

# Flybransjen i skyen

**CIO Hans-Petter Aanby har hjulpet Norwegian på vingene gjennom teknologi. Nå gjør han det samme for SAS. Her er hans oppskrift.**

AUDUN AAGRE

It er et komponent i alle ledd i flyindustriens verdikjede. Billettsalg foregår primært på nett, og en god tjeneste er avgjørende. Marginene i bransjen er lave. Konkurransen er hard. Teknologi er et viktig redskap for effektivisering, og har blitt høyst forretningskritisk. Hans-Petter Aanby er blant de som har lykket.

— It har i mer enn ti år vært et sterkt våpen i å hevde seg i den harde konkurransen innen internasjonal luftfart. Det er en spennende bransje å være it-leder, sier han.

## HANDLER OM ENDRINGSLEDELSE

Hans-Petter Aanby begynte å arbeide for Norwegian i 2003, med ansvar for it og forretningsutvikling, og å bygge selskapets it-arkitektur, inkludert Norwegians banktjenester. For dette arbeidet ble han kåret til Årets CIO i 2007 av Computerworld. I 2012 var SAS tett på konkurs, og Aanby ble hentet inn for å

sikre flystyringssystemene slik at alle flyene kunne returnere til Skandinavia. I tolvte time ble selskapet reddet og Aanby fortsatte som CIO, med oppgaven å nedbemanne med 70 prosent og redusere it-kostnadene med 50 prosent innen to år. For dette utfordrende arbeidet ble Aanby kåret til Årets CIO i Sverige, av 600 Minutes Executive CIO Sweden.

— I dag handler it-rollen først og fremst om endringsledelse og forretningsledelse. Man har ansvaret for å sikre at forretningsprosessene fungerer effektivt, og at it-syste-

mer understøtter dette. Ingen konkurranseutsatte virksomheter kan i dag overleve uten at it er en del av forretningsutviklingen. Kundene forventer enkle digitale løsninger og digitalisering. Automatisering og selvbetjeningsløsninger er avgjørende for å kunne holde et konkurransedyktig kostnadsnivå, mener Aanby.

**” Kundene forventer enkle digitale løsninger og digitalisering. Automatisering og selvbetjeningsløsninger er avgjørende for å kunne holde et konkurransedyktig kostnadsnivå.**

*Hans-Petter Aanby, SAS*

mer understøtter dette. Ingen konkurranseutsatte virksomheter kan i dag overleve uten at it er en del av forretningsutviklingen. Kundene forventer enkle digitale løsninger og digitalisering. Automatisering og selvbetjeningsløsninger er avgjørende for å kunne holde et konkurransedyktig kostnadsnivå, mener Aanby.

— Det er ekstremt viktig for et selskap som SAS å satse på digital effektivisering og automatisering, og på den måten ta en sterkere posisjon i markedet. Med tanke på

at arbeidskraft er kostbart trenger vi selvbetjeningsløsninger og automatisering for å overleve. Flyselskaper som ikke satser på it overlever rett og slett ikke, sier Hans-Petter Aanby.

## SAMME ROLLE

Trender kommer og går. Det som var en sannhet i går fungerer dårlig i morgen. Allikevel er det noen konstanter i it-lederens rolle.

— Jeg mener min rolle er den samme i 2014 som i 2000, som er å sørge for at virksomhetens forretningsprosesser fungerer effektivt og automatisk med støtte av it, og hjelpe virksomheten til å utgjøre en forskjell i markedet.

— *Hva skal til for å knytte it tettere til forretningsprosessen?*

— Året er 2015! Virksomheter med ledergrupper som ikke forstår at it må involveres i forretningsbeslutningene har etter min mening ikke livets rett. Jeg kommer aldri til å bruke tid på denne type virksomheter, på samme måte som jeg ikke vil være kunde av en bank som tilbyr dårlige it-løsninger for sine kunder. Selv innen bilbransjen ser vi at it har blitt forskjellig på hvilken bilmodell kundene velger, sier Hans-Petter Aanby.

REDAKSJONEN@COMPUTERWORLD.NO

**” Virksomheter med ledergrupper som ikke forstår at it må involveres i forretningsbeslutningene har etter min mening ikke livets rett.**

*Hans-Petter Aanby, SAS*





FOTO: ISTOCK

## HVORDAN LYKKES?

**Hans-Petter Aanbys fem viktigste leveregler som it-direktør:****1. Synlighet og informasjon**

Sørg for at it er synlig, ikke bare når noe går feil, men som en del av forretningen. I store konsern er dette ofte vanskelig, men også desto viktigere. It-ledelsen må ut i virksomheten og informere, informere og informere. Oppgaven er å gi støtte og sørge for at prosessene fungerer, samt bruke sin kompetanse til å hjelpe virksomheten til å gjøre forbedringer.

**2. Endringsledelse**

En stor del av it-funksjonen er å innføre endringer. Endringer påvirker virksomheten, ledergrupper, ansatte, leverandører, fagforeninger og en hel del flere. Det er derfor viktig å kunne håndtere og gjennomføre endringsledelse i virksomheten på en god måte. Basispunkter handler om å skape forståelse for endringene, informere og involvere.

**3. Visualisér**

I forretningsutviklingsprosesser er det en fordel med visuelle presentasjoner som viser løsningene, gjerne i form av prototyper hvis mulig. Dette er spesielt viktig overfor en ledergruppe. Fokuser på løsninger, og ikke problemene. Problemer er det nok av. Ta utgangspunkt i at styremedlemmene eller ledergruppen har lengre avstand til virksomhetens prosesser og utfordringer enn det du

har selv. Visualisering av løsninger er derfor en effektiv måte å tilnærme seg beslutningstagerne på.

**4. God leverandøroppfølging**

En god it-leder er god på leverandøroppfølging. Det er vanligvis mange it-leverandører og oppgaver som er sourcet og offshoret. Det å ha kontroll på leverandørene, samt få dem til å levere etter avtale, må inn som en funksjon i den daglige driften. Mange leverandører er ofte vanskelig å håndtere. For å klare dette er det en fordel å ha på plass ITIL-prosesser som Change Management, Incident Management, Contract Management og andre relevante prosesser. I tillegg være bevist på hvordan man skal håndtere Guardian Supplier-rollen.

**5. Vær nysgjerrig og modig**

Du må tørre å utfordre din egen virksomhet, og spørre deg selv om noe kunne vært annerledes, lære av andre og søke nye løsninger. I tillegg til nysgjerrigheten må man ha mot nok til å gjennomføre endringer når dette er nødvendig. Det er ofte behagelig å la virksomheten være som den er, når driften går bra, leverandørene er snille og greie og prosjektene går som normalt. Men for å gjøre virksomheten klar til for fremtidens krav må man gjøre store og ubehagelige endringsprosesser.

**NYHET:****Computerworld som digital e-avis!**

Abonnerer du på Computerworld? Da har du gratis tilgang til alle våre digitale utgaver. Her vil du finne både den nyeste digitale versjonen av avisen, samt tidligere utgaver.

Gå til: [eavis.cw.no](http://eavis.cw.no) for å opprette din digitale bruker idag!

Problemer med å logge inn?  
Ta kontakt med oss på [cw@kundetjeneste.no](mailto:cw@kundetjeneste.no)

