

Die Silvretta Seilbahn AG setzt Kassensystem- und Verwaltungs-Applikationen auf postrelationaler Datenbank von InterSystems auf



Caché unterstützt reibungslosen Skiurlaub

Tausende Wintersportbegeisterte machen sich jedes Jahr auf den Weg in die Alpen, um sich bei Pulverschnee und klarer Bergluft zu erholen. Die Silvretta Ski- und FunSportarena in Ischgl, Tirol, ist ein Mekka für Skifahrer und Snowboarder gleichermaßen und verbindet mit seinen 42 Lift- und Seilbahnanlagen etwa 200 Kilometer bestens präparierte Pisten. Der Wunsch nach einer zügigen Abfertigung an den Skiliften steht dabei ganz oben auf der Liste der Brettelfans, gleich nach dem reibungslosen Service beim Einkehrschwung zu Germknödel oder dem schnellen „Jagatee“ vor der letzten Talfahrt. Die logistische und technische Meisterleistung, die einen gelungenen Tag in den Bergen ausmachen, ist dem einzelnen Skifahrer dabei selten bewusst.

Die Silvretta Bergbahnen AG in Ischgl hat sich exzellenten Kundenservice auf die Fahnen geschrieben und tut alles Erdenkliche dafür, dass der Gast so viel Zeit wie möglich auf den Pisten verbringt, anstatt in Warteschlangen an den Skiliftkassen und in den Hütten. Zu Pannen, Ausfällen oder Verzögerungen darf es in der Winterzeit auf keinen Fall kommen. Um den reibungslosen Ablauf sicherzustellen, stand bei der Silvretta Bergbahnen AG eine Erweiterung der bestehenden IT-Landschaft auf dem Programm. Ziel war es, die bestehende Gastro- und Verwaltungs-IT zu erweitern und die

MSM Datenbank auf ein leistungsstärkeres, modernes Datenbanksystem zu migrieren. Das System, das noch in der letzten Saison im Einsatz war, wurde aufgrund der steigenden Besucherzahlen und der immer größeren Anforderungen bereits seit Jahren auf eine harte Probe gestellt, daher entschloss man sich ein neues System zu installieren.

Mit Novacom kommt die IT auf Touren

Daher entschied sich die Silvretta Seilbahn AG im Juni 2004 dafür, die IT-Landschaft mit Hilfe der Novacom Software GmbH komplett zu reorganisieren. Novacom bringt einen breiten Erfahrungsschatz in den Bereichen Gastronomie und Tourismus mit: Die Kassensysteme des Unternehmens werden schon seit Jahren im gesamten Ski-gebiet eingesetzt.

Besonders hohe Anforderungen stellten die Betreiber in Ischgl an die Datensicherheit und die Performance des Systems. Zudem sollte es einfach zu administrieren sein und die NovaTouch-Kassen, die im gesamten Skigebiet verteilt sind, ohne Ausfallzeiten verfügbar sein.

Im Sommer 2004 war es dann so weit: Als Grundlage für das Projekt wurde eine komplett neue Serverlandschaft installiert und der Wechsel von den unter Windows NT laufenden Servern auf Linux vollzogen. Bei

der neuen Serverstruktur handelt es sich um ein Linux-Cluster, der aus zwei Servern besteht. Als Herzstück des neuen Systems sollte das Datenbank-Managementsystem Caché von InterSystems zum Einsatz kommen und die bisherige MSM-Datenbank somit abgelöst werden. Der Vorteil: Die postrelationale Datenbank Caché erfüllt die hohen Ansprüche an die Performance, die Datensicherheit und Stabilität, die als Grundvoraussetzungen von der Silvretta Seilbahn AG definiert waren, und ergänzt somit die Konfiguration des Server-Clusters, die auf eine hohe Verfügbarkeit ausgelegt ist. Die postrelationale Datenbank ermöglicht der Silvretta Seilbahn AG, auf alle Geschäftsdaten als Objekte, Tabellen oder in multidimensionaler Form zuzugreifen - unabhängig davon, wie sie ursprünglich definiert worden sind. Das ist besonders von Interesse, wenn es wie bei diesem Unternehmen gilt, relational organisierte Daten aus Altsystemen zu übernehmen, um damit in einem neuen System weiterzuarbeiten. Zeilen und Spalten aus relationalen Datenbanktechnologien reichen in der Regel nicht aus, um die tagesaktuellen Probleme in den einzelnen Gastronomiebetrieben im Skigebiet und der Verwaltung darzustellen und es bleibt der Applikationslogik überlassen, wie sie mit den Tabellen umgeht. Bei jeder Transaktion dauert es daher,

bis die benötigten Verknüpfungen hergestellt sind. Anders bei Caché: Durch die Speicherung in multidimensionalen Datenstrukturen müssen Informationen nicht mühsam aus vielen Tabellen zusammengesucht werden - entsprechend schneller und performanter lassen sich Transaktionen in der Verwaltung oder in der Gastronomie abwickeln und Transaktionsdaten in Echtzeit abfragen. „Caché läuft schnell, sicher und ist unproblematisch in der Administration“, erklärt Gerold Huber, Leiter der Verwaltung und zugleich Systembetreuer der IT bei der Silvretta Seilbahn AG. „Zudem übernimmt bei einem Ausfall des kompletten Servers ein zweiter Server den gesamten Betrieb inklusive aller Daten.“



zeigt, wie effizient und unproblematisch man Systeme unter Caché verwalten kann“, so Gerold Huber, Leiter der Verwaltung bei der Silvretta Seilbahn AG. „Die Performance ist im Vergleich zur alten Applikation um den Faktor drei bis vier erhöht worden, da die Daten wesentlich schneller als bisher zur Bearbeitung bereit stehen.“

Mit neuem Schwung in die Ski-Saison

Nach der erfolgreich durchlaufenen Testphase kann nun nichts mehr schief gehen und so ist der Service für die Gäste in diesem Jahr durch die Systemerweiterung noch effizienter als in der letzten Skisaison. Es bleibt somit mehr Zeit, auf die Wünsche des Gastes noch besser reagieren zu können. Auch für die Mitarbeiter hat sich die Umstellung gelohnt: Abläufe in der Gastronomie und Prozesse in der Verwaltung konnten nochmals gestrafft werden. Aufgrund der erfolgreichen Zusammenarbeit ist auch schon ein Ausbau der vorhandenen Lösung für die nächste Saison in Planung, in der Novacom die Kassenarbeitsplätze erweitern soll. Die Geschwindigkeit, mit der Bestellungen jetzt bearbeitet werden können, verbessert den Service am Gast in der Skiregion Ischgl nochmals: „Ohne Caché würde unser Service am Gast nicht so effizient funktionieren und wir haben dadurch noch mehr Zeit für die individuelle Betreuung unserer Gäste“, urteilt Harald Seidler, Leiter der Gastronomie.

www.intersystems.de
www.novacom.at

Bereits im Oktober 2004 stellte Novacom den Gastro-Server um. Dieser bedient mehr als 20 NovaTouch-Kassen und die neu eingeführten mobilen Bonierterminals „Orderman“ im gesamten Skigebiet, die über Funk an das System angebunden sind. Auch die fünf Schankanlagen in den größten Gastrooutlets sind mit dem Server vernetzt. Mit im Schnitt etwa 30.000 Bonierungen und täglich rund 5.500 Abrechnungen entsteht somit schon an einem normalen Tag ein beachtliches Datenaufkommen.

Auch für die Angestellten in der Verwaltung der Silvretta Seilbahn AG hat sich im Zuge der Umstellung einiges verändert: Über einen Linux SuSe Standard 8-Server laufen die entsprechenden Softwarepakete auf Caché und binden neben den zwölf Workstations auch fünf NovaTouch-Kassen und einen Schanklink an, der jedes ge-

zapfte Getränk automatisch verbucht und somit den Zwischenschritt der Bonierung überflüssig macht. Novacom implementierte und migrierte dann Mitte November 2004 die Software für die Finanz-, Lohn- und Anlagenbuchhaltung sowie alle seilbahnspezifischen Anwendungen. Da für die MSM-Anwendung bereits eine Überarbeitung auf dem Plan stand, integrierte sich Caché problemlos in die neue IT-Landschaft. Die Großaktion dauerte nur vier Mannwochen und lief reibungslos ab. Pünktlich zur Saisonöffnung wurde die Anlage am 27.11.2004 in Betrieb genommen und die Mitarbeiter konnten bereits nach drei Tagen sicher mit dem neuen System umgehen. „Erstaunlich ist, dass es trotz der Mächtigkeit der Anlage und der verschiedenen Aufgabenstellungen keinen ausschließlich für das System abgestellten Betreuer vor Ort gibt - dies