

## Wie sehen uns unsere Kunden – und was ist wichtig für sie?

Was hat der SB-B inkl. BF, der SB- I, die VAB und die VAT gemeinsam? Sie haben Ende 2017 gemeinsam in einer großen Kundenbefragung Feedback von internen und externen Kunden eingeholt.

### Kundenbefragung – Servicebereiche und Tochterfirmen 2017: Auflistung von Schwerpunktthemen in den einzelnen Bereichen.

Im Rahmen der Managementklausur Anfang März wurden die Ergebnisse dem Managementteam vorgestellt und konstruktiv diskutiert. Voraussichtlich 2019 soll in einer vergleichbaren Befragung eruiert werden, ob die Maßnahmen der einzelnen Bereiche zum Erfolg geführt haben.

Fragebogenteile	Schwerpunktthemen
Block 1 – BF (Extern und Intern)	Erreichbarkeit/Reaktionsschnelligkeit, Technische Fachkompetenz, Professionalität, Kostentransparenz
Block 2 – B-Projekte (Intern)	Projektfrüh- sowie Abschlussphase
Block 3 – VAB (Intern)	Erreichbarkeit & Kontaktaufnahme Projektleitung, Flexibilität, Informationsweitergabe
Block 4 – VAT (Intern)	Termintreue, Information über Bearbeitungsstatus, Kostentransparenz
Block 5 – SB-I Zusammenarbeit in Projekten (Intern)	Ressourcenknappheit, Erledigungsdauer, Kostentransparenz, Information Projektstatus
Block 6 – SB-I Behebung von Betriebsstörungen (Intern)	Information Bearbeitungsstatus, Reaktionsgeschwindigkeit
Block 7 – IKT-Dienstleistungen der Flughafen Wien AG (Extern)	Kostentransparenz, Bewertung der IKT Dienstleistungen

Wer sich kontinuierlich weiterentwickeln und verbessern will, der braucht interne wie externe Sichtweisen und Meinungen. Dies nahmen die Servicebereiche B und I, die Abteilung BF sowie die Töchtergesellschaften VAB und VAT zum Anlass und holten sich in einer großen Kundenbefragung Feedback über Leistungen und Prozesse ein.

Initiiert durch Judith Engel/Leiterin B, beschlossen die jeweiligen Bereichs- und Abteilungsleiter – Susanne Ebm, Fritz Stemberger, Wolfgang Cichon und Thomas Briza – eine gemeinsame Kundenbefragung durchzuführen. Mit tatkräftiger Unterstützung der Kolleginnen Michaela Hoffmann und Heike Matula, aus dem Marktforschungsteam des Geschäftsbereiches O, wurde die Firma IFES (bekannt durch die MA-Befragung) als durchführendes Unternehmen ausgewählt und die

Details der Befragung gemeinsam zusammengestellt.

Unterteilt in sieben Blöcke (B, BF, VAB, VAT, I-Projekte, I-Behebung Betriebsstörungen, I-IKT Dienstleistungen) wurden insgesamt 722 Befragungen ausgesandt. Die bereinigte Rücklaufquote lag mit 306 erfolgten Feedbacks bei zufriedenstellenden 42%.

Bei der detaillierten Auswertung der Ergebnisse zeigten sich überraschende sowie zu erwartende Kundenfeedbacks. Die involvierten Bereiche erarbeiten nun in Workshops Maßnahmen, um möglichst gezielt dort anzusetzen, wo kritisches Feedback gegeben wurde. Während nahezu durchgängig Kompetenz, respektvoller Umgang, positiver Gesamtbeitrag oder Lösungsorientiertheit positiv hervorgehoben wurden, werden Themen wie Preis-/Leistungsverhältnis, Kostentransparenz, Termintreue, Ressourcenverfügbarkeit oder aktive Informationsweitergabe kritisch gesehen.

In der Tabelle links sind erste konkrete Themenblöcke aufgelistet, die in den betroffenen Bereichen als Konsequenz aus der Kundenbefragung verstärkt bearbeitet werden.



## Zeitgemäßes System: 1 Jahr MMM

### Nächster Entwicklungsschritt beim Mobile Maintenance Management

Am 01.03.2017 wurde im Rahmen des Projekts „MMM – Mobile Maintenance Management“ das „Go-live“ der ersten Stufe der mobilen Instandhaltungssoftware (SAP Work Manager) und Dispositionssoftware (EvoPlan bzw. EvoTime) durchgeführt.

Seit diesem Zeitpunkt kommen die Störmeldungen der Störungsannahme direkt auf die mobilen Geräte der VAT-Techniker. In weiteren Schritten wurde an der Benutzerfreundlichkeit, Stabilität und Steigerung der Effizienz gearbeitet, sodass die letzte Stufe in den nächsten Wochen „live“ gehen kann.

**Mehrwert.** Vom KFZ-Mechaniker über Anlagentechniker arbeiten alle mit dem gleichen System, deshalb mussten im Laufe des Projektes aufgrund der Komplexität und den Ände-

rungen in den Arbeitsabläufen viele Hürden genommen werden. Aber es hat sich gelohnt – der gewonnene Mehrwert – wie beispielsweise die zeitgemäße Dokumentation, der Wegfall doppelter Datenerfassung, die direkte Informationen der Techniker an die Störmeldungen – wird nun immer mehr sichtbar.

Die Kolleginnen und Kollegen der VAT zeigen und zeigen im Laufe des Projekts immer erfreuliches Engagement und unterstützten das Projektteam. Die Einführung dieses zeitgemäßen Systems stellt einen wesentlichen Schritt in der ganzheitlichen Professionalisierung der technischen Betriebsführung am Flughafen dar.

# Arbeitssicherheit @ VAT

Hinschauen statt Wegschauen! – Arbeitssicherheit geht jeden an! – Arbeitssicherheit ist Führungsverantwortung!

Diese und ähnliche Slogans können nicht oft genug wiederholt werden. Seit Anbeginn ihres Bestehens wird das Thema „Arbeitssicherheit“ in der VAT besonders großgeschrieben. Mitte Februar fand der 4. Arbeitssicherheitsausschuss der VAT statt. Unter reger Teilnahme aller Führungskräfte, der Arbeitsmedizin, der Arbeitssicherheit der Flughafen Wien AG sowie der verschiedenen Sicherheitsbeauftragten wurde Erreichtes des abgelaufenen Jahres und Vorhaben für das kommende Jahr erläutert und diskutiert.

**Erfreulich ist der Trend** bei Arbeitsunfällen im Jahr 2017: So konnte die 1.000-MA-Quote der VAT von 34,2 auf 20,2 erheblich gesenkt werden. Dies ist der international übliche Vergleichswert und dokumentiert die Anzahl meldepflichtiger Arbeitsunfälle pro 1.000 Mitarbeiter. Aber Achtung! Ausruhen Fehlanzeige – das Thema Arbeitssicherheit ist nie beendet und muss permanent weiterentwickelt werden. Dennoch zeigt dieser erfreuliche Trend, dass die Anstrengungen der vergangenen Jahre Früchte tragen.

Im Zuge des Arbeitssicherheitsausschusses wurden Tätigkeitsberichte der Arbeitssicherheit erläutert, Statistiken und Ergebnisse diverser sicherheitsrelevanter Messungen sowie Vorhaben für 2018 präsentiert. Zeigt der allgemeine Trend bei den Arbeitsunfällen erfreulicherweise nach unten, so ist unverändert die Anzahl der Unfälle mit Lehrlingsbeteiligung nicht zufriedenstellend.

Als Schwerpunktthemen für 2018 wurden nachfolgende vier Themenfelder identifiziert:

- Informationskampagne Sicherheit @ VAT
- Lehrlingsausbildung
- Einhaltung Alkoholverbot
- Wegunfälle – Verkehrssicherheit

**„Die oberste Verpflichtung jeder Führungskraft ist sicherzustellen, dass alle MitarbeiterInnen gesund und wohlbehalten nach der Arbeit nach Hause kommen!“**

DI Thomas Briza, Geschäftsführung VAT



VAT Informationskampagne – Beispiel Gurtpflicht



## Ohne Strom geht nichts!

Eine der obersten Prioritäten der BFV ist die Aufrechterhaltung der Stromversorgung.

Der Flughafen Wien verfügt über ein 35 km langes 20-kV-Netz, zur Verteilung der elektrischen Energie, welches in weiterer Folge über 28 Trafostationen, einzelne Gebäude oder Gebäudegruppen mit einer 400-V-Spannungsverteilung (NSHV) versorgt.

**SICHERES NETZ.** Grundsätzlich wird das Flughafen-Versorgungsnetz von 2 unabhängigen Abpeisungen versorgt und zusätzlich von 4 stationären Großgeneratoren, die im Falle eines Doppelausfalles, den wichtigen Teil der Flughafen-Stromversorgung übernehmen. Im Zuge einer Risiko-Analyse wurde seitens BFV erkannt, dass eine dezentrale „Schnell“-Notstromversorgung für spezielle Trafostationen auf der NSHV-Ebene (400 V) äußerst sinnvoll wäre. Bernhard Weixelbraun/BFV und Josef Hillinger/VAT setzten sich mit der Thematik auseinander und nach kurzer und intensiver Marktanalyse wurde Hillinger fündig und präsentierte ein perfekt passendes Produkt.

Das „**Power Lock System**“ erfüllt die Vorgaben optimal, da es sich hier um ein rasch funktionierendes Stromanschlusssystem handelt. Das Hochstromstecksystem mit Spezialkabel ermöglicht, dass große Energiemengen sicher und relativ einfach von A nach B übertragen werden. F. Stemberger/BF, W. Scheibenpflug/GB-L und L. Kitzler-Hartner/OI haben gemeinsam einige neuralgische Punkte am Standort ausgewählt und Gebäude mit Anschlusspunkten ausgerüstet, damit eine Versorgung im Inselbetrieb möglich und hier der Verbrauch gewährleistet ist.

**VON BFV GEPLANT – VON VAT UMGESETZT.** Dieses „Plug-and-play-System“ ist aber nicht nur an Gebäuden notwendig, sondern auch an den portablen Notstromaggregaten. Mit der Umsetzung wurde unsere Technik-Tochter beauftragt – J. Hillinger VAT/ETI, J. Umathum VAT/ETP und ihre Teams zeichneten dafür verantwortlich. Mit dieser Lösung können nun Trafostationen, die z.B. für die Versorgung des Hauptgebäudes der EDV IT, den FLUSI Ring, FSH Dieselpumpstation, Trinkwasserpumpen usw. in kürzester Zeit versorgt werden.

**Fritz Stemberger/Leiter BF:** „In Sachen punktueller Stromversorgung macht dieses Projekt den Flughafen Wien nun nochmals sicherer. Damit sind wir europaweit einer der wenigen Flughäfen, die über ein solch ausgeprägtes „Plan C Plug-and-play-System“ verfügen!“

**Und wieder ein wichtiger Schritt in Richtung Zukunft – und zum großen Ziel: Unser 5. Stern!**