



© Günter Wicker / Flughafen Berlin Brandenburg GmbH

Referenz: MultiVendor Helpdesk für die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH

## SAFETY FIRST BEGINNT AUF DEM BODEN DER IT

Über 25 Millionen Passagiere pro Jahr machen Berlin zum drittgrößten Flughafenstandort in Deutschland – mit derzeit zwei internationalen Airports. Als Muttergesellschaft betreibt die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH (FBB) heute die Standorte Tegel und Schönefeld und war bis Oktober 2008 auch für den Zentralflughafen Tempelhof verantwortlich. Bei der Errichtung des neuen Flughafens Berlin Brandenburg amtiert die FBB zudem als Bauherr. Und auf welchem Flughafen auch immer: Schon wer als Passagier ein Terminal betritt, erkennt sofort, dass hier ohne funktionierende IT nichts an den Start gehen kann. Ob am Check-In-Schalter, bei der Anzeige auf den Abflugtafeln, beim Gepäcktransport zum richtigen Flugzeug, an der Sicherheitskontrolle, in der gesamten Verwaltung bis hin zur Flugsicherung und den Leitstellen für verschiedenste Dienste am Boden oder in der Luft – Zuverlässigkeit, Professionalität und schneller, qualifizierter Einsatz sind hier die Stichworte für einen sicheren Betrieb. In diesem Sinne verlässt sich die FBB bei ihrer IT bereits seit vielen Jahren auf profundes COMPAREX Know-how. Insbesondere auch beim 24x7 Support durch den Premium MultiVendor Helpdesk.

### Lotsen, Feuerwehr und Vorfeld-Checker

Eine moderne IT-Landschaft mit rund 2.000 Clients in Tegel und Schönefeld sorgt bei der FBB für den reibungslosen Flughafenbetrieb rund um die Uhr. Der Vernetzungsgrad ist dabei extrem hoch – und schon kleine Störungen könnten sich hier in Folge zu massiven Behinderungen potenzieren. Nun ist in der Luftfahrt generell die Redundanz das Fundament des gesamten Sicherheitsdenkens. Gleiches gilt für den mehrfachen Service-Ansatz des COMPAREX MultiVendor Helpdesk für einen reibungslosen Betrieb von IT-Infrastrukturen.

#### i Key Facts

##### BRANCHE:

Verkehrsbetrieb | Dienstleistungsunternehmen

##### LEISTUNG:

2nd und 3rd Level Support zu identisch definierten Service Level Agreements für insgesamt 18 Hersteller (Microsoft, Citrix, VMware etc.), System Center Configuration Manager, Endpoint Protection und Active Directory Healthcheck

*„Ein Flughafen ist das Paradebeispiel für intensive Vernetzung und den Einsatz modernster Kommunikations- und Informationstechnologie. Bei zwei Flughäfen unter einer Verwaltung gilt das umso mehr. Mit dem COMPAREX Helpdesk genießen wir sowohl standort- wie herstellerübergreifend den Service umfassender Problemlösungen mit nur einem Ansprechpartner. Und so wie in der Luftfahrt regelmäßige Checks obligatorisch sind, sichern auch die COMPAREX Consultants durch proaktive Maßnahmen unsere IT-Performance – insbesondere im sensiblen Exchange Bereich. Die langjährigen guten Erfahrungen mit dieser Helpdesk-Expertise wollen wir gern durch die weitere Zusammenarbeit fortsetzen.“*

##### Ricardo Roth

Leiter IT-Betrieb der  
Flughafen Berlin Brandenburg GmbH,  
Schönefeld



**FBB** FLUGHAFEN  
BERLIN  
BRANDENBURG



Referenz: Flughafen Berlin Brandenburg GmbH

## SAFETY FIRST BEGINNT AUF DEM BODEN DER IT

Beginnend beim Hersteller-übergreifenden Support für alle relevanten Software-Anbieter mit 24x7 h Erreichbarkeit und kurzen Reaktionszeiten über einen dedizierten Ansprechpartner als zentrale Schnittstelle bis hin zu proaktiven Schutzmaßnahmen gegen Ausfälle und mögliche Probleme bereits im Vorfeld. Intelligentes Monitoring, Health Checks, Prozessanalyse und -design sowie regelmäßige Security Audits machen den MultiVendor Helpdesk von COMPAREX damit zu einem veritablen Sicherheitsaspekt in hochkomplexen geschäftskritischen IT-Umgebungen. Also auch und gerade bei der Flughafen Berlin Brandenburg GmbH. Und das bereits seit Mitte der 1990er Jahre mit der professionellen Unterstützung vieler dynamischer Prozesse der Flughafen IT in diesen Entwicklungszeiträumen .

### IT SUPPORT AUF TOP-LEVEL

Rund um die Uhr ein Ansprechpartner für die persönliche Betreuung und zur individuellen Koordination: Was die Flugsicherung im Luftraum garantiert, leistet COMPAREX in vergleichbarer Weise mit dem MultiVendor Helpdesk bei IT-Problemen. Für die FBB ist dieser Service mit Sicherheit aber auch unter finanziellen Aspekten eine lukrative Buchung auf ganzer Linie. Schließlich werden damit mehrere teure Einzel-Support-Vereinbarungen mit unterschiedlichen Laufzeiten, automatischen Verlängerungen etc. durch lediglich einen Vertrag kompensiert und konsolidiert. Was übrigens nicht nur die Kosten, sondern auch die Reaktionszeiten deutlich reduziert. Denn der qualifizierte Durchgriff des COMPAREX Ansprechpartners auf den Hersteller-Support ist hier jederzeit und zu allen Problem- bzw. Themenbereichen gesichert.

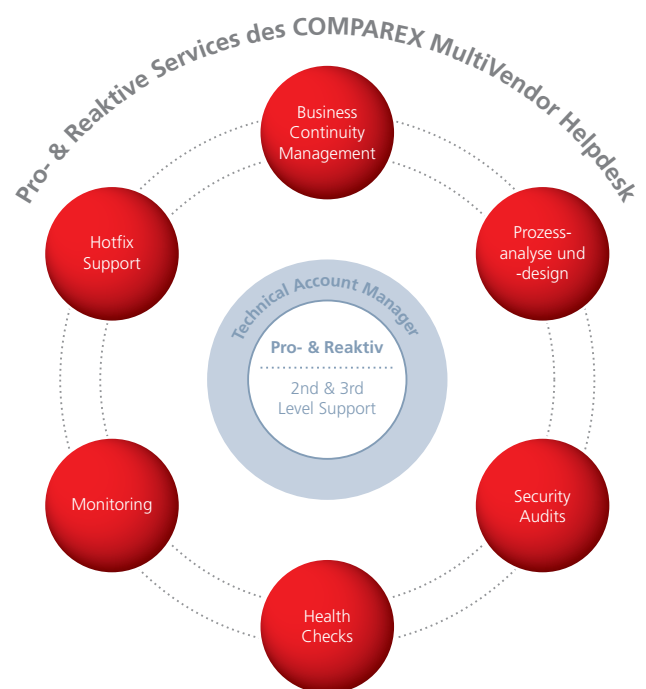
### First Call: TAM

TAM ist nicht nur der Name einer Brasilianischen Fluglinie – das Kürzel steht auch für den „Technical Account Manager“ beim COMPAREX Helpdesk. Und in dieser Funktion ist der TAM sowohl erster wie einziger Ansprechpartner für die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH, wann immer Software- oder Netzwerk- und Systemprobleme auftreten sollten. Als zentraler Lösungsprofi mit allen Einblicken in die Besonderheiten der Kunden-IT sorgt der TAM meist schon beim ersten Kontakt für ein schnelles Troubleshooting – zum Beispiel über den Remote-Zugriff durch qualifizierte Support Engineers. Darüber hinaus fungiert er als kompetenter Koordinator aller Maßnahmen, wenn es um tiefer gehende Hilfe geht: etwa mittels Backend-Support durch die Hersteller oder bei Bedarf unter Einbeziehung der Expertise weiterer Support-Ingenieure von COMPAREX.

### Und BER? Die IT ist startklar!

Ein Single Point of Contact beim Helpdesk – das heißt: Für beide Flughäfen der Hauptstadt genügt ein Gate zur Lösung aller IT-Probleme. So hat sich die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH für ihre

virtualisierte Microsoft-Umgebung mit hohem Durchdringungsgrad über den COMPAREX-Vertrag unter anderem auch die Expertise des einzigen Citrix Authorized Support Center in Deutschland gesichert. Für durchgehende Transparenz sorgen zudem ITIL-geprüfte und -konforme Service-Prozesse mit revisionsssicherer Call-Bearbeitung. Und wie geht's weiter? Mit kontinuierlich voraussichernden Maßnahmen durch die COMPAREX Consultants. So stehen etwa eine System Center Configuration Manager Teststellung zur Endpoint Protection oder die „Active Directory Health“ auf der Checkliste. Und ungeachtet aller Nachrichten zur „Baustelle Flughafen“: In jedem Fall ist auch die IT am neuen Airport Berlin Brandenburg bereits heute „safe & ready for departure“.



### Benefits

- 24x7 Erreichbarkeit mit kurzen Reaktionszeiten
- Support für 18 Software-Hersteller, reaktiv und proaktiv
- Lieferantenkonsolidierung
- Senkung der Support-Kosten
- ein dedizierter Ansprechpartner (TAM)
- intelligentes Monitoring, Health Checks
- Call-Tracking zur Online-Verfolgung der Bearbeitung
- Hotfix Support, Prozess-Analysen, Security Audits
- Vor-Ort-Services wie Schulungen, Consulting etc.

