

## Optimierungskonzepte zur Prozessabfertigung beruflich Reisender und zur Kundenaquisition am Flughafen Zürich

Die erarbeitete Bachelorarbeit beschäftigt sich hauptsächlich mit der Optimierung der Prozesse am Flughafen Zürich, um eine kostengünstigere Alternative zur schnelleren Abfertigung der Passagiere bereitzustellen. Dabei liegt das primäre Ziel dieser Arbeit bei der Gewinnung von beruflich Reisenden als Kunden, die vor allem Kurzstrecken in Nachbarländer aufgrund einer Geschäftsreise zurücklegen müssen.

Der Kerngedanke für die Bewerkstelligung dieses Ziels ist die rasche Beförderung des Passagiers zu seinem Gate mit minimalstem Zeitaufwand. Die Möglichkeit der Verkürzung von Warteschlangen und Wegzeiten spielte für die Suche von Verbesserungskonzepten eine zentrale Rolle. Mit diesem Gedanken wurde nach Lösungsansätzen gesucht, die der Optimierung der Prozesse am Flughafen dienen könnten. Für die Simulation der Vorgänge wurden die zur Verfügung gestellten Daten verarbeitet und die Optimierungsmöglichkeit der Prozessbeschleunigung simuliert. Mit Hilfe der Optimierung kann es einem Economy-Passagier ermöglicht werden, das Abfluggate zu Stosszeiten bis zu 20 Minuten schneller zu erreichen. Ausserdem wurde auch untersucht, warum das Reisen mit dem Zug äusserst beliebt und ein berechtigter Konkurrent eines Kurzstreckenflugs ist. Der Zweck dieser Untersuchung war es, die Attraktivität des Flugwesens für alle Reisenden zu steigern. Zusätzlich wurden zwei weitere Konzepte zur Imageverbesserung sowie zur besseren Informationsweitergabe erarbeitet, die ebenfalls Optimierungspotential für den Flughafen Zürich aufweisen.

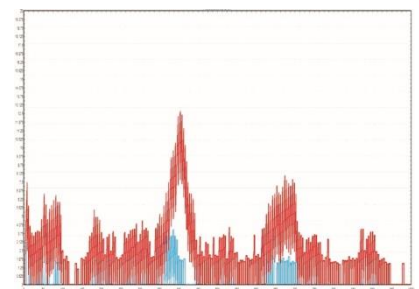


Diplomierende  
Sergio Grond  
Anass Mukhles

Dozierende  
Manuel Renold  
Claudio Gomez



Der Benefit Pass würde die Möglichkeit einer schnelleren Abfertigung am Flughafen Zürich bieten. Mit dieser Implementierung hätten Geschäftsreisende die Möglichkeit, von Vorteilen in verschiedensten Bereichen zu profitieren.



Dank der Analyse verschiedener Anzahlen potenzieller Pass-Nutzer konnte eine momentane komplikationsfreie Einführung bestätigt werden, ohne gegenwärtige Wartezeiten stark zu beeinflussen.