
Airport Logistics

Logistische Herausforderungen bei den Flugnebenbetrieben am Flughafen Zürich

Seminar der Erfa-Gruppe PIM «Produktions- und Informationsmanagement»

Swissport und Gate Gourmet, Zürich-Kloten

Am 24. April 2002 richteten Swissport und Gate Gourmet für die Mitglieder der Erfa-Gruppe PIM gemeinsam ein Firmenseminar rund um die Logistik am Flughafen Zürich aus. Mit mehr als 60 Teilnehmern war die Veranstaltung, die im Konferenzzentrum des Flughafens durchgeführt wurde, ausgebucht. Swissport Zürich zeigte unter anderem die neue Gepäcksortieranlage, mit der das künftig wieder wachsende Gepäckvolumen schnell und sicher abgefertigt werden kann. Gate Gourmet stellte mit der im April 2000 in Betrieb genommenen, neuen Produktion einen der modernsten Catering-Betriebe der Welt vor. Für die Teilnehmer hat sich der Blick hinter die Kulissen eines modernen Grossflughafens also in jedem Fall gelohnt.

Nach einer kurzen Begrüssung durch Prof. Dr. Paul Schönsleben vom ETH-Zentrum für Unternehmenswissenschaften (BWI) wurde das Seminar durch Herrn Willy Hallauer, Präsident und CEO von Swissport Zürich, eröffnet. Am Anfang seines Vortrages stand zunächst ein Rückblick auf die jüngsten Ereignisse um die SAirGroup. Ihre Auflösung bedeutete, dass für die Tochtergesellschaften, zu denen auch Swissport International und die Gate Gourmet Gruppe gehörten, entsprechende Auffanglösungen für den Fortbestand gefunden werden mussten. Swissport hat deshalb seit Februar 2002 mit Candover, einer britischen Investorengesellschaft, einen neuen Eigentümer.

Auf weltweit mehr als 130 Flughäfen ist Swissport präsent und mit drei Aufgabenschwerpunkten betraut, dem Service rund um:

- den Passagier – dies reicht vom Check in über das Gate und die Lounge bis hin zu Lost & Found und speziellen Leistungen zum Beispiel für behinderte Passagiere.
- das Gepäck – hierzu gehören neben dem Be- und Entladen von Flugzeugen auf dem Rollfeld und dem Sortieren von Gepäck im Transfer vor allem auch die Sicherheitsprüfungen in Zusammenarbeit mit der Flughafenpolizei.
- das Flugzeug am Boden – dieses Aufgabengebiet umfasst das Handling von Fracht, die Planung und Koordination der Beladung sowie die Reinigung der Flugzeugkabinen und gegebenenfalls auch einen Enteisungs-Service in den Wintermonaten. Die beiden zuletzt genannten Tätigkeiten werden von Sub-Kontraktoren ausgeführt.

Willy Hallauer betonte, dass die ausserordentliche Komplexität der Prozesse, die durch das notwendige Zusammenspiel der Abläufe hervorgerufen und durch einen hohen Zeitdruck verschärft wird, den Einsatz moderner Informations- und Kommunikations-Technologie erfordert. So kann Swissport in Zürich Anschlusszeiten für Transfer-Passagiere, die ein wichtiges Wettbewerbsmerkmal von Flughäfen sind, von 40 Minuten garantieren.

Mehr als 50 Fluggesellschaften sind Kunden von Swissport Zürich. Für die von Flugzeug zu Flugzeug sehr verschiedenen Standards muss ein umfangreicher Park an Fahrzeugen und Ausrüstungen vorgehalten werden, um einen schnellen und sicheren Service realisieren zu können. Zu diesem Park gehören unter anderem 38 Passagiertreppen, 44 mobile Förderbänder und ca. 4000 Lastenanhänger für Gepäck und Container.

Der Flugverkehr hat nach den Rückschlägen im vergangenen Jahr zwischenzeitlich etwa 90% des ursprünglichen Volumens wieder erreicht, obwohl durch das Ende der Qualiflyer Group der Transferverkehr abgenommen hat. Der Wettbewerb mit den Flughäfen der EU wird zukünftig wachsen, durch die Liberalisierung bietet sich aber auch die

Chance, in neue Märkte einzutreten. Derzeit trägt der Standort Zürich ca. 30% zum Gesamtgeschäft von Swissport International bei, doch schon jetzt ist das Unternehmen Nr. 2 auf dem Weltmarkt und wird seine weltweiten Aktivitäten zukünftig weiter ausbauen. Wichtigstes „Asset“ sind dabei die Mitarbeiter.

Im Anschluss stellte Bruno Riesen, Director IT & Projects bei Swissport Zürich, den Gepäckprozess und das Konzept der neuen Gepäcksortieranlage vor. Zunächst erläuterte er die Erweiterung der Gepäckförder- und Sortieranlagen, die im Rahmen der fünften Ausbautetappe vollzogen wird. Die in den Siebzigerjahren erbaute Anlage im Terminal B wurde aus Altersgründen stillgelegt und die 1985 in Betrieb gegangene Anlage des Terminals A musste revidiert und aus Kapazitäts- und Platzgründen durch eine neue Anlage A4 erweitert werden. Insgesamt werden 385 Mio CHF in den Ausbau investiert, um in Zukunft bis zu 20'000 Gepäckstücke pro Stunde abfertigen zu können.

Besondere Aufmerksamkeit lenkte Bruno Riesen auf die hohen Sicherheitsstandards im Gepäckprozess. In Zürich werden 100% des Gepäcks in einem bis zu drei Stufen umfassenden Röntgenvorgang kontrolliert. Während die eigentliche Kontrolle durch die Kantonspolizei vorgenommen wird, stellt Swissport sicher, dass auch jedes Gepäckstück diesen Prozess korrekt durchläuft. Ferner muss das Unternehmen gewährleisten, dass jedes verladene Gepäckstück einem Passagier an Bord des Flugzeugs zugeordnet ist. Gegebenenfalls müssen unmittelbar vor dem Abflug Gepäckstücke wieder ausgeladen werden. Weitere Herausforderungen im Handling des Passagiergepäcks sind die starken Volumenschwankungen im Tagesverlauf (in der Spitze um 10 Uhr werden bis zu 80% mehr Mitarbeiter benötigt als im Tagesmittel) und die im Transfer notwendige Geschwindigkeit der Prozesse. Innerhalb von 40 Minuten muss Gepäck vom ankommenden Flugzeug entladen, sortiert und in das abgehende Flugzeug verladen werden. Mit dem aufwändigen Sonderprozess „Short“ kann in Ausnahmefällen die Transferzeit für Gepäck auf 30 Minuten reduziert werden. Ein PAWOB (Passenger without Baggage), der schneller als sein Gepäck einen Anschlussflug erreicht, lässt sich allerdings auch mit diesem Aufwand nicht völlig ausschliessen. Verspätungen von Flügen, die Auswirkungen auf 30 bis 60 Anschlussflüge haben können, und fehlende oder nicht automatisch lesbare Gepäcketiketten erschweren die Arbeit. Ein anschliessender Film veranschaulichte die Inhalte des Vortrags von Herrn Riesen.



Beat Gehrig, Vice President und Managing Director der Gate Gourmet Switzerland, präsentierte das Catering-Unternehmen und die dort umgesetzten, logistischen Konzepte. Er begann mit einem Rückblick: Danach erlebte das heute weltweit agierende Unternehmen der früheren SAirGroup, seit es 1992 durch die Fusion zweier Catering-Gesellschaften der Swissair gegründet wurde, einen rasanten Aufstieg. Zahlreiche Akquisitionen (unter anderem: 1994 SAS Service Partner, 1997 die Küchen von British Airways und 1999 Dobbs International Services) führten zu Umsatzwachstum und Internationalisierung des Geschäfts. Im letzten Jahr wurde der Wachstumstrend durch die Ereignisse des 11. Septembers mit Auswirkungen vor allem auf das Nordamerika-Geschäft und durch den Betriebsunterbruch der Swissair vorläufig gestoppt. Auch am Standort Zürich blieb dies nicht ohne Auswirkungen auf das Produktionsvolumen und die Mitarbeiterzahl.



Seit zwei Jahren wird in Zürich erfolgreich eine neu konzipierte Produktion betrieben, deren Layout konsequent güterflussorientiert ist und damit zu einer drastischen Verkürzung der Transportwege und der Lagerbestände führte. Kernstück des Logistik-Konzeptes im 128 Mio. CHF teuren Neubau sind die sogenannten Trolley-Shuttles, die zugleich Transportmittel in vertikaler Richtung, Hochregallager und Kühlraum für Serviercontainer (Trolleys) sind. Treffen sie von einem ankommenden Flugzeug ein, werden sie gekühlt zwischengelagert und erst unmittelbar zur Vorbereitung auf ihren nächsten Einsatz entleert, gereinigt und neu mit Lebensmitteln und Verbrauchsmaterial bestückt.

Eine weitere Stärke bei Gate Gourmet ist die flexible Einsetzbarkeit des Personals, denn der kurzfristige Planungshorizont beträgt lediglich 72 Stunden, und bis zu 6 Stunden vor Abflug müssen Änderungen in den Bestellmengen berücksichtigt werden. Entscheidend für eine effiziente Abwicklung von Bestellung, Produktion und Transport zu den Flugzeugen ist die Vernetzung der Informationssysteme. Dazu gehören SAP, mit dessen Hilfe die Produktionsplanung über die Stücklistenauflösung für die Gerichte erfolgt, die Steuerung der Trolley-Shuttles, das Airport-Informationssystem sowie ein Lieferservice-System. Ähnlich wie bei der Gepäckverladung kann somit vor dem Transport zum Flugzeug eine Plausibilitätskontrolle oder auch eine Optimierung der Transportaufträge durchgeführt werden.

Gate Gourmet wird zukünftig noch stärker auf die elektronische Integration seiner Serviceleistungen setzen. E-Gatematrix heisst die gemeinsam mit i2 entwickelte Plattform, über die Gate Gourmet auch nicht zum Catering gehörende Produkte von Lieferanten beschafft und Fluggesellschaften gemeinsam mit dem Catering anbietet. Damit reagiert das Unternehmen auf das Bedürfnis der Kunden, einen weltweit konstanten Service auf hohem Qualitätsniveau aus einer Hand in Anspruch nehmen zu können. Auf dem nordamerikanischen Markt wurde dieses Konzept bereits umgesetzt, erster Kunde ist Delta Airlines.

Nach dem Vortrag folgte ein gemeinsamer Lunch, bei dem die Teilnehmer die Vorträge untereinander und mit den Referenten diskutieren konnten. Im Anschluss daran folgten die Betriebsrundgänge. Aufgeteilt in Gruppen konnte bei Gate Gourmet das neue Produktionsgebäude mit den verschiedenen Küchen-Abteilungen, den Trolley-Shuttles und einem automatisierten Hochregallager mit 2'000 Palettenplätzen besichtigt werden. Bemerkenswert waren vor allem die Zahlen: Für einen Langstreckenflug werden, je nach Grösse des Flugzeuges, bis zu 7 Tonnen Material von Gate Gourmet an Bord gebracht, wobei davon lediglich 25 % tatsächlich Lebensmittel sind. Den weitaus grösseren Teil machen die Gebrauchsgegenstände (Geschirr, Bestecke, Handtücher usw.) aus. Airline-Catering hat also zuerst sehr viel mit Logistik und erst danach tatsächlich etwas mit Kochen zu tun.



Beim Rundgang durch die Gepäcksortier- und Fördereinrichtungen beeindruckte vor allem die Weiträumigkeit der weitgehend unterirdisch installierten Anlagen. Die Geschwindigkeit mit der die magnetgetriebenen Transportwagen die Gepäckstücke durch ein Labyrinth von Gängen und Tunnels manövrieren, beträgt bis zu 12 m/s. Für Sperrgut, zu dem z.B. auch Velos gehören, sind jedoch Sondertransporte notwendig. Sehr interessant war auch die Gepäckkontrolle an der 3. Stufe des Röntgenvorganges und der Pilotversuch zur automatischen Gepäckverladung mit einem Roboter. Mittelfristig soll die heute noch von Hand verrichtete, zum Teil körperlich sehr anstrengende Arbeit des Verladens der Gepäckstücke von den Sortieranlagen auf die Transportwagen oder in Container abgelöst werden.

Zum Abschluss trafen sich die Teilnehmer noch einmal mit den Referenten, um noch offene Fragen zu diskutieren. Es kam die Frage auf, wie der Flughafen Zürich technologisch im europäischen und internationalen Vergleich abschneidet. Bruno Riesen konnte unter Hinweis auf das hohe Sicherheitsniveau und die Nutzung moderner Technologie erläutern, dass Zürich-Kloten zu den führenden europäischen Flughafenstandorten mit kurzen Abfertigungs- und Umsteigezeiten zählt.



