

System från SAS Institute bidrar till ökad punktlighet Målmedvetet beslutstödsarbete har hjälpt SAS att bli Europas punktligaste flygbolag

SAS Scandinavian Airlines är nu det punktligaste flygbolaget i Europa. Det visar statistik från flygbolagens europeiska samarbetsorganisation, AEA. Det senaste året har flygbolaget minskat förseningarna på sina flyg dramatiskt i hela Norden. En bidragande orsak är att Scandinavian Airlines Decision Support har analyserat och förebyggt förseningar med hjälp av en analyslösning baserad på teknik från SAS Institute, ledande på lösningar för beslutstöd där avancerad analys är en integrerad del. Härigenom möter flygbolaget de ökande kraven på punktlighet som kunderna ställer. Samtidigt sparar de miljontals kronor varje år på den ökade punktligheten.

I oktober avgick 89 procent av alla SAS Scandinavian Airlines flygningar inom 15 minuter från tidtabellen, vilket gör det till det flygbolag i Europa som oftast avgår i tid. Andelen avgångar med mindre än tre minuters försening har under ett år ökat från 35,5 procent till 75,6 procent.

Punktlighetsprojektet är en del av Scandinavian Airlines satsning på kvalitetsarbete och ett sätt att möta en vikande efterfrågan och stärka sin position på en allt mer konkurrensutsatt marknad. Samtidigt har den ökade punktligheten bidragit till att kostnaderna för irregularities och claims minskade med 20 miljoner från 2007 till 2008.

– Punktlighet är en av våra främsta framgångsfaktorer. Det är mycket affärskritiskt både ur kostnads- och kundnöjdhetsperspektiv. Näst efter säkerhet är punktlighet en av de faktorer som resenärer värderar allra högst vid val av flygbolag, säger David Lagneholm, som är turn-around manager på Scandinavian Airlines.

Turn-around-processen är flygbranschens term för processen från det att ett flyg ankommer tills det ska flyga igen. För ungefär två år sedan tillsattes en grupp för att titta på hur man skulle kunna effektivisera processen från landning till start. För detta ändamål vände sig gruppen till Scandinavian Airlines avdelning för beslutstöd, SAS Decision Support, som fick i uppdrag att utveckla ett analysystem för att öka punktligheten. Systemet utvecklades med hjälp av SAS Institutes ramverk för affärsanalys och delvis med hjälp av konsulter från SAS Institute.

– Vi har byggt upp systemet successivt under ett års tid. Det började som en enkel analys och har växt allt eftersom vi har sett nya behov. Scandinavian Airlines visste tidigare hur många

flyg som avgick på tid, men vi hade ingen statistik på orsakerna till förseningar. Nu kan vi se varför planen blir försenade och var ansvaret för den del av processen som inte fungerar optimalt ligger, berättar Dan Andersen, som är chef för SAS Decision Support.

Systemet följer upp hela processen från det att ett flygplan landar till nästa avgång med hjälp av ett tiotal mätpunkter. Informationen hämtas varje natt från bland annat inchecknings- och boardingsystem och berör last, passagerare, timingen av klarsignaler från olika enheter, flygets tid i luften och mycket mera. Utifrån analys av dessa data hittas orsaker till förseningarna så att flygbolaget kan åtgärda dem centralt.

– Nu har vi analysmöjligheter som vi tidigare bara kunde drömma om. Vi hade inte kunnat lösa uppgiften utan detta beslutstöd. Analyssystemet har bidragit till den ökade punktligheten med snabbare, mer spetsig och lättbegriplig information som gjorts tillgänglig för ett stort antal medarbetare, säger David Lagneholm.

Bland de många hundra konkreta åtgärder som har förbättrat punktligheten finns införande av turn-around-koordinatorer på 40 procent av avgångarna, ökad fokusering i organisationen, tidigare boarding av passagerare och snabbare återkoppling.

Det var för fyra år sedan som Dan Andersen fick i uppdrag att bygga upp SAS Decision Support, som nu har funnits i tre år och består av fyra personer.

– Ledningen såg att det fanns enorma datamängder i företagen, som inte utnyttjades fullt ut. Folk hämtade information manuellt från olika databaser månadsvis och sammanställde i Excel. Det var kostsamt och gav rapporter som varken var snabba eller särskilt detaljerade. I dag är allt automatiserat och vi kan på ett helt annat sätt få fram dagsfärs information och analysera denna, berättar han.

SAS Decision Supports lösningar mäter allt från försäljningen av choklad i flygplanen till miljöpåverkan i form av koldioxidutsläpp per varje enskild flygning.

– Vi levererar beslutsunderlag till SAS-flygbolagens beslutsfattare samt till gruppledningen. Informationen nås från SAS BI Portal. Det finns en startsida för varje bolag och för varje specialistfunktion. Så användarna som loggar in på BI-portalen ser olika saker beroende på sin roll och tillhörighet, säger Dan Andersen.

SAS Decision Support använder bara produkter från SAS Institute, som är ledande på lösningar för beslutstöd där avancerad analys är en integrerad del, och alltid de nyaste versionerna. SAS Institute har använts inom flygbolaget i över 20 år och man har löpande migrerat till de senaste systemen.

– Det är roligt att Scandinavian Airlines är så engagerade i vad som händer på analysområdet. De är framstående på området och har förstått värdet av att ta del av de senaste möjligheterna, som ju också gett ett väldigt bra resultat. SAS är en mycket viktig kund för oss, säger Liselotte Jansson, VD på SAS Institute.

Dan Andersen betonar att det är ett måste att ha ledningen med sig för att kunna lyckas med beslutstödsarbetet. Annars går det inte att lägga ned den tid och de resurser som behövs i startskedet.

– En utmaning med att börja arbeta systematiskt med affärsanalys är tiden det tar att läsa in all data och konsolidera den. Det krävs en hel del jobb bakom kulisserna innan man kan köra igång en beslutstödsfunktion. När man väl har byggt upp grunden går det enkelt att bygga nya tillämpningar, då den mesta informationen som behövs redan finns i systemet, säger han.

Nästa steg för SAS Decision Support är att bli bättre på att analysera vad som kommer att hända i framtiden.

– Vi har nu stenkoll på vad som har hänt och varför, inom väldigt många områden. Nu skiftar vi fokus mot framtidsanalys. Under 2009 ska vi inrikta oss mer på prognostisering och simulering, avslutar Dan Andersen.

SAS Institute är ledande på lösningar för beslutstöd där avancerad analys är en integrerad del. SAS Institute, även världens största privatägda mjukvaruföretag, omsätter årligen runt 10 miljarder kronor i 105 länder och har sedan 1976 erfarenhet av att utveckla verktyg och metoder som låter stora organisationer lära av sin historia, mäta och kommunicera pågående aktiviteter och inte minst att skapa insikt om framtiden. Världen runt har SAS Institute totalt gjort 45 000 kundinstallationer, bland annat i 91 procent av Fortune 500-företagen. I Sverige startade SAS Institute AB år 1986 och har idag drygt 100 anställda på kontoret i Stockholm samt en marknadsandel på 40,1 procent, enligt Gartner. Bland de svenska kunderna finns landets mest betydande företag och organisationer. För mer information besök: www.sas.com/sweden

Vill du veta mer så kontakta gärna:

Dan Andersen, Director Decision Support

SAS Scandinavian Airlines AB

Tel: 08 797 2723

E-post: Dan.Andersen@sas.se

Liselotte Jansson, VD

SAS Institute AB

Tel: 08 522 170 43, Mobil: 070 481 70 43

E-post: liselotte.jansson@swe.sas.com