

Low-cost luchtvaartmaatschappij transavia.com kiest met IBM voor laagste TCO

Overview

■ **Uitdaging**

Een betrouwbare ICT-omgeving is voor transavia.com van levensbelang. ICT is voor de low-cost luchtvaartmaatschappij een strategisch bedrijfsinstrument dat structureel wordt ingezet voor kostenbeheersing, efficiencyverhoging en de ontwikkeling van nieuwe, innovatieve diensten en producten. Een solide en betrouwbare ICT-infrastructuur moet het fundament worden voor de luchtvaartmaatschappij.

■ **Oplossing**

Samen met IBM en Imtech ICT Brocom startte transavia.com een Twin Data Center-project op basis van IBM-technologie om de afdeling ICT-operations te versterken en de operationele applicaties dubbel uit te voeren.

■ **Kernvoordelen**

- Twee fysiek gescheiden datacenters spreiden het risico en zorgen ervoor dat transavia.com weer snel up and running is na een calamiteit. De meest cruciale operationele applicaties van transavia.com zijn nu dubbel uitgevoerd.
- Met IBM Capacity on Demand (CoD) kan transavia.com snel processorcapaciteit uitbreiden.
- Door de schaalbaarheid en flexibiliteit van het Twin Data Center is transavia.com in staat om snel nieuwe technologie in te zetten.



transavia.com is al meer dan veertig jaar een begrip in de Nederlandse luchtvaartindustrie. De maatschappij heeft Schiphol als thuisbasis en vervoert ruim 5 miljoen passagiers per jaar naar bestemmingen in Europa en Afrika. Meer dan 95% van de lijndienstvliegtickets wordt via de website van transavia.com verkocht en met 1,5 miljoen unieke bezoekers per maand is de website qua omzet de grootste internetshop van Nederland. De website van transavia.com is zo belangrijk geworden, dat het bedrijf dit ook in de naam tot uiting heeft gebracht. De afhankelijkheid van ICT leidde uiteindelijk tot het inrichten van een Twin Data Center met IBM-technologie.

Dotcom-onderneming

Het afgelopen jaar heeft transavia.com een ingrijpende reorganisatie doorgevoerd in haar ICT-organisatie. Die was nodig omdat ICT voor transavia.com een strategisch bedrijfsinstrument is geworden dat structureel wordt ingezet voor kostenbeheersing, efficiencyverhoging en de ontwikkeling van nieuwe, innovatieve diensten en producten. Er wordt dan ook voortdurend geïnvesteerd in nieuwe infrastructuur, nieuwe toepassingen en andere ontwikkelingen.

transavia.com maakt al meer dan dertig jaar onafgebroken winst. Een bijzondere prestatie voor een low-cost luchtvaartmaatschappij. Het succes heeft volgens Gerard Geurtjens, VP ICT van transavia.com, alles te maken met de low cost-mentaliteit.

“We hebben definitief gekozen voor twee fysiek gescheiden datacenters die zodanig van elkaar gescheiden zijn dat ze niet bij dezelfde calamiteit betrokken kunnen zijn.”

– Gerard Geurtjens,
VP ICT transavia.com

Bedrijfsvoordelen

- Nieuwe ICT-infrastructuur voor de ontwikkeling van nieuwe, innovatieve diensten en producten
- Voorsprong door ICT op concurrentie in competitieve markt
- Flexibiliteit en schaalbaarheid bij transformatie businessmodel
- Gereduceerde continuïteitsrisico's in competitieve markt
- Verhoogde productiviteit en verbeterde dienstverlening
- ICT is fundament voor toekomstige innovaties

“Een van de redenen waarom we naar een dotcom-onderneming zijn omgevormd, is omdat het minder geld kost”, legt Geurtjens uit. “Daarnaast is de migratie van luchtvaartmaatschappij naar dotcom-bedrijf vooral ingegeven door de snel veranderde marktomstandigheden. De reiswereld loopt voorop in het gebruik van digitale technieken. Consumenten kiezen steeds vaker voor een paar websites waarnaar zij steeds terugkeren. Het aanbod op de website en het gebruikersgemak staan daarbij centraal. transavia.com ontwikkelt zich daardoor van luchtvaartbedrijf naar digitaal reismerk. Het digitaal ontsluiten van steeds nieuwe diensten en services vraagt een compleet ander businessmodel.”

Een dotcom-bedrijf heeft een compleet eigen dynamiek vindt Tjero R. Zomer, CFO van transavia.com. “Als bij een dotcom-bedrijf de website platligt, dan is de winkel dicht en wordt er niet verkocht. En de consument gaat naar de concurrent.

Dat is een verandering in de afgelopen jaren die enorm fundamenteel is. ICT is een business-driver geworden om innovatie mogelijk te maken en de concurrentie voor te blijven!”

Nieuwe inzichten

“Twee jaar geleden kwam bij transavia.com het besef dat we moesten veranderen”, vertelt Zomer. “Het was de notie dat ICT de enige constante factor zou zijn van onze toekomst. We moesten de tijd nemen om te investeren in delen van de achterkant en wat minder in de voorkant. Mijn advies naar andere bedrijven in een vergelijkbare situatie: als je het enigszins kunt veroorloven, doe het! Vaak zijn het de zuinigheid en het vertrouwen op de attitude van mensen die ervoor zorgen dat dergelijke investeringen in redundantie, ofwel de mate waarin systemen dubbel worden uitgevoerd, niet gedaan worden. Uiteindelijk verdienen je de investering terug in productiviteit en betere dienstverlening.”

“Je kunt niet aan de voorkant blijven doorontwikkelen zonder dat je in de ICT-infrastructuur wezenlijke verbeteringen aanbrengt”, sluit Geurtjens aan. “Op een gegeven moment wordt dan de innovatie geremd door het gebrek aan infrastructuur. Je hebt moderne spullen nodig, zoals een Twin Data Center, om schaalbaar en flexibel te zijn en om snel nieuwe technologie in te kunnen zetten.”

“Dat is ook de reden dat we niet met iedere willekeurige dienstverlener zakendoen”, zegt Zomer. “Vandaar ook, natuurlijk met een goede prijs/kwaliteitsverhouding, dat we met IBM en Imtech ICT Brocom in zee zijn gegaan. Dat zijn toonaangevende bedrijven die reeds jaren in het vak zitten en proven technology in huis hebben – daar kunnen we op terugvallen.”

Sinds jaar en dag maakt transavia.com gebruik van het System i-platform van IBM. “Het inrichten van het Twin Data Center met IBM System i-systemen was de meest logische vervolgstap en betekende een voortzetting van een reeds bestaande omgeving”, legt Geurtjens uit. “IBM System i is proven technology en biedt voordelen als schaalbaarheid, virtualisatie en beschikbaarheid. Bovendien draaien onze bestaande applicaties uitstekend op het System i-platform.”

“Mede vanwege een goede prijs/kwaliteitsverhouding zijn we met IBM en Imtech ICT Brocom in zee gegaan. Dat zijn toonaangevende bedrijven die reeds jaren in het vak zitten en proven technology in huis hebben – daar kunnen we op terugvallen.”

– Tjero R. Zomer,
CFO transavia.com

Verandering leidt tot speerpunten

Een van de redenen van het succes van transavia.com schrijft Tjero Zomer toe aan de veranderingsvaardigheid van het bedrijf. "We hebben altijd, op de een of andere manier, een weg weten te vinden om met bedreigingen om te gaan en deze om te buigen in kansen. Met alleen overleven komen we er niet. We moeten kansen pakken, kansen creëren, de wereld maken! We moeten zorgen dat we solide zijn, dat het bedrijf goed gefinancierd is, en zorgen dat we mensen hebben die het leuk vinden om met elkaar samen te werken. En ICT heeft ons daarin enorm verder geholpen – kijkend naar de website die we nu hebben, kijkend naar alle interne veranderingen om onze operationele omgeving te verbeteren en lagere kosten te creëren. Waar ik dan ook het meest trots op ben, is ons vermogen voor verandering. Dat we met onze mensen, met de decision makers, allemaal het idee hebben om een bepaalde kant op te gaan."

Het verbeteren van de ICT-infrastructuur was van cruciaal belang voor transavia.com. Eerst moest het fundament op orde worden gebracht om toekomstige innovaties verder te kunnen faciliteren. Het komende jaar gaat de afdeling ICT dan ook werken aan een aantal speerpunten. Een van die speerpunten is het ontwikkelen van een multi-airline strategie. Samen met Air France is transavia.com in Frankrijk bezig met een tweede thuismarkt, waarbij de gedachte is om het transavia.com-concept in Frankrijk verder op te bouwen. De Franse tak van transavia.com vliegt vanaf Parijs met zeven toestellen, uitgaande van hetzelfde businessmodel als in Nederland. De verkoop vindt ook plaats via dezelfde website. Dat stelt zowel bedrijfsbreed als aan de architectuurkant van ICT hoge eisen. "Het is zaak om te bekijken hoe ICT vanuit één centraal punt de bedrijfsvoering hiervoor in verschillende landen het beste kan ondersteunen", vertelt Geurtjens. "We denken er aan om de applicaties gelaagd op te bouwen, waarbij we data uit de verschillende landen op dezelfde systemen kunnen verwerken. Zover zijn we nog niet, want we komen vanuit een bestaande situatie. Dus het is een geweldige uitdaging om dat voor de toekomst goed te regelen."

Twin Data Center

Een betrouwbare ICT-omgeving voor transavia.com is dus van levensbelang. Dat was de reden voor het bedrijf om gezamenlijk met IBM en Imtech ICT Brocom een project op te starten om de afdeling ICT-operations te versterken en de digitale processen dubbel uit te voeren via een Twin Data Center op basis van IBM-technologie. Een project dat ondertussen succesvol is afgerond.

"Voor transavia.com was het nodig om de stap te maken naar een Twin Data Center, omdat wij uit een situatie kwamen waarin een belangrijk deel van de ICT-infrastructuur nog niet dubbel was uitgevoerd", vertelt Geurtjens. "Zowel in het operationele als commerciële deel van het bedrijf zijn we totaal afhankelijk van ICT. Het is letterlijk zo dat als ons systeem niet werkt, vliegtuigen niet vliegen, de crews niet ingepland kunnen worden, passagiersgegevens niet verwerkt kunnen worden, en onze website eruit ligt." Door een Twin Data Center zijn de meest cruciale operationele applicaties nu dubbel uitgevoerd, waardoor de operatie gewoon doorgaat als er een datacenter niet werkt.

In een vreselijk moeilijke low-cost carrier-markt is het voor transavia.com van belang om heel scherp naar investeringen te kijken. "Drie jaar geleden maakten we andere risico-inschattingen", vertelt Geurtjens. "Veel applicaties waren nog niet dubbel uitgevoerd; een aantal cruciale applicaties wel.

Kerncomponenten

Hardware

- IBM Power Systems™ (IBM System i™)
- IBM System Storage™ N series

Services

- IBM Capacity on Demand

Business Partner

- Imtech ICT Brocom

transavia.com

transavia.com, opgericht in 1965 onder de naam Transavia Limburg N.V., biedt scherp geprijsd luchtvervoer naar ruim 90 bestemmingen, met name in Europa, rond het Middellandse-Zeegebied. transavia.com is een low-cost maatschappij. De luchtvaartmaatschappij biedt tickets aan tegen zeer scherpe prijzen. Er wordt kostenbewust gewerkt door onder andere directe verkoop via internet, ticketless reizen voor lijndiensten, standaardisatie van vloot en product, een hoge vlootproductiviteit en de mogelijkheid tot internet check in. Ook de hoge On Time Performance – gemiddeld 80% van de vluchten wordt op tijd uitgevoerd – speelt hierin een grote rol.

Het vervoer gebeurt in de Business to Business (B2B)-markt in de vorm van chartervluchten voor touroperators, terwijl het in de Business to Consumer (B2C)-markt gaat om 21 (zomer 2008) lijndiensten voor individuele passagiers. Ook kunnen individuele passagiers rechtstreeks een stoel boeken op 34 van de 73 charterroutes.

transavia.com is een seizoensbedrijf, in de zomer wordt er meer gevlogen dan in de winter. Gemiddeld werken er 1.600 mensen. Afgelopen boekjaar werden er 5,4 miljoen passagiers vervoerd. transavia.com heeft een goede naam in Nederland en is een financieel gezond bedrijf, dat al 30 jaar achtereen winst heeft behaald.

We werkten veel met kleine servers die via RAID-controllers met elkaar verbonden waren, waardoor ze elkaars schijfruimte nog een beetje konden benutten.

Maar dat was veel kwetsbaarder dan nu. Aangezien low-cost nooit hand in hand mag gaan met low-quality, maar juist met high-quality, kwamen IBM en Imtech ICT Brocom als beste uit de bus voor het inrichten van ons nieuwe Twin Data Center met IBM-technologie.”

Het Twin Data Center van transavia.com bestaat nu uit twee Main Equipment Rooms (MER's). De eerste MER is gevestigd in Hangar 5 – een gebouw op Schiphol-Oost waar de vliegtuigen van transavia.com worden onderhouden. In die hangar staat het hoofd-datacenter dat voorzien is van diverse IBM System i-systemen. De hoofdvestiging van transavia.com op Schiphol huisvest de tweede MER, die fungeert als back-up datacenter. “We hebben definitief gekozen voor twee fysiek gescheiden datacenters, zodanig van elkaar gescheiden dat ze niet bij dezelfde calamiteit betrokken kunnen zijn”, legt Geurtjens uit. “De meest cruciale applicaties betreffende de operatie van transavia.com zijn nu dubbel uitgevoerd. Het hangt af van het belang van de applicatie hoe snel we die weer up and running hebben.”

“Met een aantal applicaties willen we zelfs schaduw gaan draaien, zodat we letterlijk met een druk op de knop doorkunnen”, vervolgt Geurtjens. “De applicaties moeten daar echter veel voor rekenen. De databases moeten continu dezelfde informatie bevatten. Aangezien dat op twee datacenters veel capaciteit kost, is dat een relatief dure oplossing. Daarom doen we dat niet voor alle applicaties. We draaien nu productie vanaf twee omgevingen. Via de Capacity on Demand (CoD)-service van IBM kunnen we heel snel onze processorcapaciteit uitbreiden.”

Business Impact Analyse

De mate van redundantie is bij transavia.com afhankelijk van gesprekken die zij voeren met de business. Het bedrijf houdt jaarlijks een Business Impact Analyse voor alle business-lines (operationeel, commercieel en corporate). “Daarin bespreken we de wensen van de systeemeigenaren, bijvoorbeeld over hoe snel zij hun systemen weer up and running willen hebben zonder dat dat negatieve gevolgen heeft voor de business of commercie”, vertelt Geurtjens. “Afhankelijk daarvan moeten we dat ook voorzien in ICT-voorzieningen in de MER's. Of we moeten volledig schaduw draaien, óf we breiden de processorcapaciteit uit, óf we doen er vier dagen over en bouwen een nieuwe omgeving op aan de andere kant.”

“Twin Data Center fase 1 is afgerond”, vervolgt Geurtjens. “Fase 1 bestond uit het neerzetten van de techniek en de infrastructuur. Die heb je nodig om überhaupt iets te kunnen doen. In fase 2 vullen we die techniek verder in – niet alleen het redundant maken van al onze IBM System i-omgevingen en operationele systemen, maar ook van de Windows-omgeving. Daarbij bepalen we in fase 2, in overleg met de business, wat het belang is van de verschillende systemen, hoe snel ze weer up and running moeten zijn en vertalen we dat in ICT.”

“De top 1-uitdaging van transavia.com is het maximaal benutten van onze ICT-infrastructuur”, besluit Geurtjens. “Het Twin Data Center en onze IBM System i-systemen vormen daarvoor de basis. We hebben nu een goede en solide hardware- en applicatie-infrastructuur, en dat is uiteindelijk het fundament voor alles!”

transavia.com als ICT-werkgever

Sinds 2007 profileert transavia.com zich als ICT-werkgever. Alle ICT-taken – van ICT-strategie, multi-airline strategie, architectuur tot de diepste spelonken van operations en netwerkinfrastructuur – worden bij transavia.com uitgevoerd. Projecten, projectmanagement, informatiemanagement, businessconsultancy... het bedrijf is van alle markten thuis. ICT'ers kunnen binnen transavia.com een hele gevarieerde carrière doorlopen. Niet voor niets staat het bedrijf in de top 100 van beste ICT-werkgevers van Nederland (onderzoek uitgevoerd door CRF, www.topwerkgevers.nl).



© Copyright IBM Nederland BV 2008

IBM Nederland BV
Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam

IBM, het IBM-logo, ibm.com, Power Systems, System i, Systems Storage zijn trademarks van International Business Machines Corporation in de Verenigde Staten, andere landen, of beide.

Deze casestudy illustreert hoe een IBM-klant gebruikmaakt van IBM-producten. Er is geen garantie voor vergelijkbare resultaten.

Verwijzingen in deze publicatie naar IBM-producten of -diensten impliceren niet dat IBM de intentie heeft om ze beschikbaar te stellen in alle landen waar IBM actief is.