

Pressemitteilung

Weltweite Amadeus Studie zeigt, wie kommende Technologien Schwachstellen an Flughäfen verbessern können

- *„Navigating the Airport of Tomorrow“ zeigt, dass Probleme mit dem Gepäck-Management, Sicherheitsprozesse und Flugstörungen die Passagiere am stärksten frustrieren*
- *Zu den in der Studie untersuchten Technologien gehören Gepäck-Lokalisierungssysteme auf Grundlage von Near-Field Communication (NFC) sowie das Passagier-Tracking im Flughafengebäude*

Madrid, Spanien, 24. März 2011: Wie sich die Anforderungen der Passagiere an moderne Flughäfen wandeln und welche Technologien in den kommenden zehn Jahren dazu beitragen werden, den Passagieren frustrierende Situationen zu ersparen, und gleichzeitig die lang erwartete „Total Travel Experience“ ermöglichen, beschreibt eine neue, von Amadeus in Auftrag gegebene Studie mit dem Titel „Navigating the Airport of Tomorrow“.

Die von Norm Rose von Travel Tech Consulting Inc. verfasste Studie zeigt, dass Passagiere auf der ganzen Welt auf Flughäfen immer noch regelmäßig unter beträchtlichen Problemen zu leiden haben, unter anderem während des Check-ins, bei der Abholung und der Aufgabe von Gepäck sowie während der Sicherheitskontrollen.

„Navigating the Airport of Tomorrow“ soll neues Denken und Innovationen in der Reisebranche anregen. Genutzt werden Primärdaten einer weltweiten Umfrage von JD Power im Auftrag von Amadeus, für die 2.978 Reisende befragt wurden.

Die wichtigsten Ergebnisse

Reisende wollen Verbesserungen beim Störungs-Management und bei der Gepäckabfertigung

Mit 43 Prozent war das Störungs-Management das wichtigste Einzelsegment, auf dem Reisende sich Verbesserungen wünschen. Darüber hinaus sind Innovationen und Verbesserungen in der Gepäckabfertigung für 34 Prozent der Reisenden wichtig. Eine ähnlich hohe Zahl an Reisenden klagt über Verspätungen beim Check-in, bei der Gepäckaufgabe oder am Gepäckband.

Hohe Nachfrage nach neuen Informationsdiensten und Selbstbedienung

Fast 40 Prozent der Reisenden würden Dienste nutzen, die ihnen Echtzeit-Informationen über den Status von Flügen und Gepäckabfertigung oder auch Wegweiser durch den Flughafen auf ihre mobilen Endgeräte liefern. Ein Drittel der Befragten wünscht sich mehr Möglichkeiten zur Selbstbedienung, zum Beispiel den Kauf zusätzlicher Dienstleistungen am Automaten und die Möglichkeit, das Gepäck selbst zu kennzeichnen.

Erfahrungen mit dem Flughafen beeinflussen die Wahrnehmung von Fluggesellschaften

Wenn Kunden sich beim Check-in für länger als 30 Minuten anstellen müssen, verschiebt sich die Wahrnehmung der Fluggesellschaft im Durchschnitt um zehn Prozent ins Negative.

Die Studie umfasst auch einen Ausblick auf das Jahr 2020 – und zeichnet ein optimistisches Bild davon, wie spezielle, gerade entstehende Technologien dazu beitragen, die Herausforderungen am Flughafen zu lösen. Einige Beispiele:

- *Vereinfachter Check-in und Passagier-Tracking:* Smartphones und Tablet-Computer mit der Fähigkeit zur Near-Field Communication (NFC) können den Weg zu vereinfachten Check-in-Prozessen öffnen, soweit Flughäfen in ihren Gebäuden NFC-Sensoren zur Verfügung stellen. Dies würde den Check-in stark erleichtern und den Fluggesellschaften sogar erlauben, den Weg ihrer Passagiere durch den Flughafen zu verfolgen und daraus mehr Effizienz abzuleiten.
- *Permanente Gepäckkennzeichnung:* Die Technologie der Radio Frequency Identification (RFID) ermöglicht permanente Gepäckkennzeichnungen, die die Vielfliegerdaten der Passagiere automatisch weitergeben und die durchgängige Verfolgung des Gepäcks durch den Flughafen, ins Flugzeug und bis zum Ziel der Reise ermöglichen. Das erlaubt Gepäckinformationen in Echtzeit – besonders wertvoll, falls es zu einer Störung kommt.
- *Flughafen-Mitarbeiter mit Tablet-Computern:* Wenn sich Tablet-Computer weiter durchsetzen, könnten auf den Flughäfen schon bald mobile Mitarbeiter den Passagieren die benötigten Informationen liefern oder in Spitzenzeiten den Check-in am Schalter unterstützen.

„Unternehmen, die bereit sind, die Herausforderungen an den Flughäfen gemeinsam anzugehen, steht eine strahlende Zukunft bevor“, sagt Julia Sattel, Vice President Airline IT bei Amadeus, zur Studie. „Fluggesellschaften, Flughafenbetreiber, Bodenverkehrsdienste und Händler müssen zusammen arbeiten, wenn die Vision dieser Studie Wirklichkeit werden soll. Unsere Priorität liegt darin, Passagieren bessere Prozesse zu liefern, indem wir Lösungen bieten, die die Beziehungen von Fluggesellschaften und Flughäfen zu ihren Kunden verbessern.“

„Selbstbedienung und Mobilität sind eindeutig die zentralen Themen am Flughafen von morgen“, sagt der Autor der Studie, Norm Rose von Travel Tech Consulting. „Flächendeckende Verbindungsmöglichkeiten bedeuten, dass die Passagiere ständig online sind und daher Kommunikation in Echtzeit erwarten. Selbst kleine Fortschritte wie die Bestätigung, dass das Gepäck an Bord des Flugzeugs angekommen ist, kann stark dazu beitragen, Frustration und Unsicherheit zu minimieren. Abgesehen davon müssen Fluggesellschaften und Flughäfen, wenn sie diese Vision des Flughafens von morgen wirklich erreichen wollen, in neue Systeme investieren, die manuelle Aufgaben automatisieren, Informationen zur Verfügung stellen und in aktive Kommunikation mit den Passagieren treten.“

Die englischsprachige Studie „Navigating the Airport in Tomorrow“ kann unter www.amadeus.com/AirportOfTomorrow heruntergeladen werden.

Amadeus

Amadeus ist der führende Partner der globalen Reisebranche für Transaktionsverarbeitung und Technologie-Lösungen auf höchstem Niveau. Die Amadeus Germany GmbH ist Deutschlands führender Anbieter von IT-Lösungen für die Reisebranche.

Zu den Kunden von Amadeus zählen Reiseanbieter (z. B. Reiseveranstalter, Airlines, Hotels, Bahnunternehmen, Fährgesellschaften), Reiseverkäufer (Reisebüros und Reise-Websites) und Reiseeinkäufer (Reisende und Unternehmen). Amadeus arbeitet auf Grundlage eines transaktionsbasierten Geschäftsmodells und verarbeitete im Jahr 2010 mehr als 850 Millionen fakturierbare einzelne Reise-Transaktionen.

Amadeus ist mit Zentralen in Madrid (Hauptsitz & Marketing), Nizza (Entwicklung) und Erding (Betrieb – Rechenzentrum) vertreten. Daneben betreibt das Unternehmen regionale Büros in Miami, Buenos Aires, Bangkok und Dubai. Für Kunden in 195 Ländern ist Amadeus mit seinen Amadeus Commercial Organisations an 73 Standorten Ansprechpartner.

Amadeus ist mit dem Kürzel „AMS MC“ an den Börsen in Madrid, Barcelona, Bilbao und Valencia gelistet. Im Geschäftsjahr 2010 erzielte das Unternehmen Umsätze in Höhe von 2,683 Milliarden Euro und EBITDA in Höhe von 1,015 Milliarden Euro. Amadeus beschäftigt weltweit an den zentralen Standorten mehr als 10.270 Mitarbeiter aus 123 Nationen.

2010 registrierte Amadeus in Deutschland rund 45.000 Lizenzen für das moderne, leistungsstarke und hoch entwickelte Amadeus System. Folgende Anbieter sind in Deutschland buchbar: rund 440 Fluggesellschaften, über 87.000 Hotels, 29 Mietwagen-Firmen, rund 205 Reise- und Busveranstalter, 77 Verkehrsverbände, 40 europäische Bahnen, 30 Fähranbieter, sechs Versicherungs- sowie 13 Kreuzfahrtanbieter. Alleiniger Gesellschafter von Amadeus Germany ist die Amadeus IT Group SA.

Mehr Informationen zu Amadeus unter www.amadeus.com.

Mehr Informationen zu Amadeus Germany unter www.de.amadeus.com.

Mehr Informationen für Anleger im Amadeus Investor Relations Centre unter www.investors.amadeus.com.

Kontakt

Epoch

Chris Clarke / Nick Ward

Tel.: +44 (0)20 7401 8001

E-Mail: nward@epochpr.com / cclarke@epochpr.com

Amadeus

Corporate Communication

Tel.: +34 91 582 0160

Fax: +34 91 582 0188

E-Mail: mediarelations@amadeus.com

Web: <http://www.amadeus.com>

PR-Partner von Amadeus in Deutschland

c/o BZ.COMM GmbH

Stefan Becker

Gutleutstraße 16 a

D-60329 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0)69 2 56 28 88-80

Fax: +49 (0)69 2 56 28 88-88

E-Mail: amadeus@bz-comm.de

Web: <http://www.bz-comm.de/amadeus>