

ops@mobile - mobiler Service im Flugbetrieb

Studiengang: MAS Information Technology

Betreuer: Thomas Poffet

Experte: Max Kleiner

Fluginformationen werden am Flughafen Zürich zentral im System AIMS+ (Airport Information Management System), dem Hauptsystem für die Abwicklung des operativen Flugbetriebs, gehalten. Diese Daten werden vorwiegend über das zentrale AIMS+ Modul FIDS (Flight Information Display System) als Informationsseiten ausschliesslich stationär auf Fluganzeigetafeln auf dem Flughafengelände oder über ein GUI auf Monitoren in Restaurants, Lounges und für Büroarbeitsplätze angeboten.

Die Ausgangslage

In der Vergangenheit haben Partnerfirmen der Flughafen Zürich AG (FZAG) und interne Mitarbeiter vermehrt den Wunsch geäussert, Fluginformationen auf einem mobilen Endgerät wie Smartphone oder Tablet abrufen zu können. Tätigkeiten innerhalb der Kernprozesse im Flugbetrieb, aber auch in Geschäftsprozessen von Partnern wie beispielsweise der Eidgenössischen Zollverwaltung am Flughafen, werden nicht immer nur an einem stationären Arbeitsplatz ausgeübt. Eine mobile Verfügbarkeit der Fluginformationen hilft, die Prozesse rund um Passagier und Flugzeug zu optimieren und die Effizienz und Qualität der Dienstleistungen zu steigern.

Die Analyse

Eine breit abgestützte Ist-Analyse zeigt auf, dass die meisten der grundlegenden Technologien und das Domänenwissen in der ICT sowie die organisatorischen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Entwicklung einer mobilen Lösung für den Flugbetrieb vorhanden sind. Um die Kundenzufriedenheit und den Wettbewerbsvorteil längerfristig sicherstellen zu können, mangelt es an einer mobilen Strategie, an umfassendem Know-how im Bereich Mobile Computing, einer firmenweiten Abstimmung der Organisationseinheiten in der Wertschöpfungskette und einem

mobilen Angebot im Servicekatalog. Interviews mit potenziellen Endbenutzern haben zahlreiche Anforderungen, Wünsche und Ideen für mobile Unterstützung ergeben, die jetzt in einem Anforderungskatalog dokumentiert sind. Die Nachfrage nach mobilen Lösungen ist gross und entsprechende, konsolidierte Angebote im Service-Portfolio werden vermisst.

Die Lösung

In Abstimmung mit den Endbenutzern sowie der Entwicklungsabteilung und dem Verkauf der FZAG ICT ist als erste Phase des neuen Service ops@mobile ein rasch realisierbarer Lösungsansatz entstanden, der die am höchsten priorisierten Anforderungen der Endbenutzer im Anwendungsfall «Flugdaten anzeigen» beschreibt. Ergänzend sind Empfehlungen hinsichtlich einer mobilen Strategie unter Berücksichtigung der wichtigsten Erfolgsfaktoren, Varianten zur Umsetzung eines ganzheitlichen, unternehmensweiten Ansatzes von Mobile Computing sowie ein erweiterter Servicekatalog zur kommerziellen Positionierung des neuen Service ops@mobile in unterschiedlichen Ausprägungen am Markt erstellt worden. Die organisatorischen Massnahmen und die favorisierten technischen Lösungsvarianten bilden zusammen mit der mobilen Anwendung die Gesamtlösung ops@mobile.



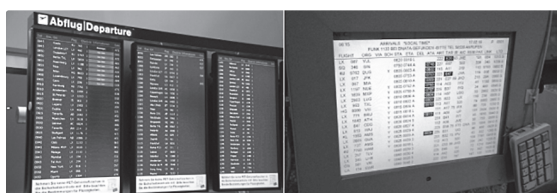
Christofer Lüthi

christofer.luthi@kiwi-consultants.ch



Antonio Mariano

antonio.mariano@zurich-airport.com



Heute bestehendes Angebot zur Anzeige von Flugdaten für den Flugbetrieb am Flughafen Zürich.



Mockups der mobilen App des Service ops@mobile, basierend auf dem Anwendungsfall «Flugdaten anzeigen».