

## Erhebliche Zeit- und Ressourcenersparnis mit cundus BI-Operations

### Das Unternehmen

Die Lufthansa Technik AG ist der weltweit führende Anbieter für Wartungs-, Reparatur- und Überholungsservices sowie Modifikationen in der zivilen Luftfahrtindustrie. Mit einem globalen Netzwerk von rund 30 Tochtergesellschaften und Beteiligungen in Europa, Asien, Australien und Amerika bietet Lufthansa Technik seinen etwa 750 Kunden einen Komplettservice an flugzeugtechnischen Dienstleistungen an. Das Unternehmen wurde 1994 als hundertprozentige Tochtergesellschaft der Deutschen Lufthansa AG gegründet und erbringt seine Dienstleistungen in weltweit mehr als 60 Wartungsstationen.

### Die Ausgangslage

Der Application Support für SAP BI-Applikationen der Lufthansa Technik AG wurde bislang durch die interne zentrale Betreiberorganisation (ZBO) durchgeführt. Die stetige Zunahme an BI-Applikationen hatte zur Folge, dass der Zeit- und Ressourcenaufwand für einen ordnungsgemäßen Betrieb sehr stark angestiegen ist. Zusätzlich führt der Umstand, dass teilweise Projekt- und Betriebsaufgaben zeitgleich wahrgenommen werden mussten, zu Kompromissen auf Kosten des Betriebes. Daraus entstand die Überlegung, Teile des Application Supports an einen darauf spezialisierten, externen Dienstleister zu vergeben. Der an die cundus AG vergebene Auftrag zielte vor allem auf die Bündelung der Aufgaben des Application Supports für die ABAP- und JAVA-Komponenten sowie auf eine Verbesserung der ITIL® Teilprozesse im Life Cycle Operation.

„Mit cundus haben wir einen verlässlichen Partner gefunden, der uns einen stabilen Applikationsbetrieb garantiert. Damit können wir wieder stärker Strategie- und Projektaufgaben wahrnehmen und die BI-Plattform der Lufthansa Technik weiter entwickeln“

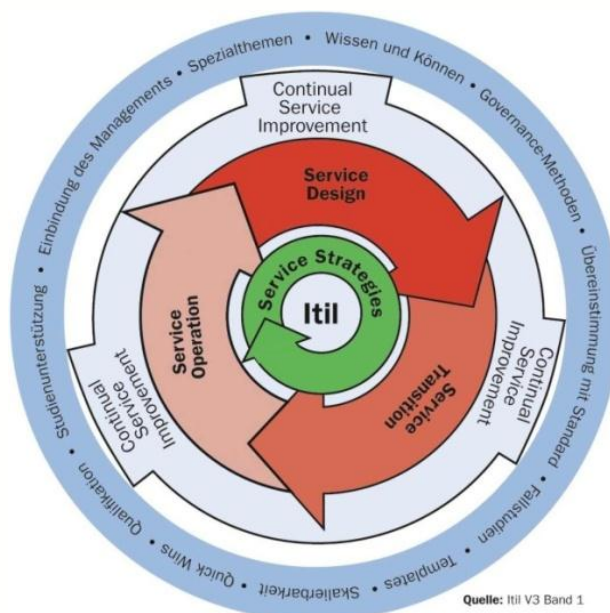
Marco Pöttsch  
Information Management  
Lufthansa Technik AG

### Die Lösung:

- Outsourcing des BI-Betriebs an die Experten der cundus AG
- Einsatz von bewährten Templates gemäß ITIL

### Nutzen für die Lufthansa Technik AG

- Erhöhung der Applikationsverfügbarkeit und -stabilität
- Verbesserung der Datenqualität
- Skalierbarkeit von Ressourcen, insbesondere zu Spitzenzeiten wie Monats- und Jahresabschlüssen oder Planungsrunden



### Die Aufgabe

Die Übernahme des Application Supports kann in drei Aufgaben-Cluster eingeteilt werden. Das erste Cluster bilden die regelmäßigen Aktivitäten, wie das Monitoring der ETL Prozesse, der Query Performance, der Konsistenz der BI Objekte und des Portals. Das zweite Cluster beinhaltet die Ausgestaltung der ITIL® Teilprozesse Incident Management, Problem Management und Change Management (siehe Abbildung). Im dritten Cluster werden zusätzliche Aufgaben wie z.B. das Implementieren von Changes oder neuen Anforderungen behandelt.

cundus  
Germany  
Duisburg  
Frankfurt  
Munich

cundus  
Switzerland  
Basel  
Zurich

cundus  
United Kingdom  
London

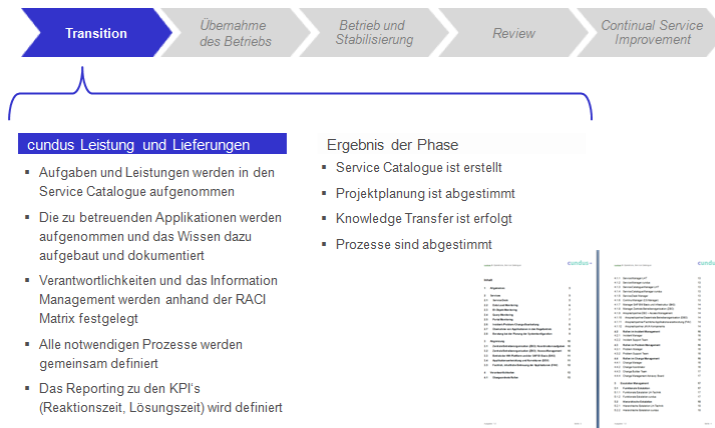
cundus  
United States of America  
Washington D.C.

cundus  
Canada  
Toronto

Discover more at:  
[www.cundus.com](http://www.cundus.com)

## Die Besonderheiten

Die Umsetzung der Aufgaben orientierte sich sehr stark an ITIL®, dem de facto Standard für Service Life Cycle Management. In der Transition Phase wurde der Service Catalogue in enger Abstimmung mit der zentralen Betreiberorganisation (ZBO) erarbeitet. Dieser beinhaltet die Beschreibung aller Dienstleistungen sowie eine Auflistung der zu betreuenden Applikationen. Außerdem wird das Informationsmanagement inklusive des Eskalationsmanagements beschrieben und die verantwortlichen Personen anhand einer RACI Matrix (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) benannt. Eine zentrale Rolle kam der Ausgestaltung der Prozesse des Incident-, des Problem- und des Changemanagements zu. Auf dieser Grundlage wurde das eingesetzte Tickettool, unter maßgeblicher Mitwirkung von cundus, entsprechend den Anforderungen des Kunden angepasst, womit ein automatisiertes Berichtswesen ermöglicht wurde.



### cundus Leistung und Lieferungen

- Aufgaben und Leistungen werden in den Service Catalogue aufgenommen
- Die zu betreuenden Applikationen werden aufgenommen und das Wissen dazu aufgebaut und dokumentiert
- Verantwortlichkeiten und das Information Management werden anhand der RACI Matrix festgelegt
- Alle notwendigen Prozesse werden gemeinsam definiert
- Das Reporting zu den KPI's (Reaktionszeit, Lösungszeit) wird definiert

### Ergebnis der Phase

- Service Catalogue ist erstellt
- Projektplanung ist abgestimmt
- Knowledge Transfer ist erfolgt
- Prozesse sind abgestimmt



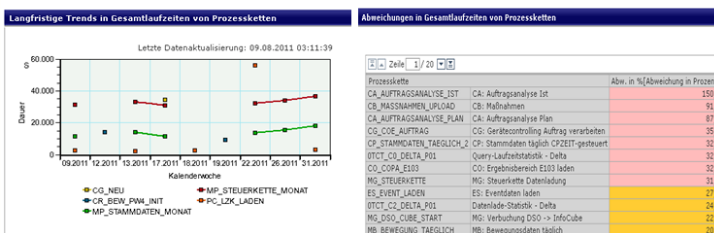
## Der Erfolg

Das Projekt erhielt besondere Aufmerksamkeit, da es für Lufthansa Technik die erste externe Auslagerung eines Application Supports darstellte. Nach nur zwei Monaten, in denen sowohl das Know-How zu den zu betreuenden Anwendungen vermittelt wurde, als auch die Prozesse gemeinsam definiert wurden, konnte der Betrieb von cundus übernommen werden. Die kurze Transition Phase ist auch darauf zurück zu führen, dass für die Definition der ITIL® Prozesse Dokumenten-Templates von cundus verwendet werden konnten, die nur noch durch ein Feintuning auf die Kundensituation angepasst werden mussten. Regelmäßige Aufgaben werden jetzt durch cundus wahrgenommen und sorgen für eine erhebliche Entlastung der Zentralen Betreiberorganisation. Diese gewinnt damit wieder mehr Freiraum, um die Lufthansa Technik BI-Plattform weiter zu entwickeln.

Die Ausgestaltung der ITIL® Prozesse für den BI-Application-Support hat sich in kürzester Zeit etabliert. Durchgeführte Optimierungen in den ETL Prozessen sorgen für verbesserte Datenqualität und Systemstabilität und damit auch für eine hohe Kundenzufriedenheit.

## Reportingbeispiel: Applikationsmonitoring SAP BW Frontendtool: Web-Applikation-Designer (LHT BI-Portal)

- Aufbau mit Web-Templates
- Unterschiedliche Darstellungen
- Flexible Skalierung



An dieser zentralen Stelle werden sowohl die Monitoring-Ergebnisse, als auch die Auswertungen aus dem Ticket Tool visualisiert.

## Die Technologie

Als Business Intelligence Plattform wurde SAP NetWeaver 2004s gewählt, da hier alle BI-Applikationen implementiert sind. Die Experten Tools des SAP BW kamen für Monitoring-Aufgaben zum Einsatz. Ticketaufgaben wurden über Remedy, einer darauf spezialisierten Software, abgewickelt. Als Informationsplattform zu den Service Leistungen wird das mit cundus entwickelte Administration Cockpit genutzt.

cundus  
Germany  
Duisburg  
Frankfurt  
Munich

cundus  
Switzerland  
Basel  
Zurich

cundus  
United Kingdom  
London

cundus  
United States of America  
Washington D.C.

cundus  
Canada  
Toronto