

27/04/2009

## **BUSINESS INTELLIGENCE**

### **Scandinavian Airlines migliora la puntualità dei voli con SAS**

Secondo l'Associazione delle Linee Aeree Europee, SAS Scandinavian Airlines è la compagnia aerea più puntuale a livello europeo. Negli ultimi anni, infatti, Scandinavian Airlines ha fortemente incrementato il numero di voli in orario nella regione scandinava. Scandinavian Airlines Decision Support utilizza la tecnologia SAS, leader nei software e servizi di Business Analytics, per analizzare i ritardi avvenuti e prevenire eventuali problemi. La linea aerea può così rispondere all'esigenza di puntualità dei clienti, risparmiando ogni anno milioni di dollari attraverso il miglioramento delle performance.

Nell'ottobre 2008, l'89% dei voli è decollato con un ritardo massimo di quindici minuti rispetto all'orario di partenza. Nello stesso anno, le partenze con un ritardo di meno di tre minuti sono raddoppiate rispetto al 2007, arrivando al 75,6% del totale e riducendo i costi derivanti da irregolarità e reclami di 2,5 milioni di dollari.

"La puntualità, fattore chiave per i passeggeri, secondo solo alla sicurezza, costituisce un elemento fondamentale per costi e customer satisfaction." - afferma David Lagneholm, Turnaround Manager di Scandinavian Airlines.

Il turnaround è il periodo che intercorre tra un atterraggio e un nuovo decollo. Per ridurre i ritardi, l'Unità Decision Support della compagnia aerea ha messo a punto un sistema utilizzando il Framework Business Analytics di SAS.

"Abbiamo iniziato con semplici analisi, che si sono poi evolute in base alla crescita delle esigenze. Sapevamo già quanti voli fossero in orario, ma non eravamo in grado di spiegarne il motivo. Ora possiamo capire le cause del perché si verificano i ritardi e quale parte del processo non funziona in maniera ottimale" - spiega Dan Andersen, Manager di SAS Decision Support.

Conseguenza di questa attività sono i nuovi coordinatori della fase di turnaround per il 40% delle partenze, un'attenzione maggiore all'organizzazione, imbarchi più rapidi e feedback più immediati.

Il Decision Support della compagnia aerea consente di fare misurazioni in ambiti diversificati, dalle vendite di cioccolato sui voli all'impatto ambientale delle emissioni di anidride carbonica. Analizzando le informazioni su carico, passeggeri, tempi dei segnali di autorizzazione, orario dei voli e quelle provenienti da sistemi come il check-in e imbarco, la compagnia aerea può individuare con precisione i motivi dei ritardi e intraprendere azioni correttive.

"Enormi quantità di dati rimanevano inutilizzate. Raccogliere manualmente informazioni provenienti da diversi database e analizzarle con Excel era costoso, e i

report non erano né rapidi né dettagliati. Oggi tutto è automatizzato. Riceviamo informazioni aggiornate, pronte per essere analizzate, in un modo completamente diverso” – aggiunge Lagneholm.

“Ora effettuiamo analisi che prima erano impensabili, migliorando le performance sulla puntualità grazie a informazioni più rapide e precise, disponibili a un numero maggiore di dipendenti” - afferma Lagneholm.

“Le informazioni vengono trasmesse a manager e decisori aziendali , che riescono ad accedere attraverso il portale BI di SAS. Ogni funzione aziendale e specialistica ha una propria pagina iniziale; quello che gli utenti vedono dipende dai singoli livelli d’autorizzazione” - spiega Andersen.

Il Decision Support utilizza , da più di 20 anni tecnologia SAS azienda leader nei servizi di Business Analytics,.

Il passo successivo per Scandinavian Airlines sarà quello di analizzare meglio gli avvenimenti futuri. “Ora che conosciamo quello che è successo e le cause, per gli anni a venire ci focalizzeremo sulle previsioni e simulazioni” - conclude Andersen.