

Austrian Airlines Group outsourcovala spracovanie leteniek do Siemens Business Services Bratislava

Elektronická archivácia chráni pred záplavou papiera

Siemens Business Services

www.sbs.sk

Mnohí podnikatelia a manažéri sa často vyberú na dlhé a komplikované cesty s využitím niekoľkých leteckých prepravcov. Letenku im pohodlne vybaví na jednom mieste, pričom platia cenu za všetky lety dohromady. Čo už nevidia, je dlhý proces spracovania leteniek. Celú sumu totiž zinkasuje jedna letecká spoločnosť, ktorá sa musí následne vyrovať so všetkými partnermi.

Klasicky tento proces robia letecké spoločnosti manuálnym roztriedením leteckých kupónov prepravených pasažierov podľa spoločností, ktoré ich vystavili a potom sa každej z nich posielajú faktúry. Tie sa potom clearingovým spôsobom zúčtujú. Tento proces môže podľa predpisov IATA trvať až 27 mesiacov. Cieľom leteckých spoločností je však dostať svoje peniaze čo najskôr. Preto hľadajú spôsob, ako tento proces urýchliť, ale súčasne aj zvýšiť kvalitu a zredukovať náklady. Jedno z najmodernejších riešení na prípravu zúčtovania papierových leteniek medzi leteckými spoločnosťami ponúka Siemens Business Services Bratislava (SBS). Vedúca prevádzky Ticket Scanning Eva Sabajová vyzdvihuje jeho komplexnosť. „SBS Ticket Scanning and Archiving Solution pokrýva celý proces - od registrácie letu, cez skenovanie dokumentov, spracovanie údajov potrebných na zúčtovanie, fyzické triedenie kupónov až po prevádzku elektronického archívu. To pre zákazníka znamená obrovskú výhodu, lebo to prináša nielen nižšie náklady, ktoré sú navyše transparentnejšie a ľahko vypočítateľné, lebo sú založené na počte spracovaných dokumentov. Okrem toho je prínos nášho riešenia aj v zjed-

nodení a urýchlení spracovania podkladov pre účtovníctvo, ale aj získaní skenov jednotlivých leteckých kupónov a iných dokumentov ako prípravy na elektronickú fakturáciu medzi leteckými spoločnosťami, v priamom prístupe k dátam a skenom z rôznych pobočiek zákazníka a tiež v zlepšení kvality údajov“, podčiarkla Eva Sabajová.

MESAČNE 700-TISÍC DOKUMENTOV

Od apríla 2000 v Siemens Business Services Bratislava takto spracovávajú všetky letenky skupiny Austrian Airlines Group (AUA Group), do ktorej patria spoločnosti Austrian, Lauda Air a Austrian Arrows. Celá skupina má 88 lietadiel a prepraví ročne asi 8,5 milióna cestujúcich. Mesačne sa teda musí spracovať asi 700 000 dokumentov. Austrian Airlines Group najprv presunula spracovanie leteniek prostredníctvom outsourcingu do indického Bombaja, kde ich však spracovávali len manuálne. Ako podčiarkol Kurt Plaino, Revenue Accounting Manager Austrian Airlines Group, samotné outsourcingovanie síce viedlo k zníženiu nákladov, ale základ problému, teda máť rýchlo k dispozícii spracované letenky a tým možnosť operatívne využiť tieto výsledky, zostal

neriešený, rovnako aj zodpovednosť za včasné a správne spracovanie zostala v tej dobe na AUA. Preto hľadali inú možnosť spracovania a archivácie leteniek. Vzhľadom na to, že 50 percent všetkých letov AUA je realizovaných z Viedne, hľadali vhodného partnera v blízkosti letiska vo Schwechate. A tým sa stala spoločnosť Siemens Business Services v Bratislave.

ZODPOVEDNOSŤ ZAČÍNA NA VIEDENSKOM LETISKU

Zodpovednosť SBS za spracovanie leteniek sa začína na viedenskom letisku vo Schwechate, odkiaľ si sami odvážajú tri razy do týždňa z troch zberacích miest letecké dokumenty z letov realizovaných v celom svete. Všetky dokumenty z jedného letu sú zabalené v jednej obálke, nezávisle od vystavujúcej leteckej spoločnosti. Prvým krokom v Bratislave je kontrola letov oproti letovým dátam zákazníka a formálna príprava dokumentov pre skenovanie - vyrovanie a zbavenie spiniiek. Potom sa kupóny naskenujú a vyhodnocuje sa číslo dokumentu ako jednoznačná identifikácia. Ďalej sa všetky čísla leteniek porovnávajú online s databázou predaných leteniek v Austrian Airlines Group. Keď ich má AUA Group zaevidované, tak sa už ďalej len fyzicky triedia a archivujú. To je asi sedemdesiat percent všetkých leteniek. Zostáva asi 30 percent leteniek, ktoré sa následne spracovávajú. Požadované údaje sa vyhodnocujú automaticky pomocou technológií OCR a ICR. Vzhľadom na to, že nie zriedka sú letenky napísané rukou, poškodené alebo ťažko čitateľné, treba ich elektronicky upraviť a manuálne doplniť. Po spracovaní všetkých dokumentov jedného letu sa fyzicky postupne triedia podľa jednotlivých leteckých spoločností, ktoré ich vydali. Triediaci skener má 15 priehradok, pričom 14-tim z nich sa pri sortovaní flexibilne priradia vždy jednotlivé spoločnosti s najväčším počtom dokumentov a do pätnástej sa ukladajú ostatné nezatriedené dokumenty. Tak sa celý proces, ak treba, opakuje až do úplného roztriedenia. Kupóny roztriedené podľa leteckých spoločností, ktoré ich vydali, sa prepravujú do Viedne, kde ich prikladajú ako prílohu k faktúram. Spracované údaje potrebné na zúčtovanie si zákazník od SBS v denných dávkach preberá vždy v noci z definovaného miesta na serveri SBS. Obrázky všetkých spracovaných dokumentov sa ukladajú v elektronickom archíve SBS v Bratislave na neprepisovateľné optické médiá (WORM-y) a sú pre zákazníka prístupné už na druhý deň po spracovaní.



covaní. Tam ich zákazník má prostredníctvom internetu k dispozícii online počas dohodnutého času. Staršie údaje si môže vyžiadať z archívu SBS a opäť získa k nim online prístup. Zásahu na takomto rýchlo, zjednodušenom a kvalitnom spracovaní má softvér, ktorý upravuje kvalitu skenov pre následné čítanie. Vyvinuli ho v spolupráci s materskou firmou SBS vo Viedni a firmou Siemens PSE, s.r.o., Slovensko. Okrem toho sa využíva vysoko špecializovaná technológia, najmä výkonný farebný skener s funkciou triedenia a rozpoznávací softvér. Dokumenty spracováva asi 40 ľudí pracujúcich v dvoch zmenách.

HLAVNOU VÝHODOU RÝCHLOSŤ

Kurt Plaino je so spoluprácou s SBS Bratislava veľmi spokojný. „Hlavnou výhodou služieb SBS je rýchlosť. Keď sa zavru dvere odlietajúceho lietadla nevíte, aké peniaze vám let prinesie. Či niečo získa, alebo naopak stratíte. Vďaka riešeniu SBS to však o dva - tri dni neskôr vieme s presnosťou na 95 až 99 percent. A to je dôležité pre náš manažment, lebo môže prijať rýchlo potrebné rozhodnutia. Napríklad vzhľadom na obsadenosť linky môže rozhodnúť o zmene typu lietadla na väčšie či menšie. Pri starom papierovom spracovávaní leteniek sme mali výsledky k dispozícii až ku koncu nasledujúceho mesiaca a vtedy už bolo neskoro prijímať nejaké operatívne rozhodnutia.

PREZENTÁCIA V MALAJZII

Úspešné riešenie SBS Ticket Scanning and Archiving Solution prezentovala bratislavská

spoločnosť na septembrovej konferencii IATA Revenue Accounting Meeting v malajzijskom Kuala Lumpur. „Konferencia ukázala, že mnohé letecké spoločnosti majú záujem o naše outsourcingové služby, lebo majú problémy so záplavou papierových leteniek. Zástupcovia jednej leteckej spoločnosti sa nám priznali, že si dokumenty momentálne spracovávajú sami. Pred tromi rokmi kúpili preto tri skenery s kapacitou 60 miliónov spracovaných dokumentov. Ročne však majú už len asi 30 miliónov papierových dokumentov, takže ju nevyužívajú. Preto uvažujú o zrušení svojej prevádzky a prejavili záujem outsourcingovať spracovanie leteniek v bratislavskej SBS. Pre nás je to zaujímavá príležitosť, lebo by sme mohli odkúpiť ich skenery a tým by sme získali voľnú kapacitu aj pre ďalších potenciálnych zákazníkov,“ zdôraznila Eva Sabajová.

NOVÉ MOŽNOSTI PRE OUTSOURCING

Pravda, outsourcingové spracovanie leteniek má obmedzenú budúcnosť. IATA totiž stanovila rok 2008 za začiatok výlučného používania elektronickej podoby leteniek. Kurt Plaino pochybuje o reálnosti dodržania tohto termínu, hoci Austrian Airlines Group už teraz vydáva 10 až 12 percent leteniek v elektronickej podobe. „Papierové letenky sa budú používať po roku 2008 aspoň ešte ďalšie tri - štyri roky, takže elektronický spôsob ich spracovania a archivovania bude ešte potrebný. Na druhej strane všetko sa postupne robí elektronickým spôsobom. Aj keď sa prestanú používať papierové letenky, od part-

nerských aerolínií budeme stále dostávať faktúry a tie budú sčasti v papierovej podobe. Papierové faktúry však bude treba tiež dať do elektronickej podoby, aby sme ich mohli porovnať s našimi dátami, aby sme rýchlo zistili, či sú správne a aby sme mohli okamžite reagovať na prípadné nepresnosti. Outsourcing sa dá aj veľa ďalších činností. Napríklad spracovanie zmlúv alebo pošty.

SMER - DIGITALIZÁCIA

O budúcnosť svojej prevádzky sa neobáva ani Eva Sabajová: „Naše možnosti vidíme v spracovávaní papierových dokumentov rôznorodého charakteru, napríklad došle pošty pre firmy. Zamestnanci tak majú v jednotnom DMS všetku poštu - listy, faxy, e-mail - v digitálnej podobe. Okrem toho ponúkame mobilné skenovacie pracovisko, ktoré doslova príde priamo k zákazníkovi a takto umožní minimalizáciu času „zapožičania“ papierových dokumentov na spracovanie, prípadne sa skenovanie pracovisko krátkodobo inštaluje v priestoroch zákazníka. V októbri začíname robiť digitalizáciu došlých faktúr pre našu firmu a pre spoločnosti koncernu Siemens na Slovensku - Siemens, s.r.o. a pre PSE, s.r.o. Pre našu materskú firmu SBS Rakúsko už digitalizujeme všetky zmluvy, ktorých originály sú potom fyzicky archivované tu v Bratislave. Papierový obeh dokumentov sa nedá robiť donekonečna, v porovnaní s elektronickým obehom je málo flexibilný. Vzniká veľká potreba elektronickej dokumentácie, čo je príležitosť pre Siemens Business Services“.

Sedem zásad procesného riadenia pri implementácii ERP a budovaní MISu



www.ids-scheer.sk

Ing. Ľubomír Gabriel
l.gabriel@ids-scheer.sk

Ing. Branislav Sedlák
b.sedlak@ids-scheer.sk

IDS Scheer ako konzultačná a softvérová spoločnosť dlhodobo pôsobí v oblasti Business Process Managementu (BPM) a v oblasti e-Business. Základným predmetom podnikania spoločnosti sú projekty analýz a zlepšovania podnikových procesov, ako aj implementácia štandardných podnikových informačných systémov (ERP) a vývoj nových e-Business riešení.



Ľubomír GABRIEL

IDS Scheer ako konzultačná a softvérová spoločnosť dlhodobo pôsobí v oblasti Business Process Managementu (BPM) a v oblasti e-Business. Základným predmetom podnikania spoločnosti sú projekty analýz a zlepšovania podnikových procesov, ako aj implementácia štandardných podnikových informačných systémov (ERP) a vývoj nových e-Business riešení.

Má synergia týchto dvoch oblastí (BPM a ERP) novú - ďalšiu pridanú hodnotu pre zákazníkov? Je návratnosť vložených investícií (ROI) do imple-



Branislav SEDLÁK

mentácií podnikových informačných systémov vďaka dôrazu na podnikové procesy a tým aj na celkové zvyšovanie výkonnosti organizácie vyššia? Aké princípy a podľa akých zásad treba takú implementáciu IS riadiť?

1. IMPLEMENTÁCIA NOVÉHO ERP NA NEVYHOVUJÚCE PROCESY = VYHADZOVANIE PEŇAZÍ

Prax ukazuje, že súčasným zlepšovaním procesov a ich implementácie v IS sa dosiahne 2,5-násobné zvýšenie výkonnosti oproti zlepšovaniu len samotných procesov bez podpory IS a pri implementácii nového IS bez zmeny procesov je rozdiel výslednej výkonnosti až 10-násobný!

Pred samotnou implementáciou ERP treba mať jasno, v čom sa líšia existujúce procesy od referenčných best practice, a tiež prečo. Na základe takejto analýzy možno rozhodnúť či meniť proces alebo informačný systém. Preto je pri tvorbe konceptu IS nevyhnutná účasť vlastníkov jednotlivých procesov, ktorí navrhovali daný proces a sú zodpovední za jeho výkonnosť.

2. KOPÍROVANIE CORE PROCESOV = NIŽŠIE MARŽE

Odpoveďou na otázku, kedy použiť overené odvetvové štandardy a kedy investovať do riešenia šitého na mieru môže byť štúdia zaoberajúca sa analýzou vplyvu strategickej diferenciacie a veľ-