

BRUSSELS AIRLINES



www.brusselsairlines.com

IT-INTEGRATIE EN API MANAGEMENT: KATALYSATORS VOOR DE EFFICIËNTE WERKING EN DIGITALE TRANSFORMATIE BIJ BRUSSELS AIRLINES

Brussels Airlines, dat jaarlijks bijna 8 miljoen passagiers vervoert, switchte in januari 2016 naar een gloednieuw passenger service system (PSS), één van de belangrijkste informaticasystemen van een luchtvaartmaatschappij. Codit zorgde aan de hand van Microsoft BizTalk Server voor alle nodige integraties tussen het PSS en de andere applicaties waarmee het gegevens moet uitwisselen. Daarnaast werd Sentinet geïmplementeerd voor het centrale beheer van de application programming interfaces (API's).

De uitdaging: optimaal rendement halen uit het nieuwe centrale passagierssysteem

Reservaties, check-in, ticketing, het vertrek van de vluchten en voorraadbeheer: het zijn allemaal aspecten die door een centrale passagierssysteem (PSS) in goede banen worden geleid. Brussels Airlines gebruikte het voorgaande systeem al meer dan 10 jaar, maar dat moest door strategische veranderingen plaatsmaken voor een gemoderniseerd systeem. Cruciaal voor vlotte vluchtoperaties is wel dat zo'n systeem gegevens uitwisselt met andere applicaties; daarom startte Brussels Airlines de zoektocht naar een partner voor het integratieproject.

“Ook al is het voor een CIO niet altijd even gemakkelijk om over integratiesoftware te spreken met de andere directieleden”, stelt Chief Information Officer (CIO) Simon Lamkin, “ze zagen wel in dat goede integratie noodzakelijk was om het nieuwe PSS optimaal te doen werken. Zonder de koppelingen met de andere applicaties konden we het succesvolle gebruik ervan immers niet garanderen.”

Aangezien Brussels Airlines al jaren werkt met Microsoft-technologieën was Microsoft BizTalk Server een logische keuze voor de integratie en, zo bleek uit analyses, zelfs een “best fit for purpose” in het IT landschap van Brussels Airlines. In 2014 ging de luchtvaartmaatschappij op zoek naar een Microsoft Certified Partner. “We vergeleken een vijftal BizTalk Server gecertificeerde partners die Microsoft ons had voorgelegd”, zegt Simon Lamkin. “Codit bleek voor ons de juiste. Ze begrepen hoe cruciaal de integratieoplossing was voor ons en onze klanten. Voorts biedt Codit de juiste kennis, vaardigheden, ervaring en attitude. Er was onmiddellijk een klik tussen beide partijen. We willen dat onze leveranciers zich gedragen als partners die mee naar oplossingen zoeken en op eigen initiatief betere alternatieven voorstellen. Codit is zo'n partner.”



“Integratie staat centraal in onze digitale transformatie”

Simon Lamkin
CIO bij Brussels Airlines

De oplossing: toekomstgerichte integratie

Codit startte in januari 2015 met de integratie tussen het nieuwe PSS en de applicaties waarmee het gegevens moet uitwisselen. De integratie zorgt ervoor dat de systemen, werknemers en klanten van Brussels Airlines die informatie krijgen die ze nodig hebben. Dat kan gaan over vluchtplanning, het regelen van de crew, klachtenbeheer, ... De verbetering van de klantenervaring staat vandaag voorop bij Brussels Airlines en daarvoor is integratie nodig om alle applicaties te doen samenwerken. Meer nog, dankzij de flexibele BizTalk middleware laag, die ervoor zorgt dat de applicaties “loosely coupled” (dus onafhankelijk van elkaar geconnecteerd) zijn, is Brussels Airlines op het gebied van IT klaar voor de toekomst.

“BizTalk Server is het centrale, robuuste en veilige integratieplatform van waaruit we de connecties tussen de verschillende systemen centraal beheren”, verklaart Simon. “Door BizTalk zijn geen point-to-point integraties nodig, die minder eenvoudig te beheren zijn. We hebben nu ook een duidelijk gedocumenteerd overzicht van welke integraties er momenteel bestaan tussen de gekoppelde applicaties. Voorheen was dat nog niet het geval. De toenmalige infrastructuur, typisch met point-to-point integraties, was erg complex. Er was weinig overzicht en beperkte kennis over de bestaande connecties, en dat is natuurlijk een risico.”

Na tien maanden integratiewerk kon Brussels Airlines in januari 2016 probleemloos overschakelen naar het nieuwe passagierssysteem. “De vlekkeloze migratie is te danken aan de goede samenwerking tussen mijn team en Codit.” licht Simon Lamkin toe. “Er was een juiste projectbeheerdiscipline, met wekelijks overleg om de vooruitgang te bespreken en dagelijkse updates wanneer dat nodig was. Codit greep steeds snel onze uitdagingen.”

API Management voor veilige en gecontroleerde realtime informatie

De IT systemen van Brussels Airlines maken veelvuldig gebruik van API's die door andere interne of externe systemen gebruikt worden. Een API wordt gebruikt om een bepaald stukje functionaliteit van een applicatie beschikbaar te stellen aan een andere applicatie, op een beveiligde en gecontroleerde manier en met een duidelijke, vooraf gedefinieerde interface. Het oproepen van dergelijke functionaliteit gebeurt bij Brussels Airlines niet via point-to-point connecties, maar wel over een API Management platform

dat alle API's centraal beheert. Het beheer hiervan omvat onder meer beveiliging, monitoring, tracement, versiebeheer en analyse.

De API Management laag verzekert ook de responsetijd (SLA) die Brussels Airlines oplegt voor zijn API's. Die SLA's zijn erg belangrijk als je weet dat API's typisch gebruikt worden om realtime gegevens op te vragen, zoals bv. passagiersinformatie over bagage, vluchten en vertragingen, loyaliteitsprogramma's of gegevens voor

Voordelen

- “Dankzij de integraties van de verschillende systemen werken we op een efficiëntere manier. Als er iets mis zou gaan, weten we nu precies hoe het integratieplaatje eruitziet, zodat we een probleem snel kunnen oplossen.”
- “BizTalk Server is financieel interessant omdat je er alle integraties mee beheert en daardoor de kosten vermindert. Het is technologie die zijn waarde bewezen heeft. Je krijgt een consistent geheel aan IT-systemen zonder verrassingen of onnodige complexiteit.”

andere systemen zoals de catering aan boord of de berekening van groepstarieven.

Brussels Airlines koos voor het API Management platform Sentinet van Nevatech. Codit is al jaren partner van Nevatech en begeleidde verschillende succesvolle Sentinet-implementaties op Biztalk Server. Dit centrale beheerplatform staat garant voor high availability en biedt een gebruiksvriendelijke gebruikersinterface (UI) om de API's te beheren.

IT is de sleutel voor digitale transformatie

“Dankzij Codit wordt de digitale transformatie bij Brussels Airlines geaccelereerd”, aldus CIO Simon Lamkin. “Het is nu gemakkelijker om de applicaties te beheren en aan te passen. En dat is ideaal, want Brussels Airlines moet zich snel kunnen aanpassen en vernieuwen om zijn positie te kunnen verstevigen in deze zeer concurrentiële sector.”

“Door de integraties en API’s kunnen we onze klanten en crew beter informeren, bijvoorbeeld over een vertraging, de reden en de duur ervan. Klanten zullen die informatie ook in een app op hun smartphone kunnen bekijken. Door de snelle gegevensuitwisseling tussen de systemen krijg je nu overal en via elk kanaal dezelfde correcte informatie. We willen onze klanten een betere ervaring bieden en het is gebleken dat je dat ook op een eenvoudige en snelle manier kan verwezenlijken. Door integratie kunnen we bovendien alle systemen maximaal benutten en dankzij API Management op een gecontroleerde en veilige manier stukjes functionaliteit intern en extern ter beschikking stellen. Deze diep doorgedreven integratie staat centraal in onze digitale transformatie.”

De samenwerking loopt door

Ongoing integratieproject

“We blijven samenwerken met Codit. Integratieprojecten zijn projecten die blijven lopen en Codit ontwikkelt nog steeds interfaces voor ons. De infrastructuur is zo uitgetekend dat verdere integraties altijd mogelijk zijn. Codit zal ons ook helpen met de migratie naar BizTalk Server 2016; deze nieuwe versie zal zorgen voor meer uitbreidingsmogelijkheden, beschikbaarheid en snelheid.”

Managed Services

Ook op lange termijn ondersteunt Codit Brussels Airlines met Managed Services. Daaronder valt de monitoring van BizTalk Server en Sentinet. Als er problemen voorkomen, lost Codit die op. Er gebeurt om de drie maanden een grote controle. Als er onderhoud nodig is, voert Codit dat uit. Ook Sentinet wordt zo up-to-date gehouden. “We doen dus een beroep op Codit voor alle fases, vanaf het ontwerp van de oplossing tot en met het onderhoud achteraf.”

“Dankzij Codit werd de digitale transformatie bij Brussels Airlines geaccelereerd”

Simon Lamkin
CIO bij Brussels Airlines





“Als het om een belangrijk project gaat, kan je het met een gerust hart toevertrouwen aan Codit”

Simon Lamkin
CIO bij Brussels Airlines

Conclusie

Terugblikkend zou Simon Lamkin opnieuw voor Codit kiezen. “Je moet kunnen inschatten of de partner in je DNA gaat passen. Hij moet affiniteit hebben met je branche en het belang van het project voor jouw onderneming begrijpen. Wij hebben mogen ervaren dat als het om een belangrijk project gaat, je dat met een gerust hart kan toevertrouwen aan Codit.”

“Als we nog eens van passagierssysteem zouden moeten veranderen, zal dat geen probleem zijn. Omdat alle integraties gedocumenteerd zijn, kan een volgend systeem opnieuw efficiënt en snel gekoppeld worden aan de applicaties waarmee het gegevens moet uitwisselen. Wellicht zal het huidige PSS vijf tot tien jaar meegaan en dan weer plaatsmaken voor een ander. BizTalk zullen we echter blijven gebruiken.”

De voordelen

Applicaties kunnen efficiënt en veilig gegevens uitwisselen

Applicaties worden beter benut door crew en klanten

Problemen kunnen sneller opgelost worden

Veilige en gecontroleerde samenwerking met derden door API Management

Codit Managed Services zorgt voor een betere gemoedsrust

Dankzij integratie en API-beheer klaar voor digitale transformatie