



Hans-Petter Aanby

CIO, Direktør Forretningsutvikling og IT

10.mai.2012



Forretning og tid



Det som for 40 år siden tok 20 år tar i dag 12 måneder....

De siste 3 år

- 2 finanskriser
- revolusjon i flere arabiske land
- den økonomiske maktfaktor er snudd på hodet
- nedlastet mellom 15 og 20 milliarder apps

Planleggingshorisont!



BYOD....

Forventet kundeatferd



Fakta

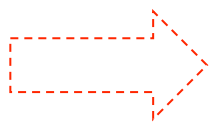
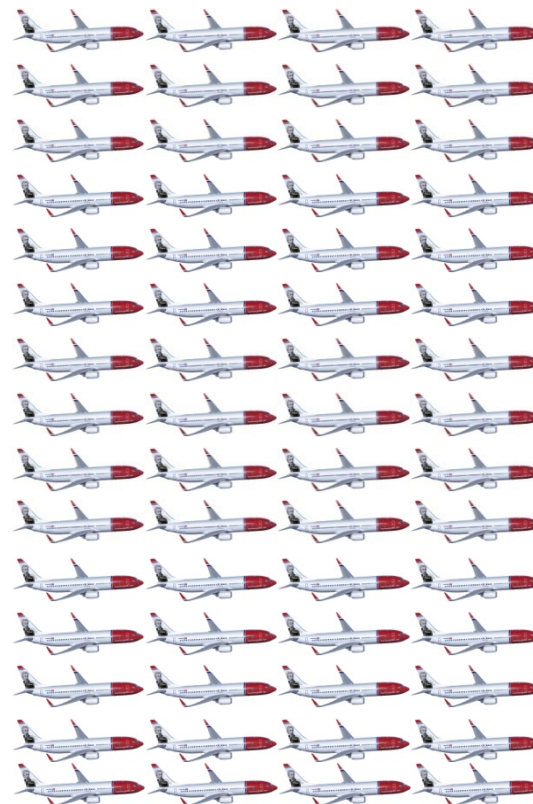
Oppstart

September 2002 – 3 fly



I dag

15.november 2011 – 62 fly



Vi har i dag 50 fly med wifi om bord



Kundene...

- > 300 ruter
- > 35 land

- > 16 millioner passasjerer



Undersøkelser viser at alle som flyr har tilgang til mobiltelefon.

PC, smarttelefoner og nettbrett er allemannseie.

(Kilde: Siste rullende 12 måneder, trafikk rapport des.11)



BYOD....

Noen eksempler på hva våre kunder møter i hverdagen!



iTunes mm....

Fra et ungdommelig lavkost kundegruppe til kjøpesterk voksegruppe

Enda større plattform - enda flere kule og brukervennlige produkter

Nye kundegrupper - voksenmarkedet og forretningsmarkedet.

Milliarder av musikkfiler og programmer er allerede lastet ned.



Musikk (iTunes)

TV (iTunes)

Bøker (iTunes)

App Store



SAMSUNG – øko system



Mer enn 200 Samsung apps er tilgjengelig

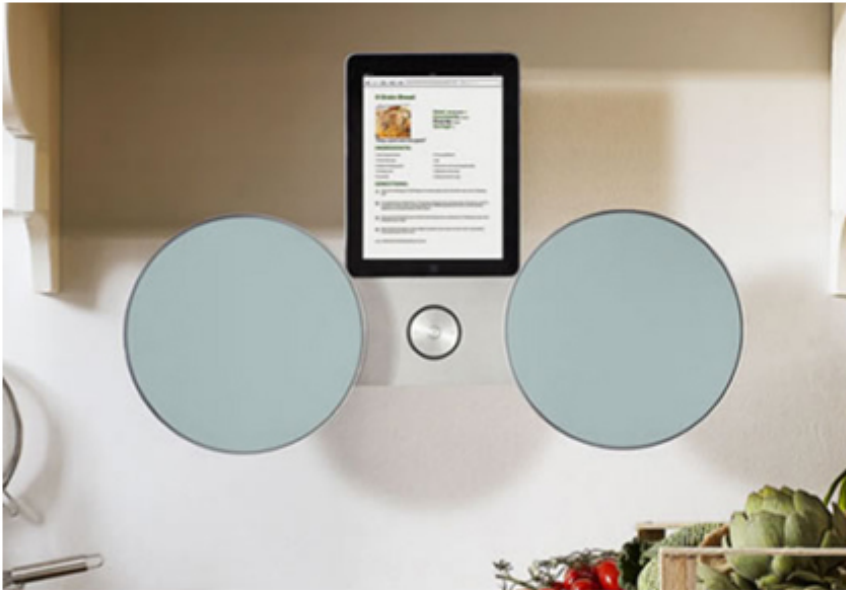
Konseptet er at applikasjonene og innholdet skal kunne flyttes mellom TV, Blu-ray-spillere, mobiltelefoner og andre enheter, og dermed vil Samsung bygge et økosystem som omfavner en lang rekke elektronikkprodukter.

Øko systemet er basert på en helt åpen plattform.

Samsung selger ca 45 millioner TV' er per år!



Eksempel: Bang & Olufsen, Beosound 8



Første B&O anlegg med særskilt integrasjon til Apple produktene

Som vanlig et «kult» anlegg med ypperste design og høy kvalitet.

Men anlegget har ingen radio!

... isteden leverer de en egen B&O radio apps til kundens egne devicer.



Eksempel: Volvo



- Egne apps som kan:
- Fjernstyre varmeapparatet
 - Gir dashboard informasjon
 - Kartinformasjon
 -

De legger apps på kundens devices som kan erstatte fjernkontrollen!

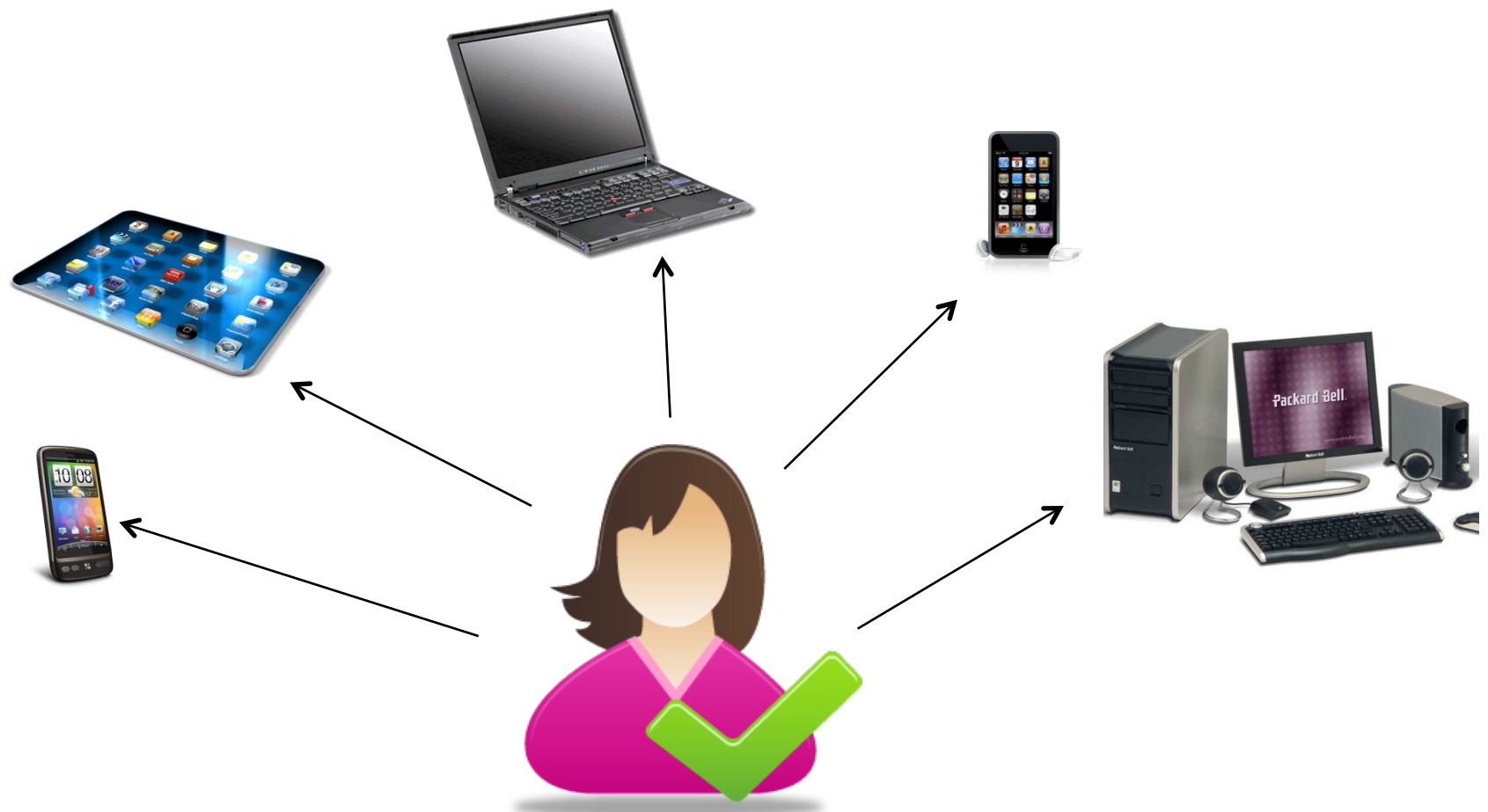
Kommunikasjon og sosiale nettverk



Privat og arbeid ett og samme for mange!



Brukereide Software lisenser



Rettet mot enkeltpersonen
«Bruker»



Kundenees forventninger!



Kundene har forventninger om å kunne bruke de samme devicene og applikasjonene på reise som de bruker i jobb og privat!



2006, nye fly var bestilt!



Skjermer i setene:

Innholdet i flyene skulle spesifiseres.

«Alle nye fly måtte ha skjermer i setene!»



Skjermer i setene eller... stort sett basert på underholdningspakker



Skjermer i setene:

Gi flertallet av kundene mulighet til å se på filmer som de allerede har sett eller ikke har noen interesse for. Samtidig som dette gir Norwegian høye kostnader i ulike rettighetsavgifter!

Gi flertallet av kundene mulighet til å høre musikk de nødvendigvis ikke ønsker å høre på og i tillegg med lav lyd kvalitet. Samtidig som dette gir Norwegian høye TONO avgifter!

Andre produkter som er begrenset i verdi for kundene som har høye kostnader for Norwegian...

Uansett hva men velger av løsninger vil produktene være begrenset i omfang, verdi og kvalitet samt veldig kostbart.

Norwegian valgte BYOD som kunde løsning! mer enn bare underholdning...

Norwegian valgte å legge til rette for at kundene skal ta med seg sine egne
divicer

Nye moderne fly med topp moderne
interiør. Wifi og intranett

Kunden velger selv hva de ønsker å bruke
tiden på, arbeid eller underholdning





WiFi on board, målsetting



Dette skal være ett godt tilbud til kundene som gjør at enda flere ønsker å reise med Norwegian.

Høyere verdisetting av flyproduktet.

Flere forretningsreisende.

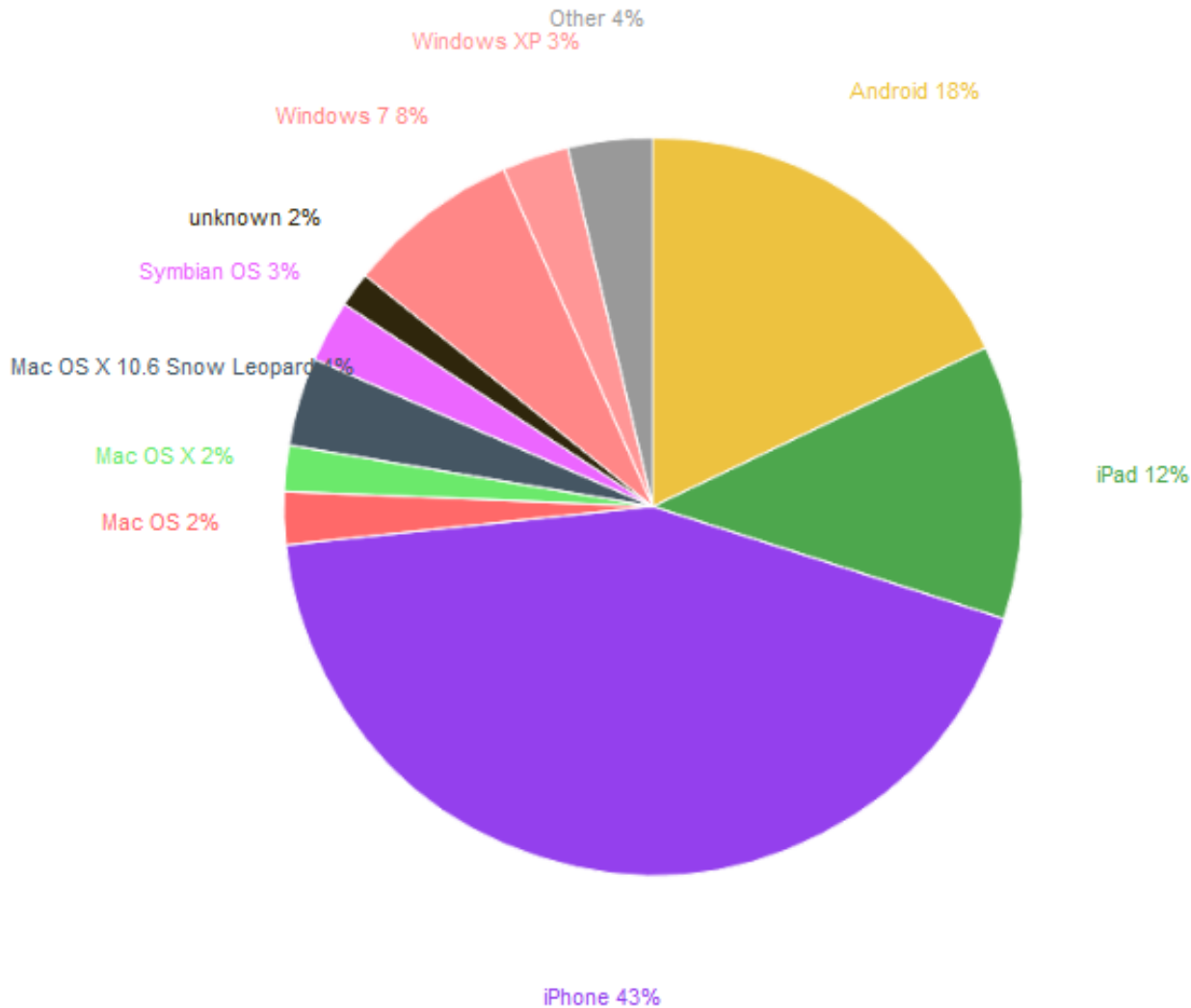
Øke inntjeningen.

Styrke oss i konkurransen.

Norwegian skal fremstå som et moderne og innovativt selskap.



WiFi on board, BYOD og not!



Resultat til nå!

Kunder og devicer.

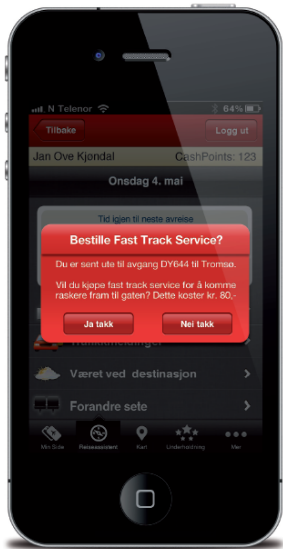
Statistikken er basert på ca. 600.000 brukere.



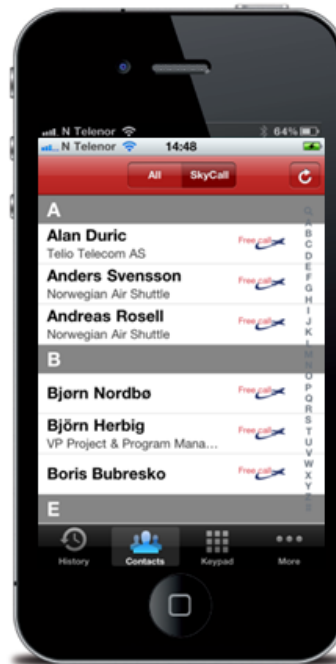
Apps for nettbrett og smartphone



- iPhone
- iPad
- Android.



SkyCall – Skjerm bilde eksempler



- iPhone
- iPad
- Android.



Norwegian skal være neste generasjon flyselskaper: KISS *(keep it simple and smart)*



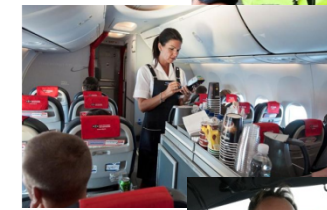
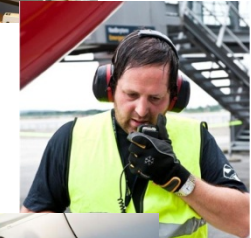
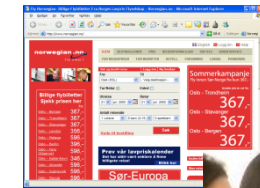
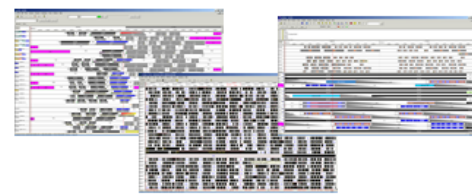
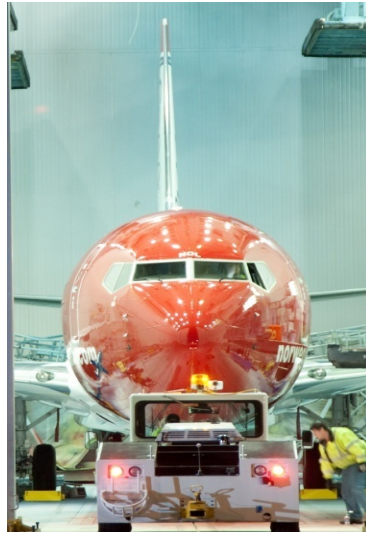
Kiss

Lavprisselskaper som beveger seg nærmere fullservice selskapene men klarer å opprettholde de lave kostnadene.

WestJet, Southwest, Norwegian.

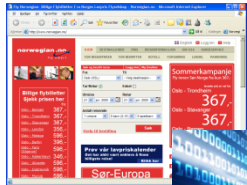


Skal vi overleve i fremtiden må vi tenke nytt å være et digitalt formelteam





Store krav til organisasjonen



85% av omsetningen, i kampanjer selger vi opp til 100.000 billetter i timen



I snitt 500.000 økonomitransaksjoner i døgnet



I peak håndterer vi 1.000 kunder i minuttet på flyplassene



Flyutnyttelse 12 timer i snitt pr døgn



Turnaround tid på 25 min





Base Finland

Ingen ansatte, alt går automatisk

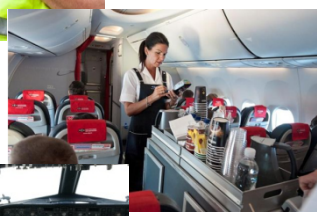
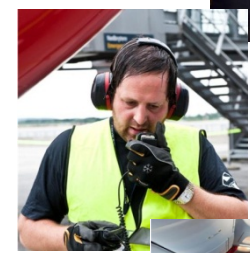
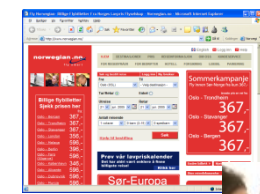
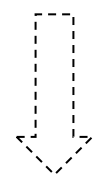
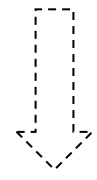
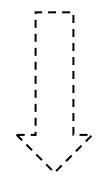


- Finland
- 3 fly
- 30 piloter
- 60 cabin crew

Ingen ansatte

Basen går automatisk basert på IT plattform, infrastruktur og gode prosedyrer

Nye fly med wifi

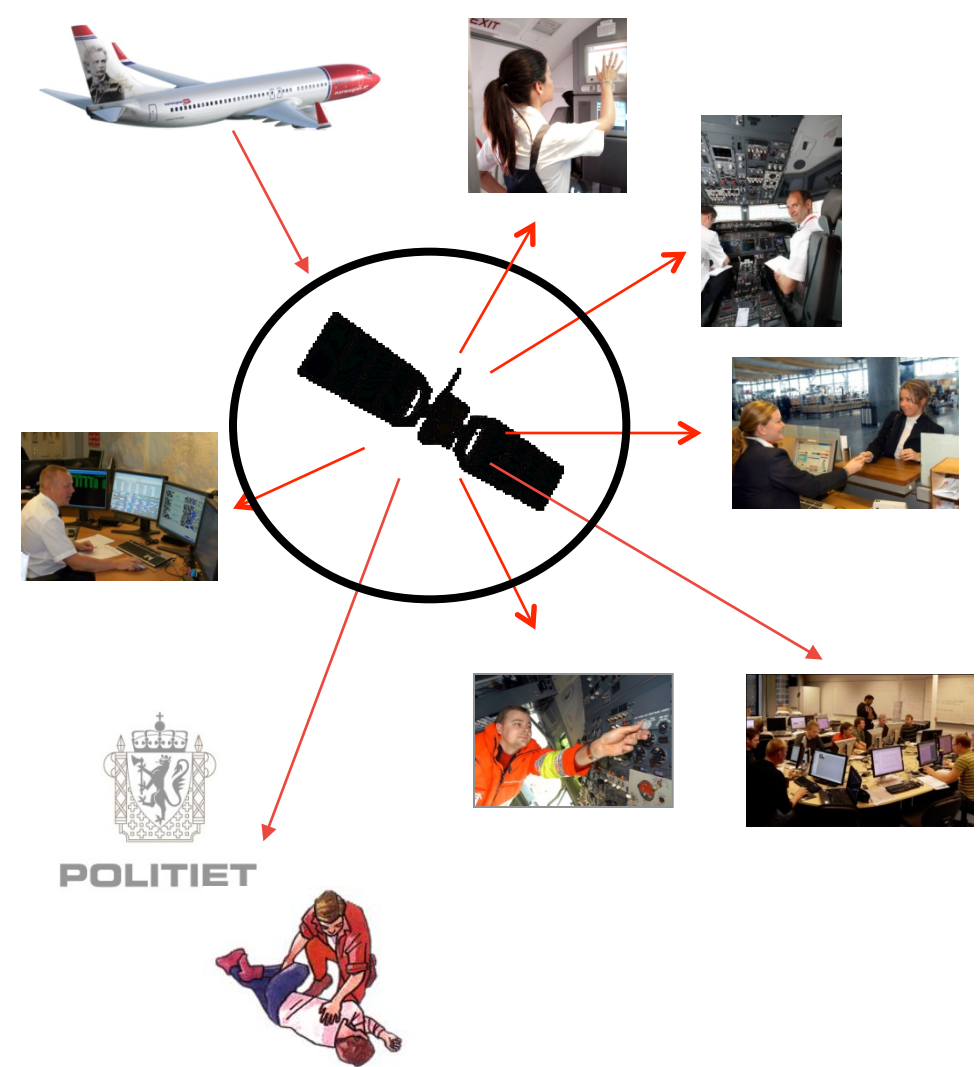




Nå skal vi videre!



...Utnytte wifi mulighetene operativt





Noen eksempler på prosjekter!

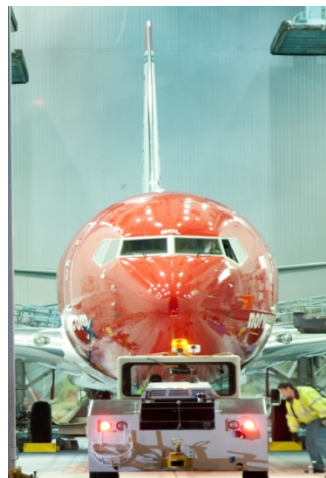


Wifi og operativ effektivisering



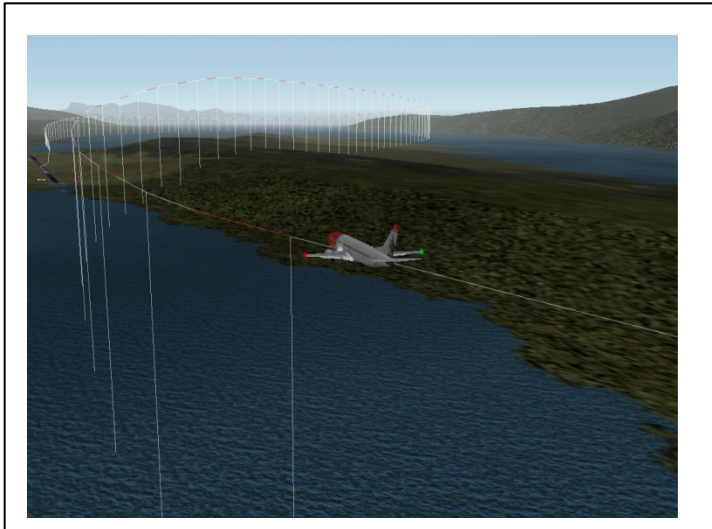
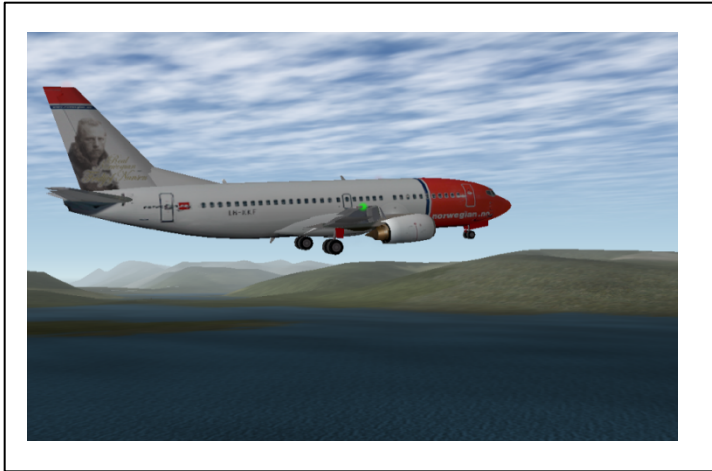
Lukkede kanaler

Skal kunne kjøre kryptert med lukkede kanaler fra fly til bakke.



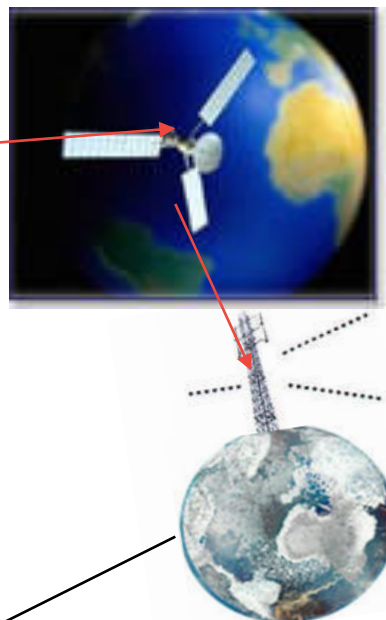


Dataoverføring og flight simulator kan vi utnytte dette mer!

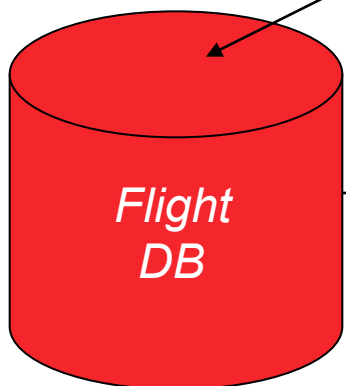




Online flight data!



Ingeniørene kan starte feilsøking mens flyet er i lufta!





... vi tok et langt skritt!



737-800WSP / CRJ-900 / 1100h TAKEOFF	YCP	LANDNG	Norm.Altitude	LNC	Update	Cal.Tide
Aircraft: LN676	ATCM: 5885 KG	Engine: CPT				
Airport: ENVA	Wind: 0000 KT	Flaps: CPT				
Runway: 05L 10L	Temp: 8°C	MPOL: YES				
RAW Const: DN	QNH: 1009.7hPa	RWY Short: EMI				
		Obstd: LPI				
		Avd Ice: OFF				

TO: 2 22K	Taxi: 56	Sr MTM: 7899	Acc Alt: 1660
VI 136	Flaps: 1		
VR 136	INI: 82.04		
V2 139	SMACB: Tim: 21.42 / 5.5		

DOW	ZFW	TOW	LGW	Totl PAX
Max: 4200	52078	56878	5878	
Index: 43.2	44.38	45.41	46.60	
SMAC: 15.08	15.76	20.34	19.66	

NON-STD. A/D 0.8 TO 10.0. When passing R133	Perf MTOM: 71509	WIC: Zero	Wind
TRM sum LEFT to CRJ (100 KG sum bank)			
Inbound and follow LLZ 09 Bank beam (PLZ US, CRJ)			
CRJ Perf: (SUMMARY FOR BANK) 100-1000-01005			
TRM (TRM) MS LLZ09 (TD) Inbound 08P LEFT sum			

Fra manuelle papirsystemer - til IT systemer



... neste skritt vil være!



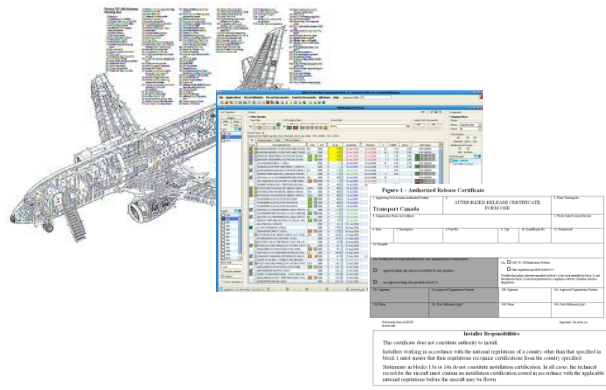
Pågår

Fra fastmonterte systemer - til bærbare devices
- de blir nok ikke BOYD, men bærbare -





... effektivisere med teknologi!



Avanserte IT systemer for å følge opp det tekniske vedlikeholdet på flyene.

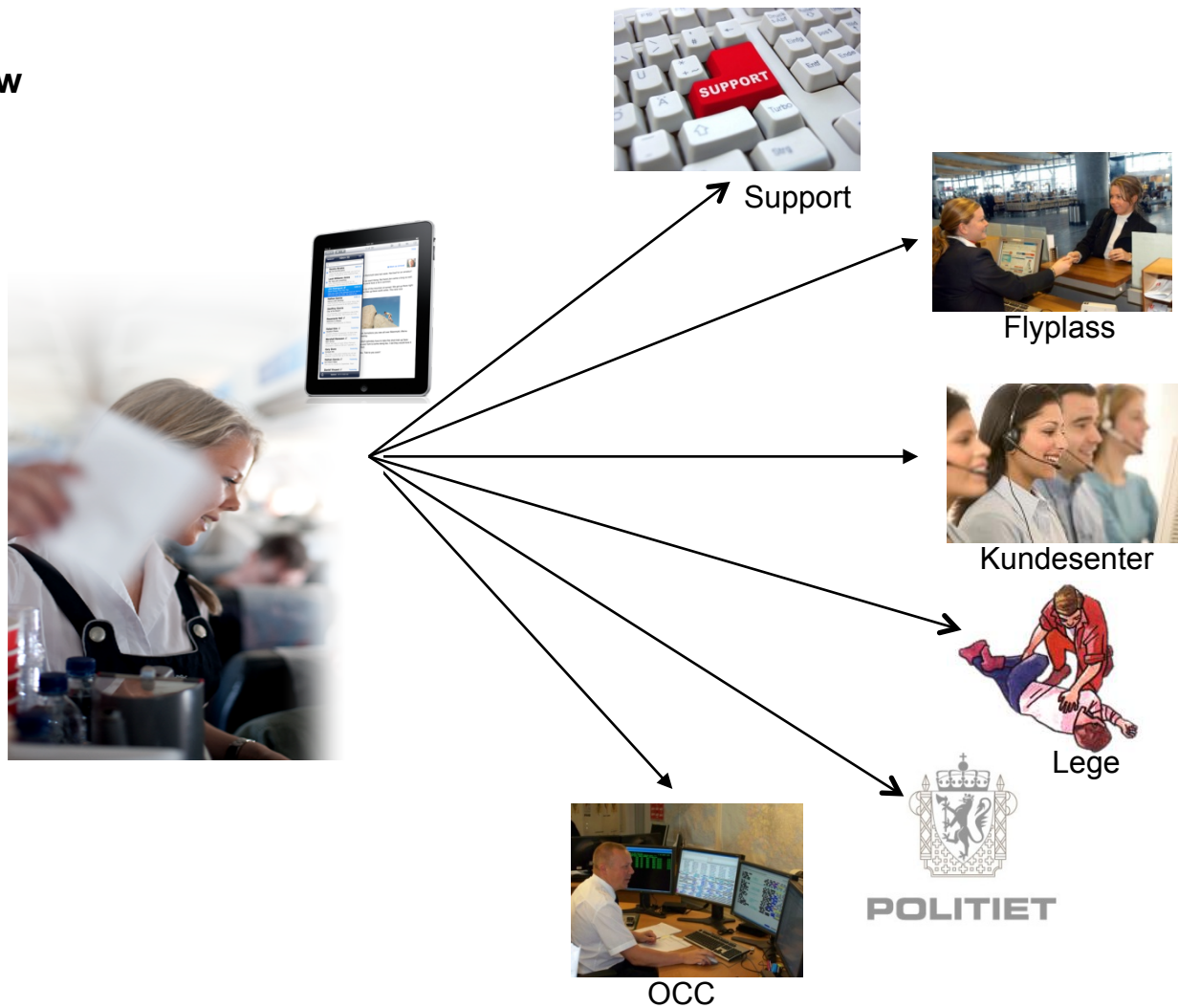
Neste steg er å ta med seg systemene ut på linjen.

Pågår



Vi kan revolusjonere luftfarten med enkle midler.

Nettløsninger for cabin Crew



Pågår



Super enkel forskning...



iPad til bagasje stuerne
Raskere å enklere håndtering av avvik

spesialbagasje, ettersendtbagasje, forsinket bagasje

Utført



Neste generasjon fly!



Revolusjon i flybransjen



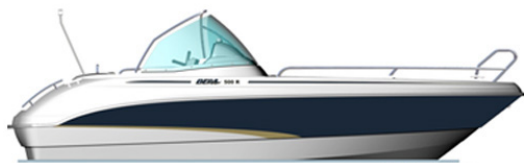
Kommersielle og operative endringer.
En datamaskin med vinger.



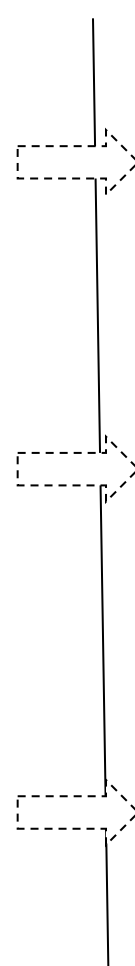
... andre transportmidler

Transport datamaskiner.

Lisenser / Tjenester.



Tog, trikk, buss, båt, bil, ...



Overvåking / Redningstjenester



Service



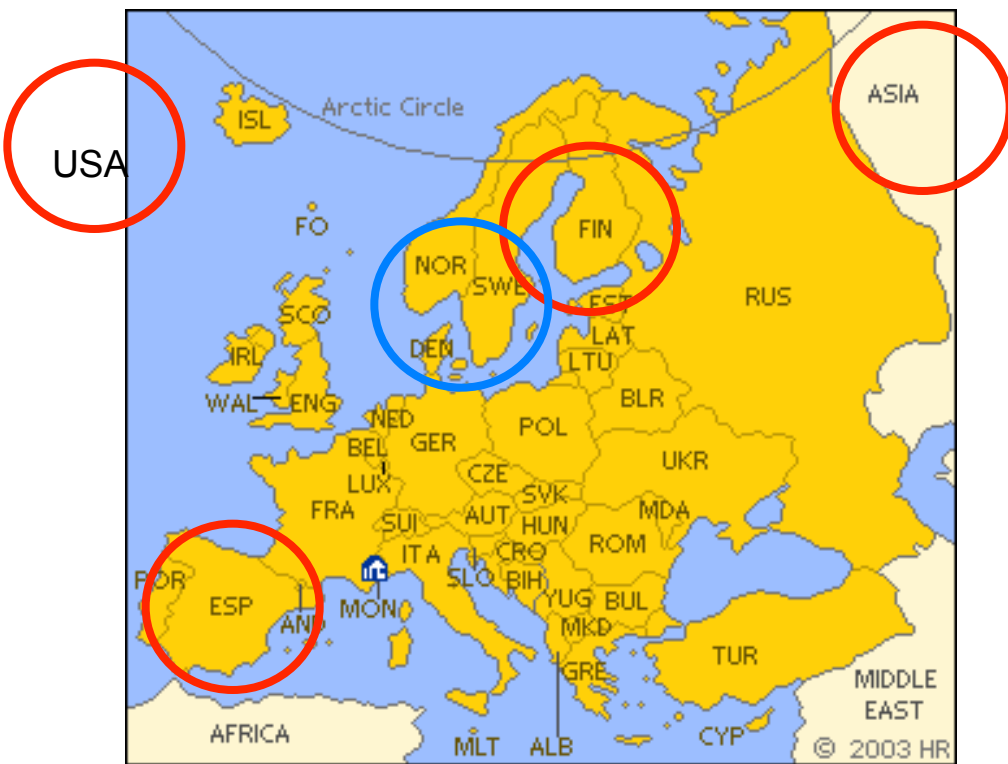
Entertainment / Programvare / Kart



Fremtidig forretningsoppsett!



BYOD&B! ...



Bring Your Own Device & Businessmodell

Kopiere finlandsbasen.

Direkte kommunikasjon til kunden og de ansatte er viktig for å lykkes!



BYOD *Bring Your Own Device*



Remote desktop.

How to do it at Norwegian!

Skal de ansatte kjøpe egne devicer mot ett tillegg i lønn!





Konklusjon til nå!







Foreløpig konklusjon!

Kundesiden

-  Bare positive tilbakemeldinger fra kundene
-  Vi klarer ikke å produsere nye IT løsninger for nok!

Ansatt - brukersiden

-  Bare positive tilbakemeldinger fra brukerne
-  Mangel på brukerkompetanse, særlig smartphone, stjeler supporttid
-  Ukjent sikkerhets issue!
-  Vi klarer ikke å produsere nye IT løsninger for nok!



<slutt>