

Prozessmanagement in der Luftfahrt

Effizienz über den Wolken

Die Schweizer Fluggesellschaft Helvetic Airways navigiert mit innovativer Software durch die Herausforderungen der Luftfahrt.

Dorothee Dilli und Simon Schatzmann

Seit 2003 entführt uns die schweizerische Airline Helvetic Airways zu traumhaften Urlaubszielen. Ihre Flotte besteht aus 22 Embraer-Flugzeugen, Regionaljets der neuesten Generation, die Helvetic Airways zu einer der führenden Airlines für Kurz- und Mittelstrecken in Europa machen. Mit mehr als 500 Mitarbeitenden, überwiegend fliegendem Personal, führt Helvetic Airways Flüge für Swiss sowie eigene Linien- und Charterflüge zu beliebten Warmwasserzielen wie den griechischen Inseln oder den Balearen durch. Doch bevor der urlaubsvoorfreudige Tourist an Bord geht, müssen im Hintergrund zahlreiche Vorgänge geregelt werden: Hat das Flugzeug genug Treibstoff, hat die Crew die Sicherheitskontrollen am Flughafen passiert und ist die Landebahn des Zielflughafens ausreichend lang? Um diese Prozesse zu digitalisieren und zu automatisieren, setzt das Unternehmen seit fünf Jahren auf die Prozessmanagement-Software der Roxtra GmbH.

Pre-flight Check: Die Sicherheitsüberprüfung

Sicherheit ist ein entscheidendes Stichwort im Zusammenhang mit dem Fliegen. Passagiere wollen beim Betreten des Flugzeugs Sicherheit verspüren, und im Schadensfall muss nachgewiesen werden können, dass alles ordnungsgemäss abgelaufen ist. Vor mehr als fünf Jahren begann Helvetic Airways daher, nach einer Softwarelösung zu suchen, die eine effiziente und qualitativ hochwertige Qualitätssicherung ermöglicht. Für die Fluggesellschaft war die Antwort roXtra Prozesse, um komplexe Unternehmensabläufe zu reduzieren und zu digitalisieren: Die papierlose No-Code-Lösung ermöglicht eine intuitive Steuerung von Prozessen und eliminiert die Notwendigkeit ständiger E-Mail-Kommunikation. Die Lösung setzt dabei kein spezialisiertes Fachwissen voraus.

roXtra Prozesse unterstützt die Airline insbesondere im operativen Bereich, also bei der Planung und Durchführung von Flügen, wo die Sicherheit und die Dokumentation von Prozessen von grösster Bedeutung sind. In der stark regu-

Sicherheit ist bei Flugreisen entscheidend, Voraussetzung ist dabei auch die richtige Wartung der Flugzeuge.



© Helvetic Airways

lierten Luftfahrtbranche sind detaillierte Dokumentationen unerlässlich, um die strengen Vorgaben der Europäischen Luftfahrtbehörde (EASA) zu erfüllen. Diese Vorgaben beinhalten unter anderem zahlreiche Audits und Inspektionen. Mit roXtra Prozesse kann Helvetic Airways einen grossen Teil dieser Dokumentationsanforderungen bereits erfüllen.

Dynamik trotz Vorgaben

Doch es gab noch weitere Wünsche an die Software: «Ein Prozess lebt, er steckt nicht in der Schublade», erklärt Simon Schatzmann, Head of Business Development bei Helvetic Airways. «Daher war unsere wichtigste Anforderung an das System, dass es dynamisch agiert und die Bedienung einfach und intuitiv ist.»

Der wohl umfangreichste Prozess bei Helvetic Airways dient sowohl der Überprüfung der Linienflüge als auch der Durchführung der Charterflüge. Seit seinem Go-live im Jahr 2020 wird er mehr als 100-mal pro Jahr gestartet. Über diesen Prozess sind 14(!) beteiligte Departments und Personen verknüpft. Die manuelle Benachrichtigung als

Autor/in

Simon Schatzmann ist Head of Business Development bei Helvetic Airways.

Dorothee Dilli ist Referentin für Marketing & Kommunikation bei Roxtra GmbH.

> www.helvetic.com;
> www.roxtra.com

E-Mail oder Anruf der nächsten Person nach einer abgeschlossenen Aufgabe entfällt durch das Tool: Beteiligte werden über ihren nächsten Task automatisch informiert.

Bestandteile des Prozesses sind unter anderem die eingangs erwähnte Bereitstellung der Crew und des Treibstoffes, die Überprüfung der Start- und Zielflughäfen sowie die entsprechende Freigabe der Flugbetriebsleitung nach Prüfung aller wesentlichen Faktoren. Trotz seines Umfangs kann der Prozess innerhalb eines halben Tages einen Flug realisieren. Wer bekommt da nicht spontanes Fernweh?

Im Cockpit: Gute Sicht und volle Kontrolle

Automatisierung ist essenziell, doch ohne einen klaren Überblick bleibt ihr Potenzial ungenutzt. Wo kommt es zu Verzögerungen, wer ist für welche Aufgabe zuständig und ist ein spezifischer Prozess bereits zum Abschluss gekommen? Die Lösung bietet neben der Modellierung im Dashboard auch eine detaillierte Übersicht über Prozesse, Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Eine Vorgangsliste ermöglicht eine vollständige Nachverfolgung, sodass der Status jedes Prozesses jederzeit einsehbar ist. Kommentare innerhalb des Prozesses sind ebenso nachvollziehbar archiviert. Die zusätzliche Heatmap-Funktion deckt Engpässe auf und fördert damit eine effiziente Prozessgestaltung – «Flaschenhälse» werden so frühzeitig identifiziert.

Da der Prozessablauf präzise definiert ist, sind ebenso die verantwortlichen Personen eindeutig festgelegt. Dies sorgt sowohl im Prozess als auch für den Prozess für Klarheit und Einfachheit. «Durch ist eine effizientere Arbeitsweise bei gleichbleibender Qualität der Ergebnisse möglich», erklärt Schatzmann.

roXtra Prozesse als (all-)täglicher Flugbegleiter

«Die Einführung der Software war eine Herausforderung, doch dank der engen Zusammenarbeit mit Roxtra fanden wir für Helvetic Airways passende Lösungen», erinnert sich Schatzmann. Doch gab es auch andere Hürden: «Die blosse technische Umsetzung reichte jedoch nicht aus:

Erst wenn die Mitarbeiter den Mehrwert des neuen Systems erkennen und dieses vollständig annehmen, kann das Prozessmanagement seine volle Wirkung entfalten.» Das ist gelungen: Ein signifikanter Teil des Bodenpersonals nutzt roXtra Prozesse regelmässig. Inzwischen sind mehr als 30 Unternehmensprozesse digitalisiert und nahtlos in den Arbeitsalltag integriert worden, worauf Schatzmann zu Recht stolz ist.

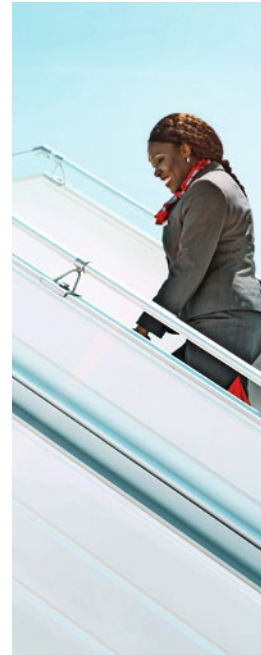
Die einfache und intuitive Modellierung sowie die automatisierte Überwachung durch definierte Parameter erleichtern das Management der zahlreichen Aufgaben erheblich. Die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse erfordert Aufmerksamkeit, doch ermöglicht die Software schnelle und unkomplizierte Anpassungen.

Besonders bereichsübergreifende Prozesse profitieren von der Implementierung. Ein Beispiel hierfür ist der sich in Entwicklung befindliche Onboarding-Prozess: Ähnlich wie in anderen Prozessen soll die Eingabe von Informationen zu Beginn unterstützen, damit diese für nachfolgende Subprozesse genutzt oder Informationen aus Subprozessen in den Hauptprozess integriert werden können. Dies vereinfacht unter anderem die Kommunikation mit Behörden, indem Daten automatisiert und ohne doppelte manuelle Eingabe übermittelt werden. Im aktuellen Beispiel könnten dies Personaldaten neuer Mitarbeitenden sein, die entweder für die Sicherheitsüberprüfung an eine Behörde oder für die Erstellung des Sicherheitsausweises an den Flughafen gesendet werden.

Siebter Himmel oder harte Landung?

Die Erfahrungen mit roXtra Prozesse sind durchweg positiv, so Schatzmann. «Das System hat die Erwartungen gänzlich erfüllt und wird sogar von Behörden aufgrund seiner dynamischen Vorgehensweise gelobt: Das Bundesamt für Zivilluftfahrt in der Schweiz ist von der Dokumentation, die das Modul liefert, sehr angetan.» Die Vorgangsliste des Moduls liefert lückenlose Nachvollziehbarkeit und damit eine hohe Qualität der Daten.

Wenn da kein Fernweh aufkommt: Bis man endlich einsteigen und abheben kann, müssen viele Prozesse im Voraus sauber abgewickelt werden.



«Helvetic Airways gehörte mit zu den ersten Anwendern unseres Prozessmoduls; gemeinsam haben wir die ersten Schritte gemacht. Es erfüllt mich mit Stolz, zu sehen, wie im Laufe der Zeit komplexe und leistungsstarke Prozesse entstanden sind und welche Möglichkeiten roXtra Prozesse eröffnet hat. Herzlichen Dank dafür! Unser Motto «Immer besser werden» hat nie besser gepasst als in diesem Fall», sagt Michael Stummvoll, Vertriebsleiter bei Roxtra und Ansprechpartner für Helvetic Airways.

«roXtra Prozesse unterstützt uns, prozessorientiert zu arbeiten, und steigert durch seinen dynamischen Aufbau die Effizienz – besonders bei abteilungsübergreifenden Prozessen. Ein immenser E-Mail-Verkehr entfällt, und wir können uns auf das Wesentliche konzentrieren», resümiert Schatzmann nach fünf Jahren mit der Software.

Blick in die Ferne und Fazit

Helvetic Airways konzentriert sich darauf, die bestehenden Prozesse zu optimieren und die Vorteile des Moduls für die Digitalisierung weiterer Prozesse voll auszuschöpfen. Im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung besteht immer Potenzial für weitere Optimierungen, denn Prozesse sind nicht für die Schublade oder das Audit gedacht!

Fazit: Helvetic Airways hat mit der Implementierung von roXtra Prozesse signifikante Fortschritte in der Prozessop-



© Helvetic Airways

timierung und Qualitätssicherung erzielt. Die einfache, intuitive Bedienbarkeit und die dynamische Anpassungsfähigkeit des Tools haben sich als Schlüsselfaktoren für seinen Erfolg erwiesen. Die positiven Rückmeldungen der Mitarbeitenden und die Anerkennung durch externe Behörden bestätigen den Mehrwert, den die Softwarelösung in das Unternehmen gebracht hat. Helvetic Airways blickt optimistisch in die Zukunft und plant, die bestehenden Prozesse mit der Unterstützung von roXtra Prozesse weiter zu verbessern und zu optimieren. ■

Efficacité au-dessus des nuages

Depuis sa création en 2003, la compagnie aérienne suisse Helvetic Airways est devenue un acteur incontournable sur le marché des vols court- et moyen-courriers en Europe. Sa flotte se compose de 22 avions Embraer, des jets régionaux de dernière génération. Avec plus de 500 collaborateurs, principalement du personnel navigant, Helvetic Airways effectue également des vols pour Swiss ainsi que ses propres vols de ligne et charters vers des destinations de vacances prisées. Il y a plus de cinq ans, Helvetic Airways s'est mise à la recherche d'une solution logicielle permettant une assurance

qualité efficace et de haute qualité. Le choix s'est porté sur la solution «roXtra Prozesse» du fabricant allemand Roxtra GmbH. La solution sans papier et sans code permet un contrôle intuitif des processus et élimine la nécessité d'une communication permanente par e-mail. roXtra Prozesse soutient la compagnie aérienne en particulier dans le domaine opérationnel, c'est-à-dire dans la planification et l'exécution des vols, où la sécurité et la documentation des processus sont d'une importance capitale. Depuis l'introduction de ce logiciel, Helvetic Airways a réalisé des progrès significatifs dans l'optimisation des processus et l'assurance qualité.

Anzeige

Weiterkommen dank Weiterbildung

Praxisorientierte Lehrgänge und Seminare
Massgeschneiderte firmeninterne Kurse

Bis zu
30% Rabatt
für Swissemem
Mitgliedfirmen