



Visions to reality

**Ihr Ansprechpartner:**  
**Stefan Wollschläger**

Partner

Tel.: +49 (0) 331 88 71 90 0

Funk: +49 (0)176 - 100 24 212

[stefan.wollschlaeger@visality.de](mailto:stefan.wollschlaeger@visality.de)

Kompetenzfeld Aviation

# Integrated Airport Control

Potsdam, Juli 2024

Visions to Reality...ality

**Visality Consulting GmbH**

Puschkinallee 3, 14469 Potsdam

Fon: +49 (0) 331 88 71 90 0

Fax: +49 (0) 331 88 71 90 10

[info@visality.de](mailto:info@visality.de)

[www.visality.de](http://www.visality.de)

1 **Vorstellung Visality Consulting**

2 **Integrated Airport Control**

**Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen**

CGN – Airport Operations Control Center

FRA – Hub Control Center

FRA – Cargo Service Center

LUX – Hub Steering Center

DUS – Airport Control Center

TXL – Airport Control Center

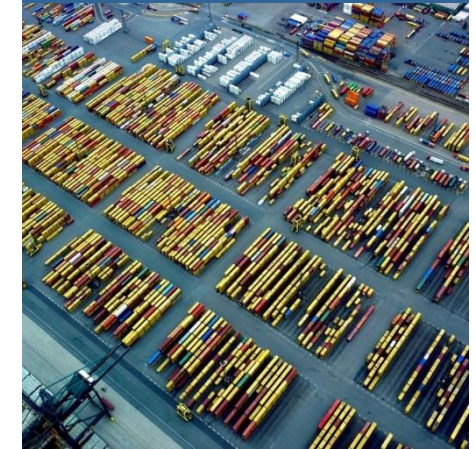
## ► Detailliertes, praxisnahes Branchen-Know-how sowie Prozess- und Methodenkompetenz gepaart mit dem notwendigen Pragmatismus bei der Umsetzung sind unsere Stärken

- Europäische Top-500 und mittelständische Unternehmen sind unsere Kunden
- Das Visality-Team hat weit mehr als 600 Projekte bei über 200 international aufgestellten Unternehmen erfolgreich abgeschlossen
- Kernkompetenz ist die Beratung von der Strategieentwicklung bis zur erfolgreichen Konzeptumsetzung aus einer Hand
- Hohe Methoden- und Tool- sowie Kommunikations- und Moderationskompetenz mit integriertem Projekt- und Change-Management
- Erfolgreiche Entwicklung und Implementierung von innovativen Strategien, Prozessen, Tools und Organisationen
- Eigentümergeführtes, leistungsstarkes und unabhängiges Consulting-Team (15 Mitarbeiter)
- Führend in der Strategie-, Prozess- und Logistik-Beratung

### Industry



### Logistics



### Aviation



### Healthcare



► Visality-Mitarbeiter begleiten seit über 25 Jahren erfolgreich Unternehmen der Aviation-Branche bei der strategischen Weiterentwicklung sowie der Konzeption und Realisierung von logistischen Best-Practice-Lösungen

- ▶ Unsere nachprüfbaren ausgeprägten Kompetenzen betrachten wir als selbstverständliche Basics
- ▶ Unsere in unzähligen Projekten bewiesene Realisierungsstärke differenziert uns
- ▶ Unser bedingungsloses persönliches Commitment zu Ihrem Erfolg macht uns einzigartig



- ➔ Vergleichen Sie die zahlreichen persönlichen Statements unserer zufriedenen Kunden!
- ➔ s. Anhang „Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen“ + Website

► **Erfolgreiche Visionäre sind die wahren Realisten**



Dr. Marco Emmermann  
Managing Partner  
+49 (0) 173 95 28 727  
marco.emmermann@visality.de



Stefan Wollschläger  
Partner  
+49 (0) 176 100 24 212  
stefan.wollschlaeger@visality.de



Daniel Kieffer  
Partner  
+49 (0) 172 38 39 710  
daniel.kieffer@visality.de



Matthias Schüssler  
Partner  
+49 (0) 170 333 17 33  
Matthias.schuessler@visality.de

**Visality Consulting GmbH**  
Puschkinallee 3  
14469 Potsdam  
Deutschland  
Tel.: +49 (0) 331 88 71 90 0  
Fax: +49 (0) 331 88 71 90 10  
E-Mail: [info@visality.de](mailto:info@visality.de)  
[www.visality.de](http://www.visality.de)

1 Vorstellung Visality Consulting

2 **Integrated Airport Control**

### Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

CGN – Airport Operations Control Center

FRA – Hub Control Center

FRA – Cargo Service Center

LUX – Hub Steering Center

DUS – Airport Control Center

TXL – Airport Control Center

► **Die Herausforderungen des Systems Airport in einem für viele Prozesspartner extrem kompetitiven Umfeld verursachen gravierende Probleme und Risiken für den Standort als Ganzes**

**Probleme und Risiken im System Airport:**



**Einzeloptimierung und Silo-Denken**

Zahlreiche Prozesspartner // unterschiedliche Zielsysteme und Eigeninteressen // unabgestimmte Planungen und Entscheidungen // mangelhafter Informationsaustausch // Blaming statt gemeinsamer Verbesserung



**Funktionsorientierung**

Singuläre Optimierung einzelner Prozessschritte // mangelnder Fokus auf Flow in den Wertschöpfungsketten (A/C, Pax, Bag, Cargo) // fehlende End-to-End-Perspektive (kompletter Durchlauf durch Airport-Standort)



**Intransparenz**

Mangelnder Austausch von Betriebsinformationen und Planungsparametern zwischen Partnern // unzureichende Analyse von Störungen und Fehlern // Fehlen aussagekräftiger Mess- und Reportingsysteme



**Qualitätsmängel**

Prozessfehler und Schnittstellenprobleme // Verfehlen übergreifender Airport-Ziele (OTP, Konnektivität etc.) // schlechte Service Level (Wartezeiten, Durchlaufzeiten etc.) // Unzufriedenheit von Nutzern und Kunden



**Ineffizienz**

Fehldispositionen und unnötige Bindungszeiten // Unterauslastung verfügbarer Kapazitäten // mangelnde Ressourcen-Produktivität // hohe Stück- und Prozesskosten // Verschwendung von Erlöspotenzialen



**Gefährdung des Standorts**

Mangelnde Systemperformance für Nutzer und Kunden // Attraktivitätsverluste und Wettbewerbsdefizite // Abwanderung von Verkehrsmengen // Verlust von Arbeitsplätzen, Wachstumsoptionen und Zukunftsfähigkeit



## ► Flughafenbetreiber stehen vor der Aufgabe, die Qualität und Effizienz der Airport-Operation selbst in die Hand zu nehmen, proaktiv zu steuern und im Sinne des Standorts prozessübergreifend sicherzustellen

### Handlungsbedarfe für Flughafenbetreiber:



#### Informationsaustausch und Zusammenarbeit

Prozesse und Foren für das Teilen von prozess- und qualitätsrelevanten Informationen // Abstimmung von Schnittstellen (Kunde-Lieferanten-Verhältnisse) // Implementierung einer aktiven Standort-Community



#### Übergreifendes Zielsystem

Entwicklung einer Gesamtprozess-Perspektive entlang der Wertschöpfungsketten (A/C, Pax, Bag, Cargo) // Definition partnerübergreifender Airport-Ziele // Verankerung des Zielsystems bei allen Prozesspartnern



#### Prozessorientierte Steuerung

Prozessorientierte Steuerungsprozesse aus neutraler Flow-Perspektive // proaktives und vorausschauendes Erkennen von Störungen // konsequente Entscheidung und Umsetzung von Steuerungsmaßnahmen



#### Performanceanalyse und digitale Unterstützung

Transparentes Echtzeit-KPI-System // Sensoriksysteme für Fluss-Monitoring (Passagierströme, A/C-Abfertigungen, Cargo-Durchsatz etc.) // Lage-Visualisierung // Entscheidungsunterstützungs-Tools

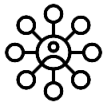


#### Change Management

Erzeugen von Kooperationsbereitschaft bei allen Prozesspartnern // Information und Involvierung // partnerspezifische Nutzenargumentation // Förderung persönlicher und kommunikativer Kompetenz

## ▶ Integrated Airport Control ermöglicht es Flughafenbetreibern, die Standortperformance zusammen mit allen relevanten Prozesspartnern selbst zu gestalten (partnerübergreifende Flughafen-Steuerung)

### Integrated Airport Control:



#### **Persönliche Vernetzung**

Standortspezifische optimale Verknüpfung aller Prozesspartner durch physische Integration (Leitstand) oder Remote-Anbindung (Informations-Schnittstelle) // persönliche Interaktion des Steuerungspersonals // direkte Kommunikation und Informationsaustausch



#### **Prozessorientierung**

Klare Steuerungsrollen und -prozesse mit Fokus auf Flow in den Wertschöpfungsketten (A/C, Pax, Bag, Cargo) // Berücksichtigung aller vor- und nachgelagerten Prozessschritte und Kapazitäten // Verfolgung Gesamt-Zielsystem // fachliche Führung durch Airport-Steuerungspersonal



#### **Entscheidungsstärke**

Entscheidungsbefugte Vertreter aller Prozesspartner // unmittelbare Abstimmung im Fall von erkannten Abweichungen und Störungen // klar definierte Durchgriffsrechte für Airport-Steuerungspersonal // standardisierte Steuerungshebel // Verfolgung der Umsetzung und Sicherstellung der Wirksamkeit



#### **Transparenz**

Informations-Hub und Entscheidungszentrale für Airport-Operations // Fokus auf Gesamt-Performance des Flughafensystems sowie seiner Prozesspartner // gemeinsame Lagebewertung und Vorplanung der Operation // sofortige Verbreitung von Störungsinformationen // gemeinsames KPI-System



#### **Partnerschaft**

Partnerübergreifende Kultur der Offenheit und Lösungsorientierung // Verbindung von Gesamt- und Eigeninteressen // offene Kommunikation und Change-Management vor und nach Inbetriebnahme // Entwicklung von Systempartnerschaften

## ► Die Implementierung eines Leitstands zur integrierten Airport-Steuerung erschließt massive operative, taktische und strategische Nutzeneffekte für den Flughafenbetreiber und seine Prozesspartner

### Nutzen durch Integrated Airport Control:



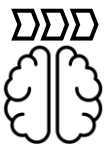
#### Qualitätsverbesserung

Pünktlichkeit aller Outbound- und Inbound-Wertschöpfungsketten (A/C, Pax, Bag, Cargo) // Reduzierung von unproduktiven Wartezeiten // Verbesserung der SLA-Performance // Unterstützung von Vereinbarungen zu MCT, MGTs, LATs und TOAs // Konnektivitätsoptimierung von Passagier-, Gepäck- und Frachtströmen



#### Effizienzsteigerung

Optimale Auslastung vorhandener und neuer Kapazitäten // Steigerung der Produktivität von Personal, Equipment und Infrastruktur // Reduzierung von Stück- und Prozesskosten // Vermeidung von Fehlerkosten // Erhöhung von Konsumbereitschaft und -zeit der Passagiere // Gewinnung von Spielraum für Wachstum



#### Prozesskompetenz

Transparenz zur Prozess-Performance des Standorts und der Prozesspartner // Aufbau von übergreifendem Know-how zu Prozessen und Echtzeit-Prozesssteuerung // Verständnis für Zielsysteme und Restriktionen der Prozesspartnern // Verankerung der Wertschöpfungsketten-Perspektive im Mindset der Mitarbeiter



#### Standortsicherung

Erzeugung von prozessualen Mehrwerten // Steigerung der Zufriedenheit sowie prozessuale Bindung von Nutzern und Kunden // Ermöglichung von zusätzlichem, hochwertigem Verkehrswachstum // Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit des Standorts // Absicherung von Arbeitsplätzen



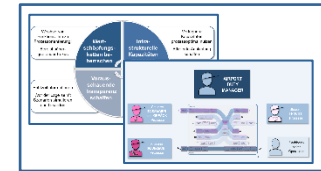
#### Kulturwandel

Vertiefung von Transparenz, Kommunikation und Partnerschaft zwischen Flughafen-Bereichen sowie mit Prozesspartnern, Nutzern und Kunden // gemeinsame Problemlösung statt Schuldzuweisung // Verankerung von Kooperation, Prozessorientierung und Standort-Fokus in den Ziel- und Wertesystemen aller Partner

- ▶ **Visality bietet Ihnen an, die langjährigen Erfahrungen und Kompetenzen aus zahlreichen Projekten (→ s. anliegende Steckbriefe und Statements) in die Entwicklung Ihrer standortspezifisch optimalen Lösung einzubringen**
- ▶ **Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen!**

## Profitieren Sie von der Visality-Expertise:

- **Strategie- und Konzeptentwicklung für Steuerungs-Leitstände an Airports**  
 Passagier- und/oder Cargo-Verkehr // Ownership durch Airport, Top-Airline oder gemeinsam im Sinne einer Systempartnerschaft // Erweiterung bestehender Leitstand oder Neuentwicklung Control Center // Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten // Decision-Support-Tools // Stellenanforderungen und Aufbauorganisation // Nutzenbestimmung und Kostenermittlung // Entscheidungsvorlage und Gremienabstimmung
- **Schaffung aller Voraussetzungen, Inbetriebnahme und Anlauf**  
 Aufbau oder Ertüchtigung Infrastruktur // Spezifikation und Beschaffung I&K-Systeme // Gewinnung und prozessuale Anbindung Prozesspartner // Personalauswahl und -qualifizierung // Vorplanung Inbetriebnahme // stufenweise Testung und Abnahme der Prozesse und Systeme // Begleitung von Go-Live und Anlaufphase // Coaching der Führungskräfte und Mitarbeiter // Aufsetzen Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- **Kommunikation und Change Management**  
 Kommunikationskonzept // interne und externe Zielgruppen mit spezifischen Kommunikationszielen // Kommunikationsmaßnahmen und Kommunikationsplan // Umsetzung von Maßnahmen (Gespräche, Präsentationen, Trainings, interne und externe Veröffentlichungen, Tag der Offenen Tür etc.) // fortlaufende Aufnahme und Verarbeitung von Vibrationen und Stimmungslagen // Einbindung von Multiplikatoren
- **Projektmanagement und -controlling**  
 Strukturierung des Projektes in sinnvolle Teilprojekte, Aufgabenpakete und Aktivitäten // Zeitplanung inkl. Meilensteinen, Wechselwirkungen und Abhängigkeiten // laufende Verfolgung von Status, Fortschritt und Terminen // regelmäßiger kritischer Review mit Teilprojekt-Verantwortlichen inkl. Intervention und Coaching // Involvierung Projektteam // Reporting an Lenkungsreis inkl. Eskalation und Entscheidungsvorlagen



Details s. Anhang

## Eine Referenz der besonderen Art (1/3)

► Visality unterstützte den Flughafen Köln/Bonn von der strategischen Konzeptionierung...



### Die Schaltzentrale der Zukunft



## Eine Referenz der besonderen Art (2/3)

► ... bis zur Inbetriebnahme des Airport Operations Control Centers



### „Wir freuen uns, wenn das AOCC endlich live geht“

## Kundenstatement



**Thilo Schmid**  
CEO, Vorsitzender der Geschäftsführung  
Flughafen Köln-Bonn GmbH

++ Das Zusammenspiel der Prozesspartner in Luftverkehr und speziell an Flughäfen ist komplex und dynamisch. Hohe operative Qualität und eine wirtschaftliche Auslastung der Kapazitäten sind nur zu erzielen, wenn Informationen proaktiv und in Echtzeit ausgetauscht werden. Transparenz zu absehbaren Engpässen und Störungen geschaffen wird sowie gesamtoptimale, prozess- und partnerübergreifende Entscheidungen getroffen und wirksam umgesetzt werden. Dies kann nur eine übergreifende, neutrale Steuerungsinstanz mit klaren Entscheidungsprozessen und Durchgriffsrechten leisten.

Wir haben uns am Flughafen Köln-Bonn dafür entschieden, ein durch die FKB orchestriertes Airport Operations Control Center (AOCC) zu implementieren. Speziell qualifizierte Airport-Mitarbeiter überwachen und steuern in enger Abstimmung mit Vertretern aller wesentlichen Prozesspartner den Durchfluss der Flugzeuge, Passagiere, Gepäckstücke und Frachtsendungen durch den Standort CGN. Bereits in den ersten Wochen nach Inbetriebnahme des AOCCs wurde der massive Mehrwert für die operative Qualität und Effizienz und damit für die Zufriedenheit unserer Kunden sowie die Stärkung des Standorts deutlich sichtbar.

Das Visality-Team hat uns in diesem Mehrjahres-Projekt durchgängig von der Strategie-, Konzept- und Prozessentwicklung über das Training der Mitarbeiter sowie die Spezifikation der baulichen und IT-Infrastruktur bis hin zur Inbetriebnahme und zum Anlauf des AOCCs inkl. des begleitenden Projekt- und Change-Managements unterstützt. Die Verbindung von konzeptioneller Expertise, praktischem Aviation-Know-how und Realisierungserfahrung bei den Visality-Beratern war entscheidend für den Erfolg des gemeinsamen Projektes. Wir danken für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und das sehr gute Ergebnis. ++

1 Vorstellung Visality Consulting

2 Integrated Airport Control

## Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

CGN – Airport Operations Control Center

FRA – Hub Control Center

FRA – Cargo Service Center

LUX – Hub Steering Center

DUS – Airport Control Center

TXL – Airport Control Center



## Köln Bonn Airport



**Thilo Schmid**

CEO, Vorsitzender der Geschäftsführung  
Flughafen Köln-Bonn GmbH

++ Das Zusammenspiel der Prozesspartner im Luftverkehr und speziell an Flughäfen ist komplex und dynamisch. Hohe operative Qualität und eine wirtschaftliche Auslastung der Kapazitäten sind nur zu erzielen, wenn Informationen proaktiv und in Echtzeit ausgetauscht werden, Transparenz zu absehbaren Engpässen und Störungen geschaffen wird sowie gesamtoptimale, prozess- und partnerübergreifende Entscheidungen getroffen und wirksam umgesetzt werden. Dies kann nur eine übergreifende, neutrale Steuerungsinanz mit klaren Entscheidungsprozessen und Durchgriffsrechten leisten.

Wir haben uns am Flughafen Köln-Bonn dafür entschieden, ein durch die FKB orchestriertes Airport Operations Control Center (AOCC) zu implementieren. Speziell qualifizierte Airport-Mitarbeiter überwachen und steuern in enger Abstimmung mit Vertretern aller wesentlichen Prozesspartner den Durchfluss der Flugzeuge, Passagiere, Gepäckstücke und Frachtsendungen durch den Standort CGN. Bereits in den ersten Wochen nach Inbetriebnahme des AOCCs wurde der massive Mehrwert für die operative Qualität und Effizienz und damit für die Zufriedenheit unserer Kunden sowie die Stärkung des Standorts deutlich sichtbar.

Das Visality-Team hat uns in diesem Mehrjahres-Projekt durchgängig von der Strategie-, Konzept- und Prozessentwicklung über das Training der Mitarbeiter sowie die Spezifikation der baulichen und IT-Infrastruktur bis hin zur Inbetriebnahme und zum Anlauf des AOCCs inkl. des begleitenden Projekt- und Change-Managements unterstützt. Die Verbindung von konzeptioneller Expertise, praktischem Aviation-Know-how und Realisierungserfahrung bei den Visality-Beratern war entscheidend für den Erfolg des gemeinsamen Projektes. Wir danken für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und das sehr gute Ergebnis. ++



## Köln Bonn Airport



### Cenk Özöztürk

Vice President Aviation /  
Member of the Management Board  
Flughafen Köln/Bonn GmbH


++ Die Luftfahrtbranche unterliegt stetigem Wachstum. Auch der Flughafen Köln/ Bonn profitiert von dieser Entwicklung durch ein steigendes Aufkommen an Flügen, Passagieren und Fracht. Als Herausforderungen resultieren hieraus u. a. zunehmende Kapazitätsengpässe in Spitzenzeiten und ein harter Wettbewerb zwischen unseren Kunden und Prozesspartnern, denen sich der gesamte Standort und insbesondere wir als Flughafenbetreiber stellen müssen.

Visality wurde daher beauftragt, eine umfassende Machbarkeitsstudie für die Schaffung einer bereichsübergreifenden operativen Steuerungszentrale (AOCC – Airport Operations Control Center) anzufertigen. Auf Basis eines strategischen Leitbilds wurden hierbei detaillierte Konzepte für u. a. Rollen, Schnittstellen zu Prozessbeteiligten, benötigte Informations- und Kommunikationstechnik, bauliche Umsetzung sowie Organisation dieser Steuerungszentrale erarbeitet. Zudem entwickelte Visality unter enger Einbeziehung der kaufmännischen und operativen Fachbereiche eine umfassende Kosten-Nutzen-Analyse des AOCCs. Die für die Implementierung des AOCCs erforderlichen Schritte wurden detailliert vorgeplant.

Visality hat uns erneut durch die sehr hohe Fachkompetenz und Erfahrung in allen Wertschöpfungsketten des Luftverkehrs sowie in der Konzeptionierung von Flughafen-Steuerungszentralen beeindruckt. Zu den Stärken des Berater-Teams zählte darüber hinaus die Zuverlässigkeit sowie die entscheidungs- und umsetzungsfähige Aufbereitung der sehr effizient und methodisch schlüssig erarbeiteten Konzepte. Durch diese Eigenschaften hat Visality erneut eine hohe Akzeptanz in allen Fachbereichen und beim Management des Flughafens erzielt. ++



## Projektsteckbrief

- Kunde: Flughafen Köln/Bonn GmbH  Köln Bonn Airport
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Athanasios Titonis (Technischer Geschäftsführer)

## Aufgabenstellung

- Konzeptionierung einer integrierten, übergreifenden operativen Steuerungseinheit für den Flughafen Köln/Bonn zur Steigerung von Qualität, Wirtschaftlichkeit und Kundenzufriedenheit und somit nachhaltigen Verbesserung der Standort-Attraktivität

## Arbeitsschritte

- Entwicklung des Zielbildes der Steuerungseinheit im Rahmen eines Management-Workshops als wesentliche Grundlage für die weitere Konzeptentwicklung
- Aufnahme und Detail-Analyse der vorliegenden Planungs- und Steuerungseinheiten
- Entwicklung eines detaillierten Steuerungskonzeptes durch Erarbeitung von u. a. Soll-Steuerungsbereichen und -Rollen, Aufgabenbereichen, Informationsbedarfen und Schnittstellen, Eingriffsmöglichkeiten, KPIs und Kommunikationsmodellen etc.
- Erarbeitung umfassender Konzepte zu Raumauswahl, Betriebsorganisation (Betriebszeiten, Besetzungsregeln etc.) sowie erforderlicher IT-Tools
- Detaillierte Bewertung von Invest, Kosten, Chancen und Risiken aller Konzepte

## Ergebnis

- Alle erarbeiteten Konzepte wurden vom Top-Management verabschiedet
- Das Team wurde intensiv eingebunden, um ein von den Fachbereichen akzeptiertes Ergebnis zu erhalten (Multiplikatoren / „Change-Agenten“ für Konzeptumsetzung)
- Die erforderlichen Umsetzungsschritte, Kapazitätsbedarfe, Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren zur Umsetzung des Konzeptes wurden beschrieben und bewertet

### Entwicklung Strategisches Zielbild




### Aufnahme und Detail-Analyse Status quo



### Entwicklung Konzepte, Umsetzungsplanung



## Projektsteckbrief

- Kunde: Flughafen Köln/Bonn GmbH  Köln Bonn Airport
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Athanasios Titonis (Technischer Geschäftsführer)

## Aufgabenstellung

- Verfeinerung ausgewählter Bestandteile des im Visality-Vorprojekt erarbeiteten integrierten, übergreifenden Steuerungskonzeptes für den Flughafen Köln/Bonn sowie detaillierte Bewertung von Kosten und Nutzen dieses Konzeptes

## Arbeitsschritte

- Entwicklung eines umfassenden Nutzenbewertungsmodells (inkl. Prognose Verkehrsentwicklung, Nutzeneffekte und Trends, Erhebung Nutzenhöhen und Kostensätze, Definition von Szenarien etc.) und Abstimmung mit Fachbereichen
- Nachweis der durch Konzeptumsetzung realisierbaren Wirkung auf Performance und Effizienzgewinne in Ist- Steuerungseinheiten sowie operativen Bereichen
- Entwicklung eines Zeit- und Kostenplans für die Beschaffung von Personal
- Verifizierung und Erhärtung von Kostenabschätzungen und Zeitplanung für IT
- Vertiefende Bewertung von Raumoptionen für Steuerungseinheit durch Moderation von Interessen unterschiedlicher Fachbereiche (Aviation ↔ Non-Aviation)

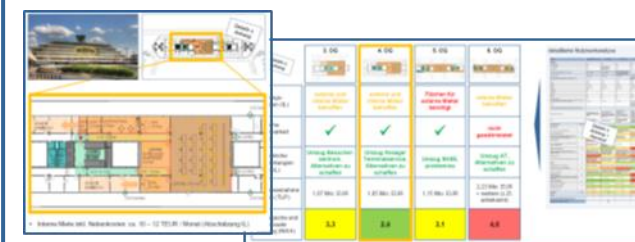
## Ergebnis

- Der Nutzen des Konzeptes wurde detailliert aus ganzheitlicher Sicht in Hinblick auf strategische, performance- und effizienzbezogene Wirkungen bewertet
- Die positive Entscheidung zur Umsetzung der konzipierten Steuerungseinheit wurde durch intensive Gremienarbeit seitens Visality gefördert und sichergestellt

### Vertiefende Bewertung Kosten und Nutzen



### Bewertung und Auswahl Raumoptionen



### Verifizierung Zeitplanungen



## Projektsteckbrief

- Kunde: Flughafen Köln/Bonn GmbH
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Thilo Schmid (CEO)  
Cenk Özöztürk (Leiter Aviation, Leiter Personal)



## Aufgabenstellung

- Konzeptentwicklung für ein prozessorientiertes Airport Operations Control Center (AOCC) mit Fokus auf die Wertschöpfungsketten A/C, Pax, Gepäck und Fracht
- Vorbereitung und Begleitung der Implementierung
- Projekt- und Change-Management für Gesamtprojekt und alle Teilprojekte

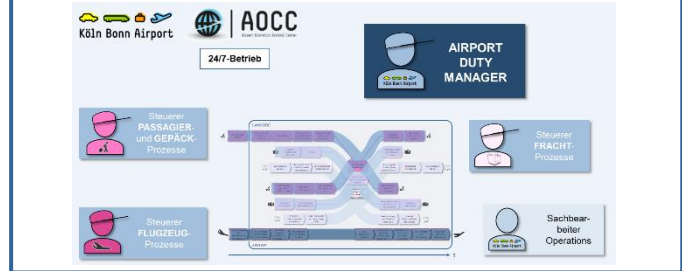
## Arbeitsschritte

- Entwicklung der innovativen Steuerungsprozesse, -rollen und -organisation
- Spezifikation der Stellenanforderungen und Dialog mit Mitbestimmungsgremien
- Auswahl (intern + extern) und umfassende Qualifizierung des Personals
- Abstimmung und Anbindung aller internen und externen Prozesspartner
- Spezifikation, Beschaffung und Implementierung der I&K- und Raum-Infrastruktur
- Inbetriebnahmevorbereitung, Go-Live, Anlaufmanagement und Nutzennachweis
- Laufendes Projektcontrolling und begleitende Projektkommunikation

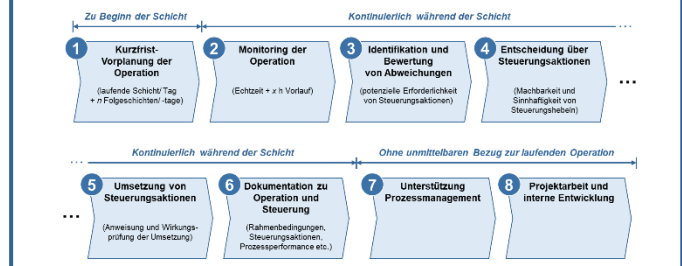
## Ergebnis

- AOCC mit ca. 20 Arbeitsplätzen erfolgreich realisiert und in Betrieb genommen
- Innovative Steuerungsprozesse durch ca. 30 neue Mitarbeiter in Praxis gelebt
- Deutliche Verbesserung von Prozessqualität, Effizienz und Kundenzufriedenheit

## Steuerungsrollen und Prozessorientierung



## Übersicht Aufgabenfelder AOCC-Steuerung



## Realisierte AOCC-Infrastruktur



## Projektsteckbrief

- Kunde: Flughafen Köln/Bonn GmbH
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Thilo Schmid (CEO)  
Cenk Özöztürk (Leiter Aviation, Leiter Personal)



## Aufgabenstellung

- Konzeptentwicklung für ein umfassendes, fachliches und persönlichkeitsbezogenes Trainingsprogramm für die internen und externen Mitarbeiter im komplett neu zu schaffenden Airport Operations Control Center (AOCC)
- Entwicklung der Trainingsmaterialien
- Planung, Koordination und Durchführung des Trainingsprogramms

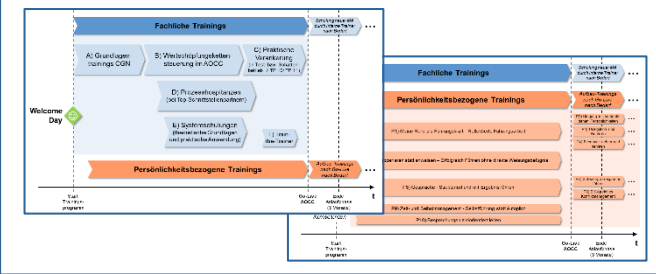
## Arbeitsschritte

- Entwicklung des Trainingskonzeptes, inkl. Zielgruppen, Modulstruktur, Lerninhalten und Lernzielen, Koordinationsparametern, Zeitplanung etc.
- Erarbeitung Inhalte für ausgewählte Trainingsmodule zu Aviation-Grundlagen, Airport-Prozesssteuerung und weiteren AOCC-spezifischen Themen
- Ausarbeitung eines breiten Methoden-Mix für die Trainings (inkl. Gruppenarbeit, Echtzeit-Case-Studies, Prozess-Hospitalitäten, Audio-Guides etc.)
- Persönliche Durchführung zahlreicher halb- bis zweitägiger Trainingseinheiten für interne und externe AOCC-Mitarbeiter sowie die zukünftigen Inhouse-Trainer
- Fortlaufender Review und Coaching der internen Trainingskoordination

## Ergebnis

- Erfolgreiche regelbetriebsreife Qualifizierung von ca. 200 internen und externen Mitarbeitern im Rahmen von über 100 Trainingseinheiten

## Übersicht Trainingskategorien und -module



## Spezifikation Lerninhalte und -ziele (Beispiele)

**Fachkonzept für Fachliche Trainingsmodule**

**Modul: B15 Grundlagen der AOCC Steuerung**

**Ziele:** ...

**Inhalte:** ...

**Methoden:** ...

**Fachkonzept für Persönlichkeitsbezogenes Training**

**Modul: P16 Prozesswissen stellt anforderung-spezifische Fähigkeiten dar**

**Ziele:** ...

**Inhalte:** ...

**Methoden:** ...

## Trainingsmethoden (Beispiele)

**Wie sind die Aufgaben und Verantwortlichkeiten zwischen ADM, Flughafen-Sicherheit und VdV in den Szenarien a) Plötzlicher, b) Kollision von, c) NZG im Che...**

## ► Visality unterstützt den Flughafen Köln/Bonn von der strategischen Konzeptionierung...

### Die Schaltzentrale der Zukunft

Airport Operation Control Center geht 2023 in Betrieb

Hier laufen in Zukunft alle Fäden zusammen: Im 4. Obergeschoss von Terminal 1 entsteht das neue Herzstück des Flughafens, das Airport Operation Control Center (AOCC). In dem Koordinationszentrum werden ab 2023 zentral alle Prozesse zum Flugbetrieb, zu Passagieren, zum Gepäck und zur Fracht gesteuert. Neben

internen Vertretern u.a. aus der Verkehrszentrale, der Flugeingabefertigung, dem Winterdienst (saisonabhängig) und dem Gepäckdienst sowie den Verkehrsteilnehmern sind ebenfalls auch externe Prozessbeteiligte ständig vor Ort (z.B. Bundespolizei, Abfertigungsunternehmen). Das AOCC ermöglicht schnelle, prozessorientierte

Entscheidungen, den effizienteren Einsatz von Ressourcen, die Steigerung von Erlösen sowie eine direkte Kommunikation und eine reibungslose Abstimmung zwischen internen und externen Partnern – und das 24/7.



Köln Bonn Airport

Terminal 1  
4.0G zwischen  
Aufgang 3 und 4

500 m<sup>2</sup>  
davon 310 m<sup>2</sup>  
Leitstand

4,5 Mio. €  
Kostensparnis pro Jahr  
(nach vollständiger  
Inbetriebnahme und Nutzung  
sämtlicher Kapazitäten/  
durch Effizienzsteigerung)



**Airport Duty Manager (ADM)**  
Oberste operative Entscheidungsinstanz. Verantwortlich für Gesamtverkehr auf Land- und Luftseite. Zentraler Ansprechpartner für Management und Kunden.

**Steuerer Flugzeugprozesse**  
Verantwortlich für Prozesse, die am Boden zu einem Flug gehören (z.B. Einweisungsgang, Bereitstellung der Geräte). Sowohl verantwortlich für Passage- als auch Frachtflüge.

**Steuerer Passagier/Gepäck**  
Verantwortlich für Weg der Passagiere und Gepäckstücke von der Ankunft am Flughafen bis zum Start bzw. von der Landung bis zum Verlassen des Flughafens. (Auch Transfer sowie Abholer/Besucher).

**Steuerer Fracht**  
Verantwortlich für Durchlauf aller Frachtsendungen von der Ankunft am Flughafen bis zum Start bzw. von der Landung bis zum Verlassen des Flughafens. Fokus: Anforderungsgerechte Bereitstellung der FKB-Ressourcen.

**Sachbearbeiter Operations**  
Administrative Unterstützung des ADM und der Steuerer, operative Auswertungen, Kommunikation etc.

## ► ... bis zur Inbetriebnahme des Airport Operations Control Centers

# „Wir freuen uns, wenn das AOCC endlich live geht“



**AOCC**  
Airport Operations Control Center

Jetzt wird's richtig spannend: Das Airport Operations Control Center (kurz AOCC) im Obergeschoss von Terminal 1 ist auf der Zielgeraden. Im „intern“-Interview erzählt der neue Leiter, der promovierte Luftfahrtingenieur Dr. Patrick Gontar (34), wie sich sein Team auf die neuen Herausforderungen vorbereitet, wie der Fahrplan bis zum Startschuss aussieht und welche Rolle das AOCC in Zukunft für das Unternehmen spielt.

**intern: Viele Kolleginnen und Kollegen kennen die Fläche von der Pop-Up-Welt. Was hat sich seitdem verändert?**

**Gontar:** Von der Pop-Up-Welt ist nichts erhalten geblieben. Als ich Mitte September angefangen habe, war der riesige Raum – bis auf eine Leiter – komplett leer. Mittlerweile hat sich sehr viel getan: Wir haben die Büros bezogen, den Leitstand aufgebaut, die zentrale, knapp 15 Meter breite Videowall installiert und 20 Arbeitsplätze mit kompletter IT-Ausstattung geschaffen. Die Arbeitsplätze befinden sich an langen Tischreihen, jede Funktion und jeder Partner hat einen festen Platz. Der Leitstand ist so gestaltet, dass gemeinsames, prozessuales Arbeiten und direkte Kommunikation optimal möglich sind.

**Was ist der Zeitplan für die Inbetriebnahme des AOCC?**

Jetzt im Dezember starten wir mit sogenannten „Case-Studies“. Wir schauen unter anderem, wie die Operation aktuell läuft, ob wir irgendwo nachsteuern müssen, ob die Prozesse funktionieren und alle Systeme laufen.

Direkt nach Karneval, am 22. Februar, gehen wir in den Schattenbetrieb, ab dann läuft – zunächst im Hintergrund – der Vollschichtbetrieb 24/7. Drei Wochen später, am 15. März, gehen wir live. So können wir den Nutzen des AOCCs bereits in den Osterferien unter Beweis stellen.



Anfang Oktober starteten die ersten neuen Kolleginnen und Kollegen im AOCC: Erol Akhabs, Uwe Klemfuss, Dr. Patrick Gontar, Laura Steinebach, Enrico Brewer, Jasmin Waller, Maximilian Pesch, Ingo Wellnik, Claudia Besig, Tomas Azimyan, Stefan Wirges, Julian Uhlig und Marc Heitzer (v.l.)

**Seit Anfang Oktober sind die ersten Mitarbeitenden im AOCC. Wie bereitet sich das Team auf die Inbetriebnahme vor?**

Alle unsere neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen ganz unterschiedliche, luftfahrtspezifische Erfahrungen mit. Zudem durchlaufen sie ein umfangreiches, 6 bis 8 Wochen dauerndes Schulungsprogramm. Dazu gehören unter anderem Softwareschulungen, Grundlagen- und Persönlichkeitstrainings. Zusätzlich gibt es Hospitanzen in verschiedenen Fachabteilungen, um die unterschiedlichen Tätigkeiten besser kennenzulernen. Auch unsere internen und externen Prozesspartner werden geschult. Das Team hat sich schon jetzt sehr gut zusammengefunden, was mir auch besonders wichtig ist. Es herrscht Aufbruchstimmung und ich spüre bei allen die Lust auf den Live-Betrieb im kommenden Jahr.

**Welche Funktion hat das AOCC in Zukunft?**

Direkt vorweg: Das AOCC übernimmt keine Aufgaben oder Funktionen von anderen Abteilungen. Im Gegenteil: Bis heute wurden allein FKB-intern 31 neue Arbeitsplätze geschaffen, alle Abteilungen bleiben auch in Zukunft bestehen. Unser Ziel ist es, mit dem AOCC von einer funktionalen Steuerung zu einer prozessualen Steuerung zu kommen – das ist richtig und wichtig für die FKB und für den gesamten Standort. Das



Dr. Patrick Gontar

weils eine Person der Verkehrszentrale, der vVd und bei Bedarf aus dem Winterdienst vertreten. Auch verschiedene externe Partner wie die Bundespolizei, Securitas, UPS und Handlings-Agenten sind dabei, sodass die Kommunikation und Entscheidungsfindung zukünftig noch enger und vor allem persönlich möglich ist.

Für alle Partner gibt es detaillierte Schnittstellenbeschreibungen, die vor dem Start noch einmal validiert und, wo angezeigt, aktualisiert werden. Dort sind Verantwortlichkeiten exakt beschrieben und auch voneinander abgegrenzt.

**Hilft Ihnen die Erfahrung aus Ihren vorherigen Jobs?**

Durch meine Arbeit bei der DFS kenne ich einen Stakeholder und damit auch die flugbetrieblichen Abläufe sehr gut. Zudem durfte ich dort bereits eine neue Abteilung aufbauen und habe Erfahrung, worauf es dabei ankommt. In meiner Zeit bei der NASA und bei den Airlines Lufthansa und Cargolux habe ich schon sehr früh in meinem Berufsleben verschiedene Operations kennengelernt, mit der NASA stehen wir auch jetzt im Erfahrungsaustausch beim Aufbau des AOCCs. Wirklich wichtig ist mir aber zu betonen, dass ich noch nie ein Projekt kennengelernt habe, das so gut vorbereitet, durchdacht und ausgearbeitet war. Die Vorarbeit der letzten Jahre ist wirklich top. Mein Dank gilt allen, die hier konstruktiv mitgewirkt haben, ganz besonders dem Projektleiter Jochen Görtz. Das hat mir den Einstieg in das Projekt sehr einfach gemacht.

AOCC ist sozusagen das Gehirn der Operation: Unsere Hauptaufgabe ist es, alle verfügbaren Informationen zu sammeln, auszuwerten und zielgerichtet an alle Fachabteilungen weiterzuleiten.

**Wie kann man sich das konkret vorstellen?**

Wir beleuchten im AOCC die Prozesse aus Sicht der Kunden: der Passagiere und ihres Gepäcks, der Airlines und der Fracht. Damit erreichen wir nicht nur eine vorausschauende Planung, sondern leisten ebenso die Grundlage für vorausschauende Entscheidungen. Zu diesem Austausch von Informationen über die komplette Wertschöpfungskette hinweg gehören zahlreiche interne Abteilungen und externe Partner. Über allem steht dabei als Hauptziel die Kundenzufriedenheit, die wir unter anderem durch eine hohe Pünktlichkeit und den effizienten Einsatz der vorhandenen Ressourcen erreichen möchten. Damit leisten wir aber auch einen wesentlichen Beitrag zur Nachhaltigkeit unseres Standorts.

**Wie läuft in Zukunft die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Fachabteilungen und externen Partnern?**

Alle Fachbereiche, die an den Prozessen und den Wertschöpfungsketten beteiligt sind, sind vor Ort. Die gesamte Betriebssteuerung der Abfertigung wechselt ins AOCC, zusätzlich ist je-

„Wirklich wichtig ist mir aber zu betonen, dass ich noch nie ein Projekt kennengelernt habe, das so gut vorbereitet, durchdacht und ausgearbeitet war. Die Vorarbeit der letzten Jahre ist wirklich top. Mein Dank gilt allen, die hier konstruktiv mitgewirkt haben [...].“



  
**Dr. Patrick Gontar**  
Director AOCC @ CGN  
[+ Folgen](#)  
Vollständiges Profil

„Gestern [03/2023] Morgen um 6.00 haben wir das AOCC am **Köln Bonn Airport / Cologne Bonn Airport** in Betrieb genommen.

Das erste Bild habe ich an meinem ersten Arbeitstag – genau vor 6 Monaten – aufgenommen. In der Zwischenzeit hat sich viel getan: wir haben 30 Stellen besetzt, eine neue Organisationseinheit eingeführt, die gesamte IT Infrastruktur aufgebaut, Prozessbeschreibungen mit mehr als 20 internen und externen Partnern abgestimmt und alle Beteiligten geschult, sodass wir jetzt mehr als 160 Kolleginnen und Kollegen im 24/7 Wechsel-Schichtdienst bei uns begrüßen dürfen. Dem Ganzen voran ging natürlich eine mehrjährige Projekt-Phase, die hervorragend geleitet und organisiert war. Mein besonderer Dank an dieser Stelle an die Projektleiter sowie an die Kollegen von **Visality Consulting GmbH**. Ohne dieses großartige **#TeamAOCC #TeamCGN** wäre das alles nicht innerhalb so kurzer Zeit umsetzbar gewesen! Danke an **Cenk Özöztürk** und **Thilo Schmid** für den kontinuierlichen Support und auf einen erfolgreichen Sommer!“



1 Vorstellung Visality Consulting

2 Integrated Airport Control

## Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

CGN – Airport Operations Control Center

**FRA – Hub Control Center**

FRA – Cargo Service Center

LUX – Hub Steering Center

DUS – Airport Control Center

TXL – Airport Control Center





**Dr. Karl-Rudolf Rupprecht**

Senior Vice President  
Hub Management Frankfurt  
Deutsche Lufthansa AG

++ Der Flughafen Frankfurt/ Main ist für die Deutsche Lufthansa von zentraler Bedeutung. Damit Lufthansa im massiven Wettbewerb der Airlines weiterhin erfolgreich sein kann, muss die Steuerung der komplexen Umsteigerverkehre am Hub Frankfurt jeden Tag auf höchstem Niveau bezüglich Pünktlichkeit, Konnektivität und Wirtschaftlichkeit funktionieren. Das Visality-Team hat uns bei der Erarbeitung einer Vision und Entwicklungsstrategie sowie bei der Neugestaltung der Verkehrssteuerung maßgeblich unterstützt. Erfolgsentscheidend waren insbesondere die Erfahrungen in den Wertschöpfungsketten des Luftverkehrs, die methodischen Kompetenzen und die kommunikativen Fähigkeiten des Visality-Teams.

Durch die enge Zusammenarbeit mit dem Lufthansa-Projektteam, mit unseren Führungskräften und Mitarbeitern sowie mit unseren Systempartnern gelang es Visality, eine hohe Akzeptanz für den grundlegenden Reorganisationsprozess des Hub Control Centers zu erzielen. Effektivität, Effizienz und Transparenz unserer Abläufe haben sich durch das Projekt nachhaltig verbessert. ++

---

**„Cooperation for Connectivity“**



## Thomas Mohr

Abteilungsleiter  
Verkehrsmanagement  
Frankfurt

Deutsche Lufthansa AG,  
Frankfurt am Main

++ Das Verkehrsmanagement der Lufthansa in Frankfurt vereint im Hub Control Center (HCC) die an der Flugabfertigung beteiligten internen und externen Systempartner. Um die hoch gesteckten Ziele der Lufthansa Passage für Pünktlichkeit, Konnektivität und Wirtschaftlichkeit zu erfüllen arbeiten verschiedenste Bereiche wie Fluggastdienste, Catering und Pushback eng zusammen.

Nach erfolgreicher und maßgeblich durch Visality unterstützter Neuausrichtung und Reorganisation des HCCs wurde die Projektleitung für die Umsetzung dieser Reorganisation an Visality übertragen und weitere anderthalb Jahre begleitet.

Im Vordergrund stand hier die Entwicklung und Implementierung eines unterstützenden IT-Systems für die Mitarbeiter in Ihren neu definierten Rollen. Im Hinblick auf die Top-Ziele im komplexen Netzwerk der Flugereignisse und ihrer Umsteigeverbindungen unterstützt dieses System die Mitarbeiter bei optimierten Entscheidungen. Ferner wurden weitere IT-Tools zu Visualisierung und Reporting spezifiziert. Das Change Management wurde ebenfalls gestaltet und begleitet.

Die Anforderungen der Fachabteilung und der internen IT-Abteilung konnten erfolgreich dank Visality in Einklang gebracht werden. Durch optimales Projektmanagement führte die Implementierung der Individualsoftware zum vollen Erfolg für das Management und die Anwender. ++



## Projektsteckbrief

- Kunde: Deutsche Lufthansa AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Dr. Karl-Rudolf Rupprecht (Hub-Manager FRA, Lufthansa)



## Aufgabenstellung

- Gesamtprojektleitung (fachlich und IT) für die Umsetzung der Reorganisation des Hub Control Center (HCC) sowie Entwicklung und Implementierung eines Decision Support Systems (DSS) für den Lufthansa Hub Frankfurt
- Optimierte Transparenz und Entscheidungsfähigkeit in komplexer Prozessumgebung auf Basis von Qualität und Wirtschaftlichkeit
- Ausweis des Nutzenbeitrags der zentralen Hubsteuerung (HCC)

## Arbeitsschritte

- Prozessentwicklung, Feinplanung Steuerungsworkflows und Reporting
- Anforderungsmanagement, Fachspezifikation
- Anbietervorauswahl, Ausschreibung, Unterstützung bei Bieterauswahl und Verhandlung
- IT-Implementierungsbegleitung und Einführung des DSS
- Change Management inkl. Entwicklung eines prozessorientierten Planspiels

## Ergebnis

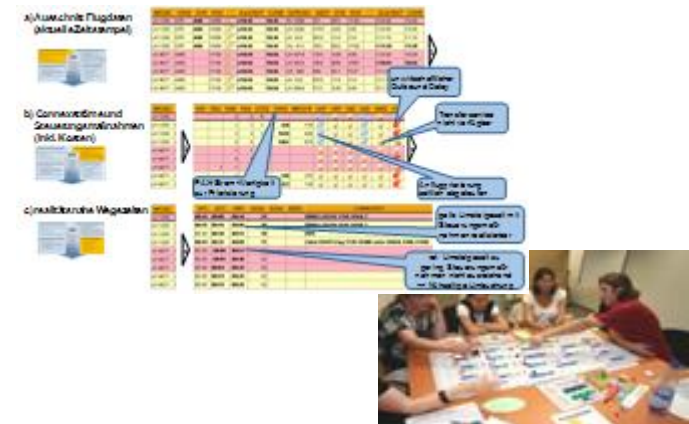
- Prozesse, Entscheidungshierarchien und -parameter, Steuerungshebel sowie Arbeitsanweisungen neu definiert und eingeführt
- Entscheidungsunterstützungssystem (DSS) erfolgreich implementiert und in der Organisation eingeführt sowie Erfolgsmessung und Reporting implementiert
- Realisierung erheblicher Kosteneinsparungen
- Motivierte und geschulte Mitarbeiter

### Von der Fachkonzeption und Anbieterauswahl...



... über die Implementierung, ...

### ... die Mitarbeitereinbindung und Schulungskonzeption...



... bis zur Inbetriebnahmepvorbereitung und Go live



## Thomas Mohr

Abteilungsleiter  
Verkehrsmanagement  
Frankfurt

Deutsche Lufthansa AG,  
Frankfurt am Main

++ Der Flughafen Frankfurt am Main ist das zentrale Drehkreuz der Deutschen Lufthansa. Das Hub Control Center (HCC) übernimmt mit 120 Mitarbeitern die übergreifende Verkehrssteuerung sämtlicher passagier-, gepäck- und flugzeugbezogenen Prozesse für täglich bis zu 800 Flüge. Die Steuerung erfolgt durch speziell geschulte Koordinatoren von Lufthansa in Abstimmung mit wichtigen Dienstleistern und Partnern im 24-Stunden-Betrieb.

In einem gemeinsamen Projekt von Lufthansa und Visality wurden die Verkehrssteuerungsprozesse des HCCs strategisch neu aufgesetzt, eine neue, prozessorientierte Aufbau- und Ablauforganisation entwickelt und beides erfolgreich realisiert. Im Rahmen des begleitenden Change Managements hat Visality ein innovatives, maßgeschneidertes Planspiel entwickelt und produziert. Dort werden das HCC-Zielsystem, die Steuerungsprozesse und ihre Wirkungen sowie die Rahmenbedingungen am Hub Frankfurt mit ihren äußeren Einflüssen realitätsnah abgebildet.

Das Planspiel dient dazu, Verständnis für den Einsatz der verfügbaren Ressourcen unter Berücksichtigung der Qualitäts- Kosten- und Kundenaspekte zu wecken. So sollen die Top-Ziele Pünktlichkeit, Konnektivität und Wirtschaftlichkeit innerhalb des Hub-Systems der Lufthansa erreicht werden. Das Verständnis der Mitarbeiter für die Abhängigkeiten und Wirkungen ihrer Handlungen auf vor- und nachgelagerte Prozesse und Partner sowie auf den Endkunden wird gestärkt und die Interaktion in den Steuerungsprozessen spielerisch erlernt. Die Spielentwicklung, die Trainingskonzeption und die Ausführung der Spielmaterialien sowie die Einführung mit den Mitarbeitern und dem Management erfolgte durch Visality überaus professionell und erfolgreich. ++

## Projektsteckbrief

- Kunde: Deutsche Lufthansa AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Thomas Mohr (Leiter Hub Control Center)



## Aufgabenstellung

- Verbesserung des Verständnisses und der Akzeptanz für die durch die Reorganisation des Hub Control Centers neu definierten Ziele, Betriebsmodi, Rollen, Hebel und Priorisierungsregeln
- Verdeutlichung der Ressourcen- und Prozessabhängigkeiten bei den beteiligten Systempartnern
- Visualisierung des Gesamtsteuerungsprozess HCC

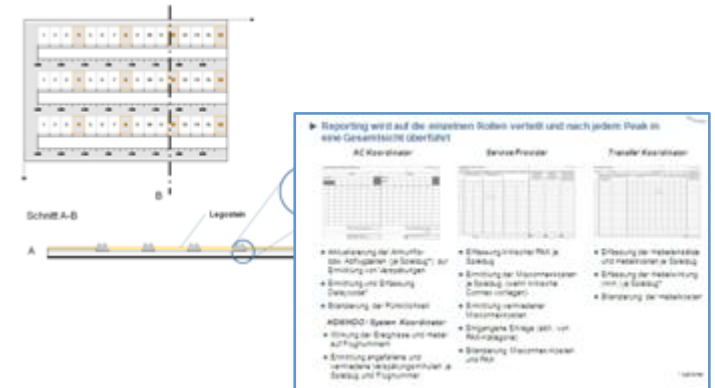
## Arbeitsschritte

- Start-Workshop zur Festlegung der konkreten Anforderungen an das Planspiel und die Rahmenbedingungen
- Abstimmung und Entwicklung der ersten Spielidee: Spielformat, Konkretisierung, Interaktion, etc.
- Spielentwicklung: Logik, Ablauf, Auswertung, Spielmaterialien
- Abnahme eines Prototypen im Probespiel
- Produktionssteuerung
- Durchführung des Planspiels mit den Mitarbeitern
- Training von Spielleitern

## Ergebnis

- Maßgeschneidertes Planspiel, welches die Arbeitsprozesse und die rollenbasierten Entscheidungen sowie äußere Einflüsse und eingesetzte Steuerungsmaßnahmen realitätsnah abbildet

### Spielentwicklung: Spielbrett und Auswertung



### Planspiel in Aktion





**Andreas Döpfer**  
Leiter Station Frankfurt  
Deutsche Lufthansa AG

++ Die komplexen logistischen Herausforderungen des weltweiten Luftverkehrs findet man an den internationalen Hub-Airports wieder. Die Verteilung der globalen Verkehrsströme, d.h. unserer Fluggäste mit deren Gepäck sowie Fracht erfordert von den Steuerzentralen der Airlines maximale Prozessbeherrschung und -transparenz, und dies rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

Das Visality-Team hat in mehreren umfangreichen Projekten deutliche Potenziale für die Steuerungs- und Prozessperformance in unterschiedlichen Bereichen identifiziert, die inzwischen im laufenden Verkehrsbetrieb realisiert wurden. Erfolgsentscheidend hierbei waren die detaillierten Branchenkenntnisse in den Passage- und Ground-Handling-Prozessen von Airlines und Aviation-Dienstleistern sowie die Fähigkeit, Prozessreorganisationen mit Praxisnähe, Pragmatismus und der notwendigen Durchsetzungsstärke zum Erfolg zu führen. ++



**Andreas Döpfer**  
ehem. Senior Vice President  
Flight/Ground-Operations & Security  
Deutsche Lufthansa AG

**„Herzlichen Dank & Alles Gute;  
Tschüss & Bye Bye“**

++ Lieber Herr Dr. Emmermann, lieber Herr Wollschläger,

[...] [Hiermit] möchte ich mich bei Ihnen aufgrund meines Wechsel in einen neuen Lebensabschnitt für die ausgezeichnete und zielgerichtete Zusammenarbeit in den letzten Jahren in unterschiedlichsten Projekten bedanken, deren Erfolge auch heute noch nachhaltig wirken. Herausragend waren dabei sicherlich unser Hub Control Center Projekt und der Deutsche Logistikpreis.

Nach 40 erlebnisreichen Jahren im Lufthansa Konzern habe ich im Jahr nach meinem 60. Geburtstag die Segel für einen neuen Lebensabschnitt gesetzt. [...]

In den letzten vier Jahrzehnten waren Terminal Inbetriebnahmen in Hamburg T4, in München T2 und in Frankfurt C/D & A-Plus sowie natürlich die Einführung der A380 echte Meilensteine in meinem Berufsleben. Richtungsweisend konnten wir in der Ground Operations innerhalb der LHG HUB Airlines die Zusammenarbeit vorantreiben und vertiefen, um übergreifend gemeinsam die Prozesse & Operations effizient und servicegerecht zu gestalten.

In der Ruhe liegt die Kraft - viele extreme und außergewöhnliche Betriebssituationen von heftigen Wintereinbrüchen über Vulkanaschewolken bis zu Notfällen haben sehr gefordert. Dabei war es immer wieder entscheidend, aus der vorherrschenden Lage heraus den richtigen Weg zur Rückkehr zum Normalbetrieb zu finden; daran habe ich alles orientiert - es gab und gibt immer ein danach. [...]

Ich wünsche Ihnen und ihrem Team in dieser außergewöhnlichen Zeit weiterhin alles Gute [...]!

Herzliche Grüße

Ihr Andreas Döpfer ++



1 Vorstellung Visality Consulting

2 Integrated Airport Control

## Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

CGN – Airport Operations Control Center

FRA – Hub Control Center

**FRA – Cargo Service Center**

LUX – Hub Steering Center

DUS – Airport Control Center

TXL – Airport Control Center



**Dr. Karl-Rudolf Rupprecht**

Vorstand Operations  
Lufthansa Cargo AG

++ Lufthansa Cargo entwickelt sich von einem hocheffizienten Luftfracht-Carrier zunehmend zu einem prozessorientierten Fulfilment-Dienstleister.

Dabei spielen neben technischen Weiterentwicklungen auch Service-Innovationen und zukunftsweisende Prozesse eine wichtige Rolle, um unseren Kunden noch größere Mehrwerte zu bieten.

Visality hat uns in den vergangenen Jahren in Themen wie der Entwicklung von Wachstumspotenzialen und innovativen Prozessangeboten am Standort Frankfurt, der Definition von Maßnahmen zur Steigerung der Standort-Attraktivität sowie der Steigerung von Effizienz und Produktivität in unseren Aircargo-Handlingprozessen tatkräftig begleitet. Daher haben wir auch unsere Mittelfrist-Strategie mit Visality als Branchen-Kenner intensiv diskutiert und entsprechend aufbereitet.

Wir schätzen an Visality die sehr detaillierte Prozess-Kennntnis und die gleichzeitige Fähigkeit, Branchentrends frühzeitig zu erkennen und daraus strategische Handlungsoptionen abzuleiten, die unsere Position im Markt weiter verbessern.

Wir haben in Visality einen stabilen Partner, den wir immer wieder gern einsetzen. ++

## Projektsteckbrief

- Kunde: Lufthansa Cargo AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Michael Müller-Engel (Leiter LCSC)  
Michael Vorwerk (Leiter Vertriebsentwicklung)



## Aufgabenstellung

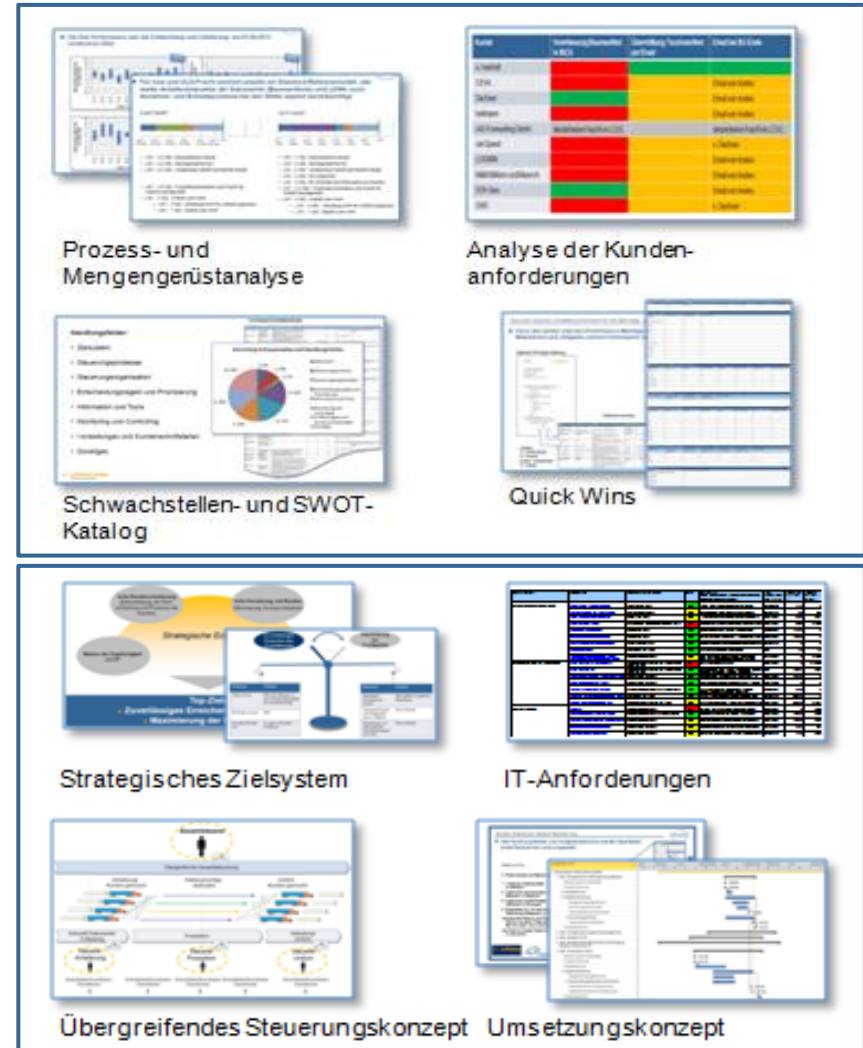
- Entwicklung und Einführung eines Echtzeit-Steuerungskonzeptes für das Lufthansa Cargo Service Center (LCSC)
- Reorganisation der Ablauf- und Aufbauorganisation im LCSC
- Steigerung von Qualität und Produktivität der Abfertigung zur Erhöhung von Wirtschaftlichkeit und Kundenzufriedenheit

## Arbeitsschritte

- Detaillierte Analyse der Ausgangssituation sowie Identifikation und Umsetzung von pragmatischen, schnell wirksamen Maßnahmen
- Erarbeitung eines übergreifenden Steuerungskonzeptes auf Basis eines abgestimmten strategischen Zielsystems
- Ableitung und Definition von Anforderungen an die Steuerungs-IT
- Vorbereitung und Durchführung von Kunden-Workshops zur Identifikation von Kooperations- und Unterstützungsbedarfen

## Ergebnis

- Klare Steuerungsmechanismen und -hebel, Verantwortungsstrukturen und Kommunikationswege entwickelt und beschrieben
- Qualifikations-Anforderungsprofile erarbeitet und Besetzung der Steuerungsstellen mit geeigneten Mitarbeitern vorbereitet
- Partnerschaftliche Kooperations- und Unterstützungspotenziale mit den Top-Kunden abgestimmt und umgesetzt



## Projektsteckbrief

- Kunde: Lufthansa Cargo AG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Michael Müller-Engel (Leiter LCSC)  
Michael Vorwerk (Leiter Vertriebsentwicklung)



## Aufgabenstellung

- Umsetzung des durch Visality entwickelten Echtzeit-Steuerungskonzeptes für das Lufthansa Cargo Service Center (LCSC) FRA
- Sicherstellung der Veränderungsbereitschaft und Akzeptanz bei allen LCAG-internen und externen Mitarbeitern im LCSC

## Arbeitsschritte

- Pilotierung und Test der entwickelten Sollprozesse
- Definition der Anforderungen, Ausschreibung und Besetzung der zukünftigen Steuerungsrollen
- Umsetzung erforderlicher IT- und Infrastruktur-Voraussetzungen
- Konzeption, Entwicklung und Durchführung von Trainings
- Entwicklung und Umsetzung eines Kommunikations- und Change-Management-Konzeptes zur Erzielung von Veränderungsbereitschaft und Akzeptanz bei den Mitarbeitern
- Implementierung der Steuerungsprozesse, -Tools und -organisation
- Begleitung der Implementierung, Erkennen von Risiken und Lösen von Problemen im Anlauf (Anlaufmanagement)

## Ergebnis

- Das LCSC-Steuerungskonzept wird fachlich erfolgreich eingeführt und durch die Mitarbeiter positiv mitgetragen und unterstützt



1 Vorstellung Visality Consulting

2 Integrated Airport Control

## Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

CGN – Airport Operations Control Center

FRA – Hub Control Center

FRA – Cargo Service Center

**LUX – Hub Steering Center**

DUS – Airport Control Center

TXL – Airport Control Center



**Dirk Reich**

Präsident & CEO

Cargolux Airlines International S.A.

++ Cargolux, eine der in Europa führenden Cargo-Airlines, ist eine starke und namhafte Marke in der weltweiten Cargo-Industrie. Cargolux hat mit den Herausforderungen eines stagnierenden europäischen Cargo-Markts, einem eingeschränkten Binnenmarkt in Luxemburg und der wachsenden Konkurrenz durch Integrators und Low-Cost-Cargo-Airlines sowie den gestiegenen Belly-Kapazitäten zu kämpfen und sucht deshalb Möglichkeiten, seine Attraktivität und Wettbewerbsfähigkeit zu steigern.

Als wesentliches Feld unserer strategischen Aktivitäten werden wir gemeinsam mit unserem Handling-Partner LuxairCargo unsere Basis in Luxemburg zu einem der führenden europäischen Cargo-Hubs entwickeln. Dafür haben wir Visality als unseren Consulting-Partner ausgewählt. Das Visality-Team hat nicht nur eine weitreichende Kenntnis aller Cargo-Airline-Prozesse sondern brachte auch sein umfangreiches Wissen bezüglich End-to-End Cargo-Wertschöpfungsketten, übergreifendem Hub-Management und dem Aufbau von Systempartnerschaften mit Dienstleistern ein.

Visality unterstützte uns dabei, ein innovatives Konzept zu entwickeln, wodurch wir unsere operative Performance und unsere Steuerungskompetenz am Cargo-Hub in Luxemburg deutlich verbessern können. Dies ermöglicht uns, gemeinsam mit unserem Partner Synergieeffekte zu realisieren sowie eine deutliche Verbesserung der Effektivität und Effizienz am LUX-Cargo-Hub zu erzielen. Das führt für unsere Kunden zu einer signifikanten Leistungssteigerung und damit zu einem First-Class-Kundenerlebnis. Für die Begleitung der Umsetzung des neuen Konzeptes haben wir ebenfalls Visality beauftragt. ++

## Luxair CARGO



**Laurent Jossart**

Executive Vice-President  
LuxairCARGO

++ Der Flughafen Luxemburg ist einer der führenden Air-Cargo-Hubs in Europa. LuxairCargo, als der lokale Handlingagent, ist bekannt für seine effiziente Cargo Handling Infrastruktur und die Fähigkeit, jede Art von Fracht in allen Gewichts- und Größenklassen optimal zu handeln. Jedoch stellt der europäische Markt LuxairCargo vor immer neue Herausforderungen, insbesondere seitdem die anderen Cargo-Hubs in Europa ihre Effizienz und Performance signifikant verbessert haben.

Wir haben uns entschieden, gemeinsam mit unserem Hauptkunden Cargolux, unsere Basis in Luxemburg zu einem der führenden europäischen Cargo-Hubs zu entwickeln. Dafür haben wir Visality als unseren Consulting-Partner ausgewählt. Das Visality-Team hat nicht nur eine weitreichende Kenntnis aller Cargo-Handling-Prozesse sondern brachte auch sein umfangreiches Wissen bezüglich des Airport- und Hub-Managements, der Planung von Handling-Kapazitäten und der Steuerung von Cargo-Prozessen entlang der Export- und Import-Wertschöpfungsketten ein. Darüberhinaus hat uns Visality Wege aufgezeigt, wie sich LuxairCargo als Dienstleister enger mit seinem Hauptkunden verzahnen und eine Systempartnerschaft aufbauen kann.

Visality unterstützte uns dabei, ein innovatives Konzept zu entwickeln, wodurch wir unsere operative Performance und unsere Steuerungskompetenz am Cargo-Hub in Luxemburg deutlich verbessern können. Dies ermöglicht uns, gemeinsam mit unserem Partner Synergieeffekte zu realisieren sowie eine deutliche Verbesserung der Effektivität und Effizienz am LUX-Cargo-Hub zu erzielen. Das führt für unsere Kunden zu einer signifikanten Leistungssteigerung und damit zu einem First-Class-Kundenerlebnis. Für die Begleitung der Umsetzung des neuen Konzeptes haben wir ebenfalls Visality beauftragt. ++

## Projektsteckbrief

- Kunde: Cargolux Airlines International / LuxairCARGO
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Lars Syberg (EVP Global Logistics, Cargolux)  
Laurent Jossart (EVP, LuxairCARGO)



## Aufgabenstellung

- Reduzierung der Reibungsverluste in der Planung, Steuerung sowie operativen Leistungserbringung durch Intensivierung der Zusammenarbeit am „Hub LUX“

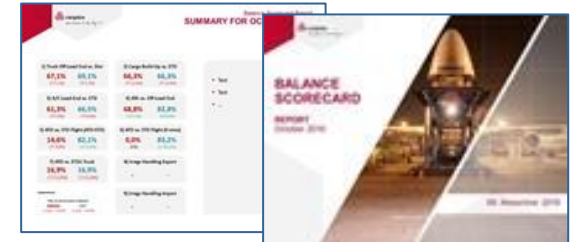
## Arbeitsschritte

- Diskussion und Verabschiedung zentraler Handlungsfelder im Rahmen eines Management-Workshops zu Projektbeginn (Basis: Vorprojekte mit Visality)
- Erarbeitung konkreter Maßnahmen und Umsetzung dieser in folgenden Handlungsfeldern (Rolle Visality: fachliche Inputgabe, methodisches Coaching, kritische Prüfung der Arbeitsergebnisse, übergreifendes Projektmanagement):
  - Integriertes, partnerschaftliches KPI-Modell und -Messsystem
  - Gemeinsame Planung der Operations
  - Erweiterung der gemeinsamen, integrierten Hub-Steuerungsprozesse
  - Verbesserung des Truck-Handlings (Zulauf und Ablauf zum Cargo Center)

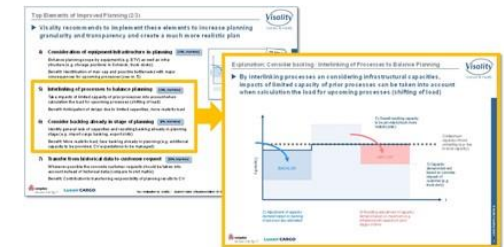
## Ergebnis

- Gemeinsames Bild auf operative KPIs geschaffen und Reporting-Prozess etabliert
- Planungs- und Steuerungsprozesse harmonisiert und geschärft
- Roadmap für Fortsetzung und Intensivierung der Zusammenarbeit verabschiedet

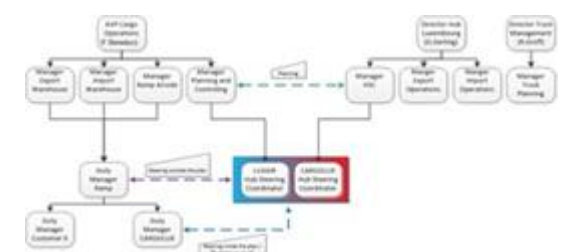
### Integriertes KPI-Dashboard



### Harmonisierter Planungsprozess



### Optimierte Steuerungsorganisation





## Projektsteckbrief

- Kunde: Cargolux Airlines International S.A. / LuxairCARGO
- Branche: Aviation
- Referenzkontakte: Dirk Reich (Präsident & CEO Cargolux)  
Adrien Ney (Präsident & CEO LuxairGroup)



## Aufgabenstellung

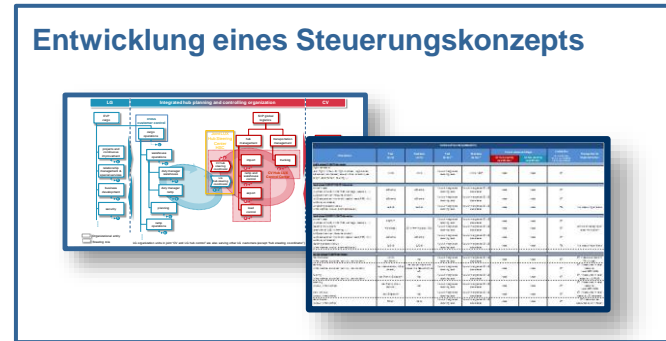
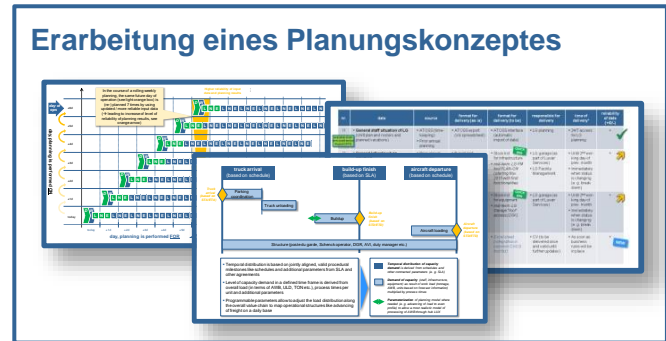
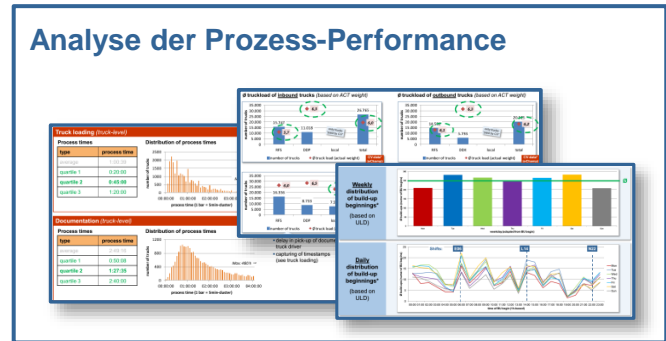
- Verbesserung der Performance von Operation und Steuerung am Hub LUX
- Realisierung von Synergien und Steigerung der Hub-Effektivität und -Effizienz
- Erhöhung der Attraktivität und Wettbewerbsfähigkeit des Hubs LUX

## Arbeitsschritte

- Analyse und Bewertung der Prozess-Performance am Hub LUX und der Rollenverteilung zwischen Cargolux und LuxairCARGO sowie der genutzten IT-Systeme
- Benchmarking der Hub-Performance mit ausgewählten Wettbewerbern
- Erarbeitung eines optimierten, gemeinsamen Planungsprozesses
- Entwicklung und Bewertung eines integrierten Steuerungskonzepts (inkl. Steuerungsprozesse und -organisation, IT-Tool-Support, Steuerungs-KPI)
- Erarbeitung eines Umsetzungs- und Maßnahmenplans
- Begleitendes Projekt- und Changemanagement

## Ergebnis

- Transparenz für Management zur Ist-Situation am Aircargo-Hub LUX geschaffen
- Interessenausgleich zwischen Partnern durch neutrale Moderation erzielt
- Integriertes Steuerungskonzept zur Verbesserung der Performance erarbeitet und Implementierung durch umfassenden Umsetzungsplan vorbereitet



## Projektsteckbrief

- Kunde: Cargolux Airlines International S.A. / LuxairCARGO
- Branche: Aviation
- Referenzkontakte: Dirk Reich (Präsident & CEO Cargolux)  
Adrien Ney (Präsident & CEO LuxairGroup)



LuxairCARGO

## Aufgabenstellung

- Intensives Coaching des Projektteams bei der Implementierung des i.R.d. Visality-Vorprojektes entwickelten Steuerungskonzeptes für den Hub LUX (inkl. des innovativen gemeinschaftlichen Hub Steering Centers (HSC) der Prozesspartner)
- Übergreifende Projektsteuerung und Fortschrittsmonitoring sowie inhaltliche Feinausgestaltung und Implementierung von Konzeptelementen

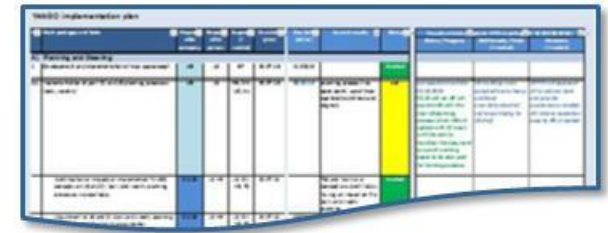
## Arbeitsschritte

- Erstellung und Abstimmung eines integrierten Detail-Umsetzungsplans
- Steuerung und Begleitung des Implementierungsfortschritts in regelmäßigen Reviews mit den Aufgabenverantwortlichen (Identifikation von Engpässen, Erarbeitung von Gegenmaßnahmen, Einbringung von fachlichem Know-how etc.)
- Inhaltliche Feinausgestaltung und Implementierung von Konzeptelementen (integrierte Planungsprozesse, Entscheidungsregeln der HSC-Steuerung etc.)
- Training des zukünftigen HSC-Steuerungspersonals der Prozesspartner
- Regelmäßiger wöchentlicher Statusbericht an Projektleitung und Top-Management

## Ergebnis

- Anforderungsgerechte Implementierung des Steuerungskonzeptes durch enge Steuerung des Projektfortschritts und inhaltliche Team-Begleitung sichergestellt
- Kontinuierliche Transparenz für Projektleitung und Top-Management zu Projektfortschritt, Engpässen und Entscheidungsbedarfen

### Erarbeitung integrierter Umsetzungsplan



### Implementierung von Planungs- und Steuerungsprozessen



### Implementierung des Hub Steering Centers



1 Vorstellung Visality Consulting

2 Integrated Airport Control

## Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

CGN – Airport Operations Control Center

FRA – Hub Control Center

FRA – Cargo Service Center

LUX – Hub Steering Center

**DUS – Airport Control Center**

TXL – Airport Control Center

**Eurowings**  **germanwings** 



**Michael Knitter**

Geschäftsführer  
Eurowings GmbH

++ Nach Übernahme des gesamten dezentralen Verkehrs der Lufthansa durch Eurowings / Germanwings hat die Bedeutung unserer Station am Flughafen Düsseldorf (DUS) enorm zugenommen. Der deutliche Zuwachs an Flügen gepaart mit einer Infrastruktur am Rande der Kapazitätsgrenze in DUS machte sehr schnell erforderlich, die Steuerungsfunktion unserer Airline lokal deutlich zu erhöhen, um den Erwartungen unserer Kunden im Hinblick auf Pünktlichkeit und Qualität schnellstmöglich gerecht werden zu können. Im Rahmen eines Projektes mit internen Fachleuten sowie der großen Hilfe von Visality Consulting als Projektsteuerer wurden in weniger als 6 Monaten, die hierfür erforderlichen Rahmenbedingungen geschaffen.

Dem Visality-Team gelang es, durch pragmatisches Vorgehen und fundiertes Praxis-Know-how in kürzester Zeit wesentliche Einflussfaktoren für die Pünktlichkeit in DUS zu identifizieren und prozessübergreifende „Quick Wins“ umzusetzen. Bei der Gestaltung und Implementierung der Steuerungsfunktion im Airport Control Center überzeugte Visality unter anderem durch die Einbringung von Best Practices, die die Einhaltung des knappen Projektzeitplans absicherte.

Wir bedanken uns bei dem Visality-Team für die Entwicklung und Umsetzung einer anforderungsgerechten Lösung, die zu unserer vollsten Zufriedenheit vom ersten Kickoff-Workshop bis hin zum Training neuer Mitarbeiter begleitet wurde. Ohne Visality hätten die Rahmenbedingungen in so kurzer Zeit nicht umgesetzt werden können. Dies schaffte die Struktur, zukünftig auch weitere Potenziale zu heben. ++

## Projektsteckbrief

- Kunde: Germanwings GmbH
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Oliver Wagner (Geschäftsführer Commercial Eurowings)  
Michael Knitter (Geschäftsführer Operations Eurowings)  
Andreas Flaig (Geschäftsführer Germanwings)



## Aufgabenstellung

- Konzeptentwicklung zur Besetzung des Airport Control Centers (ACC) am Flughafen Düsseldorf (DUS) durch Eurowings/Germanwings (EW)
- Identifikation von Maßnahmen zur Pünktlichkeitssteigerung von EW in DUS
- Entwicklung eines umfassenden Umsetzungsplans

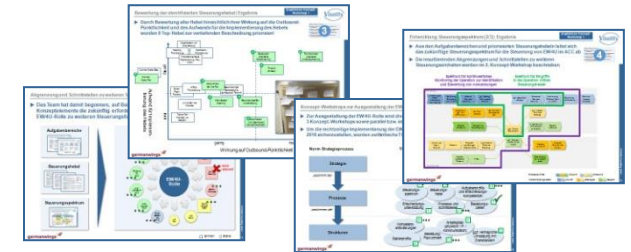
## Arbeitsschritte

- Interviews, Datenanalysen und Workshops mit den wesentlichen Prozesspartnern
- Ausarbeitung einer proaktiven Steuerungsrolle von EW im ACC DUS: Ziele, Verantwortlichkeiten, Steuerungshebel, Schnittstellen, Tools, Besetzung etc.
- Erarbeitung und Priorisierung von Top-Maßnahmen zur Pünktlichkeitssteigerung

## Ergebnis

- Umfassendes Konzept für die Steuerungsrolle von EW im ACC DUS
- Umsetzungsfreigabe für ACC-Konzept (inkl. Aufbau von 5 neuen Stellen) und 20 Top-Maßnahmen zur Pünktlichkeitssteigerung durch die Geschäftsführung
- Implementierung von Quick Wins für die Pünktlichkeit

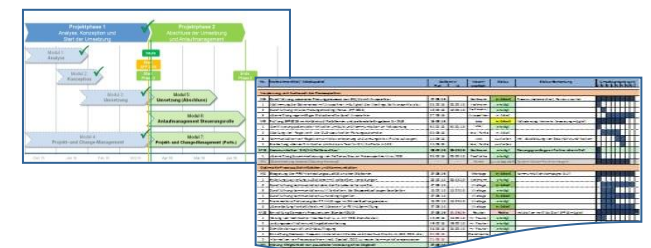
### Konzeptbausteine für ACC-Steuerung



### Erarbeitung von Top-Maßnahmen



### Detaillierte Umsetzungsplanung



## Projektsteckbrief

- Kunde: Eurowings Aviation GmbH
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Michael Knitter (Geschäftsführer Operations Eurowings)  
Andreas Flaig (Geschäftsführer Germanwings)



## Aufgabenstellung

- Realisierung der in einem Vorprojekt konzipierten Besetzung des Airport Control Centers (ACC) am Flughafen Düsseldorf (DUS) durch Eurowings/Germanwings (EW)
- Begleitung des Anlaufs der Steuerungsrolle von EW im ACC DUS
- Standardisierung der Prinzipien und Methoden zur Besetzung von ACCs an anderen Standorten

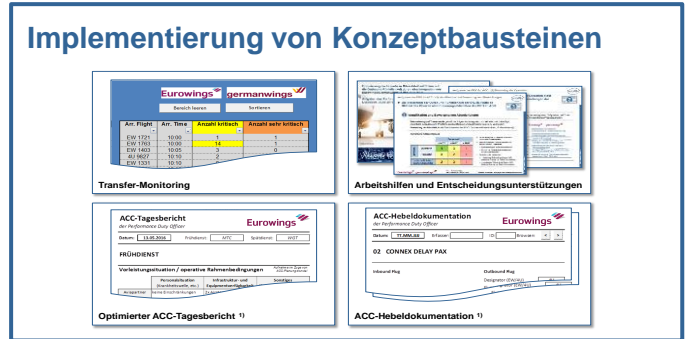
## Arbeitsschritte

- Schrittweise Implementierung aller Konzeptbausteine: Steuerungshebel, Schnittstellen, Tools und Arbeitshilfen, Personalauswahl, Arbeitsplatz etc.
- Entwicklung des Schulungskonzeptes und Training von 5 Steuerern
- Vor-Ort-Coaching der Steuerer und begleitende Kommunikationsmaßnahmen

## Ergebnis

- Implementierung und erfolgreicher Anlauf der Steuerungsrolle im 2-Schicht-Betrieb
- Nahtlose Überführung der neuen Prozessorganisation in die Linie
- Detailliertes Vorgehensmodell zur zukünftigen Übertragung auf weitere Standorte

### Implementierung von Konzeptbausteinen



### Training und Coaching der Steuerer



Thema	Modul 1 Wochen Day (Hilfen geben)	Modul 2 Fachführung	Modul 3 Systemführung	Modul 4 Einschulung
Schwerpunkte (Auszug)	Begrüßung, Kennenlernen, Organisatorisches (Stunde -)	2000 Flugstunden, Single, HDOL, Instruktor, Instruktor, Instruktor	Navigation, FDO-Systeme	ACC-200, 4 Tage, On-Track-200, Fluglage, Status, Mit, EW/EU ACCs, GPCC, Range
Durchführung	Kurzform: ca. 30 Minuten	Visality / Live	5-6	diverse
Dauer	10h	10h	10h	8 Tage
Termin	01.06.2016	02.03.06.2016	04	06.-max. 16.06.2016

### Begleitende Kommunikationsmaßnahmen



1 Vorstellung Visality Consulting

2 Integrated Airport Control

## Ausgewählte Kundenstatements und Projektreferenzen

CGN – Airport Operations Control Center

FRA – Hub Control Center

FRA – Cargo Service Center

LUX – Hub Steering Center

DUS – Airport Control Center

**TXL – Airport Control Center**



**Michael Schwarz**

Corporate Director Ground Operations  
Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG

++ Air Berlin bewegt sich in einem äußerst dynamischen und umkämpften Wettbewerbsumfeld. Die Implementierung eines Internationalen Hubs am Flughafen Berlin-Tegel zur Vorbereitung auf die Operation am Flughafen BER bietet eine einmalige Möglichkeit, unsere Marktposition weiter auszubauen.

Damit die anspruchsvollen und hochkomplexen Umsteigeprozesse in einer schon jetzt im kritischen Bereich agierenden Flughafen-Infrastruktur optimal gestaltet werden können, haben wir gemeinsam mit Visality effektive und effiziente Prozesse entwickelt und eingeführt. Die intensive und äußerst konstruktive Zusammenarbeit mit dem Flughafenbetreiber und dem Groundhandler innerhalb dieses Projektes wurde durch Visality vom ersten Tag an sichergestellt und erfolgreich moderiert. Darauf aufbauend und aufgrund der spezifischen, tiefen Aviation-Kenntnisse des Visality-Teams konnte in wenigen Monaten der Hub Berlin-Tegel umgesetzt werden und somit die Realisierung unseres geplanten Verkehrswachstums sowie der deutlich komplexeren Flugplanstruktur sichergestellt werden. Insbesondere das pragmatische Vorgehen bei der Implementierung der neuen Prozesse und Organisationseinheiten harmonierte hervorragend mit unserer durch Flexibilität geprägten Arbeitsmethodik. Die Erkenntnisse des gemeinsamen Projektes und die am Flughafen Berlin-Tegel implementierte Hub-Verkehrssteuerung fließen bereits in unsere Planungen für den Flughafen BER ein. ++



## Projektsteckbrief

- Kunde: Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Berliner Flughäfen GmbH, Globe Ground Berlin GmbH & Co. KG
- Branche: Aviation
- Referenzkontakt: Michael Schwarz (Corporate Director Ground Operations, Air Berlin)  
Andreas Deckert (Bereichsleiter Aviation Management BFG)



## Aufgabenstellung

- Ermöglichung des geplanten Verkehrswachstums und veränderter Flugplanstrukturen sowie Unterstützung bei der geplanten Ausrichtung auf verstärkte Transferströme als Vorbereitung auf die BER-Inbetriebnahme
- Absicherung der vom Kunden wahrgenommenen Prozess- und Reisequalität
- Optimierung der Nutzung bestehender infrastruktureller Kapazitäten und Minimierung erforderlicher Neuinvestitionen

## Arbeitsschritte

- Initiierung der systempartnerschaftlichen Zusammenarbeit
- Identifikation von Schwachstellen sowie Ableitung und Bewertung von qualitäts- und stabilitätssichernden Maßnahmen (unter Einbeziehung von Behörden etc.)
- Konzeption eines übergeordneten Hub-Steuerungs-Konzepts
- Ausplanung und Umsetzung der Top-Maßnahmen (Prozesse, Ressourcen, Um- und Ausbauten, Passagierführung, IT-Tools etc.)

## Ergebnis

- Umsetzung der Maßnahmen zur Sicherstellung der Prozessqualität und -stabilität
- Einführung von übergreifenden Hub-Steuerungs-Prozessen im Rahmen eines Airport Control Centers
- Implementierung mehrstufiger Qualitätssicherungsprozesse zur Sicherstellung der Prozess-Performance im Passage-, Gepäck- und Aircraft-Handling

