

Kompetenzfeld Best Practice Aviation



Ihr Ansprechpartner:
Dr. Marco Emmermann

Geschäftsführer

Tel.: +49 (0) 30 81 45 23 913

Funk: +49 (0) 173 - 952 87 27

marco.emmermann@visality.de

Berlin, 2011



Visality Consulting GmbH

Fasanenstraße 5, 10623 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 81 45 23 910

Fax: +49 (0) 30 81 45 23 9710

info@visality.de

www.visality.de

- Die Visality Consulting GmbH ist ein in Deutschland ansässiges Beratungsunternehmen und gestaltet Unternehmensstrategien sowie Logistikkösungen für Unternehmen aus Industrie, Logistik- und Verkehrsdienstleistung.
- Zu den Beratungs- und Kompetenzfeldern der Visality zählen Strategische Geschäftsfeldentwicklung, Reengineering und Prozessoptimierung, Verbesserung von logistischen Dispositionsprozessen, funktionale Lastenhefte für Logistik-Software, Personalplanung und Organisation sowie Projektmanagement und Change Management. Das Managementteam hat insgesamt weit über 50 Jahre Beratungserfahrung und in dieser Zeit mehr als 400 Projekte bei über 150 Unternehmen erfolgreich abgeschlossen und zu messbarem Erfolg geführt. Für die Durchführung des hier beschriebenen Projektes verfügen die Mitarbeiter der Visality über umfangreiche Erfahrungen aus vergleichbaren Projekten und Beratungen.
- Es ist Unternehmensphilosophie von Visality, Beratungsleistungen mit Pragmatismus und Praxisnähe durchzuführen und dabei die Akzeptanz und Kooperation von Mitarbeitern sowohl der Führungs- als auch der operativen Ausführungsebene zu gewinnen.
- Visality grenzt sich hierdurch deutlich von seinen Wettbewerbern ab und erzielt signifikante Einsparungen für die Kunden durch die gemeinsame Entwicklung und begleitete Umsetzung unternehmenszielorientierter Prozessverbesserungen. Visality sorgt für eine Verankerung dieser Prozessveränderungen in der jeweiligen Unternehmensvision und deckt daher von der Strategieentwicklung bis zum Implementierungs-Controlling alle Ebenen der Beratung aus eigenem Know-how ab. Die Berater der Visality zeichnen sich darüber hinaus durch exzellente Moderationsfähigkeit aus.

► Visions to Reality ... Visality

- Wir sind eine lösungs- und ergebnisorientierte Unternehmensberatung mit höchstem Fach-Know-how und besonderer Branchen-Kompetenz
- Wir entwickeln in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden individuelle Strategien und Konzepte zur Wertsteigerung und Stärkung ihrer Position im Wettbewerb
- Wir unterstützen unsere Kunden von der Vision bis zur Realisierung und übernehmen Verantwortung für den Erfolg unserer Kunden
- Wir garantieren einen nachhaltigen Kundennutzen und eine messbare Ergebniswirkung
- Wir begeistern unsere Kunden auf allen Hierarchieebenen durch Engagement und Professionalität sowie Kreativität und soziale Kompetenz
- Unsere Unternehmenskultur ist geprägt von gegenseitigem Respekt und Vertrauen sowie Loyalität und Verantwortungsübernahme



► Das Visality-Team hat weit mehr als 400 Projekte bei über 150 international aufgestellten Unternehmen erfolgreich abgeschlossen

- Führend in Strategie-, Logistik- und Prozessmanagement-Beratung sowie in Projekt- und Change-Management
- Europäische Top-500 und innovative mittelständische Unternehmen sind Kunden von Visality
- Herstellerunabhängige und anbieterneutrale Unternehmensberatung
- Firmensitz in Berlin und Projektbüros in Deutschland
- Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2000

Aviation



Healthcare



Logistik



Maschinen- und Anlagenbau



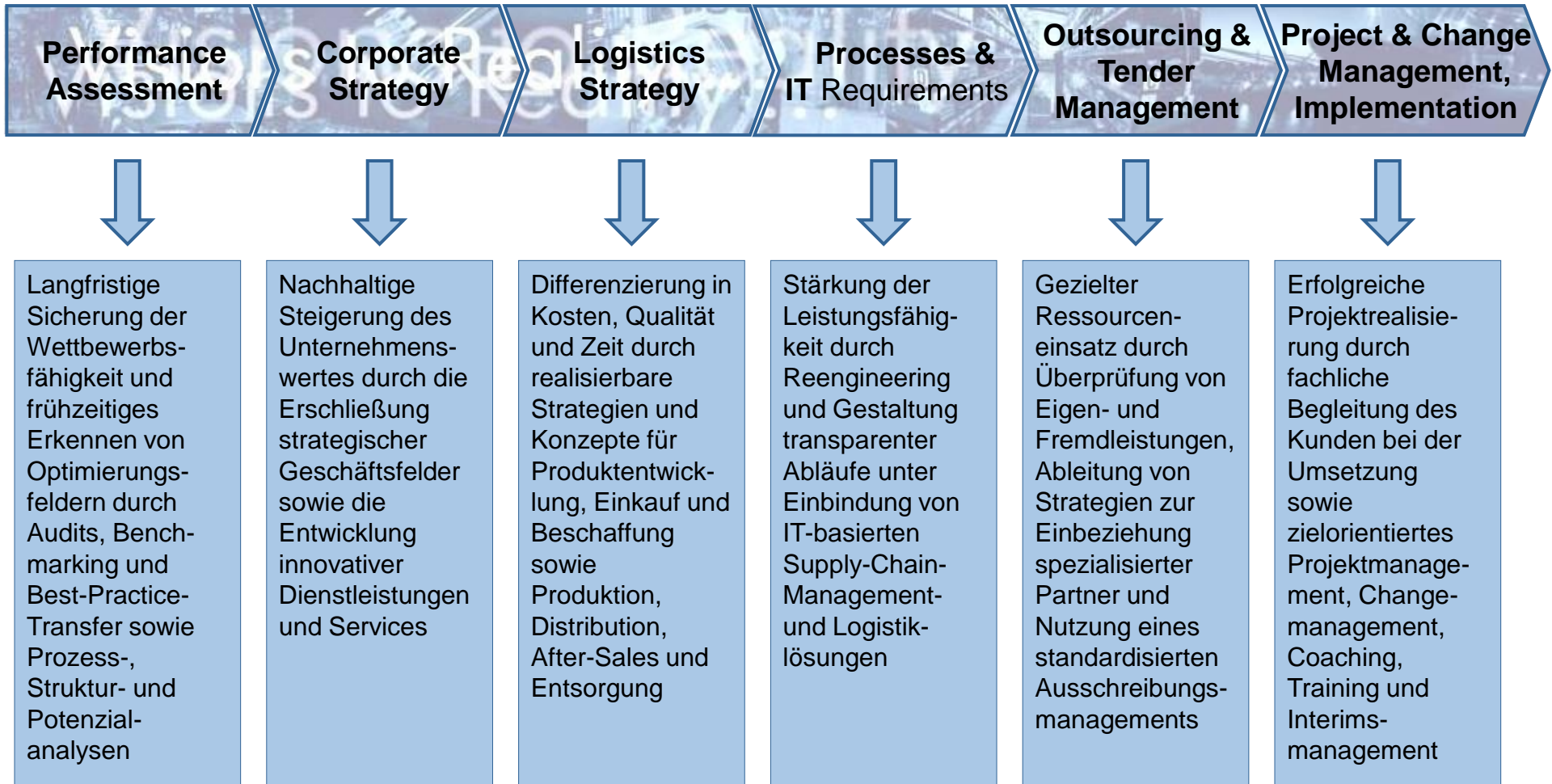
Verkehr



OEMs und Zulieferer



► Die Kernkompetenzen der Visality umfassen alle wichtigen Beratungsleistungen von der Strategieentwicklung bis zur Umsetzungsbegleitung



► Praxisnahes Logistik- und Prozess-Know-how, Methodenkompetenz und notwendiger Pragmatismus bei der Umsetzung sind unsere Stärken

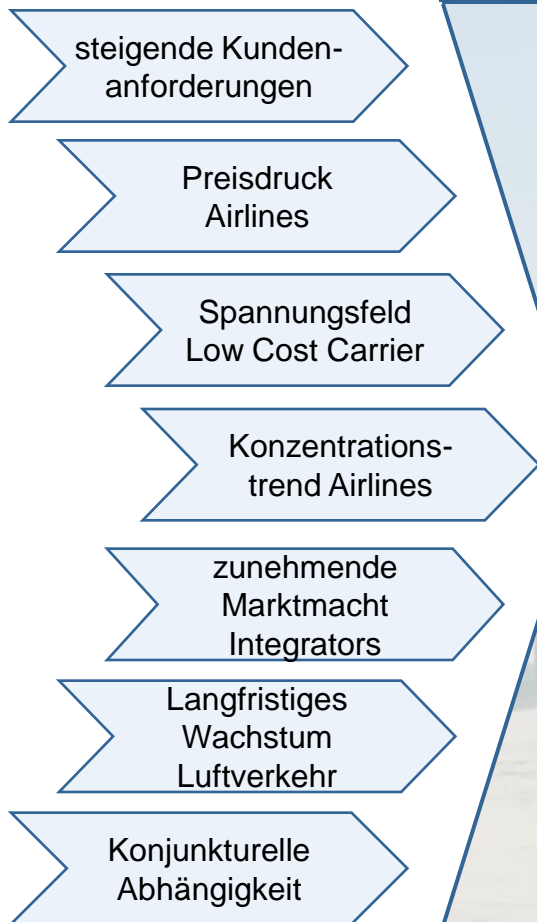


Dortmund Airport 21

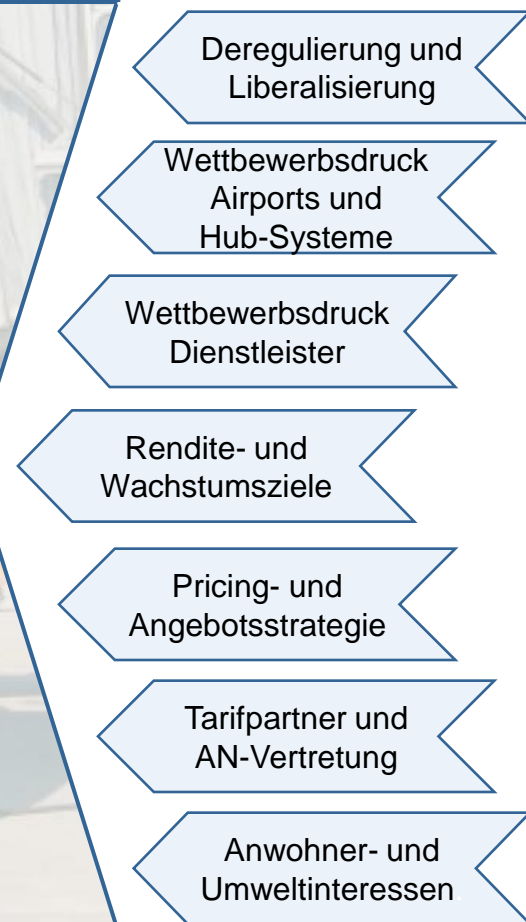


► Internationale Verkehrsflughäfen befinden sich unter massivem Druck von strategischen, wirtschaftlichen und politischen Einflussfaktoren

Kunden und Gesamtwirtschaft



Wettbewerb, Eigentümer und Stakeholder



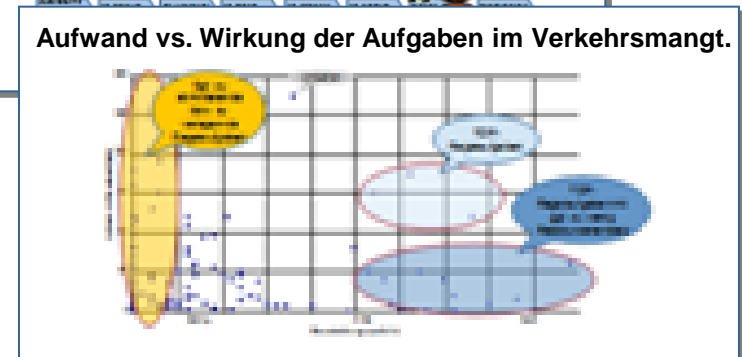
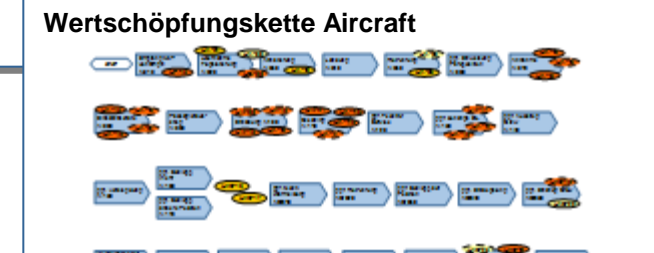
- ▶ **Visality unterstützt die Aviation-Branche bei der strategischen Ausrichtung sowie bei der Prozess- und Strukturoptimierung zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und Realisierung von Optimierungspotenzialen**



► Verkehrsmanagement beinhaltet mehr als die dispositive Verkehrssteuerung, nämlich Verkehrssteuerung + Controlling + Partnermanagement und orientiert sich an den Airlines als Kunden

Hebel für eine Optimierung sind:

- Festlegung und Priorisierung der Oberziele des Verkehrsmanagements, z.B. Pünktlichkeit, Konnektivität und Wirtschaftlichkeit
- Aufbau einer kundendifferenzierten Produktpalette im Verkehrsmanagement
- Identifizierung der Einflussmöglichkeiten auf Rahmenbedingungen und Infrastruktur
- Ausweitung des Angebots von Value Added Services für die Airlines nach Prüfung von deren Erlös- und Marktfähigkeit
- Entwicklung von leistungsfähigen Geschäftsprozessen und Tools im Verkehrsmanagement
- Anpassung der Aufbauorganisation an die strategischen Ziele des Verkehrsmanagements
- Vereinbarung eines Performance-Messsystems mit Partnern und Kunden



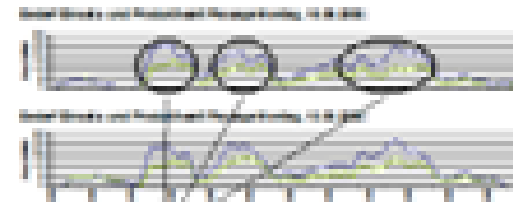
► **Abfertigungsleistungen müssen sich in einem umkämpften Kundenmarkt bewähren. Effiziente, flexible und kundenorientierte Abläufe sind Voraussetzungen, um die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern**

Hebel für eine Optimierung sind:

- Verbesserung der Abläufe, Schnittstellen, Produktivität und Prozesskosten der Abfertigung, des Frachttransports, des Frachtumschlags sowie der Operations
- Unterstützung optimaler Turn-Around-Zeiten und Messung aller zeitlichen Qualitätskomponenten
- Benchmark-Vergleich von Preis, Qualität und Service
- Effiziente Nutzung der Airportinfrastruktur
- IT-Systeme für Mitarbeiterereinsatzplanung und -steuerung und Schnittstellen zu Dienstleistern, Airlines und Integrators
- Arbeitszeitmodelle, Beschäftigungsmodelle sowie Dienstleistereinsatz (Make-or-Buy) und -auswahl
- Ableitung von Schwachstellen und Entwicklung von Optimierungskonzepten



Ermittlung von Leerzeiten



Strukturierung der Anwesenheitszeit



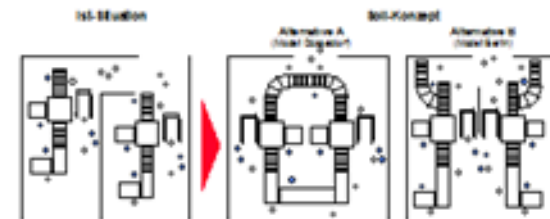
► Auf den Passagier als den letztendlichen Kunden ist das Ziel bestmöglicher Kundenorientierung ausgerichtet. Auch sicherheitsrelevante Aufgaben müssen zu marktgerechten Konditionen erbracht werden

Hebel für eine Optimierung sind:

- Prozesse in Passage, Terminal Services und Sicherheitsdienst: Abläufe, Schnittstellen, Produktivität, Kosten
- Check In-Strategien, Schalterbesetzungsregeln, Passagierfluss und optimale Servicegrade
- Lost & Found, Gepäckaufbewahrung, Gepäckwagenmanagement, vorgelagerte Dokumentenkontrolle
- Fluggastkontrolle, Wertfrachtsicherung, Flugzeugbewachung, Tor- und Besucherdienst
- Sicherheitskonzepte und -technologien
- IT-Systeme für Mitarbeiterereinsatzplanung und Mitarbeitersteuerung
- Arbeitszeitmodelle, Beschäftigungsmodelle sowie Dienstleistereinsatz (Make-or-Buy) und -auswahl



Optimierung Security-Prozesse



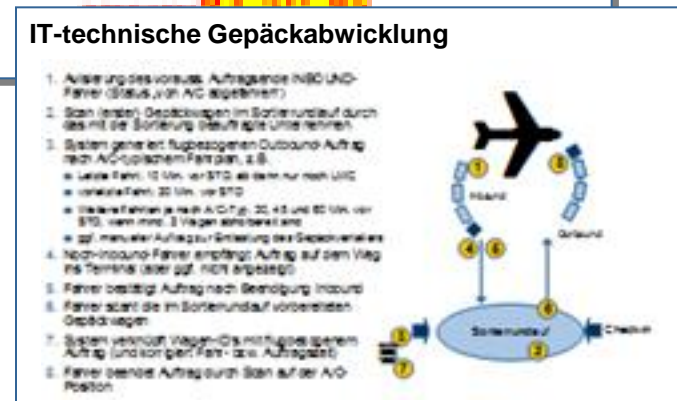
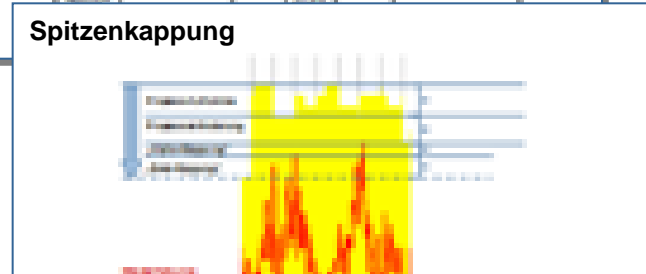
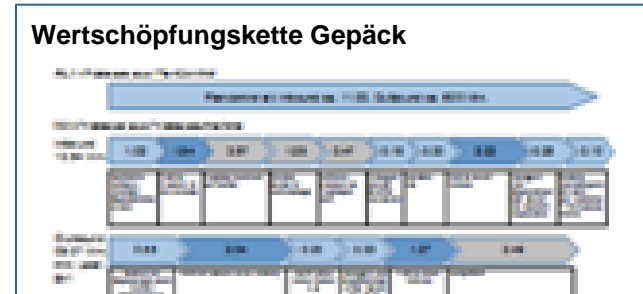
Optimierung Personaleinsatz

Beispiele Standard-Flugtypen	Mögliche Besetzungsregeln
<ul style="list-style-type: none"> • Businessflug: <ul style="list-style-type: none"> - kleine Anzahl Passagiere erscheint ab STD - 60 min. - geringe Kofferquote - hohe Wahrscheinlichkeit für LUGs - geringe Wertwertigkeit 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ferienflug: <ul style="list-style-type: none"> - zahlreiche PAXs bereits weit vor STD anwesend - hohe Kofferquote - hoher Informations- und Beratungsbedarf - AB: Letztflüge-Check-in 	
<ul style="list-style-type: none"> • Effiziente Verfahren: <ul style="list-style-type: none"> - hohe Kofferquote - viel Über- und Sommerzeit - hoher Informations- und Beratungsbedarf - hohe Wahrscheinlichkeit für Sonderanforderungen 	

► Die Gepäckprozesse leiden häufig unter hohen Unproduktivzeiten, unklaren Leergutverfahren, ungenügender Auslastungsplanung sowie mangelnde Integration in die steuernden IT-Systeme

Hebel für eine Optimierung sind:

- Darstellung der Ist-Situation mit Prozesskosten, Produktivzeiten und Einsatzzeiten beim Gepäcktransport
- Erhebung der (vertraglich geregelten) Anforderungen der Airlines an das Gepäckhandling
- Integration des Leerguthandlings in die Gepäckprozesse
- Eindeutige Zuordnung von Flächen für Leergüter, Equipment und Einführung von Bereitstellungszonen
- Ausweitung der IT-Systeme (BDE usw.) auf die Steuerung der Gepäckprozesse
- Pooling von Equipment und Ressourcen zwischen Flughafen und Dienstleistern
- Flexible Arbeitszeit- und Beschäftigungsmodelle
- Abstimmung der Mitarbeiterdisposition auf die Lastverläufe der Gepäckprozesse und Verbesserung des Planungssystems
- Erstellung eines Zeitplans für ein umfassendes Reengineering



► Beschaffungs- und Finanzierungsstrategien ermöglichen die Flexibilisierung sowie die Abschreibungs- und Betriebskostenoptimierung des Anlagevermögens

Hebel für eine Optimierung sind:

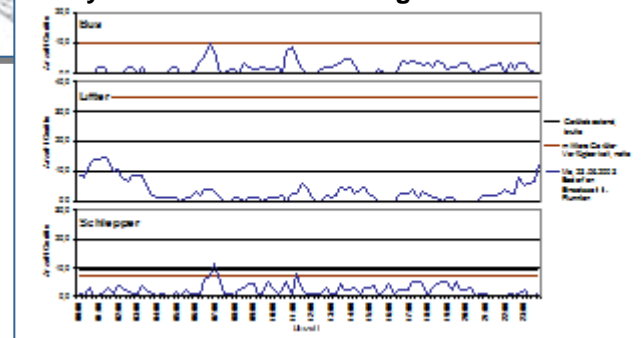
- Flughafeninfrastruktur: Wege, Flächen, Lager- und Umschlageneinrichtungen, Fördertechnik, Terminal
- Fuhrpark: Abfertigungsgeräte, Vorfeld-Fahrzeuge, sonstiger technischer Fuhrpark
- Optimierung des Geräte- und Winterdienstes
- Definition von Beschaffungs- und Finanzierungsstrategien (z.B. Sale-and-Lease-Back-Konzepte)
- Bewertung von Auslastung und Verfügbarkeit sowie Benchmark von Preis, Kosten und Verfügbarkeit
- Facility Management, Finanzierungs- und Nutzungskonzepte



Analyse der Infrastruktur



Analyse der Geräteauslastung



- ▶ Für Werkstätten und Servicebereiche ist eine Ausdehnung des Leistungsangebots auf den externen Markt zu prüfen
- ▶ Mittels optimaler Wartungsstrategien können die Gerätekosten gesenkt sowie die Auslastung und Lebensdauer gesteigert werden

Hebel für eine Optimierung sind:

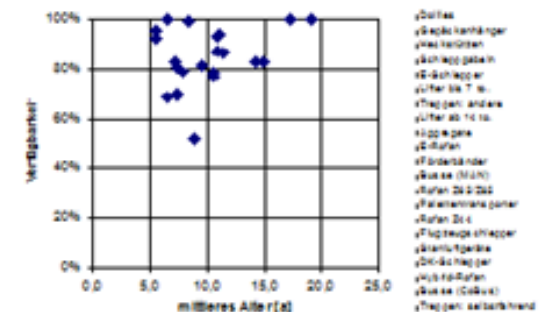
- Prozesse in Werkstatt, Technik und Service-Bereichen: Abläufe, Schnittstellen, Produktivität, Kosten
- Definition von Wartungs- und Instandhaltungsstrategien
- Verbesserung der Prozesse und IT-Systeme für Wartung und Instandhaltung
- Modernes Fuhrparkmanagement, Berücksichtigung der Life-Cycle-Costs
- Arbeitszeitmodelle, Beschäftigungsmodelle sowie Dienstleistereinsatz (Make-or-Buy) und -auswahl
- Benchmark von Kosten, Qualität, Service und Verfügbarkeit
- Geschäftsfeldentwicklung und Produktgestaltung



Analyse der Betriebskosten

Nr.	Gerätegruppe	Bestand	mitt. Alter	mitt. Mo. Betriebs- stunde	mitt. Mo. ULV	mitt. Uptime (%)
1	Aggregat	3	10,1	8,2	3,1%	
2	Wärmepumpe	18	10,0	1,0%	3,4%	
3	Druckmesser	19	10,4	1,1%	5,8%	
4	Stiftlötl	10	11,4		2,5%	
5	Wärmepumpe	1	1,7		3,0%	
6	Wärmepumpe	6	7,7		7,5%	
7	Wärmepumpe	1	14,0	1,8	5,3%	
8	Schmelze	1	8,0		8,4%	
9	Wärmepumpe	1	14,0	1,0%	4,0%	

Analyse der Geräteverfügbarkeiten



► **Die Unternehmensorganisation ist Grundlage für eine strategische Ausrichtung auf Wirtschaftlichkeit und Investitionskraft. Wesentlicher Erfolgsfaktor für Reorganisationsprojekte ist die Befähigung der Führungskräfte zur Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen.**

Hebel für eine Optimierung sind:

- Prozessorientierte Aufbauorganisation
- Entwicklung einer Profit- und Cost-Center-Organisation
- Bildung von Corporate- und Service-Centern sowie Prüfung von Outsourcingpotenzialen
- Mitarbeitermotivation, Anreiz- und Zielsysteme, Vergütungsmodelle
- Personalbeurteilung mit Hilfe des Insights®-Potentialanalyseverfahrens
- Coaching von Führungskräften (Entwicklung individueller Führungsstrategien, Motivation und Leistung in der Projektgruppe, Moderationstechniken, Methoden der Projektleitung und -steuerung, Gesprächsführung und Konfliktmanagement, individuelles Zeitmanagement etc.)
- Unterstützung beim Personal-Recruiting
- Interimsmanagement



Organisationsanalyse



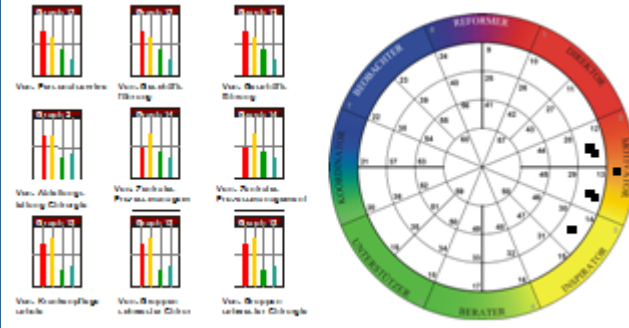
Stärken:

- Regelmäßige, strukturelle Abstimmungen zwischen Abteilungs- und Bereichsleitenden sowie Führungskräften
- Führungskraft delegieren durch Fachkompetenz und Erfahrungswissen
- Schaffung geeigneter, individueller Handlungsgrundlagen aus Abteilungs- und Funktionsleistungen im Tagesgeschäft

Verbesserungsbedarf:

- Abteilungsübergreifende Zielsetzung nicht ausreichend etabliert
- ungenügende Prozessorientierung der Organisation
- Funktion, Struktur, Personalplan

Bewertung von Mitarbeiter-Qualifikationen



- **Der Erfolg von Veränderungsmaßnahmen hängt wesentlich von dauerhaften Einstellungs- und Verhaltensänderungen der Mitarbeiter ab. Ein externer Change Manager unterstützt die Führungskräfte dabei, ein Klima der Bereitschaft für Veränderung und positiver Mitwirkung zu erzeugen.**

Hebel für eine Optimierung sind:

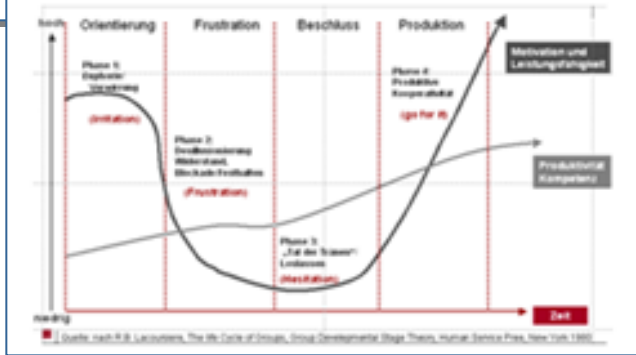
- Planung und Umsetzung einer sinnvollen Kommunikations- und Beteiligungsstrategie
- Definition von Key-Performance-Indikatoren sowie weiteren Mess- und Steuerungsgrößen
- Beteiligung von Arbeitnehmervertretungen
- Zielfindung, Zielvereinbarung und Zielcontrolling
- Training und Coaching von Führungskräften und Mitarbeitern in Veränderungsprozessen
- Aufbau eines Projektbüros mit Multi-Projekt-Management und konsequentem Projekt-Controlling und -Reporting
- Krisenintervention und Eskalationsmanagement



Projekt-Management



Change-Management



► Die Zufriedenheit unserer Kunden sowie deren Unternehmenswertsteigerung sind zentrale Leitlinien unseres Handelns



Dr. Karl-Rudolf Rupprecht

Senior Vice President
Hub Management Frankfurt
Deutsche Lufthansa AG,
Frankfurt am Main

++ 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“

► Für uns ist Erfolg die Anerkennung von Leistung



Peter Schmitz

Vorstand Operations
Fraport AG,
Frankfurt am Main

++ Als Dienstleister stehen wir als Fraport AG in einem sehr engen Verhältnis zu unseren Airline-Kunden. Die Zuverlässigkeit, Flexibilität, Transparenz und Wirtschaftlichkeit der gemeinsamen, eng verzahnten Wertschöpfungsprozesse am internationalen Mega-Hub Frankfurt ist sowohl für unsere Kunden als auch für uns erfolgsentscheidend im globalen Wettbewerb. Visality ist es gelungen, die gemeinsam mit Fraport- und Kundenvertretern besetzten Teams auf ein gemeinsames Zielsystem und auf gelebte Systempartnerschaft auszurichten. Mit der von Visality eingebrachten Realisierungsstärke, Methoden- und Projektmanagementkompetenz ist es uns gelungen, den zuvor gemeinsam entwickelten Masterplan erfolgreich umzusetzen. Hierfür entscheidend waren, neben dem profunden Insider-Know-how der Visality-Berater in der Aviation-Branche, auch ihre Fähigkeiten als Moderatoren und Coaches. Die gemeinsam erzielten, nachhaltigen Performanceverbesserungen belegen dies eindrucksvoll. ++

„Cooperation for Connectivity“



Karl-Heinz Köpfler

Vorstand Operations
Lufthansa Cargo AG

++ Die Lufthansa Cargo AG gehört zu den weltweit größten Frachtfluggesellschaften. Um weiterhin als Top-Qualitätsanbieter am Markt agieren zu können, müssen die komplexen Handlingprozesse zwischen Lufthansa Cargo und ihren Systempartnern effektiv gestaltet und effizient gesteuert werden. Das Visality-Team hat uns in einem unternehmensübergreifenden Projekt bei der Entwicklung des strategischen Zielbilds für Systempartnerschaften, bei der Analyse und Reorganisation der Handlingprozesse sowie bei der Implementierung eines KPI-Systems der Prozessperformance maßgeblich und sehr erfolgreich unterstützt. Erfolgsfaktoren waren insbesondere das Know-how im Luftfrachtgeschäft und den Cargo-Handlingprozessen, die methodischen Kompetenzen und die kommunikativen Fähigkeiten des Visality-Teams.

Durch die enge Zusammenarbeit mit unseren Führungskräften und Mitarbeitern gelang es Visality, eine hohe Akzeptanz auf allen Ebenen zu erzielen. Durch das Projekt hat sich unsere Prozessqualität in der Systempartnerschaft am Hub Frankfurt/Main spürbar verbessert, was unsere Marktposition dauerhaft stärkt.++



Andreas Döpfer

Leiter Station Frankfurt
Deutsche Lufthansa AG,
Frankfurt am Main

++ 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. ++



Oliver Wagner

Bereichsleiter Direct Services
Deutsche Lufthansa AG,
Frankfurt am Main

++ Die Deutsche Lufthansa AG zählt zu den weltweit größten Fluggesellschaften und ist führendes Mitglied der Star Alliance. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und die führende Position auszubauen, muss sich die Lufthansa kontinuierlich mit dem Markt- und Wettbewerbsumfeld sowie den Wünschen und dem Verhalten der Kunden auseinandersetzen. Gerade auf den dezentralen Strecken, d.h. im Point-to-Point-Verkehr, befindet sich Lufthansa im direkten Wettbewerb mit Hybrid- und Low-Cost-Carriern. Die Markenversprechen und Qualitätsmerkmale der Lufthansa sind immer wieder mit den wirtschaftlichen Anforderungen, den Marktgegebenheiten sowie den erforderlichen Vorleistungen für die Hub-Verkehre gesamthaft abzugleichen.

Visality hat Lufthansa maßgeblich dabei unterstützt, Kostensenkungspotenziale für alle Bodenprozesse zu identifizieren, umfassend zu bewerten und erschließbar zu machen. Auf Basis des detaillierten und praxisnahen Ground-Handling-Fachwissens von Visality sowie mittels Vor-Ort-Analysen, Gesprächen mit Dienstleistern sowie in Abstimmungen mit unseren Fachexperten wurde ein umfassender Maßnahmenplan erarbeitet, der auf die weltweiten Lufthansa-Stationen übertragbar ist, signifikante Kostensenkungspotenziale ausweist und die Basis für die Potenzialrealisierung darstellt. Den Beratern von Visality ist es zudem gelungen, bisher nicht quantifizierbare Maßnahmenwirkungen (z.B. bzgl. der Produktqualität und Kundenconvenience) bewertbar zu machen und damit dem Management eine umfassende und transparente Entscheidungsgrundlage zu liefern. ++



Rolf-Dieter Gettert

Leiter Flugzeugabfertigung und
Gepäckservice FRA SO
Deutsche Lufthansa AG



Jérôme Konn-Kruse

Leiter Gepäckinfrastruktur und
Gepäckservice BVD-IG
Fraport AG

++ Die komplexen logistischen Prozesse an einem Hub-Airport wie Frankfurt unterliegen vielfältigen, teilweise unplanbaren Einflussfaktoren und Rahmenbedingungen. Die Qualität und Effizienz der logistischen Wertschöpfungsketten wird durch das optimierte Zusammenspiel aller beteiligten Unternehmen bestimmt, welches am Gesamtprozess und den Anforderungen des Endkunden ausgerichtet sein muss.

In einem gemeinsamen Projekt von Lufthansa und Fraport wurden alle Prozesse und Rahmenbedingungen des Gepäckhandlings einer Analyse und Reorganisation unterzogen. Expertenteams aus allen beteiligten Bereichen erarbeiteten unter Leitung und Mitarbeit von Visality zahlreiche Maßnahmen auf strategischer, planerischer, dispositiver und operativer Ebene, die zu einem nachhaltigen Masterplan konsolidiert und anschließend realisiert wurden. Visality als fachlicher Berater und Innovationstreiber, als Moderator und Projektsteuerer sowie auch als neutraler Gutachter und Treuhänder war ein wesentlicher Erfolgsgarant des Projektes. Im Ergebnis wurde eine Reduzierung der Fehlerrate um weit über 50% realisiert.

Die Sicherung der Nachhaltigkeit in den erreichten Erfolgen auch nach Projektende gelang durch die Einrichtung eines dauerhaft agierenden, unternehmensübergreifenden Performance-Teams. Dieses stellt die Umsetzung bestehender und die Entwicklung neuer Maßnahmen sicher und ist mittlerweile eine feste Institution für alle Gepäck-Aktivitäten und -Fragestellung am Flughafen Frankfurt geworden. Unser gemeinsames Projekt wurde sowohl intern auf allen Ebenen als auch von externen Experten als höchst erfolgreich bewertet. ++



Michael Müller

Leiter Geschäftsbereich
Bodenverkehrsdienste
Fraport AG

++ Die Fraport AG gehört international zu den führenden Unternehmen im Airport-Business und betreibt mit dem Flughafen Frankfurt am Main eines der bedeutendsten Luftverkehrsdrehkreuze der Welt. Der Bodenverkehrsdienst (BVD) der Fraport am Standort Frankfurt agiert in einem Marktumfeld mit stetig steigendem Kostendruck sowie immer differenzierter werdenden Kundenanforderungen. Zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des BVDs ist die Umsetzung von prozess- und organisationsbezogenen Best-Practices sowie das Erreichen von Qualitätsführerschaft im Ground-Handling-Geschäft unabdingbar.

Der BVD der Fraport AG hat mit Unterstützung durch Visality ein Projekt durchgeführt, in welchem gemeinsam strategische Handlungsfelder und Potenziale zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit identifiziert und bewertet wurden. In enger Abstimmung mit unseren Fachexperten und dank des ausgeprägten Know-hows des Visality-Teams in allen relevanten BVD-, Airport- und Kunden-Prozessen wurden strategische Konzepte und Maßnahmen zur Reorganisation wesentlicher Leistungs-, Steuerungs- und Planungsprozesse sowie des Innovationsmanagements des BVDs erarbeitet. Auf dieser ausgezeichneten Basis kann die Umsetzungsplanung und Realisierung durch unsere eigenen Führungs- und Fachkräfte erfolgen. ++



Daniel Mugler

Leiter Verkauf & Sonder-
dienste Station Frankfurt
Deutsche Lufthansa AG,
Frankfurt am Main

++ Visality verstand es, die überwiegend unplanbaren Ereignisse und Abläufe im Betreuungsdienst transparent und messbar zu machen. Aus den so gewonnenen Erkenntnissen wurden in enger Zusammenarbeit mit den Experten aus unserem Haus sechs konkrete Handlungsfelder abgeleitet, von denen zwei bereits während der Projektphase getestet und anschließend in den Regelbetrieb überführt werden konnten. Die noch ausstehenden Optimierungen, die wichtige Basis für die zukünftige Einführung von Handheld-Geräten sind, wurden von Visality mit konkreten Anforderungen und Maßnahmen ergänzt.

Die Geschwindigkeit, mit der Visality sich in das komplexe und sensible Thema eingearbeitet hat, die angenehme Zusammenarbeit im gemeinsamen Projektteam sowie die klare und effiziente Vorgehensweise und die Bereitschaft kurzfristig auch umfangreiche arbeitsintensive Analysen bis in die Details vorzunehmen (statt oberflächlichen Pauschalaussagen) waren aus unserer Sicht die Grundlagen für dieses erfolgreich abgeschlossene Projekt. ++



Jutta Zimbrich

Leiterin Training und Ausbildungs-
management, QSH PE/B
Deutsche Lufthansa AG
Frankfurt am Main

++ Als Trainings- und Ausbildungsabteilung der Deutschen Lufthansa AG entwickeln, vermarkten und organisieren wir praxisnahe Trainingslösungen für die Aviationbranche im Bereich Groundservice und Vertrieb für unsere weltweiten Kunden innerhalb des Konzerns als auch für Partner-Airlines und Kunden im Drittmarktgeschäft. Als kompetenter Berater im Bildungsbereich und durch unsere individuelle Kundenorientierung erhöhen wir Wirtschaftlichkeit, Qualität und Kundennutzen unserer Auftraggeber. Für eine weltweite Abwicklung dieser Leistungen sind effiziente Prozesse, klare Strukturen sowie eine professionelle IT-Unterstützung erforderlich.

Mit Hilfe von Visality haben wir unsere Strategie komplett überarbeitet und darauf aufbauend die Prozesse und Aufgabenverantwortlichkeiten sowie die Struktur unserer Abteilung reorganisiert, um den Anforderungen einer weltweiten Organisation und Vermarktung unserer Produkte gerecht zu werden. Gemeinsam mit Visality wurden die Anpassungsbedarfe an unser IT-System und dessen Schnittstellen ermittelt und von Visality in Form eines funktionalen Lastenheftes aufbereitet.

Die besondere Stärke bei der Gestaltung von Unternehmensstrategien, die hohe IT- und Prozesskompetenz sowie die Kreativität und Kommunikationsstärke von Visality haben insbesondere in der Verzahnung von Strategie, Prozess und IT zu einer einheitlichen Struktur wesentlich zum Erfolg beigetragen.++



Oliver Wagner

Bereichsleiter Direct Services
Deutsche Lufthansa AG,
Frankfurt am Main

++ Für Hub-Flughäfen sind das intelligente Management der Umsteigeströme von Passagieren und die präventive Reaktion auf mögliche Unregelmäßigkeiten wesentliche Erfolgsfaktoren mit gleichzeitig hoher Endkundenwahrnehmung.

Daher ist das Wissen über die Wirksamkeit und die Prozesskosten unserer zahlreichen Services – wie Umbuchungen noch vor Reisebeginn, Gastinformationen während des Zubringerfluges oder Arrival Services bei Ankunft am Hub – essentiell für eine optimale Disposition dieser sogenannten Irreg-Fälle.

Visality hat in diesem äußerst komplexen Projekt die Basis unserer oft schwierigen Einzelfall-Entscheidungen unter Einbindung aller beteiligter Bereiche untersucht und u.a. durch den Prototypen eines servicespezifischen Nutzenbewertungs-Tools hohe Transparenz geschaffen.

Der gemeinsam mit Visality neu gestaltete bereichsübergreifende Workflow, mit optimaler Verteilung der Kapazitäten auf Front- und Backoffice-Bereiche, bewirkt im Ergebnis eine spürbare Entlastung des Hubs und verbessert signifikant die Qualität und Produktivität der Gastdisposition bei gleichzeitiger Senkung unserer Prozesskosten. ++



Sören Stark

Geschäftsführer

Lufthansa Technik Logistik GmbH

++ Für die Lufthansa Technik Logistik als strategischen Logistik-Partner des weltweit führenden Maintenance, Repair and Overhaul-Providers Lufthansa Technik ist die Optimierung von Werft- und Werkstättenversorgungsvorgängen von zentraler Bedeutung.

In sehr kurzer Zeit hat Visality sämtliche internen Transportvorgänge an den Standorten Frankfurt/Main und Hamburg analysiert und auf Kostensenkungspotentiale hin untersucht. Im Ergebnis wurde ein umfassendes Reorganisationskonzept erstellt, das sowohl die organisatorische Konsolidierung als auch die Reorganisation der Dienstleisterstruktur beinhaltet. Dieses Konzept wird es uns zukünftig erlauben, die Transport-Herstellkosten deutlich zu senken - bei gleichzeitiger Performanceerhöhung. Die Unterstützung der Transportdisposition durch ein leistungsfähiges und innovatives IT-Tool bildet dabei die Basis für exakt auf die Bedarfstermine unserer Kunden ausgerichtete Transportprozesse.

In einem fachlich breit gefächerten Projekt hat Visality von der physischen Transportoptimierung bis zur Gestaltung einer effizienten Ablauf- und Aufbauorganisation hervorragende Ergebnisse geliefert, so dass wir auch zukünftig gerne auf die Unterstützung von Visality zurückkommen werden. ++



Volker Zintel

Leiter Airport Security Management
Fraport AG

++ Die Fraport AG ist einer der weltweit führenden Anbieter von Airport-Infrastruktur und -Dienstleistungen und betreibt unter anderem den Flughafen Frankfurt/Main. Eine Kernaufgabe unseres täglichen Betriebes ist die Kontrolle von abfliegenden Passagieren und ihres Handgepäcks zur Gewährleistung der Sicherheit. Dabei liegt die Herausforderung in der gleichzeitigen Erfüllung von gesetzlichen Standards, Airlineanforderungen und Passagierbedürfnissen. Nur durch effektive und effiziente Sicherheitsprozesse können eine optimale Systemsteuerung, Infrastrukturauslastung und hohe Kundenzufriedenheit gewährleistet werden, ohne unnötige Mehraufwände zu generieren. Das gemeinsam mit Visality bearbeitete Projekt hat hier einen entscheidenden Beitrag zur nachhaltigen Verbesserung von Performance und Qualität der Security-Prozesse geleistet, was sich unter anderem in verkürzten Wartezeiten, verbesserter Kundenorientierung und der erfolgreichen Implementierung innovativer Services widerspiegelt.

Visality hat uns durch sein fundiertes Know-how im Bereich Airport-Security sowie im Projekt- und Changemanagement begeistert.++



Alexander Stern

Geschäftsführer

Lufthansa LEOS GmbH

++ Als spezialisierter Dienstleister unter dem Dach der Lufthansa wird von der Lufthansa LEOS außergewöhnliche Qualität und Flexibilität erwartet. Dies trifft für alle unsere Dienstleistungen wie Instandhaltung, Reparatur oder Personentransport ebenso zu wie für das Flugzeug-Schleppen, welches wegen seiner unmittelbaren Pünktlichkeitsrelevanz von besonderer Wichtigkeit für die Airlines ist. Visality hat eine äußerst pragmatische und kompakte Vorgehensweise entwickelt, Aviation-Dienstleister innerhalb kürzester Zeit intensiv zu untersuchen, Schwachstellen zu identifizieren und spezifische Handlungsfelder und Maßnahmen zur Steigerung von Wirtschaftlichkeit und Qualität abzuleiten. Wir profitierten hierbei von den umfassenden Kenntnissen der Visality-Berater in den Aviation-Prozessen sowie von ihren Fähigkeiten, sich gleichermaßen mit der Geschäftsführung wie auch mit operativen Mitarbeitern auf Augenhöhe auszutauschen. Aus dem Audit ergaben sich für uns sehr nutzenstiftende Ergebnisse, die uns überzeugt haben, sofort nach Ergebnisübergabe mit Visality ein Umsetzungsprojekt mit dem Fokus auf Mitarbeiterereinsatzplanung und -steuerung zu starten. In diesem Rahmen entwickelte und implementierte Visality gemeinsam mit den späteren Anwendern ein einfach zu bedienendes Mitarbeiterbedarfsplanungs-Tool, welches die spezifischen Anforderungen am Flughafen hervorragend abbildet und uns eine signifikante Verbesserung der Planungsprozesse und -qualität ermöglicht. ++



Wolfgang Müller

Bereichsleiter Verkehr, Prokurist
Flughafen Stuttgart GmbH,
Stuttgart

++ Der Aviation-Markt unterliegt einem extremen Wettbewerbs- und Umstrukturierungsdruck. Um langfristig unternehmerisch erfolgreich zu sein, müssen sowohl Prozesse als auch Strukturen völlig neu gestaltet werden. Visality hat uns bei unserem strategischen Projekt zur Reorganisation der Abläufe und Zuständigkeiten im Bodenverkehrsdienst entscheidend unterstützt und konnte bereits während der Projektlaufzeit erste Optimierungen umsetzen. Durch Ausgliederung von Leistungen und Personal an eine Tochtergesellschaft und die Neugestaltung des Bereiches Gepäckdienst konnten erhebliche Einsparpotenziale sofort realisiert werden. Die enge Einbindung des Betriebsrates sowie das professionelle Projektmanagement und die sehr gute inhaltliche Unterstützung des interdisziplinären Projektteams durch Visality waren die wesentlichen Erfolgsfaktoren des Projektes. Wir sind mit den Beratungsleistungen des Visality-Teams, dem guten Kosten-Nutzen-Verhältnis und den erzielten Ergebnissen mehr als zufrieden. ++



Michael Garvens

Vorsitzender der Geschäftsführung
Flughafen Köln/Bonn GmbH,
Köln

++ Das Visality-Team hat uns durch die Verknüpfung von Branchenexpertise, Methodenkompetenz, Praxisnähe und strategischem Denken überzeugt. Die Mitarbeiter von Visality erwarben sich sowohl in der Führungs- als auch in der operativen Ebene Akzeptanz und Anerkennung. Die erarbeiteten Optimierungsmaßnahmen führen zu signifikanten Kosteneinsparungen und Produktivitätssteigerungen und können unmittelbar umgesetzt werden. ++



Dr. Raoul Hille

Geschäftsführer

Flughafen Hannover Langenhagen,
Hannover

++ In den sensiblen Bereichen Vorfeldkontrolle und Verkehrszentrale, die am Flughafen Hannover derzeit in Zusammenarbeit mit der Deutschen Flugsicherung betrieben werden, hat die Visality auf Basis einer fundierten Prozessanalyse eine Entscheidungsvorlage für ein zukunftsfähiges Betriebskonzept entwickelt. Visality hat uns im Rahmen des Projektes durch seine Fachkenntnis und das stringente Vorgehen überzeugt.

Das Konzept ist für uns nicht nur durch die realisierbaren Einsparungen wertvoll, sondern vor allem durch die bei allen Interessengruppen erzielte Akzeptanz der Lösung.

Wir werden unmittelbar in die Umsetzung der Vorschläge gehen und hierbei sowie für weitere Fragestellungen jederzeit gern wieder mit der Visality Consulting zusammenarbeiten. ++



Maria Anna Muller

Geschäftsführerin
Flughafen Rostock-Laage
Güstrow GmbH

++ Der Flughafen Rostock-Laage entwickelt sich vom Regional- zum Verkehrsflughafen mit internationaler Anbindung und ist damit ein wichtiger Wachstumsmotor für die Ostsee-Region. Um für diesen Transformationsprozess die optimalen Rahmenbedingungen in Bezug auf Organisation, Sicherheit und Prozesse zu schaffen, hat Visality zusammen mit dem Management-Team des Flughafens sämtliche Aviation-Leistungsbereiche, das Sicherheitsmanagementsystem sowie die Organisation einer intensiven Analyse unterzogen. Das Team von Visality hat vorhandene Verbesserungspotenziale konsequent identifiziert und es verstanden, die erforderlichen Maßnahmen in einer unmittelbar umsetzbaren Form aufzuzeigen.

Diese sehr guten Ergebnisse konnten nur erzielt werden, weil es dem Team von Visality, nicht zuletzt wegen seiner ausgewiesenen Expertise im Aviation- und Flughafenbereich, sofort gelang, eine offene, vorbehaltlose und konstruktive Arbeitsatmosphäre zu schaffen, in der sich Führungskräfte und operative Mitarbeiter gleichermaßen einbringen konnten. ++



Burkhard Feuge

Geschäftsführer
Terminal 2 Betriebsgesellschaft mbH
& Co. oHG
Flughafen München



Florian Fischer

Geschäftsführer
Terminal 2 Betriebsgesellschaft mbH
& Co. oHG
Flughafen München

++ Als Hub-Flughafen müssen wir uns täglich neu dem stark von den Spitzenlasten bestimmten Aufkommen an Flugereignissen, Passagieren, Gepäck und Fracht sowie höchsten Anforderungen der Airline-Kunden an die Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit der Abfertigungsprozesse stellen. Die infrastrukturellen Ressourcen unseres Terminals stoßen dabei in den Peaks bereits an die Kapazitätsgrenzen, immer wieder werden diese auch überschritten.

Mit Hilfe von Visality ist es uns gelungen, die vorhandene Infrastruktur durch optimierte Planungs-, Steuerungs- und Leistungsprozesse signifikant besser auszulasten und die Kapazitätsüberschreitungen erfolgreich zu meistern. Diese Maßnahmen erhöhen zusätzlich unsere zeitliche Flexibilität bis zum Beginn der aufwändigen und teuren Investitionen zur Erweiterungen der Infrastruktur. Dies schafft finanzielle Freiräume und fördert die Wachstums- und Zukunftsfähigkeit des Hubs München.

Insbesondere schätzen wir am Visality-Team die detaillierte Fachkompetenz in den Aviation-Wertschöpfungsketten, die konsequente Projektsteuerung sowie die Fähigkeit, ein komplexes, unternehmensübergreifendes Gemeinschaftsprojekt zu von allen Seiten getragenen Ergebnissen zu führen. Visality hat maßgeblich zum Erfolg des Projektes beigetragen. ++



Wolfgang Hammerstädt

Ehem. Director Ground Handling Services
Flughafen München GmbH,
München

++ Für einen nachhaltigen Veränderungsprozess bedarf es mehr als nur Analysen und Konzepte. Mit Visality hatten wir einen Berater im Hause, der sowohl die Entwicklung von Strategien und Best-Practice-Konzepten beherrscht als auch Detailwissen zur Aviationbranche und den Leistungsprozessen am Airport mitbringt. Darüber hinaus besitzt das Visality-Team die Fähigkeit, neue Prozesse in der erforderlichen Zeit und Qualität zu implementieren sowie die operativen und administrativen Mitarbeiter zu schulen und zu motivieren. Mit dem Projekt wurde eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Reorganisation des Bodenverkehrsdienstes geschaffen. Die Arbeit mit Visality ist mehr als nur Beratung mit Fachkompetenz: ein wertsteigerndes Erlebnis. ++



Oliver Widmann

Leiter Commercial Airport Relations,
Flughafen München;
Deutsche Lufthansa AG
(ehem. Geschäftsleitung
Terminal 2 Betriebsgesellschaft
mbH & Co oHG, München)

++ Zur strategischen Sicherung unserer Wettbewerbsfähigkeit als wichtiger Hub im internationalen Luftverkehr haben wir die Flugzeugabfertigung einer detaillierten Analyse und Reorganisation durch Visality unterziehen lassen. In enger Abstimmung mit Management, Fachkräften und unseren Haupt-Kunden konnte Visality erhebliche Potenziale zur Effizienzsteigerung durch Prozessinnovation nachweisen und den Weg zu einer optimalen Ausrichtung auf die zukünftigen Kundenanforderungen konkret aufzeigen. Das Visality-Team hat auf allen Ebenen durch Fachkompetenz und Moderationsfähigkeit überzeugt. ++



Dr. Dieter Nirschl

Vorsitzender der Geschäftsführung
Hapag-Lloyd Fluggesellschaft mbH,
TUifly

++ Die TUifly-Maintenance erbringt hochwertige Dienstleistungen in der Line- und Base-Maintenance für eigene und fremde Flugzeuge. Unser von hoher Saisonalität und intensivem Wettbewerbsdruck geprägtes Geschäft erfordert zur Abwicklung eine hocheffiziente Logistik. Daher haben wir gemeinsam mit Visality unsere Ablauforganisation und unsere Aufbauorganisation neu gestaltet und von einer Funktions- zu einer Prozessorientierung überführt.

Mit dem erstellten Konzept werden alle Prozesse im Order-, Warehouse-, Material- und Transport-Management optimiert und die Basis für einen Ausbau unserer Wettbewerbsposition durch exzellente MRO-Logistikprozesse gelegt.

Visality hat mit fundiertem Branchenwissen in kürzester Zeit Analysen von großer Detailtiefe erarbeitet und ein Konzept für optimale Teileverfügbarkeit und Kundenzufriedenheit zu signifikant gesenkten Logistikkosten entwickelt. Aufgrund der sehr guten, vertrauensvollen Zusammenarbeit und der hohen Projektmanagement-Kompetenz haben wir Visality mit der Umsetzung dieses innovativen Konzeptes beauftragt. ++



Markus Bunk

Geschäftsführer

Flughafen Dortmund GmbH

++ Zur Steigerung der Attraktivität unseres Airport-Standortes für Fluggäste, Airlines und Unternehmen in einem stark umkämpften Marktumfeld verfolgen wir ein Zielsystem, welches u.a. auf wirtschaftliches Wachstum, sinnvolle infrastrukturelle Kapazitätserweiterungen sowie ein positives Serviceempfinden des Fluggasts abzielt. Dies bedingt die nachhaltige Eliminierung von prozessualen und infrastrukturellen Kapazitätsengpässen.

Gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Visality haben wir den Handlungsbedarf im Bereich der Sicherheitskontrollstellen erkannt und ein gemeinsames Projekt durchgeführt. Dabei ist es den Beratern von Visality nicht nur gelungen, die baulichen Rahmenbedingungen optimal in das Lösungskonzept zu integrieren, sondern auch rechtliche und wirtschaftliche Anforderungen sowie die Einbindung der relevanten Mitarbeiter, Mitarbeitervertreter und Behörden erfolgreich zu berücksichtigen. Simulationen von Szenarien der Verkehrsentwicklung und der Verkehrsstruktur erzeugten eine transparente und belastbare Entscheidungsbasis. Erfolgsfaktoren der Berater des Visality-Teams waren das spezifische Prozess- und Projekt-Know-how im Flughafenumfeld, speziell im Bereich Luftsicherheit, sowie ihre methodischen und kommunikativen Kompetenzen.

Unmittelbar nach Projektende wurde das erarbeitete Konzept in die Umsetzung überführt. Die bereits vorgesehenen kapazitiven Erweiterungsmöglichkeiten bieten ausreichend Potenzial zur Abdeckung des erwarteten Wachstums der kommenden Jahre und können bei Bedarf kurzfristig realisiert werden. ++



Torsten Jüling

Teamleiter Business Development,
Aircargo, Marketing und
Öffentlichkeitsarbeit
Berliner Flughäfen GmbH

++ Die Implementierung einer neuen Infrastruktur stellt jeden Flughafenbetreiber vor große Herausforderungen. Neben den logistischen Anforderungen an die Passagier-, Gepäck- und Flugzeugabfertigung müssen auch die spezifischen Rahmenbedingungen der Wertschöpfungskette Luftfracht berücksichtigt werden.

Visality hat uns im Rahmen einer Alternativenbewertung zu Pufferung, Transport und Umschlag von Luftfracht in der Hochlaufphase des Hauptstadt-Airports BBI maßgeblich unterstützt. Durch die Aviationkompetenz und das ausgeprägte Know-how in der Wertschöpfungskette Luftfracht sowie die Expertise in der Standort- und Immobilienbewertung wurden logistische Anforderungen an die Infrastruktur schnell aufgenommen, die zur Verfügung stehenden Varianten anhand nachvollziehbarer Kriterien bewertet und im Ergebnis ein überzeugendes Umsetzungskonzept mit der Angabe aller notwendigen Realisierungsvoraussetzungen erarbeitet. Das Visality-Team hat uns durch Fach- und Methodenkompetenz sowie den erforderlichen Pragmatismus beeindruckt. ++

- ▶ Mit Visality gelingt die erfolgreiche Umsetzung und darüber hinaus die Erzeugung von großer Zufriedenheit auf allen Ebenen...



- ▶ **Visality hat seine Kunden bei der Entwicklung von Logistik-Strategien und -Konzepten erfolgreich begleitet, die dann von der Bundesvereinigung Logistik (BVL) in den Jahren 2002 bis 2008 ausgezeichnet wurden**

Sieger und Platzierte beim Deutschen Logistikpreis der BVL:

- 2002: Gildemeister AG und Metro AG 
- 2003: FESTO AG & Co. KG 
- 2004: Würth GmbH & Co. KG (2. Platz)
- 2005: Kühne + Nagel International AG 
- 2006: keine Bewerbung unterstützt
- 2007: Duisburger Hafen AG (2. Platz)
- 2008: Deutsche Lufthansa AG und Fraport AG 

GILDEMEISTER

METRO AG

FESTO



KUEHNE+NAGEL



► **Erfolgreiche Visionäre sind die wahren Realisten**



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



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

Visality Consulting GmbH
Fasanenstraße 5
10623 Berlin
Deutschland

Tel.: +49 (0) 30 81 45 23 910

Fax: +49 (0) 30 81 45 23 9710

E-Mail: info@visality.de

www.visality.de



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



Dr. Frank Raspel
+49 (0) 172 30 79 679
frank.raspel@visality.de



Beratungsfelder:

- Corporate Strategy
- Performance Assessment
- Outsourcing & Tender Management
- Logistics Strategy
- Processes & IT
- Project Management & Implementation