

Februar 2007 BVD live

## Koffer sucht Anschluss

Projekt zur Qualitätsverbesserung mit Lufthansa

Um den left behind index (LBI) von Gepäck zukünftig deutlich zu reduzieren, haben Lufthansa und Fraport mit externer Unterstützung des Berliner Beratungsunternehmens Visality ein gemeinsames Projekt mit dem Namen „Masterplan Gepäck“ ins Leben gerufen. Ziel ist es, Schwachstellen auf beiden Seiten ausfindig zu machen und Maßnahmen zu definieren, die sowohl kurz- als auch langfristige Erfolge garantieren.

Aber was steckt eigentlich hinter der Bezeichnung LBI und warum ist ein hoher LBI für FRA so schädlich?

Der left behind index, kurz LBI genannt, drückt den Prozentsatz der Gepäckstücke aus, die Ihren planmäßigen Flug in Frankfurt nicht erreicht haben und somit zunächst hier verbleiben. Die Gründe dafür sind vielfältig und können zum einen aufseiten der Lufthansa liegen, zum anderen sollte sich BVD auch an die eigene Nase fassen. Schlecht ist es in



jedem Fall für beide Seiten: Lufthansa sieht sich dadurch mit einem Image-Verlust konfrontiert, BVD muss nicht zu unterschätzende Ausgleichszahlungen an Lufthansa entrichten.

Das Spannungsfeld zwischen Pünktlichkeit und LBI, in dem wir uns täglich aufs Neue bewegen müssen, interessiert den Passagier, der an der Gepäckausgabe irgendwo in der Welt vergeblich auf seinen Koffer wartet, herzlich

wenig. Auch, dass wir am Hub Umsteigerzahlen von über 50 Prozent zu bewältigen haben, steht nicht im Blickpunkt des Reisenden. BVD muss sich im internationalen Vergleich verbessern, unsere europäischen Konkurrenzflughäfen schlafen nicht und die Umsteigezeit wird auch zukünftig den Wettbewerb unter den internationalen Flughäfen entscheiden. Hierbei werden neue Maßstäbe definiert, was in der Vergangenheit gut war, wird in Zukunft nicht bestehen können. Damit BVD im internationalen Wettbewerb der Airports weiterhin bestehen kann, setzt das Projekt „Masterplan LBI“ an diesem Problemfeld an. Ziele sind, die Qualität der Gepäckabfertigung zu erhöhen, die Kosten zu senken und in diesem Zuge die Zufriedenheit der Kunden zu steigern.

Wir werden Sie in den nächsten Ausgaben der „BVD live“ über den Projektfortschritt auf dem Laufenden halten.

(Silke Schüler, BVD-SE)