

# Thai Airways auf Höhenflug mit dem arcplan-basierten Management Cockpit

„Bei Thai Airways haben wir die arcplan-Lösung zur Entwicklung spezieller Diagramme für die einzelnen KPIs genutzt und die Diagramme gemäß unserer eigenen arcplan-basierten Cockpit Suite angeordnet und gegliedert. Die Lösung von Thai Airways ist ausgesprochen umfassend und dennoch so flexibel, dass die Mitarbeiter sie schnell und einfach an sich verändernde Unternehmensanforderungen anpassen können. Installation und Aufbau der arcplan-Lösung und der Cockpit Suite gingen sehr einfach und schnell vonstatten. Wir konnten das Projekt in weniger als 6 Monaten zu ausgesprochen angemessenen Kosten abschließen.“

Frédéric de Woot, Technical Director, NET Research

## Branche

- Logistik, Lufttransport

## Lösung

- Cockpit Suite basierend auf arcplan Enterprise und entwickelt durch den arcplan-Partner NET Research

## Unternehmen/Land

- Thai Airways/Thailand

## Informationsbedarf

- Integrierte Darstellung von Informationen aus diversen Systemen zur Unterstützung der Messung der Corporate Performance
- Besserer Einblick in komplexe Daten

## Software

- arcplan Enterprise
- Cockpit Suite
- Oracle database

## Users

- Momentan 10-15 Führungskräfte und Vorstandsmitglieder

## Vorteile

- Verbesserte Corporate Performance
- Erhebliche Zeiteinsparung
- Effizienzsteigerung im operativen Bereich
- Bessere Nutzung der Ressourcen

Thai Airways ([www.thaiair.com](http://www.thaiair.com)) ist die nationale Fluglinie des thailändischen Königreichs und betreibt vom Heimatflughafen Bangkok innerthailändische, regionale und interkontinentale Flüge. Seit der Eröffnung des neuen internationalen Flughafens Suvarnabhumi hat Thai Airways ein neues Kapitel in seiner Firmengeschichte aufgeschlagen. Die globale Entwicklung des Unternehmens macht es für das Management erforderlich zu jeder Zeit präzise, zeitnahe Informationen über alle operativen Aktivitäten weltweit zu haben. Thai Airways beschäftigt mehr als 25.000 Menschen und generierte in 2005 einen Umsatz von mehr als 4,5 Mrd. US-\$. Das Unternehmen ist Mitglied der Star Alliance, dem weltweit größten Fluglinienkonsortium.

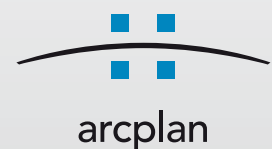
Thai Airways profitiert durch die arcplan-basierte Cockpit Suite von einer Process-Driven Analytics-Lösung, die Vorstandsmitgliedern und Führungskräften die Überwachung und Steuerung der Geschäftsaktivitäten ermöglicht und sie bei der Entscheidungsfindung unterstützt. Die Applikation liefert Echtzeitinformationen, die in Form von Grafiken auf 18 Bildschirmen in einem eigens als Cockpit angelegten Raum angezeigt werden. Jedes einzelne Chart zeigt den Status eines Key Performance Indicators. Das Management Cockpit erlaubt den Führungskräften die Entwicklung vordefinierter KPIs, wie Routenprofitabilität, Unterhaltskosten einzelner Flugzeuge und Kundenzufriedenheit mit dem Bordservice, zu überwachen und einzugreifen, wenn Indikatoren von den Vorgaben abweichen. Darüber hinaus unterstützt das Cockpit die Anforderungen an das Management Reporting eines globalen Unternehmens, da es alle Aspekte der Geschäftsaktivitäten abdeckt.

## Die Ausgangssituation

Vor der Einführung der Cockpit Suite waren die Daten zur Entscheidungsunterstützung auf unterschiedliche Unternehmenseinheiten, Abteilungen und Datenquellen verteilt. Vor Managementmeetings kontaktierte ein Mitarbeiter team die Informationsträger in den unterschiedlichen Geschäftseinheiten und konsolidierte die Daten in einem Bericht. Wenn ein operativer Prozess in eine kritische Phase kam, erreichten die Informationen die Entscheider häufig zu spät um noch angemessen reagieren zu können. Außerdem waren die Berichte sehr umfangreich und beinhalteten eine große Anzahl verschiedenartiger Informationen, die dem Management die Interpretation erschwerten und somit erfolgskritische Entscheidungsprozesse nicht erleichterten.

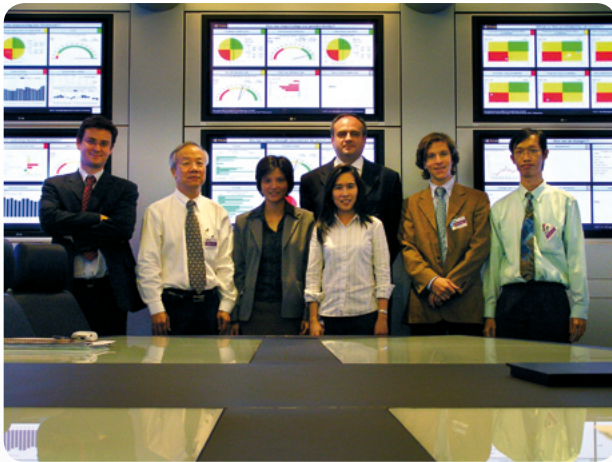
## Das Projekt

Die Führung von Thai Airways entschloss sich zu einer Reorganisation, um die internen Geschäftsprozesse zu rationalisieren und den Informationsfluss zu vereinheitlichen. Anfang 2005 erarbeitete NET Research gemeinsam mit den Führungskräften von Thai Airways innerhalb von 2 Monaten die KPIs, die im Management Cockpit dargestellt werden sollten. Die Lösung bietet dem CEO und den Executive VPs von Thai Airways eine integrierte Darstellung der we-



sentlichen Kennzahlen. Sämtliche Kenngrößen des Unternehmens werden gemäß der von Net Research entwickelten Cockpit-Methode angezeigt. Diese Kenngrößen beziehen sich beispielsweise auf die Routenprofitabilität. Dabei nutzen die leitenden Mitarbeiter arcplan-basierte Grafiken mit unterschiedlichen Drill-down-Funktionalitäten, um auf einen Blick feststellen zu können, ob einer bestimmten Route zusätzliche Investitionen zukommen sollen. Durch den besseren Gesamteinblick in die Unternehmensperformance und die Ursachen für bestimmte Entwicklungen unterstützt die Lösung das Management von Thai Airways im gemeinsamen Entscheidungsprozess. Ein weiterer KPI bezieht sich auf die Kosten der einzelnen Flugzeuge. Diese Größe hat direkten Einfluss auf das Ergebnis. Das Management nutzt eine Vergleichsübersicht über jeden Flugzeugtyp mit den verbundenen Kostenstrukturen, um Entscheidungen hinsichtlich der Anschaffung bestimmter Flugzeugtypen zu untermauern. Das Cockpit unterstützt auch bei der Einhaltung der Unternehmensstrategie, da es punktgenau Abweichungen von den Unternehmenszielen aufzeigt. Ein weiterer wichtiger KPI liefert Daten zur Qualität des Bordservices. Die Entscheidungsträger prüfen die Kundenzufriedenheit für jeden einzelnen Flug und vergleichen diese Werte mit denen des Wettbewerbs. Diese Informationen bieten ihnen schnelle Leitlinien, welche Services auf welche Weise verbessert werden sollen.

### Der Nutzen für das Unternehmen



Bei Thai Airways liefert das Management Cockpit eine verbesserte Corporate Performance, da Manager die operativen Kosten detailliert verfolgen und sehr schnell korrigierend eingreifen können, bevor die Geschäftsaktivitäten negativ beeinflusst werden. Weiterhin ermöglicht die Lösung wesentliche Zeiteinsparungen, da präzise Informationen über die weltweiten Aktivitäten sofort verfügbar sind und Ressourcen, aufgrund der verbesserten Verfügbarkeit der vormals mit der Datensammlung ausgelasteten Mitarbeiter, effektiver eingesetzt werden können. Ein weiterer Vorteil ist die schnelle

und einfache Entwicklung komplexer analytischer Anwendungen mit arcplan. Es erleichtert den Mitarbeitern die schnelle und einfache Anpassung der Lösung an sich verändernde Anforderungen. Für die Zukunft plant das Unternehmen eine Anzahl spezifischer, abteilungsbezogener Management Cockpit-Lösungen mit gleicher Ausrichtung.

### Über arcplan-Partner NET Research

NET Research wurde 1989 von Prof. Patrick Georges, einem praktizierenden Neurochirurgen, in Belgien gegründet. Georges entwarf das Konzept des Management Cockpits, um Führungskräften auf eine Art und Weise KPIs zur Verfügung zu stellen, die es Ihnen ermöglichte, diese schnell und einfach zu erfassen. Das Unternehmen setzte dieses Konzept in der Cockpit Suite um, einer Lösung, die auf arcplan Enterprise basiert. Heute wird NET Research von Grégoire Talbot geführt und es wurden mittlerweile über 200 Management Cockpits implementiert. Mehr Informationen unter [www.management-cockpit.net](http://www.management-cockpit.net).

### arcplan Information Services GmbH

arcplan ist der führende Anbieter von Process-Driven Analytics-Software und Services. arcplan ermöglicht Unternehmen den Einsatz analytischer Lösungen, die eine Vielzahl von IT-Systemen integrieren und die Prozesssteuerung in Unternehmen optimieren. Dabei werden die in den Systemen und Datenbanken vorhandenen Informationen in Real-time nutzbar gemacht.

[www.arcplan.com](http://www.arcplan.com)