

Steckbrief BIEC-Praxispilot

S2Quat- Biometrischer Boardingprozess



Stuttgart Airport

Das Unternehmen in Zahlen und Daten

- Stuttgart Airport im Jahr 2022:
 - 7,0 mio. Fluggäste.
 - 113 Flugziele in 32 Ländern angeflogen.
 - 106 Check-In-Schalter, 70 Gates.
 - 77 Shops, Gastronomieeinheiten und Servicepunkte auf rund 9000 qm.
 - Insgesamt mehr als 300 Unternehmen und Behörden am Flughafen.
- Aufgaben als Flughafenbetreiber:
 - Reibungslosen Flugbetrieb gewährleisten und benötigte Infrastruktur bereitstellen.
 - Pflege eines Ökosystems aus zahlreichen Parteien im Aviation- und Non-Aviation-Bereich.



www.flughafen-stuttgart.de

Ausgangssituation und Zielsetzung

- **Ausgangssituation:**

- Erster Einsatz von Gesichtserkennungstechnologie 2018 am Atlanta International Airport.
- Nun Testen eines biometrischen Boardingprozesses am Stuttgarter Flughafen.

- **Erhoffte Vorteile:**

- Passagiere: schnellere und komfortablere Prozesse am Flughafen.
- Flughäfen und Airlines: erhöhte Effizienz, Zeitersparnisse, weniger benötigte Check-in-Schalter und Personal.
- Sicherheitsbehörden: Erschwertes Reisen unter falscher Identität.

- **Zielsetzung des Praxispiloten:**

- Service-Qualität bewerten und Akzeptanzfaktoren ermitteln.
- Bewertung unterschiedlicher Gestaltungsvarianten im Hinblick auf wertstiftende Faktoren.
- Gestaltungsanforderungen der Nutzer erfragen.

Lösungsweg

Wie ist man im Praxispiloten vorgegangen?

- Entwicklung von Testszenarios und dazugehörigen Prototypen.
- Erstellung von 3D-Visualisierungen und Erklärvideos zur Customer Journey.
- **„Basisszenario“**: wie aktueller Einsatz biometrischer Technologie in einigen Flughäfen. Lokale Speicherung biometrischer Daten für begrenzten Zeitraum.
- **„Zukunftsszenario“**: kombiniert einige Gestaltungsideen, u.a. Verknüpfung biometrischen Gesichtserkennung mit weiteren Dienstleistungen. Dauerhafte Speicherung biometrischer Daten in Netzwerk aus teilnehmenden Flughäfen.

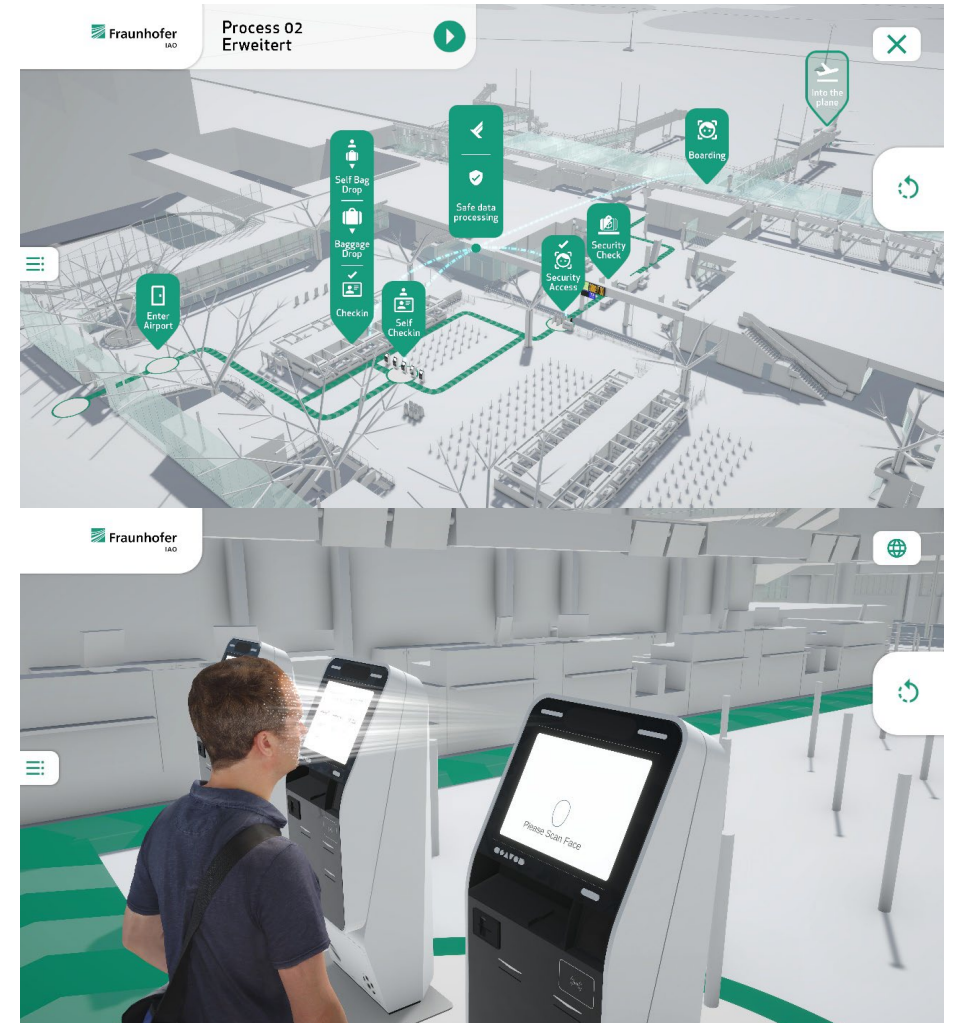



Bild: Simulation der Service-Prozesse des biometrischen Boardings

Lösungsweg

Wie ist man im Praxispiloten vorgegangen?

- Auswahl relevanter Bewertungskriterien anhand des Rahmenkonzepts für das Testen von Smart Service-Qualität.
- Visualisierung der Anspruchsgruppen und Prozessschritte mit Personas und Smart Service Blueprint.
- Interviewserie mit insgesamt 15 Testprobanden.

28 Jahre alt, weiblich, verheiratet, einen Sohn aus Deutschland
liest gerne Kochbücher
kellnert als Teilzeitkraft
fliegt zum ersten Mal, kennt biometrische Scans von ihrem Smartphone
Urlaubsreise mit ihrer Familie nach Mallorca
Technikaffin, unterstützt Fortschritt
Achtet genau auf Datenschutz



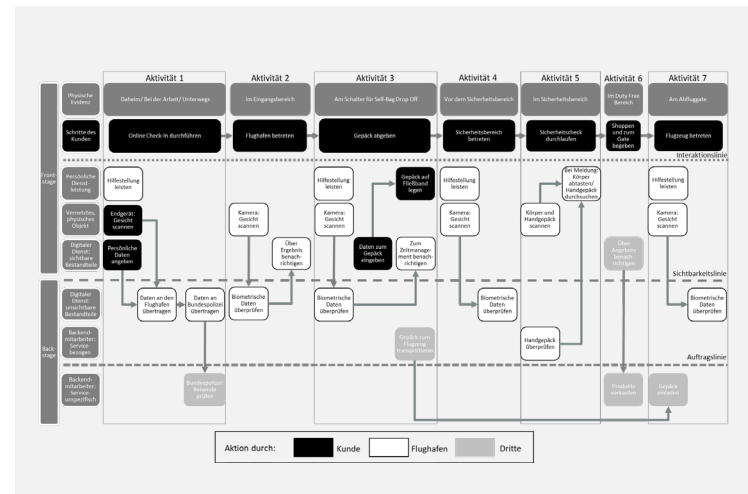
Sehen: große Halle mit vielen Schaltern, Menschen und Anzeigetafeln
Hören: lautes Stimmengewirr und Lautsprecherdurchsagen
Denken/ Fühlen: fühlt sich überwältigt und ist gestresst, weiß nicht genau, wohin und sucht nach einem Anhaltspunkt
Sagen: »Wir müssen beieinander bleiben!«
»Entschuldigen Sie, wo müssen wir hin?«

Lust/Freude: Sicher im Urlaub ankommen, Filme im Flugzeug anschauen

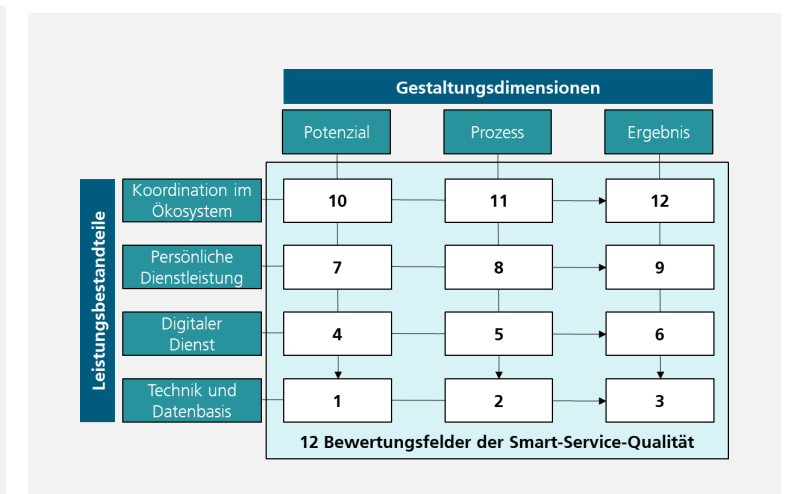
Notwendige Lösung: Klarer Prozess mit Unterstützung, Betreuung an Schlüsselpunkten des Flughafens

Frustr/ Sorgen: Stau bei der Anreise, kennt sich mit Flughäfen nicht aus, Angst, etwas zu verlieren/ zu spät dran zu sein

Personas zur Identifikation von geeigneten Probanden und zu testenden Qualitätsmerkmalen



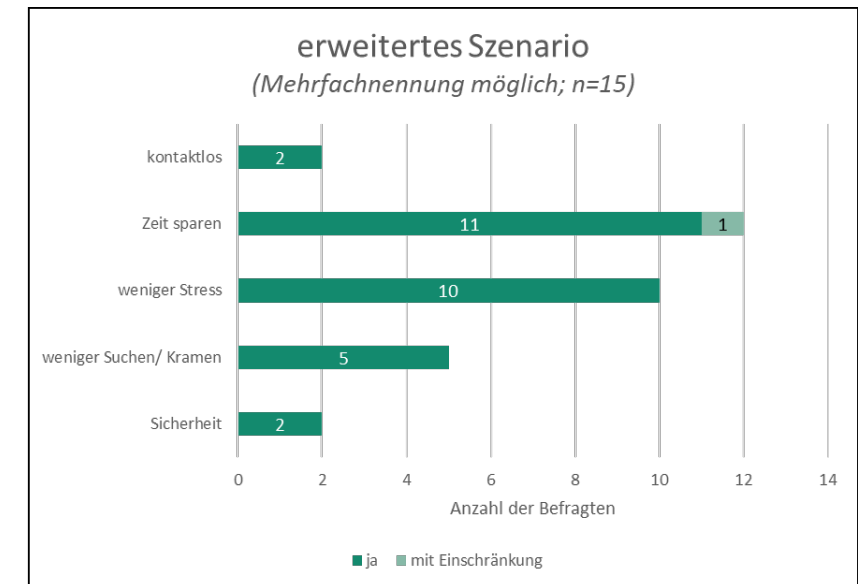
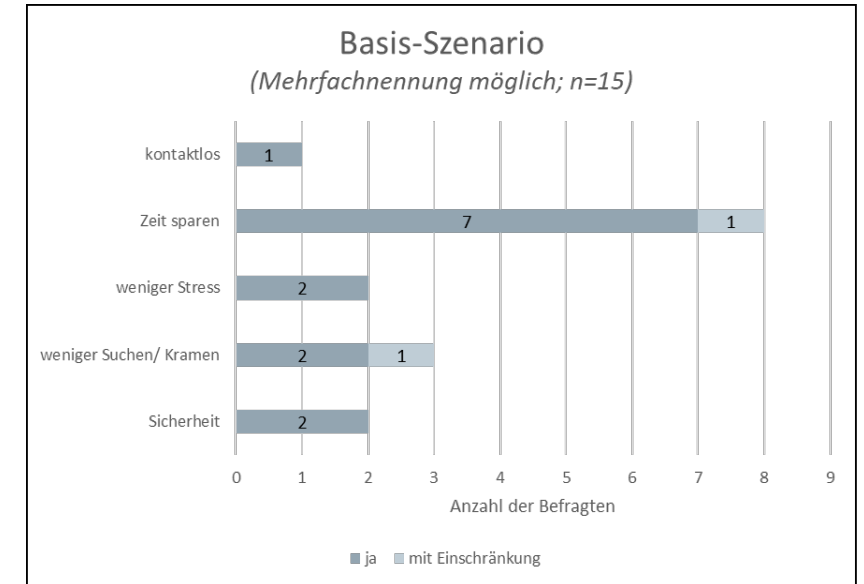
Smart Service Blueprinting zur Identifikation von relevanten Testszenarien



Abfrage von relevanten Qualitätsmerkmalen anhand des Smart-Service-Qualitätsmodells

Ergebnisse

- Positive Gesamteinstellung der Probanden.
- Eigentlicher Mehrwert im Zukunftsszenario gesehen.
- Möglicher Wettbewerbsvorteil, da Auswahlkriterium des Flughafens.
- Qualitätsbestimmender Faktor: Transparenz über Zugriff und Verwendungszweck von biometrischen Daten.
- Unterstützung bei Navigation und Zeitmanagement hilfreich.
- **Wünsche:**
 - Traditionelle Weise der Fluggastabfertigung weiter nutzbar.
 - Genügend Mitarbeitende zur Unterstützung vor Ort.
 - Möglichkeit, zwischen den alternativen Verfahren zu wählen.
 - Option, ihre Daten nur für eine einmalige Nutzung freizugeben.



Resümee

- **Lessons Learned – Was haben wir gelernt?**
 - Positive Einstellung zum biometrischen Boardingprozess.
 - Bevorzugung der Zukunftsvariante.
 - Verfügbarkeit aller möglichen Wege erwünscht.
 - Transparenz und Selbstbestimmung bei Datensicherheit wichtig.
 - Klare Verbindung zwischen Datensammlung und geschaffenen Mehrwerten muss ersichtlich sein.
- **Ausblick:**
 - Berücksichtigung der Ergebnisse bei weiteren Entwicklungsschritten des biometrischen Boardingprozesses.



Kontakt

Dr.-Ing. Jens Neuhüttler

Fraunhofer IAO, KODIS

Mail: jens.neuhuettler@iao.fraunhofer.de

Telefon: +49 15116327798