

Ausgabe 1 – 2016

transmission

Das Magazin der DFS Deutsche Flugsicherung GmbH

Frischer Wind im Old Tower

Das britische DFS-Tochterunternehmen Air Navigation Solutions Ltd.

Ausbildungsstandort mit Aussicht auf mehr

In Kaufbeuren übernimmt die DFS die militärische Flugsicherungsausbildung

Mit vereinter Kraft voraus

Alles Wissenswerte über die A6-Allianz

Aufschwung

Die DFS-Gruppe wächst und verändert sich. Neue Töchter wie die britische ANS und Regionalbüros bringen frischen Elan in den Unternehmensmix.



Liebe Leserinnen und Leser,

der 1. März 2016 war ein wichtiges Datum in der Geschichte der deutschen Flugsicherung. An diesem Tag hat die Air Navigation Solutions Ltd. – ein Unternehmen der DFS-Gruppe – die Flugsicherungsdienstleistung am Londoner Flughafen Gatwick übernommen. Ein engagiertes Team aus erfahrenen DFS-Managern und britischen Mitarbeitern hat bewiesen, dass der große Dampfer DFS mit seinen Beibooten schnell, flexibel und wendig ist. Und dass Preis, Leistung und Qualität stimmen. Mit London-Gatwick hat die DFS-Gruppe ein wichtiges Standbein in Großbritanniens nicht-reguliertem Markt der Tower-Dienstleistungen.

Auch auf dem nationalen Markt hat die DFS einen Erfolg zu verzeichnen. Die Bundeswehr hat ihre Fluglotsenausbildung ausgelagert, und die DFS hat den Zuschlag erhalten, diese von 2017 an zu übernehmen. Die DFS-Tochter Kaufbeuren ATM Training GmbH wird den alten Ausbildungsstandort der Bundeswehr im Allgäu modernisieren. Unser Unternehmen steht seit jeher für eine Ausbildung auf höchstem Niveau und wir freuen uns, dass wir unsere große Erfahrung jetzt auch bei der Ausbildung der militärischen Lotsen einbringen können.

Das Drittgeschäft um alle preisfinanzierten Dienstleistungen ist eine wichtige Säule unseres Unternehmens und wir wollen es künftig noch weiter ausbauen. Unter anderem hat die Geschäftsleitung beschlossen, Regionalbüros in den Wachstumsmärkten in Nah- und Fernost zu gründen. Den Anfang macht unsere Dependence in Singapur, die seit Anfang des Jahres besteht. Weitere Regionalbüros in Peking und an einem Standort im Nahen Osten, der noch zu bestimmen ist, sollen folgen. Die Flugsicherungen in dieser Region müssen einen enormen Verkehrsanstieg bewältigen und wir können sie dabei mit Beratungsdienstleistungen und ausgeklügelten DFS-Systemen unterstützen.

Die DFS-Gruppe wächst und verändert sich. Die Aufgaben unseres Tochterunternehmens The Tower Company (TTC), die Flugsicherungsdienste an deutschen Regionalflughäfen erbringt, werden vom kommenden

Jahr an mit denen unseres Beratungsbereichs Aeronautical Solutions gebündelt. Wie diese neue DFS-Tochtergesellschaft heißen wird, steht zwar noch nicht fest. Doch sicher ist, dass wir mit dieser neuen Organisation unser Drittgeschäft weiter stärken werden. Der Luftraum in Deutschland ist einer der komplexesten und verkehrsreichsten weltweit. Wer hier gute Arbeit leistet, leistet überall gute Arbeit. Unsere Kunden profitieren davon und wir letztlich auch!

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen



Prof. Klaus-Dieter Scheurle
Vorsitzender der DFS-Geschäftsführung



Frischer Wind im Old Tower

S.4



Ausbildungsstandort mit
Aussicht auf mehr

S.12



Mit vereinter Kraft voraus

S.22

Air Navigation Solutions

4 Frischer Wind im Old Tower

Das DFS-Tochterunternehmen ANS ist neuer Flugsicherungsdienstleister in London-Gatwick.

7 „Wir brauchen ganz besondere Fluglotsen“

Interview mit zwei ANS-Managern über die Herausforderungen am zweitgrößten Londoner Airport.

Aeronautical Solutions

10 „Wir wollen vertrieblich angreifen“

Oliver Cristinetti gibt dem preisfinanzierten Geschäft der DFS neue Impulse.

12 Ausbildungsstandort mit Aussicht auf mehr

Ein neues DFS-Tochterunternehmen übernimmt die militärische Flugsicherungsausbildung.

16 Mess-Instrument

Die Stände der DFS-Gruppe sind auf Messen oft ein Publikumsmagnet.

18 Näher an den Tigerstaaten

Das erste Regionalbüro der DFS hat seinen Sitz in Singapur. Weitere Standorte folgen.

Single European Sky

19 Die Politikversteherin

Die Juristin Sabine Hornig vertritt die Interessen der DFS in Brüssel.

22 Mit vereinter Kraft voraus

Die A6-Allianz treibt die Modernisierung des europäischen Air Traffic Managements voran.

24 Top-Noten für Sicherheit

Die Ergebnisse der FABEC-weiten Kundenzufriedenheitsanalyse liegen vor.

Aus der DFS

26 DFS-Nachrichten



Frischer Wind im Old Tower

In nur 14 Monaten hat die DFS-Gruppe ein neues Unternehmen ins Leben gerufen. Die Air Navigation Solutions Ltd. (ANS) ist seit 1. März 2016 der Flugsicherungsdienstleister am Flughafen London-Gatwick. Der Wechsel vom bisherigen Anbieter zur ANS gilt als die größte Transition der Branche.



Die Old Tower Road in London-Gatwick führt zu einem abgelegenen Winkel des zweitgrößten Londoner Flughafens. Die schmale Straße windet sich mehrmals, bis an ihrem Ende ein alter Kontrollturm erscheint. Dieser Tower, gebaut rund zehn Jahre nach dem Zweiten Weltkrieg, ist der Firmensitz der DFS-Tochter Air Navigation Solutions Ltd., kurz ANS. Das Gebäude steht am Rande eines Rollweges, außerhalb des Sicherheitszauns, der das Flughafengelände umgibt. Von der alten Tower-Kanzel wurde einst der Flugverkehr in Gatwick kontrolliert. Heute befindet sich dort der Notfall-Tower, auf den die Fluglotsen ausweichen könnten, wenn der neue Tower ausfällt. In der Kanzel wirkt alles wie in einem Museum, doch unten im Büro- und Techniktrakt des Old Tower herrscht Start-up-Atmosphäre: Die Räume sind karg ausgestattet, die Mitarbeiter sehr beschäftigt. Es wird viel Tee getrunken und auch viel geschertzt. Very british.

Im größten Büro, das auch für Besprechungen genutzt wird, sitzt Werner Spier, Geschäftsführer der ANS. Spier ist gelernter Fluglotse, war 35 Jahre lang bei der DFS und hat dort zuletzt zwölf Jahre lang die Center-Niederlassung Bremen geleitet. Er ist nicht der einzige deutsche Mitarbeiter der britischen DFS-Tochter. Auch der Leiter des Technikbereichs, Sunjay Dussoye, hat einen deutschen Pass und war zuletzt an der Bremer Niederlassung Technik-Chef, bis er zur ANS nach London ging. Der Rest der Führungsmannschaft ist britisch. Alles erfahrene Manager, die zum Teil vorher bei der britischen Flugsicherungsorganisation NATS beschäftigt waren.

Bis März 2016 war NATS für die Flugsicherungsdienste in Gatwick zuständig. Nachdem der Eigentümer des Flughafens – das Investmentunternehmen Global Infrastructure Partners (GIP) – diese Dienste ausgeschrieben hatte, erhielt im Sommer 2014 die DFS-Gruppe den

Zuschlag. Damit hatte die DFS weniger als eineinhalb Jahre Zeit, um einen neuen Flugsicherungsanbieter zu gründen, der auch noch rechtzeitig von der Aufsichtsbehörde CAA zertifiziert werden musste. „Das war keine leichte Aufgabe“, sagt Spier. „Glücklicherweise konnten wir ein Team aus Experten zusammenstellen, das mit ganz viel Motivation und Engagement zur Sache ging.“ Der Wechsel von NATS zu ANS gilt als die bisher größte Transition der Flugsicherungsbranche.

Der Übergabe-Termin am 1. März 2016 verlief ohne Probleme ab, unbemerkt von den Nutzern. Unter den Augen von DFS-Geschäftsführer Prof. Klaus-Dieter Scheurle landete kurz nach Mitternacht das erste Flugzeug unter ANS-Kontrolle. Für zehn Jahre wird die ANS die Flugsicherungsdienste in Gatwick übernehmen. So lange ist die Vertragslaufzeit mit der Flughafengesellschaft Gatwick Airport Ltd. (GAL).

Der ANS stehen in den nächsten zwei Jahren per Arbeitnehmerüberlassung weiterhin NATS-Mitarbeiter zur Verfügung, die dafür sorgen, dass der Betrieb in Gatwick wie gewohnt abläuft, obwohl der neue Flugsicherungsdienstleister noch nicht genügend eigenes Personal hat. Diese derzeit 13 NATS-Fluglotsen werden nach und nach durch neue ANS-Lotsen ersetzt. Zurzeit hat die britische DFS-Tochter rund 80 Mitarbeiter. Dazu gehören neben dem Management, den Fluglotsen und den Verwaltungsangestellten auch Lotsen-Assistenten und Ingenieure.

Die erste Bewährungsprobe für ANS wird im Sommer kommen. Von Mitte Juli bis Mitte September verzeichnet der Flughafen traditionell sein höchstes Verkehrsaufkommen. Spier rechnet damit, dass in diesem Jahr an 70 Tagen jeweils mehr als 900 Flugbewegungen stattfinden werden. Das sind zu Spitzenzeiten knapp 60 Starts und Landungen pro Stunde. Das wäre der verkehrsreichste Sommer der Geschichte

des Flughafens. 2015 gab es an 40 Tagen mehr als 900 Flugbewegungen. Die Fluglotsen in Gatwick müssen besonders belastbar sein und zählen zu den Besten der Branche (siehe Interview Seite 7).

„Am Ende geht es immer ums Vertrauen.“

„Für unseren Erfolg im Ausschreibungsprozess war ausschlaggebend, dass der Flughafenbetreiber der DFS zugetraut hat, diese große Herausforderung zu bewältigen“, sagt der Unternehmensberater Paul Reid, der den Vorsitz des Board of Directors der ANS innehat. Der Flugsicherungsexperte hat die DFS während der Bewerbung unterstützt. „Der vorherige Anbieter NATS ist eine hervorragende Flugsicherungsorganisation und der Flughafenbetreiber hätte durch den Wechsel auch eine Menge verlieren können – angefangen von der Reputation bis zu den Einnahmen. Er musste also nicht nur ein Unternehmen auswählen, das einen guten Preis in Aussicht stellt, sondern auch eines, zu dem er großes Vertrauen hat“, sagt Reid. „Am Ende geht es immer ums Vertrauen.“



Der alte Tower des Flughafens Gatwick. Hier hat die DFS-Tochter ANS ihren Firmensitz. Das Foto auf Seite 4 zeigt den neuen Tower.



Werner Spier

Werner Spier und Paul Reid haben keine Zweifel daran, dass das neue Team in Gatwick die versprochene Qualität liefern kann. Ein noch größeres Verkehrswachstum ist in Gatwick allerdings schwierig. Gatwick ist weltweit der verkehrsreichste Flughafen mit nur einer Start- und Landebahn. Bis zu 934 Flüge kontrollieren die Towerlotsen dort täglich. 40 Millionen Passagiere pro Jahr kommen in Gatwick an oder fliegen ab. Der Flughafenbetreiber GAL möchte eine zweite Piste bauen. Das Gelände dafür ist bereits vorhanden. Finanziert würde alles mit privaten Geldern. Doch bisher scheitert dieses Vorhaben am mangelnden politischen Willen.

Wenn sich ANS am zweitgrößten Londoner Flughafen bewährt, stehen die Chancen gut, dass das junge Unternehmen an weiteren britischen Flughäfen den Zuschlag erhält. „Wir sind für viele Kunden sehr interessant, weil wir ein junges, dynamisches Unternehmen sind, das aber im Bedarfsfall auf die Erfahrung und das Know-how der DFS-Gruppe zurückgreifen kann“, sagt Reid. „Gatwick ist der Anfang der Reise, nicht das Ende.“

— Sandra Ciupka —

Eine Erfolgs-Story

Am Anfang des Flughafens Gatwick standen ein paar flugbegeisterte Briten. Die Mitglieder des Surrey Aero Club starteten und landeten auf einer Graspiste nahe der Ortschaft Horley, die etwa auf halbem Weg zwischen London und dem Seebad Brighton liegt. 1950 wurde Gatwick, etwa 40 Kilometer vom Stadtzentrum entfernt, von der britischen Regierung zum zweiten Londoner Flughafen bestimmt. Sechs Jahre später begann der Ausbau: Der Flughafen wurde geschlossen und im Juni 1958 von der britischen Königin wiedereröffnet.

Der alte Tower von 1958, Firmensitz von ANS, dient heute als Ausweichtower für den Notfall. Der Flugverkehr auf der einzigen Start- und Landebahn wird vom so genannten „New Tower“ aus kontrolliert – dabei ist er alles andere als neu. Der 44 Meter hohe Betonurm wurde 1984 in Betrieb genommen. Im Laufe der Jahre ist der Flughafen enorm gewachsen. 2015 lag die Zahl der Passagiere erstmals über der 40-Millionen-Grenze. Easyjet ist der Hauptkunde in Gatwick und sorgt für zwei Fünftel des Passagieraufkommens.

— Christopher Belz —





„Wir brauchen ganz besondere Fluglotsen“

Andrew Kenyon und Graham Wadeson gehören zum Leitungsteam des noch jungen britischen DFS-Tochterunternehmens Air Navigation Solutions Ltd. (ANS). **Im Interview mit transmission erzählen sie von spannenden Anfangsmonaten, Improvisationsgeschick und der Zusammenarbeit zwischen Briten und Deutschen.**

Herr Kenyon, Herr Wadeson, Sie waren beide bei der britischen Flugsicherungsorganisation NATS angestellt. Wie schwer ist es Ihnen gefallen, Ihrem alten Arbeitgeber den Rücken zu kehren und zur ANS zu wechseln?

GRAHAM WADESON: Für mich war es eine sehr schwere Entscheidung. Ich hatte schließlich rund 15 Jahre für NATS gearbeitet und konnte dort viel Erfahrung sammeln. Aber die Chance, aus dem Nichts ein zertifiziertes Flugsicherungsunternehmen zu gründen, bekommt man wahrscheinlich nur einmal im Leben. Diese Herausforderung hat mich gereizt. Außerdem hatte ich schon für NATS am Flughafen Gatwick als ATC-Manager gearbeitet und ich habe die Zusammenarbeit mit den Leuten hier sehr genossen. Auch deshalb wollte ich zur ANS wechseln.

ANDREW KENYON: Für mich war das eher eine persönliche Entscheidung. Ich lebe schon seit Langem an der Südküste Englands, etwa 25 Kilometer südlich von Gatwick. Ich hatte eine erfolgreiche Berufslaufbahn bei NATS, aber das bedeutete auch, dass ich über viele Jahre aus dem Koffer in Hotels oder kleinen Apartments leben musste, wo immer ich gerade gearbeitet habe. Ich war an einem Punkt angelangt, wo ich das einfach nicht mehr wollte. Als die ANS mir einen Job anbot, habe ich zugesagt. Auch weil ich diesen Flughafen hier wirklich mag und ich in meinem jetzigen Job direkt mit dem Flugsicherungsbetrieb zu tun habe.

Was genau ist so außergewöhnlich am Flughafen London-Gatwick?



KENYON: Es ist ein sich rasant entwickelnder, dynamischer Flughafen. Man könnte schon fast sagen, er ist wie ein lebender Organismus. Gelegentlich wird Gatwick mit einem Formel-1-Rennwagen verglichen. Gatwick muss mit maximaler Drehzahl laufen, um erfolgreich zu sein. Andere Flughäfen sind dagegen eher wie große Mercedes-Limousinen, die auch niedertourig sehr gute Arbeit leisten. Gatwick ist allen anderen Flughäfen der Welt mit nur einer Start- und Landebahn weit voraus. Der zweitverkehrsreichste Single-Runway-Airport ist San Diego. Dort kontrollieren die Fluglotsen maximal 600 Flugbewegungen pro Tag. 600 Flugbewegungen – das sind bei uns die ruhigen Tage. Wir schaffen bis zu 934 Movements täglich.

Andrew Kenyon ist Leiter Betrieb bei Air Navigation Solutions. Seine Berufslaufbahn begann 1983 als militärischer Fluglotse. 1993 wechselte er zur britischen Flugsicherungsorganisation NATS. Dort gehörte er bald zum Managementteam. Zunächst war er in London-Stansted tätig, danach in Gatwick. Von dort ging er für einige Zeit auf die Kanalinsel Jersey, wo er die Zertifizierung von Jersey ATC begleitete, die nötig wurde, um von dort aus auch einen Teil des französischen Luftraums zu kontrollieren. Der gebürtige Nordengländer war danach ATC-Manager des Southampton Airport, des Birmingham Airport und ging dann wieder zurück nach Stansted. 2015 stieß er zum Team von Air Navigation Solutions.

WADESON: Gatwick ist wie ein feines Uhrwerk. Alles greift perfekt ineinander. Aber sobald auch nur ein Staubkörnchen ins Getriebe kommt, hat es gleich große Auswirkungen. Für uns bedeutet das, wir müssen immer zwei Schritte vorausdenken und auf alles vorbereitet sein. Wir als ANS müssen sicherstellen, dass sich alle Rädchen fehlerfrei drehen.

Gibt es überhaupt Tage, an denen jeweils nur 600 Flugbewegungen kontrolliert werden?

KENYON: Ja. Im Winter ist es bei uns ruhiger. Unser Geschäft ist sehr von den Jahreszeiten abhängig. Am extremsten ist es von der zweiten Juli-Woche bis Mitte September. Auch in der Weihnachtszeit und in den Schulferien steigt der Verkehr an. Wir haben in Gatwick viele Charterflüge, nur rund 40 Prozent des Verkehrs sind Linienflüge.

Warum gibt es in Gatwick so wenig Geschäftsreiseverkehr? Mögen die Geschäftsleute den Flughafen nicht?

KENYON: Nein, daran liegt es nicht. Viele Passagiere finden sogar, dass Gatwick der bessere Londoner Flughafen ist. Aber das Angebot an Flügen ist nun mal in Heathrow viel besser. Zum Beispiel gibt es keine Verbindung zwischen Gatwick und Frankfurt. In Heathrow dagegen gibt es um die zehn Flüge täglich zwischen den beiden Städten. Der Geschäftsreiseverkehr konzentriert sich voll auf Heathrow, das war schon immer so. Gatwick ist traditionell der Charter-Flughafen. Und jetzt sind wir zudem der Flughafen der Low-Cost-Airlines.

Wie gewährleisten Sie die Sicherheit bei so vielen Starts und Landungen auf nur einer Piste?

WADESON: Sicherheit hat oberste Priorität bei allem, was wir tun. Unsere Fluglotsen halten sich strikt an die vorgegebenen Verfahren und Standards und gewährleisten so, dass alle Flugbewegungen sicher und geregelt abgewickelt werden. Um diese Menge an Verkehr bewältigen zu können, brauchen unsere Fluglotsen herausragende Fähigkeiten. Wir überprüfen diese Fähigkeiten regelmäßig. Außerdem arbeiten wir mit besonders leistungsfähigen Flugsicherungssystemen. In den nächsten Jahren werden wir diese Systeme weiter modernisieren. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Sicherheitskultur im Unternehmen. Um

unsere Sicherheitskultur ständig weiterzuentwickeln und zu verbessern, arbeiten wir eng mit allen Mitarbeitern zusammen.

KENYON: Mit Blick auf die Sicherheit könnte man natürlich auch fragen, ob es klug ist, so viel Verkehr auf nur einer Start- und Landebahn abzuwickeln. Vermutlich wäre es besser gewesen, eine zweite Piste zu bauen. Aber ob es jemals eine zweite Bahn geben wird oder nicht, ist nicht unsere Entscheidung, sondern die der Politik.

In Gatwick gibt es bis zu 57 Flugbewegungen pro Stunde. Wo ist das Limit? Wann fängt es an, unsicher zu werden?

WADESON: Bei der Sicherheit machen wir keine Kompromisse. Es gibt bestimmte Kriterien, die wir strikt zu beachten haben, etwa die Wirbelschleppenstaffelung. Das heißt, wir müssen sicherstellen, dass ein nachfolgendes Flugzeug immer genug Abstand zum vorausfliegenden hat, damit es zu keiner Gefahr durch Wirbelschleppen kommt. Ein entscheidender Faktor für uns ist deshalb ein guter Mix zwischen startendem und landendem Verkehr. Wir arbeiten in puncto Sicherheit eng mit unserem Kunden, dem Flughafenbetreiber Gatwick Airport Ltd. sowie den Airlines zusammen. Nur durch gemeinsame Entscheidungen können wir die Sicherheit in Gatwick zufriedenstellend regeln.



Andrew Kenyon



Graham Wadeson

War es schwierig, Fluglotsen für Air Navigation Solutions zu finden?

WADESON: Nein. Wir haben auf unsere Stellenausschreibung sehr viele Bewerbungen aus der ganzen Welt erhalten. Wir waren in der glücklichen Lage, dass wir uns aus dieser Menge an Bewerbern die besten aussuchen konnten. Auch wenn jemand ein sehr guter Fluglotse oder eine sehr gute Fluglotsin ist, heißt das nicht automatisch, dass er oder sie im Gatwick Tower arbeiten kann. Der Flughafen hat ein außergewöhnlich hohes Verkehrsaufkommen, die Bodenkontrollfrequenz ist sehr komplex und sehr stark ausgelastet. In Heathrow geht es auch hoch her, doch dort gibt es drei Positionen für die Bodenkontrolle. In Gatwick ist nur ein einziger Fluglotse für die gesamte Bodenkontrolle verantwortlich. Eine Funkfrequenz gilt als stark belastet, wenn sie zu 70 Prozent genutzt wird. In Gatwick hatten wir vergangenen Sommer öfter mal eine Auslastung von 93 Prozent. Das heißt, pro Minute gab es nur wenige Sekunden, in denen auf der Frequenz mal nicht gesprochen wurde. In diesem Sommer könnte es neun Stunden in Folge zu einer solchen Belastung kommen. Dafür brauchen wir ganz besondere Fluglotsen.

Warum stellen Sie bislang nur Mitarbeiter ein, die bereits fertig ausgebildete Fluglotsen sind?

WADESON: Das ist eine Zeitfrage. Wir müssen alle Fluglotsen von NATS, die uns per Arbeitnehmerüberlassung zur Verfügung stehen, innerhalb von zwei Jahren ersetzen. Deshalb brauchen wir erfahrene Fluglotsen, die dann hoffentlich auch rasch eine Zulassung für Gatwick erlangen. Wir haben die Bewerber einem strengen Auswahlverfahren unterzogen und ihre Fähigkeiten auch in Simulationen getestet. Sie mussten nicht nur mit komplexen Situationen fertig werden. Wir wollten auch sehen, wie sie damit klarkommen, dass der Verkehr abrupt nachlässt und dann aber sehr schnell wieder ansteigt. Wir wollten sehen, wie sie ihre Prioritäten setzen. Außerdem mussten wir prüfen, ob die Kandidaten zu unserem Team passen. Bis jetzt sind wir mit allen neuen Mitarbeitern sehr zufrieden.

KENYON: Die Fähigkeiten der Fluglotsen in Gatwick müssen ungefähr zehn Prozent über dem Durchschnitt liegen. Es ist sehr schwer, solche Leute zu finden. Wir suchen die Top drei oder vier Prozent der Branche.

Wird ANS künftig auch Fluglotsen ohne Vorkenntnisse einstellen?

WADESON: Möglicherweise. Im Moment müssen wir Leute finden, die wir rasch einsetzen können. Aber wenn das nicht mehr der Fall ist, spricht nichts dagegen, auch Ab-initio-Trainees auszubilden. In der Vergangenheit sind bereits Leute ohne Vorkenntnisse erfolgreich in Gatwick ausgebildet worden.

Wie ist es für Sie, jetzt für ein deutsches Unternehmen zu arbeiten?

KENYON: Bei uns in Großbritannien gelten die Deutschen als besonders emotionslos, sehr methodisch und sehr wissenschaftlich in ihrem Ansatz. Aber ich finde, Briten und Deutsche unterscheiden sich gar nicht so sehr. Ich genieße meine Zeit hier, schätze meine Kollegen und habe wertvolle Freunde gefunden. Der Wechsel in die DFS-Gruppe ist mir nicht schwergefallen. Ich habe mich hier gleich gut aufgehoben gefühlt. Ich bin von allen außerordentlich unterstützt worden.

— Die Fragen stellten Christopher Belz und Sandra Ciupka —

Graham Wadeson

ist Leiter des Bereichs Sicherheit und Qualität bei ANS. Er war zunächst militärischer Fluglotse, bevor er 2001 bei NATS anfang. Als Centerlotse arbeitete er in den Kontrollzentren Swanwick und Manchester. Danach war er einige Jahre im administrativen Bereich als Luftraum- und Verfahrensplaner tätig, bevor er als Towerlotse am Farnborough Airport anfang, wo er auch als Manager für Betrieb und Training zuständig war. Außerdem war er in der NATS-Unternehmenszentrale Safety-Experte. In dieser Funktion leitete er eine globale Safety-Arbeitsgruppe der Civil Air Navigation Services Organisation CANSO. Zur ANS kam er 2015.

„Wir wollen vertrieblich angreifen“

Er weiß, wie Einkäufer ticken, worauf man beim Geschäftemachen im Mittleren Osten achten muss und warum gute Qualität allein im Vertrieb nicht ausreicht: Mit Oliver Philipp Cristinetti hat sich die DFS einen Profi ins Boot geholt, der dem preisfinanzierten Geschäft neue Impulse gibt.



Chief Sales Manager Oliver Philipp Cristinetti ist derzeit viel unterwegs, um die weltweiten Vertriebsstrukturen für das preisfinanzierte Geschäft der DFS wettbewerbsfähiger zu machen.

Im Hollywood-Klassiker „Casablanca“ gibt es eine Szene, in der Ingrid Bergman in der Rolle der Ilsa Lund über den Basar der marokkanischen Hafenstadt läuft und von einem Händler angesprochen wird, der ihr einen Stoff verkaufen will. Sie ist neu in der Stadt und zögert, als ihre ehemalige Liebe Rick, gespielt von Humphrey Bogart, an sie herantritt. Der ausgebuffte Geschäftsmann betreibt in der Stadt einen Nachtclub und kennt alle Tricks und Kniffe im Umgang mit den Einheimischen. „Pass auf, der haut dich übers Ohr“, sagt Bogart, worauf der Händler den aufgerufenen Preis um mehr als die Hälfte reduziert und mit honigsüßer Stimme säuselt: „Für Freunde von Rick haben wir einen Sonderpreis.“ Als Bergman unschlüssig bleibt, verringert der Händler seinen Preis ein weiteres Mal: „Für besonders gute Freunde von Rick haben

wir einen besonders guten Preis.“

Oliver P. Cristinetti kennt diese Art des Handelns, in orientalischen Ländern sei dies eine Art Volkssport: „Dort hat man daran Spaß. Das muss man wissen und sich darauf einstellen.“ Der 47-Jährige leitet seit September 2015 als Chief Sales Officer alle nationalen und internationalen Vertriebsaktivitäten der DFS und kennt sich mit den geschäftlichen Gepflogenheiten in den verschiedensten Regionen der Erde aus.

Qualität als großes Plus

Bis zu seinem Eintritt in die DFS war er in der Geschäftsleitung des TÜV Süd für die Bereiche Vertrieb, Marketing & Strategie weltweit verantwortlich. Davor leitete

er viele Jahre das globale Key Account Management Automotive in der Unternehmensgruppe Würth mit 10.900 Verkäufern in 84 Ländern. „Das war für mich die bislang spannendste Herausforderung als Manager“, sagt Cristinetti. Er hat es zwar nicht in alle 84 Länder geschafft, aber regelmäßige Besuche der Hotspots und viele überregionale Meetings waren Pflicht. Mit ihm hat die DFS einen ausgewiesenen Vertriebsspezialisten gewonnen, der dem nicht regulierten Geschäft neue Impulse geben und das vertriebliche Profil der DFS schärfen soll. „Ich glaube, ich weiß ganz gut, wie ein Vertrieb strukturiert sein muss, damit er interkulturell funktioniert“, sagt Cristinetti, der neben der deutschen auch die italienische Staatsbürgerschaft besitzt.



In seinen ersten Wochen bei der DFS hat er jeden Bereich des Unternehmens persönlich aufgesucht. „Für mich ist es wichtig, die Abläufe und Hintergründe in der DFS zu verstehen, um das Potenzial für die Vermarktbarkeit der Produkte und Dienstleistungen zu erkennen.“ Positiv registriert hat er dabei die Bereitschaft der anderen Bereiche, die Arbeit im preisfinanzierten Geschäft aktiv zu unterstützen. „Die Kolleginnen und Kollegen haben in allen Gesprächen großes Interesse für unsere Vorhaben signalisiert.“

Die DFS hat den Ruf, komplexe Lufträume mit dichtem Verkehr sehr effizient und sicher zu organisieren.

Die Stärken der DFS sieht er in der anerkannt hohen Professionalität und dem hohen fachlichen Niveau: „Die DFS hat den Ruf, komplexe Lufträume mit dichtem Verkehr sehr effizient und sicher zu organisieren.“ Verbessern müsse man jedoch die vertriebliche Kontinuität in den Regionen sowie die Fähigkeit, das Potenzial der DFS konsequent vertrieblich zu nutzen und international zu vermarkten. Das große Plus liegt für Cristinetti in der Qualität der Leistung, der Nachteil beim Preis: „Die DFS verfügt über gute Expertise, aber durch unsere hohen Personalkosten und die interne Verrechnungspolitik sind wir derzeit in vielen Märkten nicht wettbewerbsfähig und attraktiv genug.“

So hat die DFS jüngst bei der Ausschreibung für ein Projekt zur Neustrukturierung des Luftraums der Vereinigten Arabischen Emirate einem Konkurrenten den Vortritt lassen müssen. „Wir waren

unter den letzten drei Bewerbern“, sagt Cristinetti. „Qualitativ haben wir überzeugt, konnten aber am Ende preislich nicht mithalten.“

Regionalbüros vor Ort

Um dies zu ändern, wird der Vertrieb künftig stärker vom reinen Consulting-Geschäft getrennt und neben mehr Produkt- und Dienstleistungsvielfalt auch noch mehr Regionalität und Kundennähe bieten. In Südostasien, China und dem Mittleren Osten, die zu den strategischen Schlüsselregionen des preisfinanzierten Geschäfts gehören, richtet die DFS Regionalbüros ein, wo DFS Regional Manager direkt vor Ort aktiv sein werden. Das erste Büro wurde Anfang des Jahres in Singapur eröffnet, in der zweiten Jahreshälfte werden weitere Repräsentanzen in Peking und vermutlich Dubai folgen. Die Regional Manager kommen aus dem eigenen Bereich, externe Spezialisten zu verpflichten, entspricht nicht Cristinettis Philosophie. „Der Kunde kauft DFS-Expertise und DFS-Know-how und will auch den DFS-Stallgeruch. Den hat ein externer Consultant einfach nicht.“ Manch einer der künftigen Regional Manager büffelt schon Chinesisch oder Arabisch, denn die Kenntnis der Landessprachen hält der Vertriebs-Chief neben Kenntnissen über Land und Leute für unerlässlich.

In Langen wird es zudem zusätzliche Sales Manager und ein professionelles Sales-Backoffice geben, welche den Regional Manager vor Ort unterstützen, dessen Kunden und Projekte kennen und mit den Gegebenheiten der Region vertraut sind. Wissen und Know-how sind so auf mehrere Schultern verteilt, der Vertrieb kann schneller und flexibler reagieren, erfährt früher von Projekten und kann diese aktiver begleiten. Denn Asien und der Mittlere Osten sind nach wie vor die Märkte mit starkem Wachstum im Luftverkehr. „Da wollen und müssen wir dabei

sein und vertrieblich angreifen“, sagt Cristinetti. Er verweist auf die Airline Emirates, deren Präsident Tim Clark beispielsweise im April ankündigte, dass Emirates bis Ende nächsten Jahres 24 neue Jets des Typs Boeing 777 sowie 33 neue Airbus A380 einfloßen will.

Ungewohnt sind für den Vollblut-Vertriebler die langen Vorlaufzeiten bei Projekten und die Anzahl politischer Gremien, die bei DFS-Angelegenheiten mitreden. „Ich muss auf vieles Rücksicht nehmen, das ich früher selbst entscheiden konnte. Das ist eine schon eine enorme Umstellung.“ Fachlich ist es für ihn von Vorteil, dass er mehrere Seiten kennt – ehe er in den Vertrieb wechselte, arbeitete er nach seinem Studium auch einige Jahre als Einkäufer. Von dieser Erfahrung profitiert er noch heute: „Ein guter Verkäufer muss sein Gegenüber verstehen und wissen, wie ein Einkäufer tickt und welche Ziele er erreichen will oder muss.“ Es geht darum, sich anzunähern und zu einem Ergebnis zu kommen, bei dem keiner sein Gesicht verliert“, erklärt Cristinetti. Mit ihm als Begleiter wäre Ingrid Bergman auf dem Basar von Casablanca sicher gut beraten gewesen.

— Holger Matthies —





Ausbildungsstandort mit Aussicht auf mehr

Mit ihrer Tochtergesellschaft Kaufbeuren ATM Training GmbH wird die DFS Anfang 2017 die **militärische Flugsicherungsausbildung in Kaufbeuren übernehmen**. Bald kommen neue Simulatoren, ein modernes Ausbildungszentrum soll 2020 in Betrieb gehen. Doch bis dahin ist noch viel Aufbauarbeit nötig.



Viele große Firmen haben einmal ganz klein angefangen. Das erste Fahrzeug von Auto-Pionier Henry Ford wurde in einem Ziegelschuppen in Detroit montiert. Der amerikanische Spielzeug-Konzern Mattel ist aus einer kleinen Werkstatt für Bilderrahmen hervorgegangen, die aus den Holzresten Puppenmöbel fertigte. Auch zahllose IT-Konzerne haben als Garagenfirma begonnen – so wie beim „Apple I“, den Steve Jobs gemeinsam mit Steve Wozniak und Ronald Wayne in der Garage seiner Eltern zusammenschraubte. Firmengründer denken eben nicht zuerst an ein schickes Gebäude oder an ein repräsentatives Türschild, sondern vor allem an ihr Produkt.

So gesehen ist der Start der neuen Tochterfirma, die die DFS im April am Standort Kaufbeuren gegründet hat, vielversprechend. Eine unscheinbare graue Tür, ein handgemaltes Türschild – wer den Flachbau mit der Nummer 117 auf dem Areal des Fliegerhorstes Kaufbeuren betritt, läuft leicht daran vorbei. „Kaufbeuren ATM Training Geschäftsführung“ steht mit Kugelschreiber auf einem gelben Post-IT, doch wie ein klassisches Geschäftsführerbüro sieht es dahinter nicht aus. Schmale Fenster, Lochplatten zum Schallschutz an der Wand, Neonlicht. Dazu zwei Schreibtische, Aktenschränke, Besprechungstisch – beim Inventar handelt es sich immerhin nicht mehr um die unverwüstlichen „Olympia“-Möbel, die aus den 70er-Jahren stammen und auch in Kaufbeuren bis heute im Einsatz sind, sondern um das Bundeswehr-Standardmodell „Buche Dekor“.

Provisorisches

Türschild, geliehene

Möbel: Die neue Firma ist ein richtiges Start-up.

„Die Einrichtung hat uns die Standortverwaltung zur Verfügung gestellt“, sagt Geschäftsführer Joachim Keck und tippt noch schnell eine Mail fertig. Dabei hat das Büro, das er gemeinsam mit dem kaufmännischen Leiter Dietmar Schneider bezogen hat, noch nicht mal einen Internetanschluss. Ein Bundeswehr-Netz gibt es wohl, aber das ist für Externe tabu – also müssen sich Keck und Schneider mit Laptop und LTE-Karte behelfen. „Wir sind eben ein richtiges Start-up“, sagt Keck und greift in den Aktenschränk, in dem die Vorräte für lange Arbeitstage lagern: Einwegflaschen mit Getränken und Schokoriegel. „Eine Kaffeemaschine haben wir leider noch nicht“, sagt er und stellt drei Wasserflaschen auf den Tisch.

Arbeit bis in die Nacht

Seit Anfang April ist der gelernte Fluglotse, der zuvor Chief of Section in der Niederlassung München war, nun als Geschäftsführer der neuen DFS-Tochtergesellschaft in Kaufbeuren. Gemeinsam mit seinem Kollegen, dem Betriebswirt Dietmar Schneider, ist es seine Aufgabe, in den nächsten Wochen aus dem Nichts eine Firma zu formen, die die Ausbildung der militärischen Fluglotsen und Flugberater sicherstellen soll.

Die betreibt die Bundeswehr in Kaufbeuren bislang in Eigenregie. Doch im Zuge der Streitkräfte-Reform hat das Bundesverteidigungsministerium ursprünglich beschlossen, diesen Standort Ende 2017 zu schließen. Dieser Termin wurde mittlerweile auf Ende 2022 verschoben. Die Pläne des Bundes, die operative Flugsicherungsausbildung aus Kaufbeuren zu verlagern, war aber vor allem bei Lokalpolitikern auf Widerstand gestoßen. Um den Standort zu erhalten, machte sich die Bundeswehr deshalb auf die Suche nach einem zivilen Kooperationspartner. Sie fand ihn schließlich in der DFS, die sich gegen die Mitbewerber durchsetzen

konnte: Der Vertrag mit dem zuständigen Bundesamt für Ausrüstung, Informationstechnik und Nutzung der Bundeswehr wurde Anfang März unterzeichnet. Der Auftrag hat eine unbegrenzte Laufzeit.

Keck und Schneider bleibt wenig Zeit, denn schon im nächsten Jahr soll es losgehen: Vom 1. Januar 2017 an wird die Kaufbeuren ATM Training GmbH die militärische Flugsicherungsausbildung übernehmen und in Zusammenarbeit mit der Bundeswehr militärisches Flugsicherungspersonal am Standort Kaufbeuren ausbilden. Das bedeutet: Eine Menge Arbeit, zum Teil bis in die Nacht hinein. Keck hat sich inzwischen eine Wohnung in Kaufbeuren gemietet, damit er nicht immer ins heimliche Erding pendeln muss. Schneider, der mit seiner Frau und den beiden kleinen Kindern im Taunus wohnt, ist grundsätzlich drei Tage vor Ort und zwei Tage bei der DFS in Langen.

Suche nach Personal

Weil die Zeit drängt, müssen sie jetzt gerade jede Menge Dinge gleichzeitig erledigen – von der Internet-Anbindung, die beauftragt werden muss, bis zum Termin mit dem Architekten, der aus dem Schulungsraum gegenüber zwei getrennte Räume machen soll. Vor allem aber braucht das neue Unternehmen Personal. Die Bundeswehr stellt dauerhaft 15 Soldaten und Soldatinnen bei, weitere rund 30 Stellen sind dann noch durch die Kaufbeuren ATM Training GmbH zu besetzen – viele davon in Teilzeit, sodass die neue Firma im Zielzustand über etwa 40 eigene und rund 15 beigestellte Lehrkräfte verfügen wird. Außerdem benötigt die Firma Simulationsassistenten, die die Übungen am Simulator steuern – den Bundeswehr-Angestellten, die diese Aufgabe derzeit übernehmen, wird dazu ein maßgeschneidertes Übernahmeangebot unterbreitet. Und natürlich braucht sie auch administrative Kräfte, die sich um Themen wie Per-



Start-up-Regel Nummer eins: Wer ein gutes Produkt hat, braucht kein tolles Firmenschild.

sonalarbeit, Qualitätsmanagement oder IT kümmern. Im Zielzustand wird die KAT inklusive der beigestellten Soldaten und der Simulationsassistenten über etwa 70 Mitarbeiter verfügen.

Bald alle Lehrer an Bord

Im Moment besteht die Personalabteilung der Kaufbeuren ATM Training GmbH aus genau zwei Personen, die sich ein Büro teilen. Die Resonanz auf die Stellenaussagen, die das Unternehmen auf seiner Homepage veröffentlicht hat, ist gut; die Bewerber geben sich die Klinke in die Hand. „Die Hälfte meines Arbeitstages verbringe ich im Moment damit, Einstellungsgespräche zu führen“, sagt Keck. Mit einigem Erfolg: Die neue Ausbildungsleiterin für die Flugberatung kommt aus der DFS-Niederlassung München, der neue Ausbildungsleiter für die Fluglotsen, der zum 1. Juli anfängt, hat den gleichen Job

bislang für die Bundeswehr gemacht – und sich für einen Wechsel zur neuen DFS-Tochter entschlossen. „Das ist natürlich eine Idealbesetzung“, sagt Keck, der spätestens im August „alle Lehrer an Bord“ haben möchte. Unter anderem wird auch die Niederlassung Süd einige Lotsen im Rahmen des bekannten Gastlehrermodells zur Verfügung stellen. „Mein Ziel ist es, dass es einen Know-how-Transfer in beide Richtungen gibt.“

**” Rund eine Million
Euro investiert die DFS in
moderne Simulatoren.**

Doch für eine Flugsicherungsausbildung braucht man nicht nur Personal, sondern auch Simulatoren – nachgebil-

dete Center- und Tower-Arbeitsplätze, an denen die Auszubildenden üben können. Die Simulatoren, die die Bundeswehr derzeit nutzt, sind im Nachbargebäude mit der Nummer 116 untergebracht. „Sie sind gut, aber ihre Wartung ist sehr aufwendig und teuer“, sagt Schneider. Deshalb werden sie nun durch Simulatoren ersetzt, die auf dem neuesten technischen Stand sind.

Die DFS greift dabei auf einen langjährigen Partner zurück – und nutzt dabei einen Standortvorteil: Das amerikanische Spezialunternehmen UFA, von dem auch die Simulatoren in der DFS-Akademie in Langen stammen, hat seine Deutschlandzentrale in Kaufbeuren. Rund eine Million Euro investiert die DFS zunächst in die neue Technik, die – da sie auf zivile Flugzeuge zugeschnitten ist, die deutlich langsamer und nicht so wendig sind wie Militärjets – noch für militärische Anforderungen angepasst werden muss. Anfang Dezember ist dann der Wechsel geplant: Die alten Simulatoren werden ab- und die neuen Gerätschaften bis Ende Januar eingebaut. „Neben dem Aufbau einer IT und der Organisation eines ambitionierten Rekrutierungsprogramms stellt das Thema Simulatoren eine der größten Herausforderungen für uns dar“, sagt Schneider. In diesem Bereich, wie auch in vielen anderen Bereichen, greift die Kaufbeuren ATM Training GmbH auf das bei der Mutter vorhandene Know-how zurück. „Ohne diese Spezialisten wäre die Aufgabe nicht zu stemmen.“





Große Unterstützung

Parallel zu allen Aufgaben müssen die vorhandenen Lehrunterlagen angepasst werden. Bislang liegen sie ganz klassisch auf Papier vor, in Zukunft sollen sie den Teilnehmern in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden: Sie lernen dann an einem Tablet-Computer. Dafür müssen die Inhalte zwar konvertiert werden, sie sind dann aber auch leichter auf dem aktuellen Stand zu halten. Und, nicht zu vergessen: Die neue Firma muss natürlich auch noch vom Luftfahrtamt der Bundeswehr zertifiziert werden.

Wenn die Kaufbeuren ATM Training GmbH Anfang 2017 mit neuen Simulatoren die Ausbildung beginnt, ist die Aufbauarbeit allerdings erst zur Hälfte beendet. Denn die neue Firma kann nicht an ihrem derzeitigen Standort bleiben: Weil die Bundeswehr den Fliegerhorst 2022

schließen will, ist die neue Firma hier nur Gast auf Zeit. Anfang 2017 sollen die Bauarbeiten für ein neues Schulungszentrum beginnen, das außerhalb des Fliegerhorst-Geländes in Nähe des Offizierskasinos errichtet wird. Das neue Zentrum soll nicht nur die Simulatoren, sondern auch Schulungs- und Sozialräume sowie Küche und Kantine beherbergen.

Auf dem Gelände, das die DFS vom Bund erworben hat, befinden sich außerdem drei Gebäude mit insgesamt 80 Zimmern, in denen die Schulungsteilnehmer künftig wohnen sollen. „Die werden alle saniert und auf den neuesten Bundeswehr-Standard gebracht“, sagt Schneider. So soll es anstelle der bisherigen Gemeinschaftsbäder künftig in jedem Zimmer eine eigene Dusche und Toilette geben. „Unser Glück ist, dass uns die militärische Seite hervorragend unterstützt“, sagt Keck. Auch die Stadt tut alles, um der neuen Firma zu helfen, insbesondere bei dem geplanten, sehr umfangreichen Bauvorhaben und den notwendigen Genehmigungsprozessen. „Ein Anruf bei der Wirtschaftsförderung, und man hat noch am selben Tag einen

Termin und pragmatische Lösungen“, lobt Schneider.

2019 soll alles fertig sein, der Umzug in die neuen Schulungsräume ist für 2020 geplant. Mit dem Auszug aus dem Bundeswehr-Areal beginnt für die Kaufbeuren ATM Training GmbH ein neues Kapitel. Derzeit ist die Firma nämlich auf die militärische Ausbildung limitiert. Außerhalb des Kasernengeländes und ohne Bundeswehr-Personal gäbe es die Möglichkeit, zusätzliches militärisches Drittgeschäft zu akquirieren. „Zunächst aber fokussieren wir uns auf die erfolgreiche Transition mit dem vertraglich fixierten Übernahmedatum 1. Januar 2017“, sagt Schneider – denn sonst werden Vertragsstrafen fällig. „Erst danach werden wir das Thema ‚Transformation 2020‘ strukturiert angehen.“

Für Keck hat die Fertigstellung des neuen Ausbildungszentrums eine besondere Bedeutung: In jenem Jahr wird er in den Ruhestand gehen. Der 60-Jährige, den seine DFS-Karriere in die Center-Niederlassungen Maastricht, Berlin und München geführt hat, hat 1976 als Militärlotse begonnen – und wurde ebenfalls am Standort Kaufbeuren ausgebildet. „Für mich schließt sich damit ein Kreis“, sagt Keck. „Und mein Ziel ist, dass die Kaufbeuren ATM Training GmbH bis dahin auf festen Füßen steht.“

— Christopher Belz —

Mehr Informationen

www.kaufbeuren-atm-training.de

Joachim Keck (l.), Geschäftsführer der Kaufbeuren ATM Training GmbH, und Prokurist Dietmar Schneider





Mess-Instrument

Rund 800 Jahre ist es her, dass sich das Messegeschäft in Deutschland zu entwickeln begann. **Die reine Warenschau von damals hat sich zu einer wichtigen Kommunikationsplattform gewandelt – die auch fest im Marketingmix der DFS verankert ist.**

Die aktuelle Veröffentlichung einer ARD/ZDF-Langzeitstudie führte erst kürzlich wieder eindringlich vor Augen, wie stark Internetanwendungen den Alltag junger Menschen durchdrungen haben. Durchschnittlich drei Stunden verbringen 14- bis 29-Jährige im Internet, und je später sie geboren sind, umso intensiver nutzen sie es. Im Netz der Netze wird geshoppt, gestreamt, geliked und geteilt; kommuniziert wird in Communities, Snippets und Videoclips stillen das

Informationsbedürfnis. Ein Leben ohne permanenten Online-Status? Undenkbar, so meint man.

Jobmessen für Jugendliche

Allerdings: Es gibt durchaus Situationen, in denen die „Digital Natives“ das persönliche Gespräch gegenüber der digitalen Informationsaufnahme bevorzugen – wie in der Phase der Berufsfindung.

„Seit Jahren ist für uns eine Berufsorientierungsmesse das ideale Instrument, um auf die DFS im Allgemeinen aufmerksam zu machen – und auf den Beruf des Fluglotsen im Speziellen“, sagt Heike Lenort, Referentin Personalmarketing. „Auch wenn die digitale Vernetztheit den Alltag der jungen Leute immer stärker bestimmt, stellen wir fest, dass der Informationsgewinnung vor Ort nach wie vor große Bedeutung zukommt“, blickt sie auf viele Jahre Messeengagement zurück. Zu beobachten sei, dass heute viele Jugendliche die Messen gut informiert und besser vorbereitet besuchen. Vor Ort geht es dann darum, die selbst gewonnenen Informationen aus erster Hand bestätigt oder präzisiert zu bekommen. Auch die Eltern spielen dann eine größere Rolle, die den Nachwuchs vor dieser oft lebensweisenden Entscheidung mit begleiten und sich ein eigenes (Berufs-)Bild verschaffen. Nicht zuletzt ist – trotz aller medial verfügbaren Informa-



tion – der Erstkontakt nicht zu unterschätzen: „Etwa ein Drittel unserer Bewerber ist zum ersten Mal auf einer Berufsmesse auf die DFS aufmerksam geworden“, berichtet Lenort. Das sind 500 der rund 1.500 Bewerber, die die DFS aktuell in den kommenden Jahren benötigt, um die 40 bis 60 Ausbildungsplätze für künftige Fluglotsen zu besetzen. Präsent ist die DFS insbesondere auf den in acht Großstädten stattfindenden *Einstieg-Messen*. Jährlich informieren sich dort über 175.000 Schüler, Eltern und Lehrer über mögliche berufliche Perspektiven nach der Schulzeit.

Die DFS bietet eine überzeugende Alternative zum Studium

Auf der Suche nach Fluglotsennachwuchs hatte die DFS bislang ausschließlich Abiturienten im Blick. Um die warb sie in den vergangenen Jahren in tausenden Abiturzeitungen, Beilagen und Schülermagazinen mit ihrer Anzeige „Lust auf Luftfahrt? Fluglotse werden!“ In diesem Jahr werden nun auch erstmals Studierende aktiv angesprochen. Für sie geht die DFS den eher ungewöhnlichen Weg, in dem sie Bachelor-Absolventen auf Hochschul-Messen in Köln, Darmstadt, Worms und Nürnberg eine „Ausbildung nach dem Studium“ anbietet. In welchem Maße sie wohl das Angebot als „Alternative nach dem Studium“ annehmen werden? Heike Lenort gibt sich optimistisch: „Längst nicht alle Studierenden finden auf Anhieb Zugang zu ihrem Traumjob. Ich bin davon überzeugt, dass wir ihnen mit unserer Ausbildung eine attraktive und überzeugende Alternative bieten können.“

Auch Mirco Krausch, verantwortlich für das Onlinemarketing der DFS, hält das Offline-Instrument Messe für unverzicht-

bar. „Schon aus demografischen Gründen gehen die Bewerberzahlen jedes Jahr weiter zurück. Daher ist für uns die crossmediale Verbindung aus Präsenzmarketing auf Messen und Onlinemarketing in unseren Social-Media-Kanälen wie Facebook, Xing oder Instagram essenziell.“ Auf zwei bis drei Messen pro Monat bewirbt er dort die Ausbildungsmöglichkeiten bei der DFS und die dualen (Bachelor-) Studiengänge Flugsicherungsingenieur, Informatik und Luftverkehrsmanagement.

Produkt- und Know-how-Vermarktung

Um den direkten Kundenkontakt geht es auch bei der Teilnahme an jährlich zwei Fachmessen, auf denen die Produkt- und Know-how-Vermarktung im Fokus steht. Zum einen bietet der gemeinsame Stand mit dem DFS-Tochterunternehmen, der R. Eisenschmidt GmbH, auf der *AERO Friedrichshafen* reichlich Gelegenheit, sich mit der Allgemeinen Luftfahrt auszutauschen. Besucher können sich hier überdies mit aktuellem Luftfahrtzubehör für die beginnende Flugsaison eindecken – wie etwa mit Luftfahrtskarten, digitalen Produkten und sonstigem Pilotenbedarf. Und erst im April wieder nutzten 1.200 Privatpiloten auf der Messe die Gelegenheit, sich in DFS-Fachvorträgen über neue Vorschriften, rechtliche Änderungen oder aktuelle Luftraumregelungen zu informieren.

Diese Messe ist weit mehr als eine Produktschau

Dass DFS-Know-how und eigenentwickelte Produkte auch international gefragt sind, zeigt zum andern das Besu-

cherinteresse auf dem *World ATM Congress in Madrid*. Experten geben dort Auskunft zu den verschiedensten Themen, die das breite Wissen und die langjährige Erfahrung im Flugsicherungsgeschäft reflektieren: etwa zu Automatisierungs- und Safety-Management-Systemen, Luftraumdesign und Satellitennavigation, Trainingsservices und Simulationsmöglichkeiten. Auch diese Messe ist weit mehr als eine Produktschau: Die DFS ist daher sowohl im messebegleitenden Forums- als auch im Konferenzprogramm vertreten. Experten referierten darin beispielsweise über unbemannte Flugsysteme und die Remote-Tower-Technologie, welche die DFS derzeit am Flughafen Saarbrücken testet. Für Oliver P. Cristinetti, Chief Sales & Marketing Officer, ist die Präsenz auf dieser Fachmesse, zu der mehr als 7.000 Fachbesucher aus aller Welt reisen, deshalb mehr als nur Imagepflege: „Natürlich pflegen wir in Madrid auch bestehende Geschäftskontakte. Doch aus dem großen Interesse an unseren Produkten und Services und den vielen Gesprächen heraus entwickeln sich stets weitere Kundenbeziehungen, die für die DFS perspektivisch neue Umsätze und Erträge generieren.“

— Rüdiger Mandry —



Näher an den Tigerstaaten

Die DFS-Gruppe hat im Januar 2016 eine Repräsentanz in Singapur gegründet. Mit dem Regionalbüro im German Centre des Stadtstaates will die deutsche Flugsicherung die Zusammenarbeit mit südostasiatischen Kunden verbessern und ausbauen.

Der Flugverkehr um die so genannten Tigerstaaten herum boomt: Zweistellige Wachstumsraten verzeichnet alljährlich die Region um Brunei, Kambodscha, Indonesien, Laos, Malaysia, Myanmar, die Philippinen, Singapur, Thailand und Vietnam. Allerdings ist die boden- und luftseitige Infrastruktur diesem Boom nicht mehr gewachsen. „Es gibt daher zahlreiche Bestrebungen in der Region, die Kapazitätsengpässe zu eliminieren und eine moderne Flugverkehrskontrolle aufzubauen“, sagt Oliver P. Cristinetti, Chief Sales Officer im DFS-Bereich Aeronautical Solutions. Für die DFS-Gruppe ergeben sich daraus zahlreiche Möglichkeiten der Zusammenarbeit. „Wir können unser Know-how in vielen Bereichen einbringen, etwa in der Luftraumumstrukturierung oder im Safety-Management“, sagt Cristinetti. Auch die konsequente Vermarktung von Dienstleistungen im Bereich Communications, Navigation und Surveillance (CNS) sowie bei der Aus- und Weiterbildung und im Airport Collaborative Decision Making ist geplant.

Der DFS-Bereich Aeronautical Solutions ist seit vielen Jahren weltweit aktiv und konnte in den zurückliegenden Jahren einige Projekte in der Region realisieren. Mit dem Regionalbüro in Singapur ist die DFS jetzt noch näher am Kunden. „Wenn wir ständig vor Ort sind, können wir auch die Bedürfnisse der dortigen Flugsicherungsorganisationen schneller erkennen und besser verstehen“, betont der Chief Sales Officer. Geleitet wird das DFS-Regionalbüro in Singapur von Hans van der Meulen, der seit mehr als 15 Jahren als

Consultant im nicht regulierten Geschäft tätig ist und schon zahlreiche Auslandsprojekte, speziell auch in südostasiatischen Märkten, geleitet hat.

Großes Marktpotenzial

Zurzeit führt das Regionalbüro Gespräche mit der thailändischen Flugsicherungsorganisation Aerothai hinsichtlich einer geplanten Luftraumumstrukturierung rund um Bangkok. Die DFS bietet dazu Schnellsimulationen und Beratungsdienstleistungen zum Airspace Design an. Erste Ansätze einer Zusammenarbeit gibt es auch in Indonesien. Dort wird vor allem die Expertise in den Bereichen Kapazitätsoptimierung, Training und Sicherheit nachgefragt. Auch an DFS-eigenen Systemen für den Tower- und Approach-Bereich sind die Indonesier interessiert. „Das sind nur zwei Beispiele für das aktuelle Marktpotenzial in

der Region“, sagt Cristinetti. Das Regionalbüro trage dazu bei, das Leistungsportfolio der DFS besser und vielfältiger zu präsentieren. Dabei setzt Cristinetti vor allem auf regelmäßige Kundenbesuche, welche aufgrund der räumlichen Nähe nun in viel größerer Anzahl möglich sind. Außerdem will die DFS in Zusammenarbeit mit der Singapore Aviation Academy und der Civil Aviation Authority Singapore Seminare und Workshops anbieten.

Der Ausbau des preisfinanzierten Geschäfts ist Teil des Fünf-Punkte-Programms, das die deutsche Flugsicherung fit für die Zukunft machen soll. Deshalb soll das Regionalbüro Singapur nicht die einzige Dependence in den Wachstumsmärkten bleiben. Geplant sind ein weiteres Büro in Peking sowie eines im Nahen Osten.

— Sandra Ciupka —



Das German Centre in Singapur:
In diesem Gebäude befindet sich das Regionalbüro der DFS.

Die Politikversteherin

Sabine Hornig kennt sich auf den Fluren des Brüsseler Politik-Betriebs ebenso aus wie in den Verästelungen des europäischen Rechts.

Ihre Arbeit ist für die DFS eine Art Versicherungs-Police in Fragen europäischer Regulierung.

Wer sich auf fremdem Terrain bewegt, ist gut beraten, wenn er jemanden hat, der sich auf diesem Terrain auskennt. Der die Sprache versteht, die dort gesprochen wird und mit den Regeln vertraut ist, die an diesem Ort gelten. Einen Scout, einen Sherpa, eine Art Guide. Jemand wie Sabine Hornig. Die 39-jährige Juristin vertritt seit Jahresbeginn die DFS als offizielle Repräsentantin in Brüssel. Im Dschungel der Brüsseler EU-Welt soll sie den Entscheidungsträgern in Parlament, Kommission und Europäischem Rat erklären, wie die DFS funktioniert, was die DFS braucht und welche Folgen die Regulierungsvorgaben der EU für das Unternehmen haben.

„Es ist kein Geheimnis, dass wir mit den derzeitigen Bedingungen der ökonomischen Regulierung in Europa nicht zufrieden sind“, sagt Hornig. Eine Ursache dafür sieht sie unter anderem in der Tatsache, dass die Vorgaben zur Regulierung von Leuten beschlossen werden, die oft wenig von Flugsicherheit wissen. „Die EU-Politik entscheidet über alles, über das Verbot von Pestiziden und die Abschaffung von Roaminggebühren ebenso wie über Wasserqualität und die Liberalisierung von Märkten.“ Das nötige Fachwissen für jedes Gebiet aber besitzen bei Weitem nicht alle der am politischen Prozess Beteiligten.

Schlechte Regulierung schadet letztlich der Sicherheit im Luftverkehr. So waren beispielsweise die Gebühren für die erste Regulierungsperiode 2012 bis 2014 auf Basis einer zu optimistischen Prognose deutlich zu niedrig festgelegt worden: Anders als erwartet nahm die Verkehrsmenge nicht zu, sondern ging zurück und die DFS erhielt drei Jahre lang zu wenig Einnahmen. Das Ausgleichen dieser Differenz kostete die DFS Mittel, die sie sonst für Investitionen in die Modernisierung der Flugsicherungstechnik hätte nutzen können. Hornig

sieht ihre Aufgabe darin, den Entscheidern solche Zusammenhänge zu erklären, um so etwas künftig zu vermeiden.

Das Fachwissen zu den Entscheidern bringen

Lobbyist nennt sich der Beruf, den sie ausübt – eine Bezeichnung, die sie nicht besonders mag. „Der Begriff hat in Deutschland keinen guten Ruf“, sagt die Mutter zweier Kinder im Alter von vier und sieben Jahren, die sich als Interessenvertreterin für die Flugsicherung versteht. „Ich versuche, das Fachwissen



Sabine Hornig vertritt die DFS als offizielle Repräsentantin bei der EU in Brüssel.

und die Expertise, die es in der DFS gibt, den Entscheidern in Brüssel als Grundlage für ihre Entscheidungen nahezubringen. Daran finde ich nichts Ehrenrühriges.“

Neben ihrer langjährigen Berufserfahrung in der Luftfahrtbranche profitiert sie dabei besonders von ihrer Kenntnis des europäischen Rechts und vom Wissen um die Abläufe im Brüsseler Politik-Betrieb. Die ersten Erfahrungen in diesem Biotop sammelte sie nach dem Studium: Ihre Wahlstation im Referendariat absolvierte die im niederbayerischen Deggendorf aufgewachsene Hornig im Europabüro der bayerischen Kommunen in der belgischen Hauptstadt, deren verschlungene Politik-Pfade damals Neuland für sie waren.

„Ein Mädchen aus Bayern im wilden Osten.“

Es nicht das erste Mal, dass sie sich in einem neuen Umfeld durchsetzen musste: Kurz nach der Wiedervereinigung war ihre Familie von Niederbayern nach Sachsen-Anhalt gezogen, wo ihr Vater seine Wur-

zeln hatte. Sabine Hornig kam dort auf das neu gegründete Gymnasium und als die Schüler sich am ersten Schultag in der neuen Schule vorstellen mussten, starrten ihre Klassenkameraden sie an wie das achte Weltwunder: ein Mädchen aus Bayern im wilden Osten.

Praktikantin überzeugte mit Detailkenntnissen

Eine Mitschuld an ihrem Faible für Europa tragen die Vorlesungen über europäisches Recht von Professor Rudolf Streinz an der Universität Bayreuth. „Die haben mir damals am besten gefallen. Zudem konnte ich während des Studiums selbst von europäischer Förderung profitieren.“ Ein Jahr lang hat Hornig mit einem Erasmus-Stipendium der EU an der Universität Birmingham studiert.

Nach dem Referendariat ging sie nach Brüssel, wo sie seither lebt. Ein knappes Jahrzehnt arbeitete sie als Referentin für Europa-Politik in der Brüsseler Konzern-Repräsentanz der Lufthansa. Dass sie dort landete, war eher Zufall: Ursprünglich hatte sie für sechs Monate als Praktikantin angeheuert, um die Zeit bis zur Abschluss-

prüfung sinnvoll zu überbrücken. Dann aber überzeugte sie mit ihrer Detailkenntnis in europarechtlichen Fragen, so dass ihr Chef sie nach Ablauf des Praktikums fest engagierte. „Das war ein alter Lufthansa-Hase, der gerade aus Washington zurückgekehrt war“, sagt Sabine Hornig. „Er wusste alles über Luftfahrt und Lobbying, aber wenig über EU-Recht.“ Sämtliche juristischen Angelegenheiten landeten deshalb auf dem Schreibtisch der jungen Referentin. Das Spezialwissen, das sie auf diese Weise erwarb und von dem später vier Jahre lang auch die IATA (International Air Transport Association) in Brüssel profitierte, kommt heute der DFS zugute.

Kein Job für Nine-to-Five

Ihr Lufthansa-Chef prägte sie auch auf andere Art: Als sie nach der Geburt ihres ersten Kindes anbot, Teilzeit zu arbeiten, fragte er sie, warum sie die gleiche Arbeit für das halbe Geld machen wolle. „Er schlug vor, ich könne die erste Zeit teilweise von zu Hause arbeiten. Ihm war egal, wann ich meine Arbeit erledigte, Hauptsache, er hatte seine Briefings immer pünktlich auf dem Schreibtisch.“ Diese Mentalität des eigenverantwortli-

Das Berlaymont-Gebäude in Brüssel ist der Sitz der Europäischen Kommission. Wie fach- und sachkundig deren Entscheidungen ausfallen, hängt auch von Sabine Hornigs Arbeit ab.



Sabine Hornig im Gespräch mit dem CDU-Europaabgeordneten Dieter-Lebrecht Koch (links) und Lufthansa-Politikchef Thomas Kropp beim Parlamentarischen Abend der deutschen Luftfahrt in Brüssel. Foto: Veldeman Photo Brussels

chen Arbeitens gefällt ihr, ein geregelter Dienst von 9 bis 17 Uhr ist für sie in ihrem Job ohnehin nicht denkbar.

„Es geht darum, nicht nur umzusetzen, was von der EU kommt ...“

Ihre zentrale Aufgabe in Brüssel sieht Sabine Hornig darin, die zukünftige europäische Gesetzgebung im Sinne der DFS zu beeinflussen. Bislang habe die DFS gute inhaltliche, aber zu wenig politische Arbeit vor Ort gemacht. „Es geht darum, nicht nur umzusetzen, was von der EU kommt, sondern die europäischen Bedingungen in unserem Sinne zu gestalten.“ Doch nicht nur Brüssel müsse besser verstehen, wie Flugsicherung funktioniert, auch in der DFS brauche es mehr Wissen

über die Abläufe und Mechanismen der Brüsseler Politik.

Systempartner sollten Allianzen schmieden

Ihre Arbeit seien hauptsächlich Analyse und Empfehlungen, sagt Hornig. Das heißt für sie unter anderem viel Austausch mit Kollegen und die permanente Lektüre von Vorlagen, Entwürfen, Protokollen, Newslettern und Medienberichten, um immer auf dem neuesten Stand zu sein und auf dieser Grundlage dann mit den richtigen Leuten zur richtigen Zeit zu sprechen. Nicht jeder weiß beispielsweise, dass es wenig Sinn hat, beim Parlament in Brüssel zu insistieren, bevor die Kommission einen Vorschlag auf den Tisch gelegt hat. Hornig schon.

In der DFS ist der Unternehmens-Chef Prof. Klaus-Dieter Scheurle ihr direkter Ansprechpartner, zudem teilt sie ihre

Erkenntnisse mit Führungskräften und zweiwöchentlich beim „Jour fixe Europa“ mit den Vertretern jener Abteilungen, die in der DFS mit europäischen Angelegenheiten befasst sind.

Dass sie vorher auf der Airline-Seite tätig war, sieht Hornig als Vorteil: „Das macht es leichter, Allianzen zu schmieden. Airlines, Airports und Flugsicherung sind Systempartner, sie können nur gemeinsam etwas erreichen, aber nicht gegeneinander.“ Die Repräsentanz in Brüssel vergleicht sie mit einer Versicherungs-Police: „Die zahlt man, auch wenn man nicht sofort den Mehrwert sieht, doch wenn man sie braucht, dann kann man darauf zurückgreifen.“ Dass man sie braucht, davon ist Sabine Hornig überzeugt.

— Holger Matthies —



Mit vereinter Kraft voraus

Die A6-Allianz ist die Triebfeder im europäischen ATM-Modernisierungsprogramm SESAR. **Der Zusammenschluss von Flugsicherungsorganisationen in Europa sorgt dafür, dass das Luftverkehrsmanagement vereinheitlicht und stärker am Kundenbedarf ausgerichtet wird.**

Wer mit dem Laptop durch Europa reist und im Hotel sein Netzteil einstecken will, lernt die Vielfalt des kleinen Kontinents kennen. In Frankreich und einem Teil Belgiens passt der deutsche Schuko-Stecker nicht in die Steckdose, weil dort der Stift für die Erdung herausragt. In Dänemark gibt es zwei Steckdosen-Typen, von denen nur einer kompatibel ist, in Italien findet

man gleich drei, hier wiederum passt der dritte nicht. Selbst der schmalere Euro-Stecker bereitet Anschlussprobleme: Im Vereinigten Königreich, Irland und Schottland sowie auf Zypern und Malta ist man ohne Reisestecker aufgeschmissen. Das Beispiel zeigt: Wenn eine technische Neuerung eingeführt wird, die europaweit funktionieren soll, bedarf es der Abstimmung. Insbesondere dann, wenn es um

komplizierte Fragen geht, bei denen ein einfacher Adapter nicht weiterhilft – zum Beispiel, mit welchen Verfahren und Technologien der zunehmende Luftverkehr in Europa künftig gemanagt werden soll. Die EU-Kommission hat deshalb 2006 eine europaweite Initiative gestartet, um das Air Traffic Management zu vereinheitlichen: das Single European Sky ATM Research Programm, kurz SESAR.

Einheitliche Standards

SESAR soll sicherstellen, dass die Flugsicherungsorganisationen in Europa die gleichen Standards und möglichst einheitliche Systeme anwenden. Ein Negativbeispiel aus der Vergangenheit ist Data Link – eine Technologie, die es erlaubt, Informationen zwischen Fluglotse und Pilot nicht mehr über Sprechfunk, sondern von System zu System zu übertragen. Eine gute Idee, die die Arbeitsbelastung der Lotsen senkt und die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen minimiert. Die DFS setzte die EU-Vorgabe um – aber nur die britische und die Schweizer Flugsicherung sowie die Eurocontrol-Zentrale in Maastricht zogen mit. Auch die Airlines blieben mit der Ausrüstung ihrer Flugzeuge weit hinter den Planungen zurück. Die Vorteile, die Data Link bietet, werden in Europa bis heute nicht voll genutzt.

Um solche Fehlinvestitionen in Zukunft zu vermeiden, hat die EU-Kommission das SESAR-Programm und damit zwei Aufpasser etabliert: das „SESAR Joint Undertaking“, das die Forschung und Entwicklung koordiniert, und den „SESAR Deployment Manager“, der über die abgestimmte Einführung der SESAR-Lösungen wacht. In beiden Organisationen arbeiten Flugsicherungen, Flugesellschaften und Flughäfen Hand in Hand.

A6 als treibende Kraft

Die Flugsicherungsorganisationen sind dabei die treibende Kraft. 2011 haben sich die DFS (Deutschland), DSNA (Frankreich), ENAIRE (Spanien), ENAV (Italien), NATS (Vereinigtes Königreich) sowie NORACON (später COOPANS) – ein Konsortium, dem unter anderem Flugsicherungen skandinavischer Länder und Österreichs angehören – zur A6-Allianz zusammengeschlossen. Mittlerweile kamen mit Polen, Tschechien, der Slowakei, Litauen und Kroatien noch fünf Organisationen aus Osteuropas dazu;

mit Skyguide (Schweiz) besteht ein Kooperationsabkommen. Insgesamt kontrolliert die A6-Allianz, deren Vorsitz turnusmäßig wechselt und die seit 2016 von DFS-CEO Prof. Klaus-Dieter Scheurle geleitet wird, mehr als 80 Prozent des Luftverkehrs in der EU. Wegen ihrer führenden Rolle in Europa und bei SESAR nimmt die A6-Allianz eine besondere Stellung ein. Hier ist sie zu einem gefragten Ansprechpartner der EU-Kommission geworden.

Ziel der A6 ist die erfolgreiche Umsetzung von SESAR. Ihre Mitglieder engagieren sich daher sowohl in rund 200 von insgesamt 300 Forschungsprojekten des SESAR Joint Undertaking (SJU) als auch in der neuen Funktion des Deployment Managers, den die EU-Kommission auf Vorschlag der A6 eingerichtet hat. So leiten A6-Mitglieder sechs große Arbeitspakete im SJU, in denen die Weichen für die künftige ATM-Welt in Europa gestellt werden. Der Aufwand, der nötig ist, um diese Vielzahl von Projekten zu stemmen, ist immens. Insgesamt haben die A6-Partner bislang rund 200 Millionen Euro zum SESAR-Programm beigetragen.

Zu diesen Projekten gehört beispielsweise die Entwicklung eines centerübergreifenden Anflugmanagementsystems, das von der DFS vorangetrieben wird. Hier geht es darum, die Informationen des Anflugmanagementsystems, die bislang nur den Lotsen der Anflugkontrolle zur Verfügung stehen, auch den vorgelagerten Kontrollzentralen anzuzeigen. Auf diese Weise können Fluglotsen die Flugzeuge viel früher in eine optimale Anflugsequenz bringen und Holdings vermeiden.

Auch bei der Weiterentwicklung des 4D-Trajektorienmanagements arbeiten die am Luftverkehr Beteiligten zusammen. Bei der 4D-Trajektorie geht es darum, den dreidimensionalen Flugverlauf zu berechnen und um eine vierte Dimension, den Zeitfaktor, zu ergänzen. So lässt sich die Position eines Luftfahrzeugs sehr viel genauer

bestimmen, als wenn der Flugweg nur anhand von wenigen Überflugpunkten definiert wird. Die 4D-Trajektorie spielt deshalb in modernen Flugsicherungssystemen eine große Rolle – zum Beispiel in dem System iCAS, das die DFS gemeinsam mit europäischen Partnern entwickelt. Auch Flight-Management-Systeme an Bord der Flugzeuge berechnen den voraussichtlichen Flugverlauf. Deshalb ist es wichtig, dass die Systeme in der Luft und auf dem Boden zu übereinstimmenden Ergebnissen kommen.

Dass solche SESAR-Lösungen auch reibungsfrei eingeführt werden, ist heute die Aufgabe des „SESAR Deployment Manager“. Die Gruppe der Flughäfen wird dort von 25 Flughafenbetreibern repräsentiert; die Gruppe der Airlines besteht aus Air France/KLM, Lufthansa, Easyjet und der aus der Fusion von British Airways und Iberia entstandenen International Airline Group. Auch der Ideengeber A6 ist dabei und komplettiert den zur Umsetzung notwendigen Sachverstand. Damit die Verbesserungen möglichst schnell und verlässlich kommen, setzt die EU neben verbindlichen Verordnungen auch monetäre Anreize. Insgesamt stehen für Forschung und Deployment in SESAR über 3,8 Milliarden Euro bereit.

— Christopher Belz —



Top-Noten für Sicherheit

Ein Großteil der Airlines ist mit der Dienstleistung der DFS und ihrer Partner im Funktional Airspace Block Europe Central (FABEC) zufrieden oder sogar sehr zufrieden. Das ist das Ergebnis der neuesten Kundenbefragung. Doch die Fluggesellschaften sehen auch Verbesserungspotenzial.

Die DFS kontrolliert jedes Jahr rund drei Millionen Flugbewegungen. Dabei geht es nicht nur darum, den Verkehr sicher und geregelt abzuwickeln. Die Luftraumnutzer verlangen Pünktlichkeit und Kosteneffizienz, etwa durch eine treibstoffsparende Streckenführung, die zudem dem Umweltschutz dient. Die DFS arbeitet ständig daran, diesen Kundenansprüchen gerecht zu werden. Und das mit Erfolg, wie die aktuelle FABEC-weite Kundenzufriedenheitsanalyse zeigt: Auf einer

Skala von eins (sehr unzufrieden) bis fünf (sehr zufrieden) bewerten die Airlines die FABEC-Dienstleistung im Durchschnitt mit 3,7. Das heißt, ein Großteil der Luftraumnutzer ist mit der Dienstleistung zufrieden. Viele Airlines sind sogar sehr zufrieden. Wobei einzelne Flugsicherungsorganisationen, darunter die DFS, bessere Einzelergebnisse erzielen als der FABEC insgesamt. So hat sich die DFS im Vergleich zur vorherigen Kundenbefragung im Bereich Safety, En-route-Capacity und Flight Efficiency nochmals verbessert.

Mehr planbare Routen

Einen besonders hohen Zufriedenheitswert weist das Thema Sicherheit auf. Die Kunden schätzen vor allem, dass Regeln und Verfahren korrekt eingehalten werden. Außerdem loben sie die verständliche und standardisierte Phraseologie in der Funkkommunikation. Auch die Fähigkeit, aus Erfahrung zu lernen und die Sicherheitsleistung zu verbessern, wird positiv bewertet.

„Mit der Analyse wollen wir die Kundenzufriedenheit messbar machen“, sagt Ralf Diedrich, Leiter des DFS-Bereichs Kundenbeziehungen. „Wir können unsere Dienstleistungsqualität nur verbessern, wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden genau kennen und verstehen.“ Das Ergebnis der Umfrage ist Grundlage für so genannte Action-Pläne, die dann innerhalb der Flugsicherungsorganisationen und





FABEC-weit zur weiteren Verbesserung der Dienstleistung genutzt werden. „Die Kritikpunkte der Kunden in der aktuellen Umfrage haben uns nicht überrascht. An vielen Themen arbeiten wir bereits intensiv“, sagt Diedrich. So wollen die DFS und ihre FABEC-Partner künftig dem Wunsch nach mehr planbaren direkten Routen und mehr Continuous-Descent-Anflügen sowie Continuous-Climb-Abflügen noch stärker nachkommen.

100 Airlines befragt

Für die Kundenzufriedenheitsanalyse wurden rund 100 Airlines befragt, die zusammen 85 Prozent der Gebühreneinnahmen im FABEC generieren. Zu den größten Airlines zählen Lufthansa, Air France, Easyjet, KLM und SWISS. Die Fragen drehten sich um die Leistungsmerkmale Sicherheit, Kapazität und Kosten-Effizienz. Die letzte FABEC-weite Kundenzufriedenheitsanalyse hatte 2012/2013 stattgefunden. Der Vergleich mit der aktuellen Umfrage 2015/2016 zeigt, dass sich die Kundenzufriedenheit in diesem Zeitraum nicht signifikant verändert hat. Vorgenommen wurde die Online-Befragung auf Grundlage des in der DFS entwickelten Befragungskonzepts von einem Marktforschungsinstitut.

Während in puncto Sicherheit und Flugeffizienz gute Zufriedenheitswerte erzielt wurden, sehen die Airlines die Luftraumkapazität und die Kosteneffizienz kritischer. Offenbar befürchten die Luftraumnutzer, dass die Flugsicherungsorganisationen nicht genügend Kapazität für einen künftigen Verkehrsanstieg bereithalten könnten. Sie wollen eine noch effizientere Nutzung des Luftraums. Auch was die Kosten anbelangt, sehen die Airlines Raum für Verbesserungen. So wünschen sie sich beispielsweise mehr Kostentransparenz. Außerdem möchten sie stärker in Entscheidungen eingebunden werden. Grundsätzlich for-

dern sie eine noch stärkere Harmonisierung von Verfahren und Systemen innerhalb des FABEC-Raums.

“Die DFS ist, was das Kundenmanagement betrifft, sehr gut aufgestellt

„Wir arbeiten an Verbesserungen, doch neue Flugverfahren oder bessere Technologien können in der Flugsicherungswelt nicht auf die Schnelle eingeführt werden“, sagt Diedrich. Wo die Kunden Änderungs- oder Verbesserungsbedarf sehen, erfahren er und seine Kollegen nicht nur durch die Befragung, sondern über zahlreiche Kontakte wie etwa Verkehrsleitertreffen, Safety Pilot Meetings oder Kundenforen. „Die Zufriedenheitsanalyse ist nur ein Standbein unserer Kundenkommunikation“, betont Diedrich. „Die DFS ist, was das Kundenmanagement betrifft, sehr gut aufgestellt.“

Der Abteilung Kundenbeziehungen erarbeitet zurzeit den Action-Plan für die DFS, der sich aus der aktuellen Umfrage ergibt. Unter anderem hat der Punkt „Mehr planbare direkte Flugrouten“ dabei eine hohe Priorität.

— Sandra Ciupka —

Wer Fragen zur Kundenzufriedenheitsanalyse hat, kann sich an Ralf Diedrich wenden. E-Mail: ralf.diedrich@dfs.de

Functional Airspace Block Europe Central:

Im FABEC haben sich neben der DFS die zivilen und militärischen Flugsicherungsorganisationen Frankreichs, Belgiens, Luxemburgs, der Niederlande, der Schweiz sowie das EUROCONTROL-Zentrum Maastricht zusammengeschlossen. Ziel ist es, den Flugverkehr innerhalb dieses Luftraumblocks unabhängig von Grenzen und nationalen Zuständigkeiten abzuwickeln.

Continuous Descent Operations:

Bei diesem Anflugverfahren sinkt das Flugzeug kontinuierlich. Das ermöglicht den Piloten, die Triebwerke sehr lange auf Leerlauf zu stellen, was den Treibstoffverbrauch reduziert. Die DFS und ihre FABEC-Partner bieten diese Art von Anflug an verschiedenen Flughäfen zu verkehrsarmen Zeiten an. Bei einem normalen Anflug ist der Sinkflug immer wieder durch horizontale Flugabschnitte unterbrochen.

Direkte Routen:

Die Airlines wollen möglichst auf direktem Weg von A nach B fliegen. Dies ist jedoch nicht immer möglich. Dagegen sprechen beispielsweise kreuzende Flugrouten oder militärische Übungs-lufträume. Die FABEC-Dienstleister haben es sich zum Ziel gesetzt, möglichst viele direkte Routen anzubieten. Ad-hoc machen die DFS-Fluglotsen direkte Routen immer möglich, wenn die Verkehrssituation es zulässt. Die Airlines wünschen sich aber nicht nur spontane Abkürzungen, sondern planbare direkte Routen, sodass sie unter anderem von vornherein mit weniger Treibstoff starten können.

Wechsel im Vorsitz des DFS-Aufsichtsrats

Dr. Martina Hinricher löst Staatssekretär Michael Odenwald ab

Zur neuen Vorsitzenden des Aufsichtsrats der DFS Deutsche Flugsicherung GmbH ist Frau Ministerialdirektorin Dr. Martina Hinricher, Leiterin der Zentralabteilung des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI), gewählt worden.

Dr. Martina Hinricher wurde 1960 in Münster/Westfalen geboren. Nach einer Ausbildung zur Bankkauffrau studierte sie an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster (WWU) Volkswirtschaft. Nach ihrer Promotion am Institut für Verkehrswissenschaft an der WWU begann sie ihren beruflichen Werdegang 1990 im Grundsatzreferat des damaligen Bundesministeriums für Verkehr. Nach einer Station im Europareferat der Grundsatzabteilung wechselte sie als Referatsleite-



Dr. Martina Hinricher

rin in den Leitungsstab des Ministeriums. Später leitete sie Referate in der Abteilung für Luft- und Raumfahrt sowie Schiff-

fahrt. Nach weiteren Stationen innerhalb des Ministeriums übernahm Dr. Hinricher 2009 die Leitung der Unterabteilung Grundsatzangelegenheiten in der Abteilung Grundsatzfragen des Ressorts, bevor sie 2012 zur Leiterin der Zentralabteilung bestellt wurde.

Der bisherige Aufsichtsratsvorsitzende Michael Odenwald, Staatssekretär im BMVI, hatte sein Mandat als Aufsichtsratsmitglied zum 21. April 2016 niedergelegt. Als neues Mitglied des DFS-Aufsichtsrates wurde zum 22. April 2016 Ministerialdirigentin Antje Geese, Leiterin der Unterabteilung Haushalt und Finanzen im BMVI, bestellt.

— red —

Fluginformationsdienst wird zentralisiert

Die DFS wird die Fluginformationsdienste (FIS) in Deutschland künftig zentralisiert aus der Kontrollzentrale in Langen bei Frankfurt erbringen. Der Fluginformationsdienst gibt Piloten, die nach Sichtflugregeln (VFR) fliegen, Hinweise und unterstützt die Such- und Rettungsdienste.

Bisher betreuen die FIS-Lotsen die entsprechenden Sektoren aus den Kontrollzentralen Bremen, Langen und München. Im Zuge der Zentralisierung werden die FIS-Sektoren neu strukturiert. Die Änderungen sind für 2018 geplant. Mit der Neuausrichtung erreicht die DFS eine effizientere und bundesweit einheitliche Bereitstellung der FIS-Dienste mit noch mehr Dienstleistungsqualität. Synergien lassen sich optimal nutzen, beispielsweise entsteht mehr Flexibilität bei der Personalplanung und die FIS-Lotsen können ihr Leistungsniveau besser halten. Außerdem

lässt sich der VFR-Verkehr mit den neuen Sektoren effektiver bearbeiten.

Die Qualität der FIS-Dienste und die Zufriedenheit der Kunden stehen im Fokus. Daher hat die DFS eine große Online-Umfrage gestartet. Unter www.dfs.de im Bereich Services / Kundenbereich VFR können Piloten den Fluginformationsdienst bewerten. Die Ergebnisse der Befragung werden in die weiteren Planungen einfließen. Die DFS hofft auf eine rege Beteiligung.



Luftlagedarstellung für einen FIS-Arbeitsplatz (Flight Information Service)

DFS-Chef zieht für das Jahr 2015 positive Bilanz

Die DFS hat das zurückliegende Geschäftsjahr 2015 insgesamt mit guten Ergebnissen abgeschlossen und konnte damit an die positive Entwicklung des Vorjahres anknüpfen. Erstmals seit 2011 stieg die Zahl der Flugbewegungen im deutschen Luftraum wieder über die Drei-Millionen-Marke.

2015 kontrollierten die Fluglotsen der DFS insgesamt 3.029.066 Flüge nach Instrumentenflugregeln, das waren 1,6 Prozent mehr als im Vorjahr. Hierbei erzielte die DFS-Gruppe mit ihren rund 5.700 Mitarbeitern im Jahr 2015 Umsatzerlöse von 1,242 Milliarden Euro und steigerte damit das Vorjahresniveau (1,142 Milliarden Euro) um 8,7 Prozent (nach IFRS-Rechnungslegungsstandard). Wesentliche Impulse für die Belebung des deutschen Luftverkehrs resultierten dabei aus den niedrigen Kerosinpreisen und der Wachstumsdynamik des sogenannten Billigflugsektors. Der DFS-Jahresüberschuss belief sich auf 122,4 Millionen Euro (Vorjahresresultat: 34,9 Millionen Euro).

„Das Jahr 2015 hat gezeigt, dass wir mit unserer Strategie auf dem richtigen Kurs sind. Mit unseren Maßnahmen zur Kosten- und Ergebnisentwicklung liegen wir im Plan“, sagte Prof. Klaus-Dieter Scheurle, Vorsitzender der Geschäftsführung, anlässlich der Vorstellung der DFS-Leistungszahlen in Langen.

Positiv hat sich die DFS auch in ihren Kernkompetenzfeldern entwickelt. Bei den Safety-Kennzahlen konnte die DFS das sehr gute Sicherheitsniveau der Vorjahre halten, bei Streckeneffizienz und Pünktlichkeit hat sie sich sogar noch einmal verbessert. 98,2 Prozent aller Flüge haben 2015 ihr Ziel ohne flugsicherungsbedingte Verspätung erreicht (Vorjahr: 97,7 Prozent) – das ist ein neuer Rekord, auch im europäischen Vergleich. In absoluten Zahlen bedeutet das: Die durchschnittliche Verspätung beispielsweise wegen schlechten Wetters, Kapazitätsengpässen an Flughäfen oder viel Verkehr betrug 2015 im deutschen Luftraum 19,2 Sekunden. Nur rund acht Sekunden davon lagen in der Verantwortung der Flugsicherung. Eine große Rolle spielen dabei die direkten Streckenführungen: Auch hier sind die Fluglotsen der DFS vorbildlich: 2015 war die geflogene Route im Schnitt nur 3,8 Kilometer länger als der direkte Weg – das entspricht einer Abweichung von lediglich 1,2 Prozent. Ein Wert, der in dem im weltweiten Vergleich äußerst verkehrsreichen und komplexen deutschen Luftraum kaum zu verbessern ist.

Für das Geschäftsjahr 2016 erwartet die DFS trotz steigenden Luftverkehrsaufkommens ein weiterhin schwieriges Marktumfeld. Im Inland ist nach Ansicht von Prof. Scheurle eine marktseitige Steigerung der Einnahmen im regulierten Kerngeschäft nicht absehbar. Zur Verminderung des Personalaufwandes nutzt die DFS die Effekte der natürlichen Personalfuktuation. Seit Ende 2013 hat das Unternehmen den Personalbestand von 6.100 Mitarbeitern auf gegenwärtig rund 5.700 verringert.



DFS Deutsche Flugsicherung

Impressum

transmission

Das Magazin der DFS

Herausgeber:

DFS Deutsche Flugsicherung GmbH
Christian Hoppe, Leiter
Unternehmenskommunikation

Redaktion:

Sandra Ciupka (verantwortlich)
Tel.: +49 (0)6103 707-4122
E-Mail: sandra.ciupka@dfs.de

Christopher Belz
Tel.: +49 (0)6103 707-4121
E-Mail: christopher.belz@dfs.de

Holger Matthies
Tel.: +49 (0)6103 707-4124
E-Mail: holger.matthies@dfs.de

Rüdiger Mandry (Schlussredaktion)
Tel.: +49 (0)6103 707-4195
E-Mail: ruediger.mandry@dfs.de

Layout und Umsetzung:

bsmediengestaltung, Egelsbach
www.bsmediengestaltung.de

Titelbild-Composing

bsmediengestaltung

Bildnachweis

Melanie Bauer S. 10,
bsmediengestaltung S. 7, 11-12, 17, 22, 24.

Ch. Belz, Flughafen Gatwick,
German Centre Singapore, H.-J. Koch,
Gettyimages, Shutterstock.

Anschrift der Redaktion:

DFS Deutsche Flugsicherung GmbH
Redaktion transmission
Am DFS-Campus 10
63225 Langen
E-Mail: transmission@dfs.de

Nachdruck nur mit Genehmigung.

— red —



Die Cross Border Information: Optimal vorbereitet...

...FÜR IHRE AUSLANDSFLÜGE!

Cross Border Information als Nachschlagewerk:

- Ideales Handbuch für Reisen ins europäische Ausland
- Wichtige Informationen über 22 Länder in Europa
- Ausflugstipps, länderspezifische Besonderheiten

Cross Border als App:

- Enthält das komplette Nachschlagewerk
- Vollständige Flugplatzliste aller enthaltenen Länder (Frequenzen, Wetter, NOTAM, Webcams, etc.)
- Such- und Favoritenfunktion
- Bewertungsmöglichkeit für Flugplätze
- Und vieles mehr ...

