



© Fraport AG

KUNDE

Fraport AG

STRATEGISCHES ZIEL

- erhebliche Kostensenkung
- Steigerung der Effizienz
- Sicherung der Servicequalität

PROJEKT

- Synergieeffekte und Kosteneinsparungen bei gleichzeitiger Verbesserung der Servicequalität durch ein Shared Operation Center
- 24/7 Service Desk als Single Point of Contact und Eingangstor für alle Incidents
- Intelligentes, IT-gestütztes Ticketmanagement auf Basis von ServiceNow
- Operativer SLA Betrieb auf Grundlage von 17 Leistungsscheinen

IT SERVICE MANAGEMENT UND SERVICENOW AM FLUGHAFEN FRANKFURT

Outsourcing der Betriebsverantwortung für die IT-Landschaft für höchste Servicequalität

DER KUNDE

Die Fraport AG gehört zu den international führenden Konzernen im Airport-Business und betreibt mit dem Flughafen Frankfurt eines der bedeutendsten Luftverkehrsdrehkreuze der Welt. Als erfahrener Airport-Manager entwickelt Fraport den Flughafen Frankfurt gemeinsam mit Partnern zur „Frankfurt Airport City“ – einem herausragenden Mobilitäts-, Erlebnis- und Immobilienstandort. Zum Dienstleistungsspektrum der Fraport AG gehören nicht nur sämtliche Services rund um den Flugbetrieb, Fraport ist auch kompetenter Partner für Airport-Retailing und Immobilienentwicklung.

Die Fraport AG beeindruckte in 2017 mit folgenden Verkehrszahlen: Jährlich über 475 Tausend Flugbewegungen, 64,5 Millionen Fluggäste, 2,2 Millionen Tonnen Cargo-Umschlag am Standort Frankfurt. Weltweit arbeiten ca. 21.000 Mitarbeitende für den größten deutschen Airport-Konzern (www.fraport.de).

DIE HERAUSFORDERUNG

Der Flughafen Frankfurt ist kritische Infrastruktur (KRITIS). Eine überdurchschnittlich hohe Servicequalität der IT-Dienstleistungen mit höchsten Service Level Anforderungen ist fundamental für den reibungslosen Betrieb des Flughafens. Die Fraport-Kernprozesse werden 24/7 ausfallfrei betrieben, um einen gesicherten Flug- und Terminalbetrieb sowie der Passagier-, Lade- und Transport-Services jederzeit zu gewährleisten.

Im Rahmen der Neuvergabe des IT-Dienstleistungsvertrags mit Fraport betreibt operational services (OS) – ein Joint Venture der Fraport und der T-Systems – ein eigenes Rechenzentrum für die Erbringung der vertraglichen Leistungen und übernimmt darüber hinaus die Betriebsführung eines weiteren neuen Fraport-Data-Center. Die OS ist verantwortlich für die Qualität, Zuverlässigkeit und wirtschaftliche Tragbarkeit aller Managed ICT Services, die sowohl On Premise als auch Remote bereitgestellt werden. Darüber hinaus betreibt die OS eine Managed Virtual Private Cloud als IaaS-Service.

DIE LÖSUNG

operational Services, hält im Rahmen des Vertrags die Betriebsverantwortung für die ausgelagerten IT-Bereiche Rechenzentrum, Netz, Security und Arbeitsplätze. Darüber hinaus verantwortet die OS das Service Management für Produkte, die von Fraport noch selbst betrieben werden, z. B. die TK-Anlage. Alle Abläufe und Prozesse basieren auf den ITIL-Best Practices und unterliegen Qualitätskriterien gemäß den Normen ISO 9001 und ISO 27001. Als Steuerzentrale dient ein vom Rechenzentrum räumlich getrenntes Operation Center. Hier überwacht die OS die IT-Landschaften von Fraport und auch von anderen Kunden (24/7). Alle ITIL-Prozesse werden im engen Zusammenspiel von Fraport und der OS abgedeckt. Dreh- und Angelpunkt für die IT- Betriebsprozesse ist das neu eingeführte ITSM-Tool FRAnow auf Basis von **ServiceNow**.

operational services bietet dazu als Full-Service-ICT-Unternehmen in Deutschland die Lösung aus einem deutschen Rechenzentrum nach deutschen Datenschutzbestimmungen an. Unterstützt wird das Angebot durch einen deutschen Service Desk. Nach definierten Eskalationsregeln steuern die Mitarbeiter der OS die fristgerechte Entstörung auch im Rahmen des Second und Third Level Supports unter Einbeziehung aller Dienstleister, z. B. den Herstellern der über 200 Individualapplikationen. Für die Einhaltung des komplexen Entstörprozesses ist die OS komplett verantwortlich.



KUNDENNUTZEN

In einem engen Zusammenspiel beider Vertragspartner hält Fraport die architektonische Hoheit über die Ausprägung der ITIL-Prozesse, hat aber selbst keine Service-Management-Verantwortung. Durch diese klare Kompetenzteilung kann sich Fraport auf sein Kerngeschäft, den Flughafenbetrieb, konzentrieren und muss sich nicht um das Vorhalten von eigenem, qualifiziertem IT-Personal kümmern. Die größten Kosteneinsparungen bei gleichzeitiger Verbesserung der Servicequalität ergeben sich aus dem zentralen Betrieb des Operation Centers und des Service Desks. Fraport profitiert von Skalen-, Erfahrungs- und Synergieeffekten, die die OS durch den Betrieb für mehrere Kunden gleichzeitig erzielt. Indem die OS auch die Serviceverantwortung für die von Fraport selbst betriebenen Produkte hält, sind eine ganzheitliche Sicht und ein schnelles Eingreifen auch bei komplexen Störungen möglich. Alle für Fraport tätigen Mitarbeiter besitzen eine Qualifizierung für ITIL v3 im Foundation-Level und teilweise auch im Expert-Level. Fraport kann sich also jederzeit auf die hohe Qualifikation und Professionalität in der Serviceerbringung verlassen!



www.operational-services.de



operational services GmbH & Co. KG

Olaf Reimann
Unterschweinstiege 2–14
60549 Frankfurt am Main
Telefon +49 69 689702-626
info@o-s.de