

Home Aktuelle Ausgabe Specials Media Newsletter Abo Archiv Verlag Kontakt Impressum

Software | Infrastruktur | IT-Anwendungen | Organisation | IT-Markt | Termine | Trends

SIE SIND HIER: [HOME](#) [NEWSDETAILS](#)

04.05.2012

BUSINESS-SOFTWARE

Von: Dr. Beatrix Körner

Santix begleitet Ausschreibung der Flughafen München GmbH

NEUES SERVICEMODELL

Die Flughafen München GmbH nutzt ein Ausschreibungsverfahren um im Rahmen des Programms „IT Service Management 2020“ das bestehende Servicemodell einschließlich ITSM-Tool zu erneuern. Die Santix AG wurde ausgewählt, Ausschreibung und Toolevaluation zu begleiten.



Flugzeuge verschiedener Airlines stehen am Terminal 2 des Münchner Flughafens.

Die Tool-Unterstützung der gemäß des Best Practices-Ansatzes von ITIL strukturierten IT-Services, die seit dem Jahr 2006 nach ISO/IEC 20000 zertifiziert sind und einen hohen Reifegrad erreicht haben, war nach zehn Jahren Erweiterung um Funktionen und Schnittstellen zum begrenzenden Faktor für Prozesse und Arbeitsabläufe im Servicebereich IT geworden. Gesucht wurde ein neues Produkt, das sich am Standard ISO/IEC 20000 orientiert und mit minimalem Customizing einsetzbar ist, außerdem eine Vereinfachung und Standardisierung mit sich bringt.

Als Sektorenauftraggeber muss der Flughafen München ab den jeweils gültigen Schwellenwerten Leistungen EU-weit ausschreiben. Der Servicebereich IT suchte daher für die Einführung des neuen Tools bzw. die Neugestaltung der ITSM-Toollandschaft ein IT-Beratungshaus, das neben den erforderlichen fachlichen Eignungen in Sachen ITIL, ISO 20000 und IT-Management bzw. IT-Management-Tools grundlegende Kenntnisse der Sektorenverordnung (SektVO) und der allgemeinen Abläufe bei öffentlichen Ausschreibungen mitbringt. Der externe Dienstleister musste zudem ein Leistungsverzeichnis bzw. eine Leistungsbeschreibung erstellen können, die einen nachvollziehbaren Wettbewerb mit Blick auf die Leistungserbringung ermöglichen. Die Beratungsbeauftragung selber unterlag nicht der Ausschreibungspflicht.

Die Santix AG in München begleitete als externer Berater Ausschreibungsverfahren und Toolauswahl. Mit dem Ausschreibungsprojekt wurde die Basis für geplante Erneuerung der ITSM-Tool-Lösung gelegt. Es war nicht nur wegen des vorgegebenen Zeit- und Budgetrahmens eine Herausforderung sondern auch, weil zugleich die künftige kaufmännische Auftragsabwicklung und Verrechnung im ERP-System SAP und außerdem der Aufbau bzw. die Vereinfachung der Servicestrukturen im Blick zu behalten waren.

Das Projekt betraf bzw. betrifft sehr viele IT-Mitarbeiter bei der FMG und deren Arbeitsweise. Bedingt durch die Forderung, Abläufe weitgehend mit dem Tool-Standard abzubilden, wurden immer wieder Diskussionen über den Standardisierungsgrad geführt.

Der Servicebereich IT ist der Serviceprovider für IUK-Technologie am Flughafen München und fungiert als Dienstleister für den FMG-Konzern sowie für externe

AKTUELLE AUSGABE

Titelinterview mit Martin Kinne, General Manager DACH und Geschäftsführer der Siemens Enterprise Communications GmbH und Co. KG



Organisation Dienstleistungen: Gut in Schuss bleiben

Infrastrukturen Rechenzentren: Notfallplan in der Schublade

ANZEI

MEISTGELESENE ARTIKEL

Kriselnder IT-Hersteller holt frühere IBM-Managerin an Bord
ALBIEZ LEITET DELL DEUTSCHLAND

Fliege Logistik mit Qlikview
INFORMATIONEN AUS UNTERSCHIEDLICHEN SYSTEMEN

Gabor Shoes AG mit Polycom Videolösungen
ZUSAMMENARBEIT PER VIDEO

„World Class Social-enabled Enterprise 2013“
SOCIAL MEDIA UNTERNEHMENSINTERN EINSETZEN

Billsafe überzeugt Villeroy & Boch
KAUF AUF RECHNUNG STEIGERT KONVERSIONSRATEN

ANZEI

Kunden wie Airlines, Behörden, Speditionen u.v.m. Er plant, realisiert und betreibt Airport-spezifische IT- Lösungen, IT-Produkte und Beratung in den Bereichen Informationssysteme, Office Solutions, Communications und stellt die erforderliche Infrastruktur bereit.

www.munich-airport.de
www.santix.de

Bildquelle: © Flughafen München GmbH/ Werner Hennies

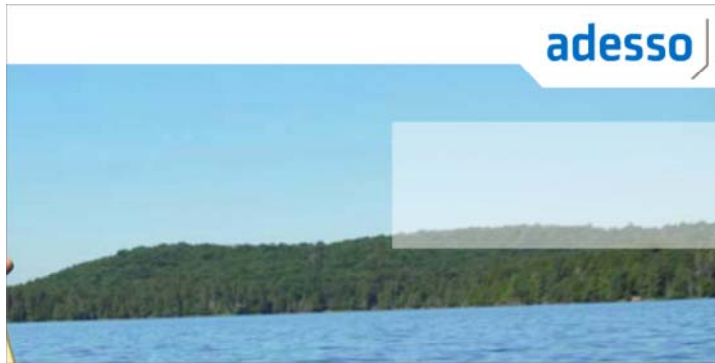
« Home

Gefällt mir

Senden

Registriere dich, um sehen zu können, was deinen Freunden gefällt.

ANZEIGE



ANZEIGE



ANZEIGE



Tweets @ITDredaktion folgen

IT-DIRECTOR @ITDredaktion 2h
 Pünktlich zum #Formel1-Wochenende in Montreal/Kanada: @Tata_Comm verbessert Formula1-Website. #ITDiensteleister it-director.de/home/newsdetai...
 Öffnen

Siemens Enterprise @SiemensCommsDE 10h
 Ausführliches Interview mit unserem Geschäftsführer Martin Kinne im aktuellen IT-Director it-director.de/home/newsdetai... #ucoms
 Retweetet von IT-DIRECTOR
 Öffnen

COC AG @coc_ag 4h
 RT @itnovum: Schatten-IT stellt Unternehmen vor Probleme ow.ly/J6hZ #cloud @ITDredaktion
 Retweetet von IT-DIRECTOR
 Öffnen

Siemens Enterprise @SiemensCommsDE 8h
 RT @ITDredaktion Die neue ITD Ausgabe: Trendthema Unified Communications und Titelinterview mit Martin Kinne it-director.de/aktuelle-ausga #ucoms
 Tweet an @ITDredaktion

TITELINTERVIEW



Interview mit **Martin Kinne**, General Manager DACH und Geschäftsführer der **Siemens Enterprise Communications GmbH** und Co. KG, über die **effiziente Zusammenarbeit** in global verteilten Teams und die **Vorteile einer einheitlichen Kommunikationsplattform** für Unternehmen... [mehr lesen »](#)

MEISTGELESENE INTERVIEWS

- Interview mit Michael Görner, Direktor des Geschäftsbereiches IBM beim IT-Großhändler Tech Data
„DAS GANZE POTENTIAL DER CLOUD VOLL NUTZEN!“
- Interview mit Martin Kinne, Siemens Enterprise Communications
DEN NERV DER ZEIT TREFFEN
- Nachgefragt bei Frank Englert, TU Darmstadt
ALARM-APP FÜR FEUERWEHR, THW UND CO.
- Interview mit Jürgen Zirke, Agentbase AG
WER BRAUCHT NOCH KÖNIGSWISSEN?
- Nachgefragt bei Dr. Gunther Guzielski, BKA
ABSTIMMUNG ZWISCHEN POLIZEI UND DATENSCHÜTZERN

ANZEI