

Plattformmigration Knowledge-Base System

Der Marktleader in der Bodenabfertigung für Airlines, Swissport International, verwendet seit mehreren Jahrzehnten eine Informationsplattform, welche im Flugreservationssystem "PARS" integriert wurde. Infolge der ehemaligen Zugehörigkeit zur Swissair-Group, verwendet Swissport noch heute das gleiche System wie die Airline Swiss.

Die Informationen über Abläufe und Regelungen zu den einzelnen Airlines, wie auch andere Flugverkehrsinformationen, wurden im Laufe der Zeit durch abteilungsinterne Anweisungen ergänzt. Das ganze System hat sich so für Swissport Mitarbeiter zu einer Art "Knowledge Management System (KMS)" entwickelt. Die integrierten Daten sind ungenügend strukturiert und wahllos ergänzt worden. Die heutigen Möglichkeiten von PARS werden den Anforderungen hinsichtlich Navigation, Usability oder Zugriffsberechtigungen nicht mehr gerecht. Ziel dieser Arbeit war eine neue Plattform zu entwickeln und betriebsbereit an die Swissport zu übergeben. Gestiegene Anforderungen sollen dabei abgedeckt werden. Die neue KMS-Plattform soll den Mitarbeitern in Basel, Genf und Zurich ein effizientes Instrument zur Informationsverwaltung und Weitergabe bieten.

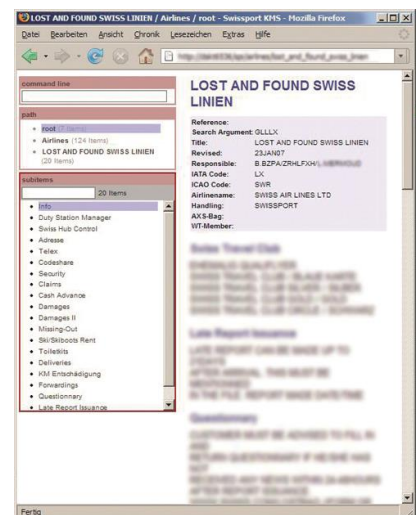
Anhand der Evaluation in einer vorangehenden Projektarbeit wurden Rahmenbedingungen und Funktionsumfang fixiert. Aus anfänglich drei Produkten wurde eZ Publish, ein OpenSource Produkt, wegen seines grossen Funktionsspektrums und der Anpassbarkeit gewählt. In einem ersten Schritt wurden Anforderungen bezüglich Funktionalität, Benutzerwesen und Richtlinien, wie z.B. die der IATA, erfasst. Weiter wurden Konzepte bezüglich Datenstruktur, GUI, Navigation, Daten- und Benutzerimport sowie Spezialanpassungen definiert. Durch die enge Zusammenarbeit mit Entwicklern von eZ Systems und Referenzpersonen bei der Swissport, sowie eigenem Programmieraufwand, entstand eine neue KMS-Lösung.

Neben der Umsetzung der Anforderungen wurden auch Konzepte für die Einführung (Change-/Configurationmanagement, Schulung usw.) und den Betrieb (Workflows und Prozesse, SLAs, etc.) ausgearbeitet. Aus diesen Arbeiten resultierten weitere positive Nebeneffekte, wie z.B. die Neustrukturierung der vorhandenen Daten und die Überarbeitung der Benutzerstruktur. Der produktive Einsatz der neuen Lösung ist auf Ende 2007 geplant.



Diplomierende
Christian Graf
Davide Quadraccia

Dozent
Pietro Bossi



Screenshot der Airline-Seite der Swiss Airlines.