de ahí la gran implicación de todos nuestros compañeros con Kepler.

¿Un momento de risas que recuerdes? (Alguna anécdota para compartir?)
P: Como todo proyecto, ha habido momentos de todo tipo, y en todos siempre, muchos momentos divertidos. El humor siempre ha estado presente. Una de las anécdotas, que yo más recuerdo, fue cuando nos dimos cuenta, que los códigos de registro de los servicios, a la hora de leerlos, sonaban de una manera divertida, como por ejemplo PAGEN (PAX AGENTE), o RAGEN (RAMP AGENTE).

Como "key user" (integrante del proyecto desde el principio y responsable de su ejecución, entre otras cosas), ¿cuál es el momento más memorable para ti?
D: Tras un año tan complejo por la situación epidemiológica para todos, tanto en lo personal como en lo laboral, sin duda la salida a producción en Barcelona, y ver como lo que habíamos diseñado, con tantas horas de trabajo, funcionaba de verdad.

"Es emocionante participar en este tipo de proyectos, en el que conoces a personas que se convierten en amigos y tienes oportunidad de aprender tanto de otras áreas"

ALBERTO REVILLA



Mª Paz, coordinadora de BCN, usando Kepler

ellos nos entendieran a nosotros, fue muy complicado, ya no solo desde el punto de vista técnico, si no desde el punto de vista cultural.

¿Cuál ha sido la rutina del día a día que más ha cambiado?
D: Sin duda la movilidad para los agentes es el gran cambio, así como tener toda la información de manera digital, sin necesidad de papeles.

Kepler empezó a desplegarse hace ya unos años, y vosotros habéis estado ahí desde el primer momento.

¿Qué es lo que más has disfrutado de todo este proceso hasta la fecha?
A: La verdad es que lo he disfrutado desde el minuto uno, desconocía muchas cosas que ahora sí que se, y sobre todo, poder conocer otras áreas de la compañía. Además he tenido la oportunidad de conocer muchos compañeros, que se han convertido en grandes amigos. Quisiera dar las gracias a todos aquellos personas que pensaron en mí, para poder formar parte de este proyecto.

¿Un momento de risas que recuerdes? (Alguna anécdota para compartir?)
P: Como todo proyecto, ha habido momentos de todo tipo, y en todos siempre, muchos momentos divertidos. El humor siempre ha estado presente. Una de las anécdotas, que yo más recuerdo, fue cuando nos dimos cuenta, que los códigos de registro de los servicios, a la hora de leerlos, sonaban de una manera divertida, como por ejemplo PAGEN (PAX AGENTE), o RAGEN (RAMP AGENTE).

Como "key user" (integrante del proyecto desde el principio y responsable de su ejecución, entre otras cosas), ¿cuál es el momento más memorable para ti?
D: Tras un año tan complejo por la situación epidemiológica para todos, tanto en lo personal como en lo laboral, sin duda la salida a producción en Barcelona, y ver como lo que habíamos diseñado, con tantas horas de trabajo, funcionaba de verdad.

"Es emocionante participar en este tipo de proyectos, en el que conoces a personas que se convierten en amigos y tienes oportunidad de aprender tanto de otras áreas"

ALBERTO REVILLA



Mª Paz, coordinadora de BCN, usando Kepler

DSA al día (internal monthly airports newsletter)

July 2021: interview of Kepler planning team core members:

- Ana Gabriela Peñas, Head Quarters planning expert
- María Rubí Sánchez, Head Quarters planning expert
- José Luis Yélamos, Head Quarters planning expert
- Constantino Blanco, Kepler superuser expert

2. GoUp Next Chapter

"KEPLER"

LA PLANIFICACIÓN DE TURNOS

El pasado 28 de abril, publicamos en BCN la primera programación de horarios ("roster") desde nuestro nuevo sistema de gestión del que ya os venimos hablando, KEPLER. El módulo de "planning" de Kepler es uno de los más importantes puesto que, aunque vosotros (los empleados) no lo percibís directamente, es fundamental para dimensionar la carga de trabajo y los recursos necesarios, según los aviones ponderados previstos.

Muchos meses de trabajo y esfuerzo que nos explican sus protagonistas para que lo entendamos mejor.

DE GIA....A PREPARE
UNIDAD PYC



ANA GABRIELA PEÑAS
"Lo que más me gusta de PREPARE es la posibilidad de identificar la carga de trabajo por tipo de herramienta, lo que nos permite ajustar mejor la cobertura de las compañías aéreas."



MARÍA RUBÍ SÁNCHEZ
"Las posibilidades de que arrojan los estándares permiten calcular prácticamente toda la cantidad de la operación de un aeropuerto."

DE TRYP....A MOBILIZE
UNIDAD PYC



JOSÉ LUIS YÉLAMOS
"MOBILIZE nos permite visualizar en nuestra carga de trabajo los turnos generados previamente y así poder comprobar la cobertura deseada. Es muy sencillo cambiar turnos y ver cómo se actualiza inmediatamente el corte en la imagen."



CONSTANTINO BLANCO
"MOBILIZE se está convirtiendo como una herramienta cómoda y conectada a Internet. Conseguimos así transmisión de datos inmediata entre los distintos módulos (flightline, Reports y gráficos de carga de trabajo)."

Conoce a los protagonistas de Kepler Planning



Julio Montero Monte Castells Juan Wichey Pilar Soto Equipo WPP & Co.



gracias

El aeropuerto de **BCN** ha sido el primero de gran volumen donde se ha implementado **Kepler**. Queremos agradecer a todos los compañeros su ayuda durante el despliegue, comprensión y paciencia. Y también reconocer que su experiencia y feedback es fundamental para adaptar y mejorar esta herramienta para el resto de compañeros. (Sin ellos este proyecto no estaría siendo posible)

05

DSA al día | JULIO/AGOSTO 21

The Voice of Kepler Users



ALFONS OBRADORS

Operations Manager Vueling BCN (35 years of experience at IBAS)

"KEPLER is helping us to improve resources assignation in real time. Mobile devices allow us greater control over the status of tasks."



ALBERTO DIAZ

Ramp Operations Manager (30 years of experience at IBAS)

"KEPLER has allowed us to improve in three main aspects of the operation. First, the amount of information we transmit. Secondly, how fast we transmit this information through mobility. Finally, to have a more forward-looking approach to have a more proactive and efficient decision-making actions in advance; which in a near future, will definitely enable us to tackle more complex operations."



DANIEL CONEJERO

Vueling Ramp Operations Manager (2 years of experience at IBAS)

"With KEPLER, we have a much greater control and analysis capabilities in all turnaround processes. We are also able to carry out a better follow-up of ramp activities easily."

The Voice of Kepler Users

ALEX FERRER

Ramp Duty Manager (23 years of experience at IBAS)

"The main benefit of KEPLER is the mobile app, because we can send lots of information to employees who are working on the ramp. As a result, radios are not necessary anymore! On the other hand, as a duty manager, KEPLER provides me much more data and information to investigate incidents, which I report to Vueling in real time. KEPLER really makes this task easier and friendly. We are also responsible to manage teams on Kepler, the tool allows me to classify each employee according to their role and see the state of each tasks, so I have hundreds of colleagues under control!"



JUAN ROQUE

Ramp Supervisor (19 years of experience at IBAS)

"With KEPLER we have gained, above all, speed with telegraphy (ELDM & CPM), in mobility and in tracking process status since we have complete flight information on a single screen. In short, KEPLER is the faster system we have ever had."



SERGI SENTIS

OPS Duty Manager (12 years of experience at IBAS)

"Thanks to KEPLER, we have an amazing mobile app where we receive all task in real time."



PERE ROIG

Passenger Duty Manager (33 years of experience at IBAS)

"With KEPLER, we are able to control all tasks in real time and how they are being execution by passenger agents."



The Voice of Kepler Users



RAMON LOPEZ MARCOS

Push back driver (20 years of experience at IBAS)

"With KEPLER available in our mobile devices, our job quality has definitely improved. It minimize errors when receiving aircraft IDs or parking stands data. For example, in case of last minute changes in departure or arrival times, aircraft ID or stand, I automatically have the information updated in real time on the phone. It is a useful system for my day-to-day work."



YOLANDA TRIPIANA

Passengers Services Supervisor (27 years of experience at IBAS)

"KEPLER is a valuable tool for us since we have real-time information on both arrival and departure flights. Moreover, we are able to be more proactive because we do not need to wait for our colleagues phone calls. This is being a game-changer for us."

RICARDO ALBADALEJO
Ramp Duty Manager (25years of experience at IBAS)

"With KEPLER, we can see the forecasted workload levels that we will have throughout the day. We can also see the available resources and if they can absorb or not the workload. It is something that helps us a lot on a dailyy basis, especially to anticipate actions."

