

Up to date: Customer Journey am Hamburg Airport

Genau 17.623.136 Passagiere besuchten den Hamburg Airport (HAM) im Jahr 2017. Im Vorjahresvergleich entspricht das einem beachtlichen Zuwachs von 8,6 Prozent.

Das Frachtaufkommen verzeichnete mit 75.149 t sogar einen Anstieg um 14,7 Prozent. Ob für Urlauber, Geschäftsreisende oder Unternehmen: Der Hamburger Flughafen ist als der fünftgrößte in Deutschland ein unverzichtbares Tor zur Welt – für die Stadt und die Metropolregion.



Prof. Dr. Peer Witten
Vorsitzender der
Landesfachkommission

Damit der Flughafen diesen Stellenwert behaupten und ausbauen kann, wird kräftig investiert: Einerseits in infrastrukturelle Maßnahmen wie die grundhafte Vorfelderneuerung, neue Flugzeugpositionen an der Pier Süd und eine neue Gepäckanlage. Andererseits verfolgt der Airport eine ambitionierte Zukunftsvision, die der Flughafen-Chef Michael Eggenschwiler bei der Landesfachkommission Verkehr, Infrastruktur & Logistik folgendermaßen formulierte: „Wir begeistern unsere Passagiere mit digitalen Informationen und Angeboten entlang ihrer gesamten Flugreise.“

Was genau hinter dieser Vision steckt und wie die digitale Transformation die Customer Journey optimieren soll, erläuterte Eggenschwiler anhand aktueller Digitalisierungsprojekte. Die



Seit 2007 Vorsitzender der Geschäftsführung der Flughafen Hamburg GmbH: **Michael Eggenschwiler**

Grundlage bilden eine neue Website, die zum digitalen Leitsystem entlang der gesamten Customer Journey werden sollte. Ergänzt werde sie von den Airport Apps Passngr & Flio, mit denen der HAM kooperiere.

Generell begegne der Flughafen Neuerungen mit großer Offenheit, so der Schweizer. Erprobt würden z.B. Virtual Reality und ein Auskunftsbote namens Pepper. Mit „Gate Delivery“ teste man außerdem als erster deutscher Verkehrsflughafen einen Lieferservice, der online bestellte Snacks und Getränke direkt an

die Abfluggates bringe. Auch werde am Hamburg Airport das autonome Parken unter Realbedingungen erforscht.

Die Digitalisierungsoffensive des Flughafens bezieht auch die Mitarbeiter und Arbeitsmethoden mit ein. So wurde ein „Digital Airport Experience Team“ ins Leben gerufen, das nach Scrum arbeitet und verschiedene Fähigkeiten und Perspektiven zusammenbringt. Konkret arbeitet das Team an drei Digitalisierungsprojekten zur Passagierinformation, zur Passagierflussmessung und zu den Gepäckservices. Ein „Digital Workplace“ ermöglicht zudem das mobile und vernetzte Arbeiten.

Darüber hinaus arbeitet der Flughafen daran, die Abläufe rund um den Flugbetrieb selbst effizienter zu machen. Dazu gehören neben einer neuen, vollautomatisierten Gepäckaufgabe auch eine Verkehrsführung der Flugzeuge über Lichtsignale und eine Automatisierung der Disposition bei den Bodenverkehrsdiensten.

In seinem Fazit ließ Michael Eggenschwiler keinen Zweifel daran, wie groß die Bedeutung des Flughafens für die Stadt und die Region ist. Gleichzeitig verwies auf die Wachstumsgrenzen des Airports und betonte, dass dieser auf eine aktive Standortpolitik angewiesen sei. So dürfe es keine weiteren Verschärfungen bei den Nachtflugbeschränkungen geben.

Die Kommission dankt Herrn Eggenschwiler für den umfassenden Vortrag und konstruktiven Austausch. ■