

Self bag drop: Neuer Service für Passagiere und Airlines am Hamburg Airport

Schnell und flexibel auf dem Weg zum Abflug – Zehn Kiosks für vollautomatische Gepäckaufgabe – Selbsterklärende Bedienung

Hamburg Airport startet in die nächste Generation Flughafen. Mit einer neuen, vollautomatisierten Gepäckaufgabe gewinnen Fluggäste künftig noch mehr Unabhängigkeit und Flexibilität beim Abflug. Ziel ist es, Reisende ohne zeitintensive Prozesse in den Flieger zu bringen. Seit Anfang November 2017 sind im Terminal 1 zehn „self bag drop“-Automaten in Betrieb – heute wurden sie offiziell eingeweiht. Darüber hinaus wurden vier Stationen für den automatischen Check-in eingerichtet. Die Automaten, hergestellt und entwickelt von der Dortmunder Materna GmbH, sind technisch in der Lage, Service für alle Fluggesellschaften zu bieten. Derzeit nutzen bereits Air France, KLM und easyJet das „self bag drop“-Verfahren, weitere Fluggesellschaften werden im Laufe der Zeit hinzukommen.

„Schon nach kurzer Zeit haben wir feststellen können, dass unsere Fluggäste mit den neuen Geräten gut zurechtkommen“, sagt Johannes Scharnberg, Leiter des Geschäftsbereichs Aviation am Hamburg Airport. „Auch mit der Stabilität des Systems sind wir sehr zufrieden. Viele unserer Passagiere haben die Vorteile der Automaten bereits kennengelernt und sehr positives Feedback gegeben. Auch wir haben bei unseren Gästen so gut wie keine technischen Berührungspunkte festgestellt. Das System ist unkompliziert und selbsterklärend. Darüber hinaus stehen jederzeit Mitarbeiter bereit, um bei Bedarf helfend einzugreifen und persönlich zu unterstützen. Es muss also niemand Sorge haben, ausschließlich mit Automaten zu tun zu haben.“

Bedienerfreundlich, sicher und mit skandinavischem Design

Bedienerfreundlich mit größtmöglichem Komfort für Passagiere und Airlines bei zugleich höchsten Sicherheitsansprüchen – das waren die wichtigsten technischen Anforderungen an die Hersteller. Die komplette Anlage passt sich im Design gut der Architektur und Atmosphäre des Terminals an. „Mit unserem dänischen Partner Marcus

Pedersen haben wir eine ansprechende Lösung gefunden“, sagt Dr. Georg Oschmann, Executive Vice President Mobility von Materna. „Dank zahlreicher Self-Service-Projekte an über 70 Flughäfen weltweit greifen wir auf große Erfahrung in der Umsetzung von Selbstbedienungslösungen für die Passagierabfertigung zurück.“

Hamburg Airport übernimmt Vorreiterrolle

Hamburg Airport hat in Deutschland beim Einsatz des Self-Service-Systems eine Vorreiterrolle eingenommen. Bereits seit drei Jahren gibt es hier erste „self bag drop“-Automaten. Neu im Vergleich zur bisherigen Lösung ist unter anderem die Gepäckklassifizierung. „Die Automaten entdecken sofort, was nicht über die Anlage verschickt werden soll“, erläutert Reinhard Augustin, Sales Direktor von Materna. „Der Passagier erhält in einem solchen Fall über das Display den Hinweis, das Gepäckstück als Sperrgepäck aufzugeben. Das gilt zum Beispiel für zusammengeklappte Kinderwagen oder auch Trekking-Rucksäcke mit herabhängenden Tragegurten, die womöglich die Gepäckanlage blockieren könnten.“ Aufgegebene Gepäckstücke werden automatisch fotografiert. „Das erleichtert dem Fluggast beispielsweise bei einer eventuellen Schadensmeldung oder gar bei einem Verlust den Nachweis, dass es in einwandfreiem Zustand abgegeben wurde“, so Reinhard Augustin weiter. Ein weiterer Vorteil für die Passagiere ist die größere Anzahl der zur Verfügung stehenden Automaten. Konnte beispielsweise ein easyJet-Passagier vorher an nur einem Automaten sein Gepäck aufgeben, so hat er heute zehn Geräte zur Auswahl.

Basis für die „self bag drop“-Anlage ist der internationale CUSS-Standard (Common Use Self-Service). Dadurch können Fluggesellschaften ihre eigenen Applikationen weltweit auf Self Bag Drop-Geräten einsetzen, ohne sie jeweils neu entwickeln oder anpassen zu müssen.

Einfache Gebrauchsanleitung

Die Gebrauchsanleitung für „self bag drop“ ist einfach: Am Automaten wird zunächst auf dem Bildschirm die Fluggesellschaft ausgewählt und dann die Bordkarte eingescannt. Danach gilt es, eine Sicherheitsfrage zum Kofferinhalt zu beantworten. Dann wird das Gepäck im markierten Bereich auf das Band gestellt und dort automatisch vermessen und gewogen. Das Gerät druckt daraufhin den Anhänger mit dem Strichcode, der am Gepäckstück befestigt wird. Das muss am Bildschirm nur noch bestätigt und der Beleg der Gepäckaufgabe entnommen werden.

Bevor ein Gepäckstück auf dem Förderband weitertransportiert wird, muss es korrekt etikettiert sein. Ein Scanner erkennt sofort Irrtümer oder gar missbräuchliche Benutzung des Automaten. Die Glastüren öffnen sich erst, wenn ein Gepäckstück als sicher identifiziert worden ist. Damit sind die Geräte für unterschiedliche Fluggesellschaften verwendbar.

Entspannter Reisebeginn

„Verringerte Wartezeiten und kürzere Wege – das bedeutet für unsere Fluggäste mehr Zeit zur Entspannung vor der Reise. Die Passagiere müssen nicht mehr auf die Öffnung der Check-in-Schalter warten, sondern können den Flughafen als den positiven Start der gesamten Reisekette empfinden. Sie haben mehr Zeit zum Bummeln und Genießen“, betont Johannes Scharnberg von Hamburg Airport. „Aber auch die Fluggesellschaften, die ihren Kunden einen entspannteren Service bieten können, profitieren von unseren erweiterten Dienstleistungen.“

Über die Materna GmbH

Als führender IT-Dienstleister beschäftigt Materna weltweit mehr als 1.900 Mitarbeiter und erzielte 2016 einen Umsatz von 223 Millionen Euro. Materna deckt das gesamte Leistungsspektrum eines Full-Service-Dienstleisters im Premium-Segment ab: von der Beratung über Implementierung bis zum Betrieb. Zielgruppen sind IT-Organisationen sowie Fachabteilungen in Unternehmen und der öffentlichen Verwaltung. Materna ist in sechs Business Lines organisiert: IT Factory, Digital Enterprise, Government, Communications, Mobility sowie das SAP-Beratungsunternehmen cbs aus Heidelberg. Unter der Marke Materna ips (Integrated Passenger Services) und als einer der weltweit führenden Lieferanten für Flughäfen und Fluggesellschaften bietet Materna Lösungen für die automatisierte Passagierabfertigung an Flughäfen an.

Über Hamburg Airport

Hamburg Airport zählt jährlich rund 17,6 Millionen Fluggäste und ist damit der fünftgrößte Flughafen in Deutschland. Die Passagiere können aus einem weit verzweigten Streckennetz wählen: 130 nationale und internationale Ziele werden von rund 60 Airlines angeboten. Mit den Regionen Hamburg, Schleswig-Holstein sowie Teilen Niedersachsens, Mecklenburg-Vorpommerns und Dänemarks verfügt Hamburg Airport über ein großes Einzugsgebiet, dessen Passagierpotenzial für alle Fluggesellschaften sehr interessant ist. Der Flughafen Hamburg rüstet sich mit einer modernen Infrastruktur für alle Herausforderungen im Flugverkehr der Zukunft. Rund 15.000 Beschäftigte sind in fast 250 Firmen auf dem Flughafen-Gelände tätig (allein beim Flughafen: rund 2.000). Gesellschafter des teilprivatisierten Flughafens sind die Freie und Hansestadt Hamburg mit 51 Prozent sowie die AviAlliance GmbH mit 49 Prozent.

Bildnachweis: Michael Penner

Ihr Pressekontakt am Flughafen:

Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Telefon: 040 - 5075 3611 | E-Mail: presse@ham.airport.de

Internet: www.hamburg-airport.de | Newsletter: www.hamburg-airport.de/newsletter.phtml

www.facebook.com/HamburgAirport | www.twitter.com/HamburgAirport

www.instagram.com/hamburgairport/