

Fraport AG

Tragflächen der Information



Seit 30 Jahren im Dienste des Fliegens:
Gerd-Uwe Kuley

Aufgabenstellung

Prozessorientierte Umsetzung des gesamten Formularwesens in elektronischer, datenbankbasierter Form

Herausforderung

Organisation einer Airport City:
rund 3.000 Nutzer, bereichsübergreifende, komplexe und sicherheitsrelevante Prozesse

Hauptnutzen

Große Zeit- und Kostenersparnis, Vermeidung von Datenredundanzen, einheitlich gestaltete Formulare, strukturierter und transparenter Informationsfluss

Kraftvoll gleiten große Maschinen durch die Luft. Der Frankfurter Flughafen ist eine der wichtigsten Luftverkehrsdrehscheiben der Welt. In der Airport City Frankfurt hält die Fraport AG alle Fäden in der Hand. Einer davon ist das elektronische Formularwesen.

Das Gelände des Frankfurter Flughafens ist mit 21 Quadratkilometern größer als die Innenstadt der Mainmetropole. Spätestens nach einer ersten Rundfahrt über das Areal wird jedem Besucher klar, dass es sich hier eher um eine eigene Stadt handelt. Anders als jeder herkömmliche Ort und dennoch urban und international wie kaum ein anderer. Mehr als 70.000 Menschen arbeiten am Frankfurter Flughafen, davon allein 12.600 bei der Fraport AG. Und wenn diese Menschen an Formulare denken, fällt ihnen selten verstaubtes Papier ein. Denn sie arbeiten mit einer komfortablen Lösung. „Formulare sind immer dann

zweckmäßig, wenn strukturierbare Daten massenhaft verarbeitet werden müssen“, betont Gerd-Uwe Kuley von der Fraport AG. Der Fachgruppenleiter Formular- und Richtlinienmanagement weiß: „Wer ein Formular ausfüllt, sieht direkt, welche Informationen von ihm erwartet werden.“ Dabei liegt der häufig schlechte Ruf des Formulars als ermüdendes Relikt vorsintflutlichen Bürokratiestrebens eigentlich an schlechter Konzeption und unkomfortabler Bedienung, ist sich Gerd-Uwe Kuley sicher. „Immer wieder halte ich schlechte Beispiele in der Hand. Dabei kann die Entwicklung guter Formulare richtig Spaß machen.“

Schöne Aufgaben

Mehr als 130 Formulare sind im regen Gebrauch durch die mehr als 3.000 Nutzer bei der Fraport AG. Von der Investitionsplanung bis zum Urlaubsantrag und von der Beschaffung bis zur Vorstandsvorlage bildet man hier formularbasierte Prozesse seit 2004 mit FormsForWeb® ab. Gemeinsam mit Stephan Thasler konzipiert und realisiert Gerd-Uwe Kuley immer neue Formulare auf Basis der Anwendung. In enger Abstimmung mit den Fachkollegen und auf deren Prozesse abgestimmt, kreieren sie sehr individuelle Lösungen. Den besonderen Vorteil sieht Kuley in der zentralen Datenhaltung. „Mit FormsForWeb® haben wir die Möglichkeit, sehr tiefgreifende Plausibilitätsprüfungen bei der Dateneingabe und komplexe Abfragen an den zentralen Server samt Abgleich mit anderen Backendsystemen zu integrieren“, betont Gerd-Uwe Kuley.

Ein Server, ein Datensatz

So sei es sehr einfach, Formulare so aufzubereiten, dass die interne Weiterbearbeitung serverbasiert abläuft. Beispielsweise erhalten bei Investitionsanträgen die Budgetverantwortlichen sofort eine E-Mail,



Erfahrung und Kontinuität: Stephan Thasler überwacht gemeinsam mit Gerd-Uwe Kuley das Formulargeschehen bei der Fraport AG

die auf das durch den Antragsteller begonnene Formular im aktuellen Stand verweist. Durch die Anmeldung und die hinterlegte Rechteverwaltung weiß das System, bei wem der Antrag die nächste Genehmigungsstufe erreicht. Bearbeitungen, Veränderungen und Ergänzungen finden ausschließlich zentral im System statt. „Der gesamte Prozess kommt ohne Papier aus und er ist für jedermann jederzeit transparent“, sagt Stephan Thasler. Und viel schneller sei der Ablauf darüber hinaus auch noch.

Schnelle Akzeptanz

Da das Lucom-System Formulare im Browser anzeigt, gehören zeitlich aufwändige Programminstallationen der Vergangenheit an. Wichtig sei es bei einem Unternehmen wie der Fraport AG zudem, dass jeder Nutzer ein Formular intuitiv bedienen kann, betont Kuley, der seinen Beruf an der Akademie für Organisation und im Formulardesign der Post von der Pike auf gelernt hat. Nach mehr als dreißig Jahren ist es noch immer sein Wunsch, mit guten Formularen Prozesse für Menschen zu vereinfachen, Verwirrungen zu vermeiden und technische Lösungen zum Nutzen der Anwender einzusetzen. Der Hauptgewinn der technischen Erleichterung liege darin, dass man bei der Eingabe nichts mehr falsch machen kann. Al-



Eine eigene Dimension

Der Flughafen - größer als die Frankfurter Innenstadt. Nach dem Ausbau ab 2010 erwartet man hier mehr als achtzig Millionen Passagiere bei etwa 700.000 Flugbewegungen pro Jahr.

lein Korrekturen hätten im Zeitalter der Schreibmaschine enorme Zeiteinheiten in Anspruch genommen. Heute gehe es viel weiter: „Wenn unsere Nutzer ein FormsForWeb®-Formular ausfüllen, dann reagiert es dynamisch auf ihre Eingaben, beispielsweise durch das Einblenden zusätzlicher Eingabezeilen oder das Ausblenden nicht-relevanter Abfragen“, ergänzt Kuley. Dennoch bleiben die Formulare druckbar. Die integrierte Ausgabesteuerung von FormsForWeb® sorgt dafür, dass auch ein dynamisches Formular als professionell gestaltetes Ausgabedokument gedruckt wird. Über den Stellenwert einfacher Bedienung weiß auch Stephan Thasler: „Wir müssen die Nutzer mitnehmen. Brüche in der Nutzerführung sind nachhaltig negativ für die Datenqualität.“ Jeder müsse schnell mit dem Formular zurechtkommen und Vertrautes wiedererkennen.

Neue Einsatzbereiche

Auch bei der Fraport AG wächst die Anzahl der Unternehmensbereiche, die mit der Lösung FormsForWeb® ihre Prozesse verbessern. Der Sicherheitsbereich ist seit Anfang 2008 dabei. Hier wurden kürzlich die Sicherheitsfachkräfte angebunden, die für Ordnung auf dem Gelände sorgen. Controlling, Facility Management, IT und Personalbetreuung sind die Abteilungen des Frankfurter Flughafenmanagers, die am meisten mit der Lösung aus Erkrath arbeiten. Für alle Anpassungen setzt die Fraport AG auf die individuelle Betreuung aus dem Hause Lucom. Die Anbindung an SAP ist ebenfalls ins Visier genommen. Flexibles Wachstum des Systems bleibt ein wichtiger Vorteil von FormsForWeb®. Bei der Anschaffung 2004 war auch der Preis ein wichtiges Argument für Lucom. „Nach anfänglichen Tests hat sich das System schnell als Sieger im Vergleich zum Wettbewerb präsentiert.“ Da alle Wettbewerbsprodukte zudem teurer waren, fiel die Entscheidung besonders eindeutig aus.

Nur noch gute Formulare

Mehr als 55.000 Datensätze verwaltet FormsForWeb® zur Zeit in Frankfurt. Tendenz steigend. Gerd-Uwe Kuley hat sich dem Thema Formulare umfassend gewidmet. Er ist sich sicher: „Ohne Formulare ist unser Leben nicht denkbar.“ Und wenn man ihn fragt, was sein größter Wunsch ist, antwortet er ebenso professionell wie überlegt: „Schlechte Formulare, die den Nutzer und die Prozesse nicht ausreichend berücksichtigen, sollten einfach nicht mehr eingesetzt werden. Und nicht zuletzt: die Papiervarianten können von mir aus gänzlich entfallen.“

Daten und Fakten zum Flughafen Frankfurt



Mit rund 70.000 Beschäftigten größte lokale Arbeitsstätte Deutschlands

Passagiere: 54.167.817 im Jahr 2007
(Steigerung gegenüber 2006: ca. 2,6 %)

Fracht: 2.095.293 Tonnen im Jahr 2007
(Steigerung gegenüber 2006: ca. 1,9 %)

Flugbewegungen: 492.569 im Jahr 2007
Insgesamt über 300 Flugziele in 112 Ländern

Durchschnittlich 1.350 Starts und Landungen am Tag

International einzigartige Gepäckförderanlage
(Kapazität ca. 18.000 Gepäckstücke pro Stunde; Gesamtlänge der Förderstrecke rund 70 km)

Insgesamt 386 Check-in Schalter

Zwei Start- und Landebahnen + eine weitere Startbahn

Direkte Anbindung an Deutschlands verkehrsreichstes Autobahnkreuz in Richtung Nord/Süd (A5) und Ost/West (A3)

Unmittelbarer Anschluss an das europäische Hochgeschwindigkeitsnetz der Deutschen Bahn

Airport-Retailing: 88 Geschäfte, davon 17 DutyFree-/ Travel Value-Shops, über 50 gastronomische Angebote

Großes Einzugsgebiet in Europas führendem Wirtschaftszentrum mit einer Bevölkerung von 35 Millionen Menschen



Die Fraport AG gehört international zu den führenden Konzernen im Airport-Business und betreibt mit dem Flughafen Frankfurt eines der bedeutendsten Luftverkehrs-drehkreuze der Welt. Als erfahrener Airport-Manager entwickelt Fraport den Flughafen Frankfurt zur „Frankfurt Airport City“ - einem herausragenden Mobilitäts-, Erlebnis- und Immobilienstandort. Zum Dienstleistungsspektrum der Fraport AG gehören nicht nur sämtliche Services rund um den Flugbetrieb, Fraport ist auch kompetenter Partner für Airport-Retailing und Immobilienentwicklung.



info@fraport.de
www.fraport.de

Lucom - erlebbar einfache Lösungen!

Was die Arbeit erleichtern und Prozesse effizienter gestalten soll, darf selbst nicht kompliziert sein. Das gilt auch für die smarten Lucom-Lösungen:

► Einfach bedienen

Hier startet jeder einfach schnell durch! „Auf Überflüssiges verzichten, Vertrautes erhalten“ ist die Formel für einen erlebbar einfachen Umgang von der ersten Sekunde an. Lucom-Lösungen überzeugen durch hohe Nutzerakzeptanz und intuitive Bedienbarkeit, weil gewohnte Abläufe beibehalten werden, weil sie den Anwender systemseitig unterstützen, weil sie sich auf das Wesentliche beschränken und exakt den Erfordernissen angepasst sind.

► Einfach integrieren

Passt nicht gibt's nicht! Lucom-Lösungen sind von Natur aus offen, standardbasiert, schnittstellen- und integrationsfreudig bei der Implementierung: Einfach die passende Technologie, die sich problemlos mit jeder Umgebung verträgt. Kurze Implementierungszeiten und die Nutzung bereits vorhandener Ressourcen sparen nicht nur Zeit sondern auch Nerven und Kosten – jetzt und zukünftig.

► Einfach anpassen

Für alle, die Flexibilität schätzen! Das spontane Handeln wie es die Dynamik am Markt fordert, die zügige Umsetzung gesetzlicher Neuerungen, das Ausrichten auf eine neue Strategie oder einfach eine notwendige Prozessoptimierung – kein Problem, denn die modularen Lucom-Lösungen sind jederzeit erweiterbar und schnell anpassbar. Beste Voraussetzungen, um sich erfolgreich im Wettbewerb behaupten zu können.

► Einfach loslegen

Gute Gründe jetzt einzusteigen! Lucom-Lösungen begeistern, weil sie erlebbar einfach zu bedienen, zu integrieren und anzupassen sind. Endlose und teure IT-Projekte, langwierige Implementierungen, Widerstand gegen Systeme, die zwingen bewährte Abläufe und Arbeitsweisen aufzugeben – all das gehört der Vergangenheit an. Und wenn Ihr Unternehmen wächst? Dann wachsen die Lösungen einfach mit – jederzeit, schnell realisierbar. So können Sie gelassen in die Zukunft blicken.

LUCOM

Lucom GmbH
Parkstraße 10
40699 Erkrath
Tel. +49 211 247006-0
Fax +49 211 247006-29
info@lucom.com
www.lucom.com