

TRAVEL: THOMAS COOK



„MIT HILFE VON MSTR KONNTEN WIR CA. 1.200 STATISCHE BERICHTE IN DER BISHERIGEN LÖSUNG DURCH RUND 50 REPORT-VORLAGEN IN MSTR ERSETZEN, DIE JE NACH ANFORDERUNG DER ENDBENUTZER, PARAMETRISIERT WERDEN.“
REINER MÜLLER, MANAGER MIS

Das Unternehmen

Thomas Cook ist mit 7,8 Milliarden Euro Umsatz, 19.800 Mitarbeitern, 33 Veranstaltermarken, 67 Flugzeugen und mehr als 2.400 Reisebüros die Nummer zwei der Reisebranche in Europa. Das Unternehmen ist in den Absatzmärkten Deutschland, Großbritannien, Irland, Frankreich, Belgien, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Ungarn, Polen, Slowakei und Slowenien vertreten.

Bis Ende 2006 war die Thomas Cook AG jeweils zur Hälfte im Besitz der beiden Gesellschafter KarstadtQuelle und Lufthansa. Seit Anfang des Jahres 2007 ist die KarstadtQuelle AG alleiniger Eigentümer. Die deutschen Veranstaltermarken von Thomas Cook umfassen Neckermann Reisen, Thomas Cook Reisen, Bucher Last Minute und Condor. Außerdem ist der Reisekonzern mit zahlreichen weiteren Marken in verschiedenen west- und osteuropäischen Märkten vertreten.

Im Geschäftsjahr 2005/06 hat Thomas Cook eine grundlegende strategische Neuausrichtung beschlossen und sich vom Modell des vollintegrierten Touristikunternehmens verabschiedet.

Der Konzern verfolgt eine „Asset light“-Strategie, d.h. er konzentriert sich auf das Kerngeschäft und trennt sich von kapitalintensiven Geschäftsbereichen, um schneller und flexibler auf veränderte Marktsituationen reagieren zu können. Ziel ist es, künftig als Veranstalter und Vermittler von Pauschalreisen und Bausteinangeboten aufzutreten. Gleichzeitig investiert das Unternehmen in den Ausbau zukunftsträchtiger Bereiche wie E-Commerce und den Aufbau einer gemeinsamen IT-Produktionsplattform für alle zum Konzern gehörenden Veranstalter.

Die Ausgangssituation

Aufgabe des DWH bei Thomas Cook ist es, die operativen Buchungssysteme, welche sehr performant und immer verfügbar sein müssen, von reinen Reporting-Aufgaben zu entlasten. Zugleich muss das DWH tagesaktuelle Informationen mit einer hohen Datenqualität für andere touristische Kernprozesse bereitstellen. Das DWH soll somit die Aufgaben eines konsolidierenden Data-Hubs, des Single-Point-of-Truths und des zentralen Berichtswesen für dispositive Prozesse erfüllen.



STATS:

	TOBIAS	COMIS
DATENBANK:	DB2 AUF IBM OS/390	ORACLE AUF AIX
SIZE:	1 TB	50 GB
# BENUTZER:	CA. 850 USER	75 USER
VERTEILUNG:	WEB, NARROWCAST	WEB, DESKTOP

ANWENDUNGEN:

ANALYSE VON HOTELKAPAZITÄTEN,
STANDARDBERICHTSWESEN,
DECKUNGSBEITRAGSRECHNUNG, FLUGKAPAZITÄTEN,
BUCHUNGSANALYSE, PREISE, ERLÖSE & KOSTEN

Für die Zukunft soll für die schon mit dem DWH verknüpften Prozesse eine Möglichkeit geschaffen werden, neue Anforderungen selbst umzusetzen oder weiterzuentwickeln, die Lösung so kontinuierlich zu verbessern und den Business Benefit zu steigern.

Daneben ist die Integration der getätigten Akquisitionen, die Einbindung generisch wachsender Einheiten in die zentralen Prozesse, sowie die damit verbundene Realisierung von Synergien eine fortlaufende Kernaufgabe. Die Reporting-Lösung bei Thomas Cook hat dabei eine zentrale Funktion: Sie dient dazu, neue Konzepte schnell umzusetzen, stabile und effiziente Lösungen zu entwickeln und soll zugleich die Datenqualität transparent sicherstellen.

Lösung durch MicroStrategy

MicroStrategy bietet mit seiner MicroStrategy Business Intelligence Plattform den Mitarbeitern Zugriff auf die intranetweite Web-Anwendung. Rund 730 Anwender nutzen das Data Warehouse über MicroStrategy Web oder NarrowCast Server, weitere 35 Fachbereichsmitarbeiter greifen über MicroStrategy Desktop auf das Data Warehouse zu. Von den Reporting, Planning und Monitoring Services der MicroStrategy Plattform profitieren die Abteilungen: Controlling, Auslastungs-Management, Revenue-Management, Verkauf, Einkauf und CRM.

Die Technik

Mit dem MicroStrategy Intelligence Server können auch komplexe Analysen auf stetig wachsenden Datenbeständen durchgeführt werden. So gelingt die Verlagerung vom produktorientierten zum

kundenorientierten Data Warehouse. Der MicroStrategy Intelligence Server bietet Skalierbarkeit, Flexibilität und Fehlertoleranz.

MicroStrategy bietet die Verknüpfung der Plattform mit anderen Werkzeugen – wie z.B. mit Excel oder Access.

Auf MicroStrategy Web greifen etwa 500 Anwender zu. Die Bedienung der html-Oberfläche ist einfach und intuitiv.

Business Intelligence Anwendungen

- Touristische Standardanalysen TOMIS = Thomas Cook Management Information System: Analyse des Ertrags, der durchschnittlichen Passagierzahlen, des durchschnittlichen Ertrags pro Passagier und der Dauer des Aufenthaltes
- Vertriebs-Standard-Analysen TOMIS: Auflistung der verschiedenen Vertriebswege abhängig von Katalogen und Saisonzeiten
- CRM-Analysen: Errechnung der Wahrscheinlichkeit, ob ein Kunde wieder bei Thomas Cook buchen wird
- Beschwerdemanagement: Beschwerden abhängig von Hotels, Location, Zielgebieten, Vergleiche zu anderen Hotels
- Management Information System für die Condor Airline (Flugplanung und -steuerung, Identifizierung von Routen mit niedrigen Margen, Reports über durchschnittliche Sitzplatzkosten, Flugauslastung, Ertrag, Kosten und Profit)
- Versendung von wöchentlichen, monatlichen und täglichen Reports an CxO's, Product Manager, Einkauf und Controlling zur Anzeige der durchschnittlichen Gästezahlen, Verkaufszahlen abhängig von der Destination, des Transporttyps und des Reisebüros

Fazit / Nutzen:

„Mit Hilfe von MSTR konnten wir zuletzt 1.200 statische Berichte in der bisherigen Lösung durch rund 50 Report-Vorlagen in MSTR ersetzen, die je nach Anforderung der Endbenutzer parametrisiert werden. Für die Anwender auf den verschiedenen Unternehmensebenen wurde ein konsistentes und transparentes Berichtswesen geschaffen. Die Mitarbeiter, vom Manager vor Ort in den Zielgebieten, über die Produktmanager und Controller in den Absatzländern bis zu den PowerUsern und Entscheidern in der Zentrale, werden proaktiv mit den für die jeweilige Aufgabe relevanten Informationen tagesaktuell versorgt“, so Reiner Müller, Manager MIS. „Zugleich kann sich die IT-Abteilung auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Die geschaffene Lösung ermöglicht es den Administratoren auf der Fachseite neue Anforderungen schnell und effizient zu realisieren.“ Diese Aufgabenteilung beschleunigt die Entwicklung der Anwendungen wesentlich.

Für die Umsetzung dieser erfolgreichen, unternehmensweiten Business Intelligence Lösung wurde Thomas Cook, anlässlich des MicroStrategy Symposiums 2007 in Frankfurt mit einem MicroStrategy Honors Award aufgezeichnet.