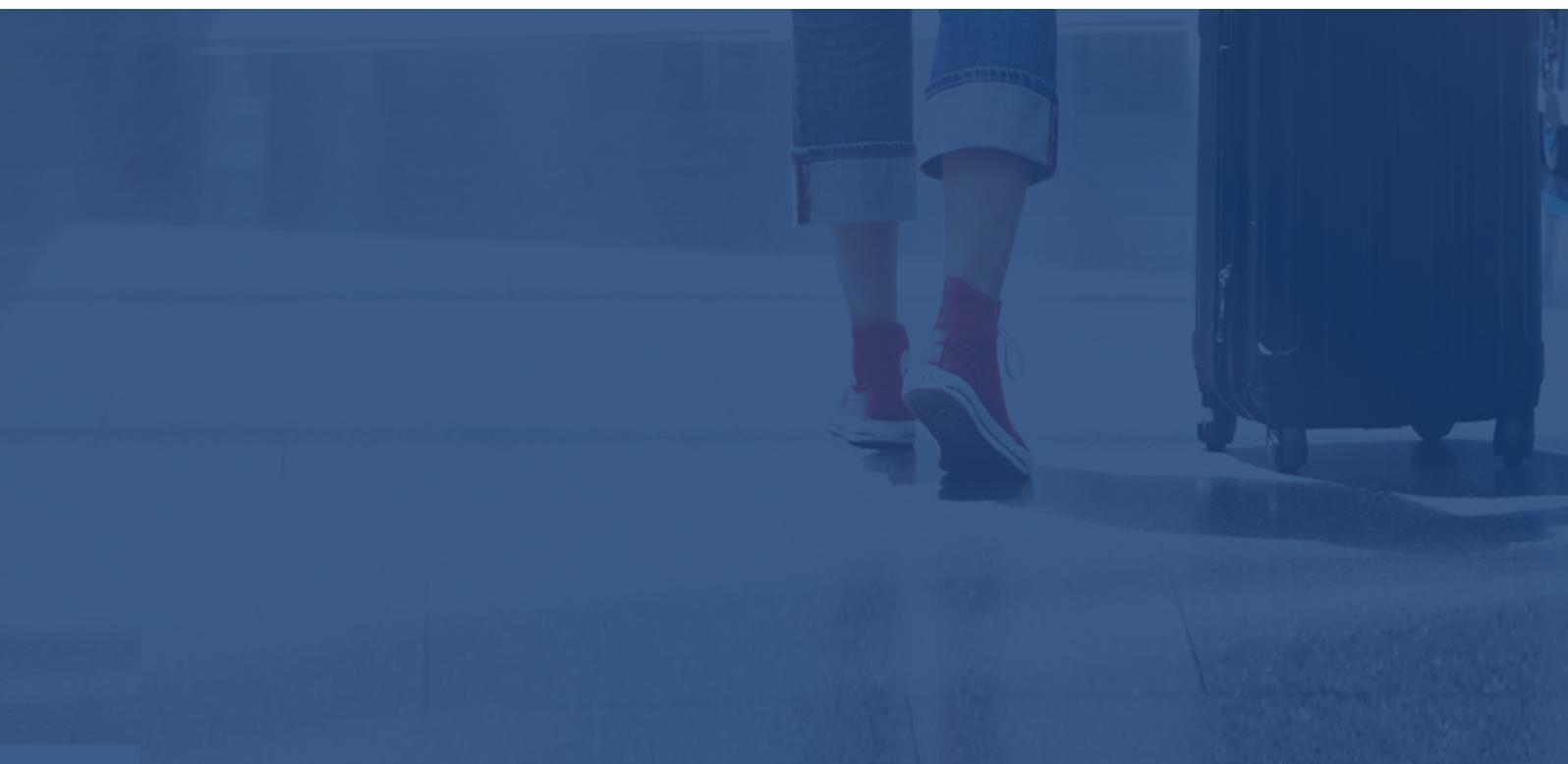


COMARCH ICT



**IMPLEMENTIERUNG VON  
COMARCH DATA CENTER  
FÜR DEN FLUGHAFEN  
LONDON HEATHROW**

**Heathrow**  
*Making every journey better*



## FLUGHAFEN LONDON HEATHROW

Der Flughafen London Heathrow ist Großbritanniens einziges Luftverkehrsdrehkreuz. Mehr als 80 Fluggesellschaften verbinden ihn mit 192 Zielen in 89 Ländern. In Heathrow werden täglich zwischen 100.000 und 200.000 Passagiere abgefertigt. Damit hat der Flughafen das höchste Passagieraufkommen in Europa und das dritthöchste weltweit. Heathrow ist zudem der Flughafen mit den weltweit höchsten Einzelhandelsumsätzen, gefolgt vom Flughafen Incheon in Südkorea.



Implementierung durch Comarch innerhalb von **6 Monaten** nach Vertragsunterzeichnung



In Heathrow gibt es mehr als 400 **verschiedene Verkaufsstellen** und mehr als 120 **internationale Marken**, von denen World Duty Free der zweitgrößte Partner nach British Airways ist.



**Mehr als 80 Fluggesellschaften** verbinden den Flughafen London Heathrow mit **192 Zielen in 89 Ländern**.



## PROJEKT

Der Vertrag mit dem Flughafen London Heathrow wurde 2012 unterzeichnet. Bereits 2013 wurde das Projekt erfolgreich fertiggestellt. Die hohe Qualität der Dienstleistungen und die optimale Preisgestaltung waren für Heathrow die ausschlaggebenden Gründe bei der Auswahl von Comarch als IT-Anbieter der Geschäftsanwendung und Geräteplattform.

## IMPLEMENTIERUNG

Die Implementierung von Comarch Loyalty Management bei Heathrow begann im November 2012, im Mai 2013 wurde die umfassende Lösung in Betrieb genommen. Seitdem arbeitet Comarch kontinuierlich an der Entwicklung neuer und der Erweiterung bestehender Funktionen entsprechend den Kundenbedürfnissen.



Die erfolgreiche Implementierung der hocheffizienten Geschäftsanwendung Comarch Loyalty Management for Airports, die für einen internationalen Kunden in der Umgebung eines Comarch Data Centers realisiert wurde, belegt die umfassenden Kompetenzen von Comarchs Mitarbeitern im Umgang mit Data-Center-Systemen sowie die Zuverlässigkeit der Infrastruktur. Die auf Basis von Comarch Loyalty Management for Airports implementierte Plattform besteht aus vier flexiblen, integrierten Modulen:

- Business Administration – Anwendung für Back-Office-Mitarbeiter zur Konfiguration von Regeln, Prämien, Parametern für die Einlösung und Berichten (von Comarch im Auftrag von Heathrow verwaltet)
- Contact Center – Anwendung für Kundendienstmitarbeiter zur Bearbeitung von Kundenanfragen (Einsatz bei Contact-Center-Partnern)
- Web Portal – Anwendung für Heathrow-Rewards-Teilnehmer zur Verwaltung ihrer Konten und Aktivitäten (von Heathrow verwaltet, von Programmteilnehmern genutzt)
- Um Heathrows Anforderungen hinsichtlich umfassender Services wie Helpdesk für Teilnehmer, Teilnehmer-Website, SLAs und Front-End-Integration erfüllen zu können, hat Comarch zwei Konsortialpartner als Unterauftragnehmer verpflichtet:
  - einen im Vereinigten Königreich ansässigen Partner für die Front-End-Integration der POS-Systeme von Händlern und
  - ein in Europa führendes Unternehmen für umfangreiche Contact-Center-Leistungen.

**Das System wird in einem Comarch-Rechenzentrum gehostet und durch ein Comarch-Supportteam gewartet.**

## HOSTING-PROJEKT ERFÜLLT HEATHROWS BEDÜRFNISSE

Im Rahmen des Hosting-Projekts für den Flughafen Heathrow wird der Betrieb der Hardware-Plattform für die Lösung Comarch Loyalty Management im SaaS-Modell sichergestellt. Das System beruht auf einem Cloud-Modell, bei dem Hardwareressourcen und Drittanbieterlizenzen gemeinschaftlich genutzt werden. Der Leistungsumfang dieser PaaS (Platform as a Service) beinhaltet Folgendes:



Verwaltung der Plattform (einschließlich Linux-Systeme und Datenbanken von Oracle und PostgreSQL)



Monitoring und Helpdesk



Disaster Recovery Center mit asynchroner Datenreplikation



Verwaltung des Hardwarelebenszyklus (einschließlich Migration und Upgrades)



Online-Backup-Dienste



Hochverfügbarkeitscluster

## ERREICHTE HAUPTZIELE:

- Die Lösung Comarch Data Center besteht aus drei Rechenzentrumspaaren, die jeweils in zwei unterschiedlichen Städten angesiedelt sind, so dass eine Georedundanz sichergestellt wird. Dadurch ist Comarch in der Lage, sämtliche Kundenbedürfnisse hinsichtlich der hohen Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit zu erfüllen.
- Vorteile aus der Nutzung der Cloud-Umgebung (Flexibilität, kurze Markteinführungszeit, geringe Kosten)
- Dank Comarchs langjähriger Erfahrung auf dem internationalen Markt und seiner Stabilität konnten für die erbrachten Dienstleistungen die höchsten Standards gewährleistet werden



Flexibilität bei  
**UNTERNEHMENS-  
WACHSTUM**

**ZENTRALE  
ANLAUFSTELLE FÜR  
KUNDENANFRAGEN,**  
einschliesslich  
Anwendungs- und  
Hosting-Support



Verantwortung des  
IT-Anbieters für die  
gesamte Lösung,  
einschliesslich  
**VERFÜGBARKEIT,  
SICHERHEIT UND  
LEISTUNG**



**OPTIMIE-  
RUNG**  
der Gesamtbe-  
triebskosten



Wartung der  
Plattform durch  
**ERFAHRENE  
TECHNIKER**

## ÜBER COMARCH

Comarch bietet als globaler Softwareanbieter auch zuverlässige Dienstleistungen im Bereich IT-Infrastruktur an. Im Rahmen von Outsourcing-Leistungen stellt Comarch seinen Kunden 13 Rechenzentren weltweit zur Verfügung. Aufgrund seiner umfangreichen internationalen Erfahrung und zahlreichen Niederlassungen weltweit ist Comarch zudem in der Lage, Nearshoring-Dienstleistungen anzubieten. Die Flexibilität unserer Lösungen hat bereits zahlreiche internationale Marken überzeugt, mit Comarch eine langfristige Geschäftsbeziehung einzugehen. Dazu zählen u. a. Thomas Cook, der Flughafen London Heathrow und BP. Bereits seit 22 Jahren unterstützt Comarch diese Unternehmen bei der Optimierung ihrer Betriebskosten durch die Bereitstellung der neuesten Technologien und die Gewährleistung höchster Standards für Datensicherheit.