

Integrierte IT-Prozesse am Airport Nürnberg

Jörg Ziegler

Airport Nürnberg



Agenda

Überblick der aktuellen Prozesslandkarte und
Toolintegration

Zusammenspiel von SLA-Management und
Availability Management

Einsatz flexibler Sourcingmodelle

IT-Controlling auf Basis hoher Transparenz zu Preis,
Leistung und Qualität

Ziele des IT-Servicecenter

1

- Konzernweite Bereitstellung von IT-Dienstleistungen / -Produkten

2

- Differenzierte Produktpakete

3

- Marktübliche Konditionen für IT-Dienstleistungen / -Produkte

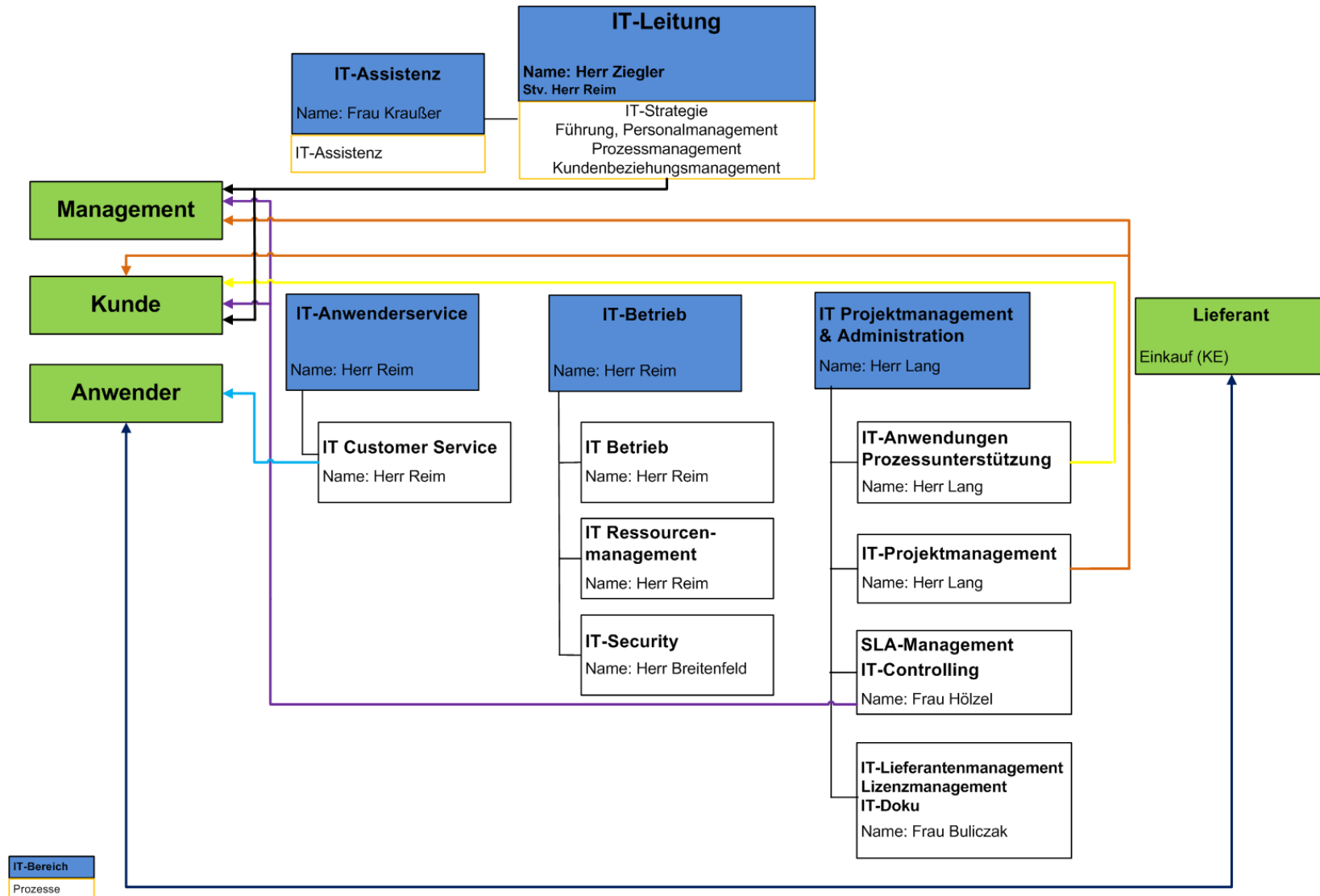
4

- Kostendeckung

5

- Messbarkeit der angebotenen Leistungen

IT-Centerbereichs-/Prozessmatrix Airport Nürnberg



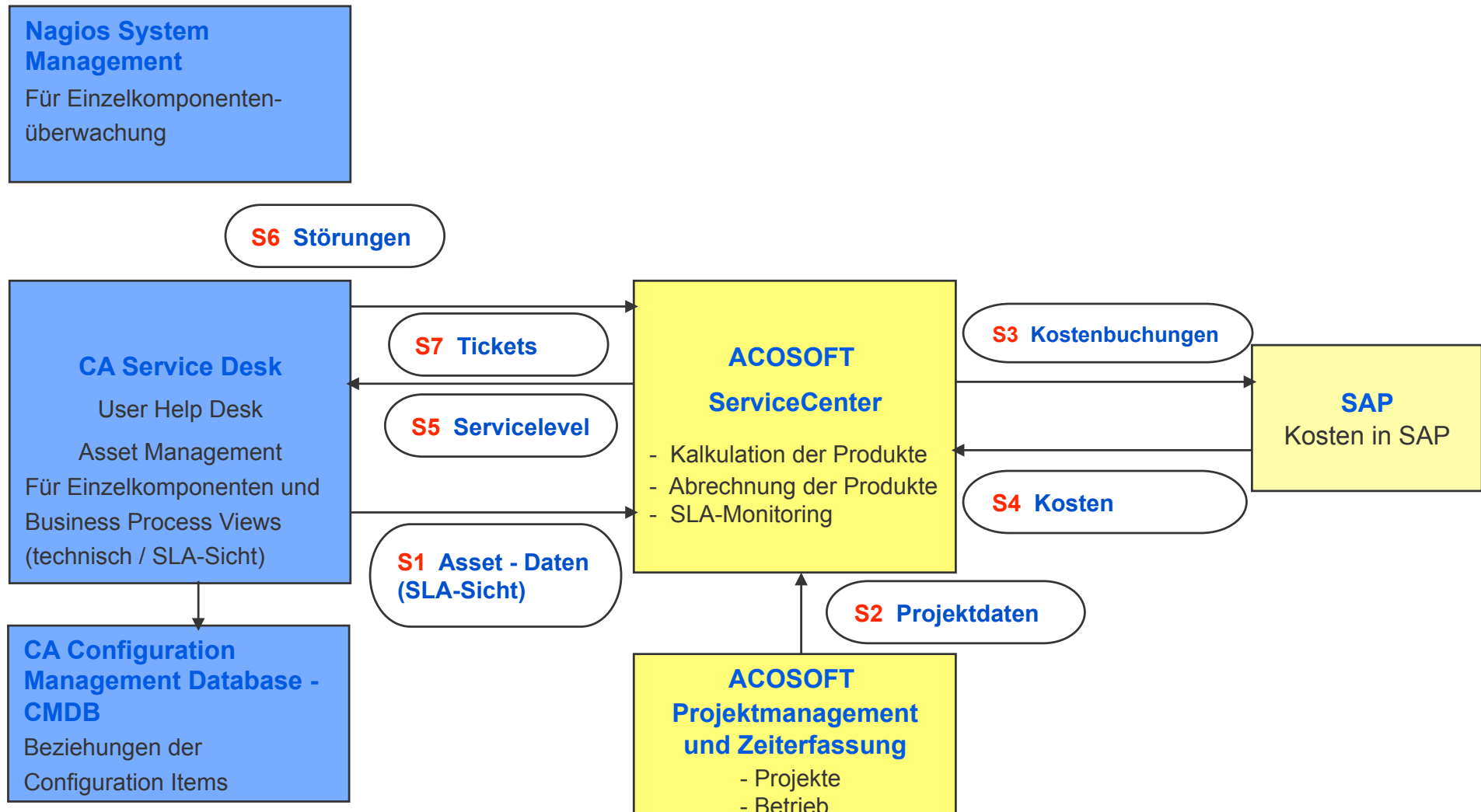
IT in der Beraterrolle

IT-Landschaft am Airport Nürnberg Stand: 30.09.2010

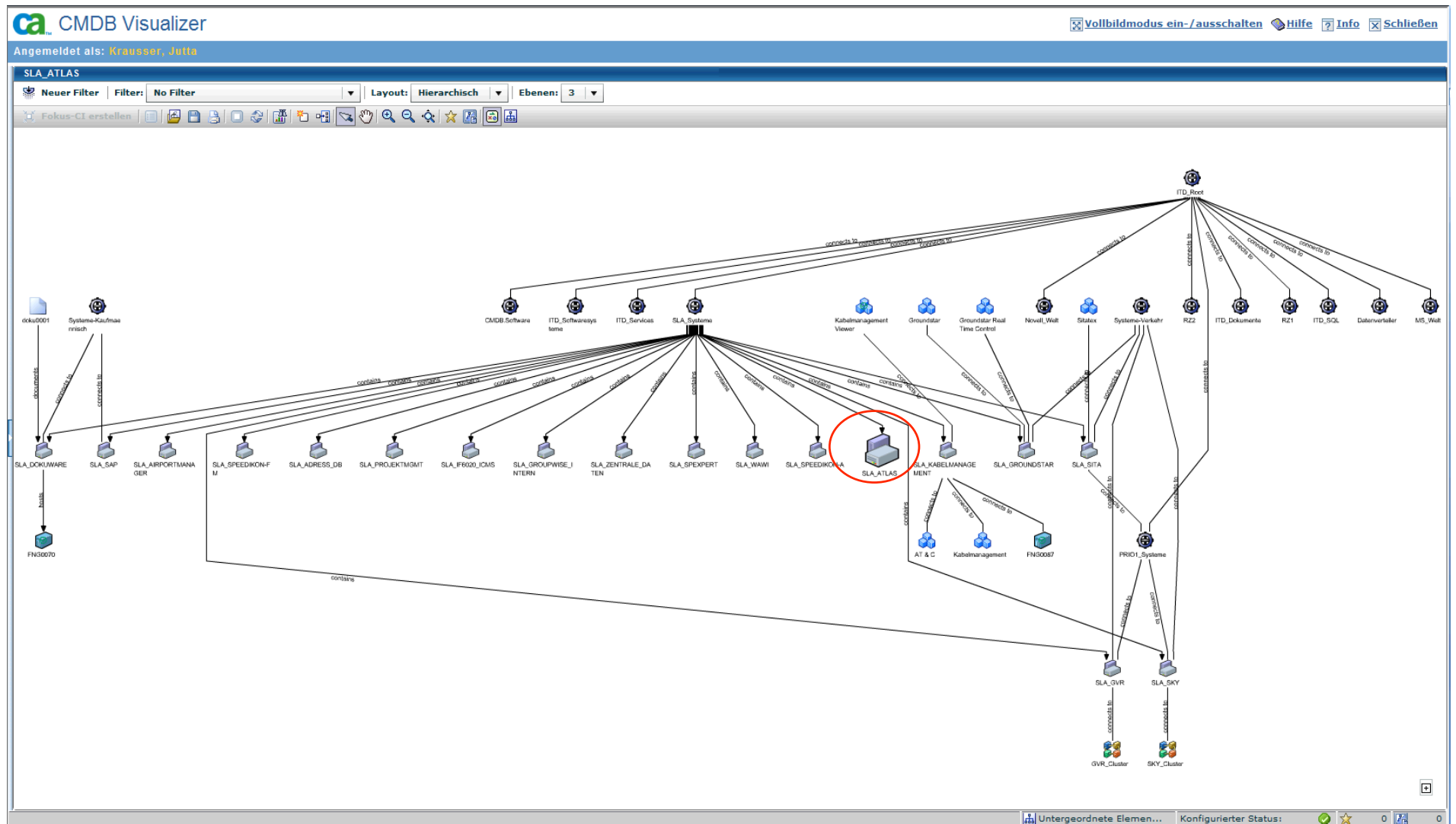
Anwendungsgebiete Datenfluss									
<ul style="list-style-type: none"> Flugplanung und Abfertigung Fluggastanzeige / Videotext Fluglämmessung Passagierabfertigung Frachtabfertigung Vorfelddisposition Ticketverkauf 	<ul style="list-style-type: none"> Zeiterfassung / Zutritt Zeitwirtschaft Bildabgleich 	<ul style="list-style-type: none"> Verkehrsabrechnung Finanzbuchhaltung Anlagenbuchhaltung Zahlungsverkehr Controlling Materialwirtschaft / Einkauf Werkstatt – Auftragsverwaltung 	<ul style="list-style-type: none"> Bauplanung und Durchführung Gebäudebewirtschaftung 	<ul style="list-style-type: none"> Bürokommunikation Dokumentenmanagement 					
Applikationen	<ul style="list-style-type: none"> ISO – Sky (keine Version) Siemens – FIS V3 /Lärm/Videotext Drück&Pfeiffer - Airport Manager V4.9.0.11 Interflex – SP-EXPORT 7.0RB 	<ul style="list-style-type: none"> Inform Groundstar Real Time Control 7.7 Groundstar Gate Planning 7.7 Groundstar Gate Manager 7.7 Sita World Tracer (Web) SITATEX V6 	<ul style="list-style-type: none"> ARINC – CUTE 2.4.3.0 DWD – FlugMet 2006 (Citrix) PSI – PSIAirport/BHS (GVR - keine Version) 	<ul style="list-style-type: none"> Interflex – IF 6020 1.53.672 VPS – ICMS (keine Version) DocuWare – Docuware 5.0 Commerzbank – Cotel 3.2 	<ul style="list-style-type: none"> TDS – GOD Personal V8.06.1445 TDS-SAP/R3– Enterprise 4.7 ISO – Sky BI – keine Version SAP BI – SAP BI 7.03 	<ul style="list-style-type: none"> Novell GroupWise 7.03 Microsoft – Office 2007 	<ul style="list-style-type: none"> Bentley Speedikon A 2007 Speedikon FM 2007 Autodesk AutoCAD 2007 AutoCAD Architektur 2007 	<ul style="list-style-type: none"> AT&C Verbindungsmanager VM.7 	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Fidion – FCMS 2.0 Internet Fidion – FCMS 4.0.3

- **Horizontale Sichtweise innerhalb der IT fördern.**
- **Verstehen der Kundenprozesse.**
- **Einblick in strategische IT-Anwendungen (funktional, Schnittstellen-Datenströme).**
- **Erkennen von noch unzureichender IT-Unterstützung sowie von Redundanzen.**
- **Vermeidung von Insellösungen.**
- **Optimierung des Portfolios bei angemessener Standardisierung.**
- **WIN-WIN-Situation für Kunden; Bewerben integrierter IT-Lösungen.**

IT Management Tools - Schnittstellen



Atlas - Frachtsystem



Sourcingpraktiken am Airport Nürnberg



- Kompletter Inhouse Support für LAN, Server und Anwendung inkl. Benutzerservice.
- Kompletter externer Support des Systems für Server und Anwendung (evtl. auf mehrere Provider aufgeteilt, z. B. bei SAP), lediglich Auftrags- und Störkoordination intern.
- Externes RZ-Housing für z. B. hochverfügbare Systeme als RZ-Redundanz zum hausinternen RZ.
- Applikationsbeschaffung und –support extern, Infrastrukturbetreuung und Störkoordination intern mit Vororttätigkeit Benutzerservice (Help Desk) für Call- und Incident-Management extern, 2nd Level Support intern.
- Weitere Mischformen der Sourcingvarianten in Abhängigkeit von Skill, Ressource, Budget und strategischer Bedeutung.
- Einstieg in Cloud (Webbasiert, Provided, Abnahme nach Bedarf, SLA's etc.).

SLA-Leistungsscheinabrechnung mit Leistungsspektren

Abrechnung mit monatlicher Pauschale

- Installation der Hard- und Software bei Erstauslieferung am Arbeitsplatz des Kunden
- Bereitstellung der Hard- und Software für vereinbarte Laufzeit
- Betrieb der benötigten Server und LAN
- IT Customer Service, sofern vereinbart, z.B. Support Level Advanced
- Garantieleistungen gemäß Hersteller-/Lieferantenaussagen inkl. Vorortservice

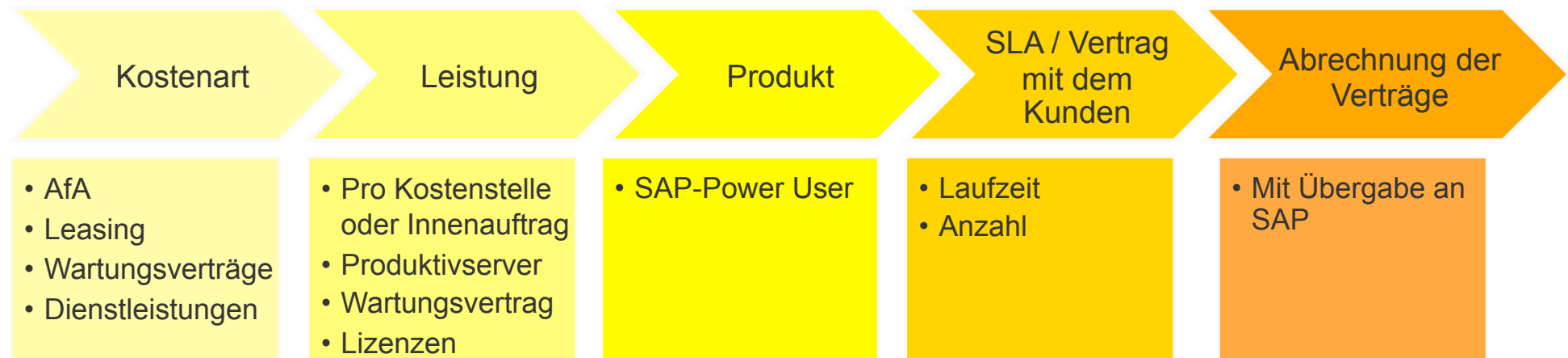
Abrechnung mit Einmalpauschale

- Standard Systemaufrüstungen (Dienstleistung und Hardware)
- Umzug
- Gerätevermietung

Abrechnung nach Aufwand

- Software-Update
- Vorzeitige Deinstallation
- Außerordentliche Reparaturkosten
- Projektleistung

Kalkulationsschema im Tool ServiceCenter



IT-ServiceCenter Tool – Abdeckung wichtiger ITIL Service Delivery Prozesse

Service Level Management

- Einfacher ganzheitlicher Ansatz der Kalkulation und Produktbildung jeglicher Art
- Integriertes Abrechnungssystem
- Ganzheitlicher IT-Servicequalität-Report
- Aktives und steuerndes IT-Controllingwerkzeug durch transparente Kosten-/Erlösreports
- Forecasts für Kunden und IT

Availability Management

- Prozentuale Aussagen zur Verfügbarkeit von Systemen
- Reports zu vereinbarter Verfügbarkeit im Verhältnis zu tatsächlicher Verfügbarkeit

Financial Management

- Preis- und Vertragsbildung für IT-Produkte
- Kosten-/Erlösplanung und –verfolgung
- TCO's auf Knopfdruck, Benchmarks

Capacity Management

- Projekt-/Auftragssteuerung mit Ableitung des personellen Ressourcenbedarfes

Zusammenfassung

- Centerorganisation schafft intern verbindliches Kunden-/ Lieferantenverhältnis mit bedarfsgerechter Inanspruchnahme von Leistungen und verursachergerechter Zuordnung der Kosten.
- Optimale Qualität durch differenzierte Leistungen und SLAs auf Basis marktgerechter Konditionen.
- Fallweiser Einsatz flexibler Sourcingmodelle.
- Ganzheitliche Prozessabbildung mit starker ITIL-Ausrichtung.
- Integrierter Tooleinsatz zur Überwachung und Steuerung aller IT-Produkte in technischer, organisatorischer und kaufmännischer Hinsicht.
- Abgleich zwischen Qualitätsvereinbarung und tatsächlichen Verfügbarkeiten.
- Hohe Planungssicherheit der IT-Kosten für Kunden.
- Wirksame kaufmännische Controlling-Mechanismen durch transparente Kosten- und Erlössituation schafft unternehmerisches Handeln der Kostenstellen-Verantwortlichen, sowie hohe Transparenz der erreichten Servicequalität.
- Umfangreiche Abdeckung von ITIL Service Delivery durch das Tool ServiceCenter.

Contacts

- **Jörg Ziegler**
Leiter IT  Airport Nürnberg
- **Flughafenstraße 100**
90411 Nürnberg
- **Tel +49 911 937-1602**
- **Fax +49 911 937-1797**
- **ziegler-joerg@airport-nuernberg.de**
- **www.airport-nuernberg.de**