

Anwenderbericht

## Neues Servicemodell mit Standard-Toolunterstützung

Flughafen München GmbH nutzt Ausschreibungserfahrung, ITIL-Kompetenz und Kenntnis der ITSM-Toollandschaft von santix

**München, Mai 2011.** – Der Servicebereich IT ist der Serviceprovider für IuK-Technologie am Flughafen München und fungiert als Dienstleister für den FMG-Konzern sowie für externe 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.

### Das Vorhaben

Im Rahmen des Programms IT Service Management 2020 wird das bestehende Servicemodell einschließlich ITSM-Tool erneuert. Die Toolunterstützung 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 am Standard ISO/IEC 20000 orientiert und mit minimalem Customizing einsetzbar ist, außerdem möglichst eine Vereinfachung und Standardisierung 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 Lösung

Der richtige Partner für die Erhebung des Ist-Stands und das Grobkonzept für eine künftige Anwendungslandschaft sowie für die Ausschreibung und Toolauswahl wurde mit der santix AG in München gefunden. Mit dem Ausschreibungsprojekt wurde die Basis für die im Rahmen des Programmes ITSM 2020 geplante Erneuerung der ITSM-Toollösung 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.

Während des Ausschreibungsverfahrens konnten mit Hilfe der durch santix bereitgestellten Vorlagen bzw. Unterlagen sowie des vorhandenen Wissens im Ausschreibungsumfeld Ressourcen auf FMG-Seite gespart bzw. besser genutzt werden, so die Flughafen München GmbH. Bei der Sichtung der Angebote, der Zusammenstellung der Fachaufgaben für die Bieterpräsentation und auch bei der Begleitung während der Bieterpräsentationen waren die Methoden und das von santix

eingebraachte Knowhow sehr hilfreich. 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. Hierbei konnte santix mit ihren Best Practices-Ansätzen und dem entsprechenden Prozess-Knowhow einen wesentlichen Beitrag zur Lösungsfindung leisten.

Das Thema ist interessant für Ihre Leser? Den ausführlichen Anwenderbericht finden Sie auf der santix-Website <http://www.santix.de/successstories.html>  
Sie können den Anwenderbericht verwenden? Dann freuen wir uns über einen Beleg.

## Über santix

santix ist ein profiliertes Beratungs-, System- und Softwareunternehmen für IT-Governance, IT-Management und maßgeschneiderte Geschäftslösungen. Erstklassige Managementberatungs- und technische Kompetenz sowie ausgezeichnete Servicequalität überzeugen branchenübergreifend Konzerne und Mittelständler sowie öffentliche Hand in Deutschland, Österreich und Schweiz. Mehr Information unter <http://www.santix.de>.

## Weitere Informationen

santix AG  
Frau Dr. Beatrix Körner  
Leiterin Unternehmenskommunikation  
Mies-van-der-Rohe-Straße 4  
80807 München  
Tel. 089 321506-30  
E-Mail [beatrix\\_koerner@santix.de](mailto:beatrix_koerner@santix.de)  
Internet <http://www.santix.de>