

**GO ON**  
STEP BY STEP



**Bruno Schmed**, Division Manager  
T&N Telekom & Netzwerk AG

## Skyguide – Sicherheit durch Information

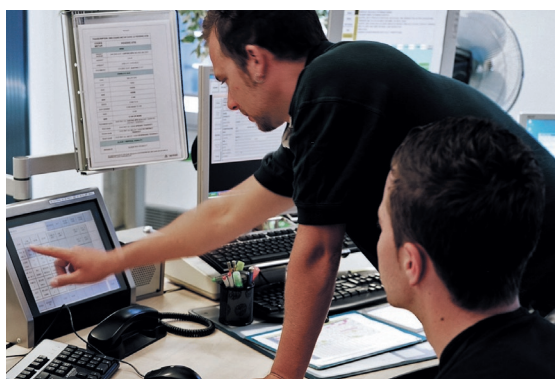
«Sicher, effizient und wirtschaftlich den Flugverkehr abwickeln», dafür sorgt Skyguide im Auftrag des Bundes im dichtesten und komplexesten Luftraum Europas. Einen zentralen Teil des Mandates nimmt der Luftfahrtinformationsdienst (Aeronautical Information Management AIM) ein. Als zentrale Informations- und Beratungsstelle für Flugbesatzungen, Flugbetriebsunternehmen und weitere Luftraumbenutzer werden Daten beschafft, aufbereitet und bereitgestellt. Hierfür ist es naheliegend, dass eine Kommunikationslösung zum Einsatz kommen muss, die höchsten Anforderungen gerecht wird.

### >>> Dynamik kommunizieren

Im Luftfahrthandbuch der Schweiz – AIP Schweiz (Aeronautical Information Publication) sind alle Informationen enthalten, die für den sicheren Betrieb der Luftfahrt wesentlich sind, wie z.B. Flugwege und Lufträume sowie die verbindlichen An- und Abflugverfahren. Für die sichere, geordnete und flüssige Durchführung von Flügen sind zahlreiche Informationen notwendig: Wetter, Luftraumeinschränkungen, Abweichungsmeldungen zu den Grundpublikationen im AIP Schweiz, die sog. NOTAM (Notice to airmen) für das Preflight Information Bulletin (PIB), Überflugs- und Landebewilligungen, kurz alle relevanten dynamischen und statischen Daten. Skyguide verwaltet und publiziert das AIP Schweiz und pflegt monatlich die AIP Nachträge von rund 130 Länder ein. Diese dienen als Grundlage für die Verarbeitung der weltweit eingehenden NOTAM Meldungen. <

### >>> Flugvorbereitung von zu Hause aus

Anfangs 2006 wurde das seit 1992 auf allen schweizerischen Flughäfen eingesetzte Briefing System AMIE durch eine neue AMIE-Selfbriefingstation ersetzt. Dieses System erlaubt jedem Luftraumbenutzer seine individuelle Flugvorbereitung durchzuführen. Im Mai 2007 wurde in Zusammenarbeit mit der österreichischen Flugsicherung Austro Control zusätzlich zu den AMIE Selfbriefing Stationen die Service-Erweiterung über Internet aufgeschaltet. Seither steht den Luftraumbenutzern ein ortsunabhängiges Flugvorbereitung-System zur Verfügung. Die Flugvorbereitungen müssen vor jedem Flug durchgeführt werden. Dieser Internet-Service «Homebriefing» geht über das hoheitliche Mandat hinaus und steht gegen eine Gebühr jedermann zur Verfügung. <



# GO ON

STEP BY STEP



## >>> Besserer Service durch bessere Informationen

In der Vergangenheit standen keine detaillierten Kennzahlen über die erbrachten AIM Dienstleistungen zur Verfügung. Mit der Einführung einer gekoppelten CRM- und Call Center-Lösung hat sich die Situation massgeblich verbessert. Heute können Anzahl und Dauer der Anrufe sowie Informationen über Art und Inhalt der Anfragen strukturiert erfasst werden. Auch die Aufzeichnung der Kundeninteraktionen zum Zweck der Nachvollziehbarkeit und Archivierung ist nun möglich. Dank der Einführung der Homebriefing Internet-Plattform konnte zudem das Anrufvolumen massiv reduziert werden. Alle Interaktionen, egal ob über Internet oder Telefon, werden jetzt systematisch erfasst. Die Transparenz über die Kundeninteraktionen trägt zur höheren Kundenzufriedenheit bei. Nach Schichtwechsel weiss heute jeder Mitarbeitende genau, welche Services für welche Kunden erbracht wurden. Die Sicht auf die Kundeninteraktionen ermöglicht bei einem wiederholten Kundenkontakt eine effiziente Beratung. <

## >>> Integration der Mitarbeitenden

Der Einsatz der implementierten Lösung wird von den Mitarbeitenden geschätzt und als eine wertvolle Hilfe für die tagtägliche Arbeit betrachtet. Auch wenn es am Anfang noch ungewohnt war und das Gefühl aufkam, dass sich der Bearbeitungsaufwand durch das Führen einer Kunden-History erhöht, so lässt sich heute feststel-

len, dass vor allem bei Anfragen zu Standardprodukten die Geschwindigkeit der Services gesteigert werden konnte. Dies wurde durch eine offene Kommunikation von Anfang an erreicht, weil neben den Chancen auch Risiken und Stressfaktoren im Umfeld der Einführung der Kundeninteraktionsplattform thematisiert wurden. <

## >>> Investition in die Zukunft

Der Entscheid für eine VoIP-Lösung wurde aufgrund der Service-Harmonisierung und virtuellen Zusammenführung der damals noch bestehenden Standorte Dübendorf und Genf sowie im Kontext der Anbindung an das zentrale CRM-Tool gefällt. Auch eine Anbindung einer zentralen Sprachaufzeichnung sollte einfach realisiert werden können. Zudem wurde sehr viel Wert auf die Ausfallsicherheit und die einfache, zentrale Administration und den Unterhalt gelegt. <

## >>> T&N – Know-how der Experten nutzen

«Wir sind zwar ein Service Center und kein klassisches Call Center», so Dominick Hirsch, Product Manager Briefing & Information bei Skyguide, «dennoch war es uns ein Anliegen, einen Anbieter zu suchen, der viel Erfahrung in der Umsetzung integrierter Lösungen, also CRM und Call Center hatte.» Hier konnte T&N seine umfassende Avaya-Expertise einbringen und zusammen mit dem CRM Integrator, welcher die CRM-Lösung entwickelt hat, rasch eine stabile Lösung aufsetzen und implementieren. <



**GO ON**  
STEP BY STEP

### >>> Leistungen und Projektumfang

Skyguide hat ein Avaya Communication Manager VoIP System im Einsatz. Dieses verfügt über eine Anrufverteilsoftware, welche die Anrufe hochflexibel nach Tageszeit, Feiertage oder Wochentag, sowie nach Fähigkeiten und Verfügbarkeit der Agenten Standort übergreifend verteilt. Mittels der «Computer telephony integration» (CTI) konnte das CRM-Tool der Skyguide mit der Avaya-Telefonie zusammengeführt werden. Dem Agenten werden somit bei jedem Anruf die aktuellen Kundendaten auf dem Bildschirm angezeigt. Die Integration der Witness-Sprachaufzeichnung erlaubt zudem jedem Agenten die geführten Gespräche direkt über das CRM-Tool wieder zu finden und bei Bedarf nochmals abzuspielen. <

### Nutzen für Skyguide

- Optimale Kundenbetreuung durch gezielte Zuweisung des Kunden an den richtigen Agenten (Skill based routing – z. B. aufgrund der Sprachkenntnisse)
- Aktuelle Kundendaten ermöglichen besten Service
- Kostenoptimierter Betrieb durch einfaches zentrales Management
- Besserer Kundenservice bei der Schichtübergabe durch die Interaktions-Aufzeichnung
- Hohe Investitionssicherheit durch eine lückenlose Archivierung der Kundeninteraktionen für allfällige Untersuchungen, Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit der Lösung
- Zentrales Backup und Update erleichtert den Unterhalt und ist sehr kosteneffektiv (TCO)
- Offene Standard basierende Schnittstellen