



Lufthansa Consulting

Am Boden alles im Griff –
GuV-Simulation und Prozessoptimierung für Ground Handler

■ Branche

Logistik

■ Aufgabe

Entwicklung einer Speziallösung für das Prozessmanagement bei Flughafendienstleistern

■ TOP Herausforderung

Kostentransparenz

■ Lösung

SAS® Strategic Performance Management
SAS® Activity-Based Management

■ TOP Nutzen

What-If-Simulationen für Prozessoptimierung
Produktkalkulation

Der Kunde

Als unabhängiges Tochterunternehmen der Deutschen Lufthansa bietet Lufthansa Consulting seit 1988 Services und Lösungen für die Luftfahrtindustrie an. Zu den Kunden des Unternehmens gehören Fluggesellschaften, Flughäfen und Luftfahrtbehörden ebenso wie Ground-Handling-Unternehmen, Frachterminalbetreiber, Flugzeughersteller und Finanzdienstleister. Die Lufthansa Consulting kennt die Luftfahrtindustrie in all ihren Facetten: Mit ihrem branchenspezifischen Know-how und exzellenten Methoden- und Technologiewissen realisieren die Experten von Lufthansa Consulting für diese Kunden individuelle Business-Lösungen.



Die Aufgabe

Mit steigenden Flugpreisen und immer mehr Wettbewerb im Luftverkehrsmarkt geraten auch die Anbieter von Bodenverkehrsdiensten, die Ground Handler, unter Kostendruck. Gleichzeitig erwarten die Fluggesellschaften erstklassigen Service von ihren Dienstleistern, die sich unter anderem um das Ticketing und den Check-in, um das Be- und Entladen der Flugzeuge, um das Catering oder um den Betrieb von Passagierlounges kümmern: Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Sicherheit. Um in diesem Umfeld die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu stärken, sind die Ground Handler darauf angewiesen, ihr Prozessmanagement zu

optimieren und so die eigene Kostenstruktur zu verbessern, um gegenüber den Kunden mit niedrigen Preisen punkten zu können.

Deshalb wollte Lufthansa Consulting eine neue Speziallösung für Ground Handler entwickeln, die gezielt auf diese Anforderungen ausgerichtet ist. Hierfür suchte das Unternehmen nach einer geeigneten Business Intelligence-Plattform, auf deren Basis das neue System entstehen sollte. Gefragt war eine Lösung, in der sich Organisationsstrukturen flexibel abbilden lassen bzw. unterschiedliche Datenbanken über automatisierte Stellenabfragen schnell und effizient angebunden werden. So können Kosten und Umsätze realtime auf Basis der veränderten Leistungen hochgerechnet werden. Ziel war es, zuverlässige Kosten-Nutzen-Analysen zu ermöglichen, um Verbesserungspotenziale ermitteln zu können. What-If-Szenarien sollten ebenso möglich sein wie das automatisierte Erstellen von Reports. Und last, but not least: Die BI-Lösung musste plattformunabhängig und flexibel in nahezu jede IT-Umgebung implementierbar sein – eine wichtige Voraussetzung, um eine neue Standardlösung für die Branche zu schaffen.

Die Lösung

Auf der Suche nach dem geeigneten Partner stellten die Experten von Lufthansa Consulting schnell fest, dass es eigentlich nur einen Hersteller gab, der ihre Anforderungen voll und ganz erfüllte: SAS®. Mit SAS® Activity-Based Management (SAS® ABM) und SAS®



Strategic Performance Management (SAS® SPM) hatte der weltgrößte BI-Anbieter gleich zwei Lösungen zu bieten, die sowohl aus technischer als auch aus fachlicher Sicht genau in das Anforderungsprofil passten. SAS ABM ist eine der weltweit erfolgreichsten Lösungen für das Prozesskostenmanagement – das genaue Zuordnen von Kosten zu den entsprechenden Prozessen und Produkten. SAS SPM hilft Firmen, Leistungsdaten aus den unterschiedlichsten Unternehmensbereichen konsistent zusammenzuführen und zu analysieren.

Das Grundgerüst der neuen Lösung bilden die brancheneinheitlichen Kernprozesse von Ground Handlern, die in SAS abgebildet werden. Hier haben die Experten von Lufthansa Consulting ihre ganze Luftfahrterfahrung ausgespielt. Dank der Flexibilität von SAS lassen sich diese Prozesse zusätzlich feinjustieren und an bestimmte Eigenarten jedes einzelnen Unternehmens anpassen. Über Standardschnittstellen zu allen gängigen operativen Systemen und Datenbanken greift das System auf verschiedene unternehmenseigene Daten

zu, zum Beispiel auf Kosten, Umsätze, Service-Level-Agreements oder Ressourcen, konsolidiert diese und bietet schließlich vielfältige Analysemöglichkeiten aus unterschiedlichen Perspektiven. Dabei werden dank SAS ABM den einzelnen Prozessen genau die Kosten zugeordnet, die sie tatsächlich verursachen – also auch die Anteile an Verwaltungs- und anderen Fixkosten. So erhalten Ground Handler ein wirklich transparentes Bild ihrer Kosten- und Prozessstruktur und können damit strategische Entscheidungen auf Basis gesicherter Fakten treffen. Über komplexe What-If-Simulationen ist das Management zudem in der Lage, Planspiele zu künftigen Entwicklungen durchführen und gezielt auf Marktveränderungen reagieren zu können. Darüber hinaus werden konkrete Kundenanfragen schnell und unter Berücksichtigung sämtlicher relevanter Profitabilitätsaspekte bearbeitet.

Der Nutzen

Mit der neuen Branchenlösung von Lufthansa Consulting können Ground Handler

- analysieren, wie sich Kosten ohne Abstriche bei der Servicequalität senken lassen
- die Profitabilität von Prozessen und einzelnen Services analysieren und Optimierungspotenziale aufdecken
- simulieren, wie sich Kosten und Umsatz verhalten, wenn einzelne oder mehrere Prozess-, Service- und Kundenparameter verändert werden
- die Auswirkungen von Veränderungen auf das Jahresergebnis erkennen
- die Auswirkungen neuer Marktbedingungen auf das eigene Geschäft schnell erkennen
- operative und strategische Entscheidungen auf Basis gesicherter Fakten treffen
- bestehende Preismodelle analysieren und neue simulieren
- Ressourcen planen und anpassen



**THE
POWER
TO KNOW.**

SAS Institute GmbH, In der Neckarhelle 162, 69118 Heidelberg, Germany
Phone +49 6221 415-123, Fax +49 6221 415-145 www.sas.de

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2007, SAS Institute Inc. All rights reserved.