Fallstudie: LATAM Airlines

# **Umzugsprojekt** LATAM Airlines Group S.A.

**Die LATAM Airlines Group S.A. ist der neue Name von LAN Airlines S.A., ein Ergebnis des Zusammenschlusses mit TAM S.A. Durch den Zusammenschluss entstand eine der weltweit größten Airline-Gruppen hinsichtlich der Netzwerk-Verbindungen. Sie bietet mit einer Flotte von insgesamt 317 Flugzeugen Passagierflüge zu 135 Destinationen in 22 Länder sowie Frachtservices zu 144 Destinationen in 27 Länder. Insgesamt beschäftigt die Gruppe mehr als 53.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Unser Fallbeispiel bezieht sich auf die Zusammenarbeit mit LAN Airlines vor dem Zusammenschluss. Im Rhein Main Gebiet betreibt die Airline zwei Büro Standorte, einen davon in der Frankfurter Innenstadt, den anderen in der Cargo City am Flughafen.**

## Die Aufgabenstellung

Anfang 2009 beschloss LAN Airlines, den Standort FrankfurtCity an eine neue Adresse zu verlegen. Der damit verbundene Umzug sollte innerhalb eines Tages vonstattengehen, um den Betriebsablauf möglichst wenig zu beeinträchtigen. Die Komplexität lag in der Gewährleistung der lückenlosen Erreichbarkeit für die Kunden der Airline, auch während des technischen Transfers zwischen dem neuen und dem alten Standort.

## Die Vorgehensweise

Um das Vorhaben zu realisieren, hat sich der Ansprechpartner des Kunden LAN Airlines an seinen langjährigen Partner consense gmbh gewandt. Die consense gmbh übernahm die gesamte Umzugskoordination – einschließlich des Umzugs der vorhandenen Systeme und Leitungen für Daten und Sprachanbindung – sowie Prüfung und den Umzug der TK-Anlage und der EDV-Komponenten. Schon beim Kickoff-Termin zum Projektstart beim Kunden vor Ort stimmten sich die Fachleute von der consense gmbh eingehend mit den Projektverantwortlichen des Kunden ab und klärten wichtige Fragen. Von Anfang an setzte die consense gmbh so ihr technisches Knowhow immer in Beziehung zur Vor- Ort-Situation beim Kunden, so dass die Lösungen während der gesamten Projektphase stets individuell abgestimmt werden konnten. Durch Vor-Ort-Begehungen des alten und neuen Bürostandorts entstand ein plastisches Bild. Die consense gmbh setzte einen erfahrenen Projektmanager ein, der als zentraler Ansprechpartner allen Beteiligten zur Verfügung stand. Sämtliche Informationen von Kundenseite, technischen Partnern und eigenen Mitarbeitern konnten so effizient gebündelt und weitergegeben werden.

Insgesamt waren neben der consense gmbh fünf externe Unternehmen beteiligt, deren Einsätze durch die consense gmbh koordiniert wurden: jeweils ein Lieferant für die separate Fax und Kreditkartenleitung, die Telefonleitung, die TK-Anlage, die Internetanbindung sowie ein Umzugsunternehmen. In Vorbereitung der Umzugsaktivitäten stellte die consense gmbh durch gezielte Absprachen mit Vertragspartnern und Carriern sicher, dass alle benötigten Leitungskapazitäten und Anschlüsse am Tag nach dem Umzug planmäßig zur Verfügung standen. Im Verlauf des eigentlichen Umzugstages organisierte die consense gmbh den Umzug sämtlicher Kommunikationsanlagen vom Ab- und Wiederaufbau der Server und Racks über den Transfer der Telefonleitungen bis zur Installation der Telefonanlage und der zugehörigen Endgeräte am neuen Standort, einschließlich der Über prüfung und Erneuerung des Leitungsnetzes. Für zentrale Arbeiten an der Hardware vor Ort stellte die consense gmbh dabei einen eigenen Techniker zur Verfügung. Auf Empfehlung von der consense gmbh wurde am Vorabend des Umzugs um 18.00 Uhr eine separate ISDN-Leitung geschaltet, auf die die Rufnummer des Kunden für die Dauer des Umzuges umgeleitet wurde. Hinterlegt wurde eine Rufnummer eines zuvor getesteten Ansagesystems, das anrufenden Kunden von LAN Airlines eine Alternativnummer per Ansage bekannt gab.

## Das Ergebnis

Pünktlich am Abend des Umzugstages konnten sämtliche Kommunikationssysteme einsatzbereit an den Kunden übergeben werden. Dank termingerechter Anrufweiterleitung war die Erreichbarkeit des Kunden zu jedem Zeitpunkt der Umzugsphase zu 100 % gewährleistet.