

Self-Services am Flughafen

MEHR FLEXIBILITÄT AM AIRPORT DURCH AUTOMATISIERUNG

Self-Service-Lösungen für die automatisierte Gepäckabfertigung beschleunigen den Check-in-Vorgang am Flughafen und machen damit das Reisen komfortabler. Jana Eull, Marketing Managerin bei Materna IPS, erläutert im folgenden Interview, warum in modernen Flughäfen Warteschlangen der Vergangenheit angehören.

Weltweit werden immer mehr Airports mit Self-Service-Automaten ausgestattet. Gibt es bald einen komplett autonom arbeitenden Flughafen?

Nein, keine Sorge. Auch in den kommenden Jahrzehnten werden es die Passagiere weiterhin mit menschlichen Ansprechpartnern zu tun haben. Was wir aber erleben, ist eine Automatisierung einiger wichtiger Abfertigungsabläufe. Die über Automaten angebotenen Self-Services bieten einen hohen Komfort am Flughafen und reduzieren für die Betreiber die Kosten. Zudem ist an vielen Airports der Platz in den Abfertigungshallen begrenzt, dennoch soll der Check-in-Vorgang möglichst schnell erfolgen. Lange Menschenschlangen würden für noch mehr Verzögerungen sorgen. Daher nutzen die Betreiber Self-Service-Lösungen, um bestimmte Prozesse wie das Einchecken und die Gepäckabgabe durch Automatisierung zu beschleunigen.

Ein wichtiger Faktor hierbei ist die Nutzung von Common-Use-Software durch die Airlines. Auf Basis einheitlicher Schnittstellen können unterschiedliche Hardware-Systeme in den Terminals mit den Servern der Fluggesellschaften kommunizieren. Daher funktionieren Automaten für Check-in- und Self Bag Drop-Prozesse weltweit an jedem Airport bei jeder Airline, die diesen Standard verwendet.

Viele weitere Prozesse rund um die Sicherheit und das Boarding lassen sich verbessern und beschleunigen den Passagierfluss. Beispielsweise können Flughäfen und Fluggesellschaften ihre Belegschaftsplanung optimieren, sodass die Mitarbeiter mehr Zeit für die Anliegen der Passagiere haben. Außerdem können die Airlines besser auf Stoßzeiten reagieren, da die Systeme unabhängig von den Schalteröffnungszeiten im Einsatz sind.

Worauf müssen Airlines und Airports insbesondere achten, wenn Sie Self-Service-Lösungen einführen?

Beim Aufsetzen von Self-Services müssen alle Anforderungen der Auftraggeber und Nutzer genau bekannt sein. Diese Anforderungen gehen weit über die Vorschriften für Fluggepäck und die Größen- und Gewichtsbeschränkungen hinaus. Die Gepäckarten, die Sicherheit der Passagiere und das Risiko des Missbrauchs oder der Beschädigung von Self Bag Drop-Einheiten sowie der Personalbedarf und die Abstimmung mit anderen Ausrüstungen sind zu berücksichtigen. Das allgemeine Erscheinungsbild der Self-Service-Automaten sowie die Benutzerfreundlichkeit der Kiosksysteme sind weitere wichtige Aspekte. All dies muss zusammenpassen, bevor die eigentliche Installation am Terminal erfolgen kann.

Die Technologie von Materna trägt dazu bei, den Passagierfluss an Flughäfen weltweit zu verbessern. Können Sie uns einige Beispiele nennen?

Einer unserer Kunden ist der Betreiber des kanadischen Flughafens Toronto Pearson. Hier wurden unsere Self Bag Drop-Systeme für die automatisierte Gepäckaufgabe installiert. Die Reisenden lieben mittlerweile den schnellen und bequemen Service. So können sie die Zeit bis zum Abflug zum Einkaufen nutzen, während der Flughafen den Passagierdurchsatz erheblich verbessert hat. Ein weiterer Kunde ist der London Gatwick Airport. Hier hat sich die Zeit für die Gepäckabwicklung auf wenige Sekunden reduziert. Warteschlangen bei der Gepäckabfertigung sind weitestgehend aus der Schalterhalle verschwunden. Die ursprünglich anvisierten zeitlichen Verbesserungen wurden sogar weit übertroffen.





Flughafen Toronto Pearson: Mit der Lösung Self Bag Drop von Materna hat der Flughafen Toronto Pearson die Passagierabfertigung erheblich verbessert. Die Installation ermöglicht Passagieren verschiedener Fluggesellschaften, ihr Gepäck autonom einzuchecken.

Wie funktionieren die Self Bag Drop-Systeme im Detail?

Unsere Self Bag Drop-Systeme verwenden den international anerkannten CUSS-Standard (Common Use Self-Service). Durch eine standardisierte Datenweitergabe können Fluggesellschaften ihre bestehenden Software-Applikationen nutzen, um mit den Self Bag Drop-Automaten an Flughäfen weltweit zu kommunizieren.

Für die Passagiere ist der Ablauf ganz einfach. Sie wählen zunächst auf dem Bildschirm ihre Fluggesellschaft aus und scannen dann die Bordkarte. Anschließend wird das Gepäck im markierten Bereich des Beförderungsbands abgestellt, wo es automatisch vermessen wird. Danach druckt der Automat den Gepäckanhänger mit dem Barcode aus, den der Passagier am Gepäck befestigt. Abschließend erhält der Fluggast seine Gepäckquittung.

Was so einfach klingt, ist in der Umsetzung alles andere als trivial. So darf das Gepäck erst transportiert werden, wenn es richtig gekennzeichnet ist. Die Scanner müssen sorgfältig kalibriert sein, um Fehler oder Missbrauch sofort zu erkennen. Auf unser System sind wir besonders stolz, da die Lösung das Scannen auch während des Transportweges auf dem Gepäckband unterstützt.

Nun reisen aber nicht alle Passagiere mit Koffern im Standardmaß. Was passiert bei Sperrgut oder großen Reiserucksäcken?

Bei Bedarf können wir Funktionen wie die Gepäckklassifizierung hinzufügen. Die Automaten erkennen sofort Gegenstände, die nicht mit dem automatisierten Gepäcktransportsystem befördert werden sollen. Der Passagier wird dann über das Display informiert, dass der Gegenstand als übergroßes Gepäck geprüft werden muss. Dies gilt beispielsweise für Kinderwagen sowie für Rucksäcke mit herabhängenden Schultergurten, die das Fördersystem blockieren könnten. Die abgefertigten Objekte werden automatisch fotografiert. So kann der Passagier beispielsweise bei Beschädigung oder Verlust leichter nachweisen, dass sich das Gepäck beim Einchecken in gutem Zustand befand.

Welche Pläne hat Materna, um die Abläufe am Flughafen noch komfortabler zu gestalten?

Wir sehen beispielsweise bei der sicheren Identifikation der Passagiere noch Optimierungspotenzial. Schon heute unterstützen wir die Integration von biometrischen Daten in die Self-Service-Prozesse am Airport. So kann über eine Gesichtserkennung die Identifizierung von Passagieren schnell und unkompliziert erfolgen, was die Sicherheit weiter steigert.

Insgesamt sind wir der Meinung, dass die weitere Automatisierung von Check-in-Abläufen für alle Beteiligten nur Vorteile bringt. So können Flughäfen die weiter wachsenden Passagierzahlen effizient bewältigen und Reisende treten entspannter ihren Flug an. ●





In der Welt zu Hause:

Viele Airlines und Flughäfen in Europa, Nordamerika, dem Nahen Osten und Indien vertrauen auf die Lösungen von Materna. Zu den Kunden zählen Fluggesellschaften wie Lufthansa, Emirates, EasyJet und Eurowings sowie Flughäfen wie Hamburg, London Gatwick, Wien, Athen, Kopenhagen, Oslo, Montreal, Toronto Pearson, Denver, Bangalore, Zürich, Barcelona sowie die Flughafenbetreiber Swedavia, Finavia, Avinor und ACSA.

