



Rewe Pauschaltouristik

Die Arbeit mit dem Urlaub – Informationen für die Reiseplanung

*Informationsmanagement und Business Intelligence
bei der Rewe Pauschaltouristik*



*Projektleiterin Christina Drskovic und Andreas Wiesemann,
Leiter Informationstechnologie bei der Rewe Pauschaltouristik*

Seit 1994 versorgt ein dispositives Informationssystem auf Basis der SAS® Software das Management und die Urlaubsspezialisten bei der Rewe Pauschaltouristik mit Planungs- und Entscheidungsgrundlagen. Durch die Übernahme der LTU Touristik GmbH verdoppelten sich Datenvolumen und Zahl der Nutzer – Anlass für ein Update, bei dem das Informationssystem binnen kürzester Zeit auch technisch auf den allerneuesten Stand gebracht wurde.

Reisen sind verderbliche Güter: Jeder Platz im Flugzeug, der nicht besetzt ist, jedes fest eingekaufte Hotelbett, das leer bleibt, kostet den Reiseveranstalter Geld. Aussagekräftige und aktuelle Informationen über den Stand der Reisebuchungen und Reservierungen, über die offenen Kapazitäten bei Fluggesellschaften sowie bei den Hotel- und Ferienwohnungsanlagen sind für Entscheider und Experten bei der Rewe Pauschaltouristik daher besonders wichtig. Denn das Angebot von Last-Minute-Reisen, die Optimierung der Flugplanung oder die frühzeitige Stornierung nicht belegter Hotelbetten verhindern Verluste. Weitaus erfreulicher ist natürlich der umgekehrte Fall: Zeichnet sich ab, dass ein Ferienziel besonders beliebt ist, können die Einkäufer weitere Hotelbetten und Plätze bei den Fluggesellschaften buchen oder attraktive Alternativen präsentieren und bewerben.

Intelligente Konzeption

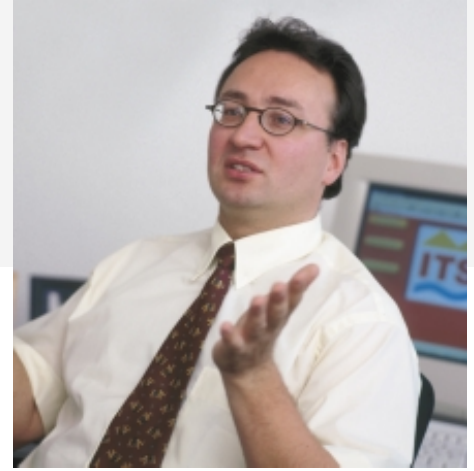
Bereits seit 1994 stützen sich die Mitarbeiter aller Unternehmen der heutigen Rewe Pauschaltouristik (siehe Kasten) auf das „IS“, das dispositive Informationssystem. In einem SAS Data Ware-

house sind die konsolidierten operativen Daten aus Reservierungs- sowie Buchungs- und Leistungsträgersystemen gespeichert. „Das IS sichert die schnelle und konsistente Versorgung der Anwender mit Informationen – entsprechend dem persönlich definierten Informationsumfang“, erklärt Andreas Wiesemann, Leiter Informationstechnologie bei der Rewe Pauschaltouristik. Dank des intelligenten Grundkonzeptes und des leistungsfähigen Datenmodells funktionierte das Informationssystem ohne größere Updates reibungslos. Durch die hohe Benutzerfreundlichkeit erfreute es sich auch bester Akzeptanz bei den Anwendern.

Als die Rewe Handelsgruppe im Jahr 2001 die LTU Touristik GmbH übernahm, mussten die IT-Experten schnell handeln: Das operative Geschäft von ITS Reisen und dem LTU-Touristik-Veranstalter Jahn Reisen sowie Tjaereborg wurde unter dem neuen Dach der „Rewe Pauschaltouristik“ zusammengefasst. Sowohl die Zahl der Anwender als auch die Datenmenge im Data Warehouse verdoppelten sich schlagartig. Im Data Warehouse sind mittlerweile rund 40 Gigabyte Daten

hinterlegt. Sobald die historischen Daten aus den alten Buchungssystemen der LTU Touristik GmbH integriert sind, rechnet Wiesemann sogar mit einem Datenvolumen von mehr als 60 Gigabyte. „Wir mussten rasch entsprechende Ressourcen zur Verfügung stellen, um die Ablage der zusätzlichen Datenmenge, die damit verbundenen längeren Batch-Laufzeiten der Datenübernahme sowie die notwendige Performance für die neuen Anwender gewährleisten zu können“, zählt Wiesemann die Anforderungen auf. Außerdem wurden das Reklamationssystem als weitere Datenquelle sowie zusätzliche Attribute aus dem operativen Reiseproduktionssystem eingebunden. Als neue Subsysteme wurden ein Inventarsystem, ein Vertragsverwaltungssystem und ein konzernweites Vertriebsinformationssystem eingeführt.

In diesem Zusammenhang initiierte das Team um die Projektleiterin Christina Drskovic auch gleich ein „Technik-Tuning“: Das Projektteam überarbeitete die Batch-Jobs, führte neue Serversysteme sowie einen Scalable Performance Data Server (SPDS) und ein neues Plattenkonzept ein. Innerhalb von



„Mit dem Web-Client haben die Anwender Zugriff auf alle Daten“, erklärt Wiesemann. „Dadurch entfallen zeitaufwändige individuelle Datenbankabfragen bei Spezialfragen. Und bei Änderungen – etwa wenn neue Reiseveranstalter dazukommen – müssen wir nicht mehr am Client programmieren.“

nur drei Monaten gelangen die Verjüngung des Systems, die Integration der operativen Daten der LTU Touristik GmbH sowie die Anbindung der neuen Anwender an das IS. „SAS hat uns dabei permanent zuverlässig unterstützt“, betont Wiesemann, der die jahrelange Zusammenarbeit mit SAS als „gut und fruchtbar“ bezeichnet. Andere Lösungsmöglichkeiten, so Wiesemann weiter, habe das Unternehmen daher allein wegen des immensen Zeitdrucks gar nicht erst in Betracht gezogen. „Die hohe technologische Leistungsfähigkeit der SAS Lösungen überzeugt uns nach wie vor.“

Vier Data Marts für die Experten

Heute arbeiten knapp 130 Anwender mit dem IS. Neben dem Top-Management der Rewe Pauschalistik nutzen die Entscheider und Experten der Bereiche Vertrieb, Produktmanagement und Beförderung das Informationssystem, das sich aufgabenspezifisch in vier Data Marts untergliedert:

- IS-Vertriebsmanagement
- IS-Flugleistungsmanagement
- IS-Hotelleistungsmanagement
- IS-Produktmanagement

Die vier Subsysteme liefern nutzergerechte Auswertungen und Planungsgrundlagen, die nach den verschiedensten sachlichen, regionalen und zeitlichen Dimensionen betrachtet werden können. Den Hoteleinkäufern erleichtert zum Beispiel das Wissen darüber, welche Unterbringungsmöglichkeiten zu welchen Zeiten besonders gut genutzt werden, ihre Disposition sowohl für die kommende Saison als auch bei kurzfristigen Engpässen.

Für die Betreuung der 8.700 deutschen Lizenzreisebüros bietet das IS-Vertriebsmanagement umfangreiche Abfragemöglichkeiten zu Umsätzen nach Verkaufsdatum, Reisezeit, Regionen, Katalogkennzeichen oder Vertriebsregionen. Beim IS-Flugleistungsmanagement lässt sich anhand der Vorwochenhistorien der Abverkauf gebuchter Flugzeugplätze exakt beobachten und steuern.

Mobile Lösung

Um den Hoteleinkäufern und den Distriktleitern, die für die Betreuung der Reisebüros zuständig sind, auch unterwegs Zugriff auf die für ihre Arbeit essenziellen Informationen zu bieten,

arbeitet das Projektteam um Andreas Wiesemann derzeit an der Einführung eines web-basierten Clients. „Mit dem Web-Client haben die Anwender Zugriff auf alle Daten“, erklärt Wiesemann. „Dadurch entfallen zeitaufwändige, individuelle Datenbankabfragen bei Spezialfragen. Und bei Änderungen – etwa wenn neue Reiseveranstalter dazukommen – müssen wir nicht mehr am Client programmieren.“ Bei einem ersten Test zeigten sich Key-User aus den Fachbereichen vor allem von den Abfragevarianten, der leichten Bedienbarkeit in Kombination mit der Flexibilität und der ausgezeichneten Visualisierung des Web-Clients von SAS begeistert. Trotzdem werden beim User-Interface in enger Kooperation mit SAS noch einige Details modifiziert, um den Umstieg für alle Nutzer problemlos zu gestalten. „Eine neue Lösung muss immer besser sein als die alte“, betont Wiesemann. „Denn wie gut ein Informationssystem wirklich ist, das bestimmt letztlich der Anwender.“ ■

Technische Angaben

Folgende SAS Produkte werden für das Informationssystem bei der Rewe Pauschaltouristik eingesetzt:

Server: Base SAS, SAS/Graph®, SAS/FSP®, SAS/Share®, SAS/Connect®, SAS/Share*Net™,
SAS/IntrNet®, SAS/OLAP® Server, SAS/MDDDB® Server, SAS/SDPS®

Client: WebEIS™, WebAF™, AppDev Studio™

Die Rewe Touristik

Die Touristik ist neben dem Lebensmittelhandel das zweitgrößte Geschäftsfeld der Kölner Handelsgesellschaft. Unter ihrem Dach sind die Pauschalveranstalter ITS Reisen, Jahn Reisen und Tjaereborg (Rewe Pauschaltouristik) sowie die Bausteinveranstalter Dertour, ADAC Reisen und Meier's Weltreisen (Rewe Bausteintouristik) angesiedelt. Im Jahr 2000/2001 verreisten fast fünf Millionen Urlauber mit den sechs Rewe-Veranstaltern. Dabei wurden mehr als 2,7 Milliarden Euro umgesetzt. Das entspricht einem Marktanteil von 18 Prozent*.

Im deutschen Reisevertrieb steht die Rewe Touristik an der Spitze. Unter ihrem Dach vereinigen sich rund 2000 Reisebüros. Dazu zählen Atlas Reisen, DER Reisebüro, Derpart, Atlas Franchise, TourContact und die Partner der RSG (Reisebüro Service Gesellschaft für ungebundene Kooperationen). Zusammen kamen die touristischen Töchter im Geschäftsjahr 2000/2001 auf einen unkonsolidierten Gesamtumsatz von knapp fünf Milliarden Euro. Seit Januar 2001 hält die Rewe auch 40 Prozent an der Fluglinie LTU International Airways.

* Quelle: FWW



SAS Institute GmbH
In der Neckarhelle 162
D-69118 Heidelberg
Tel: 06221/415-123
Fax: 06221/415-145

www.sas.de

SAS World Headquarters
SAS Campus Drive
Cary, NC 27513 USA
Tel: (919) 677 8000
Fax: (919) 677 4444
Web: www.sas.com