

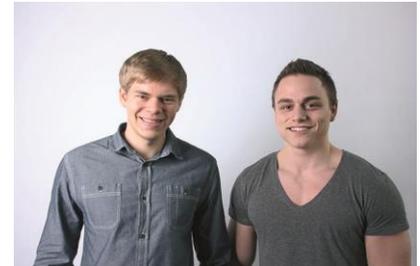
Fastline: Keine Wartezeiten vor dem Abflug - Optimierung des Passagierabfertigungsprozesses am Flughafen Zürich

Das Fliegen ist eine schnelle Art des Reisens. Bei Kurzstreckenflügen nehmen allerdings Check-in und Sicherheitskontrolle einen wesentlichen Teil der Reisezeit in Anspruch. In der vorangegangenen Projektarbeit wurde untersucht, wie es möglich ist, einem Passagier eine kürzere Abfertigungszeit zu garantieren. Das Ergebnis ist das Konzept eines Fastline-Services, welcher es Economy-Class-Passagieren ermöglicht, sich in die Linie der Business-Class-Passagiere einzukaufen. Die vorliegende Arbeit betrachtet die Fragestellung, wie der Fastline-Service unter realen Bedingungen wirtschaftlich rentabel umgesetzt werden kann.

Zunächst wird das Kundenpotenzial mittels verschiedener Analysen hergeleitet. Passagierzahlen und Abflugzeiten aus den Flugplänen des Flughafens Zürich dienen als Grundlage für eine Simulation des Fastline-Abfertigungsprozesses in ExtendSim. Anhand dieser Simulationen wird die Anzahl der geöffneten Check-in-Schalter bzw. der Sicherheitskontrolllinien bestimmt. Mithilfe der Angaben zur Anzahl der Kunden sowie zur notwendigen Infrastruktur, kann die Wirtschaftlichkeit des Services durch eine Gegenüberstellung von Kosten und Erlös geprüft werden.

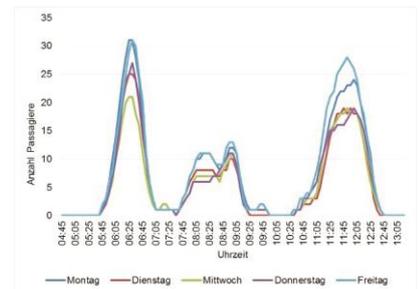
Ein Fastline-Service ist besonders für die Swiss International Air Lines als Home Carrier des Flughafens Zürichs mit vielen Europaflügen interessant. Daher werden die potenziellen Kunden anhand der Passagierzahlen der Swiss ermittelt. Genaue Kundenzahlen für einen neuen Service sind schwer zu prognostizieren. Aus diesem Grund werden in der vorliegenden Arbeit drei Szenarien mit unterschiedlicher Anzahl Kunden erstellt und miteinander verglichen.

Die Arbeit zeigt, dass sich der Service bereits mit dem kundenschwächsten Szenario lohnenwert umsetzen lässt. Beim kundestärksten Szenario wird in Ausnahmefällen die Kapazitätsgrenze erreicht, trotzdem lässt sich dem einzelnen Kunden eine Abfertigungszeit von unter 45 Minuten garantieren. Dabei entstehen zusätzliche Personalkosten im Abfertigungsprozess von mindestens 17.38 CHF pro Fastline-Kunde. Weitere Kosten müssen in Zusammenarbeit mit den Stakeholdern ausgearbeitet werden.



Diplomierende
Kevin Meier
Fabian Schlatter

Dozent
Manuel Renold



Der Verlauf der ankommenden Passagiere am Flughafen Zürich im Verlauf des Morgens zeigt drei Peaks.



Destinationen, um welche sich die Swiss und die Bahn ein Konkurrenzkampf liefern.