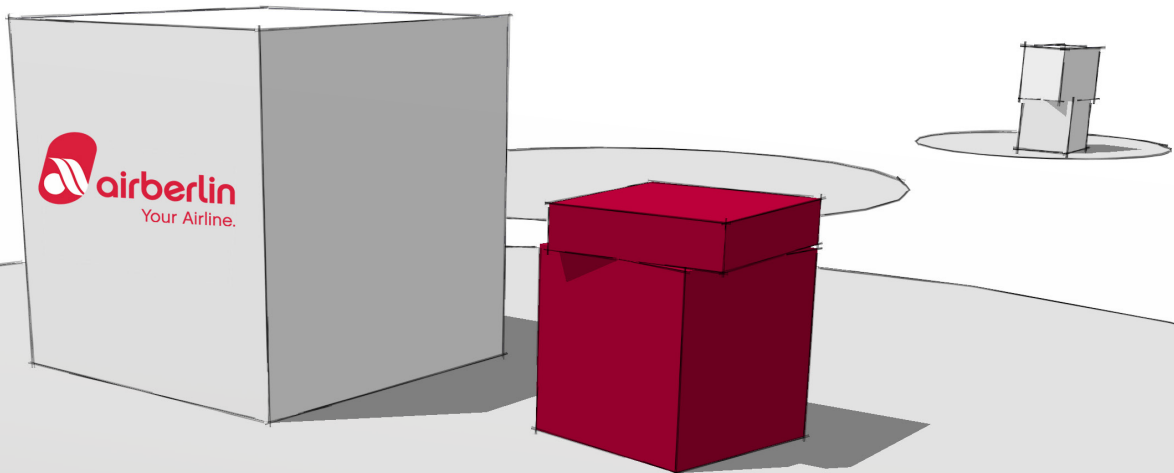


pmOne



## Anwenderbericht

Konzernübergreifendes Informations- und Steuerungssystem bei Air Berlin

---

## KUNDE

Air Berlin  
Berlin, Deutschland  
www.airberlin.com



---

## BRANCHE

Transport & Verkehr

---

## LÖSUNG

Datawarehouse und Reporting

---

## PRODUKTE

MS SQL Server 2008 R2  
RDBMS (relationale Datenbank),  
MS SQL Server 2008 R2  
Integration Services, Microsoft  
SQL Server 2008 R2  
Analysis Services,  
Cubeware Cockpit

---

## VORSYSTEME

Buchungssystem  
Abrechnungssystem  
Kapazitätssteuerung  
Checkinsystem  
operative Flugkostenverwaltung  
operative Flugsteuerung  
Kapazitäts- und Auslastungsplanung

## Kundenprofil

Air Berlin ist die zweitgrößte Fluggesellschaft Deutschlands. 2010 beförderte Air Berlin insgesamt 33,6 Millionen Passagiere an weltweit 163 Destinationen und erwirtschaftete einen Umsatz von 3,72 Mrd. Euro. 8.900 Mitarbeiter sorgen dafür, dass die Fluggäste ihre Ziele zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis erreichen. Seit 2005 erhielt Air Berlin 50 nationale und internationale Auszeichnungen für Service und Qualität. Mit einem Durchschnittsalter von nur fünf Jahren verfügt Air Berlin über eine der jüngsten Flotten in Europa. Ihre modernen Jets sorgen durch sparsamen Kerosinverbrauch für eine nachhaltige Reduzierung von Schadstoffemissionen im Luftverkehr. Air Berlin ist in den letzten Jahren sowohl organisch als auch über Akquisitionen gewachsen. Neben Air Berlin gehören die österreichische Airline NIKI, die Schweizer Fluggesellschaft Belair sowie die Düsseldorfer Fluggesellschaft LTU zur Unternehmensgruppe. Seit Mai 2006 ist der Konzern börsennotiert.

## Die Lösung im Überblick

Mit Unterstützung von pmOne hat Air Berlin ein konzernübergreifendes Informations- und Steuerungssystem realisiert. Weil Unternehmen und Marktumfeld einem ständigen Wandel unterliegen, wurde mit dem Datawarehouse ein Fundament geschaffen, das sich auch in Zukunft thematisch und organisatorisch ausbauen lässt. Eine Lösung mit Weitblick, die sich jedoch schon nach wenigen Monaten bewährt hat – nämlich indem sie bereits im ersten Jahr einen Beitrag zum Turnaround des Unternehmens geleistet hat.

## pmOne AG bei Air Berlin: Neue Zusammenhänge erschließen und nutzen

Die Fluggesellschaft Air Berlin ist in den letzten Jahren stark gewachsen und hat binnen weniger Jahre mehrere Airlines übernommen. So kamen mit der Übernahme der dba innerdeutsche Linienvflüge hinzu, die LTU brachte ein umfangreiches Fernstreckenflugnetz mit ein. Im Zuge dessen hat sich nicht nur das Portfolio erheblich erweitert, sondern auch die Datenmenge, die der Konzern zu verarbeiten hat. Für das zentrale Controlling bedeutete das insbesondere, Daten aus hinzu gekommenen Gesellschaften und fremden Systemen in den Konzern zu integrieren und neue Geschäftsabläufe abzubilden. Um mehr Konsistenz in die Konzerndaten zu bringen, sollte ein neues, unternehmensweites Datawarehouse aufgesetzt werden. Dessen Ziel war es, die Geschäftsvorfälle der zweitgrößten deutschen Fluggesellschaft möglichst umfassend abzubilden. Sämtliche Bereiche, die mit Unternehmensdaten zu tun haben, sollten unterstützt und mit steuerungsrelevanten Informationen versorgt werden.

Im Dezember 2008, also nur ein Jahr nach Start des Projekts, kann Claus Glüsing, Director Controlling bei Air Berlin und gesamtverantwortlich für das Projekt, resümieren: „Wir haben heute kein Datawarehouse eines Teilbereiches, sondern tatsächlich ein Datawarehouse für die gesamte Air Berlin.“ Dabei war das Projekt ursprünglich nicht optimal gestartet. Für die technische Umsetzung hatte Air Berlin einen Frontend-Anbieter verpflichtet. Doch schon bald waren Probleme beim Reporting aufgetreten. Das Projekt schien fest gefahren, bevor pmOne den Auftrag erhielt, Air Berlin bei der Schaffung einer konzeptionellen und technischen Grundlage zu unterstützen. Auf die Frage nach den Gründen für diese Entscheidung antwortet Glüsing: „pmOne ist ein hungriges, frisches Unternehmen, das Spaß an Projekten und Herausforderungen hat.“

## Saubere Basis ist das A&O

Ausschlaggebend für das Gelingen des Projekts sei vor allem die intensive Konzeptionsphase gewesen, so Glüsing rückblickend. Für diesen Abschnitt nahm sich das Team etwa drei Monate Zeit. Schließlich sollte die Basis solide genug sein, um auch in ein paar Jahren noch darauf aufbauen zu können. In diesem Stadium ging es darum, die klaren Vorstellungen, die die Verantwortlichen bei Air Berlin hatten, in ein logisches, in sich konsistentes Modell umzusetzen.

Zudem mussten die Daten einheitlich in das Datawarehouse überführt und dann – unter Berücksichtigung etlicher Dimensionen – zu Kennzahlen und Berichten aufbereitet werden. Wichtig

„Wir haben heute kein Datawarehouse eines Teilbereiches, sondern tatsächlich ein Datawarehouse für die gesamte Air Berlin.“

Claus Glüsing,  
Director Controlling Air Berlin

dabei war es, unterschiedliche, interne Zielgruppen und deren spezifische Fragestellungen und Bedürfnisse zu berücksichtigen. Von Interesse waren z.B. Informationen über Treibstoffverbrauch sowie der Verkaufserlös pro Passagier oder aber auch die Anzahl der Flüge, die in einer bestimmten Periode mit einem bestimmten Flugzeugtyp erfolgen. Weil sowohl Umsätze als auch Kosten in die Berechnungen einfließen, lag es nahe, eine durchgängige Streckenergebnisrechnung einzurichten, die Auskunft über die Profitabilität von Flügen gibt.

Die hochkomplexe Lösung enthält neben aktuellen auch historische Daten, die es jederzeit ermöglichen, den aktuellen Buchungsstand eines Fluges mit dem eines früheren Zeitraums zu vergleichen – selbst wenn sich Parameter wie die Kapazität eines Fluges ändern. Sollte der gebuchte Flug von der tatsächlichen Flugsituation abweichen, z.B. weil wegen Nebels ein anderer Abflughafen gewählt wird, muss das System auch das abbilden können. Entsprechend umfasst das Datawarehouse derzeit ein Volumen von etwa einem halben Terabyte.

## Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg

Nach einem Jahr Projektlaufzeit ist inzwischen eine breit angelegte Grundlage geschaffen, die nun Zug um Zug ausgebaut werden soll. „Wir haben mit den Dingen begonnen, von denen wir uns unmittelbare Wertschöpfung versprochen haben. Jetzt wenden wir uns den etwas kniffligeren Anlässen zu“, erläutert Claus Glüsing. Damit meint er eine detailliertere Darstellung der Daten, die dann bis auf die Ebene des einzelnen Passagiers reichen soll.

Doch das Projektteam kann bereits jetzt auf erste Erfolge verweisen. Der Finanzfachmann ist gar überzeugt, dass sich die Investition in die neue Lösung bereits nach diesem einen Jahr amortisiert hat. „Durch die Aufbereitung lagen uns die Daten zum ersten Mal in einer Art und Weise vor, die uns neue Zusammenhänge eröffnet hatten. Das haben wir zu einem wirklich frühen Zeitpunkt genutzt“, meint Glüsing. So basierte beispielsweise der Flugplan für den Winter 2008/2009 auf den Auswertungen und Erkenntnissen des Datawarehouse. Die Ergebnisse pro Strecke und Flugzeugtyp wurden bei der Überarbeitung zugrunde gelegt; unrentable Strecken konsequent gestrichen. „Das hat dazu geführt, dass wir heute Ergebnisse produzieren, die weit über dem Durchschnitt der Branche liegen“, so Glüsing. Tatsächlich konnte Air Berlin im Herbst 2008 eine deutliche Gewinnsteigerung und das beste Quartalsergebnis ihrer Firmengeschichte vermelden.

Für Glüsing ist es elementar, sich von vornherein klar zu machen, welche Analysen den größten Nutzen hinsichtlich der Steuerung eines Bereichs bzw. des gesamten Unternehmens bringen und dies dann in eine logische Reihenfolge zu bringen. Über die Zusammenarbeit mit pmOne bei der technischen Umsetzung berichtet er: „Sie haben in diesem Projekt unter Beweis gestellt, dass sie extrem konzeptionsstark sind, den Prozess sehr gut moderieren können und auch bei der technischen Umsetzung immer state-of-the-art sind.“

Bislang arbeiten ca. 50 Anwender aus unterschiedlichen Bereichen wie Controlling, Vertrieb und Management mit der Datawarehouse-Lösung der Air Berlin. Geplant ist, den Nutzerkreis auf ca. 300 Personen auszuweiten. Die Bereitschaft unter den Mitarbeitern, das System zu nutzen, sei sehr hoch, weiß der Director Controlling: „Mittlerweile warten die Leute regelrecht auf den weiteren Ausbau des Systems, das allen Beteiligten die Möglichkeit gibt, das eigene Geschäft besser steuern zu können.“

### PLUSPUNKTE DER LÖSUNG

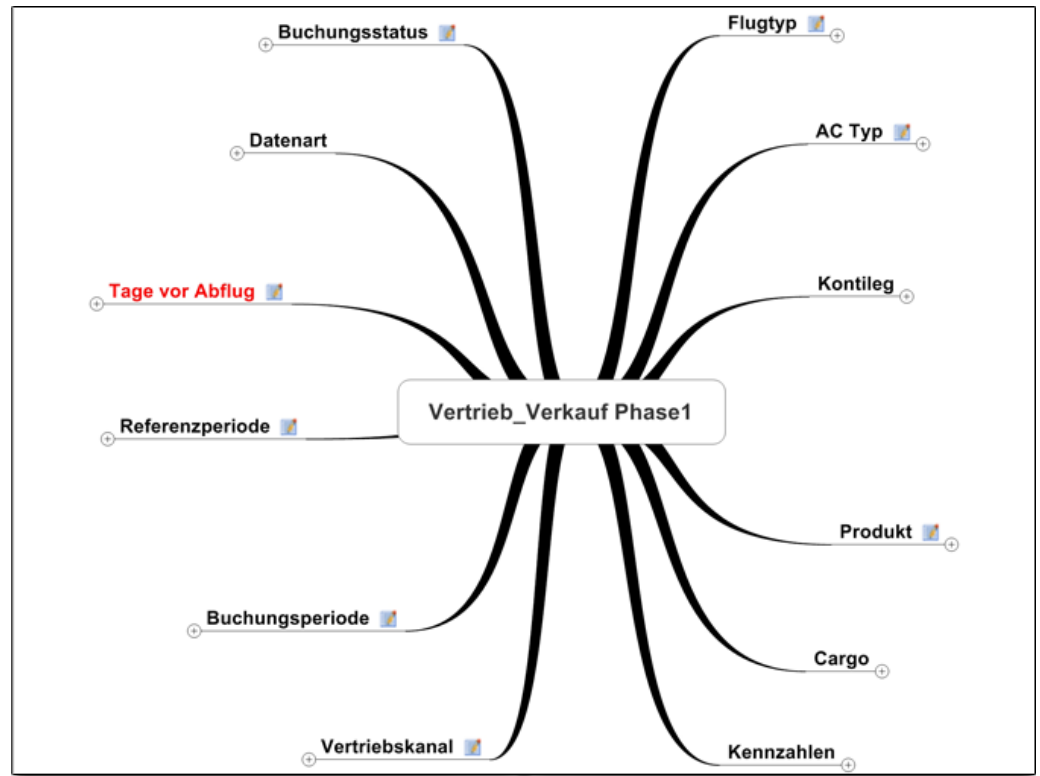
- + Thematisch und organisatorisch ausbaufähiges Datawarehouse für die gesamte Unternehmensgruppe
- + Konsistente Konzerndaten und mehr Transparenz
- + Versorgung unterschiedlichen Unternehmensbereiche mit steuerungsrelevanten Informationen

Das pmOne-Projekt bei Air Berlin war einer von drei Finalisten beim **BARC Best Practice Award 2010.**



**BEST PRACTICE  
AWARD 2010**

Abb. 1:



Der Einstieg in das Mind Map zum „Dimension Modeling“ nach Ralph Kimball, das die stetig wachsende Komplexität des Microsoft Analysis Services Modells bei Air Berlin transparent abbildet.

## pmOne

pmOne AG  
Freisinger Straße 9  
D-85716 Unterschleißheim  
+49 89 4161761-0  
www.pmone.de

pmOne GmbH  
Pottendorfer Straße 25-27  
A-1120 Wien  
+43 1 890 28 52-0  
www.pmone.at

pmOne Schweiz GmbH  
Grindelstrasse 5  
CH-8304 Wallisellen  
+41 44 51 53 10 0  
www.pmone.ch

kontakt@pmone.com