

PA 250624 Automatisierte Gepäckabgabe leicht gemacht

Automatisierte Gepäckabgabe leicht gemacht

Self-Drop-Off-Automaten beschleunigen Check-in Prozess / Nach Lufthansa und Transavia jetzt auch Eurowings an Bord / Verkürzte Wartezeiten für Passagiere

Anstellen an den Check-in Countern, um das Gepäck abgeben zu können, gehört für die meisten Eurowings-Passagiere nun der Vergangenheit an. Die Self-Bag-Drop-Off-Automaten (SBD) haben mit Eurowings einen weiteren Nutzer dazubekommen, somit können Passagiere zukünftig bequem ihr Gepäck selbst abgeben. *„Für unsere Eurowings-Passagiere eine wesentliche Erleichterung beim Abflug, denn jetzt haben wir neben Transavia und Lufthansa auch unsere größte Airline in Salzburg als Nutzer für unsere SBD Automaten gewinnen können. Zusätzlich zu den herkömmlichen Check-in-Schaltern werden diese Automaten den Passagierprozess deutlich beschleunigen, die Wartezeiten vor dem Abflug und den Check-in Countern kann damit deutlich reduziert werden“*, freut ich Flughafengeschäftsführerin Bettina Ganghofer. Nachdem verschiedene Airlines reges Interesse am Thema das automatisierte Check-in bzw. Self-Service-Systeme signalisiert haben, wurde diese Thematik im Flughafen-Strategieprojekt „Innovative Passagierprozesse“ evaluiert und schließlich mit den ersten Airline-Partnern umgesetzt.

Zum Hintergrund

Mit fortschreitender Automatisierung und Digitalisierung hat sich auch der klassische Check-in-Prozess geteilt und an die Zeit angepasst. Der Anteil der Passagiere, die ihre Bordkarte vor Abflug zu Hause oder im Hotel ausdrucken bzw. in digitaler Form mit sich führen, ist bereits sehr hoch. Manche Airlines verlangen mittlerweile für den manuellen Check-in am Flughafenschalter eine Gebühr oder inkludieren diesen nur mehr in einer höheren Tarifklasse.

Um nach einem Self-Check-in auch das Gepäck solch einem Prozess zuzuführen, wurden die 12 Kioske und 6 Self-Bag-Drop-Off Automaten in den Passagierprozess integriert.

Wie funktioniert der Self-Bag-Drop-Off?

Der bereits online eingetragene Passagier kommt mit seiner ausgedruckten Bordkarte oder einem Barcode/QR-Code am z.B. Handy zum Automaten und gibt dort die Anzahl der aufzugebenden Gepäckstücke ein. Danach muss jedes Gepäckstück auf die Waage, damit der Baggage Tag – also die Banderole mit den Infos zu Passagier, Flug und Gepäckstück – ausgedruckt werden kann. Der Fluggast hängt diesen Tag auf sein Gepäckstück und geht damit zu einem Abgabeschalter. Dort stellt er sein Gepäck auf das Gepäckförderband, identifiziert sich (mit Bordkarte) und sein Gepäck mittels Scanner nochmals, bevor der Koffer wie bei jedem herkömmlichen Check-in über das Förderband zur Großgepäckkontrolle und danach weiter in den Flieger befördert wird. Dieser Service funktioniert für alle Eurowings Flüge ab 4 Std. vor Abflug, für Früh-Abflüge ab 04:00 Uhr. Fluggäste, deren Gepäck zu viel, zu groß oder zu schwer ist, oder welche noch ein Sondergepäck oder Sportgepäck dazu gebucht haben, werden dafür an den regulären Check-in Schalter verwiesen. Ebenso bei Flügen, wo am Check-in noch eine Kontrolle der Reisedokumente durchgeführt werden muss wie z.B. nach Hurghada.

Was tun, wenn ein Fluggast mit der Technik „überfordert“ ist?

Gerade in der Anfangsphase kann es durchaus vorkommen, dass Passagiere im Umgang mit den Automaten unsicher sind und Hilfe benötigen. Dafür werden vom Flughafen Salzburg sogenannte „Floorwalker“ eingesetzt, die dem Fluggast bei Fragen oder Problemen zur Seite stehen.

Was verspricht sich der Flughafen vom Self-Bag-Drop-Off?

Auf der einen Seite kommt der Flughafen damit den Wünschen der Airline-Kunden nach, auf der anderen Seite soll der automatisierte Prozess zu einer Passagierstrom-Entzerrung, vor allem während der Verkehrsspitzen, beitragen. Für Passagiere bedeutet das die Möglichkeit früher als zum regulären Check-in Beginn das Gepäck aufgeben zu können und verkürzte Wartezeiten am Check-in und bei der Gepäckaufgabe und damit einen erweiterten Komfort. Zusätzlich bieten die Automaten für Passagiere mehr Autonomie und Kontrolle in Bezug auf den Check-in-Vorgang, die leichtere Erfüllung der Check-in Vorgaben von etwa Low Cost Airlines und damit verbunden einen stressfreieren Start in den Urlaub oder zur Dienstreise.