

# Der Flughafen Zürich entwickelt sich zum smarten IT-Service-Provider

Mit der «CoreOne Suite» von ITSENSE hat der Flughafen Zürich eine ICT-Lösung eingeführt, die das ICT-Team von Routinearbeiten entlastet und die Administrationskosten senkt. Zudem ermöglicht CoreOne einen ganzheitlichen Überblick und schafft Struktur und Ordnung, damit Ressourcen effizient verwaltet werden können.

Die IT-Abteilung des Flughafens Zürich betreibt die geschäfts- und missionskritische IT-Infrastruktur für die verschiedensten Abteilungen der Flughafen Zürich AG. Aber auch für deren Kunden, die nicht direkt für den Betrieb des Flughafens Zürich relevant sind. Der Flughafen, seine Fluggäste, Betreiber von Restaurants und Läden und Dienstleister der flughafennahen Betriebe sind darauf angewiesen, dass die rund 700 Server der Flughafen-IT sauber laufen und die unzähligen IT-Dienstleistungen stets zur Verfügung halten. Die dafür nötigen Systeme stellt die Flughafen-IT bereit und betreibt und wartet unter anderem Server, Netzwerk, Storage und Applikationen und sorgt so mit dafür, dass die Infrastruktur des öffentlichen Luftverkehrs in Zürich zuverlässig funktionieren kann.

## Sicherheit und Effizienz beginnen am Boden

Die Herausforderungen für einen reibungslosen Betrieb des Flughafens Zürich sind indes gewaltig und vielschichtig. Alle Dienstleistungen rund um den Flughafenbetrieb müssen jederzeit und mit bestmöglicher Performance zur Verfügung stehen, gleichzeitig muss höchstmögliche Sicherheit gewährleistet sein. Komplexität, Umfang und Sicherheitsanforderungen bezüglich Zugriffs-



### Die Autorin

Sarah Burkhard,  
Corporate Development, ITSENSE

management, Informationsaufbereitung und -verteilung wären ohne leistungsstarke IT-Systeme nicht zu bewältigen.

Immer mehr soll sich die Flughafen-IT, so das Ziel des Managements, auch zum IT-Fullservice-Provider für alle ICT-Bedürfnisse von Unternehmen und Partnern entwickeln und noch mehr ICT-Services anbieten. Um das zu erreichen, muss normalerweise mit einer deutliche Zunahme an Systemen, Applikationen und Administrationsaufwand gerechnet werden. Aber natürlich dürfen die IT-Aufwände dennoch nicht explodieren.

## Die «CoreOne Suite» aus Aarau

Dafür suchte die Leitung der Flughafen-IT eine vernünftige Lösung mit zentralistischem Ansatz. Diese sollte einen ganzheitlichen Überblick, Struktur und Ordnung ermöglichen, Ressourcen

Der Flughafen Zürich ist in seinem täglichen Betrieb auf flexible Partner angewiesen, die in der Lage sind, die Anliegen und Bedürfnisse schnell zu verstehen und umzusetzen.



effizient verwalten, eine intuitive Benutzerfreundlichkeit bieten und die individuellen Bedürfnisse für sämtliche Anspruchsgruppen befriedigen. Eine ambitionierte Aufgabe, aber wie sich herausstellte: eine lösbare Aufgabe.

Im Evaluationsprozess wurden also namhafte, internationale Hersteller beleuchtet und auf ihre Leistungsmerkmale bezüglich der Anforderungen überprüft. Wirklich standhalten konnte die «CoreOne Suite», ein Schweizer Produkt, entwickelt von ITSENSE in Aarau. Mit der «CoreOne Suite» sind die Systemadmins jetzt in der Lage, Administratoren, System Engineers und Service-Desk-Mitarbeiter leicht zugänglich und vor allem zeitnah mit den relevanten Entscheidungsgrundlagen zu versorgen. Die Früherkennung von möglichen Problemen wird dadurch deutlich verbessert und Reaktionszeiten verkürzt. Das gewährleistet den sicheren und reibungslosen Betrieb auf allen Ebenen.

Die «CoreOne Suite» fügt sich nahtlos in die IT-Infrastruktur und die Sicherheitsstandards der Flughafen-IT ein und orchestriert die Systeme optimal. Mit der «CoreOne Suite» hat der Flughafen Zürich heute eine Lösung an der Hand, die mit dem Betrieb mitwächst – egal wie schnell und in welche Richtung.

### Leistungssteigerung durch Delegation

Der im Vorfeld befürchtete Anstieg der Aufwände und grössere Ressourcen-Verschleiss konnte mit der «CoreOne Suite» verhindert werden. Die ICT-Bereiche und ihre Prozesse sind zentral geführt, selektive Administrationsaufgaben können aber gezielt an die einzelnen Partner und Nutzergruppen delegiert werden. Die Nutzer gewinnen dadurch eine höhere Flexibilität und Eigenständigkeit, die ICT-Mitarbeitenden hingegen gewinnen Ressourcen zurück, können sich wieder auf das Wesentliche konzentrieren und bleiben in hohem Masse reaktionsfähig.

Das System gewährleistet bei der täglichen Arbeit eine hohe Konformität, Konsistenz und Sicherheit der Daten und protokolliert lückenlos sämtliche Vorgänge und Mutationen.

### Partnerschaft mit ITSENSE

Der Flughafen ist in seinem täglichen Betrieb auf flexible Partner angewiesen, die in der Lage sind, die Anliegen und Bedürfnisse schnell zu verstehen und umzusetzen.

Bei ITSENSE stehen den Mitarbeitern der Flughafen-IT Experten zur Seite, die schnell antworten und die mit der flughafentypischen Betriebskultur vertraut sind. Sie erfassen die Problemstellungen rasch, verfügen über dieselbe Wertehaltung und haben den gleichen Sicherheits- und Qualitätsanspruch. «Man hört unseren Mitarbeitern zu, denkt mit und beteiligt sich aktiv an der Gestaltung der Prozesse», sagt Thomas Reichmuth, Leiter ICT Server Engineering der Flughafen Zürich AG. «In Sachen Kundennähe und Fortschritt steht uns bei ITSENSE ein Spezialistenteam direkt vor Ort zur Verfügung, das auch fähig ist, unsere sehr spezifischen Bedürfnisse zu erkennen und unsere Visionen mitzuentwickeln.»

### Entwicklung des «Patch-Management Orchestrator»

Ein gutes Beispiel für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit



«In Sachen Kundennähe und Fortschritt steht uns bei ITSENSE ein Spezialistenteam direkt vor Ort zur Verfügung, das auch fähig ist, unsere sehr spezifischen Bedürfnisse zu erkennen und unsere Visionen mitzuentwickeln.»

Thomas Reichmuth, Leiter ICT Server Engineering, Flughafen Zürich AG

ITSENSE ist ein aktuelles Projekt: Der gemeinsam entwickelte «Patch-Management Orchestrator» automatisiert den gesamten Patch-Management-Prozess von der Einholung der Bewilligung und Planung der Wartungsfenster durch den Systembetreuer, der zeitgesteuerten Verteilung bis hin zu überprüfenden und nötigenfalls wiederherstellenden Massnahmen. Die Eliminierung manueller Eingriffe reduziert die Aufwände damit um ein Vielfaches. Die IT-Mitarbeiter sind von zeitaufwändiger Routinearbeit befreit und können sich proaktiv auf die erfolgskritischen Bereiche der IT-Infrastruktur konzentrieren. Sie verfügen über die nötigen Ressourcen, im Problemfall frühzeitig einzugreifen, und leiten nötige Massnahmen zeitnah ein. Gleichzeitig können sich IT-Mitarbeiter stärker auf strategische Aufgaben konzentrieren. «Unser Customer Service Desk kann dank der «CoreOne Suite» wesentlich effizienter arbeiten. Seit der Einführung wird das Server Engineering von Standardaufgaben massiv entlastet, weil viele Aufgaben absolut prozesssicher delegiert werden können.»

### Integration in heterogene IT-Umgebungen

Über die vollständige Active Directory Integration werden Informationsgehalt sowie Funktionsumfang gezielt den jeweiligen Benutzergruppen zur Verfügung gestellt. Vorgefertigte System-Konnektoren stellen die direkte Anbindung an beliebige Systeme und Dienste sicher. Viele Grundfunktionen stehen in der «CoreOne Suite» bereits standardisiert zur Verfügung. Die unterschiedlichsten Aufgabenstellungen und Workflows lassen sich auf simple Weise automatisieren und implementieren. Die IT-Abteilung agiert dabei unabhängig und kann frei und rasch auf veränderte Bedürfnisse reagieren.

Diese Unabhängigkeit wiederum optimiert auch die Produktivität und den Handlungsspielraum aufseiten der Mitarbeiter und des Managements.

### Kontrolle, Überblick und Ordnung

Statt mit unterschiedlichen proprietären Verwaltungstools arbeiten zu müssen, werden sämtliche wiederkehrende Administrationsschritte auf einer einzigen, konsolidierten Benutzeroberfläche bewirtschaftet. Diese Konsolidierung reduziert den Wartungs-, Support- und Administrationsaufwand für uns messbar und stellt sicher, dass Standards und Konventionen jederzeit eingehalten und durchgesetzt werden.