

Optimierte Lösung für Last Minute-Hotelbuchungen

Bei schlechten Witterungsverhältnissen oder technischen Problemen kann es vorkommen, dass Passagiere ihren Weiterflug (Outbound Flight) nicht wie geplant antreten können. Die Fluggesellschaft (Operating Carrier) ist für die Betreuung der Passagiere verantwortlich. Am Flughafen Zürich übernimmt Swissport als Groundhandler diese Betreuung für viele Airlines.

Swissport muss in dieser Situation die Fluggäste rasch in Hotels unterbringen oder ihnen bei Verspätungen entsprechende Essengutscheine ausstellen. Bis anhin erfolgen diese Prozesse wenig automatisiert und sind fehleranfällig. Die Voucher werden aus Excel-Dateien vorgedruckt oder vollständig von Hand ausgefüllt. Die Aufgabenstellung dieser Bachelorarbeit bestand darin, die Prozesse zu analysieren und in einem «Proof of Concept» abzubilden. Es galt für die Hauptprobleme Input der Hoteldaten, Zuweisen der Hotelzimmer, Erstellen der Voucher und Datenlieferung an die Hotels passende Lösungen zu finden. Alle Prozesse wurden untersucht und dazu geeignete Lösungsvarianten ausgearbeitet. Auf Grund von technischen und operativen Vorgaben der Hotels musste der Input für die Verfügbarkeiten über eine manuelle Eingabe via Webinterface realisiert werden. Um dem Transfer Desk Manager die nötigen Eingriffsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen, erfolgt die Zuweisung der Hotelzimmer nur halbautomatisch. Damit der Check-In Prozess in den Hotels vereinfacht werden kann, erhalten die Hotels Zugriff auf die Passagierinformationen, damit sie sich besser auf das Eintreffen der Gäste vorbereiten können. Der Druck von Vouchern wurde über Laserdrucker realisiert. Eine Anbindung an die speziellen Ticketdrucker wäre im Rahmen dieser Bachelorarbeit zu umfangreich gewesen.

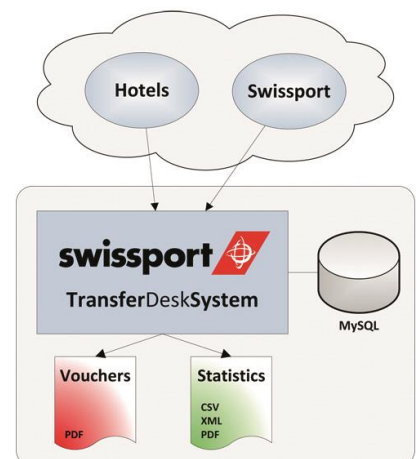
Mit der neuen Softwarelösung ist eine vereinfachte, schnellere und koordiniertere Abwicklung der meisten Prozesse möglich. Die Prozesssicherheit wird massiv erhöht. Neben Kosteneinsparungen für Swissport verkürzt diese Softwarelösung auch die Wartezeiten und ermöglicht somit einen besseren Service für die Fluggäste. Aufgrund der Gegebenheiten am Flughafen Zürich, welche keine lokalen Installationen erlauben, war eine Webapplikation die am besten passende Lösung.

Die Software wurde mit Java (JSF) und MySQL entwickelt und läuft auf einem Apache-Tomcat-Server. Die Benutzerinteraktion erfolgt über jeden gängigen Webbrowser. Es sind somit keine Installationen auf der Clientseite notwendig.



Diplomierende
Renato Häberli
Andreas Kradolfer
Simon Mühlemann

Dozent
Pietro Brossi



Die Hotels können Ihre Daten elektronisch über ein Webinterface liefern. Swissport teilt anschliessend die Passagiere in die Hotels ein und erstellt Voucher. Es können Voucher für Hotels und Meals erstellt werden. Die Buchungen lassen sich als Reports exportieren.