

## Fallstudie

# American Airlines steigert die Effizienz trotz großer Veränderungen

## Über American Airlines

American Airlines ist mit 120.000 Mitarbeitern und durchschnittlich 554.000 Passagieren täglich die größte Fluggesellschaft der Welt. Das Unternehmen unterhält eine Flotte von 947 Maschinen, die zu 13 verschiedenen Typen gehören und im größten Streckennetz der Welt täglich 6.700 Flüge zurücklegen. Die Fluggesellschaft fusionierte kürzlich mit US Airways und gab für 2015 einen Rekordgewinn von 6,3 Mrd USD bekannt.

## Die Herausforderung: Probleme bei Prozessen und Integrationen angesichts von Fusion und Technologiedoppelungen

Investitionen in Technologien spielen beim Aufbau des neuen Unternehmens American Airlines eine zentrale Rolle. Die Fusion mit US Airways führte zu Doppelungen bei Technologien und Programmen, sodass Integrationsbedarf bestand, unter anderem beim Treueprogramm für Vielflieger, beim Reservierungssystem (Passenger Service System, PSS) und beim Flugbetriebssystem. Die Integration der IT-Systeme brachte insbesondere drei Herausforderungen mit sich: Angesichts von 3.000 Technologieressourcen, mehr als 2.000 Projekten zur IT-Systemintegration und einem strengen Integrationszeitplan bestand klar ein klassisches Angebot-Nachfrage-Problem.

Die meisten IT-Projekte basieren auf einem Agile-Ansatz. American Airlines benötigte ein flexibles Tool, um sich einen besseren Überblick über IT-Projektbedarf und Ressourcenmanagement zu verschaffen. Wichtigstes Tool für das Ressourcenmanagement waren Kalkulationstabellen, die sich für Prognose, Planung und Management der Ressourcen für komplexe Projekte als denkbar unzulänglich erwiesen. Zudem musste American Airlines über die einzelnen Projekte hinaus auch die übergeordneten Prioritäten des Unternehmens auf Bereichs- und globaler Ebene im Blick behalten.

## Die Lösung: Planview Enterprise

Nach der Fusion benötigte das Unternehmen Systeme, die mit den Erfordernissen wachsen konnten, die die neue Größe und Komplexität mit sich brachten. 2013 entschied sich das frühere US Airways-Unternehmen für Planview Enterprise.



## Übersicht

### Kunde

American Airlines

### Branche

Transport

### Präsenz

150 Länder

### Größe

Über 100.000 Mitarbeiter

American Airlines nutzt Planview Enterprise für Zeiteingabe, Ressourcenmanagement und Kapazitätsplanung, um reale Probleme zu lösen und bessere geschäftliche Entscheidungen zu treffen.

Das neue American Airlines-Unternehmen folgte 2014. „Wir waren zu einem neuen Unternehmen geworden und mussten sämtliche Prozesse prüfen“, berichtet Woody Green, IT-Finanzmanager bei American Airlines. „Wir hatten die Möglichkeit, Planview Enterprise im Einsatz zu sehen und wussten, dass sich die Lösung für unsere Hauptinitiativen eignete.“

## Zeiterfassung

Mit der Zeiterfassung in Planview Enterprise kann das Unternehmen Projekte besser überwachen. Anhand historischer Daten lassen sich zukünftige Werte für vergleichbare Projekte genauer abschätzen. Des Weiteren lassen sich Ressourcenanforderungen belegen und IT-Arbeit besser kapitalisieren. Dies wirkt sich positiv auf die Finanzen und die Erfüllung der Sarbanes-Oxley-Vorschriften aus.

Die erste Initiative drehte sich um die Zeiterfassung. American Airlines sendete den Leitern der IT-Abteilungen wöchentliche Berichte zu den Fortschritten bei der Einführung der Zeiterfassung. Diese bestärkten ihre Teams darin, den neuen Prozess einzuführen. In Lunch-and-Learn-Sitzungen, Unterstützungsmeetings und individuell betreuten Übungen wurden Kenntnislücken geschlossen und die Mitarbeiter bei der Einführung der neuen Prozesse unterstützt. Weniger als fünf Monate später lag die Einführung bei 96%.

„Wir konnten die Kapitalisierung der IT-Arbeit von 10% auf 20% steigern. Das entspricht einer positiven Nettoabschreibung von mehreren Millionen Dollar in der Bilanz“, erläutert Woody Green.

## Ressourcenmanagement

Um die verlangten Projektabschlusstermine einzuhalten, musste American Airlines wissen, welche Projekte mit den Bestandsressourcen abgewickelt werden konnten und wo Ressourcen fehlten.

Mithilfe der Ressourcenberichte in Planview Enterprise kann American Airlines Angebot und Nachfrage abgleichen und bewerten und Ressourcenengpässe sichtbar machen. Anhand dieser Informationen lässt sich besprechen, wie sich diese Engpässe am besten beseitigen lassen: durch weitere Ressourcen oder eine Neuordnung der Prioritäten zu den Projekten.

## Investitions- und Kapazitätsplanung

American Airlines wollte den Bedarf an zusätzlichen Ressourcen genauer bestimmen, die für die Abwicklung geplanter und bereits beschlossener Projekte benötigt

*„Wir konnten die Kapitalisierung der IT-Arbeit von 10 % auf 20 % steigern. Das entspricht einer positiven Nettoabschreibung von mehreren Millionen Dollar in der Bilanz.“*

*– Woody Green, IT-Finanzmanager bei American Airlines*

wurden. Während der jährlichen Investitionsplanung wurden alle Projektvorschläge gesammelt und in Planview Enterprise geladen. Mithilfe der Investitions- und Kapazitätsplanungsfunktion in Planview Enterprise konnte American Airlines Investitionsprojekte global bewerten und einstufen. So lassen sich rollenbasiert Ressourcenengpässe für die verschiedenen Investitionsprojekte anzeigen. American Airlines löst Engpässe anhand einer szenariobasierten Planung, indem Startdaten verschoben und Ressourcen ergänzt werden.

American Airlines hat nun größeres Vertrauen in die grundlegenden Daten zu Angebot und Nachfrage in Planview Enterprise. Die Leiter der IT-Abteilungen werden frühzeitig in den Prozess einbezogen, sodass sie über den gesamten Verlauf an Diskussion und Lösung beteiligt sind. So können die Leiter der IT-Abteilungen Ressourcenengpässe für neue Projekte vorhersehen und diese Informationen in Diskussionen mit den entsprechenden Geschäftsbereichsleitern zur Priorisierung einbringen.

## Der Nutzen:

American Airlines nutzt Planview Enterprise für Zeiterfassung, Ressourcenmanagement und Kapazitätsplanung, um reale Probleme zu lösen und Folgendes zu erreichen:

- Zugang zu hochwertigeren, zuverlässigeren Daten für wichtige Entscheidungen
- Bewertung der nötigen zusätzlichen Ressourcen für die Projektentwicklung
- Ermittlung der Projekte, die sich mit Bestandsressourcen abschließen lassen
- Überblick über die Verwendung der Zeit von IT-Ressourcen zwecks besserer Kapitalisierung der Arbeit

Weitere Informationen zu den Möglichkeiten, die Ihnen Planview Enterprise eröffnet, finden Sie auf [Planview.com](http://Planview.com).