

Common-Check-In – Vor- und Nachteile für Passagiere, Airlines und Flughafenbetreiber

Markus Götz
goetzms@studi.informatik.uni-stuttgart.de

3. Mai 2007

Inhaltsverzeichnis

1	Über diese Seminararbeit	2
1.1	Zusammenfassung	2
1.2	Vorgehensweise	2
2	Allgemeines und Definitionen	3
2.1	Definition Check-In	3
2.2	Arten von Check-In	3
3	Ablauf eines Schalter-Check-Ins	4
4	Optimierungsziele	5
5	Common-Check-In am Schalter	6
5.1	Individueller (Schalter-)Check-In	6
5.2	Common-(Schalter-)Check-In	6
5.3	Vorteile und Nachteile des Common-Check-In	7
5.3.1	... für Passagiere	7
5.3.2	... für Airlines	8
5.3.3	... für Flughafenbetreiber	8
6	Fazit	9
7	Quellen	10

1 Über diese Seminararbeit

Dieses Dokument ist im Sommersemester 2007 im Rahmen des Studienprojekts B „FOAS“ am Institut für „Eisenbahn und Verkehrswesen (IEV)“ an der Universität Stuttgart entstanden. Betreut wurde die Seminararbeit durch den Betreuer des Studienprojekts, Herr Dr.-Ing. Harry Dobeschinsky¹.

1.1 Zusammenfassung

Diese Seminararbeit befasst sich mit dem Check-In System an Verkehrsflughäfen, insbesondere dem sogenannten Common-Check-In.

1.2 Vorgehensweise

Als erstes habe ich mich über das Thema im Internet (primär bei Wikipedia) und in Büchern informiert. In letzteren waren leider nur allgemeine Informationen zu finden, so dass der Hauptinhalt der Seminararbeit, also die Vor- und Nachteile des Common-Check-Ins sich durch Überlegung und ein Gespräch mit dem Betreuer Harry Dobeschinsky herauskristalisiert haben. Jedoch waren auf Webseiten von Flughäfen und Fluggesellschaften positive Meldungen über die jeweiligen Common-Check-In Systeme zu finden.

¹<http://www.uni-stuttgart.de/iev/institut/mitarbeiter.htm>

2 Allgemeines und Definitionen

2.1 Definition Check-In

Als Check-In bezeichnet man allgemein die Feststellung der Ankunft in einem Hotel, an einem Flughafen oder Seehafen. Im konkreten Fall dieser Seminareinheit geht es um den Check-In im Personenluftverkehr. Hier erhält man eine Bordkarte, die zum Eintritt ins Flugzeug berechtigt. Ausserdem gibt man sein Gepäck auf und behält nur das Handgepäck.

2.2 Arten von Check-In

- Die klassische Art ist der Check-In an einem **Schalter**. Hier wird man von einer realen Person betreut und abgefertigt. Dies ist die Art von Check-In, mit dem sich diese Seminararbeit hauptsächlich befasst. Sie wird später genauer erklärt.
- Im Zuge der allgegenwärtigen Ersetzung von Mensch durch Maschine gibt es seit einiger Zeit bei vielen Flughäfen bzw. Flügen auch die Möglichkeit, an einem **Automaten** einzuchecken. Dies wird auch oft als **E-Check-In** bezeichnet. Man identifiziert sich beispielsweise mit dem Flugticket oder einer Kundenkarte. Die Automaten besitzen nicht unbedingt die Möglichkeit, auch Gepäck anzunehmen. Oft gibt es jedoch dann spezielle Automaten zur Gepäckaufgabe. Der Automaten-Check-In beschleunigt die Abfertigung erheblich, da auf weniger Raum mehr Automaten aufgestellt werden können.
- Eine weitere Möglichkeit ist der Check-In (nicht nur die Buchung) über das **Internet**. Das Einchecken wird hier nicht am Flughafen durchgeführt, sondern kann an jedem internetfähigen Computer geschehen. Man druckt sich dann die Berechtigung für den Flug, also die Bordkarte, aus.
- Ebenfalls möglich, wenn auch selten genutzt oder angeboten ist das einchecken per **SMS-Kurznachricht**. Eine SMS mit der Frage, ob man einchecken möchte wird auf das eigene Mobiltelefon geschickt. Man beantwortet diese Frage und erhält anschliessend eine MMS mit einem Bild eines Barcodes. Dieser kann am Flughafen

3 Ablauf eines Schalter-Check-Ins

von einem Scanner geprüft werden und berechtigt dann zum Flug.

Es gibt noch weitere, meist exotische Varianten des Check-In. Zu nennen wäre hier die Möglichkeit, bereits am Vorabend einzuchecken, um so am nächsten Tag weniger Stress zu haben. Es gibt auch Flughäfen, zum Beispiel in Singapur, wo man in der Innenstadt einchecken kann, der Flughafen jedoch ausserhalb liegt. Selbiges gilt für die Möglichkeit, an einem Bahnhof einzuchecken, da es auch Tickets gibt die mit einer Bahnfahrt zur Anreise verbunden sind.

Je nach Art des Check-In muss dieser in einem bestimmten Zeitraum stattfinden, beim Schalter-Check-In oft zwischen 150 und 30 Minuten vor dem Abflug. Eine Übersicht über die Ankunft der Passagiere in diesem Zeitraum, aufgetrennt nach Art des Fluges (Linie, Charter, ...) befindet sich in der Seminararbeit von Frederik Pakai, die ebenfalls im Rahmen des Studienprojekts FOAS entstanden ist.

3 Ablauf eines Schalter-Check-Ins

- Vor den Schaltern befindet sich oft ein **Gepäckscanner**, bei dem das Gepäck durchleuchtet und erstmalig überprüft wird.
- Nun wird die **Identität des Reisenden geprüft**. Dies kann zum Beispiel mit einem Personalausweis oder Führerschein gemacht werden, jedoch auch mit der für die Flugbuchung benutzten Kreditkarte. Auch andere Möglichkeiten der Authentifizierung sind möglich, zum Beispiel über eine Vielfliegerkarte.
- Anschliessend werden diese Daten **mit dem Reservierungssystem der Airline abgeglichen**. Hier kann man beispielsweise eine Sitzplatzreservierung durchführen, da der Passagier beim Buchen des Flugs diese oft noch nicht vorgenommen hat oder dies noch garnicht konnte. Auch Sonderwünsche wie das Anrechnen von Vielfliegermeilen oder dem Wunsch nach speziellem Catering (z.B. vegetarisch, kosher, ...) werden bei diesem Schritt geklärt.
- Als nächstes wird das **Gepäck aufgegeben**. In heutigen grösseren Flughäfen legt der Passagier seine Koffer oder Taschen auf ein Förderband das über eine eingebaute Waage verfügt. Gewicht über einem bestimmten Limit, zum Beispiel 20 kg, muss

4 Optimizierungsziele

zusätzlich bezahlt werden. Die Förderbandsysteme führen das Gepäck heutzutage meist auf ein übergeordnetes Beförderungssystem einen Stockwerk tiefer und dann letztlich über andere Wege in das Flugzeug.

- Schliesslich erhält der Reisende seine **Bordkarte**, die ihn zum Eintritt in das Flugzeug berechtigt. Meist berechtigt sie auch gleich zum Eintritt in die Luftseite des Flughafens, vor der aber natürlich noch die Sicherheitskontrolle stattfindet. Mit dem Überreichen der Bordkarte erhält man auch die letzten notwendigen Informationen zum Flug, zum Beispiel welcher Warteraum und welcher Ausgang in welchem Terminal verwendet wird.

4 Optimizierungsziele

Die am Flughafengeschäft beteiligten Personen haben unterschiedliche Ziele vor Augen. Die wichtigsten seien hier kurz genannt:

- Der Betreiber des Flughafens strebt eine hohe Passagierzahl an die er abfertigen kann und will dafür möglichst wenig Platz verbrauchen. Er will pro Flug viel verdienen, da er natürlich aus genehmigungsrechtlichen und physikalischen Gründen nicht beliebig viele Flüge zulassen kann.
- Bei der Airline verhält es sich ähnlich, sie ist aber daran interessiert ihren Personaleinsatz und andere Kosten zu minimieren aber hat kein Problem damit, viel Platz zu beanspruchen bzw. zur Verfügung gestellt zu bekommen.
- Die Passagiere stellen die grösste Personengruppe dar. Sie haben primär das Ziel schnell, also ohne Umstände und langes Anstehen einzuchecken und zum Flieger zu gelangen.

Allen gemein ist wie bei den meisten Menschen natürlich das Bedürfnis, möglichst wenig Geld auszugeben und möglichst viel zu verdienen.

5 Common-Check-In am Schalter

5.1 Individueller (Schalter-)Check-In

Dies ist die klassische Art des Check-In. Pro Flug gibt es einen oder mehrere Schalter an dem Passagiere für diesen Flug abgefertigt werden.

Wenn man alle Schalter gesamt betrachtet, stellt man fest, dass die Schlangen vor den Schaltern oft sehr unterschiedlich lang sind. Dies liegt daran, dass aufgrund verschiedener Faktoren die Menge der anstehenden Personen unterschiedlich ist. Zu nennen wären hier vor allem die Passagierzahl des Fluges, die Art des Fluges, die Dauer bis zum Abflug und die Ablugszeit.

Meist gibt es auch zusätzliche Schalter für die First- oder Business-Klasse.

5.2 Common-(Schalter-)Check-In

Im Gegensatz dazu muss der Passagier beim Common Check-In nicht zu einem bestimmten Schalter oder zu bestimmten Schaltern hin, sondern kann (je nachdem wie das ganze konkret ausgestaltet ist) zu jedem beliebigen Schalter gehen, und zwar zu jedem Schalter

- einer Airline.
- einer Airline-Allianz.
- eines Handling Agents.²
- eines Terminals.
- eines Flughafens.

Die Hoffnung dabei ist, dass dies zu einem Systemoptimum bezüglich der Anstehzeiten und der Länge der Warteschlange führt. Die Annahme ist, dass sich die Passagiere gleichmässig auf die Schlangen verteilen, da jeder Mensch meist zur kürzesten Schlange geht

²Eine Firma, die die Abwicklung übernimmt

und durch die grössere Auswahl an Schaltern die Schlangen dann ungefähr gleichlang sind.

Auch hier werden meist trotzdem spezielle Schalter für die gehobeneren Reiseklassen angeboten, damit diese schon am Flughafen eine Differenzierung gegenüber den regulären Plätzen haben.

5.3 Vorteile und Nachteile des Common-Check-In

5.3.1 ... für Passagiere

Als Nachteil ist zu sehen, dass ein solches System zwar zu einem Systemoptimum führen kann, dieses Ziel aber mit dem Nutzeroptimum konkurriert. Ein einzelner Passagier für einen kleinen Flug muss wahrscheinlich jetzt länger warten, da sich vor allen Schaltern bereits Schlangen befinden.

Auch ist das Personal vielleicht schlechter auf besondere Gegebenheiten die nur einen Flug betreffen vorbereitet, da sich der Angestellte normalerweise nur mit einem Flug beschäftigt, jetzt aber verschiedene Flüge direkt hintereinander abfertigt. Dies erfordert eine höhere geistige Konzentration beim Personal, die (falls nicht ausreichend vorhanden) zu Nachteilen für die Passagiere führen kann.

Als großer Vorteil ist anzusehen, dass die Passagiere sich an der kürzesten Schlange anstellen können und dadurch sicherlich zufriedener sind. Sonst müssten sie sich oft an längeren Schlangen anstellen, während der Nachbarschalter, der für einen anderen Flug zuständig ist, keine Schlange aufweist. Es ist für die Passagiere befriedigender wenn jeder anstehen muss und man selbst nicht an einer „Riesenschlange“ steht.

Ein weiterer Vorteil ist, dass die Passagiere nicht unbedingt das Problem haben, „ihren“ Schalter für den gewünschten Flug suchen zu müssen, da sie ja eine viel grössere Schalterauswahl haben. Auch dies führt zu weniger Stress und einem positiveren Wohlbefinden beim Passagier. Vor allem bei großen Flughäfen mit unterschiedlichen und weiträumig verteilten Zugängen ist dies ein nicht zu unterschätzender Vorteil.

5.3.2 ... für Airlines

Als Nachteil wäre zu nennen, dass die Luftfahrtgesellschaft höhere einmalige Kosten bei der Umstellung der IT-Infrastruktur zu bewältigen hat. Dies ist aber zu vernachlässigen, da die langfristigen Vorteile dies ausgleichen.

Falls die Ausprägung des Common-Check-In die Flüge mehrerer Airlines zusammenfasst verringert dies für die Airline die Möglichkeit, den Schalter mit ihrer Corporate-Identity zu versehen. Wie schwer dieser Nachteil wiegt ist jedoch nicht klar. Auch werden spezielle Services, die am Check-In-Schalter von einer Airline angeboten werden eventuell erschwert, andererseits kann die Angebotspalette natürlich auch dadurch erweitert werden.

Ein großer Vorteil für die Airlines ist das Vorhandensein von potentiell weniger unbeschäftigten Mitarbeiter, da wie bereits erwähnt Passagiere von diversen Flügen zu den Schaltern kommen können. Der Personaleinsatz kann so laut der Deutschen Logistik Zeitung um bis zu 35% verringert werden.

Weiterhin besteht für die Airline eine bessere Möglichkeit, die gesamte Passagierabfertigung an eine andere Firma auszulagern oder durch eine Partnerfirma durchzuführen. Dies ist zwar auch ohne Common-Check-In möglich, gestaltet sich dann aber aufwendiger. Als Beispiel wäre hier die StarAlliance³ am Flughafen Stuttgart zu nennen. Hier führt eine große Gesellschaft (hier die Lufthansa) auch den Check-In für einen an diesem Flughafen weniger vertreten Partner durch.

Allgemein erhöht der Common-Check-In die Flexibilität der Airline in hohem Maße, Lastspitzen können gut abgefangen werden ohne zu sehr langen Schlangen zu führen.

5.3.3 ... für Flughafenbetreiber

Einen Nachteil für den Flughafen stellt das potentielle Wegfallen einer Einnahmequelle dar. Oft übernimmt nämlich der Flughafenbetreiber die Passagierabfertigung für kleinere Airlines, bei einem Common-Check-In System haben die Airlines jedoch einen erhöhten

³<http://www.staralliance.com>

6 Fazit

Anreiz sich zwecks Check-In zusammenzuschliessen und konkurrieren so mit der Check-In-Dienstleistung des Flughafens.

Ein System mit Common-Check-In bedeutet für den Flughafenbetreiber einen geringeren Platzbedarf, da ja nicht mehr so viele Schalter benötigt werden. Dies schlägt sich beispielsweise in der Reinigung, Klimatisierung oder Beleuchtung nieder.

Schwerer wiegt jedoch der Auffang von Gepäcküberlasten. Da ein Flughafen oft verschiedene Zugangspunkte hat kann das Gepäck für einen Flug bei entsprechender Ausprägung des Common-Check-In von den verschiedensten Ecken des Flughafens kommen. So fällt das Gepäck nicht konzentriert an, was jedoch auch ein Nachteil sein kann, weil es so einen längeren und aufwendigeren Weg hat.

Eventuell wird auch der Verwaltungsaufwand geringer, wenn beispielsweise ein Dienstleister das Check-In für mehrere Fluggesellschaften übernimmt muss mit diesen nicht jeweils einzeln kommuniziert werden.

Auch der Kommunikationsaufwand mit den Passagieren wird geringer, da nicht jeder Passagier zu einem bestimmten Schalter oder Schaltern geführt werden muss sondern oft ein näherer Schalter (bezogen auf die aktuelle Position des Reisenden) in Frage kommt.

6 Fazit

Abschliessen lässt sich sagen, dass ein Common-Check-In-System überwiegend große Vorteile bringt. Die wenigen Nachteile können bei korrekter Umsetzung vermieden oder ignoriert werden.

Dies haben wohl auch die großen Verkehrsflughäfen erkannt und so nimmt der Anteil des individuellen Check-In weltweit ab.

7 Quellen

- Bücher
 - Antonin Kazda, Robert E. Caves: Airport Design and Operation
- Wikipedia
 - http://de.wikipedia.org/wiki/Check-In-Schalter_%28Flughafen%29
 - <http://de.wikipedia.org/wiki/Check-In>
 - <http://en.wikipedia.org/wiki/Check-in>
- Internet
 - http://www.pp.bme.hu/tr/2005_1/pdf/tr2005_1_02.pdf
 - http://www.helsinki-vantaa.fi/hel_pressrelease?id=66062
 - http://www.dresden-airport.de/en/reisende_und_besucher/willkommen/wie_funktioniert/check_in-2/counter.html
 - <http://a380.lufthansa.com/en/html/logistik/boarding/index.php>
 - http://www.visality.de/fileadmin/user_upload/Dokumente/Fachbeitraege/FB_DVZ_Flughafenlogistik_200403.pdf
 - http://wikitravel.org/en/Tips_for_flying