

Fallstudie



Innovative Managed Services für die Brussels Airport Company

Die Brussels Airport Company erreicht mit innovativen Services reduzierte Kosten nach der Modernisierung ihrer Kommunikationssysteme durch Siemens Enterprise Communications.

Brussels Airport Company

Der Flughafen Brüssel ist einer der größten Flughäfen Europas mit mehr als 17 Millionen Passagieren und 450.000 Tonnen Frachtgut pro Jahr. Er verbindet die europäische Hauptstadt mit 218 Zielen weltweit, die von 94 Gesellschaften angefliegen werden: 78 Passagierfluglinien und 16 Frachtfluglinien (Zahlen von 2009). Betreiber des Flughafens Brüssel ist die Brussels Airport Company, zu deren Aktionären der belgische Staat (25 Prozent) sowie ein Konsortium privater Investoren (75 Prozent) zählen.

Die Aufgabe

- Einführung einer neuen, IP-basierten Kommunikationsplattform mit Wireless Hotspots und Unified Communications auf dem gesamten Flughafengelände, ohne dass sich dies auf die aktuellen Flughafen-Services auswirkt
- Verbesserung der Kommunikationsservices und des technischen Supports, damit sich das Flughafenmanagement auf den weiteren Ausbau der Service- und

Geschäftsmöglichkeiten konzentrieren kann

- Erweiterung der Leistungen des vorherigen Outsourcing-Programms um ein neues Managed Services-Modell, das geschäftliche Innovationen fördert, z. B. eine leistungsorientierte Vergütung

Die Lösung

- Neue hochmoderne IP-Kommunikationsinfrastruktur mit gestaffeltem Implementierungsprogramm
- Managed Services-Exklusivvertrag mit einer Laufzeit von fünf Jahren, der dank verbesserter Managementkontrollen, vereinbarter Service Level Agreements (SLAs) und vor Ort verfügbarem technischem Support besser auf die Anforderungen des Flughafens abgestimmt ist
- Managed Services-Angebot einschließlich finanzieller Innovationen und flexiblerem technischem Support sowie Vorfalleskalation

Die Vorteile

- Hochmoderne Kommunikationslösung mit planbaren Betriebskosten-Budgets
- Kosteneinsparungen von 5 bis 10 Prozent pro Jahr durch verbesserte Managementkontrollen
- Verbesserte Erreichbarkeit auf dem gesamten Flughafengelände für Mitarbeiter, Geschäftspartner und Reisende, wodurch Kundendienst und Geschäftsmöglichkeiten optimiert werden

„Dank unserer langjährigen Partnerschaft mit Siemens Enterprise Communications profitieren wir von einer hochmodernen Voice-, Daten- und Wireless LAN-Infrastruktur, die im Rahmen eines innovativen Managed Services-Modells bereitgestellt wird.“

Pierre Gehrenbeck
Telecommunications Manager
The Brussels Airport Company

Outsourcing und flexible Verwaltung

Zur Maximierung der langfristigen Entwicklungsmöglichkeiten verfolgt das Flughafenmanagement eine dynamische Entwicklungsstrategie und arbeitet in den operativen Bereichen mit erfahrenen Geschäftspartnern.

Im Jahr 2004 entschied sich die Brussels Airport Company erstmals für Siemens Enterprise Communications als Outsourcing-Partner und unterzeichnete einen Fünf-Jahres-Vertrag über die Telekommunikationssysteme, die Infrastruktur und den Betrieb. Das Programm beinhaltete eine Lizenz („Konzession“) für den Wiederverkauf von Telekommunikationsservices an die Flughafen-Provider und die Duty-Free-Shops. Insgesamt umfasste das Programm ca. 4.800 Voice-Benutzer und 2.300 LAN-Verbindungen (Local Area Network).

Als die Verlängerung des Vertrages anstand, wollte die Brussels Airport Company auf den Leistungen der vorherigen fünf Jahre aufbauen. Durch einen Outsourcing-Ansatz sollten Servicebereitstellung und Innovation jedoch ein neues Niveau erreichen, einschließlich einer gestaffelten Einführung neuer Netzwerke und Unified Communications-Lösungen. Dem Flughafenmanagement war dabei besonders wichtig, dass der Service-Provider die langfristigen Projektrisiken mitträgt und eine flexible Verwaltung für alle Bereiche des Projekts (Voice und Daten) bietet, um die geplante Weiterentwicklung der Kommunikationssysteme und eine verbesserte Kostenkontrolle im Vergleich zum vorherigen Outsourcing-Vertrag zu erzielen.

Ausgehend von diesen Vorgaben war den Managern der Brussels Airport Company an einem Outsourcing der Kommunikationssysteme mit einem einzigen, alles umfassenden Service Level Agreement (SLA) gelegen. Das Angebot eines flexiblen technischen Supports vor Ort war aus Sicht des Flughafenbetreibers einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren. Das gesamte Programm musste auf abgestimmte Eskalationsverfahren und Reaktionszeiten für alle gemeldeten Vorfälle gestützt sein, egal ob auf Ebene eines einzelnen Unternehmens oder des gesamten Geländenetzwerks.

Darüber hinaus hatte sich das Management der Brussels Airport Company zum Ziel gesetzt,

die Geschäftsmöglichkeiten seiner Partner auf dem Gelände zu fördern. Der Kommunikationsanbieter musste in der Lage sein, Voice- und Datendienste in Echtzeit bereitzustellen und so die Benutzererfahrung weiter zu verbessern, egal ob für Flughafenmitarbeiter, Geschäftspartner oder Reisende. Die Brussels Airport Company stufte nahezu fehlerlose Erreichbarkeit zu Recht als ausschlaggebend für die Attraktivität ein, die der Flughafen für Unternehmen, Dienstleister (z. B. den Einzelhandel) und jeden einzelnen Reisenden hat. Alle Nutzer müssen auf dem gesamten Flughafengelände eine Internetverbindung herstellen und ihre Arbeit erledigen können: Nur allzu oft gehen wertvolle Arbeitszeit und Geschäftsmöglichkeiten auf einem großen Gelände verloren, weil die Systemkonnektivität lückenhaft oder der Zugriff auf Wireless Hotspots zu kompliziert ist.

Ausschreibung: Finanzielle und technische Anforderungen

Um diese komplexen Anforderungen zu erfüllen, enthielt die Ausschreibung des Flughafens für die Verlängerung des Outsourcing-Vertrags eine Reihe wichtiger technischer und finanzieller Kriterien. Der Flughafen hatte zur Bedingung gemacht, dass die Migration der Kommunikationssysteme ohne Serviceunterbrechungen für die bestehenden Benutzer erfolgt. Die Modernisierung musste zudem nahtlos in die Computer der Mitarbeiter sowie in die Check-in- und Gepäcktransportfunktionen integriert werden können, die die Brussels Airport Company weiterhin intern verwaltet. Pierre Gehrenbeck, Telecommunications Manager in der IT-Abteilung der Brussels Airport Company, erklärte: „Die potenziellen Partner mussten in der Lage sein, die Migration zu IP-basierten Netzwerken zu verwalten und gleichzeitig die vorhandenen Anlagen, einschließlich der älteren analogen Systeme, zu unterstützen. Darüber hinaus sollte der Provider täglichen technischen Support für 260 Unternehmen auf dem gesamten Flughafengelände bereitstellen.“

Die finanziellen Kriterien der Ausschreibung waren nicht weniger wichtig: „Unser Outsourcing-Partner musste finanziell innovativ sein, einschließlich leistungsbasierter

Vergütungsmodelle, Optimierung der Büroeinrichtungen und anderer Elemente wie Gebühren für den Zugriff auf die zentrale Verkabelungsinfrastruktur,“ so Pierre Gehrenbeck.

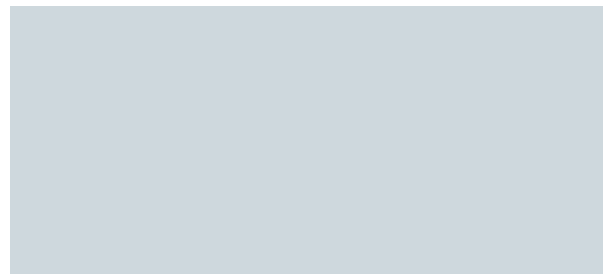
Nach einem umfangreichen Ausschreibungsverfahren, in dem die Angebote unterschiedlicher Service-Provider analysiert wurden, verlängerte das Flughafenmanagement den Vertrag mit Siemens Enterprise Communications um weitere fünf Jahre.

Für die Entscheidung der Brussels Airport Company, Siemens Enterprise Communications gegenüber den Mitbewerbern den Vorzug zu geben, waren verschiedene Faktoren ausschlaggebend. Zum einen hatte Siemens Enterprise Communications das überzeugendste und wettbewerbsfähigste Angebot unterbreitet – ein Managed Services-Programm mit echter Flexibilität basierend auf den einzigartigen Kenntnissen, die das Unternehmen über die Infrastruktur und operativen Anforderungen der Brussels Airport Company hat. Zum anderen hatte Siemens Enterprise Communications während der vergangenen fünf Jahre, in denen es die Kommunikationssysteme des Flughafens betreut hat, sehr gute Beziehungen mit dem Flughafenmanagement aufgebaut. Außerdem war das Management der Brussels Airport Company von dem Maß an Kreativität und Innovation beeindruckt, mit dem Siemens Enterprise Communications das finanzielle Modell in der neuen Ausschreibung angegangen war.

Migrationsstrategie

Die ursprünglich von Siemens Enterprise Communications vor fünf Jahren installierten Kommunikationssysteme werden im Rahmen eines gestaffelten Programms über sechs bis acht Monate ab Februar 2010 schrittweise durch eine neue, hochmoderne Voice-, Daten- und WLAN-Infrastruktur sowie Hotspots ersetzt. Die Mitarbeiter und Unternehmen am Flughafen können weiterhin die bisherigen Telefone, Netzwerke und Computer verwenden, ohne durch das Modernisierungsprogramm beeinträchtigt zu werden.

Siemens Enterprise Communications implementiert über einen Zeitraum von zwei Jahren eine vollkommen neue Voice-Infrastruktur, die auf der reinen SIP Softswitch OpenScape Voice-Lösung basiert und



4.800 Benutzer bedient. Zudem wird die Unified Communications-Lösung OpenScape Unified Communication Applikation von Siemens Enterprise Communications installiert. Des Weiteren werden die LAN-Switches von Huawei und die WLAN-Geräte von Siemens Enterprise Communications durch Produkte der nächsten Generation ersetzt, die von Enterasys, einem Tochterunternehmen von Siemens Enterprise Communications, bereitgestellt werden. Die Voice- und Dateninfrastruktur deckt das gesamte Gelände ab, einschließlich der Flughafen-Provider wie FlightCare und Duty-Free-Shops. Das neue WLAN-Netz wird eines der größten kommerziellen WLAN-Netze Europas sein. Darüber hinaus werden die neuen Kommunikationsplattformen in die Computersysteme der Flughafenmitarbeiter sowie die IT-Systeme für Passagierdaten und Gepäcktransport, die weiterhin intern verwaltet werden, integriert, ohne dass dies die Leistung der Systeme beeinträchtigt.

Gestaffeltes Programm

Nach der gestaffelten Bereitstellung von Voice- und Datenkonnektivität über einen Zeitraum von acht Monaten führt das Programm innerhalb der ersten zwölf Monate OpenScape Unified Communications ein, einschließlich vollständiger Geräteverfolgung und Lokalisierungsfunktionen, die ab dem zweiten Jahr implementiert werden.

Pierre Gehrenbeck von der Brussels Airport Company betont die Bedeutung einer strategischen und durch vor Ort verfügbaren Support gestützten Implementierung: „Wir verfolgen eine klare Migrationsstrategie für die Einführung modernster Kommunikationssysteme und Wireless Hotspots auf dem gesamten Flughafen, die durch flexiblen technischen Support vor Ort unterstützt wird.“

Weitreichende Vorteile

Das Managed Service-Programm bietet dem Flughafen und seinen verschiedenen Benutzern eine Reihe von Vorteilen hinsichtlich Entwicklung, Produktivität, Kostenkontrolle und Betrieb.

Hochmoderne Konnektivität

Zum einen erhält die Brussels Airport Company eine hochmoderne Kommunikationsinfrastruktur, einschließlich eines der größten Wireless-Netzwerke Europas, sowie eine kontrollierte Einführung von Unified Communications-Funktionen. Dank des Managed Service-Vertrages wird dieses weitgehend über Betriebskosten-Budgets anstatt über Kapitalbudgets finanziert, sodass dem Flughafenmanagement mehr Spielraum für den Einsatz der finanziellen Mittel

in anderen operativen Bereichen bleibt. Pierre Gehrenbeck beschreibt die langfristigen Vorteile der neuen Outsourcing-Vereinbarung wie folgt: „Wir führen eine fortschrittliche Infrastruktur ein und schaffen die Grundlage für Unified Communications-Anwendungen. Das ist ein großer Schritt vorwärts für alle Benutzer am Flughafen.“

Produktivität und Geschäftsentwicklung

Der zweite zentrale Vorteil sind die höhere Produktivität und die gestiegenen Gewinnmöglichkeiten. Durch die verbesserte Systemkonnektivität erhöht sich die Verfügbarkeit von Voice- und Datendiensten um ein Vielfaches. Nicht nur der Flughafen kann seinen Geschäftspartnern vor Ort einen verbesserten Service anbieten, auch die Geschäftspartner selbst können dynamischere und hochwertigere Services für Geschäfts- und Urlaubsreisende vermarkten. Pierre Gehrenbeck von der Brussels Airport Company kommentiert das folgendermaßen: „Die Mitarbeiter und Partner können flexibler und effektiver arbeiten, während die Passagiere nicht mehr durch Ausfallzeiten, schlechten Empfang oder langsame Internetverbindungen beeinträchtigt werden.“

Kostenkontrolle

Der dritte große Vorteil des Managed Service-Programms von Siemens Enterprise Communications besteht darin, dass das Management der Brussels Airport Company eine bessere operative Kontrolle mit direkten Kosteneinsparungen erzielt. Durch den geringeren Wartungsaufwand des Systems und die schnellere Behebung von Störungen gehen die Manager von Einsparungen in Höhe von fünf bis zehn Prozent im Vergleich zur vorherigen Vereinbarung aus.

Pierre Gehrenbeck betont die Vorteile dieser Kontrolle: „Wir wissen nun sehr genau, welche Kosten mit dem technischen Support verbunden sind. Wir können unsere Anforderungen daher effektiver verwalten und uns stärker auf unsere Kernaufgaben konzentrieren.“

Verbesserter technischer Support

Die Kommunikationsservices für die Nutzer werden während der Migration und den nachfolgenden Entwicklungsphasen vollständig aufrechterhalten. Da der neue Vertrag auf der Verfügbarkeit und nicht auf der Reaktionszeit basiert, profitieren alle von einer verbesserten Reaktion und Vorfalleskalation. Diese effektivere Reaktionsfähigkeit ist auf drei Ursachen zurückzuführen: Zum einen wurden in dem Vertrag bestimmte Reaktionszeiten und Beschleunigungsstufen für Vorfälle vereinbart. Zum anderen ist Siemens Enterprise Communications nun ständig vor Ort präsent,



„Wir bieten unseren Kunden auf dem gesamten Gelände einen verbesserten Support, unterstützen sie bei der Entwicklung und stellen ihnen bei Bedarf spezifischen IT-Support bereit. Die Mitarbeiter von Siemens Enterprise Communications spielen hierbei eine zentrale Rolle, angefangen bei Overalls mit dem Logo des Flughafens Brüssel bis hin zur Präsenz vor Ort. Wir profitieren in dieser Win-Win-Situation von unserer langjährigen Partnerschaft.“

Pierre Gehrenbeck
Telecommunications Manager
Brussels Airport Company

um Störungen direkt zu beheben. Ein weiterer und ebenso wichtiger Punkt ist, dass alle vor Ort tätigen technischen Mitarbeiter von Siemens Enterprise Communications nun Overalls mit dem Logo des Flughafens Brüssel tragen, sodass sie von den Mitarbeitern des Flughafens und der Partner besser erkannt werden und das Vertrauen in die Reaktionsfähigkeit der IT auf dem gesamten Gelände gestärkt wird. Pierre Gehrenbeck erklärte: „Alle unsere Tätigkeiten werden durch einen flexiblen technischen Support vor Ort unterstützt. Der Flughafen ist wie eine kleine Stadt, und die Kunden erwarten, dass die IT - als Mitglied der Gemeinschaft - überall präsent ist.“



Über Siemens Enterprise Communications

Siemens Enterprise Communications ist ein führender Anbieter von End-to-End-Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Offene, standardbasierte Architekturen führen Kommunikations- und Unternehmensanwendungen zusammen und ermöglichen so die effiziente Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen. Mit dem preisgekrönten „Open Communications“-Konzept stellt Siemens Enterprise Communications seinen Kunden leicht implementierbare Lösungen zur Verfügung, die sich nahtlos in ihre vorhandenen IT-Umgebungen einfügen, die Produktivität erhöhen und Kosten sparen. Darauf basiert das OpenPath-Angebot von Siemens Enterprise Communications, das Kunden bei minimalem Risiko die wirtschaftliche Einführung von Unified Communications ermöglicht. Unterstützt werden diese Lösungen durch das OpenScale Service-Angebot mit weitreichenden Managed Service- und Outsourcing-Möglichkeiten. Siemens Enterprise Communications ist ein Gemeinschaftsunternehmen von The Gores Group und der Siemens AG. Zu diesem Joint Venture gehört auch Enterasys Networks, dessen Netzwerkinfrastruktur- und Sicherheitssysteme optimale Voraussetzungen für gemeinsame Kommunikationslösungen bieten.

Weitere Informationen über Siemens Enterprise Communications oder Enterasys finden Sie unter www.siemens-enterprise.com oder www.enterasys.com.

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.com

**©Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG**

**Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG**

**Hofmannstr. 51
D-81359 München**

Die hierin enthaltenen Informationen stellen allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale dar. Diese können je nach Fall abweichen oder sich im Zuge von Produktweiterentwicklungen ändern. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert ist. Die Verfügbarkeit und die technischen Spezifikationen können sich ohne Vorankündigung ändern. OpenScale, OpenStage, und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Alle anderen Unternehmens-, Marken-, Produkt-, und Service-Bezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.

Printed in Germany.