



EIN INTUITIVES BUSINESS-INTELLIGENCE-COCKPIT FÜR KOMPLEXE UND SCHNELLE DATENABFRAGEN

„Mit der Performance und Qualität der neuen Lösung zur Auswertung von Buchungsdaten sind wir sehr zufrieden. Besonders die hohe Benutzerfreundlichkeit hat uns beeindruckt: Das System steuert sich so intuitiv, dass intern keine Präsenzs Schulungen notwendig waren. Die Zusammenarbeit mit Trivadis war immer professionell, sachlich und entspannt.“
Dr. Burkhard Guse, Manager Sales Support System bei Lufthansa

HERAUS- FORDERUNG

Migration der Business-Intelligence-Anwendung auf IBM Cognos. Komplexe, abhängige Top-N-Analysen und dazugehöriges Benchmarking von Passagierzahlen.

LÖSUNG

Business-Intelligence-Lösung auf Basis von IBM Cognos 8 und eigenentwickeltem Java-Web-Wizard; Vorteil: intuitive Benutzerführung, hochleistungsfähige Datenabfrage und noch komplexere Auswertungsmöglichkeiten

TECHNOLOGIEN & PRODUKTE

IBM Cognos 8, Java- und PL/SQL-Eigenentwicklung

KUNDE & BRANCHE

Deutsche Lufthansa AG, Transport & Logistik

**HOCHFLEXIBLE
UND
MEHRSTUFIGE
AUSWERTUNGS-
MÖGLICHKEITEN**

Wie lauten die beliebtesten Reiseziele meiner Kunden? Welche Strecken haben die höchsten Zuwachsraten? Um Fragen dieser Art beantworten und die eigene Marktpositionierung sowie notwendige Massnahmen identifizieren zu können, setzen Luftfahrtunternehmen leistungsfähige und flexible Business Intelligence-Tools (BI) ein. Für die Migration ihrer Sales-BI-Anwendung auf IBM Cognos hat sich die Deutsche Lufthansa AG an Trivadis gewandt. Der Schweizer IT-Lösungsanbieter und BI-Experte hat für den weltweit führenden Luftfahrtkonzern eine Business-Intelligence-Applikation auf Basis von IBM Cognos 8 realisiert. Kern der Lösung ist ein von Trivadis entwickelter Java-Web-Wizard, der über eine besonders ergonomische und einfach zu bedienende Benutzeroberfläche verfügt. Als Mehrwert zur Funktionalität von IBM Cognos bietet das Tool dank einer speziellen PL-SQL-Programmierung eine komplexe und gleichzeitig hochleistungsfähige Benchmark-Berechnung. Die neue Lösung unterstützt Lufthansa unter anderem in der Optimierung seines Luftfahrtnetzes, in der Planung neuer Routen und in der Analyse von Trends im Passagierverkehr.



Abb. 1: Lufthansa Flight Training Center (LFTC) in Frankfurt

**TECHNOLOGIE-
WECHSEL AUF
IBM COGNOS**

Anfang 2007 stand die Sales-Abteilung von Lufthansa vor der Herausforderung eines Technologiewechsels innerhalb ihrer BI-Plattform. Hintergrund war die Entscheidung, im Rahmen einer unternehmensweiten „Ein-Anbieter-Strategie“ auf IBM Cognos umzusteigen. Trivadis war dem Unternehmen bereits durch ein Projekt bei einer Partner-Luftfahrtlinie als BI-Spezialist und IT-Dienstleister bekannt. In der Ausschreibung des Auftrags konnte sich Trivadis gegen weitere Mitbewerber durchsetzen. Für Trivadis sprachen neben dem guten Preis-Leistungsverhältnis und der hohen BI-Expertise vor allem das durchdachte Konzept: Die Idee eines Java-basierten Web-Wizard zur Sicherstellung einer hohen Benutzerfreundlichkeit sowie maximaler Auswertungsmöglichkeiten bei hoher Leistungsfähigkeit überzeugte Lufthansa schnell. Auch das starke Oracle Know-how war ein wichtiger Entscheidungsgrund, da Lufthansa intern entsprechende Datenbanken einsetzt.

**JAVA-WIZARD:
KOMPLEXE
ABFRAGE-
OPTIONEN –
INTUITIV
GESTALTET**

Wie funktioniert nun die Lösung konkret? Mit Hilfe des individuell entwickelten Java-Web-Wizards – eingebunden in die Business Intelligence Software IBM Cognos 8 – sowie einer ausgeklügelten PL/SQL-Programmierung erhalten die Benutzer bei komplexen Abfragedialogen Zugriff auf ein Data Warehouse.

Die Java-Eigenentwicklung ist intuitiv gestaltet und bietet zusätzlich die Möglichkeit, in einem mehrstufigen Prozess aus einer Reihe von miteinander verknüpften Filtern hochkomplexe Abfragen zu generieren. Die Ausgabe des gewünschten Reports erfolgt dann über IBM Cognos wahlweise in unterschiedlichen Formaten – zum Beispiel Excel, Word, PDF, etc.

**PROJEKT-
VERLAUF: ENGE
EINBEZIEHUNG
DER USER**

Nach der Beauftragung Ende Juni 2007 startete Trivadis mit der Realisierung eines Prototyps der Benutzeroberfläche (GUI oder Graphical User Interface). Zusammen mit den Fachanwendern von Lufthansa wurden auf dieser Basis Detailanpassungen besprochen und umgesetzt. Von Anfang an legte Dr. Burkhard Guse, der Projektverantwortliche von Lufthansa, grossen Wert darauf, die Benutzer der Lösung bereits in der Anfangsphase so eng wie möglich miteinzubeziehen: „Unser primäres Ziel war es, eine Lösung zu realisieren, die exakt den Bedürfnissen der internen Benutzer entspricht und – auch um den Technologiewechsel zu erleichtern – noch leichter zu bedienen ist.“ Trotz intensiver interner Diskussionen über die komplexen Auswertungsfunktionen konnte der Zeitplan in dieser Phase durch eine klare und detaillierte Dokumentation und ein effizientes ProjektManagement von Seiten der beiden Partner eingehalten werden.

Auf Basis der detaillierten User-Anforderungen wurden die IBM Cognos Suite, das Java-basierte GUI und die PL/SQL-Programmierung realisiert. Danach folgte die Testphase, zunächst im Rahmen eines kleinen Teams, dann mit den Fachanwendern aus dem Sales-Bereich. Obwohl sich zeigte, dass die Lösung konzeptionell den User-Anforderung entsprach, gab es in dieser Phase nochmals einen hohen Anpassungsbedarf – eine für IT- und insbesondere BI-Projekte typische Situation. Gemeinsam mit den Projektverantwortlichen bei Lufthansa und Trivadis wurde dieser dynamische Prozess effizient durchgeführt. Dadurch stand genug Zeit für das Durchgehen der verschiedenen Testszenarien sowie die Einarbeitung der Änderungswünsche zur Verfügung.

**HOHE USER-
ZUFRIEDENHEIT**

Nach dieser intensiven Testphase konnte die Produktiv-Phase samt Administrations-Coaching durch Trivadis problemlos vollzogen werden: „Das Projektziel ist erreicht, es gab bisher keine grösseren Probleme und das neue Tool wird aktiv von etwa 250 bis 300 Sales-Mitarbeitern genutzt“, so Dr. Burkhard Guse. Die intensiven Gespräche mit der Fachabteilung sowie den IT-Verantwortlichen und die hierauf aufbauende Entwicklung des gesamten Systems haben sich für Lufthansa auszahlt. Die zentralen Anforderungen „Benutzerfreundlichkeit“ und „hohe Performance“ konnten trotz der sehr komplexen fachlichen Grundvoraussetzungen erfüllt werden.

**ÜBER DEN
KUNDEN**

Mit einem Umsatz von über 22 Milliarden Euro und knapp 63 Millionen Passagieren im Jahr 2007 gehört Lufthansa zu den weltweit führenden Fluggesellschaften. Das Unternehmen ist eines der Gründungsmitglieder des führenden Luftfahrtbündnisses Star Alliance. Zusammen mit den 19 Mitgliedern der Star Alliance und anderen Codeshare-Partnern bedienen Lufthansa und die 2007 übernommene SWISS derzeit fast 1000 Ziele in über 100 Ländern. Die gesamte Flotte des Geschäftsfeldes Passagierbeförderung umfasst 494 Flugzeuge. Neben dem Passagierverkehr konzentriert sich der Lufthansa-Konzern in vier weiteren Geschäftsfeldern auf die Kernkompetenzen Logistik, Technik, Catering und IT-Services.

www.trivadis.com, info@trivadis.com, Info-Tel. 0800 874 823 47

