



iflight
CREW

汉莎航空 机组运行实现转型



客户概述

德国汉莎航空公司 (Deutsche Lufthansa AG) 是德国航空公司，该公司及其子公司是欧洲最大的承运商，客运量和机队规模都处于领先地位。机队旗下共有**280多架飞机（615架飞机，含子公司的飞机）**，目前的服务范围覆盖**18个国内和197个国际目的地**，涉及非洲、美洲、亚洲和欧洲的**78个国家**。

汉莎航空是全球最大的商业航空公司联盟（星空联盟）的五个创始成员之一。该公司旗下还拥有几个客运品牌，如奥地利航空公司、瑞士国际航空公司、欧洲之翼航空公司和德国之翼航空公司（汉莎航空称其为客运航空集团），以及几家航空相关的公司，如隶属于汉莎航空集团的汉莎航空技术公司。

汉莎航空与IBS：长期联系纽带

自2011年以来，IBS成功地提供了新一代IT解决方案，助力汉莎航空及其各子公司实现关键业务目标。

合作之初，IBS为汉莎货运航空公司（LCAG）打造了综合货运应用平台（iCAP），取代其传统的Unisys平台，为该航空公司节省了可观的成本。该平台基于IBS的iCargo平台，后者自双方合作之初就用于整合LCAG的IT布局，助力彻底实现数字化转型，提升了客户体验并显著降低了复杂性。如今，IBS作为其系统的测试工厂，在维持LCAG IT布局的最高质量标准方面发挥着关键作用。



背景

汉莎航空机组人员管理

汉莎航空日均航班达2000架次，客运和货运总共约有28000名机组人员，包括5000名飞行员和23000名航班空服人员。过去30多年中，汉莎航空机组人员分配和部署历经演变，运行环境高度复杂，该公司的设备既有新组件，也有服役时间超过40年的老组件。Unisys主机作为这些组件的核心，充当着实际排班系统和配对系统工作的架构。该主机还包含数据、业务规则和控制系統组件之间通信的关系逻辑。该主机支持多个与机组人员有关的业务流程，例如机组人员住宿管理、机组人员APIS、空载返航航班的自动预订和相应的e-tix生成、机组人员值机、机组人员数据的存储和修改以及报告的生成。

这种传统主机系统维护高昂，用其维持运营举步维艰，给业务带来了难以承受的高风险。



IBS成功地取代了历史长达40年的Unisys系统，成为汉莎航空IT布局中机组人员管理的支柱

关键挑战

成本上升 - Unisys 系统需要定期维护和频繁升级，所费不赀，导致汉莎航空的IT成本上升到难以管控的程度。

运营风险渐增 - 加强CMS（内容管理系统）的布局，会使复杂的分组中出现大量不同的模块（接口众多且不使用任何中间件），其核心系统开发历史可追溯到1978年。难以确保及时提供支持，人们对这样的系统能维持多久迟早会产生质疑。这对企业来说风险太高，而且以任何方式缓解风险都代价昂贵。

可扩展性问题 - 布局新增系统需要做大量的工作来确保与传统协议的向后兼容性，因此难以实现系统可扩展性。此外，以前部署的点到点接口策略使得扩展和快速采用新业务流程极具挑战性。

旧技术标准 - 由于规模和需求线性增长，对高级技术系统的需要表明旧技术标准会成为绊脚石。修复整个平台是确保汉莎航空业务可扩展性和增长的关键。



解决方案

IBS Software要彻底改变托管在Unisys平台上的机组人员管理系统（CMS）IT布局，并采用配对与排班iFlight机组人员平台应用数据模型及飞行和机组人员数据来取而代之。这个最先进的平台全面负责汉莎航空机组人员管理运行的基本整合，现在属于所有飞行和机组人员的运行核心。IBS建立了40多个入站和出站接口，以及针对机组值机、机组API、酒店和交通、机组人员预订以及e-tix和报告等业务领域的其他功能。IBS还确保现有平台和新系统在一定时间内并行运行，并进行数据验证，确保新平台的功能和接口正常工作，避免任何数据不一致的情况。该应用程序于2018年8月上线，在短短四个月内（创建这个案例研究时），已经管理了520000多次机组人员酒店预订、120000条入境消息、110000次空载返航机组人员预订，并处理了近7亿条关于飞行、入境、酒店预订和系统间通信的实时消息。

“依靠整个IBS团队完美实施的解决方案、令人难以置信的专门技能、团队合作和承诺，就能实现飞跃，从UNISYS机组人员管理系统迁移到IBS新iFCM解决方案！他们超额完成规定的任务，确保在规定的时间内和预算内成功地管理这一复杂的项目。”

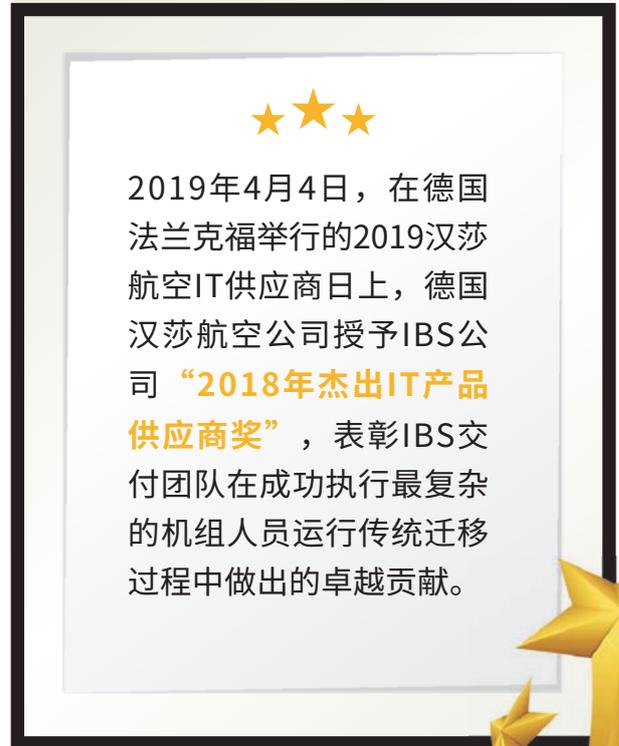
Florian Wikenhauser 博士

汉莎航空IT服务工厂飞行与机组人员运营高级总监



Key Results

- 绝佳的技术架构** - 从Unisys迁移到基于IBS iFlight Crew的新解决方案后，汉莎航空的CMS布局就奠定绝佳的技术架构基础。新解决方案的优势包括：从网络浏览器访问单一系统与CUTE兼容并符合GDPR标准，由基于组件的部署提供的架构具有可扩展性，还可向核心平台灵活添加功能模块。
- 解决方案符合未来要求** - 执行解决方案后，IBS允许对当前系统执行基于工具的数据迁移过程，该解决方案还支持与外部系统的轻松整合，经整合的API支持基于IATA和XML的数据交换，并支持与外部系统整合的网络服务。
- 低风险、高回报** - 汉莎航空的核心要求是确保大幅降低其业务风险。IBS的iFlight数据模型可灵活满足复杂的大型航空公司的要求，并通过各种方式成功适应客户的特定需求。由于高度满足数据维护功能和特性（如反映机组人员配对与排班详情的分布式甘特视图）的要求，汉莎航空能清楚地发现高度符合其要求带来的好处。



关于IBS Software

IBS Software 是全球领先的旅游业SaaS解决方案提供商，为航空、旅游与巡航和酒店行业的客户管理关键任务运行。IBS 为航空业提供的解决方案包括机队和机组人员运行、飞机维修、乘客服务、忠诚度计划、员工旅游和航空货运管理。IBS Software 还运行需求网关，利用这一B2B和B2C实时推销与分销平台，向全球酒店公司和数字销售渠道网络提供酒店客房存量、房费和空房情况。对于旅游和巡航业，IBS提供了以客户为中心的全面数字平台，涵盖陆上在线和机载解决方案。IBS Software在全球设有11个办事处。黑石集团是IBS Software的股东。

有关更多详情，请访问：<https://www.ibsplc.com>

ibsoftware

通过技术创新重新界定旅游的未来前景