

Kunde:



Flughafen  
München

Kategorie: IT-Leitstand, KRITIS.

## JST Referenzbericht: Neuer IT-Leitstand für den Flughafen München



Flughafen München: IT-Leitstand von JST

Schon 2006 erhielt der Münchner Flughafen als bisher einziger Flughafen weltweit ein ISO 20000 Zertifikat. Dieses bescheinigt die hervorragende IT-Servicequalität. Jetzt wurde auch der IT-Leitstand erneuert und optimiert. Im Dezember 2008 wurde das neue Herzstück der Flughafen IT in Betrieb genommen. Unterstützt wurde die Planung und Durchführung von Jungmann Systemtechnik (JST).

Komplexe IT-Systeme im 24-Stunden Betrieb sind heute vielerorts zu finden. Doch gerade an Flughäfen sind nicht zuletzt vor allem die Passagiere auf eine störungsfreie Funktionsweise der IT-Leistungen angewiesen. Am Flughafen München setzt man deshalb seit einiger Zeit auf ITIL (IT Infrastructure Library), einer Sammlung von Empfehlungen für das IT Service-Management.

Die Orientierung an diesem IT-Leitfaden brachte dem Flughafen die ISO 20000 Zertifizierung ein, die eine

besondere IT-Organisation bescheinigt. Die Auszeichnung mit diesem Zertifikat ist weltweit für einen Flughafen einzigartig. Um die IT-Lösungen weiter zu perfektionieren wurde im Dezember 2008 der neue IT-Leitstand eröffnet.

Dieser Leitstand garantiert eine nahezu perfekte Funktion aller IT-Systeme und wurde von der Jungmann Systemtechnik mit geplant und realisiert. Vor allem die Funktionalität der JST-Produkte und deren Design waren es, die Jörg Westermair, Leiter Operations und Services am Münchner Flughafen, von JST überzeugten.

JST hat sich auf die Planung und Ausstattung von Rechenzentren und Kontrollräumen spezialisiert und liefert neben intelligenten Software-Lösungen und Großbildsystemen auch ergonomische Möbel für die Leitwarte. Auch am Münchner Flughafen sitzen die Mitarbeiter im neuen Service Desk seit Dezember an ergonomisch geformten Tischen.

Diese sind auf Podesten hintereinander angeordnet, so dass jeder Mitarbeiter eine störungsfreie Sicht auf das zentrale Großbildsystem hat. Die PCs der einzelnen Arbeitsplätze wurden in einen separaten Raum ausgelagert, so dass weder Wärme noch unangenehme Geräusche die Arbeit im IT-Zentrum beeinflussen.

So wird die Arbeitsatmosphäre optimiert und die Effizienz der Mitarbeiter erhöht. „Die Mitarbeiter fühlten sich schon vom ersten Tag an so, als hätten sie nie woanders gearbeitet“ beschreibt Jörg Westermair die Akzeptanz des neuen Service Desk.

Läuft am Flughafen alles rund, so ist es auch im neuen IT-Leitstand ruhig. Es werden unzählige Abläufe am Flughafen, wie die komplette Flugabfertigung von der Gepäckaufgabe bis zum Abflug per IT gesteuert. Diese Prozesse laufen allerdings meist automatisch ab und ein Mitarbeiter überwacht alleine rund 450 Server. Übersichtliche Großbildsysteme sind deshalb unverzichtbar.

Tritt in den komplexen Systemen dennoch einmal eine Störung auf, so sind die Mitarbeiter des Service Desk gefragt. Rund um die Uhr kann unter der „333“, der Nummer der Störungsstelle, eine Störung gemeldet werden. „Wir versuchen dann im Rahmen des First Level Support, also der ersten Störungsstufe, eine hohe Erstlösungsrate zu erreichen, also so schnell wie möglich zu entstören“ berichtet Jörg Westermair. Und sollte es doch einmal zu einem Krisenszenario kommen – die Münchner haben auch für diesen Fall vorgesorgt: „Wir haben zwar überall an die Ausfallsicherheit gedacht, aber wenn der Leitstand gar nicht mehr funktionsfähig wäre, beispielsweise durch einen Brand, so haben wir noch unseren Backup-Leitstand, auf den wir im Notfall zurückgreifen können“ so Westermair.



"Die Mitarbeiter fühlten sich im neuen Leitstand schon vom ersten Tag an so, als hätten sie nie woanders gearbeitet."

**Jörg Westermair**

Leiter Operations und Services

**UNVERBINDLICHES ANGEBOT ANFORDERN**

Im Projekt genutzte Komponenten:



**Display-Wall-Monitorwand** mit speziellen S-PVA-Panels für den zuverlässigen 24/7 Betrieb. Als Option mit proaktiver Alarmfunktion



**Stratos X11 Kontrollraum-Pult** optional mit Höhenverstellung und proaktivem AlarmLight

Planung

Grafik-Controller

Umfeldmöblierung

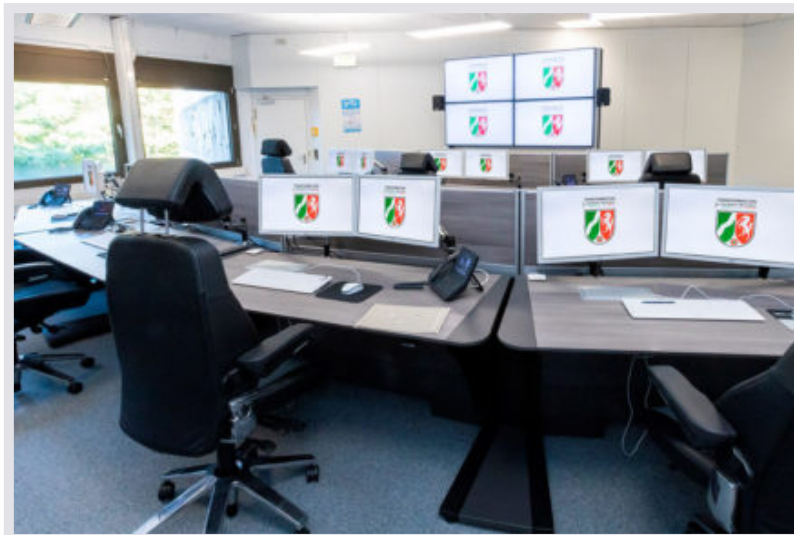
## Weitere Projekte mit einer ähnlichen Aufgabenstellung



**s.Oliver, Rottendorf**

**s.Oliver®**

[Mehr erfahren](#)

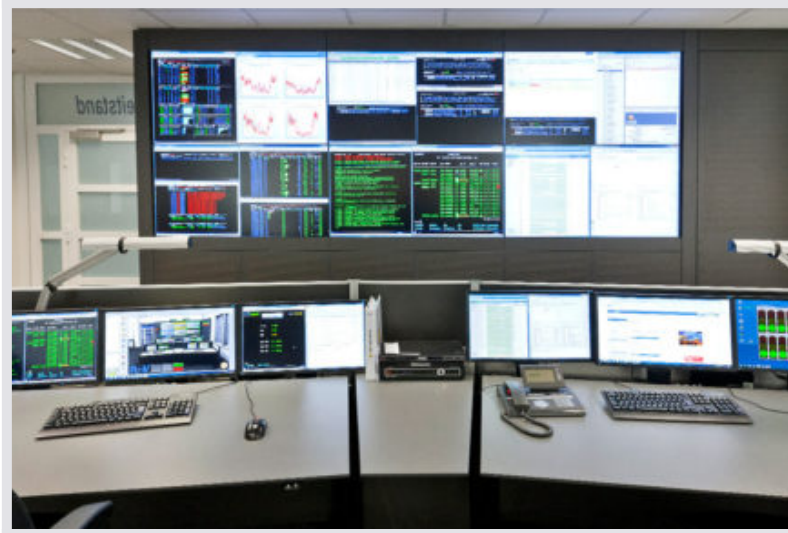


**Rechenzentrum der Finanzverwaltung des Landes  
Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf**

## FINANZVERWALTUNG für Nordrhein-Westfalen

Mehr erfahren

---



**R+V Versicherung, Wiesbaden**



Mehr erfahren

---