

2022-012, Scoutbase, End-to-end løsning samt udvidelse til land

Den Danske Maritime Fond

Afsluttende rapport om projektets forløb og resultater



Oktober 2023

Processen

Dette projekt var tænkt som yderligere opfølgning på de indledende udviklingsprojekter, som også var co-finansieret af Den Danske Maritime Fond. Her blev Scoutbase platformen funderet som kommercielt og skalerbart produkt til brug om bord i skibe. I dette projekt var fokus at lave et skalerbart service lag ovenpå platformens dataindsamling, samt at udvide med en udgave af platformen som virker på landsiden af de maritime organisationer.

Projektet startede med fokus på disse to spor, men måtte undervejs indskrænkes til fokus på dataindsamling og analyse, da det ikke viste sig muligt at komme frem til et tilfredsstillende format og kvalitet af indholdsmateriale (video). Dette lærte os lidt om hvor vores styrke ligger, som er på teknologien.

Efter at have bygget den fornødne IT infrastruktur, testet og tilrettet denne kunne den tremåneders pilotfase startes i midten af maj. Det efterfølgende arbejde bestod i fejlrettelser, kontinuerlig støtte til BSM, analyse og rapportering på den genererede data. Projektet blev afsluttet med afgivelse af tilbud på udrulning i land hos BSM.

Highlights fra projektperioden

- Produktet er blevet udvidet så det nu kan favne hele den maritime organisation.
- Produktet er blevet testet "live" på to kontorer hos BSM, en international ship-management organisation. Funktionalitet og værdiskabelse er blevet verificeret.
- Denne landbaserede datastrøm, genereret i løbet af den tremåneders pilotperiode, er blevet analyseret, og de væsentlige problemstillinger og trends er blevet rapporteret i en flot fremstilling som er blevet overleveret til organisationen.
- Der er fra BSM blevet efterspurgt og afgivet tilbud på udrulning af løsningen, og tillægsservices hertil. Accept af tilbud afventes dog fortsat i skrivende stund.

Projektets milepæle

Der skal udvikles et sæt af "Performance Indicating Factors", som passer en landbaseret kontekst, og der skal på baggrund af disse udvikles spørgsmål der kan stilles til medarbejderne på shippingkontorerne, til løbende test af indikatorerne. Dette er analogt til hvordan Scoutbase

fungerer om bord på skibene, og der antages at der i en vis udstrækning kan foretages en tilpasning af de eksisterende indikatorer og spørgsmål. Dette vil desuden sikre et størst muligt sammenligningsgrundlag.

Denne milepæl er blevet opfyldt til fulde, som grundlag for pilotprogrammet.

Der skal udvikles et format til leverance af målrettet indholdsmateriale, som skabes på baggrund af den indsamlede data, der imødegår de konkrete identificerede problemstillinger. Indholdsmaterialet skal kunne leveres gennem Scoutbase platformens interface, på en måde der tager højde for modtagerens behov og situation, samtidig med at respekten for anonymitet og frivillig interaktion med Scoutbase bevares. Dette i lighed med den nuværende dataindsamlingsmekanisme. Formatet skal kunne understøtte en højest mulig grad af automation (af hensyn til skalerbarhed), og forskellige eksisterende IT-værktøjer skal undersøges og testes til dette formål, fx. <https://www.synthesia.io/> og <https://chat.openai.com/chat>, samt mere "traditionelt" udformet små videoseancer. Dog er det vigtigt at bevare følelsen af den mellemmenneskelige følelse som vi ønsker at brugerne af Scoutbase skal opleve.

Denne milepæl er blevet omdefinert i løbet af projektet, da det viste sig vanskeligt at komme frem til et tilfredsstillende format. Efterfølgende et omfattende arbejde, med adskillige runder af produktion af indhold, blev det af BSM besluttet at flytte fokus til udrulning af platformen til dataindsamling. Den fælles konklusion var at indholdsmaterialets format bedre kunne bestemmes ud fra indkommet data og brugeradfærd, på bagkant af dette, fremfor at forsøge at "gætte" på relevansen først.

IT-infrastrukturen i Scoutbase platformen skal udbygges til at understøtte "tovejs kommunikation" der tillader os at levere indholdsmaterialet til brugerne af Scoutbase, dvs. materiale som kan afhjælpe konkrete identificerede problemstillinger hos individuelle medarbejdere, såvel som på afdelings- og virksomhedsniveau. Målet er at lukke feedback-loopet, og skabe en oplevelse af at det er absolut meningsfuldt at dele sine personlige erfaringer.

Denne milepæl er blevet omdefinert i løbet af projektet, og der blev besluttet at skabe dette kommunikationsrum på BSM's eksisterende platform hvor Scoutbase er blevet integreret. Dog er den eksisterende funktion i platformen, til afgivelse af feedback i "fri tale" blevet bredt anvendt i piloten, og meldt tilbage på "manuelt".

Der skal etableres IT-infrastrukturelle mekanismer i Scoutbase platformen som løbende måler og rapporterer på graden af anvendelse af effekten af indholdsmaterialet.

Denne milepæl er blevet irrelevant som følge af beslutningen om at parkere fokus på indholdsmateriale.

Der skal identificeres et naturligt dagligt "digitalt touch point" (en kanal) hvor Scoutbase kan "møde medarbejderne på BSMs kontorer". Ikke kun på Cypern og Singapore, men generelt, da den gensidige ambition er en fuld udrulning til alle BSMs kontorer Worldwide, efter et succesfuldt udviklings- og pilotforløb. Identifikationen af kanal skal favne IT tekniske

perspektiver/muligheder/præferencer såvel som brugeradfærds/designmæssige perspektiver, som i sidste ende afgør effektiviteten og evnen til at nå det overordnede mål: at gøre en positiv forskel for medarbejderen såvel som for organisationen.

Denne aktivitet udføres således i tæt samarbejde med BSMs IT afdeling samt ledere og medarbejdere fra Cypren og Singapore kontorerne. I videst muligt omfang på distancen, vha. videokald og lignende.

Alle elementer af denne milepæl er opfyldt. BSM's sharepoint-baserede informationsplatform blev valgt til piloten. Dog er der i forløbet rejst en dialog om, efter piloten som led i fuld udrulning, at bruge multiple kanaler til dataindsamling, for at ramme brugeradfærden endnu bredere.

Når kanalen er fastlagt, skal Scoutbases skibsspecifikke dataindsamlingsmekaniske repliceres til at kunne fungere i denne nye kanal, dvs. interface skal designes og ny kode og scripts skal skrives.

Alle elementer af denne milepæl er opfyldt.

Foruden replikation af dataindsamlingsmekanismen, til brug for dataindsamling i land, skal der bygges IT-infrastruktur til at understøtte leverancen af indholdsmaterialet som omtalt under de konkrete aktiviteter for 1. Der skal i denne forbindelse krydskoordineres mellem de to udviklingsspor.

Denne milepæl er blevet irrelevant som følge af beslutningen om at parkere fokus på indholdsmateriale.

Der skal sikres en effektiv integrationsmekanisme med IT-miljøet som kanalen etableres i, med henblik på effektiv udrulning internt i BSMs organisation, men ikke mindst også med henblik på fremtidig effektiv skalering til andre maritime virksomheder. Sidstnævnte vil desuden være en overliggende faktor når kanalen indledningsvist skal identificeres.

Alle elementer af denne milepæl er opfyldt.

Før idriftsættelse af den landbaserede løsning skal den testes grundigt, for at opdage eventuelle problemer der kan skabe driftsforstyrrelser eller irritation hos brugerne, eller for organisationen på anden vis.

Alle elementer af denne milepæl er opfyldt. Dog viste der sig (forventeligt) enkelte yderligere problemer efter idriftsættelsen. Disse blev løbende udbedret hurtigst muligt.

Der skal testes for brugeroplevelse og opfattelse af indholdsmaterialet, hos de kommende brugere på BSMs kontorer på Cypren og i Singapore, og eventuelle justeringer skal foretages inden der kan publiceres indholdsmateriale via Scoutbase platformen.

Denne milepæl er blevet irrelevant som følge af beslutningen om at parkere fokus på indholdsmateriale.

Der skal foretages udrulning af de udviklede løsninger.

Alle elementer af denne milepæl er opfyldt, for så vidt angår de to pilotlokationer Singapore og Cypern. Desuden er der forberedt fuld udrulning hos samtlige BSM lokationer.

Udfordringer

Der måtte forud for igangsætning af piloten skiftes spor fra en mere holistisk tilgang, hvor levering af indholdsmateriale gennem platformen, til at imødegå de detekterede problematikker, måtte tilsidesættes og fokus rettes fuldt mod selve dataindsamlingen og analyse heraf. Dette viste sig at være formålstjenligt for processen, og det har måttet sandes at det er her Scoutbase har sine reelle kernekompetencer. Således med dette element parkeret, kunne piloten slås i gang.

Status

Ved afslutningen af projektet har vi fået tilføjet et vigtigt element til produktporteføljen, og kan nu favne hele den maritime organisation, med dataindsamling også på landsiden. Vi har afgivet tilbud på udrulning hos BSM, på deres kontorer globalt. Svar afventes i skrivende stund.

Finansielt, er projektet under pres grundet lange beslutningsprocesser, og en generelt manglende vækst i omsætning fra andre salgsaktiviteter.

Fremtiden

Der kan spores en bevægelse og tendens i retning af større fokus på de søfarendes og medarbejderes trivsel, og deres rolle i forhold til performance, rekruttering og sikkerhed. Dette ser vi senest i fx et øget fokus på "S-delen" i ESG monitorering, samt DEI initiativer. Vi tror på at vi med Scoutbase har været med til at bidrage positivt til denne agenda. Det har dog på trods af dette ikke været muligt at skabe det fornødne kommercielle momentum for Scoutbase, hvilket udgør en alvorlig risiko i forhold til projektet og virksomhedens fremadrettede levedygtighed.

Afsluttende bemærkninger

Afslutningsvis vil vi gerne have lov at sige tak for det altid fantastiske samarbejde, og den imødekommende og støtte som Den Danske Maritime Fond altid har vist os.

Yassin Askar og Mads Ragnvald Nielsen

