

**rackspace**  
technology.

**aws**

Customer Story – Transportwesen

# Die IATA pilotiert mit DevOps und AWS Fluglinienstandards der Zukunft

Der Dachverband der Luftfahrtindustrie ist bereit, den Betrieb zu modernisieren und zu transformieren, und gleichzeitig wachsende Mengen von Kundendaten zu schützen, sobald sich die Branche von der globalen Pandemie erholt hat.

## Unser Kunde

Die IATA ist der weltweite Dachverband für Fluggesellschaften. Er vertritt ca. 290 Fluglinien sowie 82% des Flugverkehrs und unterstützt diese bei der Einhaltung globaler Standards für Sicherheit, Gefahrenabwehr, Effizienz und Nachhaltigkeit.

## Folgende Herausforderungen galt es zu bewältigen

Die IATA wollte die Zeit während der Pandemie-Einschränkungen dazu nutzen, Veränderungen einzuführen und seine Ziele zu erreichen, „leaner, meaner & greener“, also schlanker, besser und umweltfreundlicher zu werden — nicht zuletzt durch eine beschleunigte Transformation ihrer IT.

## So haben wir unterstützt

IT/Business Transformation; Public Cloud — Rackspace Managed Services für AWS; Rackspace Application Services — DevOps; Rackspace Service Blocks.

## Das haben wir gemeinsam erreicht

Um Innovationen zu beschleunigen und gleichzeitig Kostenoptimierungen zu erzielen, setzt die IATA auf Rackspace Service Blocks™, welches ein flexibles Modell der Cloud-Nutzung bietet, sowie CloudHealth by VMware® für einen umfassenderen Einblick in die Kosten und kontinuierliche Optimierung.



„Es geht um Geschwindigkeit. Wenn ich das mit einem Partner schneller und mit geringerem Risiko umsetzen kann – und ich bin davon überzeugt, dass Rackspace Technology der beste Partner dafür ist –, wird diese Transformation zu einem vollen Erfolg.“

Pascal Buchner, CIO, IATA

## Modernisierung als Mission

COVID-19 hatte erhebliche Auswirkungen auf die Luftfahrtindustrie. Im Vergleich zu 2019 verfügten die Fluggesellschaften im Jahr 2020 durchschnittlich nur über eine Kapazität von 30% und die Prognosen deuten auf eine weitere Abnahme auf 20 % im letzten Quartal des Jahres 2020 hin. Dieser Geschäftsrückgang hat bei den meisten Fluggesellschaften einen „Überlebensmodus“ ausgelöst.

Indessen entschied die International Air Transportation Association (kurz: IATA), welche die Luftfahrtindustrie mit globalen Standards in den Bereichen Sicherheit,

Gefahrenabwehr, Effizienz und Nachhaltigkeit unterstützt, den Wirtschaftseinbruch in eine Gelegenheit zu verwandeln und eine Rundumerneuerung des IT-Betriebs vorzunehmen – ganz im Sinne einer ökonomischeren und ökologischeren Zukunft.

Pascal Buchner, Director ITS und CTO bei IATA, erklärte: „Wir gehen davon aus, dass der Luftverkehr mindestens bis 2025 nicht die Kapazität erreichen wird, die wir vor COVID-19 hatten. Aus diesem Grund ist es wichtig, unsere Ausgaben zu reduzieren. Gleichzeitig wollen wir diese Zeit zu unserem Vorteil nutzen. Alles, was wir jetzt tun können, um unseren Betrieb neu umzugestalten, wird von entscheidender Wichtigkeit sein, wenn wir zum gegebenen

Zeitpunkt unseren vollen Geschäftsbetrieb tatsächlich wieder aufnehmen und wenn es darum geht, die Kundenerwartungen mit den richtigen Gesundheits- und Sicherheitsvorkehrungen zu erfüllen.“

2014 migrierte die IATA von einer privaten IT-Umgebung zu Amazon Web Services (AWS) und begann 2017, mit Rackspace Technology™ zusammenzuarbeiten. Nach den Auswirkungen der Pandemie entschied sich die IATA, professionellen Support für die Erreichung eines hochgesteckten Zieles zu suchen: die Modernisierung und Optimierung ihrer Technologieprozesse sowie die Senkung der Betriebskosten.

Buchner äußerte sich dazu folgendermaßen: „Wie für die meisten anderen Luftfahrtorganisationen ist auch für uns schon lange Ziel, nachhaltiger zu werden. Das hat sich zwar nicht geändert, aber die Herausforderungen, die die Pandemie mit sich gebracht hat, haben andere Prioritäten mit in den Vordergrund gerückt. Wir müssen nicht nur nachhaltiger werden, sondern auch einen ökonomischeren und bedeutsameren Ansatz verfolgen.“

„Das bedeutet, die Vorteile einer modernen Systemarchitektur zu nutzen und veraltete Technologien und Prozesse aus dem Weg zu räumen. Das mag sich zunächst schwierig anhören – insbesondere in

großem Maßstab und vor dem Hintergrund notwendig gewordener Kostensenkungen. Trotzdem sind wir davon überzeugt, mit dem entsprechenden Technologiepartner an unserer Seite unsere Ziele bis 2022 erreichen zu können. Es geht um Geschwindigkeit. Wenn ich das mit einem Partner schneller und mit geringerem Risiko umsetzen kann – und ich bin davon überzeugt, dass Rackspace Technology der beste Partner dafür ist –, wird diese Transformation zu einem vollen Erfolg.“

## “Leaner“ werden – Fokus aufs Wesentliche

Nach einer umfangreichen Überprüfung der Architektur von AWS mit der Unterstützung von Rackspace Technology konnte die IATA bestätigen, dass veraltete Anwendungen die digitale Transformation behinderten. Außerdem wurden viele der besten Funktionen von AWS, welche sich im Sinne der Straffung der Vorgänge und der Komplexitätsreduktion als hilfreich erwiesen hätten, überhaupt nicht genutzt. Es wäre möglich gewesen, mit minimalen Ressourcen einen maximalen Wert zu erzielen – also „leaner“ zu werden.

„Die Überprüfung hat gezeigt, dass wir neue Technologien und Services wie Container und Serverless nie wirksam eingesetzt haben“, so Buchner. „Schon allein diese Erkenntnis hat uns gezeigt, wie wertvoll die Zusammenarbeit mit Rackspace Technology ist: Wir haben gesehen, an welchen Stellen Verbesserungspotenzial lag und konnten Möglichkeiten für schnelle Erfolge identifizieren, um Einsparungen zu erzielen, Abläufe zu vereinfachen und die Automatisierung zu steigern.“

Im Zuge dieser Transformation musste die IATA außerdem aufgrund des reduzierten Geschäftsbetriebs die Betriebskosten senken. Um diese Einsparungen zu erzielen, verlagerte Rackspace Technology das

Unternehmen zu den Rackspace Service Blocks. Rackspace Service Blocks ist ein flexibles Verbrauchsmodell für Cloud Services, das es der IATA ermöglicht, die erforderlichen Services entsprechend der verschiedenen Etappen auf dem Weg in die Cloud auszuwählen. Aus diesem Grund hat die IATA jetzt auch Zugang zu CloudHealth by VMware®, für einen kompletten Einblick in alle Cloud-Plattformen und Unterstützung bei der Kostenoptimierung.

## Automatisierung ermöglicht schnellere und einfachere Prozesse

Die IATA wollte ihren Entwicklern bessere Möglichkeiten geben, da sie zu viel Zeit mit Qualitätsprüfungen und Tests während der Entwicklung von Software verbracht hatten. Die Organisation erkannte das Potenzial der Unterstützung durch Rackspace Technology für ihr Team bei der Einführung von DevOps, um den Prozess effektiver zu gestalten.

„Bevor wir früher Änderungen an der Software vornehmen konnten, mussten wir zunächst Kontrollmeetings zur Folgenabschätzung einberufen. Erst nachdem der daraus resultierende Bericht fertig gestellt und genehmigt wurde, konnten wir mit den Software-Updates beginnen“, erklärte Buchner. „Um diesen Vorgang zu optimieren, möchten wir Self-Service-Plattformen nutzen und die Eigenentwicklung von Software reduzieren. Dementsprechend werden wir Kontrollen integrieren und Automatisierung einsetzen, sodass unsere Entwickler Tests automatisch auslösen können und die Software mit nur einem einzigen Klick in die Produktionsumgebung gespielt werden kann.“

Die IATA plant, dieses Maß an Automatisierung auch bei einigen ihrer Backoffice-Aktivitäten einzusetzen, z. B. bei den



Finanzdienstleistungen. Außerdem sieht der Plan vor, kontaktlose Prozesse an den Flughäfen selbst zu implementieren.

Buchner sagte: „Der Grund dafür, wieso Menschen gerade weniger reisen, ist das Infektionsrisiko durch COVID-19 und die von den Behörden verhängten Reisebeschränkungen. Wir wollen dieses Risiko deutlich reduzieren, indem wir viele der aktuell bestehenden Kontaktpunkte von Passagieren auf Flughäfen beseitigen und den Reisenden die Möglichkeit geben, viele Vorgänge alternativ an ihrem mobilen Endgerät ausführen zu können.“

Zudem erläuterte Buchner, dass es ausschlaggebend sei, „Sicherheit in der Coronakrise gewährleisten zu können, um die Branche wieder auf die Beine zu bringen. Wir können es uns keine Fehler leisten, wie sie viele Unternehmen bei einem derartig ehrgeizigen Projekt machen. Wir sind nur ein kleiner Fisch in einem großen Teich, in dem Rackspace Technology weitaus mehr Expertise besitzt. Die Unterstützung von Rackspace Technology wird die Markteinführung unseres Prototyps nicht nur erheblich beschleunigen, sondern auch dafür sorgen, dass wir auf dem Weg jegliche Fehler und Fallstricke vermeiden.“

## „Meaner“ werden – mit einer datengetriebenen Zukunft

Ein weiterer Grund, wieso sich die IATA für diese IT-Transformation entschieden hat, waren die Modernisierung ihres Datenmanagements. Das ist wichtiger als je zuvor.

„Wir befinden uns in einer Krise, aus der wir so schnell nicht herauskommen werden. Dadurch sind jegliche Prognosemodelle, die wir in der Vergangenheit verwendet haben, nutzlos geworden“, erklärte Buchner. „Wir können uns jetzt nicht mehr auf

historische Daten verlassen und unsere Fluggesellschaften kämpfen mit einer mangelnden Transparenz. Wir müssen neue Prognoseanwendungen liefern, sodass wir der gesamten Branche aussagekräftige Informationen mit weitaus weniger Daten als zuvor zur Verfügung stellen können. Hier kommt unser Ziel, „meaner“, also bedeutungsvoller für unsere Branche zu werden – ins Spiel.“

Darüber hinaus muss die IATA Datenschutzvorschriften wie die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der EU einhalten. Das ist besonders wichtig, wenn man bedenkt, dass die IATA jährlich 350 Milliarden Dollar ihrer Mitglieder sowie personenbezogene Daten der Passagiere verwaltet. Dadurch wird das Unternehmen zu einem potenziellen Ziel für Cyberkriminelle.

„Wir tragen eine große Verantwortung“, so Buchner. „Die Erfüllung behördlicher Bestimmungen ist aufwändiger als je zuvor. Wir müssen Passagiere um mehr personenbezogene Informationen bitten, denn wir müssen sicherstellen, dass sie auch während der Pandemie sicher fliegen können. Aus diesem Grund ist Rackspace Technology ein großartiger Partner für uns. Wir wissen, dass ihr Team über die erforderliche Expertise verfügt und uns bei der Entwicklung unserer Umgebung anleiten kann. Zudem zielt AWS darauf ab, die bestmögliche Cybersicherheit zu bieten. Das wird umso wertvoller sein, da wir Geräte des Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) auf Flughäfen einführen werden. Um die daraus resultierende größere Menge an Daten bearbeiten zu können, ist eine schnelle Skalierbarkeit erforderlich.“

## “Green” werden – ein Flugticket in eine bessere Zukunft

Trotz der Herausforderungen, die die Pandemie mit sich bringt, hofft die IATA dank der Zusammenarbeit mit Rackspace Technology und AWS auch weiterhin ein Wegbereiter für andere Unternehmen in der Luftfahrtindustrie zu. Die langfristigen Veränderungen bei IATA sollen ermöglichen, weniger Ressourcen unseres Planeten zu verbrauchen und letztendlich das Vertrauen der Kunden zurückzugewinnen.

Buchner fasste zusammen: „Wir haben uns zum Ziel gesetzt, die Luftfahrtindustrie zu repräsentieren, zu leiten und ihr zu dienen. Wenn wir überleben wollen, können wir nicht weiterhin auf einer so komplexen Ebene arbeiten. Wir müssen diese seltene Gelegenheit nutzen, „leaner, meaner & greener“ zu werden, also auf mehr Ökonomie und Ökologie zu setzen.

Dabei werden wir von unseren Technologie-Partnern wie Rackspace Technology und AWS unterstützt. Natürlich sind wir nicht das einzige Unternehmen, das ein solches Projekt in Angriff nimmt. Umso mehr hoffen wir, dass unsere Transformation und unser Ziel, schlanker, bedeutungsvoller und umweltfreundlicher zu werden, einen Präzedenzfall für die Luftfahrtindustrie schaffen wird.“

## Über Rackspace Technology

Wir von Rackspace Technology sind die Experten für Multicloud-Lösungen. Wir kombinieren unser Fachwissen mit den weltweit führenden Technologien – anwendungs-, daten- und sicherheitsübergreifend – um End-to-End-Lösungen zu liefern. Wir verfügen über eine nachweisbare Erfolgsbilanz bei der Beratung von Kunden zu ihren individuellen geschäftlichen Herausforderungen. Wir entwerfen, erstellen und verwalten skalierbare Lösungen und optimieren die Rendite mit Blick auf die Zukunft.

Als globaler Multicloud-Technologie-Anbieter stellen wir die innovativen Fähigkeiten der Cloud zur Verfügung, um Kunden beim Erschließen neuer Umsatzquellen, der Effizienzsteigerung sowie der Schaffung beeindruckender Erlebnisse zu unterstützen. Wir zählen Jahr für Jahr laut Fortune, Forbes, Great Places to Work und Glassdoor zu den besten Arbeitgebern und fördern erstklassige Talente. So profitieren unsere Kunden von der besten Expertise. Die Grundlage unseres gesamten Handelns bildet unser unermüdlicher Einsatz für den Erfolg unserer Kunden – unsere Fanatical Experience™. Wir sorgen dafür, dass unsere Kunden schneller und smarter arbeiten können und stets einen Schritt voraus bleiben.

Erfahren Sie mehr auf:  
[www.rackspace.com/de](http://www.rackspace.com/de)

Oder rufen Sie uns an unter (DE):  
**+49 (0)800 723 8749**

Diese Case Study dient ausschließlich zu Ihrer Information. RACKSPACE GIBT IN DIESER CASE STUDY KEINE GARANTIE, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH STILLSCHWEIGEND, AB. Alle Kundenbeispiele und die hier dargestellten Informationen und Ergebnisse basieren auf den Erfahrungen des Kunden mit den referenzierten Rackspace-Diensten und lassen nicht zwangsläufig auf die zukünftige Leistung der Rackspace-Dienste schließen.

Die detaillierten Leistungsbeschreibungen und rechtlichen Verpflichtungen von Rackspace sind in seinen Dienstleistungsverträgen aufgeführt. Die Funktionen und Vorteile der Dienstleistungen von Rackspace hängen von der Systemkonfiguration ab und erfordern möglicherweise aktivierte Hardware, Software oder die Aktivierung zusätzlicher Dienste. Die tatsächlichen Kosten für eine bestimmte gehostete Umgebung und Leistungsmerkmale hängen von den individuellen Kundenkonfigurationen und dem Anwendungsfall ab.

Copyright © 2020 Rackspace – Rackspace®, Fanatical Support®, Fanatical Experience™ und sonstige Rackspace-Marken sind entweder Servicemarken oder in den USA und anderen Ländern eingetragene Servicemarken von Rackspace US, Inc. Alle sonstigen Warenzeichen, Servicemarken, Bilder, Produkte und Marken sind das alleinige Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer und implizieren keinerlei Verbindung oder Sponsoring.

December 3, 2020 / Rackspace-Case-Study-IATA-AWS-DACH-TSK-3526