



Prosjekt fra [Norges Rederiforbund](#), Org nr [971 436 190](#),

Kontaktpersoner:

Hans Kristian Haram, shortsea@shortseashipping.no

Shortsea=Service

1. Sammendrag

Norske nærskipsfartsrederier som deltar i Shortsea=Service prosjektet, vil kunne levere topp kundeservice og oppnå store besparelser. Dette realiseres gjennom innovative prosessintegrasjon med kunder og underleverandører.

Prosjektet går over tre år (2009-2011). Deltagende rederier vil i samarbeid gå over til elektroniske transaksjoner. Topp service og store besparelser vil medføre en betydelig bedring i norske rederiers konkurranseevne.

Innhold

1. Sammendrag.....	1
2. Bakgrunn - Dagens utfordringer for norske rederi.....	2
3. Målsetninger	3
Hovedmålsetning.....	3
1. Topp kundeservice.....	3
2. Store besparelser	3
4. Leveranse.....	4
5. Arbeidsoppgaver	5
6. Innovasjoner	6
7. Organisering.....	7
8. Tidsplan.....	8
9. Budsjett og finansiering.....	9
10. Konklusjon - Effekt.....	10



2. Bakgrunn - Dagens utfordringer for norske rederi

En rekke transportkunder krever at deres transportleverandører skal bli en del av deres logistikkjede. Dette medfører prosessintegrasjon av planlegging, bestilling, transport og betaling. Alle transaksjoner skal være elektronisk og informasjon skal være tilgjengelig i sanntid. Prosesser må automatiseres og det kreves umiddelbar respons. Dette representerer et stort løft for det enkelte rederi. Harmonisering av prosessintegrasjonen er også en stor utfordring. Ellers ender man opp med forskjellig grensesnitt for ulike kunder. Dette vil medføre store kostnader for alle. Rederiene må samarbeide for å unngå dette.

I de ulike europeiske land som norske nærskipfartsrederier seiler på jobber havner, terminaler og lastebilselskaper med å etablere elektronisk integrasjon med rederiene. Det er en stor utfordring ettersom de ulike land og havner har ulikt grensesnitt. Rederiene må derfor sammen velge smarte løsninger for å harmonisere dette.

[Norges Rederiforbund](#) (NR) og [Maritimt Forum](#) (MF) har gjennom sin [Shortsea Shipping Norge](#) (SSN) aktivitet allerede bidratt sterkt til å løse disse utfordringer. Gjennom Efficient Transport Chain (ETC) prosjektet hjalp man rederiene med å etablere effektive interne løsninger. Takket være SSN er [Shortsea XML](#) blitt utviklet gjennom et EU-støtte Marco Polo prosjekt. Shortsea XML er en meldingsstandard bygget på [XML](#)¹. Shortsea XML er godkjent av FN for transportnæringen. Den er klar til bruk.

NR, MF og SSN har gjennom disse prosjekter bygget opp en unik kompetanse på prosessintegrasjon i logistikkjeden. Utfordringen er nå å hjelpe norske rederier med å realisere det potensialet som ligger i overgang til eksterne elektroniske transaksjoner. Mange norske rederiene har deltatt og bidratt i Shortsea XML prosjektet. Nå gjelder det å finne smarte måter å anvende meldingsstandardene på og innovative løsninger for spredning av Shortsea XML. Lykkes dette vil det representere en enorm hjelp for norske rederier, som utfordres av sviktende rater og en forventet konsolidering av nærskipfarten. Her må norske interesser lede an, ellers mister vi markedsandeler.

¹ **XML (Extensible Markup Language)** er en [W3C](#)-anbefaling for å strukturere data eller beskrivelser av data (metadata) i *elementer* ved å bruke [tekstkoding](#) eller markeringskoder kalt *tagger*. Det er en enkel, men svært fleksibel og utbredt standard.



3. Målsetninger

Hovedmålsetning

Norske rederier skal levere **topp kundeservice fra og oppnå store besparelser** ved overgang til elektroniske transaksjoner med kunder og underleverandører.

Hvert enkelt rederi vil sette egne målsetninger. Her følger prosjektets fokusområder:

1. Topp kundeservice

- **Mer sanntidsinformasjon:** For ruteplaner, reiser, booking, anløp, transportstatus, fraktrater, faktura og betalingsstatus.
- **Raskere responstid:** Automatisering av rutiner med umiddelbar respons. Bred tilgang på egen informasjon. Sanntidsoppdatering i alle ledd med enkel tilgang til informasjon. Mer tid til å håndtere problemer.
- **Øke kundekontroll:** Øket selvbetjening. Direkte tilgang til skreddersydd informasjon for kunden. Egen kontroll av notiser samt alarmer ved feil.
- **Enkel informasjonstilgang:** Skreddersydd informasjon til kunden i kundens eget grensesnitt.
- **Kundebesparelser:** Mindre administrativ transportoppfølging for kunde.

2. Store besparelser

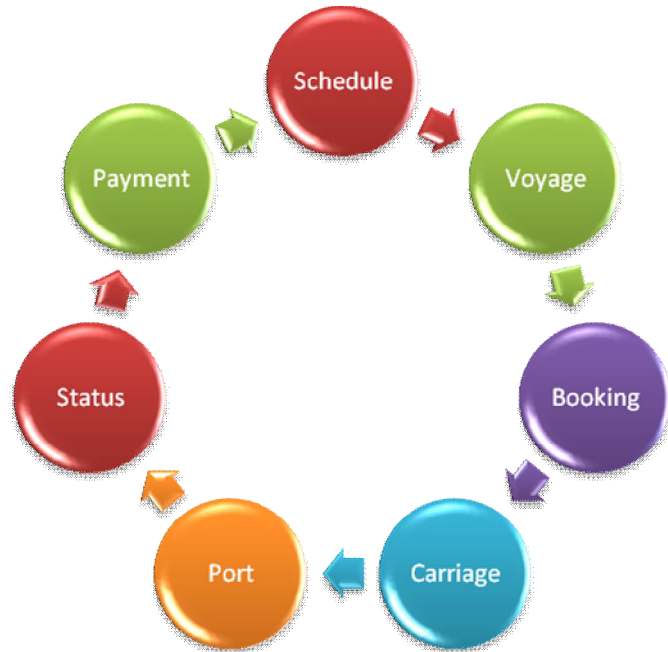
- **Rask overgang:** Ved rask overgang til harmoniserte elektroniske transaksjoner vil rederiene kunne realisere gevinster tidligere.
- **Harmonisering:** Ved å ha felles grensesnitt vil IKT investering og driftskostnader falle betraktelig.
- **Mindre retasting:** Dagens gjentatte innlegging av data i ulike systemer vil minimeres og mindre feil vil oppstå på grunn av feil i data.
- **Enkel tilgang på informasjon:** Rask distribusjon av informasjon til kunder og leverandører. Synkronisering av data. Hendelsesrapportering og sporing.
- **Forenklede prosesser:** Automatisering av prosesser. Sletting av prosesser. Harmoniserte grensesnitt.
- **Sanntidsinformasjon:** Hendelser og informasjon er tilgjengelig for partene i sanntid. Større andel sanntidsrespons.
- **Færre feil:** Redusere antall administrative feil.
- **Frigjøre stab:** Dagens stab kan frigjøres til andre aktiviteter.

4. Leveranse

Hovedleveransen for rederiene er harmonisert ekstern elektronisk prosessintegrasjon med kunder og leverandører ved bruk av standardiserte Shortsea XML meldinger.

Følgende leveranser er planlagt:

1. **Ruteoversikt:** ("Schedule") Elektronisk oversikt over ruter for et rederi. Spredning av disse ruter til logistikkplanleggingsmoduler hos avskiper og logistikkportaler.
2. **Reiser:** ("Voyage") Elektroniske beskrivelse og sanntidsoppdatering av skipenes reiser til kunder, leverandører og portaler.
3. **Bestilling:** ("Booking") Elektronisk bestilling av transport med tilbud, avtale, bestilling, oppdatering, bekreftelse, og fraktrater.
4. **For/etter-transport:** ("Carriage") Til/fra havn med skip, tog eller bil. Bestilling, instruks, fraktbrev, statusparameter, betaling.
5. **Havn:** ("Port") Rapporing til havn og myndigheter. Oversikt over tilgjengelig last, trailere og containere. Lasting og lossing. Avsjekk.
6. **Status:** ("Status") Hendelsesrapportering og sanntidsstatus i alle transportledd. Effektiv avviksrapportering.
7. **Betaling:** ("Payment") Elektroniske faktura. "Self-billing". Betalingsgodkjenning. Betalingsbekreftelse.





5. Arbeidsoppgaver

Følgende arbeidsoppgaver er planlagt:

1. Oversikt over sentrale kunder og leverandører for prosessintegrasjon
2. Nettverksmarkedsføring mot disse kunder og leverandører
3. Kartlegge dagens prosesser
4. Finne innovative prosessintegrasjonsløsninger med kunder
5. Finne innovative prosessintegrasjonsløsninger med leverandører
6. Finne og levere smarte IKT løsninger for prosessintegrasjon
7. Definere eventuelle tillegg til Shortsea XML standarden
8. Definere eventuelle nye Shortsea XML subset
9. Implementere de første prosessintegrasjoner
10. Skrive gode implementeringsguider for videre felles gjenbruk
11. Koordinering mot myndigheter for å forenkle rapporteringsrutiner
12. Koordinering og markedsføring mot kunder
13. Koordinering og markedsføring mot havner, terminaler og transportunderleverandører
14. Koordinering med andre prosjekter
15. Resultatmåling
16. Oppsummering og rapportering



6. Innovasjoner

De største forskningsutfordringer er 1) Innovasjon av nye automatiske prosesser som er erstatter dagens (Dette er vesentlig mer komplisert enn f.eks. flybooking), 2) Harmoniserte løsninger på ulik plattform, 3) Nettverksspredning slik at man oppnår kritisk masse av transaksjoner.

Gjennom kreativt samarbeid håper vi å komme fram til følgende **innovative løsninger**:

1. Automatisk distribusjon av ruter og ruteoppdateringer fra rederier til kunder og portaler. Rutene inngår i deres system for logistikkplanlegging og booking.
(Shortsea Shipping har gjennom løsninger på www.shortseashipping.no allerede demonstrert at dette er mulig)
2. Automatisk generering optimale transportkjede med rutetider på basis av kundeinput av tidspunkter og lastdetaljer.
3. Automatisert booking for stor andel av bookingene.
4. Automatiserte transportinstruksjoner mot underleverandører av for- og ettertransport.
5. Automatisert sanntidsoppdatering av transport status i transportkjede med ulike operatører på ulike transportetapper.
6. Bruk av elektronisk identifisering ("nummerskilt" lesere, [RFID](#)² og lignende) for hendelsesrapportering i transportkjeden.
7. Sanntidsrapportering av lasting og lossing.
8. Automatisering av adgangskontroll til terminaler.
9. Harmoniserte meldinger mellom reder og norske havner. Automatisert meldingsdistribusjon til myndigheter og havneaktører i samarbeid med Seamless.
10. Automatisering av betalingsprosessen: Bookingbekreftelse med bekreftede kostnader, betalingsgodkjenning, betaling, bekreftelse. Eventuell bruk av "self-billing" for kunder og rederier.

² Radio Frequency Identification (RFID), norsk: radiofrekvensidentifikasjon, er en metode for å lagre og hente data ved hjelp av små enheter kalt RFID-brikker. En RFID-brikke er en liten brikke som kan festes til eller bygges inn i et produkt, et dyr eller en person.



7. Organisering

Prosjektet styres av en fast prosjektgruppe. Hvert rederi tilbys et medlem i denne gruppen. I tillegg inviteres en representant for hver av: Transportbrukerne, speditørene, havnene, terminalene, lastebileierne. Prosjektgruppens leder velges blant redernes representanter. Det vil avholdes jevnlig prosjektmøter.

Prosjektet deles i tre arbeidspakker:

- **Prosesser:** Sette målsetninger og måleparameter. Definere innovative prosesser. Implementering av løsninger. Lage felles dokumentasjon. Smarte løsninger for overvåking av forretningsprosesser (BAM = Business Activity Monitoring)
Ledes av en representant for et av rederiene.
- **Forskning og utvikling:** Utviling av løsninger for rederiene av Shortsea Service og for havnene av Seamleass. Meldingsstandard leveres av Shortsea SML ved Norstella.
Ledes av Shortsea Service.
- **Nettverksspredning:** Relasjon med andre prosjekter. Nettverksspredning til rederienes kunder og underleverandører. Internasjonale relasjoner.
Ledes av Maritimt Forum ved Shortsea Shipping Norge.



8. Tidsplan

2009	<ul style="list-style-type: none">• Prosjektetablering: Organisering. Målsetninger. Arbeidsoppgaver. Arbeidsfordeling. Deltagelse. Milepæler.• Dagens status.• Definisjon av nye prosesser for transportlegging, reiseoppfølging, booking, for/etter-transport, havneanløp, lasting/lossing, statusoppfølging, betaling.• Definerings av nye Shortsea XML tagger og subset.• Implementering av enkeltprosesser mot kunder og underleverandører• Spredning av informasjon om prosjektet.
2010	<ul style="list-style-type: none">• Videre prosessinnovasjon og forbedring• Full prosessintegrasjon mot de første kunder• Full prosessintegrasjon mot underleverandører• Medium elektronisk andel av elektroniske transaksjoner (nøyaktig årlig målsetning vil bli satt av hver enkelt deltager)• Fokuserert nettverkspredning• Måling av måloppnåelse
2011	<ul style="list-style-type: none">• Videre prosessinnovasjon og forbedring• Stor elektronisk andel av transaksjoner• Bred nettverksspredning mot alle aktører• Måling av måloppnåelse• Konklusjon og rapportering



9. Budsjett og finansiering

Totalbudsjettet for prosjektet ser slik ut:

Budsjettfordeling	Tildeling	Egeninnsats	Total
Prosjektledelse og administrasjon	kr 250 000	kr 200 000	kr 450 000
Definering av forretningsprosesser	kr 500 000	kr 1 000 000	kr 1 500 000
Standardiseringsarbeid, spesifisering	kr 250 000	kr 500 000	kr 750 000
Utvikling av smarte IT løsninger	kr 500 000	kr 1 000 000	kr 1 500 000
Totalt	kr 1 500 000	kr 2 700 000	kr 4 200 000

Totalkostnadene fordeler seg likt per år. I starten og mot slutten vil det være mer prosjektadministrasjon. Nettverksspredning og prosjektkoordinering vil fordele seg jevnt over perioden. Det vil være mer standardiserings-, forsknings- og spesifikasjonsarbeid i starten og mer utviklingsarbeid etter hvert.

10. Konklusjon - Effekt

Med skissert budsjett, arbeidsinnsats og deltagelse vil rederiene kunne nå sine mål om topp service og store besparelser. Dette vil medføre en betydelig forbedring i konkurransevnen.

Dermed vil man oppnå følgende målbare KPI³ (Key Performance Indicators) (som rederiene selv vil kvantifisere i løpet av prosjektet):

1. Øket elektronisk andel av alle forretningstransaksjoner
2. Øket andel av avskipninger hvor rederiet er fullintegret i logistikkjeden
3. Redusert andel administrative kostnader i logistikkjeden
4. Øket andel av sanntidsinformasjon
5. Raskere tilgang til informasjon for kunder og underleverandører
6. Øket andel av umiddelbar respons
7. Raskere responstid ellers
8. Større andel automatiserte prosesser
9. Færre administrative feil og korrigeringer
10. Øket andel av selvbetjente kunder



³ Key Performance Indicators = Financial and non-financial metrics used to help an organization define and measure progress toward organizational goals. Source Wikipedia.