



„Wir sehen in der Erfüllung von gesetzlichen Normen und Richtlinien und Effizienzsteigerung keinen Widerspruch zu Benutzerfreundlichkeit für die Mitarbeiter. Im Idealfall schlagen wir zwei Fliegen mit einer Klappe, und mit der FireStart BPM Suite sind wir genau auf den richtigen Weg in eine digitale Zukunft ohne Papier.“

**JÜRGEN MATTES**

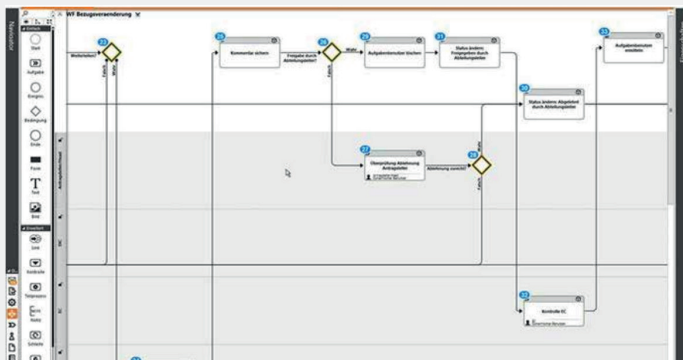
Head of Technical Training & Business Division Services, Austrian Airlines Wien, Österreich

## Smart Workflows - Ready for Take-Off

Austrian Airlines | Success Story

Getreu ihrem Motto „Wir tragen Österreich im Herzen und immer mehr Kunden in die Welt“, ist die Austrian Airlines stets auf die Wahrung eines hohen Qualitätsstandards bedacht. Daher wurde 2015 ein Projekt mit der FireStart BPM Suite gestartet, um die innerorganisatorischen Prozesse zu digitalisieren und die Effizienz in der Abwicklung durch intelligente Workflows zu steigern.





FireStart stellt eine Schnittstelle für die Mitarbeiter zwischen den einzelnen Teilsystemen dar und ermöglicht so eine transparente Abwicklung von Prozessen. Die Mitarbeiter können so aufgabenoptimiert in Ihrer gewohnten Arbeitsumgebung (SharePoint, Outlook) bleiben und von dort aus Ihre Aufgaben bedienen. Der Workflow kümmert sich um die Integration zu den Backendsystemen, was die Datenqualität und die Datensicherheit bei sensiblen Daten verbessert. Nach erfolgreicher Einführung im Technikbereich stehen weitere Workflowprojekte im Schulungsmanagement und technischen Support bei Fliegerwartungen auf der Roadmap.



**Screenshot:** Die Prozesse können direkt in FireStart in Zusammenarbeit mit den betroffenen Fachabteilungen entworfen werden. So wird der Abstimmungsaufwand mit der IT Abteilung reduziert.

**Unternehmen:** Austrian Airlines  
**Branche:** Luftfahrt  
**Use Case:** Personalmanagement  
**Website:** www.austrian.com

### Auf einen Blick

-  Erhöhte **Datensicherheit**
-  Verbesserte **Kollaboration**
-  **Intelligente** Workflows
-  Anbindung an **Drittssysteme**

### Unternehmensprofil

Die Austrian Airlines ist mit einem weltweiten Streckennetz von 130 Destinationen und über 6.400 MitarbeiterInnen die größte Fluggesellschaft Österreichs. Die attraktive geographische Lage Wiens, der fliegerischen Basis der Austrian Airlines, bietet den Passagieren eine ideale Verbindung zwischen Ost und West. Im Jahr 2009 wurde die 1957 gegründete Austrian Airlines Mitglied im Lufthansa Konzern.

### Herausforderung

Die Luftfahrt zählt zu jenen Branchen, bei denen Prozessqualität an oberster Stelle steht. Enorme gesetzliche Auflagen zur Sicherstellung der Flugsicherheit für die Passagiere müssen mitvielen ökonomischen Herausforderungen abgestimmt werden, um Kunden das bestmögliche Flugerlebnis zu ermöglichen. Um die Mitarbeiter von administrativen Tätigkeiten zu entlasten, werden system- und organisationsübergreifende Workflows mit der FireStart BPM Suite umgesetzt.

### Use Case

Im Rahmen des Pilotrollouts wurde ein Technikprozess im Zusammenspiel mit dem Konzern-HR Bereich als Workflow realisiert, um hier die Schnittstelle für die Mitarbeiter zwischen den einzelnen Teilsystemen zu vereinfachen und eine transparente Abwicklung zu gewährleisten. Der Workflow kümmert sich um die Integration zu den Backendsystemen wie zB SAP oder AMOS.

