

Projektreferenz Kundenbindungssystem CLP

Projektname

Kundenbindungssystem CLP (VARIG S.A., Brasilien)

Kunde

VARIG S.A., Brasilien

Kundeninformation

VARIG ist die größte Fluggesellschaft in Lateinamerika. Im Schnitt starten 459 Maschinen täglich und befördern im Jahr mehr als 10 Mio. Passagiere. Die Gesellschaft fliegt 19 Länder in vier Erdteilen und 34 brasilianische Städte an.

VARIG ist Teil des Airline–Netzwerkes Star Alliance, in dem Lufthansa eine führende Rolle spielt.

Branche

Luftfahrt

Projekttyp

Projektmanagement, Systementwicklung

Technische Plattformen

IBM OS/390, CICS, DB2, COBOL

Ausgangssituation

United Airlines und Lufthansa beschlossen 1997, die brasilianische Airline VARIG bei Ihrem Beitritt zur Star Alliance mit erprobten Software–Lösungen zu unterstützen. Eine dieser Lösungen war das Kundenbindungssystem (Meilenbonussystem) MileagePlus der United Airlines.

United Airlines, Lufthansa und VARIG kamen überein, dass Lufthansa Systems die MileagePlus Software an die Bedürfnisse von VARIG anpassen und einführen sollte.

Projektbeschreibung

Lufthansa Systems stellte in Frankfurt ein gemischtes Projekt–Team („Frankfurter Team“) aus eigenen Mitarbeitern und Experten von icon zusammen. In diesem Projektteam nahm icon folgende operative und steuernde Aufgaben wahr:

Verantwortung

- Projekt–Management
- Vertragsverhandlungen
- Kommunikation mit Partnern
- Koordination des gemeinsamen Vorgehens von VARIG, United Airlines und Lufthansa Systems
- Technische und fachliche Konzeption

Mitarbeit

- Entwicklung
- Datenbank–Management
- Testen

Während der gesamten Projektlaufzeit bestanden neben dem Frankfurter Team weitere Projektgruppen bei VARIG in São Paulo und bei United Airlines in Los Angeles, welche für das jeweilige Kundenbindungssystem verantwortlich waren. Eine der zentralen Funktionen des Frankfurter Teams war die Koordination der Aktivitäten.

Die Abstimmung, sowohl auf fachlicher als auch auf Management–Ebene, erfolgte hauptsächlich über Telefon und eMail unter Berücksichtigung der verschiedenen Zeitzonen. Zusätzlich reisten Vertreter des Frankfurter Teams nach Sao Paulo, Rio de Janeiro und Los Angeles. Die Arbeiten vor–Ort erstreckten sich über Zeiträume von 2 bis 12 Tagen.

Technische Aspekte

Ziel war die Portierung des gesamten MileagePlus Systems in die IT–Landschaft der VARIG, sowie die wunschgemäße Anpassung an die Bedürfnisse der VARIG und die Migration der vorhandenen Datenbestände.

Dazu wurden eine Entwicklungs– und eine Test–Umgebung in Frankfurt aufgebaut, die vergleichbar mit denen von United Airlines sein mussten.

Zentrale Aufgaben waren der Aufbau der DB2–Datenbank und die Anpassung einer Vielzahl von COBOL–Programmen. Hinzu kam die Einbindung von 3rd Party Products. Dabei handelte es sich z.B. um einen Report Generator oder ein Mailing System.

Um die Mitarbeiter der Projektgruppen in São Paulo und in Los Angeles optimal einzubinden, wurde für diese ein

icon GmbH – Information Consulting: Kundenbindung CLP

performanter Fernzugriff auf Daten und Programme eingerichtet.

Projektdauer

April 1997 – Mai 1998

Ergebnis, Kundennutzen

Das Projekt wurde auf Wunsch von VARIG aus politischen Gründen kurz vor Einführung von MileagePlus für VARIG eingestellt. Dabei wurde betont, dass VARIG sehr zufrieden mit der Arbeit des Frankfurter Teams war.