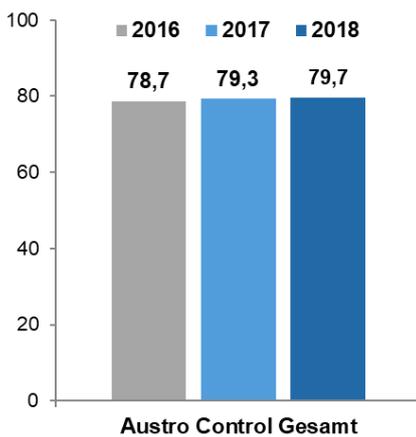


Das hohe Niveau der Kundenzufriedenheit konnte 2018 gehalten werden

Wir sind ständig bemüht die Services für unsere Kunden zu optimieren und zu verbessern. Dazu ist das unmittelbare Feedback von entscheidender Bedeutung. Im Folgenden finden Sie einen kurzen Überblick über die Ergebnisse der Befragung sowie Informationen zu den gesetzten Maßnahmen.

Die gesetzten Maßnahmen greifen!

Das insgesamt hohe Zufriedenheitsniveau unserer Kunden konnte 2018 in fast allen Bereichen gehalten und teilweise gesteigert werden. Dies ist der regen Teilnahme unserer Kunden/innen an der Online-Befragung, die seit 2012 vom IFES, Institut für empirische Sozialforschung GmbH, durchgeführt wird, zu verdanken. 2018 haben insgesamt 1.825 an der laufenden Umfrage teilgenommen.



Nach international anerkannten Benchmarks ist ein Performance Index (PI) von 79,7 Punkten ein nahezu ausgezeichneter Wert. Die Kunden sind mit den Leistungen der Austro Control sehr zufrieden und stellen uns ein gutes Zeugnis aus.

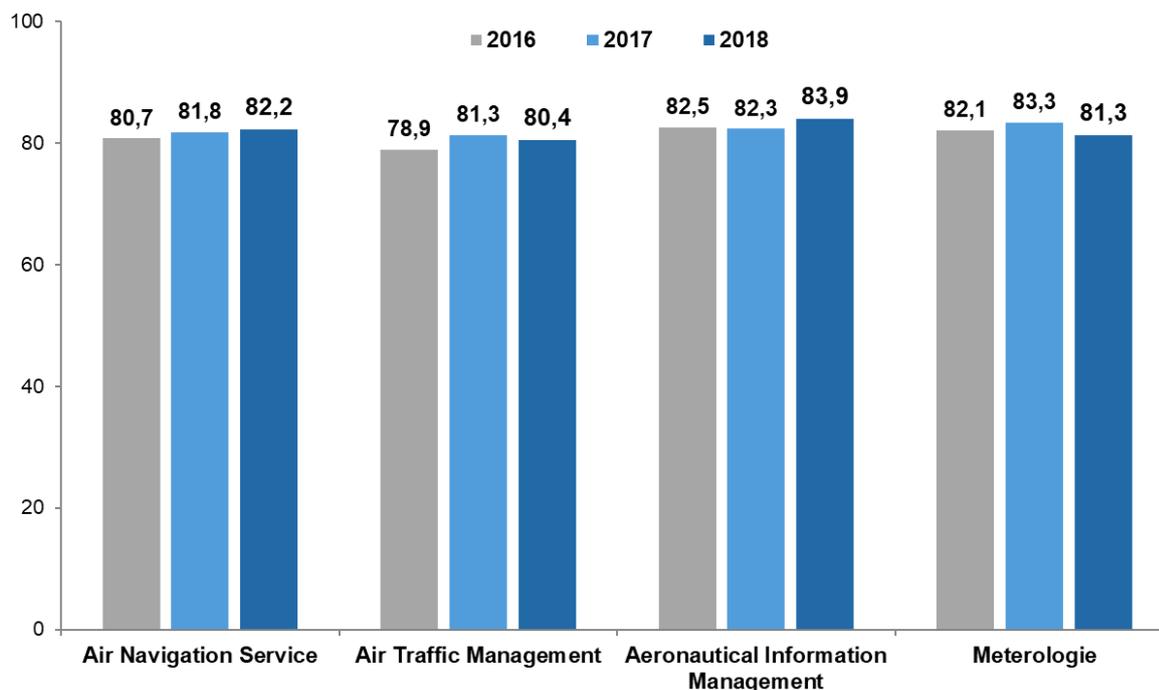
PI Benchmarks

100 Punkte Max
> 80 ausgezeichnet
75 - 80 sehr gut
65 - 74 gut
55 - 64 mäßig
< 55 kritisch

Senden Sie uns Ihr Feedback über die Adresse customer.relations@austrocontrol.at

Wir bedanken uns für die zahlreichen Inputs und Rückmeldungen zu den unterschiedlichsten Themen! Bitte zögern Sie nicht, uns jederzeit Ihr Feedback an customer.relations@austrocontrol.at zu übermitteln.

Detailergebnisse und Verbesserungsmaßnahmen im Bereich Air Navigation Services (ANS)



Homebriefing-System

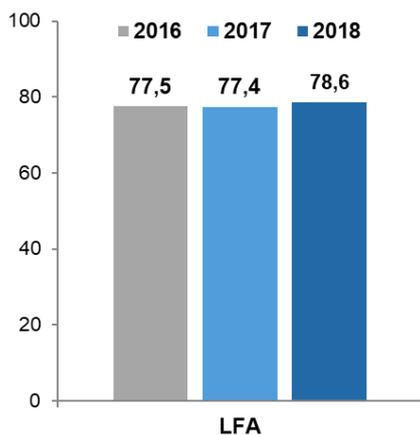
Im November 2017 wurde das neue komplett überarbeitete Homebriefing System in Betrieb genommen. Die neuen Funktionen und das neue Design finden nach mehr als einem Jahr im Betrieb großen Gefallen bei den Kunden.

Das System wird nun auch auf mobilen Geräten einwandfrei dargestellt und bedarf keiner zusätzlichen APP. Insbesondere die Übersichtlichkeit und Navigation werden von den Nutzern gelobt. Die vielmals kritisierte fehlende NOTAM-Filterung, die auf neue Beine gestellt wurde, wird von den Kunden sehr gut bewertet. Das Service steht kostenfrei zur Verfügung.

Interaktive Onlinekarte VFR Austria

Seit heuer steht die interaktive Onlinekarte VFR Austria zur Verfügung. Der Abruf erfolgt über den Webbrowser Ihres PCs oder mobilen Geräts (Tablet, Mobiltelefon,...). Die neue Onlinekarte beinhaltet grundsätzlich Informationen, die in der Luftfahrkarte ICAO – 1:500.000 innerhalb von Österreich dargestellt werden. Darüber hinaus können u.a. auch Gebiete für Luftsport und Erholungsaktivitäten, zeitweilige Luftraumbeschränkungsgebiete, Höhenmessereinstellregionen („Altimeter Setting Areas“), Modellflugplätze, alle im Luftfahrthandbuch Österreich verlautbarten Luftfahrthindernisse sowie georeferenzierte Sichtflugverfahren für einzelne Flugplätze visualisiert werden.

Detailergebnisse und Verbesserungsmaßnahmen im Bereich Luftfahrtagentur (LFA)



In der Luftfahrtagentur (LFA) konnte die Kundenzufriedenheit leicht gesteigert werden. Die Ausweitung der Zeiten, zu denen man anrufen kann, wird von den Kunden äußerst positiv bewertet. Insbesondere die fachliche Kompetenz wird hervorgehoben.

Die Abwicklung von Anträgen sowie die Unterstützung und Informationen zu einem Anliegen erfahren aktuell bessere Bewertungen.

Unter der zentralen Nummer **05 1703 7111** kann von **Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr sowie 13:00 Uhr bis 15:00 Uhr** über eine Menüführung der zuständige Sachbearbeiter für unbemannte Luftfahrzeuge direkt angewählt werden. Damit können Antragsteller ihre jeweiligen Anliegen noch effizienter abwickeln.

051703 – 7111 - 1	für allgemeine Anfragen
051703 - 7111 - 2	für Fragen betreffend genereller Bewilligungen
051703 - 7111 - 3	für Fragen betreffend Verlängerungen von bestehenden Bewilligungen
051703 - 7111 - 4	für Fragen betreffend Einzelbewilligungen

Außerhalb der telefonischen Servicezeiten richten Sie Ihr Anliegen gerne per E-Mail an:

uLFZ@austrocontrol.at