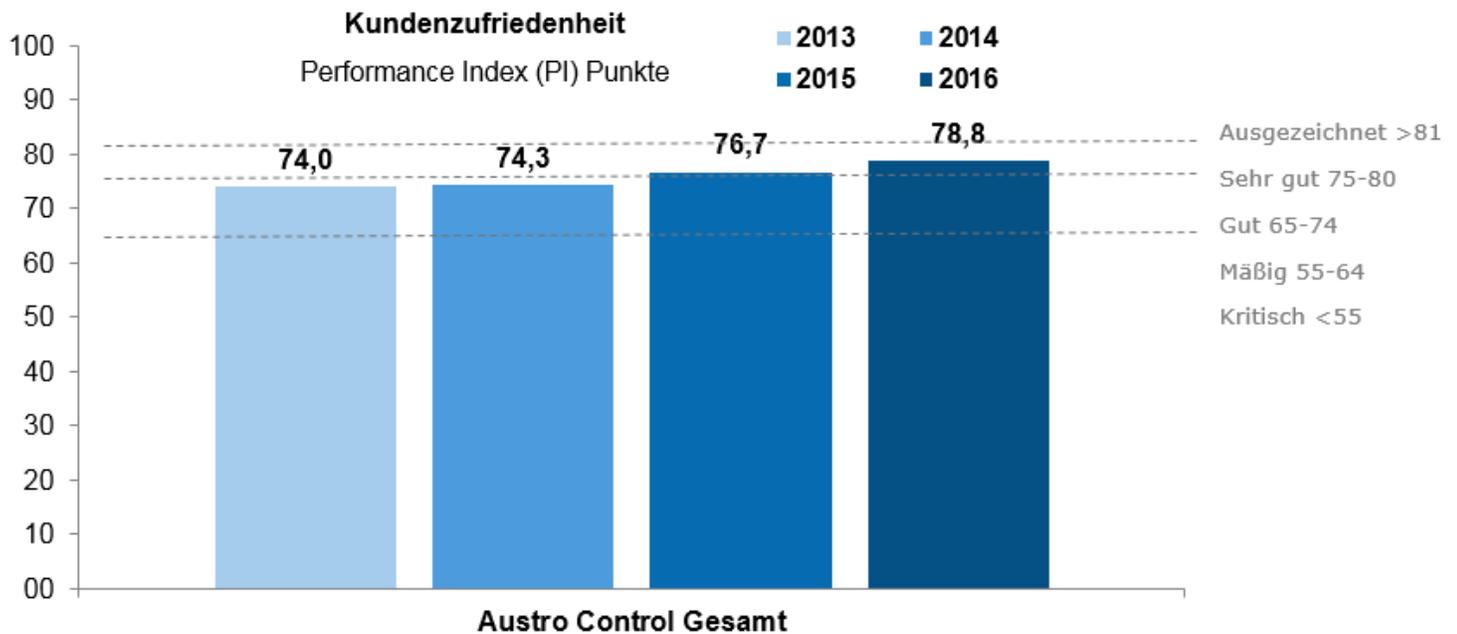


Die Kundenzufriedenheit konnte 2016 auf einem sehr guten Niveau gehalten werden

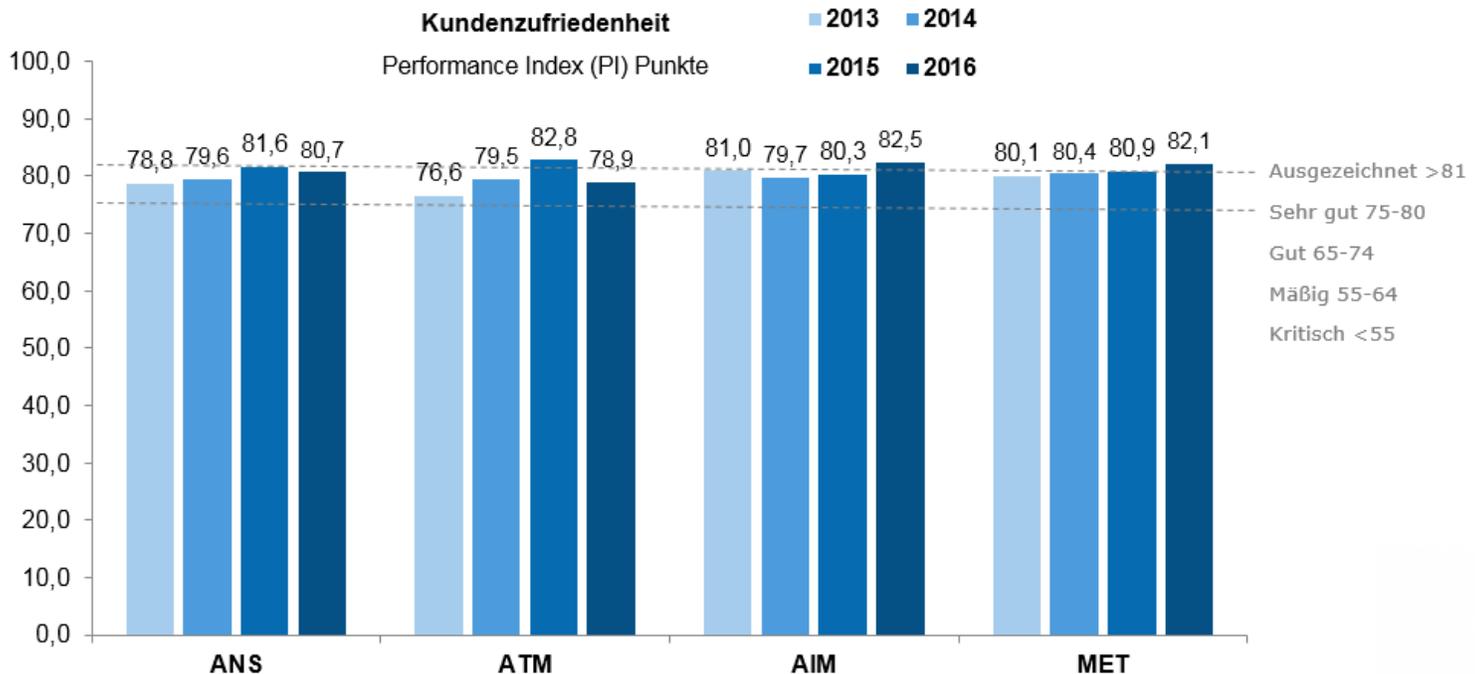
Die gesetzten Maßnahmen greifen!

Die **Kundenzufriedenheit** konnte 2016 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 2016 haben insgesamt 1.205 Personen unsere Fragen beantwortet.



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

Detailergebnisse und Verbesserungsmaßnahmen im Bereich Air Navigation Services (ANS)



Home- und Selfbriefingsystem

Austro Control arbeitet gemeinsam mit dem Industriepartner mit Hochdruck an der Optimierung des zukünftigen Systems. Vor allem die Übersichtlichkeit/Navigation steht als oft genannter Kundenwunsch im Fokus.

Luftfahrtkarte - ICAO 1:500 000 - nun im PDF Format erhältlich

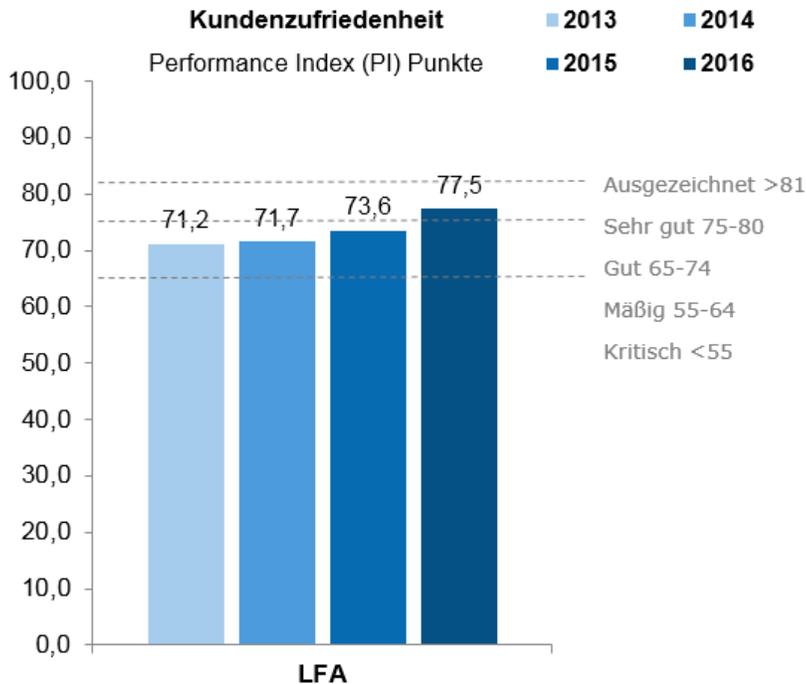
Das neue Produkt „Digitale Version der Luftfahrtkarte – ICAO 1:500.000“ ist nun auf der Webseite der Austro Control verfügbar. Der Download der PDF-Dateien der Vorder- und Rückseite der digitalen ICAO-Karte und die Verwendung für nicht-kommerzielle Zwecke sind kostenlos.

Selbstverständlich können sie die Luftfahrtkarte - ICAO 1:500.000 in Papierform weiterhin über unseren Vertriebspartner (Bürodienstleistungen Mag. Thomas Giehser, Zieglergasse 4, 1070 Wien; siehe auch AIC A 2/17) beziehen. [Hier gelangen Sie zum Download.](#)

Meteorologie – neue Flugwetter Seite

Im Bereich der Meteorologie wurde eine eigene Flugwetterseite eingerichtet, welche unter www.austrocontrol.at/flugwetter/ in neuem Design nun alle wichtigen Informationen beinhaltet.

Detailergebnisse und Verbesserungsmaßnahmen im Bereich Luftfahrtagentur (LFA)



Telefonische Erreichbarkeit Luftfahrtagentur – Abteilung Lizenzierung / Parteienverkehrszeiten

Aufgrund des Kundenfeedbacks wurde die telefonische Erreichbarkeit der Pilotenlizenzierung ausgeweitet. Seit 1.3.2016 steht Ihnen nun das Team von **Montag bis Freitag, 08:00 – 12:00 und 13:00 – 15:00 Uhr** für Anfragen zur Verfügung.

Sie erreichen die Lizenzierung, je nach Thema, unter folgenden Durchwahlen, mit der seit 1. Mai 2016 neuen Durchwahl für die Light Aircraft Pilot Licence (LAPL):

051703 - 7002	für Verlängerungen und Erneuerungen
051703 - 7003	für ATPL Ausstellungen, Musterberechtigungen für Luftfahrzeuge und bei Fragen zum Flugdienstberater
051703 - 7004	für Helikopter Angelegenheiten
051703 - 7005	für MPL Ausstellungen und Erteilung von Lehrberechtigungen
051703 - 7006	für PPL Ausstellungen und IR Eintragungen
051703 - 7007	für CPL Ausstellungen und Anerkennungsscheine
051703 - 7008 NEU!!!	für LAPL Ausstellungen, Erweiterung von Kunstflug, Schleppflug und Sichtnachtflug

Bei Anfragen außerhalb unserer Servicezeiten senden Sie bitte ein E-Mail an piloten@astrocontrol.at. Auch die Parteienverkehrszeiten, und damit die Möglichkeit zur persönlichen Vorsprache am Schalter der Pilotenlizenzierung, wurden auf **Montag bis Freitag, 08:00 – 12:00 und 13:00 – 15:00 Uhr** ausgeweitet.

Unbemannte Luftfahrzeuge

Seit Mai 2016 wurde erstmals auch in dieser Kundengruppe eine Kundenzufriedenheitsanalyse durchgeführt. Gesamt kann im Jahr ein gutes Ergebnis mit 72,8 PI Punkten erreicht werden.

Formulare

Sämtliche Formulare werden aktuell gehalten. Im E-Mail Newsletter **Austro Control News** informieren wir darüber, welche Formulare aktualisiert bzw. neu veröffentlicht wurden, womit wir einem oftmals genannten Verbesserungsvorschlag unserer Kunden nachkommen.

Customer Response Management System

Das Projekt „Customer Response Management System“ wurde umgesetzt und ein neues Tool zur Beantwortung von Kundenanfragen per E-Mail eingeführt. Nun können wir rascher auf Kunden E-Mails reagieren. Anfragen oder Anträge seitens der Kunden können über die für Kundenanfragen publizierten Postfächer, wie beispielsweise ais.lowww@austrocontrol.at, piloten@austrocontrol.at, flugschulen@austrocontrol.at, warte@austrocontrol.at, airworthiness@austrocontrol.at, etc. nun schneller und zielgerichteter abgearbeitet werden. Die Anfragenbearbeitung wird für den Kunden transparenter, da der Eingang der Anfrage mit einer automatischen Rückmeldung bestätigt wird.

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.