

麦卡伦国际机场利用 IBM 资产管理简化运营成功案例

客户名称	麦卡伦国际机场
客户简介	<p>麦卡伦机场是美国拉斯维加斯主要商用机场，每年有 4600 万客流量并且在美国排名第五、世界第九的最繁忙机场，它取得了巨大的成功。在一个将客户体验视为成功核心的行业中，麦卡伦机场的领先水平得到了广泛的认同。在所有运营领域（从翻新飞机跑道和气象控制到免税商店的闭路电视安全系统和终端 Wi-Fi 网络），麦卡伦都必须为各种不同的客户群提供高质量的服务，同时还必须满足严格的维护和操作要求。</p>
客户需求	<p>和许多企业一样，麦卡伦多年来部署了大量的运营和财务解决方案，用以管理其服务。这些解决方案之间几乎没有集成，如果要进行集成，可能要花费大量人力和手工流程。</p> <p>“我们的工作单和财务操作使用非常‘古老’的系统，在管理资产方面使用很多特殊用途的小型应用程序，而在 IT 资产和服务管理方面使用大量定制的电子表格和数据库应用程序，无集成的现状和集成方面的能力缺陷导致成本增加、影响合规性工作，并且使引入提高服务的新技术工作变得复杂。”</p> <p>麦卡伦机场希望通过整合各种应用的资产和运行系统，实施重大的 IT 规划，以提高效率和服务质量。需要一个专业的 IT 服务公司，在机场资产管理有公认的经验；在设施、IT、资产和服务管理方面具有深厚的知识；并且在支持技术方面经验丰富。</p>
IBM 解决方案	<p>根据其他机场和机场管理机构的信息和咨询机构的推荐，选择利用 IBM 资产管理软件来进行设施和 IT 资产管理。</p> <p>选择 IBM 软件是因为它能够统一管理机场的所有资产 – 从设施（包括终端站以及地面操作和空中操作）到 IT 资产（包括网络组建、服务器和 PC），并能够将信息与 Tivoli 服务管理功能结合起来。该解决方案对 ITIL 的支持及其与 SAP 和其他关键企业应用程序无缝集成的经过验证的能力也是非常重要的选择条件。这种集成能力使麦卡伦能够在全国范围内选择最好的应用程序。</p>
IBM 产品或服务	<p>IBM Maximo Asset Management</p> <p>IBM Tivoli Asset Management for IT</p> <p>IBM Tivoli Service Request Manager</p>
客户收益	<p>集成工作管理加快了维修的速度</p> <p>机场所有区域每天产生的数以百计的工作单现在都可以整合到单一的系统中。联机门户网站使几乎所有航空部门的员工、航空公司的代表、免税商店供应商或授权的第三方人员都能够使用 PC 方便的提交工作单。不管是机场中哪台投币机坏了、行李处理系统出现问题还是盥洗室水池发生渗漏，IBM 资产管理软件都能够自动执行通告和报告流程，使工作人员能够跟踪进展并加速问题的解决。</p> <p>现场的技术人员过手持设备无线访问所有工作单和库存信息。现场维护人员可以查看每个项目的维修历史纪录、需要采用的零部件以及估计的修复时间。此外，因为 IBM 资产管理软件与机场的全球信息系统集成在一起，所以技术人员可以快速察看出现问题的确切位置。如果缺少某个零部件，该软件会自动触发机场 SAP 系统中的发出采购订单流程。“自从有了 IBM 资产管理软件，工作人员的生产力和工作单进程都得到了显著改善”。</p> <p>通过 IT 服务管理降低成本</p>

Tivoli 管理软件为麦卡伦的 IT 工作人员提供了支持 ITIL 的平台，从而可以自动管理数以千计 IT 资产的变更、配置和处理。其中许多资产是对于机场安全、安全性和旅客舒适度直观重要的高级 IT 系统。自动执行关键的 IT 服务管理流程在降低 IT 成本以及使工作人员更有效地管理软件许可证方面起到了非常关键的作用。此外，因为该解决方案作为大范围数据的单一来源以及众多关键运营系统的集成点，所以集成主管可以快速访问作出决策所需的全面信息，而不必手工集成数据。

有效的应对法规要求

机场法规符合性是该规划的另一个关键推动因素。FAA 的第 139 条“检查”规定麦卡伦德机场操作人员必须每天多次检验机场、跑道及室外物理部件。利用 IBM Maximo 资产管理软件，机场操作人员现在可以通过使用手持设备以无线方式捕获检查信息。然后，系统会自动生成并发送后续工作单已进行维护，维护工作完成后，又会将信息发送回操作人员，以便进行验证。任何需要生成“航空通报”的检查发现结果都会根据需要自动发送。

通过精确的退款增加收入

与麦卡伦打交道的供应商非常多，所以工作人员必须快速评估每个承租人的请求，并确定谁负责支付维修费——是机场或承租人。因为 IBM 软件与机场的 SAP 环境及其租赁管理和客户票据系统集成在一起，所以他会自动确定请求者的租赁条款中是否有收回工作成本的内容。它还可以自动计算维修成本并向承租人自动生成发票。“IBM 资产管理软件帮助我们提高了可收回费用的百分比，直接的结果就是增加了收入。”

扩展机场应用程序以满足不断变化的业务需求

IBM 资产管理软件为麦卡伦在根据机场管理需求定制应用程序方面提供了巨大的灵活性。例如，锁和钥匙的使用请求对于机场终端安全非常关键，尤其是在 9/11 事件之后。持续跟踪谁可以具有进出特定安全门的安全权限已成为一个巨大难题。Maximo 软件可以根据所有安全门以及授权用户的集中式数据库，并根据自动执行所有钥匙和锁请求及变更的工作流程。“我们使用 IBM 资产管理软件跟踪所有管理工作，从会议室的安排到为满足 FAA 检验法规所需的复杂报告，““利用这些解决方案，我们已经能够将许多彼此隔离的纵向信息系统整合为单一的高效系统。这种效率使我们反映速度更快、能够为解决问题更好地进行准备，并能够为旅客提供可靠的空港体验。”

客户评价

客户感言：“通过利用 IBM 的资产管理软件，我们统一了对所有 IT 和运营资产的管理，这使我们可以保持行业领先地位，并提高对旅客的服务质量。”

“IBM 资产管理软件帮助我们提高了可收回投资费用的百分比，直接的结果就是增加了收入。”

- 案例来源：GCG SW Marketing
- 联系信息：Sharon GH Wang/China/IBM