



Print Output Management am Flughafen Frankfurt

Kosten und Zeit sparen mit Überblick

Highlights

Kunde

Fraport AG

Ziel

Realisierung eines Output Management Systems als Outsourcing-Projekt am Frankfurter Flughafen Fraport

Projekt

Aufbau einer ausfallsicheren Server-Infrastruktur, Userverwaltung, Incident-Handling und Modernisierung der bestehenden Druck-Infrastruktur

Print Output Management führt dazu, dem Bedürfnis nach Wirtschaftlichkeit und Produktivität in Unternehmen gerecht zu werden. Durch Steuerung der Druckerflotte und Optimierung der Prozesse lassen sich auf einfache Weise Druckkosten senken und Arbeitszeiten einsparen.

Kunde

Die Fraport AG gehört international zu den führenden Konzernen im Airport-Business und betreibt mit dem Flughafen Frankfurt eines der bedeutendsten Luftverkehrsdrehkreuze der Welt. Als erfahrener Airport-Manager entwickelt Fraport den Flughafen Frankfurt gemeinsam mit Partnern zur „Frankfurt Airport City“ – einem herausragenden Mobilitäts-, Erlebnis- und Immobilienstandort. Zum Dienstleistungspektrum der Fraport AG gehören nicht nur

sämtliche Services rund um den Flugbetrieb, Fraport ist auch kompetenter Partner für Airport-Retailing und Immobilienentwicklung. Die Fraport AG beeindruckte in 2010 mit folgenden Verkehrszahlen: Jährlich 464.432 Flugbewegungen, 53,01 Millionen Fluggäste, 2,23 Millionen Tonnen Cargo-Umschlag am Standort Frankfurt. Weltweit arbeiten ca. 20.000 Mitarbeitende für den größten deutschen Airport-Konzern. (Quelle: www.fraport.de).

Herausforderung

Im Verwaltungsbereich des Frankfurter Flughafens waren unternehmensweit rund 3.200 lokale Drucker und zusätzlich 615 Netzwerkdrucker im Einsatz. Diese Zahl ging einher mit einer Typenvielfalt von 319 unterschiedlichen Systemen von 31 Herstellern. Daraus resultierte ein erheblicher Verbrauch an unterschiedlichen Materialien sowie ein immenser Aufwand an Support und Zeit. Diese Ausgangslage war der Ansatz für das Druckkonzept von Canon mit dem vor allem durch den Einsatz von zentralen multifunktionalen Systems Einsparungen erzielt werden sollten.

Für die Fraport-User sollte sich aber auch im bekannten Incidentprozess nichts verändern, d.h. eine Erreichbarkeit des Service-Desks als „one face to the customer“ mit 7x24h an 365 Tagen. Eine hohe Userzufriedenheit, durch entsprechende Fachkompetenz bei der Lösung und Beratung der User war Fraport ebenfalls sehr wichtig. Weiterhin spielt bei Fraport eine hohe Systemverfügbarkeit eine wichtige Rolle. Die Systeminfrastruktur musste daher hohe Ausfallsicherheit und Flexibilität bieten. Durch den bereits erfolgreichen Betrieb des Rechenzentrums und der Netzinfrastruktur bei Fraport, wurde die OS als strategischer Partner für Canon im Jahr 2007 für das Outsourcing Projekt von Fraport vorgegeben.



Lösung

Das uniFLOW-System zur Büro- und Druckverwaltung von Canon ist modular aufgebaut und konnte somit individuell an die Bedürfnisse von Fraport angepasst werden. Die webbasierte Architektur der Lösung sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter an sämtlichen Standorten die Vorzüge der Lösung genießen können. Die Software umfasst zahlreiche Möglichkeiten, um Auswertungen vorzunehmen und Einsparungen umzusetzen: So können zum Beispiel sämtliche Ausdrucke und Kopien – sowie die damit einhergehenden Kosten – jedem Benutzer zugeordnet werden. Sollte zudem ein festgelegter Drucketat überschritten werden, verhindert das System weitere Ausdrucke. Ab einer bestimmten Seitenzahl können Duplex-Drucke automatisiert und an das am besten geeignete Multifunktionsgerät weitergeleitet werden.

Darüber hinaus lassen sich Nutzungsrechte an vorbestimmte Mitarbeiter vergeben: Farbkopien dürfen danach zum Beispiel lediglich von ausgewählten Angestellten angefertigt werden. Große oder teure Aufträge erfordern die Zustimmung des Administrators. Benutzer, die außerhalb des Firmennetzwerks arbeiten, können über das Internet Aufträge an die Druckwarteschlange versenden und diese bei Gelegenheit abholen. Dabei werden nicht gedruckte Dokumente nach einer festgelegten Zeit automatisch gelöscht, so dass Papier und Toner gespart und das Ausgabe-fach nicht verstopft wird. Auf diese Weise konnte Fraport unternehmerischen Wandel ganz unkompliziert und ohne großen Aufwand etablieren.

Die uniFLOW-Lösung garantiert nicht nur hohe Flexibilität und eröffnet eine Reihe von Einsparpotentialen, sondern legt zudem viel Wert auf die Sicherheit der Druckvorgänge: Vertrauliche Aufträge werden zentral auf einem Druckserver zurückgehalten, bis der Benutzer sich an einem Drucksystem seiner Wahl ausweist. Dies geschieht über eine Transponder-, Smart- oder Magnetstreifenkarte, über eine PIN, per Fingerabdruck oder über Benutzername und Kennwort. Fraport weiß die Vorteile des Systems für Mitarbeiter, die Finanzabteilung und den Systemadministrator zu schätzen. Hier sehen Sie diese im Überblick:



Die OS als IT-Servicepartner

Als kompetenter IT-Dienstleister, Change manager und als Serviceschnittstelle für alle Fragen und Probleme steht die OS der Fraport stets zur Verfügung. Die OS-Administratoren kennen die Systemkonfigurationen, die zu überwachenden Dienste und Prozesse sowie die zu installierenden Applikationen. Selbst ein umfassendes Incident Management stellt kein Problem dar. Die Fraport besitzt nun ein System, mit dem sämtliche Druck- und Multifunktionsgeräte auf effiziente Weise kontrolliert und gesteuert werden können – und das aus einer Hand.

Weitere Vorteile im Detail

Printserver:

Durch die Wahl einer geclusterten VM-Ware-Umgebung mit Windowsinstanzen konnten Systemausfälle bei Fraport minimiert werden, denn Ressourcenengpässe bei Arbeitsspeicher und Partitionen können flexible und nach Bedarf erweitert werden.

Mit einem durchdachten Systemmonitoring, was ständig verfeinert wird, hat die OS das Risiko eines Systemausfalls weiter gemindert, da rechtzeitig Maßnahmen ergriffen werden können. System- und Applikationsdienste können automatisch nachgestartet werden. Die hohe Netzverfügbarkeit am Fraport von 99,97% und die ebenfalls redundante Anbindung trägt weiterhin zur Stabilisierung bei.

Incident Management:

Die OS hat einen gut ausgebildeten Service Desk, der mehrere Kunden im 7x24h-Modus an 365 Tagen als zentraler Ansprechpartner betreut. Im speziellen Fall Output Management wurde die Zusammenarbeit mit Canon so abgestimmt, dass Hardware-, Applikations- und Systemfehler schnellstmöglich bearbeitet werden können. In den letzten Jahren wurde eine Fehlerbilderdatenbank angelegt, worin kritische Fehler dokumentiert und Lösungsmaßnahmen aufgezeigt sind. Ebenfalls sind Informationen zu den einzelnen Endgeräten kundenbezogen in einer Configuration Management Data Base (CMDB) hinterlegt.



Verantwortlich im Sinne des Presserechts:

operational services
GmbH & Co. KG
Unterschweinstiege 2-14
60549 Frankfurt am Main

Telefon

01805 721433-333

E-Mail

info@o-s.de

Internet

www.operational-services.de