

# TECHNISCHER SUPPORT IN DER FLUGSICHERUNG ÖSTERREICHS

Isonet bei Austro Control:  
von einer ITSM-Software zur  
Management-Lösung für  
technische Anlagen



**austro**  
CONTROL

Für Sicherheit im Flugverkehr zu sorgen, ist eine komplexe Aufgabe bei der hohen Anzahl an Flügen, die täglich im österreichischen Luftraum unterwegs sind.

Die österreichische Flugsicherung Austro Control ist dafür verantwortlich, dass der Flugverkehr in Österreich sicher, pünktlich und umweltschonend abläuft – rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr. Dazu führen die Fluglotsinnen und Fluglotsen die Flugzeuge effizient durch den Luftraum und gewährleisten höchste Sicherheit. Darüber hinaus errichtet und betreibt Austro Control technische Flugsicherungsanlagen, erstellt Flugwetterinformationen und ist unter anderem für die Zulassung und Überprüfung von Luftfahrzeugen verantwortlich.

«Bei Isonet haben wir nie gehört „Das geht nicht“. Dieses tiefe, technologische Verständnis, das war schon herausragend.»



**HARTMANN SCHINDL**  
Austro Control Engineering Services  
Service Operations / Support

Zur technischen Betreuung der über 2.600 Systeme setzt Austro Control seit 2011 auf die Software von Isonet.

So sorgt Isonet dafür, dass der technische Support seine Arbeit effizient erledigen kann und damit ein sicherer Flugverkehr im österreichischen Luftraum gewährleistet wird.

## AUSTRO CONTROL KOMPAKT

<b>HAUPTSITZ</b>	Wien, Österreich
<b>UMSATZ 2020</b>	140 Mio. EUR
<b>BRANCHE</b>	Luftfahrt
<b>WIRTSCHAFTSRAUM</b>	Österreich
<b>MITARBEITER 2020</b>	1.070

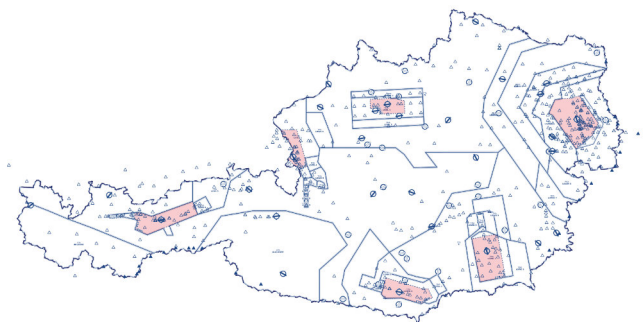
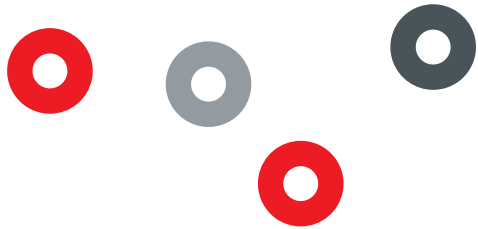


Abb.: Luftraum Österreich (Quelle: Austro Control  
<https://maps.austrocontrol.at/mapstore/#/vieweropenlayers/321>)



1

## Start der Zusammenarbeit

**Austro Control sucht 2011 nach einer Software, um die über 2.600 Systeme technisch zu betreuen.**

2011 erfolgte der Startschuss für die Zusammenarbeit zwischen Isonet und Austro Control. Die Österreichische Gesellschaft für Zivilluftfahrt hatte in diesem Jahr die Leistungen für ein IT-Service-Management-Tool ausgeschrieben.

Die Anforderungen, die die Software erfüllen musste, waren hoch, schliesslich gibt es über 1.000 Messgeräte und über 2.600 Systeme wie Radaranlagen, meteorologische Sensoren und datenverarbeitende Anlagen, die bei Austro Control im Einsatz sind, um einen optimalen Flugverkehr zu gewährleisten.

Diese Geräte müssen gekauft und aufgebaut, aber eben auch gewartet, kalibriert und manchmal ausgetauscht werden. Die gesuchte Software musste diese Bearbeitung gewährleisten.

**«Wir entschieden uns dann für die Firma Isonet, weil deren Software unsere Anforderungen am besten erfüllen konnten»,**

erinnert sich Hartmann Schindl, Service Operations/Support bei Austro Control Engineering Services.

«Im Nachhinein müssen wir sagen: Das war für uns auch die richtige Entscheidung gewesen», ergänzt Josef Buchrigler von Service Operations / Support bei Austro Control Engineering Services.



Abb.: Windmessanlage Patscherkofen

2

## Wissensmanagement über Schnittstellen

**Isonet schafft Schnittstellen und bindet die Datenbank in SharePoint ein, um so die umfangreichen Informationen über Geräte und Systeme zugänglich zu machen.**

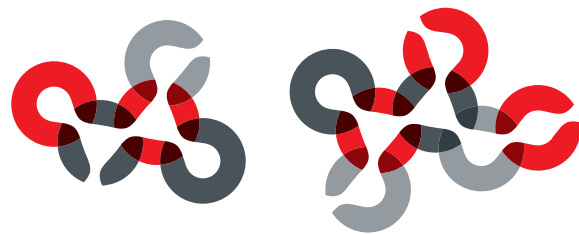
Im Laufe der Zeit wurde der Einsatz der Software von Isonet, die damals noch unter dem Namen TicketXpert® bekannt war, weiter ausgebaut und optimiert. 2014 kam die erste grössere Erweiterung um eine Enterprise Applikation Integration (EAI) hinzu. Hierzu hatte Isonet ein Schnittstellenmanagement geschaffen. Basierend auf diesen Webservices folgte 2015 ein weiteres Grossprojekt für Isonet, um die Lösung den Bedürfnissen von Austro Control anzupassen.



(Quelle: medien@austrocontrol.at)

**Es ging um ein umfassendes Wissensmanagement, in dem zu jeder Anlage die passenden Informationen, mitunter Kartendaten, technische Konfigurationen und eine Übersicht über Störungen bereitgestellt sind.**

Die Lösung: Isonet stellt eine Schnittstelle bereit, um die unternehmensweite SharePoint-Anwendung mit der Configuration Management Datenbank (CMDB) zu verbinden. Das Resultat: Fortan waren die Informationen der Datenbank, in der alle Daten zu den technischen Anlagen und Systemen hinterlegt waren, direkt mit dem SharePoint verknüpft.



3

## Ausbau und Optimierung des Konfigurationsmanagements

**Austro Control erweitert seine Wissensbasis, Isonet setzt Marking Guides um und bindet die AustroInventory App ein.**

Ein idealer Überblick über die rund 2.600 Systeme ist bei Austro Control unabdingbar für die Arbeit des technischen Supports. Nach und nach optimiert die Österreichische Gesellschaft für Zivilluftfahrt mit Isonet die Datenbank der Konfigurationselemente (CMDB) und deren Verwaltung.

2016 erarbeiten beide Unternehmen eine neue CMDB-Struktur und implementieren diese. Im Folgejahr wurde der von Austro Control definierte Marking Guide – eine Art Anleitung, wie die Geräte mit Abkürzungen gekennzeichnet werden – von Isonet umgesetzt, ohne dass Datenredundanzen entstanden sind.



2019 folgte ein weiteres Highlight der Zusammenarbeit. Austro Control wollte den technischen Support mit einer eigenen App, der AustroInventory App, weiter verbessern. Mit dieser können Techniker zum Beispiel unterwegs Daten der Geräte abrufen, den aktuellen Zustand dokumentieren und die Daten erneuern. Isonet konfigurierte hierfür die passende Schnittstelle, damit die App auf die Daten der CMDB zugreifen kann.

4

## Optimale Zusammenarbeit im Unternehmen

**Die 446 Plattform® garantiert stabile Prozesse. Ihre Anwendung bei Austro Control wird laufend optimiert.**

Heute, 2022, ist es allen Mitarbeiter:innen bei Austro Control mit ihren Accounts möglich, Tickets mit der 446 Plattform® zu erstellen. Davon arbeiten rund 200 Mitarbeitende österreichweit mit der 446 Plattform®, um die technischen Anlagen zu betreuen.

Isonet hat es geschafft, in den über zehn Jahren der Zusammenarbeit die Software weiterzuentwickeln und an die Ansprüche von Austro Control anzupassen – wie etwa die Migration auf eine Hochverfügbarkeitslösung, bei der mit Hilfe eines Server-Clusters eventuelle Ausfälle direkt aufgefangen werden.

Genau dieser Support ist für Hartmann Schindl das Besondere an der Zusammenarbeit mit Isonet: «Wir hatten hochkomplexe Probleme und Anforderungen. Aber wenn wir zu Isonet gegangen sind, haben wir nie gehört „Das geht nicht“. Dieses tiefe, technologische Verständnis, das war schon herausragend.»

Josef Buchrigler ergänzt:

**«Das beste Produkt nützt wenig, wenn die Betreuung nicht stimmt. Bei Isonet haben wir ein erstklassiges Produkt und eine herausragende Betreuung, und das Produkt wurde durch die gute Betreuung mit den Jahren automatisch immer besser.»**

# ÜBERBLICK

## Einsatz der Isonet-Software



## ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der **446 Methode®**, auf innovative Art Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Luzern (Sitz) und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Mit der IT-Lösung der Isonet, der **446 Plattform®**, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich, sodass Sie jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Die Freude an der Zusammenarbeit schafft Freiräume für Innovationen.

Gold  
Microsoft Partner

