



Helsingborg 2003-12-16

ANPASSNING OCH UTVECKLING AV NETSYS 2003

Detta dokument syftar till att ge en översiktlig beskrivning av vad vi egentligen gjort med *Netsys* under 2003. På vilket sätt vi anpassat systemet för att det skall möta de krav som finns i alla tecknade avtal.

Vi vill också ge en klarare bild av vad som ligger bakom uttryck som *"anpassningar av systemet"* och *"successiv driftsättning"*, som vi så många gånger refererat till i vår aktieägarkommunikation.

Bakgrund

T o m vårkanten 2003 bestod i princip *Netsys* av en stor och avancerad bokningsmotor, intelligent nog att också planera transporterna på optimalt sätt, med slingor och kopplingar till avgående och ankommande tåg. Den stora produkten Tågtaxi distribueras (säljs) genom SJs säljkanaler.

Mellan SJ-systemet, som kallas PETRA och *Netsys* finns en fast förbindelse där all kommunikation sker med hjälp av sk XML-meddelanden. *Netsys* är hjärnan och PETRA sköter alla bokningsgränssnitt samt all administration av betalningar.

Det alla resesäljare ser på sina dataskärmar är alltså en bokningsklient, anpassad för PETRA och där både tåg och tågtaxi bokas. Utöver själva transportprodukterna kan också olika betalmedel väljas - alltifrån kontant till betalkort och SJ-faktura.

När så andra uppdragsgivare än SJ intresserar sig för *Netsys* möjligheter, ställs så klart krav på anpassningar av systemets tjänster. Här har vi TeliaSonera, Staten, Worldspan, Försvaret mfl. Kraven man ställer handlar i huvudsak om flera bokningskanaler, hantering av kundspecifika transportprodukter, samt hantering av olika betalsystem, kort, resekonton och fakturalösningar i alla dess former.



Vår anpassningsstrategi av systemet

För att tillfredsställa kundernas önskemål valde vi mellan två strategier. Den enklaste och snabbaste, men mest kortsiktiga lösningen, var att programmera varje kunds önskemål unikt och ge varje kund en unik del av Netsys. Resultatet, om vi valt denna strategi, skulle dock på längre sikt, med ökad volym och ökat antal kunder, leda till magnifika driftstörningar eftersom systemet så småningom skulle innehålla alltför många ”speciallösningar”. Kostnaderna för support och drift skulle förmodligen också öka i takt med antalet unika lösningar.

Verktyglåda för unika kundlösningar

Vårt val föll istället på den andra strategien, nämligen att skapa en för alla kunder gemensam verktyglåda, där Netsys tjänster, med hjälp av verktygen kan sättas samman i kundspecifika lösningar, men där Netsys alltid hanterar varje verktyg på samma sätt, oavsett kund. Resultatet blir att alla kunder processas av systemet på ett och samma sätt, men där kunden upplever att man har full frihet att utforma sin tjänst efter sina unika behov.

Verktyglådan, som vi kallar för *Netsys Produktkoncept*, innehåller idag verktyg för anpassning av Netsys transporttjänster, betalningstjänster och kopplingstjänster till flyg och tåg, motsvarande full täckning av de krav som ställs i redan tecknade avtal, samt för krav som marknaden i sin helhet ställer, så långt vi kan överblicka.

Egen bokningsklient, NetsysClient, avsedd för resebyråer och callcenters

Förutom verktyglådan (Produktkoncept) har vi också utvecklat en egen bokningsklient *NetsysClient*, anpassad för *resebyråer* och *callcenters*. Genom en egen klient är vi inte beroende av våra partners bokningsklienter, exempelvis PETRA-systemets.

Det ena utesluter dock inte det andra, men det är viktigt att ha en egen klient som hela tiden kan hållas uppdaterad med de senaste ”produktkoncepten”. I vår egen klient behöver vi inte ta hänsyn till andra reseprodukter, vilket gör att vi hela tiden snabbt kan leverera det vi också tecknar avtal om.

PushFrames, koncept för uppkoppling mot Internetbaserade reseportaler

För att effektivt hantera Internetbaserade bokningskanaler krävdes en lösning som lätt kunde ansluta till vilken Internetbaserad reseportal som helst, men som inte slutar fungera så fort vi uppdaterar vårt system med ny funktionalitet.

Vår lösning på problemet, kallar vi för *PushFrames*, vilken bygger på en meddelandestruktur där reseportalen lätt kan infoga bokningsdialogen i sin reseportal, utan att få problem med beroenden till Netsys så snart ny funktionalitet driftsätts.



Föregångaren till *PushFrames* var ett traditionellt sk *API*, vilket vi bl a beskriver i frågor och svar 2003-05-02.

Att vi lämnar *API* och paketerar anslutningsprodukten i konceptet *PushFrames* har alltså att göra med att vi vill ta bort beroenden och begränsningar som kan hindra oss att effektivt distribuera framtida kundavtal.

Effektiva administrationstjänster är avgörande för de riktigt stora kundkontrakten

Grunden i Netsys administrationstjänster bygger på ett koncept vi kallar *Quality Account*. Namnet syftar på vår funktion att kvalitetssäkra all administrativ data i samband med transporter. *Quality Account* kan bl a hantera frågor av typen; *Är rätt kostnadsställe angivet? Finns det andra uppgifter som måste finnas på fakturan? Har resenären rätt att boka den produkt som begärs etc?*

QualityAccount har tidigare endast kunnat distribuera fakturor i form av traditionella pappersfakturor som postas till kunden. För de riktigt stora kunderna är detta inte tillräckligt.

QualityAccount kommer nu att kunna debitera transporter i vilket format som helst. Alltifrån olika elektroniska format till pappersbaserade format. Även anslutningar till externa faktureringsrutiner, som betalkort och resekonton baserade på VISA, Mastercard, Diners, kan hanteras av *Netsys QualityAccount*.

Sammanfattning

Det viktigaste budskapet är att vi inte utvecklar och anpassar för enskilda kunder eller avtal. Istället har vi gjort generella lösningar som används av alla.

Genom att lägga lite extra tid på att anpassa verktyg och struktur för en effektiv hantering av alla kundspecifika önskemål, bäddar vi för snabba och effektiva driftsättningar av kundkontrakt framöver, samtidigt som vi bäddar för stabil drift i takt med ökade volymer och ökat antal kunder.

Under hösten har flera delar varit klara, bl a *Verktyslådan* (produktkoncept). Vi har dock valt att inte driftsätta delar, av alla anpassningar mot marknaden, eftersom vi efterhand sett att det skulle ge relativt lite i förhållande till att driftsätta hela paketet på en gång.

Vår plan för driftsättning mot marknaden är 19 januari 2004. Vi börjar med TeliaSonerars resebyråkanal. Därefter kopplar vi på callcenter och reseportalen Marakanda.

//Roger Blomquist, VD