

# Komparsen auf Fehlersuche

## PROBEBETRIEB

Am 31. Oktober wird der neue Hauptstadtflughafen BER endlich eröffnet. Dem vorausgegangen ist ein harter, alle relevanten Prozesse betreffender Testbetrieb. Nur so kann gewährleistet werden, dass zur Eröffnung die Abfertigung und der Flugbetrieb möglichst reibungslos funktionieren. Aber auch der Testbetrieb selbst erfordert eine akribische Vorbereitung und Durchführungsbegleitung, wie eine Vor-Ort-Recherche belegt

**O**RAT: Dieses Akronym fordert jeden Manager, der einen neuen Flughafen an den Start bringen will. Die vier Buchstaben stehen für „Operational Readiness and Airport Transfer“, auf Deutsch lapidar so viel wie „Betriebsbereitschaft und Umzug“. Es ist allerdings auch ein Synonym für einen Komplex an Aufgaben und Tests, ohne die ein neuer Flughafen seine Betriebsgenehmigung nicht erhält. Erstmals war dies deutschlandweit beim Umzug des Münchener Flughafens von Riem ins Erdinger Moos 1992 der Fall, und diese Expertise macht man sich jetzt auch in Berlin zunutze.

Der ORAT-Prozess umfasst drei Stufen, die sich „Basis“, „Integration“ und „Final“ nennen, berichtet Florian Steinhaus, Teilprojektleiter und verantwortlich für die gesamte ORAT-Logistik und bereits 2012 beim vorherigen Testbetrieb dabei. Mit seinem Team garantiert er, dass alle Testabläufe materiell und infrastrukturell abgesichert sind.

Dies umfasst nicht nur die Bereitstellung von etwa 7000 Gepäckstücken unterschiedlichster Beschaffenheit, Größe und Gewicht, sondern auch den gesamten Prozess der Komparsenausstattung, des Briefings, der Versorgung, der Prozesssicherstellung. Eine schlichtweg endlose Kette an Herausforderungen.



Florian Steinhaus, Teilprojektleiter für die ORAT-Logistik: „Wir schaffen die Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Testdurchführung.“



FOTOS: LUTZ SCHÖNFELD, GÜNTER WICKER, FEB

Am BER begannen die Basis-Tests am 30. April und dienten dazu, das Abfertigungspersonal, die Airlines und Dienstleister mit den grundlegenden Gegebenheiten vor Ort vertraut zu machen, das Gewöhnen an die örtlichen Abfertigungsprozesse, im Flughafensprachegebrauch „Topografie-Einweisung“ genannt. Dem schloss sich ab Anfang Juli Stufe zwei mit intensiven Komparsentests an, unterbrochen für zwei Wochen, um den zukünftigen Flughafensicherheitsbereich einer Tiefenkontrolle zu unterziehen und anschließend unter realen Praxisbedingungen den Testbetrieb fortzusetzen. Aufgrund der Corona-Pandemie mussten hier die ursprünglichen Szenarien angepasst werden. Massentests waren nicht mehr möglich,



Immer dienstags und donnerstags werden mit Komparsen alle Prozesse der Fluggastabfertigung durchgespielt

maximal 400 Komparsen je Testtag konnten eingesetzt werden. Der Komparsentest in Phase zwei ist das Kernstück des ORAT-Prozesses. Hier werden alle Elemente einer Abfertigung auf Herz und Nieren getestet, hier muss der Flughafen seine volle Betriebsfähigkeit nachweisen, hier werden Probleme eskaliert. „In dieser Phase des Probetriebs sind Schwachstellen ausdrücklich willkommen, bieten sie uns doch die Möglichkeit, diese noch vor dem offiziellen Flugbetrieb auszumerzen“, so Steinhaus. Drei Viertel aller Komparsen, freiwillige Tester, die sich beim Flughafen dafür beworben haben, bekommen bereits bei der Registrierung zum Test unterschiedliche Zusatzaufgaben, um die Dienstleister am Flughafen herauszufordern.

Von einer fiktiven Waffe oder simuliertem Sprengstoff im Gepäck über Sperrgepäck, beschädigte oder verlorene Koffer, Umsteigerverbindungen, verlorene Reisedokumente bis hin zu einem abhanden gekommenen Kleinkind reicht das Spektrum der Herausforderungen. Da wird auch gern mal das Gepäckband beim Check-in abgestellt, um realistische Szenarien zu simulieren.

Da Massentests unter Corona-Bedingungen nicht möglich sind, wird auch dies simuliert, in dem zum Beispiel die Anzahl aktiver Sicherheitskontrolllinien reduziert wird, um entsprechende Wartesituationen zu provozieren. Oder es werden hunderte zusätzliche Gepäckstücke in das System eingespeist, um Leistungsgrenzen auszutesten.

Der Ideenreichtum des ORAT-Teams ist groß. Viele im Team verfügen nicht nur über entsprechende Erfahrungen aus dem Jahr 2012, als der BER bereits einmal eröffnet werden sollte, sondern schulten sich auch bei ähnlichen Maßnahmen, beispielsweise in Maskat und London. Kollegen aus München und vom Flughafen Frankfurt unterstützen das BER-Team ebenfalls.

Phase drei dient dazu, allen relevanten Diensten vom Check-in über Sicherheits-, Pass- und Zollkontrolle, am Boarding-Gate sowie den unterschiedlichsten Vorfelddiensten Abfertigungssicherheit zu vermitteln, die Abläufe weiter einzuüben und das in Phase zwei Gelernte routiniert umzusetzen. Der Testbetrieb endet damit am 15. Oktober. →

Bernd Behrend ist mit seiner Firma Aero-support unabhängiger Prozessbeobachter. „Wir begleiten die Komparsen auf ihrer Reise durch den BER an verschiedenen Stellen. Diese Probetriebsphase ist extrem wichtig, da wir im Laufe der Zeit sehen, wie sich die verschiedenen Abläufe sukzessive verbessern und speziell der Ausbildungsstand der Abfertigungsdienstleister stetig steigt.“ Außerdem, so Behrend, sehen die Komparsen mit ihrem Blick von außen Schwachstellen, die durch die „Flughafenbrille“ sonst unentdeckt bleiben.

AERO INTERNATIONAL war bei einem solchen Test dabei. Der grundsätzliche Ablauf ist jeweils identisch. Beim Einchecken zum Testbetrieb erhält jeder Tester mit seiner Grundausstattung einen Aufgabenzettel mit jeweils zwei Abflug- und Ankunftssituationen, die es zu absolvieren gilt. Hier ist bereits vermerkt, mit welcher Art und Anzahl an Gepäck man sich auszustatten hat (Handgepäck, Koffer, Sperrgepäck). Zusätzlich gibt es einen Rucksack mit Kaffeebecher (für die Getränkeausgabe im Sicherheitsbereich, da Flüssigkeiten nicht durch die Sicherheitskontrolle dürfen), eine Warnweste (um die Tester vom ORAT-Service-Team zu unterscheiden), einen Kofferwagenclip (um entsprechende Aufgabenstellungen erfüllen zu können) und einen Kuli, um anschließend den Fragebogen ausfüllen und aufgedeckte Schwachstellen vermerken zu können. Ein Catering-Bag fehlt natürlich ebenso wenig.

## Der Spaß beginnt

Nach dem anschließenden Briefing, das Corona-gerecht in kleinen Gruppen erfolgt, geht es zum Gepäckempfang. So ausgestattet, kann der Check-in beginnen. Bereits jetzt fällt auf, dass das Flughafenterminal sich in einem recht einsatzbereiten und hochwertigen Zustand befindet, im Gegensatz zu vergleichbaren Erfahrungen, die 2012 gesammelt werden konnten. Nach wie vor viel zu klein: die Abflugtafel, die auf die entsprechenden Check-in-Counter und ihre Lage hinweisen soll. Ansonsten fällt die Orientierung in der Regel leicht und lässt kaum jemanden in die Irre laufen. Beim Check-in, wir sollten mit EasyJet fliegen, war der Rückstaubereich sehr schnell überfüllt. Dies entspricht jedoch einem der gewünschten Eskalationsszenarien. In der Praxis werden jedoch nicht alle Passagiere klassisch und gleichzeitig einchecken und zu 100 Prozent Aufgabengepäck mit sich führen. „In der Realität“, so Katy Krüger, Leiterin Terminalmanagement der FBB „wird eine Vielzahl



**Stellprobe: Ein Airbus der EasyJet rollte Anfang September auf eine gebäudenahe Parkposition**

unserer Fluggäste sowohl die Möglichkeit des Web-Check-ins nutzen als auch die Gepäckabgabeautomaten.“ Diese würden in den kommenden Monaten in enger Abstimmung mit Airlines installiert, um den Abfertigungskomfort für die Passagiere weiter zu erhöhen, so Krüger weiter. Auch sie ist, wie Florian Steinhaus, bereits seit 2012 im Team.

Um den Prozess auf die Spitze zu treiben, wird dann noch das Gepäckförderband stillgelegt. Da entgegen der Realität alle Sicherheitskontrolllinien bis auf eine geschlossen waren, um einen Massenansturm zu simulieren, gilt es, die geöffnete Kontrollstelle zu finden. Monitore weisen darauf hin, so man sie dann entdeckt hat. Auch hier reagierte das Personal bereits routiniert und öffnete sukzessive weitere Kontrollbereiche. Im Abflugbereich fällt auf, dass, vergleicht man es mit 2012, alle Verkleidungen geschlossen, die technischen Arbeiten scheinbar wirklich beendend und einsatzbereit sind. Fast alles sieht sauber, hochwertig und fertiggestellt aus. Einzig die Verkaufsbereiche wie Duty-Free-Shops, Läden und Gastronomie haben noch einige Arbeit vor sich. Sie scheinen zunächst abgewartet zu haben, ob die Eröffnung jetzt wirklich pünktlich stattfindet.

Sowohl die Beschilderung als auch die allgemeine Wegführung zu den Gates erscheint ausreichend, könnte teilweise jedoch etwas größer und besser lesbar sein. Als größte Schwachstelle erweist sich das Beschilderungssystem am Marktplatz, das einen Teil der Komparsen regelmäßig ratlos zurücklässt. „Das Problem haben wir bereits aus den bisherigen Feedbacks der Komparsen erfasst und sind dabei, das rechtzeitig bis zur Inbetriebnahme zu lösen“, so Krüger. Das WLAN funktionierte bereits, auch vereinzelt Ladestationen für Mobilgeräte konnten entdeckt werden. Dies ist derzeit auch aus Sicht von Krüger noch ein Defizit, das bis zur Eröffnung dank des Einbaus von insgesamt 68 Ladesäulen beseitigt werden soll.



**Für den Probetrieb wurden 7000 Koffer besorgt**

Ab und zu eine Uhr zu installieren, wäre ebenfalls eine gute Idee, um bei den teilweise weiten Wegen die Zeit bis zum Gate nicht aus den Augen zu verlieren. Das Boarding selbst verläuft professionell und routiniert, inklusive aller erforderlichen Durchsagen, dem



**Notfallübung im Flughafen-Bahnhof.  
Übungsszenario: brennender Zug**

Splitting nach Gruppen (Kinder, Rollstuhlfahrer, Priority). Als Flugzeugersatz dienen für die Testphase angemietete Reisebusse, die Corona-bedingt nur zur Hälfte gefüllt werden, bevor sie das Gate verlassen, um kurz darauf als „ankommendes Flugzeug“ eine Landung zu simulieren. Während sich am Nachbargate die Feuerwehr im Rahmen einer Brandschutzübung vertiefend mit den BER-Bedingungen vertraut macht und an einem anderen Gate mithilfe einer Simulationsattrappe ein Bodenverkehrsdienstleister die Bedienung einer Fluggasttreppe übt, bricht das AERO-INTERNATIONAL-Team zum zweiten Probeflug auf.

### Aus Fehlern gelernt

Ein Aspekt ist Florian Steinhaus am Ende noch wichtig zu erwähnen: „Wir haben aus den Fehlern anderer Flughäfen bei vergleichbaren Ereignissen gelernt und ausdrücklich alle Bereiche in den Testbetrieb einbezogen, was eine enorme Kraftanstrengung für unser gesamtes Team bedeutet hat. Dazu gehören nicht nur die Abfertigungsgesellschaften und Airlines mit ihrem Personal, sondern auch die Sicherheits- und Ordnungsdienste, Zoll und Bundespolizei, aber auch der ÖPNV sowie Taxi- und Busunternehmen, der Behindertenverband, die Flughafenseelsorger sowie die örtlichen Dienstleistungsanbieter im Terminal.“ Großer Wert sei darauf gelegt worden, dass bereits in der Testphase mög-



## »Der ORAT-Testbetrieb soll die Realität abbilden.«

Katy Krüger,  
Leiterin Terminalmanagement der FBB

lichst jeder die im Regelbetrieb geltenden Wege und Abstellflächen sowie Parkplätze kennt und nutzt, um zeitraubenden Suchverkehr bei Betriebsbeginn von Anfang an zu vermeiden.

Katy Krüger freut sich am BER am meisten darauf, sich mit ihrem Team auf einen Airport-Standort konzentrieren zu können, der eine langfristige Entwicklung vor sich hat. Auch wenn sie den Airport Tegel ewig in ihrem Herzen tragen wird. • Lutz Schönfeld



Bestens geleitet wurden die Komparsen auf ihrem Weg durch den BER nicht überall

## FAKTEN /

### ORAT IN ZAHLEN

Probetriebstage:	28
Testläufe:	47
eingesetzte Komparsen gesamt	9000
eingesetzte Komparsen pro Tag	400
ORAT-Logistikteam:	103
ORAT-Team insgesamt je Tag:	650
Gepäckstücke:	7000
eingesetzte Busse:	20