

FLUGHAFEN HAMBURG FLIEGT AUF AVIATION-ANALYSEN MIT QLIKVIEW

„Mit QlikView können wir sämtliche statistischen Erhebungen, beispielsweise unsere Ergebnisse aus der Fluggastbefragung und Buchungsdaten der Reisebüros, vereinen. Schwere Statistikarbeit wird auf diese Weise ganz leicht und transparent.“

– Marco Niermann, *Manager Marketing Research*,
Flughafen Hamburg GmbH



Herausforderung Airline-Akquise

Der Flughafen Hamburg ist der fünftgrößte Flughafen in Deutschland. Rund 13,7 Millionen Passagiere nutzten 2012 den Stadtflughafen für Flugreisen zu 115 nationalen und internationalen Zielen mit einer der 65 vertretenen Fluggesellschaften.

Im Rahmen seiner Expansionsstrategie setzt der Flughafen sowohl auf den Ausbau der Destinationen als auch die Akquise neuer Airlines. Für die Verhandlungen mit den Fluggesellschaften werden Informationen aus drei wesentlichen Datenquellen analysiert:

Die Flugberichte der Luftverkehrsgesellschaften werden über die Standard-Software FLIRT statistisch nach Kenngrößen wie Anzahl der Passagiere und Flugbewegungen pro Destination ausgewertet. Im Rahmen einer jährlichen Befragung von 10.000 Passagieren werden unter anderem demografische Daten, Informationen zu Reisegrund, Buchungsklasse und Check-in-Verfahren erhoben. Ausgewertet wurden die in Excel vorgehaltenen Informationen bisher per Access-basiertem Tool nach maximal zwei Dimensionen. Darüber hinaus werden Marketing Information Data Tapes (MIDT) aus gängigen Reservierungssystemen der Reisebüros wie Amadeus oder Sabre herangezogen. Hier interessieren insbesondere Passagiermengen und Ticketpreise, die ein wichtiges Indiz für die Beurteilung der Werthaltigkeit einzelner Destinationen sind. Auch hier nutzte der Flughafen für den Export und die Darstellung MS Excel.

Kernanforderungen Visualisierung und Datenverknüpfung

Aufgrund der fehlenden Möglichkeit, Auswertungsergebnisse direkt in Grafiken umzusetzen und Daten der einzelnen Quellen zu verzahnen, war die Aufbereitung der Analysen für Präsentationen mit erheblichem Zeitaufwand verbunden.

Auf einem Branchen-Event wurde die Flughafen Hamburg GmbH auf die Analyse- und Reportinglösung QlikView aufmerksam und kam zu der Überzeugung, genau die richtige Plattform für die Optimierung der Aviation-Analysen gefunden zu haben. Ausschlaggebend war zum einen der anwendergesteuerte Business-Discovery-Ansatz, der Nutzern die Möglichkeit gibt, eigenständig dynamische,

LÖSUNG IM ÜBERBLICK

Flughafen Hamburg GmbH
Betreiber-Gesellschaft des internationalen Flughafens der Stadt Hamburg

www.ham-airport.de

Branche
Luftfahrt

Abteilungen
Market Research
Marketing

Regionen
Deutschland

Herausforderungen

- Auswertung verschiedener Datenquellen über ein Front-End
- Reduktion des zeitlichen Analyse-Aufwands
- Vereinfachung der Datenauswertung
- Erweiterung der Analyseoptionen
- Optimierung der Visualisierbarkeit der Auswertungsergebnisse

Lösung

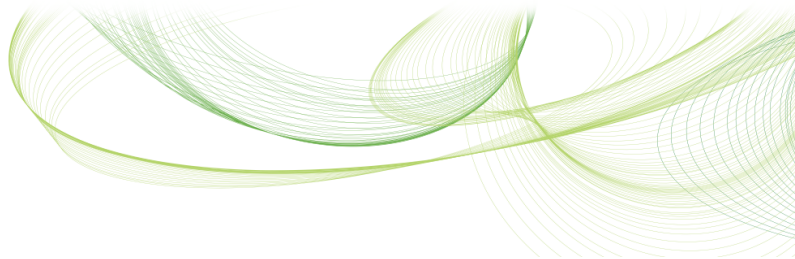
Implementierung von QlikView und Bereitstellung zur Auswertung von diversen Excel-Datenbanken binnen weniger Wochen

Vorteile

- Unkomplizierte Bedienbarkeit
- Hohe Analysegeschwindigkeit
- Eigenständige Nutzung seitens der Marketing-Mitarbeiter
- Detailliertere Analysen
- Optimierte Reaktionsgeschwindigkeit bei Informationsanfragen seitens der Airlines

Systemumgebung
Datenbanken: Excel

QlikTech Partner
akquinet AG



flexible Reports für ihren jeweiligen Arbeitsbereich zu erstellen. Zum anderen überzeugte die assoziative Datenbanktechnologie, mit der Daten verschiedenster Quellen schnell und problemlos miteinander verknüpft werden können. Mittels der In-Memory-Technologien werden alle Daten im Arbeitsspeicher vorgehalten und ermöglichen auf so hochgradig performante Analysen, selbst bei mehreren 100 Millionen Datensätzen. Darüber hinaus punktete die Software mit vielfältigen Visualisierungsoptionen

Tiefe Analysen, weniger Zeitaufwand

Binnen weniger Wochen wurde die Plattform implementiert und produktiv gesetzt. Bei der Entwicklung neuer sowie der Anpassung vorhandener Applikationen unterstützte die akquinet AG – sehr zur Zufriedenheit der Flughafenbetreiber: „Wir haben uns einen lokalen Partner gewünscht, der nicht nur QlikView, sondern auch unser Business versteht. Genau das bietet uns akquinet“, bestätigt Marco Niermann, Manager Marketing Research, Flughafen Hamburg GmbH. Das unabhängige IT-Beratungsunternehmen hat sich auf die Einführung von Standard-Software und Entwicklung von Individuallösungen sowie deren Integration spezialisiert.

Mit dem Einsatz von QlikView hat sich der Zeitaufwand für Analysen um 70 Prozent reduziert. Das zahlt sich besonders bei den Vorbereitungen auf die jährlich stattfindende Kontaktmesse World-Routes aus, wie Niermann erklärt: „In einer Art ‚Speed Dating‘ über drei bis vier Tage treffen wir 60 bis 80 Airlines. Pro Fluggesellschaft wird eine Präsentation mit einem Umfang von vier bis acht Einzelseiten benötigt. Hierzu musste früher jede Datenquelle einzeln ausgewertet, die Ergebnisse in Excel exportiert, Charts erstellt und in Präsentationen eingebaut werden. Wir haben uns drei Wochen lang vor der Messe nur noch mit der Produktion dieser Dokumente beschäftigt. Für die eigentliche analytische Arbeit blieb kaum Zeit.“

„Wenn wir uns heute den Markt Hamburg – Madrid anschauen wollen, genügt ein Knopfdruck und wir sehen auf einen Blick sämtliche Informationen zu den Schlüsselfeldern Airline, Destination und Zeitraum aus allen unseren Datenquellen in einer Oberfläche“, so der Manager Marketing Research weiter. „Tiefer gehende Analysen, beispielsweise auf Monatsbasis, sind ganz einfach abrufbar.“

Schnellere Information = höhere Kundenzufriedenheit

„Wir bieten Airlines ein breites Informationsportfolio, das etwa bei der Einschätzung hilfreich ist, ob eine Strecke neu aufgenommen werden soll oder wie attraktiv unser Flughafen für neue Airlines ist“, erläutert der Marktforscher. „Dank QlikView können wir Kunden heute binnen weniger Stunden ein Fact Sheet zu ihren spezifischen Analysewünschen bereitstellen, was sich sehr positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.“

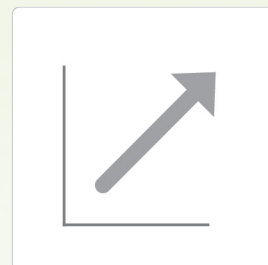
So werden für Outgoing-Potenzialbewertungen Angaben zur Anzahl von Hamburger Bürgern mit ausländischer Herkunft einbezogen. Für Inbound-Tourismus-Analysen werden Übernachtungszahlen der Hamburg Tourismus GmbH integriert.

Der Einsatz von QlikView soll künftig erweitert werden. Geplant ist, die Business-Discovery-Plattform auch in der Kampagnenplanung und -steuerung sowie für Analysen im Bereich Center Management einzusetzen. Außerdem soll ein umfangreiches Management-Cockpit realisiert werden.

TIME TO VALUE

Wenige Wochen

für die Implementierung, Applikationsentwicklung und Produktivsetzung



RETURN ON INVESTMENT

70 Prozent

weniger Aufwand für die Analyserstellung