

# News

---

## **Eurowings ist erster Kunde für den hochmodernen KI-unterstützten Operations Control Assistant**

- Der KI-gestützte Assistent hat großes Potenzial, die Kosten aufgrund von Irregularitäten zu senken und die Effizienz im täglichen Betrieb zu steigern
- Basierend auf Reinforcement Learning reagiert der KI-Assistent auf bestehende Störungen und schlägt Maßnahmen vor, um deren Auswirkungen zu minimieren bzw. um Störungen von vornherein zu verhindern
- Lufthansa Systems und Eurowings haben bei der Entwicklung und Verbesserung des Smart Assistant für Operations Controller eng zusammengearbeitet

*Raunheim, 6. Juni 2024.* Lufthansa Systems gibt bekannt, dass Eurowings der erste Kunde für den hochmodernen KI-gestützten Operations Control Assistant NetLine/Ops ++ aiOCC ist. Der webbasierte KI-Assistent unterstützt Operations Controller von Fluggesellschaften dabei, die Stabilität und Effizienz des täglichen Betriebs zu erhöhen. Beide Unternehmen haben bei diesem Projekt eng zusammengearbeitet. Der Smart Assistant ist in NetLine/Ops ++ integriert, dem Betriebsleitsystem der nächsten Generation von Lufthansa Systems. Er wird seit 2023 im Eurowings Operations Control Center (OCC) in Köln eingesetzt.

Operations Controller treffen jeden Tag zahlreiche komplexe Entscheidungen. Sie reagieren auf unvorhergesehene Ereignisse wie Wetter oder Streiks, um deren Auswirkungen zu minimieren, da solche Störungen hohe Kosten für die Fluggesellschaft verursachen können. Operations Controller müssen innerhalb weniger Minuten mehrere Informationsquellen analysieren, um die beste Lösung zu finden. Das ist eine große Herausforderung, vor allem in Spitzenzeiten mit hohem Störungsrisiko, bei denen der Mensch an seine Grenzen stößt.

NetLine/Ops ++ aiOCC analysiert historische Daten und überwacht alle Ereignisse rund um Flugzeug, Rotation, Passagiere und Besatzung zeitgleich, um Verspätungsrisiken im Voraus zu erkennen. Anschließend generiert das System konkrete Empfehlungen zur Verbesserung des Betriebs in Echtzeit, was in diesem Arbeitsumfeld entscheidend ist. Damit der Benutzer eine fundierte Entscheidung treffen kann, liefert das System zusätzliche Informationen über die Auswirkungen der vorgeschlagenen Lösung auf die Gesamtbelastbarkeit, den Puffer und die prognostizierte Verspätung. Der Smart Assistant konzentriert sich auf Empfehlungen, die Entscheidung bleibt immer beim Operations Controller.

Selbst wenn noch keine Verzögerung sichtbar ist, kann das System bereits eine Verbesserung vorschlagen. Das größte Potenzial bietet der Assistent morgens, da hier deutlich mehr Handlungsspielraum besteht. Beispielsweise empfiehlt der Assistent dabei, die Abschnitte EW9212 und EW9213 des AC EXS mit den Abschnitten EW9442 und EW9443 des AC EXW zu tauschen, wodurch die prognostizierte Verspätung um 20 Minuten verringert wird. Dies verbessert die Gesamtpünktlichkeit und bietet mehr Pufferzeit zur weiteren Stabilisierung des Flugplans. Der Operations Controller prüft diesen Vorschlag, setzt ihn um

# News

---

oder lehnt ihn mit guten Gründen ab. Alle Benutzerrückmeldungen werden im Hintergrund ausgewertet, um den KI-Assistenten kontinuierlich zu verbessern.

„Wir sind sehr froh, dass Eurowings von Anfang an in dieses Projekt involviert war. Der professionelle Input ihrer Operations Controller war entscheidend für die Entwicklung des Smart Assistant. Wir sehen ein großes Potenzial, die Kosten aufgrund von Irregularitäten zu reduzieren, wenn wir unseren intelligenten Assistenten im OCC einsetzen. KI und die Stärken des Menschen mit seiner Erfahrung und Kreativität sollen sich gegenseitig ergänzen, um die Betriebsstabilität zu verbessern“, so Jan-Peter Gänse, Head of NetLine bei Lufthansa Systems.

\*\*\*\*\*

## **Über Eurowings**

Eurowings is the value airline of the Lufthansa Group and thus part of Europe's largest airline group. With its clear positioning as Europe's value carrier for leisure and business travellers, Eurowings clearly distinguishes itself from the ultra-low-cost carrier segment, allowing its customers to fly affordably and flexibly with numerous booking options and extras as well as customer-friendly services. With its value concept, the German airline is responding to the core needs of today's air travellers: even greater flexibility, comfort and sustainability. Eurowings offers direct flights to around 150 destinations within Europe. With 13 international bases – including Mallorca as Europe's number one vacation island – the Lufthansa subsidiary is one of the largest leisure airlines in Europe. It currently has a fleet of around 100 aircraft and employs over 5,000 people.

## **Über Lufthansa Systems**

Die Lufthansa Systems GmbH ist ein führender Airline-IT-Anbieter, der die Zukunft der digitalen Luftfahrt gestalten will. Die besondere Stärke liegt in der Verbindung von profundem Branchen-Know-how und zukunftsweisender Technologiekompetenz. Seit mehr als 25 Jahren lebt sie ihren Slogan "We're into IT". Die 100-prozentige Tochtergesellschaft des Lufthansa-Konzerns bietet ihren mehr als 350 Kunden ein umfangreiches und erfolgreiches Angebot an IT-Produkten und -Dienstleistungen für die Luftfahrtindustrie, von denen viele marktführend sind. Das zukunftsweisende Portfolio von Lufthansa Systems deckt alle Geschäftsprozesse einer Airline ab - vom Cockpit, über die Kabine und am Boden. Als Technologieunternehmen und Anbieter von Airline-IT ist Lufthansa Systems bestrebt, stets sowohl den eigenen, als auch den ökologischen Fußabdruck der Airline-Kunden weltweit zu verbessern. Lufthansa Systems hat ihren Hauptsitz in Raunheim bei Frankfurt am Main und beschäftigt rund 2.800 Mitarbeiter an Standorten in 16 Ländern.

<https://www.lhsystems.de/>

## **Pressekontakt**

Lufthansa Systems GmbH

Pressestelle

Ansgar Lübbehusen

Tel.: +49 (0)69 696 90000

E-Mail: [publicrelations@LHsystems.com](mailto:publicrelations@LHsystems.com)