

## **FREQUENTIS: Beratungstätigkeiten für Schweizer Flugsicherung Skyguide zur Prozessoptimierung für mehr Kundenzufriedenheit**

**Die Schweizer Flugsicherung Skyguide beauftragte die Frequentis-Fachabteilung Control Room Consulting mit der effektiven Analyse und Optimierung ihrer internen Informationsflüsse. Dadurch sollen nicht nur die Kundenzufriedenheit gesteigert, sondern auch die Kundenservices verbessert werden.**

Skyguide steuert einen der komplexesten und dichtesten Lufträume Europas. Die Flugstrecke zwischen Genf und Zürich stellt mit ihrer sehr kurzen Flugzeit und der Nähe zu den Nachbarländern eine große Herausforderung dar, um den Passagieren bestmögliche Flugsicherungsdienste zu bieten. Anspruchsvolle topographische und umweltbedingte Einschränkungen erhöhen die Komplexität der Flugstrecke zusätzlich.

Frequentis Control Room Consulting (CRC) analysierte innerhalb einer Woche zunächst die Arbeitsabläufe im Kontrollraum von Skyguide und befragte wichtige Stakeholder. In einem nächsten Schritt wurde eine Informationsstromkarte eines typischen Fluges von Genf nach Zürich erstellt, auf der zehn Engpässe im Informationsfluss identifiziert wurden. Frequentis CRC lieferte dafür die passenden Lösungen.

„Der Erfolg dieses Projekts zeigt sich nicht nur in den einzelnen Verbesserungen, die festgestellt wurden, sondern auch in der gemeinsamen Sicht aller Beteiligten auf die Ursachen für die Mängel und die dafür vorgeschlagenen Verbesserungsmaßnahmen“, so Mathias Burtscher, Head of Operations International Airports bei Skyguide.

Frequentis Control Room Consulting schließt damit die Lücke zwischen User Experience und technischem Setup. In der heutigen hochautomatisierten Welt brauchen erfolgreiche Lösungen innovative Ansätze – integrierte Teams zeichnen sich in einem solchen Umfeld aus. Durch die Einbindung von Frequentis-Beratungstätigkeiten können Kunden wie Skyguide bei der Optimierung bis hin zur unterbrechungsfreien Implementierung neuer Features und Funktionen in ihre Produktionsumgebung unterstützt werden.

Frequentis' profundes Know-How von sicherheitskritischen Umgebungen in verschiedenen Bereichen ermöglicht es, dem Kunden die erforderliche Unterstützung zu bieten, um maximale Produktivität, eine

sichere technologische Umgebung und einen innovativen Ansatz zur Unterstützung aller Phasen des Kontrollraum-Lebenszyklus zu gewährleisten.

„Das Rad muss nicht neu erfunden werden. Es ist wichtig, die Geschäftsprozesse und Ziele des Kunden zu verstehen. Das Ziel von Skyguide ist die Zufriedenheit der Passagiere. Mit diesem Wissen konnten wir die Herausforderungen gezielt analysieren und mit bewährten Instrumenten strukturierte, leicht nachvollziehbare Verbesserungen vorschlagen. Dabei folgen wir best practices aus den Produktionsbereichen“, so Theodor Zeh, Director Control Room Consulting bei Frequentis.

Frequentis CRC ist darauf spezialisiert, die Qualität von Kontrollräumen durch menschliche und geschäftsprozessorientierte Methoden zu verbessern. Abgeleitet aus "Lean Management" und "Value Stream Design" identifiziert CRC die idealen Informationsströme zwischen allen Stakeholdern, um übergreifende Ziele optimal zu erreichen. Durch die Eliminierung redundanter Prozesse oder Engpässe können Arbeitsabläufe rationalisiert werden.

## Über FREQUENTIS

Frequentis mit Firmensitz in Wien ist ein internationaler Anbieter von Kommunikations- und Informationssystemen für Kontrollzentralen mit sicherheitskritischen Aufgaben. Solche „Control Center Solutions“ entwickelt und vertreibt Frequentis in den Segmenten Air Traffic Management (zivile und militärische Flugsicherung, Luftverteidigung) und Public Safety & Transport (Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienste, Schifffahrt, Bahn). Als Weltkonzern verfügt Frequentis über ein internationales Netzwerk an Niederlassungen, Tochtergesellschaften und lokalen Repräsentanten in über 50 Ländern.

Produkte und Lösungen von Frequentis sind an mehr als 30.000 Arbeitsplätzen und in rund 140 Ländern zu finden. 1947 gegründet, ist Frequentis gemäß eigener Berechnung mit einem Marktanteil von 30% Weltmarktführer bei Sprachkommunikationssystemen für die Flugsicherung. Weltweit führend sind die Systeme der Frequentis-Gruppe außerdem im Bereich AIM (Aeronautical Information Management / Luftfahrtinformationsmanagement), bei Message Handling Systemen (Nachrichtensysteme für die Luftfahrt), sowie bei GSM-R Systemen im Bahnbereich.

Die Aktien der Frequentis AG notieren unter dem Kürzel FQT, ISIN ATFREQUENT09, an der Wiener und Frankfurter Börse. Im Jahr 2019 wurde mit weltweit rund 1.850 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Umsatz von EUR 303,6 Mio. und ein EBIT von EUR 17,2 Mio. erwirtschaftet.

Detailinformation über Frequentis finden Sie auf der Homepage [www.frequentis.com](http://www.frequentis.com)

Brigitte Gschiegl, Director Corporate Communications, Frequentis AG,  
[brigitte.gschiegl@frequentis.com](mailto:brigitte.gschiegl@frequentis.com), +43 1 81150-1301

Stefan Marin, Head of Investor Relations, Frequentis AG,  
[stefan.marin@frequentis.com](mailto:stefan.marin@frequentis.com), +43 1 81150-1074