

Die „gelben Engel“ der Lufthansa Systems

IT-Tochter des Konzerns überwacht und steuert den weltweiten Datenaustausch

Alexander Atzeni, Message-Switching-Team

„Mit vielen Kollegen, die jetzt in meiner Nähe sitzen, habe ich früher nur telefoniert. Im persönlichen Kontakt bekomme ich schneller Einblick in aktuelle Themen und kann mit den Fachbereichen unmittelbar zusammenarbeiten.“

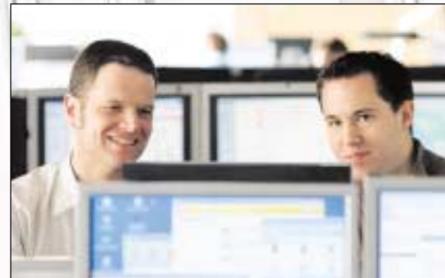


Sabine Schwenninger, Problem Management

„Die Zusammenarbeit mit den einzelnen Fachbereich ist durch die kurzen Wege viel einfacher geworden. Gerade bei übergreifenden Themen liegen mir alle Informationen deutlich schneller vor als früher.“

Sven Altenhofen (links), Netzwerk Management

„Die Atmosphäre im neuen EOC ermöglicht ein angenehmes Arbeiten. Zuvor war mein Arbeitsplatz in einem Raum mit hohem Geräuschpegel, verursacht durch die Klimaanlage.“



Nicolas Liebegott, Netzwerk Management

„Neben den teamübergreifenden Vorteilen, sollte man auch die positiven Effekte für die interne Zusammenarbeit erwähnen. Die gute räumliche Anordnung und Ausstattung der Arbeitsplätze trägt zum produktiven Arbeiten bei. Ich denke, dass wir die Vorteile des EOC jeden Tag mehr nutzen.“



Interview

Der Coup ist gelungen

Ulrich Baur, Leiter des Rechenzentrums über die Bedeutung des EOC

➔ Welche Bedeutung hat das EOC für Sie?

„Mit der erfolgreichen Umsetzung dieses komplexen Projektes ist uns ein Coup gelungen. Durch die Zusammenführung der drei Bereiche System-, Netzwerk- und Problem-Management in einem Großraumbüro haben wir einen wesentlichen Schritt auf dem Weg zu weiterem Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit gemacht.“

Ermöglicht durch ein außerordentlich engagiertes Projektteam und den Projektleiter Dr. Roland Eusemann, der das Konzept umgesetzt hat.“

➔ Welche Vorteile hat Lufthansa Systems durch das EOC?

„Im Vordergrund stehen die kürzeren Kommunikationswege für die Mitarbeiter, die zu effizienteren Arbeitsprozessen führen und damit auch Kosten sparen. Darüber hinaus ist die Tatsache, dass wir beispielsweise mittels Großbildtechnik, Videokonferenztechnik sowie WLAN-Integration, einen der modernsten Leitstände Deutschlands eingerichtet haben. Das bedeutet die Absicherung unserer Marktposition.“



„Begeistert hat mich an diesem Projekt die erstklassige Zusammenarbeit mit allen intern und extern Beteiligten. Und wenn ich das EOC betrete, stelle ich immer wieder fest, dass sich unser Einsatz gelohnt hat. Das zeigt sich ganz deutlich an den Mitarbeitern, die sich dort zunehmend wohl fühlen“, sagt Dr. Roland Eusemann, Projektleiter EOC (rechts), hier mit Ulrich Baur, Leiter des Rechenzentrums.

➔ Welche Vorteile bringt das EOC den Kunden?

„Unsere Kunden profitieren von den schnelleren Problem- und Störlösungszeiten sowie der hohen Überwachungsqualität. Damit ist die Basis gelegt für zukünftige Überwachung von Kunden- sowie Applikationsprozessen und nicht nur von Systemen wie bisher. Letztlich haben wir mit dem EOC nun wieder ein jederzeit gegenüber unseren Kunden vorzeigbares Rechenzentrum, das unsere IT-Kompetenz in angemessener Form repräsentiert.“

Applikationsprozessen und nicht nur von Systemen wie bisher. Letztlich haben wir mit dem EOC nun wieder ein jederzeit gegenüber unseren Kunden vorzeigbares Rechenzentrum, das unsere IT-Kompetenz in angemessener Form repräsentiert.“

Applikationsprozessen und nicht nur von Systemen wie bisher. Letztlich haben wir mit dem EOC nun wieder ein jederzeit gegenüber unseren Kunden vorzeigbares Rechenzentrum, das unsere IT-Kompetenz in angemessener Form repräsentiert.“

Überwachungs-Tower kann das neue Rechenzentrum der Lufthansa Systems im übertragenen Sinn genannt werden. Denn ein Tower überwacht zum Beispiel rund um die Uhr ankommende und abfliegende Flugzeuge. Im EOC (Enterprise Operation Center) werden täglich 24 Stunden Daten und IT-Systeme für Fluggesellschaften und Flughäfen überwacht und gesteuert, sodass jederzeit irgendwo auf der Welt beim Check-in die erforderlichen Daten zur Verfügung stehen.

Auch Unternehmen anderer Branchen haben hohe Ansprüche an die Verfügbarkeit ihrer Daten. Finanzdienstleister beispielsweise müssen ebenfalls 24 Stunden auf ihre Systeme zugreifen können. In beiden Branchen müssen zudem strengste Sicherheitsbestimmungen eingehalten werden.

Das Rechenzentrum von Lufthansa Systems ist für den 24-Stunden-Betrieb ausgelegt und betreut von verschiedenen Groß-



rechnersystemen, über gängige Client-/Server-Systeme Netzwerktechnologien aller Art.

Im neuen EOC sitzen zum ersten mal die Spezialisten der Bereiche System-, Netzwerk- und Problem-Management sowie das Message-Switching-Team (MES) in einem Raum. MES ist zum Beispiel verantwortlich für die Einhaltung der IATA-Datenstandards, Kommunikation per Datalink und Telex. Durch die kurzen Kommunikationswege unter den Kollegen

können Störungen schneller behoben werden. Probleme, deren Lösung vorher Stunden in An-

Text: Dagmar Schlienz, FRA A/U
Fotos: Michael Hudler (2),
Kristina Schäfer (2) und
Gregor Schläger (2)

spruch nahmen, lassen sich jetzt größtenteils innerhalb von Minuten beheben. Das steigert die Ser-

vicequalität für Systems-Kunden. Individuell einrichtbare Arbeitsplätze und spezielle rückschonende Stühle machen das Arbeiten angenehm. Durch die Auslagerung der Rechner in das Rechenzentrum wurde der Geräuschpegel gesenkt und das Raumklima verbessert.

Einen schnellen Überblick bieten zwei Großbildwände, die sich im Fehlerfall eigenständig bei den EOC-Mitarbeitern „melden“ und sie so bei der Systemüber-

wachung unterstützen. Außerdem können die Großbildwände sehr gut für Präsentationen zur Akquise neuer Kunden genutzt werden.

Wann immer Sie sich in Zukunft mit Systemproblemen an Lufthansa Systems wenden, können Sie sicher sein, dass die Mitarbeiter wie die gelben Engel eines bekannten deutschen Automobilendienstes dank modernster Technik und schnellem Informationsaustausch für eine zügige Lösung sorgen.

