

# Evaluering af afvikling af sommertrafikken

Sommertravlheden er den periode, hvor lufthavnens faciliteter bliver benyttet mest intenst, og giver derfor også det bedste udgangspunkt for at teste lufthavnens kapacitet, investeringernes værdi og samarbejdet mellem parterne.

Københavns Lufthavne vil med denne evaluering give et overblik over, hvordan afviklingen af den travle sommertrafik er forløbet.

## Hovedpunkter

Det blev den travleste sommerperiode i lufthavnens historie med over 6 millioner passagerer i løbet af juni, juli og august

- Kunderne vurderer, at sommertrafikken 2007 blev afviklet langt mere tilfredsstillende end i 2006
- Flyselskaberne har taget et stort slæb, og Københavns Lufthavne har oplevet et meget positivt og aktivt medspil fra flyselskabernes side
- Københavns Lufthavnes investeringer forud for sommeren på over 350 millioner har haft positiv effekt på trafikafviklingen
- Vi er kommet godt igennem sommeren – men sommerevalueringen peger også på en række indsatsområder, samarbejdsprojekter og investeringer for at møde fremtidige behov.
- Ambitiøs investeringsplan og strategisk samarbejde med kunderne skal sikre fremtidig trafikvækst og smidig trafikafvikling

## 1. Travl sommer med tilfredsstillende trafikafvikling

'Godt igennem sommeren' har været et fokusområde for Københavns Lufthavne, både hvad angår investeringerne og forberedelserne forud for sommeren samt i den tætte opfølgning på trafikken, så der konstant kunne foretages de rette justeringer og initiativer.

I en international lufthavn med 21 millioner passagerer om året, 550 forskellige virksomheder og i alt 22.000 medarbejdere, er samarbejdet mellem parterne helt afgørende for en smidig afvikling af trafikken. En hjørnesten i Københavns Lufthavnes arbejde med afvikling af sommertrafikken har derfor været: At sikre gode rammer for et velfungerende samarbejde.

Sommeren 2007 blev lufthavnens travleste sommer med godt 6 millioner passagerer over de tre sommermåneder.

Det er antallet af passagerer, som rejser fra Københavns Lufthavn, der giver mest pres på lufthavnens faciliteter, da de skal igennem de lufthavnsprocesser, der traditionelt kan give ventetider: Check-in, bagageindlevering, security og evt. paskontrol.

I sommeren 2007 håndterede parterne i Københavns Lufthavn flere afrejsende passagerer end i sommeren 2006: 1 procent flere i juni, 9 procent flere i juli og 7 procent flere i august.

Alligevel har der i sommeren 2007 været en langt smidigere afvikling af trafikken end i 2006.

### **Kundernes overordnede vurdering**

Københavns Lufthavne har spurgt en række af sine kunder om deres vurdering af afviklingen af trafikken. Det drejer sig om dels de to største kunder, SAS og Sterling, og dels My Travel, som er flyselskab for en række rejsebureauer.

"Overordnet blev sommertrafikken 07 – set med SAS'øjne - afviklet langt mere tilfredsstillende end sommeren 06, ligesom vi gennem sommeren og specielt på de mange store rejsedage, har oplevet et godt samarbejde med Københavns Lufthavne"  
*Susanne Larsen, administrerende direktør, SAS Danmark*

"Der har været et meget positivt samarbejde og partnerskab med Københavns Lufthavne over sommeren. Samarbejdet har givet os gode rammer for Sterlings service overfor passagererne."

*Michael T. Hansen, Kommerciel direktør, Sterling*

"Klar forbedring i forhold til 2006, men i lange perioder fortsat kaotisk."

*Tom Clausen, Administrerende Direktør, MyTravel Airways*

## **2. Investeringer i smidig afvikling**

Københavns Lufthavne har investeret over 350 millioner i en smidig trafikafvikling, herunder ny sikkerhedskontrol, nye check-in faciliteter for krydstogtpassagerer, opgradering af bagageanlæg, check-in automater og øget mandskab. Det har givet kortere ventetid for passagererne og en mere smidig afvikling af sommertrafikken.

### **2A. Investeringer i ny sikkerhedskontrol**

Ny central sikkerhedskontrol med 16 spor stod klar den 1. juni. Kapaciteten er dermed blevet fordoblet. På trods af at der siden sidste sommer er kommet nye tidskrævende myndighedsregler på blandt andet væskeområdet, har Københavns Lufthavnes investeringer betydet, at ventetiden er blevet væsentligt reduceret siden sidste år.

Den gennemsnitlige ventetid for henholdsvis juni, juli og august er henholdsvis 2,8; 3,0 og 3,6 minutter.

Langt hovedparten af passagererne kom igennem på under 5 minutter, og de færreste ventede i mere end 10 minutter. 98 procent af tiden kom passagererne igennem sikkerhedskontrollen på under 10 minutter i juni og juli, mens det gjaldt 95 procent i august.

Målsætningen om at ingen passagerer må vente i mere end maksimalt 20 minutter blev med få undtagelser overholdt i sommerperioden. 99,9 procent af tiden kom passagererne gennem sikkerhedskontrollen i juni og juli på maksimalt 20 min. I august var det 99,8 procent af tiden.

### **Kundernes vurdering**

"Vi kan med glæde konstatere, at investeringen i en central security-kontrol har betydet, at der stort set ikke har været perioder med nævneværdig ventetid for kunderne."  
*Susanne Larsen, administrerende direktør, SAS Danmark*

"Den nye centrale sikkerhedskontrol har fungeret perfekt over sommeren."  
*Michael T. Hansen, Kommerciel direktør, Sterling*

"Forbedringen af afviklingen af sommertrafikken ligger alene på security"  
*Tom Clausen, Administrerende Direktør, MyTravel Airways*

## **2B. Opgradering af bagageanlæg**

Lufthavnens bagageanlæg består af tre sorteringsanlæg. Anlægget blev taget i brug i 1999 og har løbende været vedligeholdt.

Sommertrafik udfordrer traditionelt Europas lufthavnes bagageanlæg, og i den forløbne sommer har der været store bagageproblemer i flere af Europas lufthavne. For at undgå disse problemer har Københavns Lufthavne siden sidste sommer investeret 50 millioner i opgradering, udskiftning af motorer, kapacitetsudvidelse og andre forbedringer af anlægget.

I sommeren 2007 har bagageanlægget håndteret mere bagage end i 2006. Den største rejsedag i 2006 var på 38.189 stk. bagage. I 2007 blev der den 8. juli udsorteret mest bagage, nemlig 40.424 stk. bagage. Den næststørste dag var den 1. juli, hvor der blev udsorteret 40.167 stk.

Effekten af investeringerne kan aflæses på den effektivitet, hvormed bagagesorteringen er gennemført på de 20 travleste dage i juni og juli. På de 20 største rejsedage i juni og juli har den gennemsnitlige opetid på bagagesortere været 99,8.

### **Kundernes vurdering**

"Vi kan med glæde konstatere, at CPHs bagagesorteringsanlæg fungerede stort set som det skulle."  
*Susanne Larsen, administrerende direktør, SAS Danmark*

”Vi har ikke haft noget at udsætte på CPH’s bagageanlæg. Men her er det vigtigt også at fremhæve samarbejdet med vores handlingselskab, der også har bidraget positivt til Sterlings flotte performance overfor passagererne på bagageområdet. Gennem de seneste 4 måneder er 92 procent af Sterlings bagage leveret til passagererne indenfor en halv time.”

*Michael T. Hansen, Kommerciel direktør, Sterling*

## **2C. Nye check-in faciliteter til krydstogtpassagererne**

København er en af verdens førende krydstogtsdestinationer, og den position vil Københavns Lufthavne bidrage til at fastholde. Efter det sidste krydstogtskib forlod Københavns Havn i slutningen af september har 286 skibe haft anløb i Københavns Havn denne sommer. Ca. 170.000 passagerer har taget vejen gennem Københavns Lufthavn på vej til eller fra krydstogt.

Forud for sommeren renoverede Københavns Lufthavne en hangar, og etablerede 12 check-in pulte og et bagageanlæg, hvor flyselskaberne på de store krydstogtsdage over sommeren har kunnet tilbyde krydstogtpassagererne en smidig og nem indcheckning.

Det har dels været en serviceforbedring for krydstogtpassagererne, og dels har det frigjort kapacitet i de øvrige terminaler i den travle sommertid.

## **2D: Check-in automater, internet og mobil vinder indpas**

Lufthavnen stiller check-in automater gratis til rådighed for flyselskaberne og har siden sidste sommer fordoblet antallet af check-in automater. Københavns Lufthavne oplever et godt samarbejde med flyselskaberne om et fremtidigt øget brug af check-in automater, internet check-in og check-in via mobiltelefonen.

## **3. Indsatsområder efter sommerens erfaringer**

### **3A. Security-check af personale, køretøjer etc.**

SAS har i evalueringen peget på et enkelt punkt, hvor de i perioder har oplevet ventetider:

”Når det gælder security, bliver SAS personale også security-checket, ligesom alle vogne, dele og materialer der skal ud til vore fly tjekkes ved CSRA-striben på Airside CPH. Vedrørende Security-check af vort personale har der ind i mellem været kø for at kunne komme på arbejde. Ligeledes har der ved CSRA-striben på Airside været flere perioder hvor kun et eller to spor har været åbne. Det har betydet ventetid for de leverandører, der leverer mad, reservedele og andet til vore fly og i sidste ende ventetid for kunderne.”

*Susanne Larsen, administrerende direktør, SAS Danmark*

Myndighedskravene har i denne sommer betydet, at flere køretøjer og medarbejdere skal checkes grundigt. Det har således været nødvendigt at øge kapaciteten og foretage andre forbedrende tiltag for at kunne imødekomme kravene om en rimelig ventetid.

Målsætningen er at passanter maksimalt må opleve en ventetid på 10 minutter, samt at der maksimalt må holde 4 køretøjer i kø. CPH's løsning for sommeren har ikke kunne indfri denne målsætning fuldt ud, så der har været tidspunkter, hvor kunderne har måttet vente længere.

CPH ønsker, at kunderne skal kunne regne med målsætningen, og har derfor netop afsluttet en fuld udbygning af checkstedet, så målsætningen kan opfyldes. Sideløbende arbejdes der på en fremtidssikret løsning i samarbejde med myndigheder og brugere.

### **3B: Check-in områderne**

"Check-in køerne spærrer for hinanden og passagererne har svært ved at finde hen til den rette check-in position. Selvom der er blevet opstillet automater til check-in, har dette ikke løst de til tider kaotiske forhold."

*Tom Clausen, Administrerende Direktør, MyTravel Airways*

På Check-in området er samspillet mellem arbejdsprocesser, bemanning, kapacitet og logistik afgørende, så et smidigt indcheckningsforløb kan udelukkende ske i et tæt samarbejde mellem selskaberne og Københavns Lufthavne. Kapacitet handler også om typen af check-in, og som nævnt har lufthavnen et godt samarbejde med en række flyselskaber om øget brug af automater, internet og mobil.

Forventningen er at passagererne i de kommende år i stigende grad vil checke ind udenfor lufthavnsområdet. På stationer, hoteller, krydstogtskibene og via mobil og internet. Det vil ikke alene føre til færre indcheckningspulter, men også færre check-in automater i afgangshallerne.

### **3C: Bagageanlæg og bagageområder**

My Travel havde i evalueringen bemærkninger til forholdene i bagageområdet ved ankomst:

"Ankomstområdet - servicen på båndene her er i lange perioder utilfredsstillende. Et forhold som lufthavnen bør tage ansvar for, således at vore kunder får en forbedret service."

*Tom Clausen, Administrerende Direktør, MyTravel Airways*

Københavns Lufthavns investering på 50 millioner i opgradering af bagageanlægget er kun første skridt i relation til de faciliteter, der stilles til rådighed for selskaberne i forbindelse med bagagehåndtering:

- **Opgradering – 2. fase:** Københavns Lufthavne har netop taget fat på 2. fase af hovedanlæggets opgradering. Den skal sikre opretholdelse af en høj opetid, reduceret procestid og øget kapacitet på en række delprocesser.
- **Bagagedrop:** Den stigende tendens til brug af check-in automater stiller nye krav til behovet for at kunne komme af med bagagen på en smidig måde.
- **Leveringstider bagage:** Sommeren 2007 har vist, at det generelle niveau for leveringstider på ankommerne stadig er et godt stykke fra målsætningen om, at 90 % af ankomsterne skal have en leveringstid på 30 minutter eller mindre. Det er kun nogle ganske få selskaber, der overholder denne målsætning.
- **Afvikling af transferbagage:** Det vil fortsat være et vigtigt konkurrenceparameter for lufthavnen at have en kort og effektiv afvikling af transfer bagage.
- **Kapacitet:** Brugen af lufthavnens kapacitet samt udvidelse af kapacitet, hvor der er behov.

At løfte disse opgaver indebærer et tæt samarbejde mellem Københavns Lufthavne og flyselskaberne, idet elementerne er samspillet mellem arbejdsprocesser, logistik og bagageanlæg.

### 3D: Krydstogtsfaciliteter

”Lufthavnen accepterer krydstogtgæster i en mængde, som betyder yderligere overbelastning. Det vil være en rigtig god ide at isolere krydstogtgæsterne og lade dem checke ind på skibet eller anden satellit lokalitet.”

*Tom Clausen, Administrerende Direktør, MyTravel Airways*

Brugen af en hangar til at håndtere krydstogtskibene under sommerens trafikafvikling virkede efter hensigten. Københavns Lufthavne vil gerne fremme samarbejdet mellem regionsparterne, så fremtidige krydstogtspassagerer får det bedst mulige møde med Danmark og lufthavnen.

Denne sommer blev der etableret et samarbejde mellem SAS og Københavns Lufthavne om check-in allerede på krydstogtskibet. Det blev vellykket gennemført med krydstogtselskabet MSC Opera i år, og det er planen at udvide konceptet i 2008 til andre skibe.

### 3E: Kapacitet i luftrummet

”Vi kan med glæde konstatere, at der denne sommer har været langt færre ATC-restriktioner begrundet i Naviairs overgang til nyt datasystem. Sommeren 06 var præget af flere og lange perioder med ATC-restriktioner af denne grund, og det betød, at start og landingskapaciteten var nedsat, hvilket medfører forsinkelser og generer kunderne”

*Susanne Larsen, administrerende direktør, SAS Danmark*

Flyvesikringstjenesten Naviair har meddelt, at de planlægger at flytte til det nye kontrollårn i december 2007, og at dette i en overgangsfase kan give nedsættelser i det antal fly, som kan operere i luftrummet i Dansk område kontrol. Til gengæld vil skiftet til nyt kontrollårn på sigt give mulighed til mere kapacitet til lettende og landende fly. Naviair har oplyst, at de vil informere de berørte parter tæt om eventuelle uregelmæssigheder i forbindelse med overgangen, og Københavns Lufthavne bakker op om disse initiativer.

## **4. Ambitiøs investeringsplan og strategisk samarbejde med kunderne**

De store investeringer i smidig trafikafvikling fortsætter. Københavns Lufthavne planlægger at investere 6 milliarder over de næste 10 år i udviklingen af lufthavnen. Tæt samarbejde mellem parterne og en ny masterplan for lufthavnen skal sikre, at projekterne møder kundernes behov – og imødekommer den kommende trafikvækst.

Københavns Lufthavne forventer sig meget af processen vedrørende en ny reguleringsmodel for lufthavnen, som Statens Luftfartsvæsen arbejder på i øjeblikket. CPH deltager aktivt i dette arbejde sammen med flyselskaberne. Forventningen er, at parterne når frem til en fremtidig reguleringsmodel, så den kommende trafikudvikling kan mødes med de nødvendige investeringer i lufthavnen. Foreløbig ser det ud til at forløbet kan medvirke til yderligere at fremme samarbejdet mellem lufthavnen og flyselskaberne, da servicemål og investeringsplan vil blive inkluderet i de kommercielle forhandlinger.

### **Kunderne klar til samarbejde**

"SAS ser et stort behov for at se på kapacitet, check-in-faciliteter og arbejdsprocesser for at møde den fremtidige trafikvækst. Københavns Lufthavne er opmærksomme på dette, og vi ser frem til et strategisk samarbejde med lufthavnen, og har allerede taget hul på en møderække."

*Susanne Larsen, administrerende direktør, SAS Danmark*

"Vi tror på, at vi gennem et fortsat godt samarbejde og partnerskab med lufthavnen kan møde den kommende trafikvækst gennem innovative og mere effektive løsninger. Vi vil meget gerne teste nye metoder og ny funktionalitet i samarbejde med lufthavnen. Det fungerede godt med Københavns Lufthavnes og Sterlings pilotprojekt med check-in automater, hvor vi i perioder har været helt oppe på at 50 procent af Sterlings passagerer checkede ind på automaterne. Vi går gerne skridtet videre, for det bliver også et konkurrenceparameter fremover med effektive løsninger for passagererne."

*Michael T. Hansen, Kommerciel direktør, Sterling*

## **Alt i alt**

Københavns Lufthavns investeringer i afviklingen af sommertrafikken virkede efter hensigten, og overordnet vurderer kunderne, at trafikken blev afviklet langt mere tilfredsstillende end i 2006.

Københavns Lufthavne oplevede et meget positivt samspil fra flyselskaberne, der havde stor betydning for sommerens trafikafvikling.

Samtidig har alle parter lært af sommerperioden, hvor lufthavnens faciliteter bliver benyttet mest intenst, og hvor samarbejdet bliver sat på prøve. Selv om parterne kom godt igennem sommeren, har perioden også vist, at der er en række fokusområder inden næste sommer, hvor et intensiveret samarbejde vil gøre gavn.

Det drejer sig især om de områder, der kan skabe flaskehalse og forsinkelser. Den centrale sikkerhedskontrol har skabt større kundetilfredshed, så nu rettes fokus mod securitykontrol af personale og køretøjer; check-in og bagageområdet. Det vil ske i et tæt og forpligtende samarbejde mellem partnerne i lufthavnen.