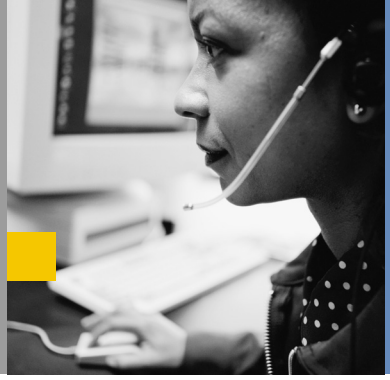
SAP Customer Success Story



„Mit dem SAP-basierten Störfallmanagement sind wir in der Lage, schneller auf Störungen zu reagieren und eine höhere Betriebssicherheit zu gewährleisten."

Sandor Kiss, CAFM-Gesamtprojektleiter, Fraport AG

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung
Die Fraport AG, Betreibergesellschaft des Flughafens Frankfurt, hat auf Basis von mySAP CRM ein Störfallmanagement realisiert, das eine Vielzahl autonomer Systeme ablöst und stattdessen eine einheitliche Plattform für das Management von Störungen schafft.

Internetadresse
www.fraport.de

Die wichtigsten Herausforderungen
- Vereinheitlichung und Zusammenführung von Prozessen
- Datenharmonisierung

Projektziel
Integration des Störfallmanagements in eine Computer-Aided-Facility-Management-Umgebung

Lösung und Services
mySAP CRM Service Desk

Entscheidung für SAP
- Strategische Partnerschaft
- Einfache Integration in SAP-basierte IT-Landschaft
- Breites Funktionsspektrum

Highlights der Implementierung
Umsetzung innerhalb von nur 9 Monaten

Hauptnutzen für den Kunden
- Schnellere und jederzeit nachvollziehbare Störfallbeseitigung
- Mehr Informationsqualität durch direkte Zugriffsmöglichkeit auf benötigte Daten und Dokumente
- Erhöhte Transparenz durch Monitoring, Reporting und systematische Auswertung von Störfällen
- Einfacheres Handling
- Hohe Flexibilität hinsichtlich wachsenden Aufgabenvolumens

Implementierungspartner
SAP Consulting*

Vorhandene Systemlandschaft
SAP-basierte IT-Infrastruktur

Hardware
IBM AIX

Anwender
ca. 450

* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

FRAPORT AG

Störfallmanagement auf Basis von mySAP™ CRM

Flughafen Frankfurt – größte Arbeitsstätte Deutschlands

Der Flughafen Frankfurt ist nicht nur einer der wichtigsten Drehscheiben im internationalen Flugverkehr. Er ist mit seinen rund 68.000 Menschen, die hier tätig sind, gleichzeitig die größte Arbeitsstätte Deutschlands. Diesen Superlativen lässt sich seit Mitte 2005 ein informationstechnisches Highlight hinzufügen: Die Infrastruktur an Gebäuden und Technik wird durch ein Störfallmanagement überwacht, dem eine Vorreiterrolle im Umfeld von Computer Aided Facility Management (CAFM) zukommt. Die Softwareplattform dafür bilden SAP®-Lösungen.

Über 120 Fluggesellschaften fliegen mit ihren Maschinen Frankfurt an. Sie befördern über 50 Millionen Passagiere im Jahr. Dazu kommen 1,7 Millionen Tonnen Fracht und 117.000 Tonnen Luftpost. 19 Millionen Quadratmeter umfasst das Areal, auf dem stattfindet, was Passagiere und Fracht bewegt: Starten und landen in erster Linie, aber auch warten und reparieren, ein- und auschecken, laden und entladen ... Das alles reibungslos im Fluss zu halten, erfordert ein präzise organisiertes Räderwerk. Die vielfältigen Stellhebel dafür bedienen die rund 13.000 Mitarbeiter der Fraport AG, der Flughafen-Betreibergesellschaft.

Fraport
Frankfurt Airport Services Worldwide

SAP®

400 Gebäude zu betreuen

Einer der von den Fraport-Mitarbeitern bedienten Stellhebel ist mit Facility Management überschrieben. Hier geht es um das technische und betriebswirtschaftliche Management von rund 400 Gebäuden: eine herausfordernde Aufgabe, deren Dimensionen angesichts der geplanten baulichen Erweiterungsmaßnahmen in Zusammenhang mit einer weiteren Start- und Landebahn noch wachsen. Mit SAP-Unterstützung stellt Fraport die informationstechnische Unterstützung dieses Aufgabenbereiches auf die Plattform einer neuen CAFM-Lösung. Sie bringt zum einen Einheitlichkeit in eine zuvor heterogen gewachsene Landschaft autonomer Anwendungen. Zum anderen integriert sie mit dem Störfallmanagement ein Aufgabenfeld von erheblicher Bedeutung für die Verfügbarkeit der zur Flughafen-Infrastruktur gehörenden Ressourcen und Objekte.

Kein Sand im Getriebe

Schnelle Störfallbeseitigung ist für Fraport ein Muss, denn Sand im Getriebe des Flughafenbetriebs kostet Zeit und Geld. Sandor Kiss, Business Information Manager für den Immobilienbereich und CAFM-Gesamtprojektleiter, bringt auf den Punkt, wie das zu vermeiden ist: „Störungen müssen schnell erfasst, direkt kategorisiert und priorisiert sowie mit allen dazugehörigen Kenndaten umgehend an die zuständigen Servicebereiche zur Problembeseitigung weitergeleitet werden.“ Martina Buck, bei Fraport verantwortlich für SAP-Systeme, ergänzt aus IT-Sicht: „Dazu bedarf es einheitlicher und benutzerfreundlicher Prozesse auf der Basis einer integrierten informationstechnischen Lösung.“

Der Aufgabe, diese zu definieren und umzusetzen, stellte sich ein gemeinsam aus Fraport-Fachbereichen, IT und SAP Consulting gebildetes Team. Obwohl es der Abstimmung mit rund 30 verschiedenen Bereichen bedurfte und Betreiber, Eigentümer wie Nutzer von Flughafeneinrichtungen in das Projekt eingebunden werden mussten, war das Ziel nach nur neun Monaten mit dem Produktivstart im Juli 2005 erreicht.

Nahtloser Fluss von Daten und Prozessen

Was das Team auf die Beine gestellt hat, ist eine intelligente Lösung, die vom Eingang einer Störmeldung bis zu deren Abschluss einen nahtlosen Fluss von Daten und Prozessen gewährleistet. Sie koppelt mySAP™ ERP mit der Instandhaltungslösung und mySAP HR mit dem Organisationsmanagement ebenso an wie das interne Gebäude-Leitsystem von Fraport. Dieses Miteinander zu steuern, verlangte nach einem leistungsstarken Service Desk als zentrale Anlaufstelle für die Bearbeitung und Abwicklung aller per Telefon, Fax oder Mail eingehenden Störmeldungen. Fraport fand mit beratender Begleitung von SAP Consulting diese Plattform in mySAP CRM Service Desk. Mit dem Web Client dieser Lösung wurde gleichzeitig eine Oberfläche installiert, „die alle Wünsche eines Anwenders nach einfacher Bedienung erfüllt“, urteilt Fachfrau Martina Buck.

Ein Blick in die Praxis bestätigt sowohl den Komfort als auch die Intelligenz der Integration, die das Störfallmanagement direkt in das Umfeld der vorhandenen SAP-Infrastruktur einbindet. Eins-eins-neun lautet die neben Fax und Mail vorwiegend für Störmeldungen genutzte Nummer. Ihre Anwahl signalisiert, dass irgendwo im weiten Flughafengelände irgendetwas nicht so läuft, wie es eigentlich sollte. Bereits bei der Identifizierung der Melder in der zentralen Annahmestelle beweist das SAP-Störfallmanagement seine Integrationsstärke: Sie werden über den Rückgriff auf die Personalmanagement-Funktionalität von SAP automatisch identifiziert und die benötigten Stammdaten in den Web Client übernommen.

Gleiches passiert im Rahmen der Identifizierung von gestört gemeldeten Objekten. Sofern entsprechende Daten nicht bereits vom Gebäudeleitsystem mitgeliefert worden sind, stellt die Instandhaltungslösung von mySAP ERP alle Details bereit, die für eine schnelle Problemlösung benötigt werden. Das bezieht auch Gewährleistungsdaten ein, die im Störfallmanagement-Prozess eine Rolle spielen. Mehr noch: Auch die jeweils relevanten Service Level Agreements (SLAs) sind direkt verfügbar. Sie helfen, die Reaktions- und Lösungszeiten in Abhängigkeit vom jeweiligen Kunden, dem betroffenen Objekt und der vereinbarten Priorität zu ermitteln.

Ticket-begleitete Störfallabwicklung

Objektdetails, SLA-Daten, Informationen und Notizen zur Problembeschreibung, Lieferanten- und Partnerangaben und sonstige Anmerkungen finden sich im Service-Ticket wieder. Dieses übersichtlich gestaltete elektronische Formular begleitet den weiteren Ablauf, der die erfasste Störmeldung mit allen Zusatzinformationen zunächst auf die Arbeitsvorratsliste des First Level Supports befördert. Hier werden die Störmeldungen für die weitere Bearbeitung selektiert. Auf ganz dringende Fälle macht ein spezieller Tickerservice aufmerksam: Fällt beispielsweise eine Fluggastbrücke aus, ist höchste Priorität angesagt – und im wahrsten Sinne des Wortes der fliegende Einsatz von Servicekräften gefordert.

Störfälle wenig eiliger Natur landen beim zuständigen Service-Center, das damit in die Verantwortung für die Problembeseitigung genommen wird. Der Kreis schließt sich mit der Rückmeldung nach Behebung des Störfalls: Das Service-Ticket wird geschlossen und die Beteiligten vom erfolgreichen Abschluss informiert. Was das Ticket auf seiner Reise an Kosten in Form von Zeit und Materialaufwand verursacht hat, fließt in die Abrechnungsfunktionen von mySAP ERP ein. Flankierendes Reporting bringt Transparenz in die Abläufe, während begleitende Analysen nützliche Hinweise für die Definition von Wartungsmaßnahmen liefern, um Ausfälle künftig zu minimieren.

„Wir schätzen SAP Consulting als Know-how-Lieferanten."

Martina Buck, SAP-Systeme und CCC-Leiterin, Fraport AG

„Einfacher und performanter" sei das Handling des Störfallmanagements mit Unterstützung von SAP-Software geworden, befindet Martina Buck. In dieses Urteil bezieht sie sowohl die funktionale Leistungsstärke von mySAP CRM Service Desk als auch den Beitrag der SAP-Beratung ein. „Wir schätzen SAP Consulting als Know-how-Lieferanten", definiert sie die Rolle der SAP-Berater, deren Methoden- und Lösungskompetenz auch CAFM-Projektleiter Sandor Kiss als wesentlichen Grund für den reibungslosen Projektablauf hervorhebt: „Die Herstellernähe beweist sich als eindeutiges Plus."

Es bleibt noch einiges zu tun ...

Darauf wollen die Fraport-Verantwortlichen auch in Zukunft nicht verzichten, denn es bleibt noch eine Menge zu tun: Optimieren, erweitern und neue Funktionen hinzufügen heißt dafür die Marschrichtung. Mit mySAP CRM verfügen die Frankfurter dafür über eine Basis, die noch viele Optionen eröffnet. Mit der Integration des Kampagnenmanagements wurde bereits ein weiterer Schritt realisiert. Als der neue Airbus A380 im November 2005 zu seinem Erstbesuch in Frankfurt einschwebte, lieferte die Lösung ihren ersten Praxisbeweis: Die ereignisumrahmenden Feierlichkeiten wurden mit dem Kampagnenmanagement geplant und organisatorisch unterstützt. Noch weit reichender ist allerdings, was für das Facility Management auf der Zukunftsagenda steht: die Einrichtung eines Portals, über das dann auch so wesentliche Aufgabenbereiche wie die Brandschutz- und Fluchtwegekontrolle gesteuert werden sollen.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

SAP Systems Integration AG
St. Petersburger Straße 9
01069 Dresden
T +49/3 51/48 11-0
F +49/3 51/48 11-303
www.sap-si.de

SAP Deutschland AG & Co. KG
Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*
* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**
F +49/18 05/34 34 20**
** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com
www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

50 078 896 (06/03)

© 2005 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.