

Interview

Gastautor werden

"Es fehlten vor allem Smartphone-Ladestationen"

16. Oktober 2020, 11:30 Uhr / Von Lutz Schönfeld

Nach 28 Testtagen mit 47 Testläufen ist der Orat-Probetrieb am neuen Hauptstadtflughafen BER abgeschlossen. Ein Interview über erkannte Schwachstellen, absichtlich gesperrte Rolltreppen und warum sich Freiwillige so etwas überhaupt antun.

● ● ● ● ● ● ● ● ●



Komparsen beim Probetrieb am BER.

© Flughafen Berlin Brandenburg GmbH / Günter Wicker

Der Probetrieb am BER ist abgeschlossen. Bevor der neue Flughafen Ende Oktober öffnet, wurden damit Anlagen und Abläufe geprüft und die am Flughafen tätigen Dienstleister mit den neuen Abläufen vertraut gemacht. Wir haben mit Florian Steinhaus und Katy Krüger von der Berliner Flughafengesellschaft über die Erfahrungen gesprochen.

Über die Interview-Partner

Florian Steinhaus ist seit 1998 bei der Flughafen Berlin Brandenburg GmbH, seit 2013 ist er in der Abteilung Infrastruktur & Systeme Teilprojektleiter ORAT.



Katy Krüger seit 2011 Leiterin Terminalmanagement bei der Flughafen Berlin Brandenburg GmbH, davor in anderen leitenden Funktionen bei der FBB.



Herr Steinhaus, Sie sind verantwortlich für die Testlogistik, die hinter jedem der Probetriebstage steckt. Wofür steht Orat?

Steinhaus: Orat, "Operational Readiness and Airport Transfer", auf Deutsch schlicht übersetzt mit "Betriebsbereitschaft und Umzug", ist ein Prozess, den Betreiber neuer Flughafen-Infrastrukturen aufsetzen, um den Regelbetrieb vor Inbetriebnahme zu testen. Das Verfahren, in das alle für einen zuverlässigen und sicheren Flughafenbetrieb notwendigen Bereiche und Abteilungen einbezogen werden, dient dazu, Prozesssicherheit herzustellen und Routine und Sicherheit in allen Abläufen zu erlangen. Zudem sollen Schwachstellen aus Passagiersicht erkannt und vor Eröffnung beseitigt werden.

Frau Krüger, Sie kümmern sich um das Terminal-Management am BER. Welche Schwachstellen sind den Komparsen im Probetrieb aufgefallen?

Krüger: Ein Hinweis, den wir direkt nach den ersten Testtagen erhielten, betraf das Beschilderungssystem am Marktplatz, dem zentralen Ort im Terminal 1 auf dem Weg zu den Abfluggates. Hier hat nicht jeder sofort den richtigen Weg gefunden. Immerhin gibt es hier aber auch zwei Ebenen und jeweils auch noch zwei Richtungen. Hier gilt es, bis zum Inbetriebnahmetermin noch nachzubessern. Es fehlten zudem ganz generell vor allem Ladestationen für Smartphones und Tablets. Das haben wir kurzfristig nachgerüstet, sodass jetzt statt acht insgesamt 68 Stationen in den BER-Terminals zur Verfügung stehen.

Was mussten die Testpassagiere denn außer Smartphone-laden machen?

Steinhaus: Das Aufgabenspektrum an die Komparsen war sehr vielfältig und umfasste letztendlich alle möglichen Szenarien, die an einem Flughafen eintreten können. 75 Prozent unserer Komparsen bekamen bei der Registrierung Sonderaufgaben zugewiesen, wie beispielsweise das Mitführen von Sperrgepäck, eine fiktive Waffe oder verbotene Stoffe im Reisegepäck. Letztlich hatte fast jeder einen Zettel mit irgendwelchen Sonderaufgaben. Manche wurden als Rollstuhlfahrer eingesetzt, andere sollten spezielle Umsteigeverbindungen finden, wieder anderen Komparsen wurde gesagt, dass sie wichtige Dokumente verloren hätten und vieles mehr. All dies diente dazu, unsere Prozesse zu optimieren und Schwachstellen schonungslos aufzudecken.



Rollstühle für den Probetrieb am BER.

Foto: © Flughafen Berlin Brandenburg GmbH, Günter Wicker

Laufen dabei alle Testtage gleich ab?

Steinhaus: Nein, an verschiedenen Testdurchläufen setzen wir verschiedene Schwerpunkte. So ließen wir schon mal ein Kofferband beim Check-in ausfallen, reduzierten die nutzbaren Treppenaufgänge, öffneten nur eine Sicherheitskontrolllinie oder verlangsamten bestimmte Prozesse, um Situationen bewusst zu eskalieren und daraus Erkenntnisse zu gewinnen.

Der Nachttest ist beispielsweise ein besonderes Element, bei dem sich eine andere Sicht auf die Prozesse und die Infrastruktur ergibt. Funktioniert beispielsweise überall die Beleuchtung. Unter künstlichem Licht sieht zudem vieles anders aus. Insbesondere auf dem Vorfeld muss die Beleuchtung auch bestimmten Vorschriften entsprechen.

Wer hat sich denn als Komparse beworben und warum tun sich die Leute das an [https://www.grad60.com/home/test-am-ber]?

Steinhaus: Komparsen waren rund 9000 Freiwillige, die sich beworben hatten, den Flughafen vorab zu testen. Die Teilnehmer kamen aus allen Teilen der Republik, aber auch aus dem benachbarten Ausland. Sowohl das allgemeine Interesse am neuen Flughafen, das vorgezogene Kennenlernen der Gegebenheiten, aber auch fachliches Interesse spielte hier eine Rolle. So erschienen auch Reisebüromitarbeiter, die ihre Kunden besser beraten wollten, aber auch Kollegen von anderen Flughäfen zum Komparsentest.

Beispiele für Sonderereignisse beim Probetrieb

Viele Komparsen beim Orat-Probetrieb bekommen bestimmte Aufgaben zugewiesen, die im echten Flughafenalltag auch vorkommen und nicht unbedingt Teil der Routine sind. Einige Beispiele sind hier aufgelistet:

- Flug im letzten Moment doch nicht angetreten
- Waffen im Gepäck
- fehlende Visa oder Ausweisdokumente
- Verlieren von Angehörigen
- Betreuung von VIP Gästen
- Aufgabe und Abholung von Sperrgepäck wie Fahrrädern, Ski-Ausrüstung
- Mitführen von Musikinstrumenten
- Aufgabe und Abholung von Tierboxen
- Spezielle Bedürfnisse von Transfer-Passagieren
- Handhabung von vermissten und verlorenen Koffern
- Mehrwertsteuer-Rückerstattung
- Babys und Kinderwagen
- Flüge verpassen
- Änderungswünsche für Sitzplätze
- Verlieren von Bordkarten
- spezifische Fragen an Mitarbeiter stellen
- spezielle Flughafen-Einrichtungen finden

Wie ist so ein Orat-Prozess denn generell aufgeteilt?

Steinhaus: Orat ist ein ganzer Komplex an speziellen Tests, die erforderlich sind, um unseren Flughafen eröffnen zu können. Die Tests gliedern sich in drei Stufen, die "Basis", "Integration" und "Final" genannt werden. Die Basis-Tests dienen dazu, alle am Flughafen tätigen Dienstleister und Behörden mit den grundlegenden örtlichen Gegebenheiten vertraut zu machen. Sie haben am 30. April 2020 begonnen.

Mit den intensiven Komparsentests ab 7. Juli sind wir dann in die zweite und wichtigste Integrationsstufe eingetreten, dem Kernstück des Orat-Prozesses. Wir testen bei diesem ersten Teil des Probetriebs alle Elemente des Abfertigungsprozesses unter möglichst realistischen Bedingungen und sind dankbar für jede

Schwachstelle, die die freiwilligen Komparsen aufdecken. Die letzte Stufe "Final" sagt schon aus, worum es geht: Wir lassen alle Prozesse routiniert durchlaufen, wieder und wieder. Dies soll allen Dienstleistern und Behörden Sicherheit im Abfertigungsprozess vermitteln und Routinen etablieren.

Wer war alles von Flughafenseite aus involviert?

Steinhaus: Wir waren mit bis zu 650 Fachleuten bei den Tests dabei. Dazu gehören nicht nur die für die Kernprozesse erforderlichen Bereiche, also Flughafendienstleister auf dem Vorfeld und im Gebäude sowie Behörden, sondern auch zum Beispiel ÖPNV und Taxigewerbe, Busunternehmen, Behindertenverbände, Flughafenseelsorge, um nur einige wenige zu nennen. Uns war zusätzlich wichtig, dass jeder die im Regelbetrieb geltenden Wege, Abstellflächen und auch Parkplätze kennt, um zeitraubenden Suchverkehr bei Beginn des Flughafenbetriebs zwingend zu vermeiden.



1gzeug-Stellprobe beim Probetrieb am BER.

to: © Flughafen Berlin Brandenburg GmbH, Günter Wicker

Hat Corona Ihre Pläne durcheinandergebracht?

Steinhaus: Eigentlich sollten deutlich mehr Komparsen den Flughafen testen. Statt mit 20.000 Komparsen ging es aber auch mit 9000. Corona hat uns dabei kurzfristig aber einen gewaltigen Strich durch die Rechnung gemacht. Wir haben das komplette Testszenario neu konzipiert und an die geltenden Hygienebestimmungen angepasst. Jetzt waren je Probetriebstag nur noch 400 Teilnehmer möglich, hinzu kam das Flughafen-Team, insgesamt rund 1000 Leute pro Testtag. Um die erforderlichen Testszenarien trotzdem umsetzen zu können, mussten wir kreativ werden.

Können Sie das Hygienekonzept dann gleich für den Normalbetrieb übernehmen?

Krüger: Ja, in Umsetzung der Hygieneauflagen achteten wir streng auf die Einhaltung der Abstandsregeln. Letztlich haben wir am BER in der Tat bereits während des Testbetriebes den gesamten Komplex an Schutzmaßnahmen umgesetzt, wie wir ihn auch an unseren bestehenden Flughäfen anwenden. Auf das permanente Tragen von Mund-Nasen-Schutz wird regelmäßig durch Aushänge und Durchsagen hingewiesen, Desinfektionsspender wurden in allen wichtigen Bereichen installiert.



Lesen Sie auch:

[Beschilderung, Technik, Herdentrieb - was den Probetrieb am BER ausmacht](https://www.airliners.de/beratung-technik-herdentrieb-probebetrieb-ber/57783?utm_campaign=readmore&utm_medium=articlebox&utm_source=air)

[https://www.airliners.de/beratung-technik-herdentrieb-probebetrieb-ber/57783?utm_campaign=readmore&utm_medium=articlebox&utm_source=air]

Sie waren ja auch beide 2012 schon dabei. Gab es Unterschiede?

Krüger: Alles in allem haben uns die Tester bescheinigt, einen guten Job gemacht zu haben und für den Flughafenbetrieb gut gerüstet zu sein. Das sah 2012 noch völlig anders aus. Ich bin schon lange bei den Berliner Flughäfen beschäftigt und habe in dieser Zeit alle Standorte schätzen und lieben gelernt. Trotzdem bin ich froh, mich jetzt mit meinem gesamten Team auf einen Flughafen-Standort mit einer langfristigen Entwicklungsperspektive konzentrieren zu können.



Lesen Sie auch:

["Kein Flughafen wurde so intensiv geprüft wie unserer"](#)

[https://www.airliners.de/passagierzahlen-berliner-flughafen/57706?utm_campaign=readmore&utm_medium=articlebox&utm_source=air]

Steinhaus: Wir hatten auch das Glück, uns in Vorbereitung auf diesen Testbetrieb Rat bei anderen Flughäfen holen und aus deren Fehlern lernen zu können. So war es uns sehr wichtig, alle, wirklich alle Bereiche in den Testalltag mit einzubeziehen. Unser Geschäftsführer hat es gut formuliert: "Kein Flughafen wurde so intensiv geprüft wie unserer."

Vielen Dank für das Gespräch!

Von: Lutz Schönfeld
Jetzt Gastautor werden

Hinweis in eigener Sache

Hinter airliners.de steht kein großer Verlag und kein Investor. Das erlaubt uns, ohne äußere Zwänge am besten Online-Fachmagazin für die deutschsprachige Luftverkehrswirtschaft zu arbeiten. Mit airliners+ unterstützen Sie uns dabei, die überwältigenden Veränderungsprozesse, die unsere Branche aktuell prägen, in Zukunft noch kompetenter einzuordnen. **Mehr erfahren**