

Visality-Aviation-Studie 2010: Effizientes Kunden-, Prozess- und Ressourcenmanagement bei Aviation-Dienstleistern

Benchmarking-Studie unter europäischen Aviation-Dienstleistern zeigt deutlichen Handlungsbedarf in den Bereichen Kunden-, Prozess- und Ressourcenmanagement auf

Visality Consulting GmbH hat die Aviation-Studie 2010 mit dem Thema „Effizientes Kunden-, Prozess- und Ressourcenmanagement bei Aviation-Dienstleistern“ veröffentlicht. In ihrer 3. Aviation-Studie hat Visality den Schwerpunkt auf die detaillierte Analyse der Strategien, Prozesse, Methoden und Tools in den Bereichen Kunden- und Prozessmanagement sowie Ressourcenplanung und Einsatzsteuerung gelegt.

Auf Basis einer umfangreichen Befragung zahlreicher Aviation-Dienstleister verschiedener Größe, Struktur und Eigentümerschaft aus den Bereichen Ramp-, Cargo- und Passenger-Services ist eine umfassende Benchmarking-Studie entstanden, in der die Ausgangslage, die aktuellen Rahmenbedingungen sowie die jüngsten Entwicklungen im europäischen Aviation-Markt anhand von zahlreichen Auswertungen beschrieben werden. Aus den Angaben der Unternehmen zu ihren Initiativen und Planungen werden Schwachstellen und Handlungsbedarfe abgeleitet, für die im Rahmen der Studie Lösungsoptionen und Best-Practice-Prozesse aufgezeigt werden.

Die Visality-Aviation-Studie 2010 ist zum Preis von 299,- EUR/ Ex. (zzgl. MwSt) zu beziehen bei:

Visality Consulting GmbH
Fasanenstraße 5
D - 10623 Berlin

Telefon: +49 (0)30 - 814 523 910
Telefax: +49 (0)30 - 814 523 9710
E-Mail: info@visality.de

Details:

Verstärkt durch die wirtschaftliche Krise im Jahr 2009 und den damit verbundenen Einbrüchen in den Verkehrszahlen, müssen sich Aviation-Dienstleister, Flughafenbetreiber und Airlines intensiv mit ihrer Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit auseinandersetzen. Hierbei bieten das Kunden- und Prozessmanagement sowie die Planung und Steuerung der eingesetzten Mitarbeiter-, Geräte- und Infrastruktur-Ressourcen erhebliches Potenzial für die Dienstleister, kurzfristig Prozesskostensenkungen zu realisieren sowie Kundenbeziehungen und Marktanteile zu sichern bzw. weiter auszubauen.

Die Studie zeigt, dass sich die Dienstleister in den systematisch aufeinander aufbauenden Bereichen Kunden-, Performance- und Ressourcenmanagement (vgl. Abbildung 1) viel stärker mit den Kunden verzahnen müssen, um die zukünftigen Anforderungen an Qualität, Service und Produktivität erfüllen zu können. Dies ist insbesondere deshalb wichtig, weil als klarer Markttrend zu erkennen ist, dass durchschnittliche Leistungen zu mittleren Preisen zunehmend von entweder einfachen und preiswerten oder hochwertigen und mit Premium-Preisen versehenen Dienstleistungen verdrängt werden. Dies zeigt, dass das universelle Pauschalprodukt zukünftig mehr und mehr kundenindividuellen Dienstleistungspaketen weichen wird. Dennoch arbeiten heute noch zwei Drittel der Dienstleister ausschließlich auf Basis einer pauschalen Preisfestlegung (vgl. Abbildung 2).

Ein weiteres wesentliches Ergebnis der Studie ist die bei den Dienstleistern noch immer vorherrschende unzureichende Prozesstransparenz, welche eine wichtige Schwachstelle auf dem

Weg zu einer effizienten Prozessgestaltung und -steuerung darstellt. Ausreichende Transparenz setzt das umfassende Nachhalten von Pünktlichkeit, Qualität und Informationsversorgung für alle Teilprozesse voraus. In einigen Dienstleistungsbereichen ist der Umfang der Datenverfügbarkeit äußerst gering. Auch der Automatisierungsgrad bei der Erfassung steuerungsrelevanter Daten birgt in nahezu allen untersuchten Bereichen erhebliches Verbesserungspotenzial (vgl. Abbildung 3).

Ziel des Ressourcenmanagements muss aufgrund der im Aviation-Bereich vorherrschenden Rahmenbedingungen ein Maximum an Produktivität und Flexibilität sein. Um den oftmals durch ausgeprägte Last-Peaks und Last-Täler gekennzeichneten Kapazitätsbedarfskurven bedarfsgerecht Personal-Ressourcen gegenüberstellen zu können, sind möglichst flexible Dienstplanungs-, Arbeitszeit- und Vergütungsmodelle erforderlich. Im Rahmen der Untersuchung wird deutlich, in welchen Bereichen hier die größten Nachholbedarfe vorliegen, und über welche Flexibilität die Dienstleister heute bereits verfügen (vgl. Abbildung 4).

Auch das Equipment an Fahrzeugen und Abfertigungsgeräten stellt einen wesentlichen Kostenblock dar, den Aviation-Dienstleister zur Sicherung ihrer Zukunfts- und Wettbewerbsfähigkeit verstärkt bearbeiten müssen. Moderne Beschaffungsstrategien unterstützen eine kostenoptimale Verfügbarkeit des Equipments, werden aber von den befragten Unternehmen, auch im Vergleich zu Logistik-Unternehmen außerhalb der Aviation-Branche, bisher nur selten genutzt. Eigentum ist noch immer die am weitesten verbreitete Finanzierungsart (vgl. Abbildung 5).

In der Visality-Aviation-Studie 2010 werden die erhobenen Daten detailliert analysiert und kommentiert, in spezifische Handlungsbedarfe für die Unternehmen der Aviation-Dienstleistungsbranche überführt und anhand konkreter Beispiele Vorgehensweisen für die wesentlichsten Optimierungsansätze aufgezeigt. Dies sind zum Beispiel:

- Produkt- und Preisgestaltung
- Dienstplanungs- und Schichtmodelle
- Dispositionsparameter
- Equipmentmanagement

Die Visality Consulting GmbH ist ein in Berlin ansässiges Beratungsunternehmen, welches Strategien und Prozesse für Unternehmen aus Industrie, Logistik- und Verkehrsdienstleistung gestaltet. Visality unterstützt die Aviation-Branche seit Jahren erfolgreich bei der strategischen Ausrichtung sowie bei der Prozess- und Strukturoptimierung zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und zur Realisierung von Optimierungspotenzialen, und zählt zahlreiche europäische Flughäfen, Aviation-Dienstleister und Airlines zu ihren Kunden. Weitere Informationen zum Unternehmen sowie über die Kompetenzfelder und Referenzen von Visality finden Sie unter www.visality.de.

Abbildung 1: Wesentliche Faktoren effizienter Prozesse bei Aviation-Dienstleistern

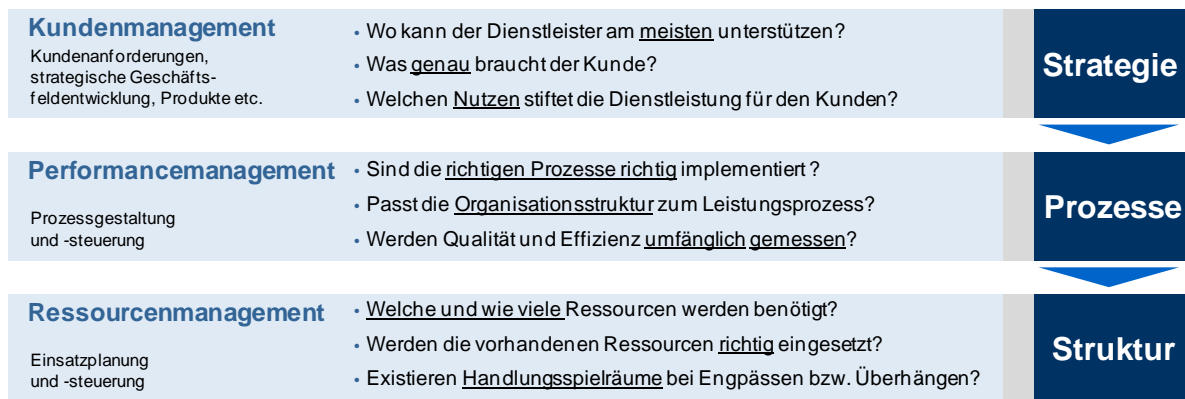


Abbildung 2: Kundenindividuelle Preisfestlegung

Wie erfolgt Ihre Preisfestlegung in Abhängigkeit von den vom Kunden beauftragten Leistungsbestandteilen?

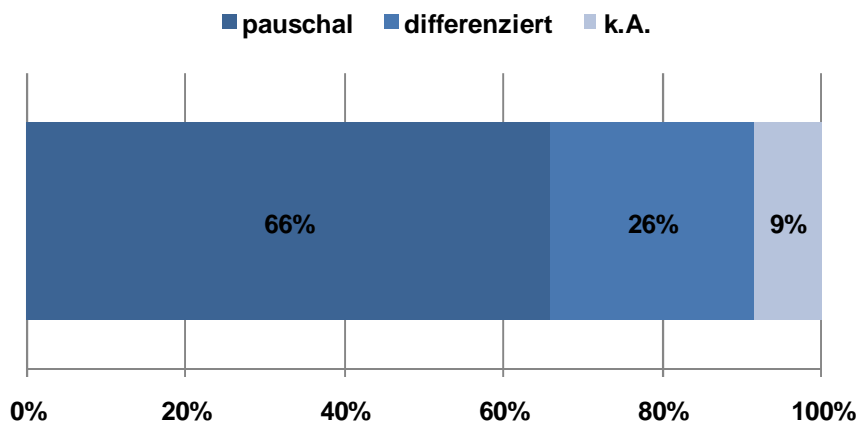


Abbildung 3: Erfassung von Prozess-Statusmeldungen

Erfolgt eine Erfassung von Prozess-Statusmeldungen zur Messung der Prozessqualität?

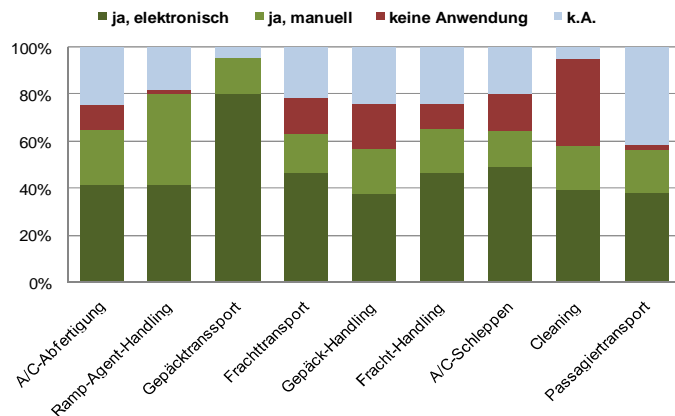


Abbildung 4: Flexibilität aufgrund kürzester Schichtlängen

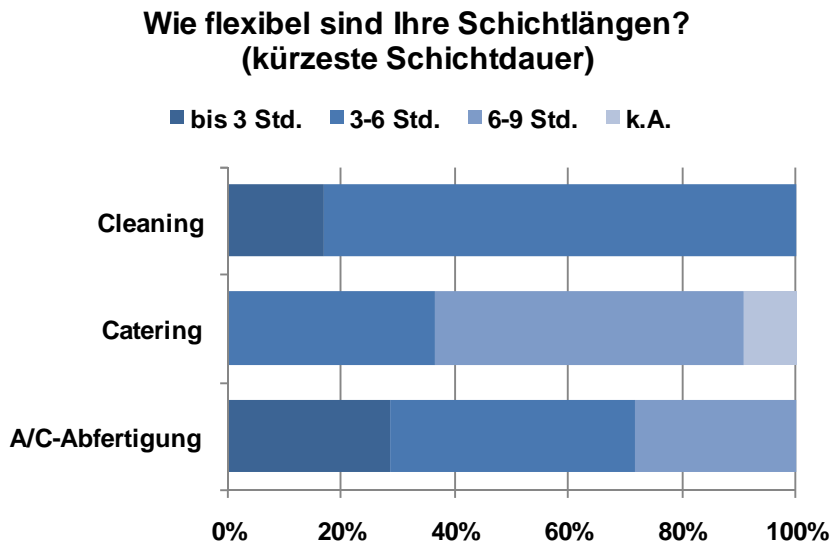


Abbildung 5: Finanzierungsmodelle für Abfertigungsequipment

