

Airports fliegen auf IT

Rund 78 Prozent der Flughäfen rechnen für demnach 2011 mit gleichbleibenden oder steigenden IT-Budgets. Dahinter steckt die Erwartung, dass sich durch Investitionen in Technologie eine höhere Effizienz und größere Kostenreduzierungen erreichen lassen. Niedrigere Geschäftskosten sind der Umfrage zufolge der wichtigste **Investitionstreiber** für Flughäfen: Für 52 Prozent der Befragten besitzen diese höchste Priorität. Direkt an zweiter Stelle steht mit 48 Prozent ein verbesserter Kundenservice. Weitere Ergebnisse der aktuellen Befragung: Die Regionen mit dem stärksten Wachstum waren Asien, der Nahe Osten und Afrika – Europa und Nordamerika zeigten sich weitaus vorsichtiger bei Investitionen.

Ganz oben auf der **Prioritätenliste** der Flughafenbetreiber stehen Investitionen in die Netzwerkinfrastruktur. Dabei spielen besonders Virtualisierung und Voice over IP (VoIP) eine große Rolle. Beide Technologien gelten als vielversprechende Mittel, um die IT-Kosten erheblich zu senken. Vier von fünf Flughäfen planen innerhalb der nächsten drei Jahre verstärkt im Bereich VoIP zu investieren, bei der Virtualisierung sind es 70 Prozent.

Terminals für den Self-Check-In haben sich in vielen Flughäfen durchgesetzt. Rund 60 Prozent der Befragten haben dafür bereits Lösungen eingeführt, 55 Prozent wollen diesen Bereich sogar noch ausbauen. Etwa 26 Prozent – vor allem kleinere Flughäfen – planen die Implementierung solcher Systeme bis 2013. Dabei werden die Terminals längst nicht mehr nur für den Check-In verwendet: Die Hälfte der Umfrageteilnehmer gab an, bis 2013 auch Dienste wie den Gepäckabschnittsdruck, Flugumbuchungen und das Scannen von Pässen in seine Systeme integrieren zu wollen. Auch der Trend zum Selbst-Boarding ist ungebrochen. Hier sorgen aktuelle Lösungen für noch kürzere Wartezeiten und schnellere Prozesse.

Fortschritte gibt es auch auf dem Feld des **Social-Media-Einsatzes**: Bis zu 30 Prozent der befragten Flughäfen nutzt entsprechende Kanäle derzeit und über die Hälfte plant dies in Zukunft verstärkt zu tun. Ungefähr 60 Prozent bieten per Social Media Fluginformationen, 52 Prozent nutzen die Dienste für Umfragen und Focus-Gruppen-Tests, 48 Prozent für Meldungen über Störungen und Ausfälle – wie etwa beim Ausbruch des isländischen Vulkans im April und Mai dieses Jahres.

Auch die Nutzung einer gemeinsamen IT-Infrastruktur steht bei vielen Flughäfen ganz oben auf der Agenda. Bei so genannten **Shared Airport Operations Centres** betreiben mehrere Beteiligte ein gemeinsames Data Center und haben Zugriff auf integrierte Informationen und Echtzeit-Kommunikationssysteme. Etwa 32 Prozent der Teilnehmer nutzen bereits ein solches Center, 22 Prozent planen dies bis zum Jahr 2013. Eine weitere IT-Lösung, die für Effizienzsteigerungen sorgen soll, ist ein verstärktes Monitoring des Passagierflusses. Die dabei gewonnenen Daten helfen bei der Reduzierung von Wartezeiten und einer besseren Planung und Ausnutzung von Ressourcen. Letztendlich steigt auf diese Weise auch die Kundenzufriedenheit der Flughafenutzer.

Mehr Effizienz bieten auch **mobile Geräte** mit Datenfähigkeit. Sie werden in 31 Prozent der Fälle für die Gepäckabfertigung und bei 17 Prozent der Airports auf dem Vorfeld und bei den Ramp Operations eingesetzt. In diesem Bereich wird sich der Einsatz nach Angaben der

Umfrageteilnehmer auf 24 Prozent erhöhen. Für Updates aus der Ferne an das Flugzeug oder Boarding Gate will immerhin die Hälfte der Flughäfenbetreiber ab dem Jahr 2013 auf die mobilen Helfer setzen. Die Ergebnisse des 'SITA Airport IT Trends Survey 2010' können nach einer Registrierung [aus dem Netz geladen werden](#).