

Casestudy: MessageViewer og SAS





Casestudy: MessageViewer og SAS

MessageViewer betyder millionbesparelser for SAS

Det globale telexsystem er livsnerven i flyselskabernes indbyrdes kommunikation, og hos et stort flyselskab som SAS modtager man hver dag i tusindvis af telexmeddelelser. De mange meddelelser er indtil for nylig blevet videredistribueret til de omkring 1.000 telexprintere, der står på SAS-kontorer verden over.

Men sådan foregår det ikke længere, fortæller it-koordinator hos SAS Marianne Aunel, der er ansvarlig for projektet til udvikling af MessageViewer-systemet, der viser telexbeskederne direkte på brugernes computerskærme:

Vi lavede en cost-benefit-analyse, der var baseret på udfasning af 300 af telexprinterne. Vi sammenlignede simpelthen omkostningerne til udvikling af MessageViewer med de omkostninger, vi havde til papirruller og blækpatroner og til vedligeholdelse og undertiden også udskiftning af printere. Resultatet af sammenligningen viste, at vi sparer omkring 1,6 millioner kroner hvert år – og det resultat er baseret på kun 300 af de 1.000 printere, så jo flere printere vi afskaffer, desto større bliver besparelsen. Da hele projektet har kostet ca. halvdelen af det første års besparelse ved afskaffelse af 300 printere, så er omkostningerne til projektet altså tjent hjem på højst et halvt år – det vil sige allerede nu!

”Vi valgte Gamma Partner, fordi deres løsning både var den billigste og den hurtigste – med en udviklingstid på kun tre måneder og en samlet leveringstid på kun seks måneder. Og den indsats, de har præsteret, har været imponerende.”

Cost-benefit-analysen omfatter endda kun de umiddelbare gevinster, forklarer Marianne Aunel:

Brugerne sparer tid og er blevet mere effektive takket være MessageViewer. Systemet har en række onlinefunktioner, der gør det nemmere for brugerne at bevare overblikket og sortere i den strøm af meddelelser, der kommer ind. Systemet giver fx mulighed for fritekstsøgning i meddelelser, og brugerne kan desuden gemme meddelelser, finde dem igen og forsyne dem med noter.

Det er også muligt for den enkelte bruger at frasortere de mange meddelelser, der ikke er relevante for netop den bruger. Og så slipper brugerne for at skulle bakse med de meterlange udskrifter fra telexprinterne.

Gamma Partner ApS

Terminal 2, 2. sal · Københavns Lufthavn · 2770 Kastrup · Tlf. +45 26 16 49 58 · info@gammapartner.dk
www.gammapartner.dk

Det er kort sagt en imponerende og samtidig relativt simpel løsning på et problem, som alle andre flyselskaber vist også slås med, siger Marianne Aunel.

Frem til efteråret 2003 er der afskaffet 300 printere, og denne udvikling fortsætter. Printerne udfases en ad gangen, og arbejdet i den forbindelse udføres af SAS' egne medarbejdere. Der behandles dagligt over 10.000 meddelelser i MessageViewer.

Hurtig levering – til tiden

MessageViewer er udviklet i et tæt samarbejde mellem Scandinavian Ground Services og Gamma Partner. Og projektet er forløbet både hurtigt og smertefrit, forklarer Marianne Aunel:

Vi valgte Gamma Partner, fordi deres løsning både var den billigste og den hurtigste – med en udviklingstid på kun tre måneder og en samlet leveringstid på kun seks måneder. Og den indsats, de har præsteret, har været imponerende.

De har været rigtig gode til at lytte til vores forslag og idéer. Vi har haft en tæt, daglig dialog med dem, og det har betydet, at vi ikke på noget tidspunkt er gået fejl af hinanden. Og så har de, fordi de bruger Extreme Programming-metoderne, både leveret hurtigt og til den aftalte tid, samtidig med at alle fejl er blevet fanget, og alle misforståelser er blevet undgået eller opdaget

MessageViewer, som Gamma Partner har udviklet i samarbejde med SAS, har allerede givet millionbesparelser til SAS. Og besparelserne vil vokse yderligere i takt med afskaffelsen af telexprinterne.



med det samme – før der opstod problemer eller forsinkelser.

Brugerne har været med fra starten, og det er en vigtig forklaring på, at projektet er forløbet mere smertefrit end de fleste andre it-projekter, jeg har været deltaget i.

Og sidst, men ikke mindst, så har vi fået en løsning, der passer, som var den syet til os. Der er ingen overflødig funktionalitet, og det hele er så enkelt og simpelt, at nye brugere kan gå i gang med det samme uden at skulle på kursus – og dermed uden at forsømme deres arbejde, slutter Marianne Aunel.