

Austro Control: Gelebtes Prozessmanagement und erfolgreiches Qualitätsmanagement mit ADONIS



Unternehmensprofil Austro Control, Wien

Seit 1.1.1994 ist die Austro Control GmbH (ACG) für die Flugsicherung und Flugsicherheit im österreichischen Luftraum zuständig.

Rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr, sorgt die Austro Control für einen sicheren, pünktlichen und umweltschonenden Flugverkehr. Keine einfache Aufgabe bei über 1,1 Millionen Flugbewegungen pro Jahr und täglich bis zu 4.000 kontrollierten Luftfahrzeugen über Österreich.

Ungefähr 350 Fluglotsinnen und Fluglotsen der Überflugkontrollzentrale und in den Flugsicherungsstellen an allen österreichischen Verkehrsflughäfen führen die Flugzeuge sicher und effizient durch den Luftraum. Die Aufgaben umfassen über die Flugsicherung hinaus die Errichtung und den Betrieb von technischen Flugsicherungsanlagen, den Flugwetterdienst, die Zulassung und Überprüfung von Luftfahrzeugen, die Ausstellung von Piloten-Lizenzen, den Such- und Rettungsdienst und die Aufsicht über Flugschulen.

Zahlen und Fakten:

Firmenname

Austro Control
Österreichische
Gesellschaft für
Zivilluftfahrt mbH (ACG)

Sitz

Wien, Österreich

Mitarbeiter/-innen

980

Sektor

Aviation Control-
Management

Website

www.austrocontrol.at

« Prozessmanagement heißt, strukturiert arbeiten und zugleich flexibel sein. Genau das unterstützt ADONIS und genau so ist die Zusammenarbeit mit BOC. »

(Roland Schmidt - Prozess Manager (CPO), Austro Control)

Die Herausforderung

Die Austro Control strebt eine Platzierung unter den Besten der Branche - bewertet nach objektiven Kriterien - in Europa an. Für die Kunden und auch für die ACG selbst heißt das, es mit einem nachhaltig berechenbaren und verlässlichen Unternehmen zu tun zu haben.

Dem entsprechend ist es ein Unternehmensziel, insgesamt „top“ zu sein und zu bleiben. Das bedeutet eine kontinuierliche und nachhaltige Produktivitäts- und Qualitätssteigerung, basierend auf objektiven und vereinbarten Kriterien. Die daraus abgeleiteten strategischen Ziele sind:

- Transparente und steuerbare Effektivität: „Die richtigen Dinge machen“, d.h. die, die wirklich gebraucht und gewollt werden.
- Transparente und steuerbare Effizienz: „Die Dinge richtig machen“, d.h. einmal ökonomisch durchführen und abschließen und dann möglichst nicht mehr nachbessern müssen.
- Transparente und steuerbare Qualität: „Die Dinge so machen, dass sie den vereinbarten Anforderungen entsprechen“, entsprechend dem Qualitätsverständnis der Austro Control.

Prozessmanagement als Schlüssel zum Erfolg

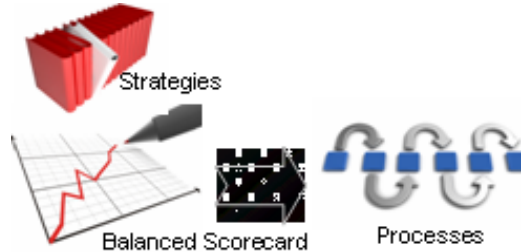
Im Zuge der in den letzten Jahren verstärkten Kunden- und Serviceorientierung kristallisierte sich Prozessmanagement (PzM) im oberen und mittleren Management immer mehr als Management- und Führungsinstrument heraus. Ab dem Jahr 2000 entwickelte sich die Erkenntnis, dass hierarchische Befehlswege und die Steuerung von Fachabteilungen alleine nicht mehr ausreichen, um Kundenerwartungen in effektiver und effizienter Form gerecht zu werden. Parallel dazu führten international die neu überarbeitete Reihe der ISO 9001:2000ff Qualitätsnormen sowie die rasch wachsende Verbreitung der IT Infrastructure Library (ITIL®) zu einer allgemeinen Verstärkung des Denkens in Prozessen.

Prozessmanagement bei der ACG stellt sicher:

- analytisches Optimieren (Abläufe, Kosten, Ergebnisse) unter strikter Ausrichtung auf die Kundenbedürfnisse
- Faktenbasierendes Wissen - Was „kostet“ was? - Wer macht was und wann? - Warum?
- Delegation der Verantwortung durch Etablierung der Verantwortung an den „richtigen“ Stellen
- Bessere und objektive Planbarkeit der Ressourcen

Effizientes und effektives Prozessmanagement mit ADONIS bei der Austro Control

- Schnelle und strukturierte Reaktionsfähigkeit auf kurzfristig auftretende Anforderungen
- Schließen der Verständnislücke zwischen den Fach- und den unterstützenden Abteilungen (hauptsächlich „Fachspezifikation“, „Technische Spezifikation“)



Kontinuierlicher Roll-Out von Prozessmanagement im gesamten Unternehmen

Ab 2003 wurde vor allem in den Flugsicherungskernbereichen begonnen, Prozesse tatsächlich zu implementieren und aktiv zu leben. Im Jahr 2004 traf die Geschäftsleitung die Entscheidung, Prozessmanagement in der gesamten Austro Control, zunächst mit Ausnahme des sogenannten Behördlichen Bereiches („Luftfahrtagentur“) einzuführen. Die konkrete Umsetzung begann im Frühjahr 2005. Die Luftfahrtagentur wurde im Frühjahr 2006 eingebunden, sodass nun das gesamte Unternehmen involviert ist.

Zur effizienten und strukturierten Erfassung, Analyse und Dokumentation der Prozesse (inkl. der Organisation und Ressourcen im Unternehmen, sowie unter dem Gesichtspunkt der Compliance) wurde im Jahr 2004 das Geschäftsprozessmanagement Werkzeug ADONIS ausgewählt.

Im Anschluss daran entwickelten die Austro Control und BOC gemeinsam das Fundament und Rahmenwerk für das nachhaltige Prozessmanagement in der ACG in Form eines Rollenkonzepts zur permanenten Etablierung von Prozessmanagement im Unternehmen und eines Vorgehensmodells für das Prozessmanagement.

Die definierten Rollen wurden sukzessive mit Mitarbeitern besetzt und diese geschult und in der Wahrnehmung ihrer Rollen gecoacht. Insbesondere erhielten auch alle Führungskräfte der Austro Control intensive Schulungen, in denen insbesondere ein gemeinsames Verständnis von den Zielen und Grundlagen des Prozessmanagements geschaffen wurde. Organisatorisch erfolgt das Prozessmanagement in Form einer „Matrix“- Organisation, in der „Linie“ und „Prozess“ gemeinsam existieren und sich gegenseitig ergänzen. Damit wird das Verständnis der Abläufe in den jeweiligen Organisationseinheiten und das gemeinsame Verständnis des Gesamtablaufs erreicht.

Die Bedeutung des Vorhabens und dessen volle Unterstützung durch die Geschäftsleitung sind durch die Schaffung der Stabstelle „ACG Prozessmanager“ mit 1.1.2006 unterstrichen.

Zertifizierte Prozesse als Meilenstein

Als ein Meilenstein in der konsequenten und nachhaltigen Umsetzung von Prozessmanagement wurde im 4. Quartal 2007 ein ISO9001 Zertifizierungsaudit durch Quality Austria vorgenommen und positiv abgeschlossen. Im Lichte der gemachten Erfahrungen und bereits erzielten Erfolge wird die Austro Control konsequent den eingeschlagenen Weg fortsetzen und Prozessmanagement im Unternehmen leben und als Teil der Gesamtstrategie weiterentwickeln.

Web: www.boc-group.com

Impressum: Medieninhaber und Hersteller: BOC Products & Services AG, Verlags- und Herstellungsort: Wien, Österreich; <https://www.boc-group.com/impressum>