



austro
CONTROL

SUCCESS STORY

Mehr Raum für Innovationen

Die von Bacher Systems für Austro Control erbrachte Betriebsunterstützung schließt Lücken und ermöglicht die bessere Nutzung interner Ressourcen bei Austro Control.



Dipl. Ing. Wolfgang Krebs,
Austro Control:

„Gefragt waren gutes Know-how über unsere Hard- und Software und unsere Systemlandschaft, sowie Verständnis für die eingesetzten Eigenentwicklungen von Austro Control und deren Zusammenspiel im Unternehmen.“

Die **Austro Control** ist für einen sicheren, wirtschaftlichen und pünktlichen Ablauf des Flugverkehrs im österreichischen Luftraum verantwortlich. In dieser Rolle verantwortet sie täglich bis zu 4.000 Luftfahrzeuge und jährlich über einer Million Flugbewegungen. Neben der klassischen Luftraumüberwachung gehört auch der Luftfahrtinformationsdienst zu den Aufgaben von Austro Control. Sie versorgt Piloten mit allen für eine sichere Flugdurchführung notwendigen Informationen wie z.B. Flugplatzmeldungen oder meteorologische Daten.

Der Missing Link

Der klassische IT-Support innerhalb einer Organisation gliedert sich oft in drei Support-Stufen, die sich nach dem Grad der Problemanforderung richten. Die Tiefe der Fehlersuche variiert, um eine höchstmögliche Effizienz des operativen IT-Betriebes zu ermöglichen. Die Pendant zu 1st bis 3rd Level Support auf Seiten Austro Control werden in folgende Bereiche aufgeteilt: ‚Service Control Center‘, ‚Service Operation‘ und ‚Service Integration‘. Nach diesem System sollen sowohl die IT-Systeme der hochpriorären Flugsicherung als auch die IT-Systeme der Services ‚Aeronautical Information Management‘ (AIM) und ‚Meteorologie‘ (MET) betreut werden. Speziell im Bereich der ‚Service Operation‘, also dem **2nd Level Support**, kam es immer wieder zu Einschränkungen für AIM und MET IT-Systeme, die sich innerhalb von Austro Control nur mit erheblichem Aufwand ausgleichen ließen. So musste der Bereich Service Integration laufend Aufgaben der Service Operation übernehmen.

Es gab mehrere Anläufe, den Bereich des „Service Operation für AIM und MET Systeme“ (2nd Level) durch externe Betriebsunterstützung abzudecken. Die Herausforderungen bei dem Projekt bestanden darin, die Lücke zwischen SCC (Service Control Center) und dem Bereich Service Integration (3rd Level) zu schließen, und dabei hochspezifische Services unter Verwendung von Standardtechnologien bereitzustellen. Anforderungen die andere externe Partner nicht erfüllen konnten.

„Gefragt waren gutes Know-how über unsere Hard- und Software und unsere Systemlandschaft, sowie Verständnis für die eingesetzten Eigenentwicklungen von Austro Control und deren Zusammenspiel im Unternehmen“, so Dipl. Ing. Wolfgang Krebs, Senior Systemengineer, und Projektverantwortlicher bei Austro Control und weiter: „Nach den Erfahrungen in der Vergangenheit legten wir selbstverständlich auch großen Wert auf Flexibilität und Proaktivität.“



Manfred Köteles,
Bacher Systems:

„Das Hineinzwängen der Kundenorganisation in vorgefertigte Prozesse bringt unserer Erfahrung nach nichts, und es widerspricht unserem Grundverständnis von qualitativ hochwertiger Dienstleistung. Darum war es uns auch hier ein besonderes Anliegen, einen gemeinsamen Weg zu entwickeln.“

„Erst nach eingehendem Briefing und detaillierter Analyse haben wir die maßgeschneiderten Betriebsleistungen für unseren Kunden implementiert. Dabei war uns wichtig, den teilweise sehr speziellen Bedürfnissen seiner Organisation gerecht zu werden. Das Hineinzwängen der Kundenorganisation in vorgefertigte Prozesse bringt unserer Erfahrung nach nichts, und es widerspricht unserem Grundverständnis von qualitativ hochwertiger Dienstleistung. Darum war es uns auch hier ein besonderes Anliegen, einen gemeinsamen Weg zu entwickeln. Und den beschreiten wir seit nunmehr acht Jahren gemeinsam erfolgreich.“, betont Manfred Köteles, Geschäftsführer von **Bacher Systems**.

Der Single-Point-of-Contact mit einem persönlichen Ansprechpartner, als zentrale Anlaufstelle, bildet für die Austro Control die Schnittstelle zu einem breit aufgestellten, kompetenten Team bei Bacher Systems. Hinter den Kulissen arbeitet das IT-Systemhaus daran, potentielle Probleme proaktiv zu erkennen, um Service Ausfälle zu vermeiden. Im Sinne der strategischen Vorgaben zeigen sie laufend Verbesserungsmaßnahmen auf und stellt deren Umsetzung sicher.

Ergebnis

Durch die maßgeschneiderte Betriebsunterstützung wurde die Schaffung zusätzlicher eigener Personalressourcen bei Austro Control vermieden. Das zuständige Team im Bereich Service Integration wurde von 2nd Level Tätigkeiten vollständig entlastet und durch Proaktivität in der Störungsbehebung die Verfügbarkeit der Services erhöht. Frei gewordene Kapazitäten im Bereich Service Integration können für die Umsetzung neuer Anforderungen in der Austro Control genutzt werden. „Das ermöglicht Innovation und Weiterentwicklungen nicht nur, sie werden sogar gefördert, da die Spezialisten unseres Dienstleisters zusätzliche Impulse zur strategischen Weiterentwicklung der IT liefern“, hebt Dipl. Ing. Wolfgang Krebs, hervor.

Regelmäßige Reports, die in eingehenden Analysegesprächen gemeinsam bearbeitet werden, liefern Austro Control einen Überblick über die Performance und zeigen Verbesserungsmaßnahmen auf. „Bacher Systems erkennt potentielle Probleme schon im Vorfeld und geht mit hohem Einsatz daran, sie gar nicht erst aufkommen zu lassen. Stets mit einer bemerkenswerten Team- und Meeting-Kultur“, so Dipl. Ing. Wolfgang Krebs.



Dipl. Ing. Wolfgang Krebs,
Austro Control:

„Bacher Systems erkennt potentielle Probleme schon im Vorfeld und geht mit hohem Einsatz daran, sie gar nicht erst aufkommen zu lassen. Stets mit einer bemerkenswerten Team- und Meeting-Kultur.“

Die proaktive Problemlösung des IT Systemhaus sorgt für den optimalen Einsatz der Systeme und ist dabei stets transparent und nachvollziehbar in der Leistungserbringung.

„Wir diskutieren Fehler nicht weg, sondern finden mit proaktiven Verbesserungsvorschlägen die optimale Lösung für unsere Kunden. Wir leben Mitverantwortung und bieten damit eine spürbare Entlastung. Es ist uns wichtig, die Bedürfnisse unserer Kunden zu verinnerlichen. So können wir wie Kollegen im Nebenzimmer handeln und nicht wie ein externer Dienstleister.“, fasst Manfred Köteles die Unternehmensphilosophie von Bacher Systems zusammen.

Factbox

- Betriebsunterstützung für 2nd Level
- Hochspezifische Services werden unter Verwendung von Standardtechnologien bereitgestellt
- Flexible und proaktive Problemlösung
- Single-Point-of-Contact mit persönlichem Ansprechpartner
- Nahtlose Integration in die Betriebsprozesse der Austro Control

