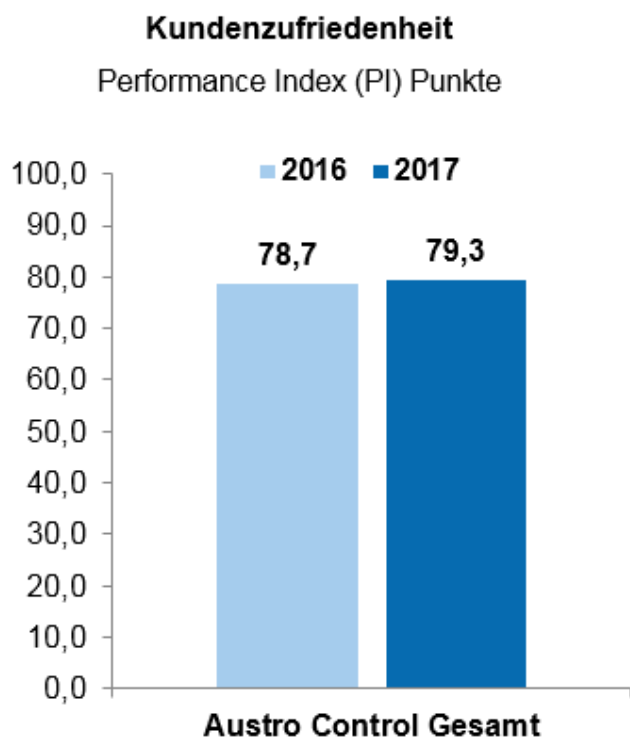


Die Kundenzufriedenheit konnte 2017 auf sehr gutem Niveau gehalten werden

Wir arbeiten laufend an der Verbesserung unserer Services. Mit dieser Kundeninformation informieren wir Sie über die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen und über ausgewählte Verbesserungsmaßnahmen, die im Gange sind oder bereits umgesetzt wurden.

Die gesetzten Maßnahmen greifen!

Die **Kundenzufriedenheit** konnte 2017 in fast allen Bereichen **gesteigert** werden und bewegt sich insgesamt auf sehr hohem Niveau. Dies ist auch der regen Teilnahme unserer Kunden/innen an der Online-Befragung, die seit 2012 vom IFES, Institut für empirische Sozialforschung, abgewickelt wird, zu verdanken. Im Jahr 2017 haben insgesamt 1.512 Personen unsere Fragen beantwortet.

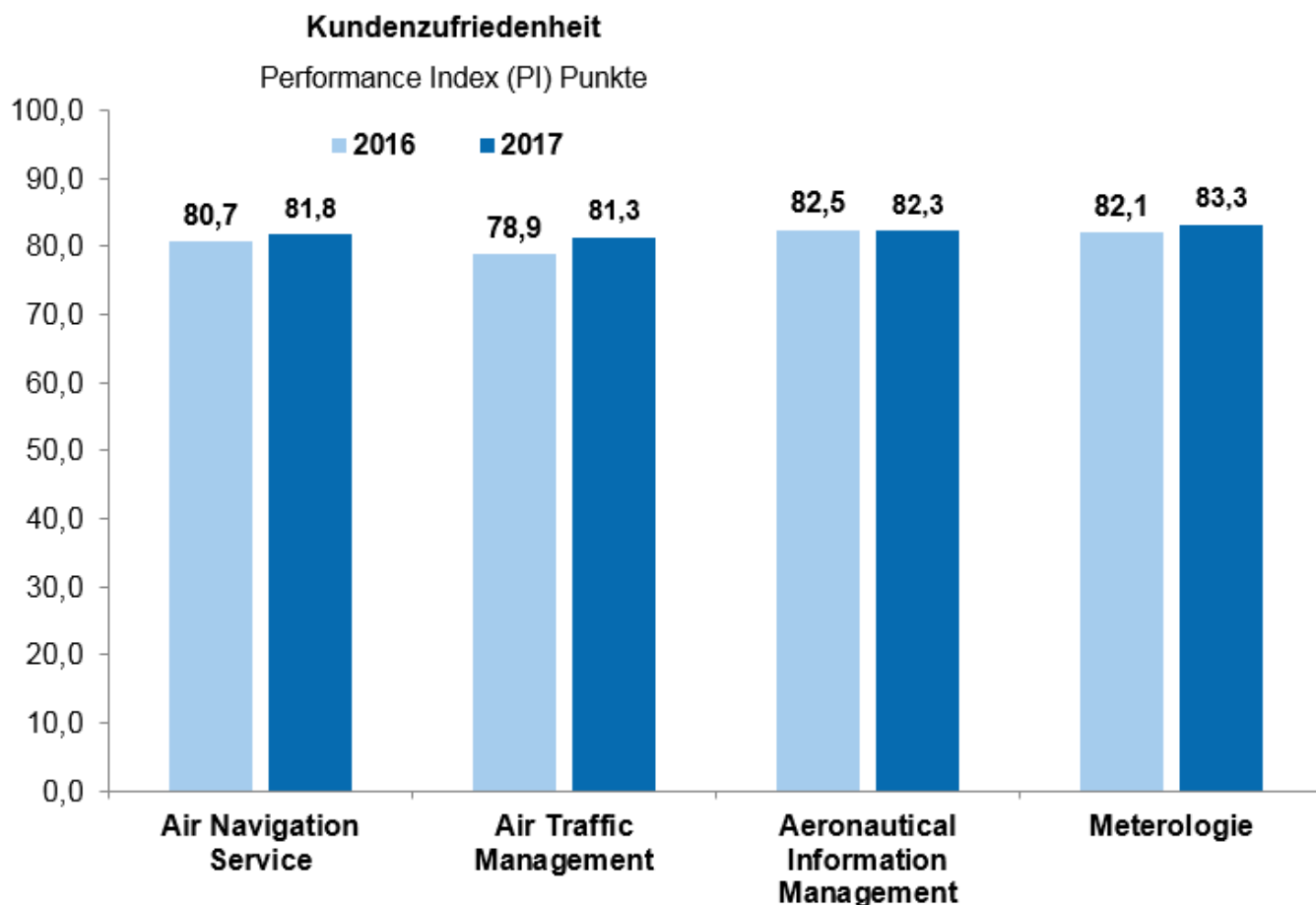


Nach der angewandten Methode vom IFES Institut für Marktforschung ist ein Ergebnis >75 Punkte ein sehr gutes Ergebnis. Die Kunden sind mit den Leistungen der Austro Control weiterhin sehr zufrieden.

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

Wir bedanken uns für die zahlreichen Inputs und Rückmeldungen zu unterschiedlichen Themen!

Bitte zögern Sie nicht, uns jederzeit Ihr Feedback an customer.relations@austrocontrol.at zu übermitteln.



Homebriefing-System

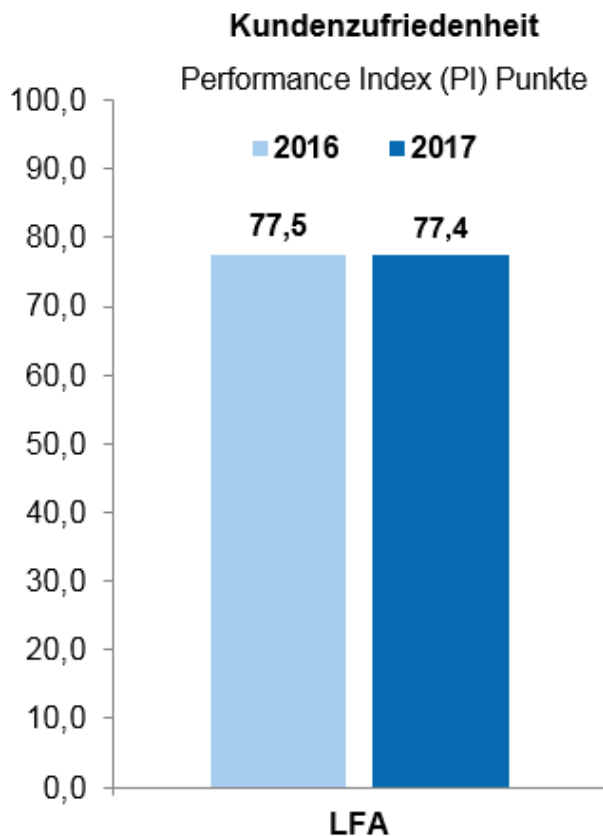
Austro Control implementierte am 13. November 2017 das neue Homebriefing-System, das einen umfassenden Relaunch erfahren hat. Mit einem neuen Design und zahlreichen neuen Funktionalitäten ging das System online.

Die Kundinnen und Kunden profitieren nun von einer optimierten Benutzerführung, erweiterten grafischen Bedienelementen und vielen zusätzlichen Funktionalitäten wie zB der Version für mobile Endgeräte. Vor allem die Verbesserung der Übersichtlichkeit/Navigation stand als oft genannter Kundenwunsch im Fokus, ebenso wie die NOTAM Filterung. Das Service umfasst zukünftig Flüge innerhalb Österreichs sowie Flüge mit Startort in Österreich und deren Folgeflugpläne. Das Service steht nun kostenfrei zur Verfügung.

Meteorologie – Sonderbefragung Flugwetter-User

Im Bereich der Meteorologie wurde eine Kundenbefragung aller Benutzer der Flugwetterseite www.austrocontrol.at/flugwetter/ durchgeführt. Es wurden insgesamt 3 Kategorien erhoben, Motorflug, Thermikflug und Ballon. Rund die Hälfte der Kunden nutzt das Flugwetter mehrmals pro Woche – Thermikflieger und Ballonfahrer haben eine etwas häufigere Nutzungsfrequenz. Insgesamt werden das Angebot und die Qualität von www.austrocontrol.at/flugwetter überwiegend sehr gut bewertet.

Detailergebnisse und Verbesserungsmaßnahmen im Bereich Luftfahrtagentur (LFA)



Neue Durchwahl für den Bereich unbemannte Luftfahrzeuge

Für Anliegen im Zusammenhang mit unbemannten Luftfahrzeugen wurde eine Rufnummer eingerichtet, die seit Februar 2018 aktiv ist.

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 Antragssteller 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 können Sie Ihr Anliegen gerne per E-Mail an uLFZ@austrocontrol.at übermitteln.