



„Cherwell konnte sich im Rahmen einer EU Ausschreibung gegen andere ITSM-Lösungen durchsetzen – sowohl technisch als auch beim Preis. Insbesondere die Integration mit SAP und die problemlosen Updates auf neue Releases haben uns nachhaltig überzeugt.“

Jörg Westermair, Leiter Operations & Services, Servicebereich IT, Flughafen München

Über den Flughafen München

Der Münchner Flughafen beförderte 2015 rund 41 Millionen Fluggäste und zählt zu den größten Arbeitsstätten Bayerns. Auf einer Gesamtfläche von 1.500 Hektar sind 550 Unternehmen aktiv, die insgesamt 32.000 Mitarbeiter beschäftigen – allein 8.900 arbeiten für die Flughafen München GmbH (FMG). Mit der Eröffnung des neuen Midfield-Terminals im April 2016 ist die verfügbare Kapazität auf über 50 Millionen Fluggäste gestiegen – und damit auch die Herausforderungen im IT Service Management (ITSM).

Die Herausforderung

Die Anwendungslandschaft für den Bereich IT Service ist sehr heterogen, denn Airport-nahe Dienste wie Aviation, Flugsicherung und Behörden nutzen die zentralen IT-Services vor Ort ebenso wie Unternehmen aus dem Bereich Food & Beverage. Sämtliche Systeme laufen über die zentrale IT des Flughafen Service und wurden zu großen Teilen selbst entwickelt.

Insgesamt müssen pro Jahr 180.000 Service-Tickets eröffnet und bearbeitet werden. Dazu gehören Anfragen jeglicher Art, angefangen von der Bereitstellung von Fluginformationsdisplays über den internen Antrag für einen Laptop bis hin zur IT Ausstattung eines Airline-Kunden.

Zum Projektstart setzte der Flughafen München bereits ein am Markt etabliertes ITSM Tool ein. Aufgrund der stark modifizierten ITSM Lösung litt die Flexibilität und schränkte Weiterentwicklungen ein. Ein Systemupdate gestaltete sich sehr schwierig und war zudem zeit- und kostenintensiv.



Auf einen Blick

Markt
Aviation

Land
Deutschland

Die Vorteile auf einen Blick

- Steigerung der Servicequalität
- Senkung von Prozess- und Lizenzkosten
- Flexible Anpassung durch eigene Mitarbeiter
- Integration bestehender SAP-Umgebungen
- Hohe Zukunftssicherheit durch Schnittstellen



Mit dem komplexen IT-Projekt „ITSM 2020“ wollte die IT innerhalb kurzer Zeit ein einheitliches und zukunftsorientiertes ITSM-System für alle Bereiche des Flughafens etablieren. Im Zuge der Migration sollten redundante und pflegeintensive Systeme vereinheitlicht und mit der bestehenden SAP-Lösung zusammengeführt werden.

„Wir haben in einem zweistufigen Verfahren, welches nach den EU Vergabeverfahren durchgeführt wurde, verschiedene Anbieter evaluiert. Cherwell konnte sich dabei gegen andere ITSM-Lösungen durchsetzen – sowohl technisch als auch beim Preis. Insbesondere die Integration mit SAP und die problemlosen Updates auf ein neues Release haben uns klar überzeugt“, sagt Westermair über die Entscheidung für Cherwell. „Wir sind froh, gegebenenfalls eigenständig die ITSM-Lösung an wechselnde Bedürfnisse anpassen zu können – flexibel und mit ausgesprochen wenig Manpower.“

Die Lösung

Die Implementierung von Cherwell erfolgte in zwei Phasen: Phase I fand zunächst eine umfassende IT- und Prozessanalyse statt. Diese erfolgte in enger Zusammenarbeit mit dem Cherwell-Servicepartner Plain IT AG. Gemeinsam mit der Flughafen-IT wurden anschließend klare Anforderungen für das künftige ITSM-System definiert.

In Phase II wurde Cherwell in die bestehende IT des Münchner Flughafens integriert. Anpassung, Prozessmapping und Zusammenführung der ursprünglich getrennt betriebenen Einzelsysteme liefen parallel zum Tagesgeschäft und führten zu keinerlei Einschränkungen auf Kundenseite. Mit der offiziellen Einführung der Cherwell ITSM Plattform im März 2013 wurden kaufmännische und technische Prozesse zwischen SAP und Cherwell neu geordnet sowie integriert.

Resultate

Mit der Implementierung von Cherwell erreicht der Flughafen München eine noch bessere Servicequalität und konnte weiter seine Prozess- und Lizenzkosten senken. Die Organisation profitiert zudem von klaren, vernetzten Verantwortlichkeiten.

Der Bereich Ticket-Management wird kontinuierlich weiterentwickelt und erreicht ein neues Service-Level: Tickets aus anderen Unternehmenseinheiten wie HR, Facility Management, Finance, oder Unternehmenskommunikation werden erfasst und sofort an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet. Die Nutzung der ITSM-Plattform funktioniert über die gesamte Infrastruktur hinweg und wird auch von Mitarbeitern und Führungskräften begeistert angenommen: Die Kundenzufriedenheit der erbrachten Serviceleistung wird weiterhin nach jedem bearbeiteten Ticket überprüft und erreicht kontinuierlich Ergebnisse zwischen „gut“ und „sehr gut“.

Vorher ausschließlich mit einer Drittsoftware abgedeckt, erhalten Mitarbeiter dank Cherwell übersichtliche Dashboards zu IT Prozessen, können Reports generieren und die Servicequalität kontinuierlich überwachen. Auch die Disposition von Technikern erfolgt anhand hinterlegter Daten in Cherwell – angefangen vom richtigen Büro für einen Kabelanschluss bis zur genauen Verortung von IT-Equipment in den Liegenschaften des Flughafen München. Die Verwaltung komplexer Ausbauprojekte und Expansionsanträge werden ebenfalls zentral in Cherwell in Form von Demands verarbeitet.

Kontinuierliche Weiterentwicklung

Seit der ersten Umsetzung 2013 hat der Flughafen München dank der Flexibilität von Cherwell die Lösung (eigenständig) Zug um Zug erweitert und Geschäftsprozesse integriert. Der Flughafen München wird in den nächsten Jahren schrittweise seine kompletten IT-Systeme in Cherwell integrieren und seine Geschäftsprozesse kontinuierlich verbessern, um eine weitere Reduzierung der Komplexität in den Abläufen und damit eine Reduzierung der Prozesskosten zu erreichen.

„Mit der Cherwell Plattform sind wir für die Zukunft gerüstet. Neue Anforderungen unserer Branche und Entwicklungen wie IoT machen uns deshalb keine Angst“, sagt Jörg Westermair. „Cherwell ist eine gute Lösung für Mittelständler, die sich mit wachsenden Bedürfnissen flexibel skalieren lässt.“

Integrationspartnerin:
PLAIN IT AG
www.plain-it.ch



Die Flughafen München GmbH gewann mit ihrer Initiative „ITSM 2020: Der Service Desk als Wertschöpfungspartner für Kunden und IT-Organisation“ den Service Globe Award 2014. Diese renommierte Ehrung wird europäischen Unternehmen verliehen, die besonders innovative Ideen zur Verbesserung der Service-Leistungen im IT-Bereich entwickeln und infolgedessen über besonders leistungsstarke Service Desks verfügen.