

Københavns Lufthavne: Netværket, der "aldrig" er nede

Københavns Lufthavnes netværk styrer alle informationer ved starter og landinger af fly. Det er et datanetværk, der bare "aldrig" må være nede. Det beredskab og de faciliteter, som er i dette netværk, tilbydes lufthavnens 100 kunder til markedspriser.

Københavns Lufthavne har ikke kun en målsætning om at være Europas førende lufthavn, når det gælder flyselskabernes samlede omkostninger. En af de væsentlige konkurrenceparametre, som lufthavnen tilbyder de knapt 100 virksomhedskunder i området, er udbuddet af telefoni og netværksydelser til konkurrencedygtige priser.

Dermed kan luftfartsselskaber, butikker og øvrige virksomheder i Kastrup og Roskilde lufthavne købe sig ind på Københavns Lufthavnes netværk og sikre sig de samme høje opetider på datanetværk og præcise informationer til at opretholde et højt serviceniveau over for passagerer og samarbejdspartnere.

"Vi kan tilbyde den enkelte virksomhed data og telefoni med 24-timers service alle årets dage eller efter behov. Vi stiller de faciliteter, lufthavnen selv har opbygget, til rådighed som basisydelser for kunder, der lejer lokaler hos os. Der er ingen tvang, og vi har ikke monopol. Hvis virksomheden ikke ønsker at bruge vores faciliteter eller kun ønsker at bruge dem delvist, står det dem frit for at opbygge egne netværk eller købe ydelser hos andre leverandører. Vi leverer vores ydelser til konkurrencedygtige priser," siger IT Key Account Manager Kurt Ahn, Københavns Lufthavne.

Uvildig benchmark

Det er ikke Kurt Ahn, Københavns Lufthavne, der selv vurderer, om serviceydelserne indenfor data og telefoni udbydes til markedspriser. I tre år har det uvildige konsulentfirma Netplan undersøgt lufthavnens listepreiser, som tilbydes virksomhederne i lufthavnen. Disse priser bliver sammenlignet med generelle markedspriser. Ved at sammenligne Københavns Lufthavnes listepreiser med markedets priser bliver der foretaget en benchmark.

Den seneste benchmark fra Netplan har ført til en nedsættelse af Københavns Lufthavnes priser med 12 procent. I Netplans vurdering af markedspriser tages der højde for Københavns Lufthavnes omkostninger til anlægsinveste-

ringer, etableringsudgifter ved kabling samt de løbende driftsudgifter ved bemanningen i it-afdelingen og indkøb af netværksydelser.

12.000 enheder i netværket

Københavns Lufthavne har etableret et elektronisk datanetværk, der består af 12.000 enheder i hele lufthavnsområdet, og som er med til sikre ekstremt høje opetider på netværket. Dette netværk bruges internt af lufthavnens eget personale til styring af banelys, radarsystemer og alle øvrige informationssystemer vedrørende start og landinger af fly. Det er med andre ord af afgørende betydning, at netværket "aldrig" er nede.

Det er faciliteterne i det elektroniske datanetværk i Københavns Lufthavne, som tilbydes virksomhederne i lufthavnsområdet, og det er i den sammenhæng, Netplan har lagt et snit for, hvad ydelserne bør koste ud fra en markedsvurdering.

"Det handler om at finde en markedspris, hvor der ikke gøres forskel på kunderne. Når vi har etableret infrastrukturen, kan vi ligeså godt tilbyde vores kunder i lufthavnen de samme ydelser, som vi selv har. Der er ingen grund til at være ublu. På den anden side skal vi heller ikke forære det væk. Derfor har vi lavet en prisliste, som Netplan benchmarker en gang om året, for at vi kan være sikre på, at vi kommer så tæt på markedsprisen som muligt," siger Kurt Ahn.

Præcision

For en hvilken som helst virksomhed i lufthavnen er rettidige og opdaterede informationer om starter og landinger af fly en afgørende konkurrenceparameter. Derfor bidrager opetider på datanetværket positivt til virksomhedernes forretning, fordi de sikrer en sammenhæng i informationerne på tværs af de involverede virksomheder.

For den operatør, der tømmer flyene for bagage eller leverer mad til flyeslakber, handler det om at have præcise informa-



Foto: Københavns Lufthavne

tioner om start og landinger for at undgå forsinkelser for passagerer og personale, når flyet skal i luften igen. Flyforsinkelser koster kassen for luftfartsselskaberne. Så jo mindre spildtid, desto bedre service for passagerer og bedre indtjening for flyselskaber og samarbejdspartnere. For butikkerne i lufthavnsterminalerne er det afgørende for omsætningen, at netværksforbindelsen til betalingskortterminalerne er oppe. Ellers går det ud over omsætningen.

Der er mange forskellige slags virksomheder i lufthavnen. Men de er alle afhængige af valide informationer og opetider for netværket, og det er forudsætningen for at holde hjulene i gang i hele lufthavnsområdet.

Serviceydelser

Københavns Lufthavne tilbyder en række serviceydelser indenfor data og telefoni. Som virksomhed, der lejer sig ind i lufthavnen, kan de blive tilsluttet Københavns Lufthavnes telefoni- og datanetværk med et serviceniveau, der passer til den enkelte virksomhed. Det gælder såvel internt med computernetværk som eksternt til internettet gennem store danske internetudbydere for at sikre service og opetider.

Københavns Lufthavne:

Københavns Lufthavne A/S er det børsnoterede selskab, som ejer og driver lufthavnene i København og Roskilde. Der er 1.900 engagerede medarbejdere til at tage ansvar for alt lige fra planlægning af fremtidens lufthavne og servicetilbud til den daglige rengøring og vedligeholdelse af lufthavnene.

Københavns Lufthavne stiller infrastruktur, bygninger og servicefaciliteter til rådighed for de mange virksomheder, som driver deres forretning i lufthavnen.

Såvel de interne netværk som de eksterne tjenester kan køre gennem netværket hos Københavns Lufthavne, der driver og yder service på netværket for kunderne.

Markedsprisen for serviceydelserne er en kombination af opetid, driftstid og reaktionstid. Som et led i den service kan virksomhederne købe Bronze-, Sølv- eller Guld-Service af Københavns Lufthavne.

Bronze er service i tidsrummet 8 -16 med service på den førstkommande hverdag. Sølv er inden for tidsrummet 5 - 23 med service indenfor fire timer. Guld er 24 - 7 med service inden for en time alle ugens dage, hele året rundt.

"Det er ikke spændende, hvis netværksforbindelsen ryger juleaften. Men vi tilbyder service med en reaktionstid inden for en time for vores guldkunder. Hvad koster en sådan service? Det har vi lagt et niveau for, som vi mener, matcher de omkostninger, vi selv har, ved at bemane og levere den service med kompetent personale," siger Kurt Ahn.

Netplan A/S:

Netplan er en specialiseret rådgivningsvirksomhed inden for IT, tele og kommunikation. Behovet for rådgivning af virksomheder er stort på grund af liberalisering af ydelser, globalisering af forretningen og de stadigt mere avancerede kommunikationsmuligheder, som udbydes af et stigende antal leverandører og serviceudbydere.

Netplan er en ekstern sparringspartner, som hjælper kunderne med at udnytte de teknologiske muligheder til konkurrencedygtige priser. Netplans rådgivning er uafhængig af leverandører. Virksomheden har løst mere end 1.000 større opgaver for kunder i den private og offentlige sektor.