

# Unternehmen



## Hamburg Airport – eine Stadt in der Stadt



# Hamburg Airport in einigen Zahlen

## KNUDELFAKTOR

Hello und goodbye: Täglich

**4.600**

UMARMUNGEN & KÜSSE  
im Terminal



**Jeder 4.**  
FLUGGAST BESUCHT  
FREUNDE UND VERWANDTE

**21.900**  
VERKAUFTE ROSEN  
pro Jahr



**17,23 MIO.**  
PASSAGIERE pro Jahr

**65.345** PASSAGIERE  
am Spitzentag



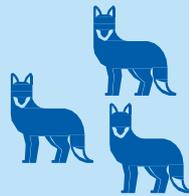
**70**  
AIRLINES



**140**  
FLUGZIELE

**130**

TIERARTEN LEBEN AUF DEM  
AIRPORT-GELÄNDE  
darunter auch 3 Fuchs-Familien



**1**  
**3**

ALLER PASSAGIERE  
nutzen die S-Bahn



**78.000 TONNEN** FRACHT  
pro Jahr



**2.100**

BESCHÄFTIGTE  
in der Hamburg Airport Gruppe



**15.000**  
BESCHÄFTIGTE  
am Standort

**60**  
NATIONEN



**1911**  
GRÜNDUNGSJAHR

ältester Flughafen  
Deutschlands  
(am gleichen Standort)

**3.000 KG**  
HONIG-ERNTE  
seit Bestehen der Imkerei  
am Flughafen (1999)



**7.810**



LEUCHTEN AUF VORFELD UND PISTEN



**87** FEUERWEHR-MÄNNER



**1** FEUERWEHR-FRAU



# Organigramm Hamburg Airport



## Geschäftsführung

**GE** Vorsitzender der Geschäftsführung

**GK** Geschäftsführer

**Datenschutz**

Ltd. Sicherheitsingenieur  
SMS-Beauftragter

## Zentralbereiche

**CU** Strategie, Politik und Umwelt

**SU** Umwelt

**SJ** Recht

**SR** Revision u. Organisationsberatung

**BR** Betriebsrat

**JAV** Jugend u. Auszubildendenvertretung

**SBV** Schwerbehindertenvertretung

## Geschäftsbereiche

**FA**  
Aviation

**FC**  
Center Management

**FR**  
Real Estate Management

\*

**FH**  
HAM Ground Handling

**CATS**  
**HC**  
GroundSTARS

**STARS**  
**HS**

**AHS**  
**HA**

## Zentralbereiche

**CA** Aviation Marketing

**CI** Information Management

**CK** Kommunikation und Service

**CP** Personal

**CS** Finanzen und Controlling

## Support-Gesellschaften

**AHS**  
Holding

**KA** AIRSYS

**KF** CSP

**KC** GAC

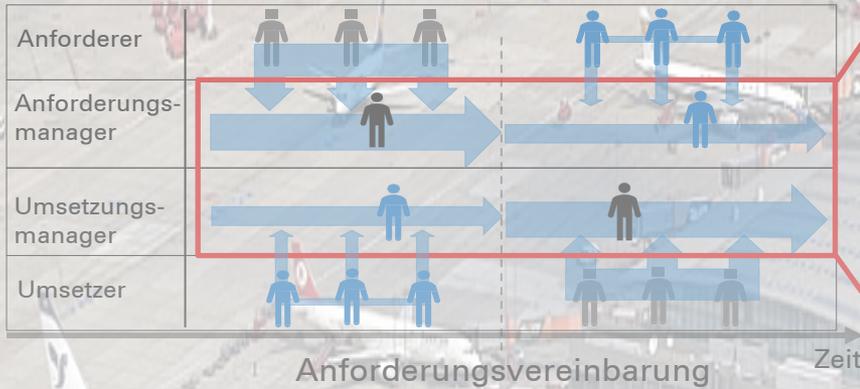
**KM** RMH

**KS** SAEMS

**KV** SecuServe

\* in Tochtergesellschaft ausgliederter Geschäftsbereich

# Prozessmanagement am Hamburg Airport



## Gründe für Prozessmanagement

Bessere Servicequalität (intern/extern)

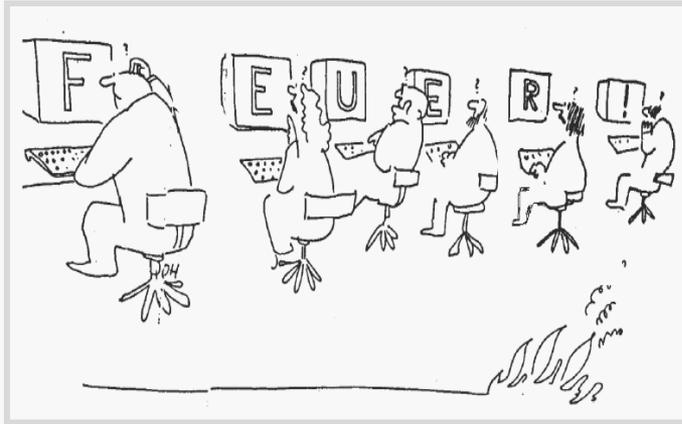
Reduzierung/ Vermeidung von Systembrüchen

Optimierung eingesetzter Ressourcen

Erhöhung des Prozess-Outputs (Vermeidung von Waste)

Automatisierung und Digitalisierung der Prozesslandschaft





## Ist Zustand

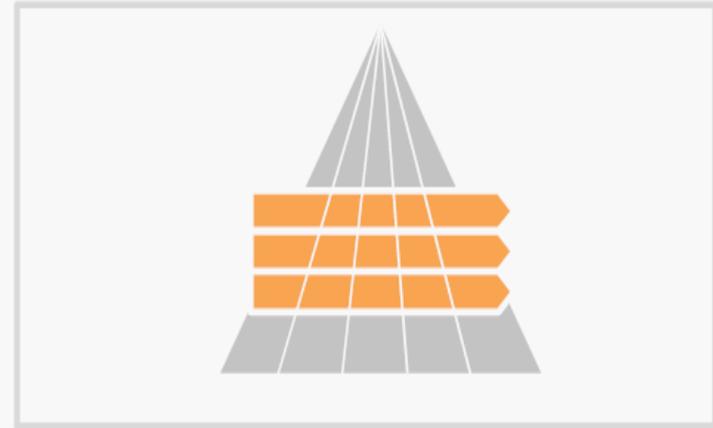
Imaginäre Mauern zwischen Bereichen

Hohe Koordinations-/ Abstimmungsaufwände

Analoge Prozesse

Ausbaufähiges Gesamt- und Prozessverständnis

Insel-Lösungen = Fehlende Synergien für das gesamte Unternehmen



## Soll Zustand

Prozess-Denke über Abteilungsgrenzen hinweg

Bereichsübergreifende Perspektiven & Verantwortung

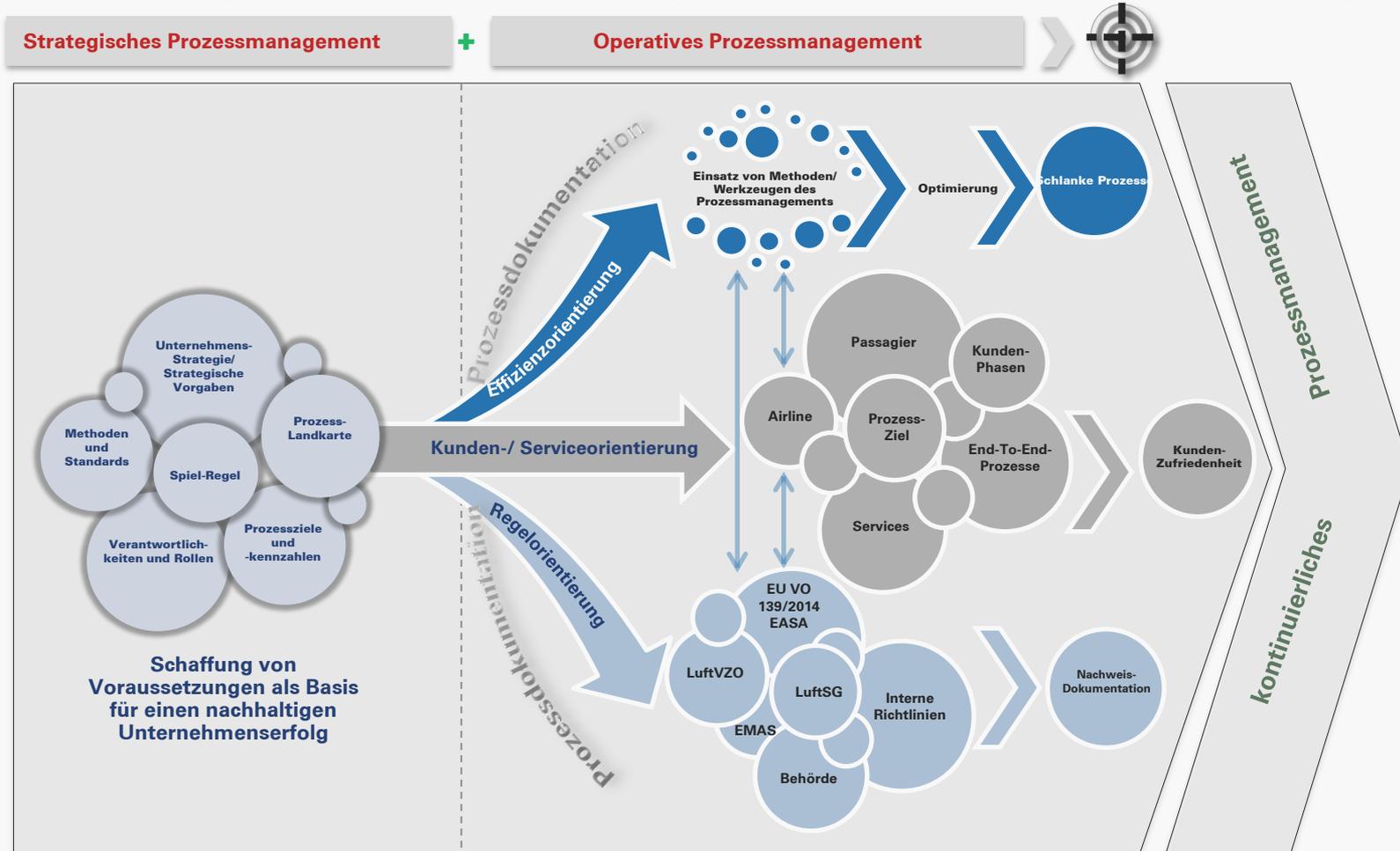
Digitalisierte Prozesse

Stärkere Prozess- und Kundenorientierung (intern/extern)

Kontinuierliche Verbesserung Qualität und Effizienz = Gesamt-/ Konzern-Optimum

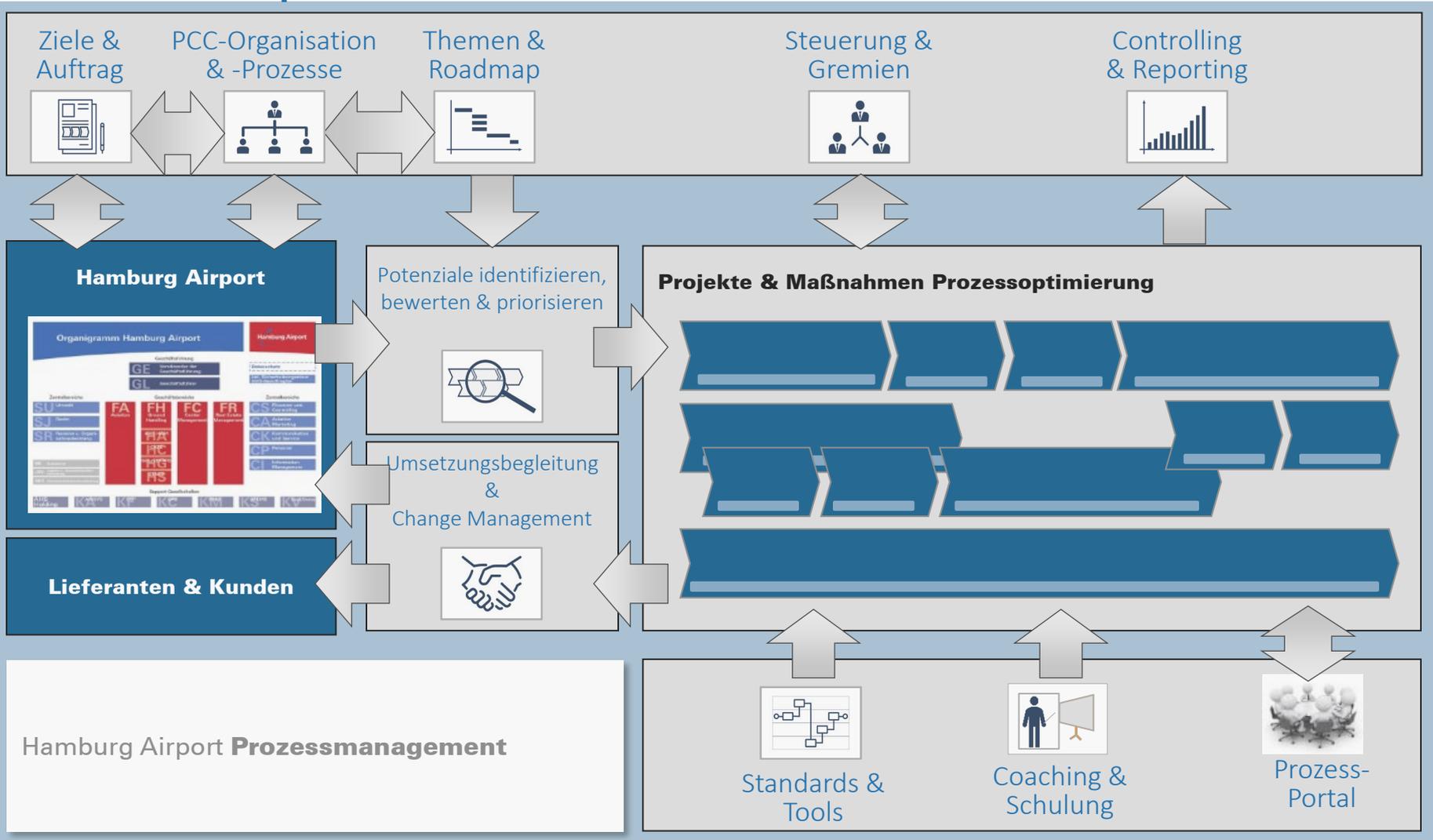


Das Prozessmanagement beinhaltet das strategische wie auch das operative Prozessmanagement.

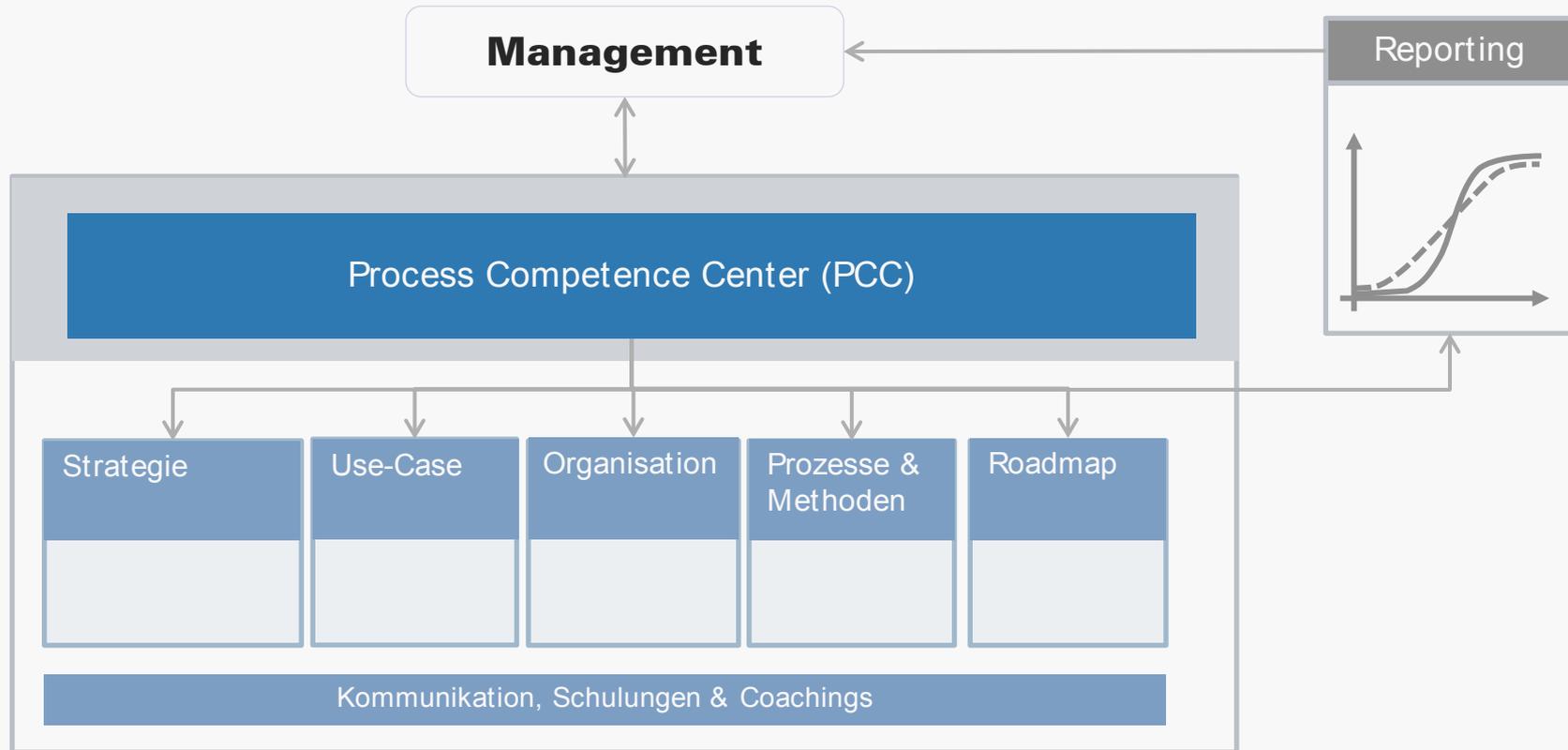


Das Prozessmanagement soll konzernübergreifend die optimale Ausgestaltung sowie die permanente Steuerung unserer Kerngeschäftsprozesse hinsichtlich **Zeit** (→ Flexibilität), **Kosten** (→ Effizienz) und **Qualität** (→ Service) gewährleisten und somit zu einer stetigen Verbesserung der Hamburg Airport Gruppe beitragen.

Das Prozessmanagement funktioniert als systematisches Verbesserungsprogramm und liefert Transparenz über das Erreichte!



**Disziplinarisch beheimatet in den jeweiligen Fachbereichen wirken...**



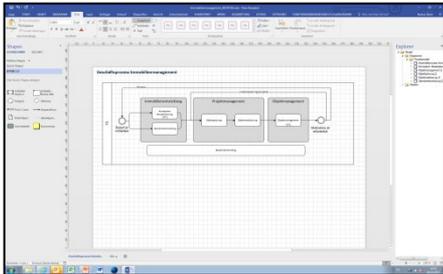
**...die PCC-Mitglieder über eine "virtuelle" Teamstruktur v.A. an bereichsübergreifenden, wiederkehrenden Themen des Prozessmanagements!**

- Wir engagieren uns für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Prozessmanagements am Hamburg Airport.
- Unser Auftrag ist es Prozessmanagement einfach, verständlich und transparent am Hamburg Airport zu vermitteln.
- Wir unterstützen die Führungskräfte und unsere Kolleginnen und Kollegen durch unsere Prozessmanagement-Fachexpertise bei Fragen und Ausarbeitungen rund um das Thema Prozesse und Prozessmanagement.
- Wir machen pro-aktiv auf identifizierte Verbesserungspotenziale aufmerksam und liefern die nötigen Inputs aus Sicht des Prozessmanagements.
- Somit schaffen wir gemeinsam eine wesentliche Grundlage,
  - um unsere Abläufe noch gezielter auf unsere Kunden und deren Anforderungen und Bedürfnisse auszurichten,
  - um darüber hinaus die konsequente Ausrichtung an Prozessen in der Konzernorganisation zu fördern und somit die bessere Steuerung des Flughafens zu stärken,
  - dass Entscheidungen schneller getroffen werden können bzw. die Auswirkungen der getroffenen Entscheidungen auf die Abläufe der Hamburg Airport Gruppe besser nachzuvollziehen sind.
- Durch adressatengerechte Kommunikation machen wir Fortschritte, Änderungen und erreichte Verbesserungen transparent und allen relevanten Stakeholdern zugänglich.

## Übersicht und Zusammenspiel „SemTalk“ & „SharePoint“

Microsoft-Visio (Techn.-Basis)

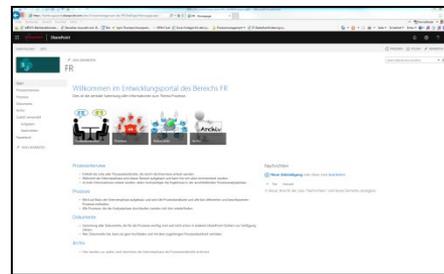
**SemTalk**  
(Tool zur Modellierung)



Prozesse werden mittels SemTalk modelliert & dokumentiert. Die Prozessmodelle können dann...

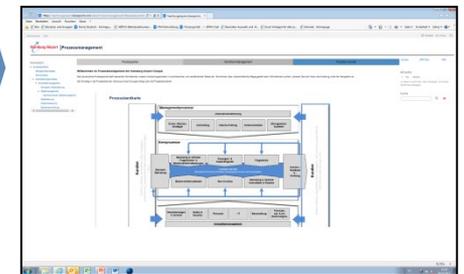
Microsoft-SharePoint (Technologische Basis)

**SharePoint Entwicklung**  
(Freigabe-Workflow)



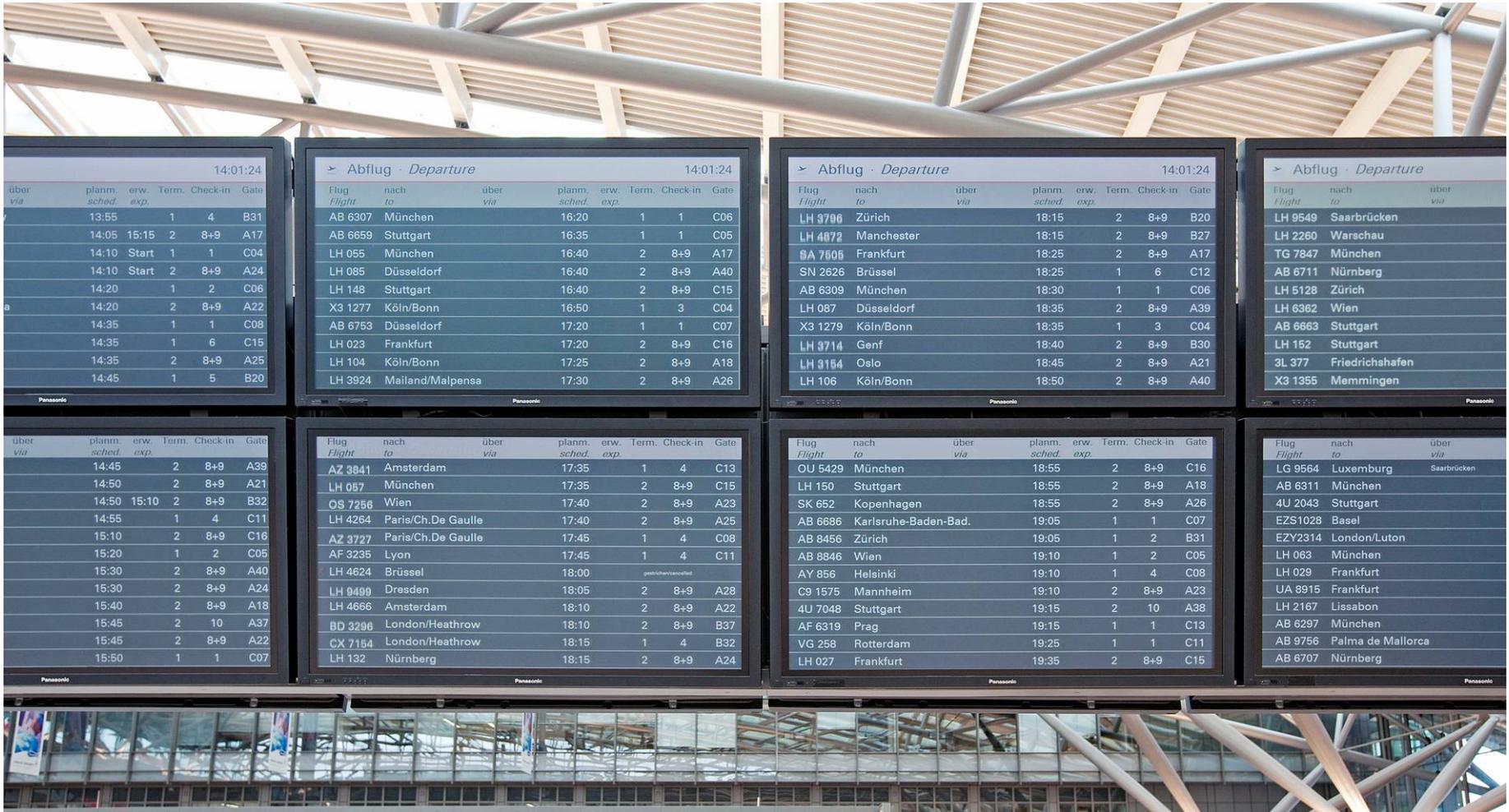
...auf SharePoint-basierten Entwicklung-Seiten bereichsbezogen weiterbearbeitet und zur fachlichen und methodischen Freigabe zur Verfügung gestellt werden...

**Prozess-Portal**  
(veröffentlichte Seiten)



...und dann konzernweit zentral veröffentlicht werden.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



14:01:24					
über via	planm. sched.	erw. exp.	Term.	Check-in	Gate
	13:55		1	4	B31
	14:05	15:15	2	8+9	A17
	14:10	Start	1	1	C04
	14:10	Start	2	8+9	A24
	14:20		1	2	C06
	14:20		2	8+9	A22
	14:35		1	1	C08
	14:35		1	6	C15
	14:35		2	8+9	A25
	14:45		1	5	B20

Abflug · Departure						14:01:24					
Flug Flight	nach to	über via	planm. sched.	erw. exp.	Term.	Check-in	Gate				
AB 6307	München		16:20		1	1	C06				
AB 6659	Stuttgart		16:35		1	1	C05				
LH 055	München		16:40		2	8+9	A17				
LH 085	Düsseldorf		16:40		2	8+9	A40				
LH 148	Stuttgart		16:40		2	8+9	C15				
X3 1277	Köln/Bonn		16:50		1	3	C04				
AB 6753	Düsseldorf		17:20		1	1	C07				
LH 023	Frankfurt		17:20		2	8+9	C16				
LH 104	Köln/Bonn		17:25		2	8+9	A18				
LH 3924	Mailand/Malpensa		17:30		2	8+9	A26				

Abflug · Departure						14:01:24					
Flug Flight	nach to	über via	planm. sched.	erw. exp.	Term.	Check-in	Gate				
LH 9706	Zürich		18:15		2	8+9	B20				
LH 4872	Manchester		18:15		2	8+9	B27				
9A 7505	Frankfurt		18:25		2	8+9	A17				
SN 2626	Brüssel		18:25		1	6	C12				
AB 6309	München		18:30		1	1	C06				
LH 087	Düsseldorf		18:35		2	8+9	A39				
X3 1279	Köln/Bonn		18:35		1	3	C04				
LH 9714	Genf		18:40		2	8+9	B30				
LH 9184	Oslo		18:45		2	8+9	A21				
LH 106	Köln/Bonn		18:50		2	8+9	A40				

Abflug · Departure						14:01:24					
Flug Flight	nach to	über via	planm. sched.	erw. exp.	Term.	Check-in	Gate				
LH 9549	Saarbrücken										
LH 2260	Warschau										
TG 7847	München										
AB 6711	Nürnberg										
LH 5128	Zürich										
LH 6362	Wien										
AB 6663	Stuttgart										
LH 152	Stuttgart										
3L 377	Friedrichshafen										
X3 1355	Memmingen										

über via	planm. sched.	erw. exp.	Term.	Check-in	Gate
	14:45		2	8+9	A39
	14:50		2	8+9	A21
	14:50	15:10	2	8+9	B32
	14:55		1	4	C11
	15:10		2	8+9	C16
	15:20		1	2	C05
	15:30		2	8+9	A40
	15:30		2	8+9	A24
	15:40		2	8+9	A18
	15:45		2	10	A37
	15:45		2	8+9	A22
	15:50		1	1	C07

Flug Flight	nach to	über via	planm. sched.	erw. exp.	Term.	Check-in	Gate				
AZ 3841	Amsterdam		17:35		1	4	C13				
LH 057	München		17:35		2	8+9	C15				
OS 7256	Wien		17:40		2	8+9	A23				
LH 4264	Paris/Ch.De Gaulle		17:40		2	8+9	A25				
AZ 3727	Paris/Ch.De Gaulle		17:45		1	4	C08				
AF 3235	Lyon		17:45		1	4	C11				
LH 4624	Brüssel		18:00								
LH 9499	Dresden		18:05		2	8+9	A28				
LH 4666	Amsterdam		18:10		2	8+9	A22				
BD 3296	London/Heathrow		18:10		2	8+9	B37				
CX 7154	London/Heathrow		18:15		1	4	B32				
LH 132	Nürnberg		18:15		2	8+9	A24				

Flug Flight	nach to	über via	planm. sched.	erw. exp.	Term.	Check-in	Gate				
OU 5429	München		18:55		2	8+9	C16				
LH 150	Stuttgart		18:55		2	8+9	A18				
SK 652	Kopenhagen		18:55		2	8+9	A26				
AB 6686	Karlsruhe-Baden-Bad.		19:05		1	1	C07				
AB 8456	Zürich		19:05		1	2	B31				
AB 8846	Wien		19:10		1	2	C05				
AY 856	Helsinki		19:10		1	4	C08				
C9 1575	Mannheim		19:10		2	8+9	A23				
4U 7048	Stuttgart		19:15		2	10	A38				
AF 6319	Prag		19:15		1	1	C13				
VG 258	Rotterdam		19:25		1	1	C11				
LH 027	Frankfurt		19:35		2	8+9	C15				

Flug Flight	nach to	über via	planm. sched.	erw. exp.	Term.	Check-in	Gate				
LG 9564	Luxemburg	Saarbrücken									
AB 6311	München										
4U 2043	Stuttgart										
EZS1028	Basel										
EZY2314	London/Luton										
LH 063	München										
LH 029	Frankfurt										
UA 8915	Frankfurt										
LH 2167	Lissabon										
AB 6297	München										
AB 9756	Palma de Mallorca										
AB 6707	Nürnberg										