

SAS SCANDINAVIAN AIRLINES

Förbättrad punktlighet framgångsfaktor

Bransch

SAS Scandinavian Airlines tillhör flygbranschen och genomför cirka 800 flygningar per dag i hela världen.

Utmaning

Flygbranschen påverkas negativt av vikande efterfrågan och ökad konkurrens från nya spelare. Att förbättra punktligheten är en av de främsta framgångsfaktorerna.

Lösning

En Performance Management-lösning baserad på avancerat beslutstöd från SAS Institute. Informationen nås av de olika avdelningarna från SAS BI Portal.

Resultat

Den ökade punktligheten ger nöjdare kunder och har dessutom bidragit till att kostnaderna för oregelbundenhet och skadeståndskrav minskat med 20 miljoner kronor.

SAS INSTITUTE HJÄLPTE SAS ATT BLI PUNKTLIGASTE FLYGBOLAGET

Det senaste året har SAS Scandinavian Airlines 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. Härigenom möter flygbolaget de ökande kraven på punktlighet som kunderna ställer, samtidigt som de sparar miljontals kronor varje år. Dessutom blev de i oktober 2008 Europas punktligaste flygbolag.

I oktober 2008 avgick 89 procent av alla SAS Scandinavian Airlines flygningar inom 15 minuter från tidtabellen. Det innebar att SAS var det flygbolag i Europa som oftast avgår i tid, enligt flygbolagens europeiska samarbetsorganisation, AEA. 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 oregelbundenhet och skadeståndskrav minskade med 20 miljoner från 2007 till 2008.

– Punktlighet är en av våra främsta framgångsfaktorer, både ur kost-

nads- och kundnöjdhetsperspektiv. Näst efter säkerhet är punktlighet det 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. 2006 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.

En Performance Management-lösning utvecklades med hjälp av avancerat beslutstöd från SAS Institute och delvis med hjälp av konsulter från SAS Institute. SAS Decision Support använder bara produkter från SAS Institute och alltid de nyaste versionerna. SAS Institute har använts inom flygbolaget i över 20 år och man har löpande migrerat till de senaste systemen.

– Vi byggde upp systemet successivt under ett års tid. Det började som en enkel analys och växte allt eftersom vi såg 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.



”Nu kan vi se varför planen blir försenade och var ansvaret för den del av processen som inte fungerar optimalt ligger.”

Dan Andersen

Chef för SAS Decision Support
SAS Scandinavian Airlines

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 2004 som Dan Andersen fick i uppdrag att bygga upp SAS Decision Support, som nu består av fyra personer.

– Ledningen såg att det fanns enorma datamängder i företagen, som inte utnyttades 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 gruppleddningen. Informationen nås från SAS BI Portal. Det finns en startsida för varje bolag och för varje specialistfunktion. Användarna som loggar in på BI-portalen ser olika saker beroende på sin roll och tillhörighet, säger Dan Andersen.

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 och inriktar oss mer på prognostisering och simulering, avslutar Dan Andersen.



SAS INSTITUTE AB, STORA FRÖSUNDA, BOX 609, SE-169 26 SOLNA

TEL: 08 52 21 70 00, FAX 08 52 21 70 70, WWW.SAS.COM/SWEDEN

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. © indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © May 2009, SAS Institute Inc. All rights reserved.