



High performance. Delivered.

Automatische Grenzkontrolle für Schiphol Airport

Programmanager Kier-co Gerritsen im Interview

Das Passagieraufkommen an europäischen Flughäfen wächst stetig. Nach einer aktuellen Studie der europäischen Flugsicherung EUROCONTROL ist bis zum Jahr 2030 nahezu mit einer Verdopplung der Reisenden zu rechnen. Um die Kapazitäten der Flughäfen zu steigern und zugleich Grenzkontrollen sicherer zu machen, fördert die EU die Einführung elektronischer Visa sowie die Nutzung elektronisch-biometrisch gestützter automatischer Grenzkontrollsysteme.

In den vergangenen Jahren sammelten die niederländischen Behörden für Innere Sicherheit und der Betreiber des Flughafens Schiphol in Amsterdam Erfahrungen mit der automatischen Grenzkontrolle. Gemeinsam mit Accenture und Vision-Box entwickelten und betreiben sie heute 36 automatische Grenzkontrollsysteme und die entsprechende Backend-Infrastruktur.

Diese Systeme ermöglichen den Kontrollvorgang in Selbstbedienung, beschleunigen die Passagierabfertigung und erfüllen zugleich höchste Sicherheitsanforderungen sowie alle Vorgaben der Europäischen Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen (Frontex) und der nationalen Gesetzgebung.

Um mehr über die Herausforderungen und Chancen bei Entwicklung und Einsatz automatischer Grenzkontrollen zu erfahren,

sprachen wir mit Kier-co Gerritsen, Leiter des Border-Management-Programms des niederländischen Innenministeriums und Berater im Rahmen von Aktivitäten zur Einführung automatischer Grenzkontrollen in Belgien.



Kier-co Gerritsen, Leiter des Border-Management-Programms des niederländischen Innenministeriums

Das Interview führte Bernd Karl, Bereich Öffentliche Verwaltung und Gesundheitswesen, Accenture.

Herr Gerritsen, welche Rolle spielt die automatische Grenzkontrolle im Rahmen des niederländischen Border-Management-Programms?

Kier-co Gerritsen: Border Management umfasst natürlich mehr als die Bereitstellung einiger eGates. 2009 war unsere Herausforderung, dass die Passagierzahlen am Flughafen Schiphol jedes Jahr um rund 5 Prozent stiegen.

An der Kapazitätsgrenze operierend war der Platz für Grenzkontrollen knapp, so dass wir die Zahl der Abfertigungsstellen nicht

ausbauen konnten. Trotzdem galt es, internationale Kriminalität und Terrorismus effektiver zu bekämpfen als bisher.

So mussten wir neue Lösungen finden, um den wachsenden Strom an Reisenden effizienter und gleichzeitig sicherer zu bewältigen. Seither setzen wir nicht nur auf eine Automatisierung der Grenzkontrolle, sondern starteten zwei weitere Initiativen: die Vernetzung mit dem Passagierdatensystem PARDEX und die Integration mit dem Registered-Traveler-Programm FLUX, das es uns schon heute ermöglicht, Passagiere aus den USA, Kanada, Südkorea und später vielleicht auch weiteren Drittländern über automatische Grenzkontrollen abzufertigen.

Entspricht die Umsetzung der automatischen Grenzkontrollen Ihren Erwartungen?

Kier-co Gerritsen: Wir haben heute eine sehr schlanke, elegant gestaltete und vor allem stabile Lösung, mit der wir sehr schnelle Transaktionszeiten, große Passagierströme und eine angenehme Arbeitsumgebung für die Grenzpolizisten schaffen. Unser Vorteil war, dass wir bei der Entwicklung der neuen Lösung auf bestehende Pilotprojekte, vorhandene Forschungsergebnisse sowie Nutzererfahrungen aufsetzen konnten. So haben wir viele Probleme, mit denen andere EU-Länder zu kämpfen hatten, von Anfang an vermieden und neue Standards gesetzt.

In der Ausschreibungsphase hatten wir sehr intensive Gespräche mit etwa sieben Technologie- und Servicepartnern, um zu klären, wie wir die Lösung so betreiben, dass sie möglichst nutzerfreundlich, einfach handhabbar und zukunftsfähig arbeiten würde – nicht nur technologisch, sondern auch hinsichtlich der Abläufe und Back-End-Prozesse.

Heute können Passagiere die selbsterklärenden eGates in wenigen Sekunden passieren. Wir können die steigenden Passagierzahlen mit der gleichen Belegschaft abfertigen – ohne Warteschlangen. Wir schätzen, dass dieses Jahr rund 2 Millionen Passagiere die eGates benutzen werden. Das Planziel liegt bei 5,6 Millionen. Und die Qualität scheint zu stimmen: Wir wissen, dass Menschen, die illegal in die EU einreisen wollen, heute lieber zu Grenzübergängen gehen, an denen noch manuell kontrolliert wird.

Sie haben die eGates nach Ausschreibung und Vergabe innerhalb von nur neun Monaten implementiert. Was waren die kritischen Faktoren bei der Umsetzung?

Kier-co Gerritsen: Die physische Installation der eGates, von der Anpassung des Systems über die Tests bis zum Betriebsstart, dauerte sogar nur vier Monate. Das gesamte Projekt erforderte zwei Jahre, darin inbegriffen die Planung, die Spezifikation und das europaweite Ausschreibungsverfahren. Letzteres allein dauerte fast 12 Monate. Die größte Herausforderung war, die rund 740 technischen und Service-Anforderungen für die Ausschreibung sowie die Schnittstellen zu den Grenzkontrollsystem- und unseren No-Q-Servern zu definieren. Bei der Entscheidung für einen Partner ging es dann nur noch um zwei zentrale Fragen: Versteht dieser, was wir wirklich suchen? Und: Kann er liefern, was wir brauchen? Mit anderen Worten: Müssen wir ein System kaufen, das es gibt oder kann eine bestehende und bewährte Lösung auf unsere Anforderungen angepasst werden?

Was uns nach der Ausschreibung sehr half war, dass sich die Zusammenarbeit mit Accenture und Vision-Box eher wie eine partnerschaftliche Kooperation und nicht wie eine Dienstleistungsbeziehung anfühlte.

Copyright © 2013 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High Performance Delivered are trademarks of Accenture.

Der Wille, die Belange aller Beteiligten zu berücksichtigen, der Fokus auf Ziele, Ergebnisse und kontinuierliche Verbesserung, dazu internationale Erfahrung, durchgehender Dialog und eine wirklich robuste eGate-Lösung waren von Anfang an Teile der Zusammenarbeit.

Was haben Sie aus dem Projekt gelernt?

Kier-co Gerritsen: Für uns war sehr interessant, mehr Erfahrung in öffentlich-privaten Partnerschaften zu gewinnen, die in den Niederlanden bisher selten sind. Die eGates werden in einem sogenannten "Gate-as-a-Service"-Modell betrieben. Jede Partei kann sich auf das konzentrieren, was sie am besten kann. Behörden und Flughafenbetreiber kennen den Betrieb und setzen Leistungs- und Qualitätsziele. Die Provider bringen technologisches Know-how und umfassende Erfahrung aus vergleichbaren Installationen ein. Das erleichtert auch die Harmonisierung bzw. Angleichung von Prozessen und Servicebetrieb auf EU-Niveau. Die zentrale Frage war, wie wir die hohen Datenschutzerfordernisse umsetzen und wem die Lösung „gehört“: Wer hat Entscheidungsmacht über welche Teile des Systems und der Umgebung, in der die Lösung betrieben wird? Wer ist verantwortlich für Sicherheit und Zuverlässigkeit von Lösung und Grenzkontrolle? Wie organisieren wir diese Partnerschaften? Wir haben in dieser Hinsicht viel Erfahrung gesammelt, die wir gerne mit anderen teilen – in der Frontex-Nutzergruppe und darüber hinaus.

Was sind die nächsten Schritte und langfristige Ziele?

Kier-co Gerritsen: Qualität, Standardisierung und Konnektivität sind die großen Herausforderungen. Wir brauchen EU-weite Standards für Qualität, Leistung, Technologie und Betrieb. Und wir brauchen einen integrierten Ansatz, eine länderübergreifende Strategie, um im Schengen-Raum in den nächsten Jahren ineinander greifende Lösungen mit vereinten Kräften voran zu treiben. Heute ist es so, dass immer mal wieder ein Land eine Initiative startet, um automatische Grenzkontrollen einzuführen, und von Null mit der Entwicklung beginnt, statt auf bewährte Vorgehensweisen sowie eine funktionierende, leistungsfähige Technologie zurückzugreifen.

Ferner besteht enormes Potenzial in der länderübergreifenden Vernetzung der Lösungen und Daten, die dann idealerweise automatisch ausgetauscht werden. Derart integriertes Wissen wird die Einführung automatischer Grenzkontrollsysteme sowie die Bekämpfung von organisierter Kriminalität und Terrorismus entscheidend erleichtern. Nicht zuletzt brauchen wir auch Auditierungsstandards, auf deren Basis wir die Sicherheit der Grenzkontrollen Schengenweit regelmäßig und einheitlich prüfen können.

Was schätzen Sie persönlich an Ihrer neuen Lösung?

Kier-co Gerritsen: Neben dem Design fasziniert mich vor allem, wie wir aus zuvor sich gegenüberstehenden Parteien ein Team machen konnten – wie wir die Qualitätsanforderungen der Sicherheitsbehörden (das Wichtigste im Grenzschutz) mit der von Flughafen und Passagieren erwarteten Effizienz und Nutzerfreundlichkeit verbinden konnten. Aus dem Ringen um entgegengesetzte Interessen und Ziele haben wir eine Win-Win-Lösung gemacht, bei der wir alle am gleichen Strang ziehen: also Kräfte bündeln, um zugleich sicher sowie komfortabel und schnell zu agieren – und so das wohl beste Grenzkontrollsystem in Europa zu schaffen.

Ihr Ansprechpartner zum Thema:

Bernd Karl

bernd.karl@accenture.com

Über Accenture

Accenture ist ein weltweit agierender Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister mit rund 261.000 Mitarbeitern, die für Kunden in über 120 Ländern tätig sind. Als Partner für große Business-Transformationen bringt das Unternehmen umfassende Projekterfahrung, fundierte Fähigkeiten über alle Branchen und Unternehmensbereiche hinweg und Wissen aus qualifizierten Analysen der weltweit erfolgreichsten Unternehmen in eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit seinen Kunden ein. Accenture erwirtschaftete im vergangenen Fiskaljahr (zum 31. August 2012) einen Nettoumsatz von 27,9 Mrd. US-Dollar. Die Internetadresse lautet www.accenture.de.