



Martin Herold, Fraport AG



Agenda

1

Fraport auf einen Blick

2

Das Projekt RACE

3

Event Detection – Technische Realisierung und Use Cases

4

Datenprozesse

5

Ausblick

Fraport auf einen Blick

Frankfurt Airport – Zahlen und Fakten

- rd. 22,5 km² Fläche
- bis zu 100 Flugbewegungen/Std.
- 4 Bahnen
- 2 Fluggast-Terminals und
- 1 AIRail Terminal (ICE-Bahnhof)
- 152 Gates; 203 Positionen
- AirCargo Gleisanschluss

An einem Tag*:

- 163.000 Passagiere
- 78.000 Stück Abfluggepäck
- 5.930 Tonnen Cargo
- rund 390 Züge an den Flughafen-Bahnhöfen

*durchschnittliche Angaben aus 2014





Mit FRA sind wir unter den weltweit führenden Flughäfen im Passagierverkehr

Passagiere 2016 (in Mio.)

1.	Atlanta	104,2
2.	Beijing	94,4
3.	Dubai	83,7
4.	Los Angeles	80,9
5.	Tokyo	79,7
6.	Chicago	78,3
7.	London	75,7
8.	Hong Kong	70,3
9.	Shanghai	66,0
10.	Paris	65,9
11.	Fort Worth	65,7
12.	Amsterdam	63,6
13.	Frankfurt	60,8
14.	Istanbul	60,2
15.	Guangzhou	59,7

Im Süden entsteht ein neues Passagierterminal – Terminal 3

2021



Umsatzträger sind unsere Kerngeschäftsfelder



Aviation

910 Mio. Euro



Ground Handling

630 Mio. Euro



Retail & Real Estate

494 Mio. Euro



External Activities & Services

552 Mio. Euro

RACE 3.0





Wer ist der Kunde für Fraport?



Wer ist der Kunde für Fraport?





Multichannel-Konzept RACE 3.0

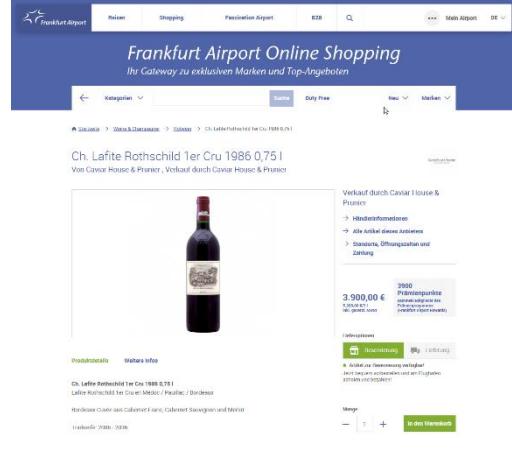


Neugestaltung der digitalen Kanäle

Website und Mobile App



Online-Marktplatz



Loyalitätsprogramm

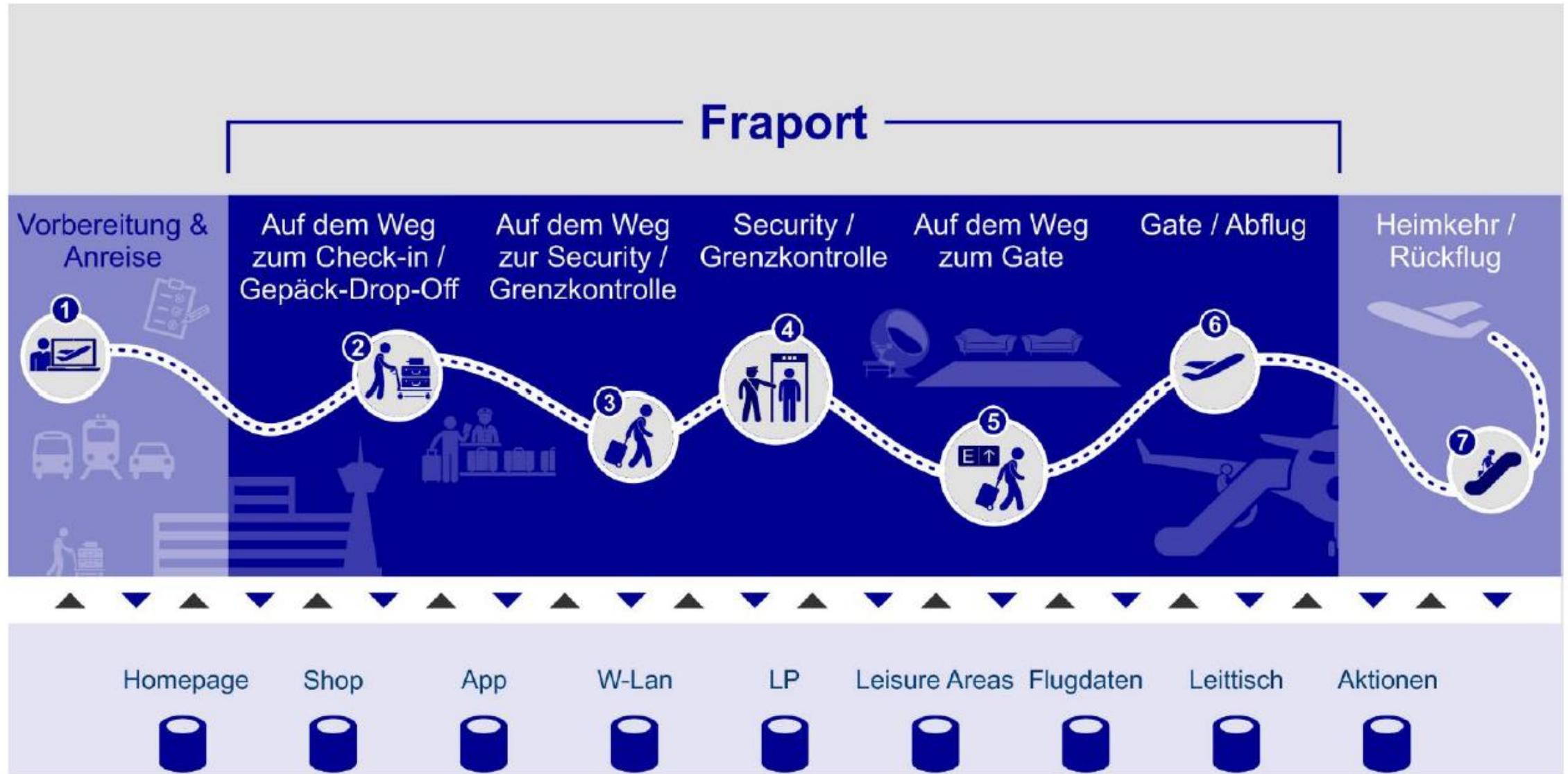


Interactive Airport Desk

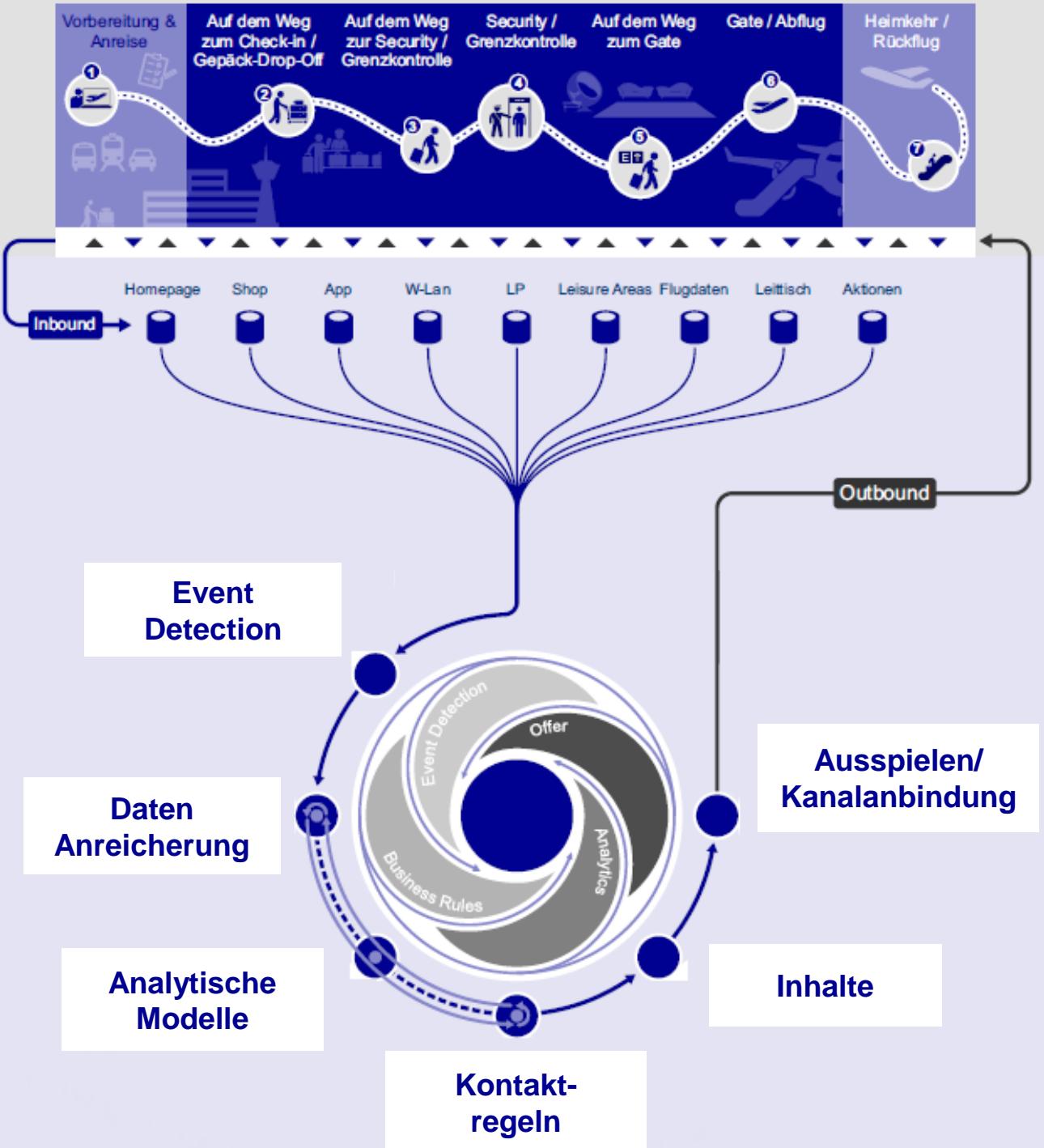
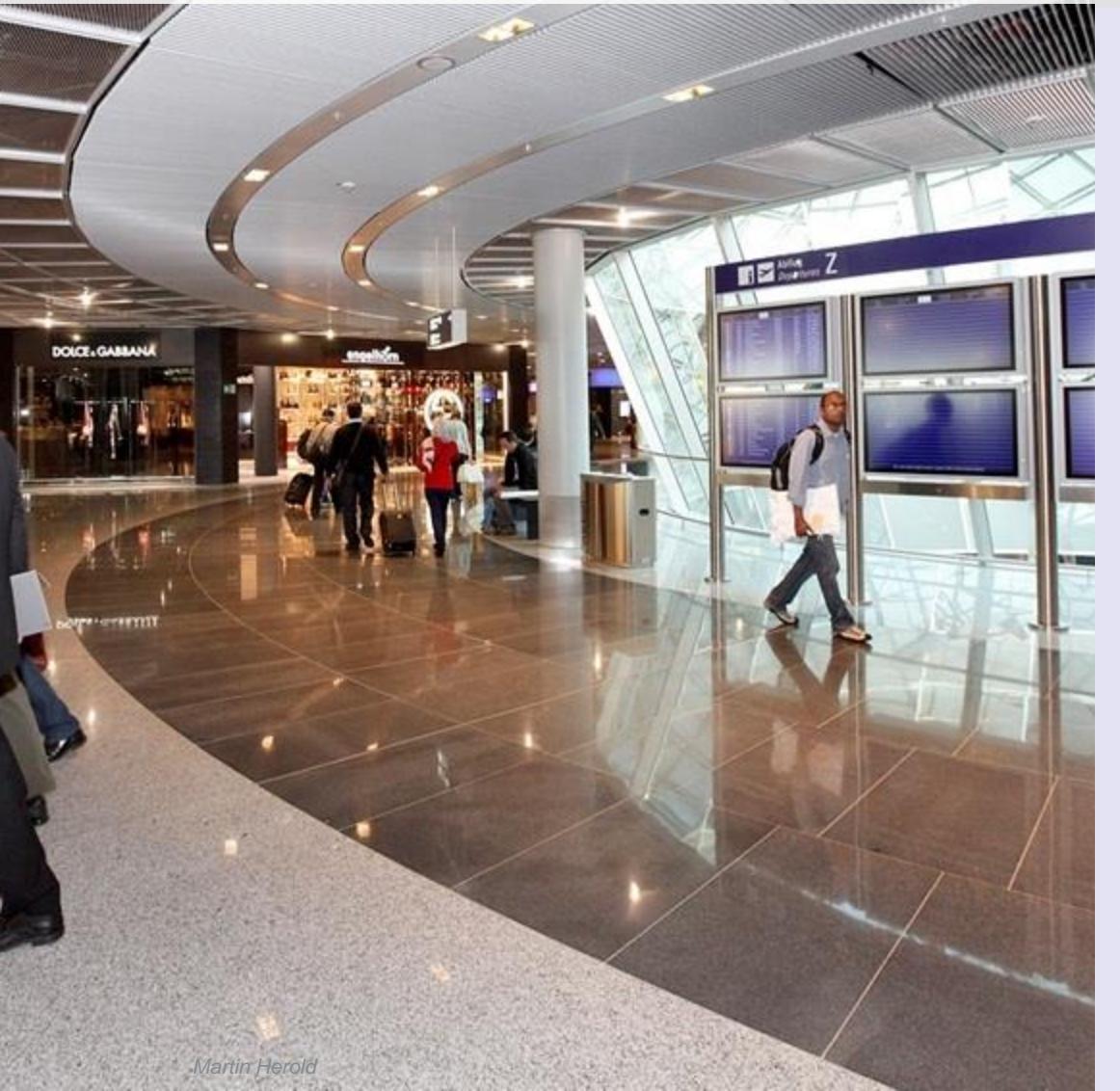


Kommunikationsplattform

Die Fraport „Customer Journey“ – Kontaktpunkte in der Kundenkommunikation

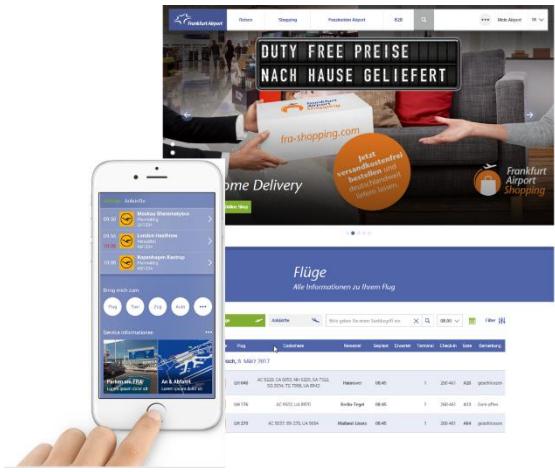


Die Fraport „Customer Journey“



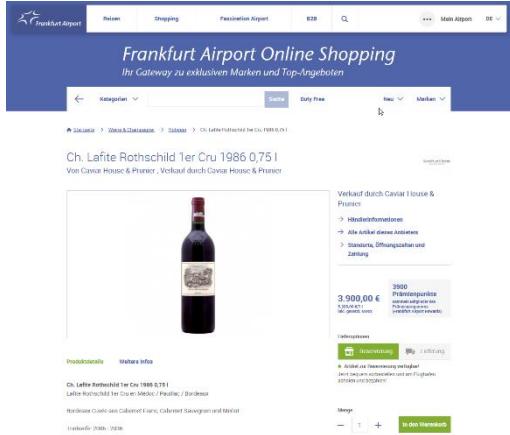
Event Detection

Website und Mobile App



- Flugsuche
 - Parkplatzsuche
 - Merkliste
 - Content Seiten
 - Referrer
 - ...

Online- Marktplatz



- Product View
 - Add to Cart
 - Check Out Schritte
 - Referrer
 - ...

Loyalitäts- programm

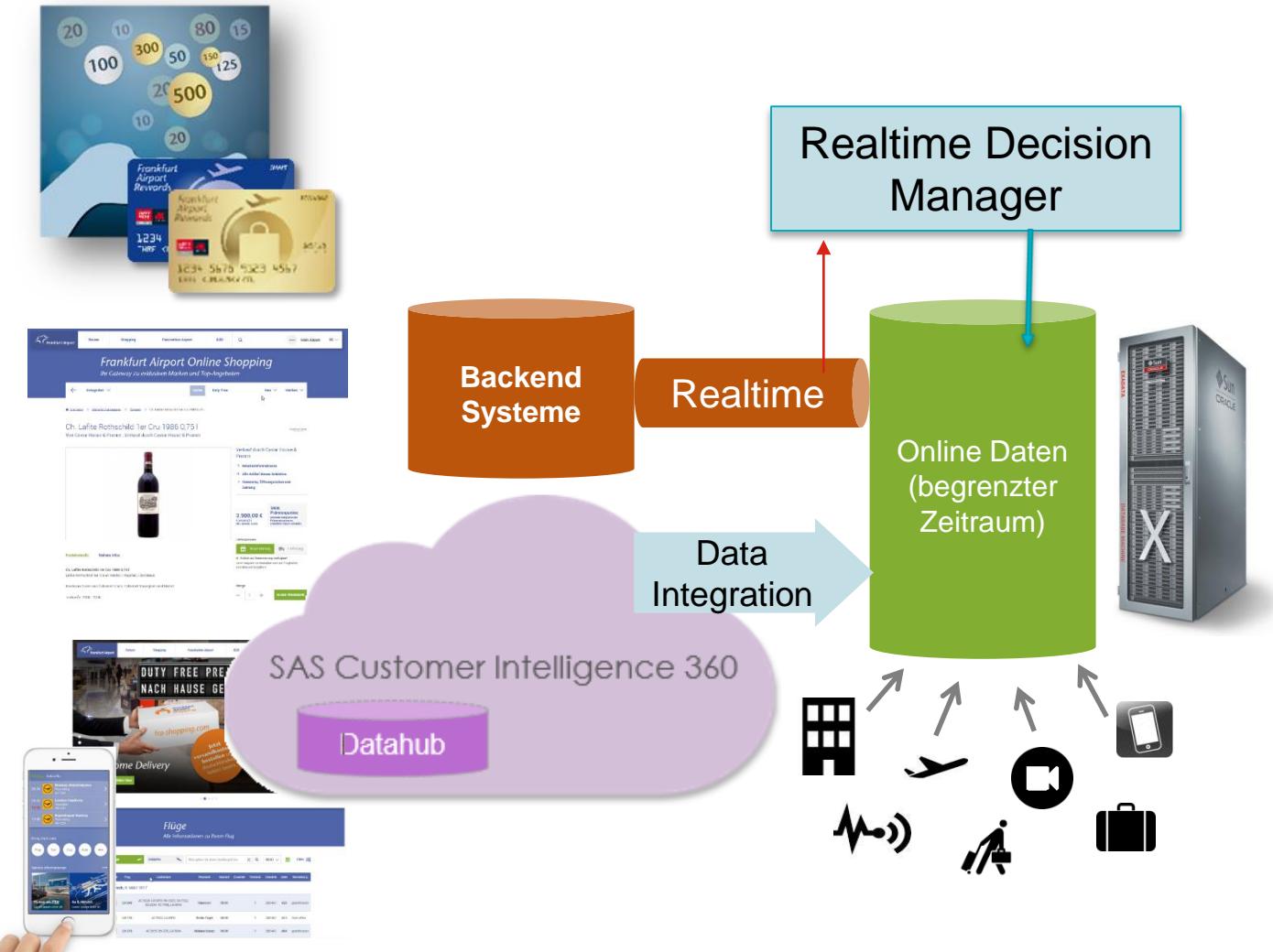


- Punktetransaktion
 - Prämiennutzung
 - Gutscheinnutzung
 - Statusupgrades
 - ...

Was passiert technisch?



Event Detection



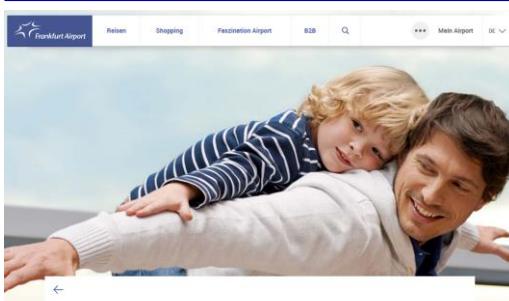
Ein Account auf mehreren Kanälen Kundenmerkmale erfassen mit CI360 Discover



www.frankfurt-airport.com



shop.frankfurt-airport.com



[airporttours.
frankfurt-airport.com](http://airporttours.frankfurt-airport.com)



parken.frankfurt-airport.com



Mein Konto

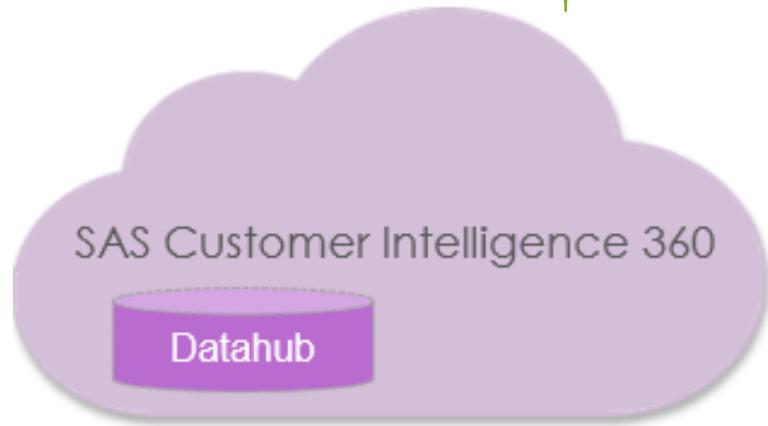
Meine Bestellungen

Letzte Bestellung Bestellung 168288156 vom 07.05.2017 Abgeschlossen Anzeigen →

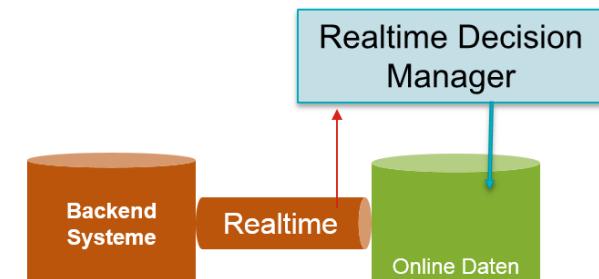
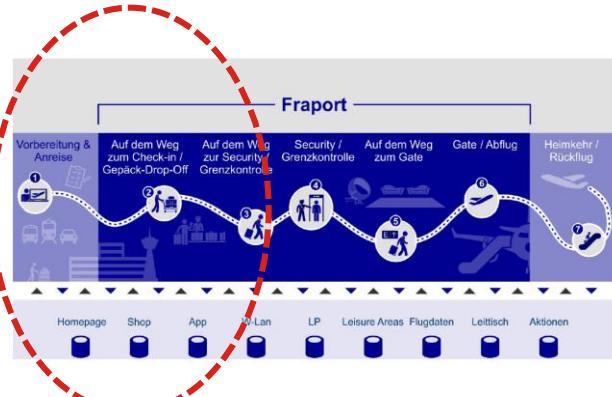
Bestellhistorie

Meine Adressen

Bearbeiten →



Use Case: Persönliches Willkommen bei der Registrierung

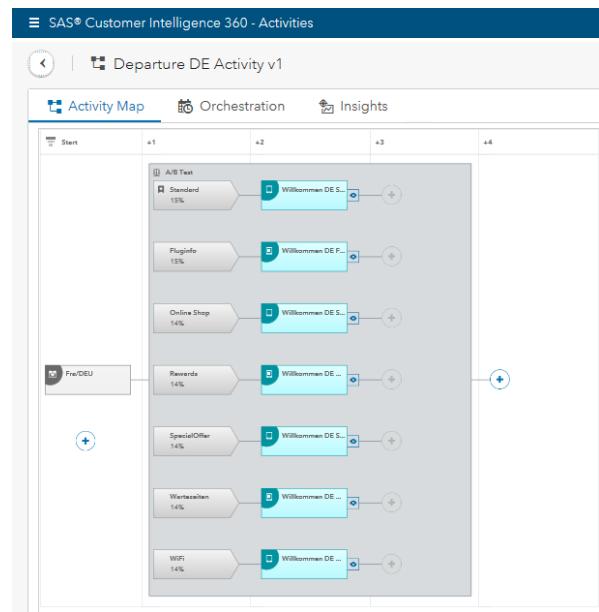
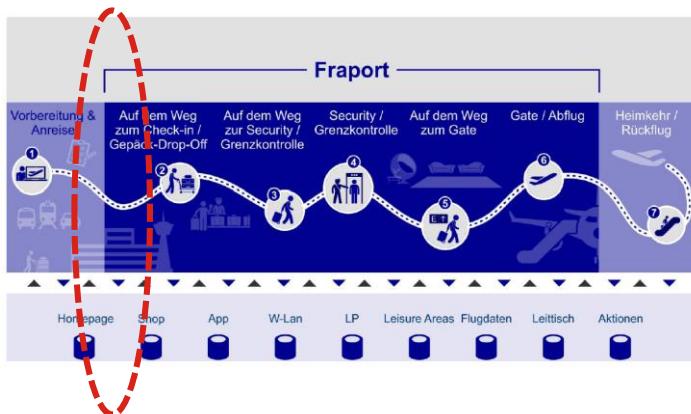


Persönliches Willkommen basierend auf bekannten Informationen, wie

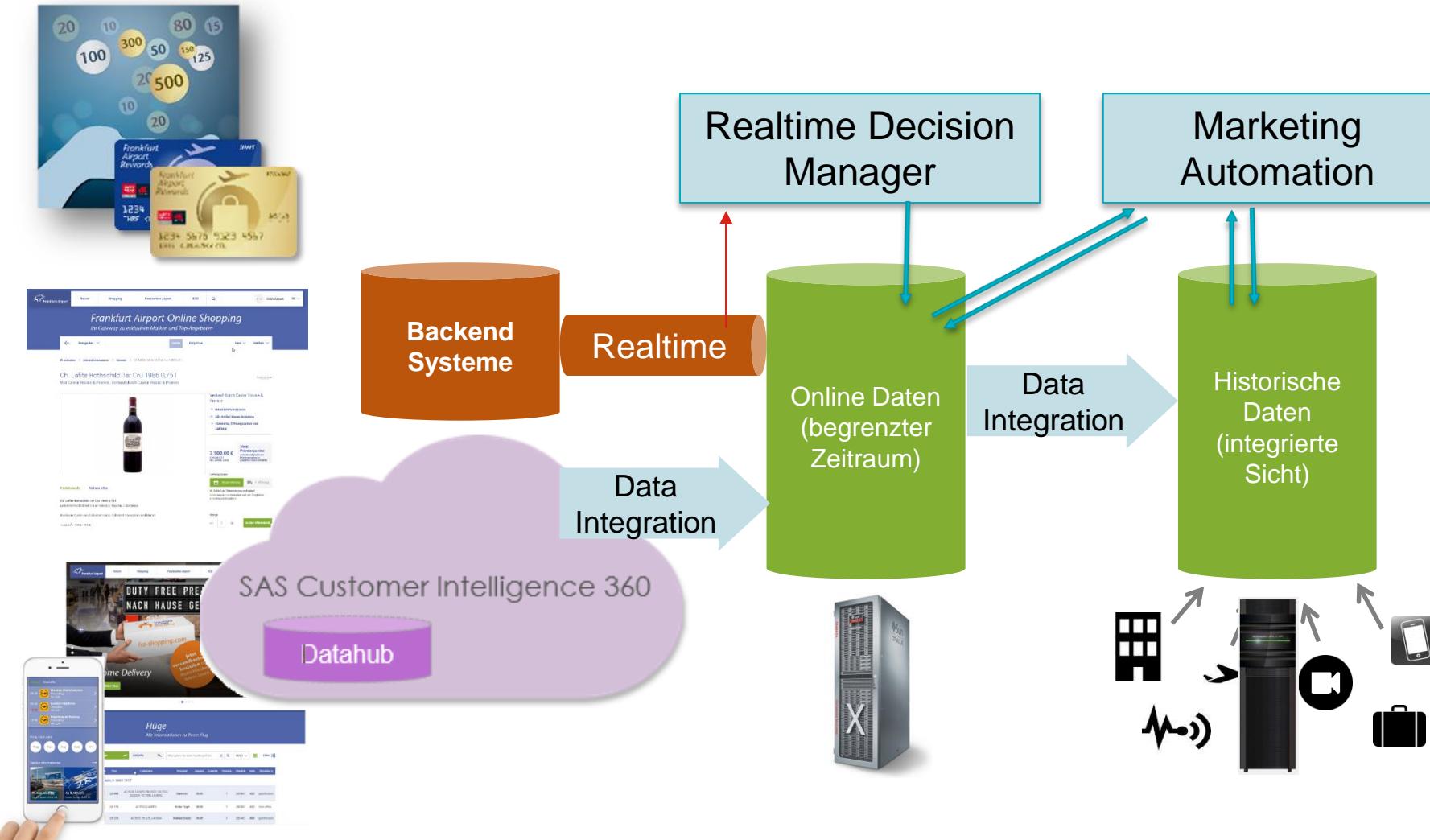
- teilgenommene Offline-Gewinnspiele
- Account für Flughafen WiFi
- Account-Informationen
(Sprache, Basic/Shop/LP, etc...)



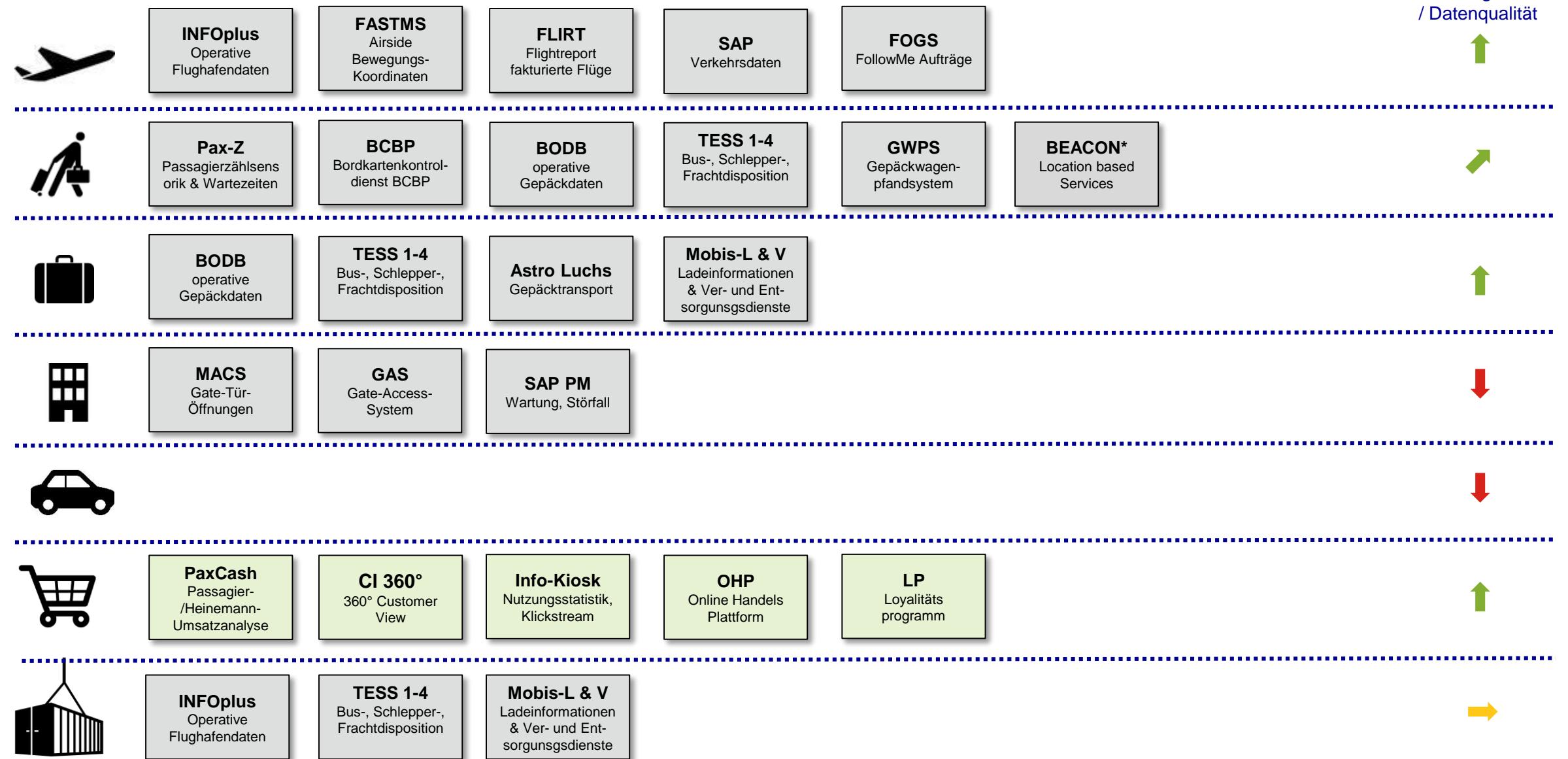
Use Case: Standortbezogene Willkommensnachricht am Flughafen



Datenprozesse

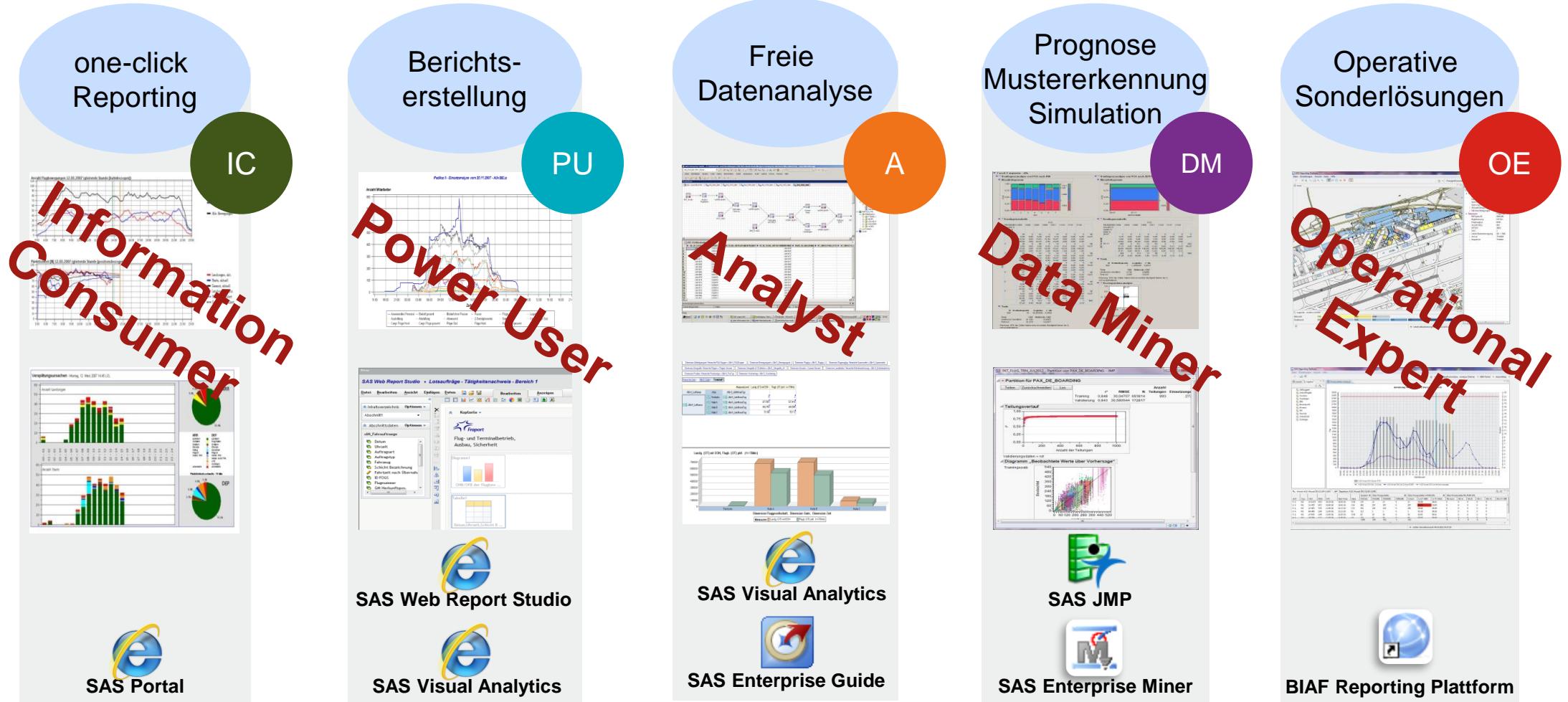


Exkurs: Datenquellen nach Geschäftsobjekt im Fraport DWH

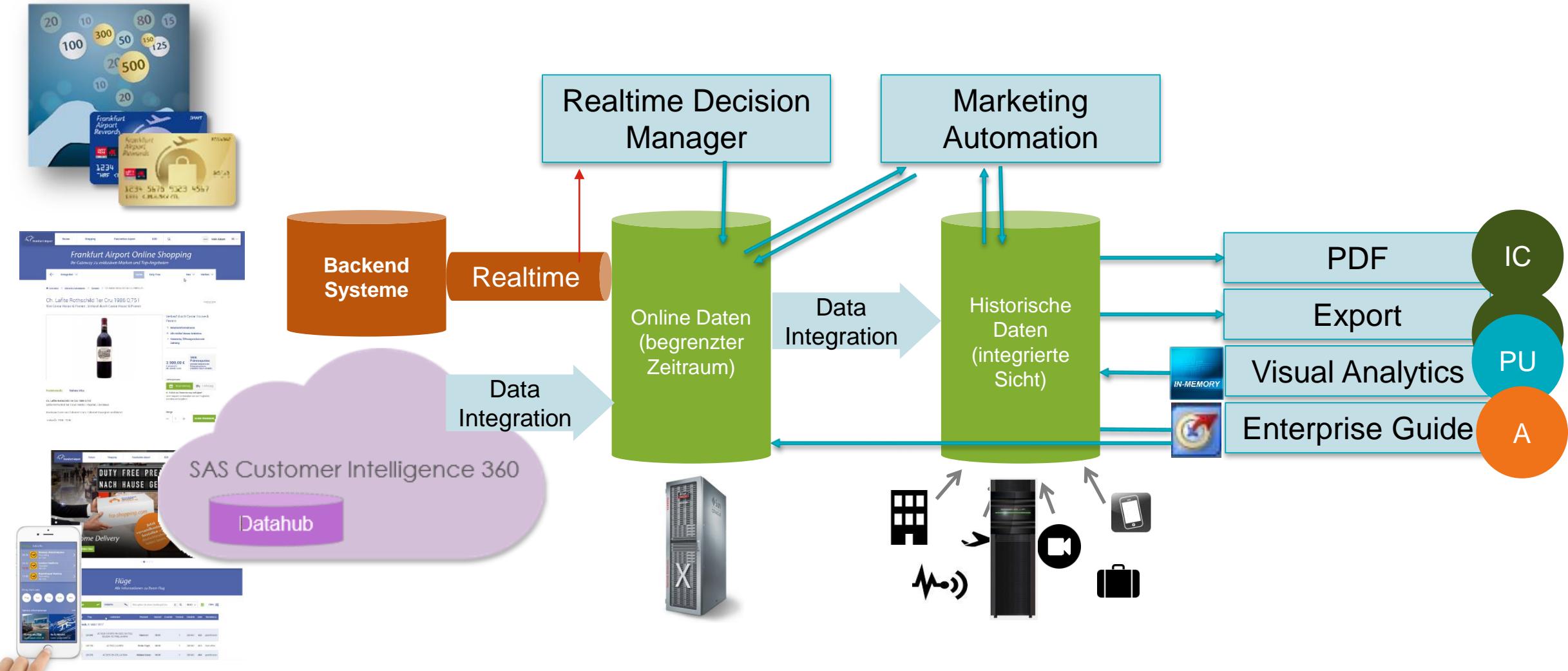


Rollenbezogenes Benutzerkonzept

Vom one-click Reporting bis hin zu operativen Sonderlösungen



Datenprozesse



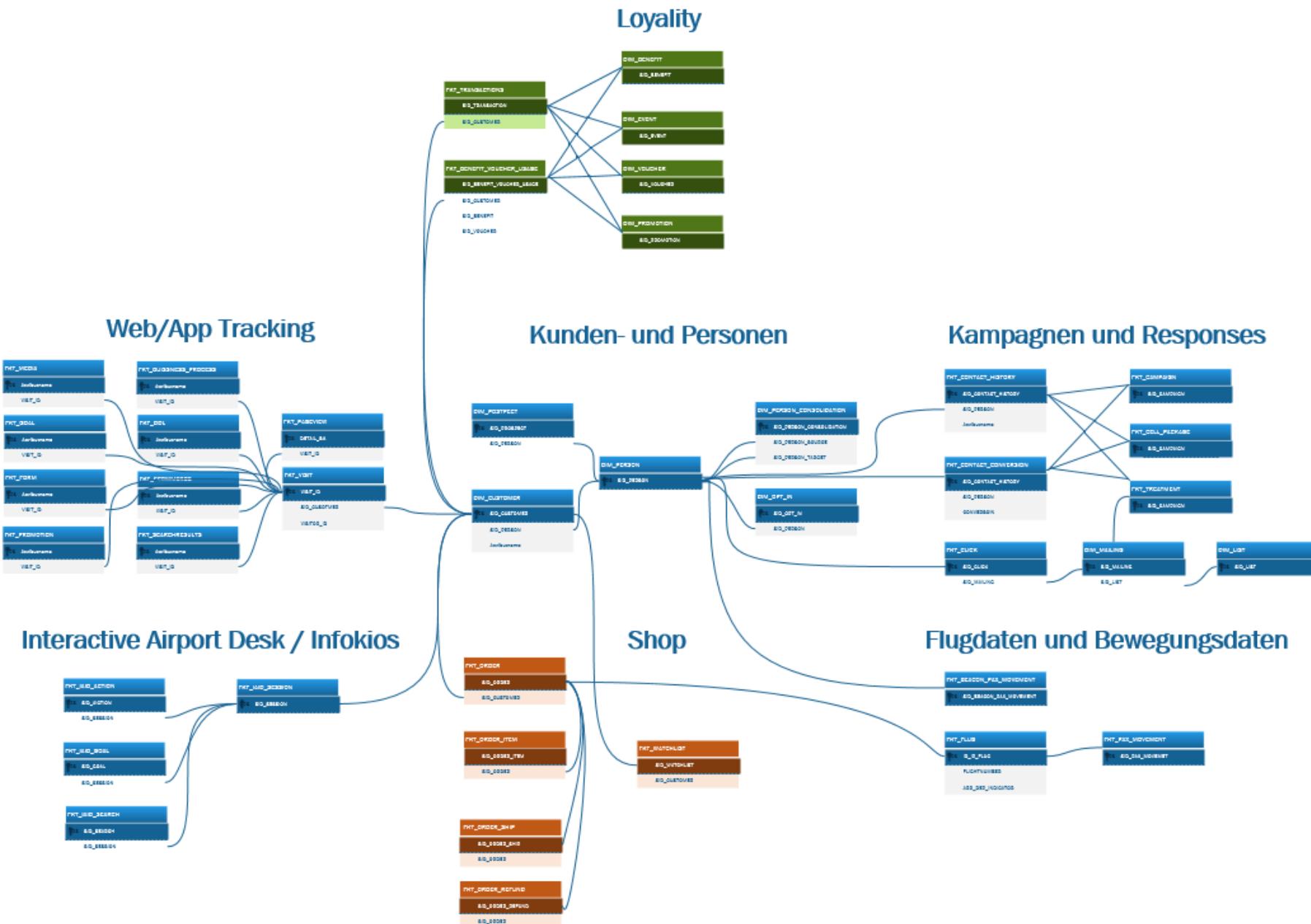
360° Kundensicht

- Hat sich online über Delikatessen am Airport informiert
- Parkplatz Reservierung

- Ist häufig @FRA
- Modeinteressiert
- LP Mitglied
(300 Punkte bis Status-Upgrade)
- Newsletter-Abonnent

- Hat bereits im Duty-Free eingekauft
- Hat McDonald's besucht
- Nutzt die FRA-App zur Navigation im Terminal

Abstraktes Datenmodell

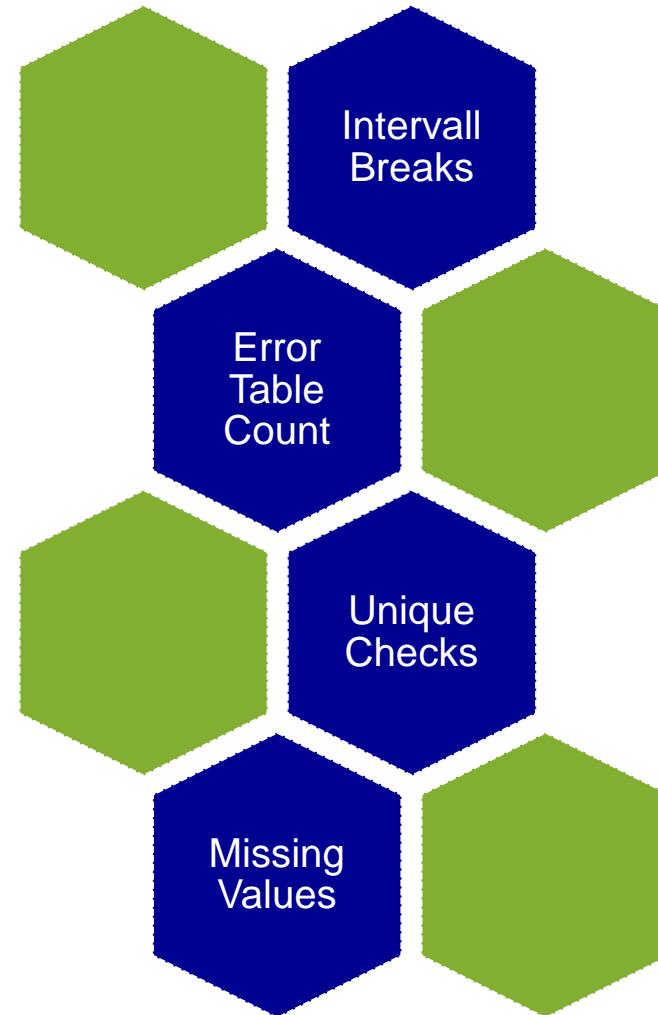


Lessons Learned

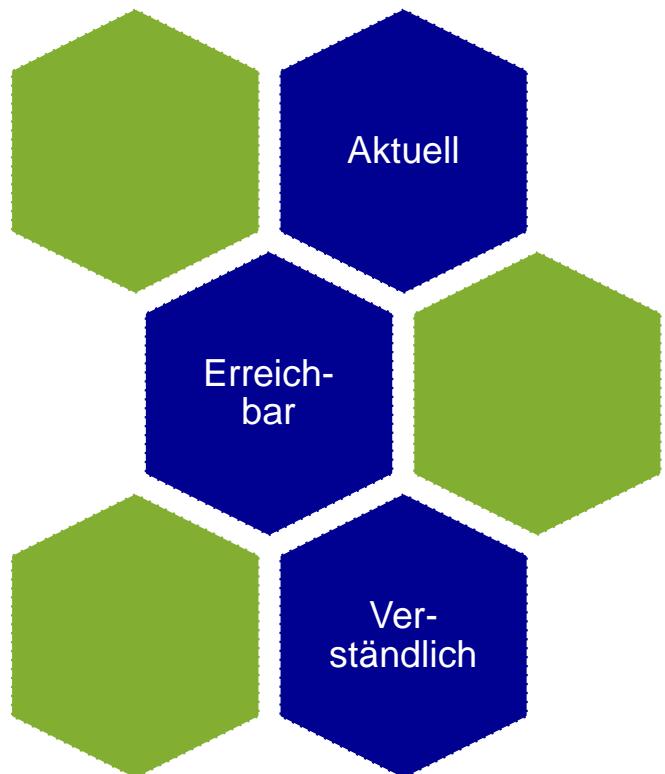
Data Quality

Data Quality

id	dq_table_name	dq_desc	errors
63	detail.dt_st_ohp_customer	Intervall	0
44	detail.dt_st_ohp_legal_conf	Intervall	0
51	detail.dt_st_lp_event	Intervall	0
19	foundtn.fd_fkt_wetter	Intervall	0
57	detail.dt_st_lp_status_level	Intervall	0
64	detail.dt_st_ohp_product	Intervall	0
61	foundtn.fd_dim_person_consolidation	Intervall	0
59	foundtn.fd_dim_customer	Intervall	0
62	foundtn.fd_dim_comm_data	Intervall	0
48	detail.dt_st_lp_benefit	Intervall	0
65	detail.dt_st_ohp_product_brand	Intervall	0
1	foundtn.fd_fkt_flgug	refGEO_ORGDEST	0
43	foundtn.fd_dim_zeit	refDimTime	0
46	detail.dt_st_ohp_preferences	Intervall	0
42	foundtn.fd_fkt_ivk_passengermovement	IVK_MOV_UNIQUE	0
49	detail.dt_st_lp_benefit_limit	Intervall	0
55	detail.dt_st_lp_prom_rule	Intervall	0
68	rephist.gh_fkt_fracht_basistabelle	FQM-Rating-Missing	0
4	foundtn.fd_dim_eigntmr_flgzgtyp_flgzg	REG-Interval	0
70	error.err_fd_fkt_orders	ErrorTable Rowcount	0
6	foundtn.fd_fkt_flgug	Flug-UNIQUE	0
71	error.err_fd_fkt_orderitem	ErrorTable Rowcount	0
45	detail.dt_st_ohp_newsletters	Intervall	0



Datenkatalog



Sprechende Namen

Beispiele für Tabellennamen:

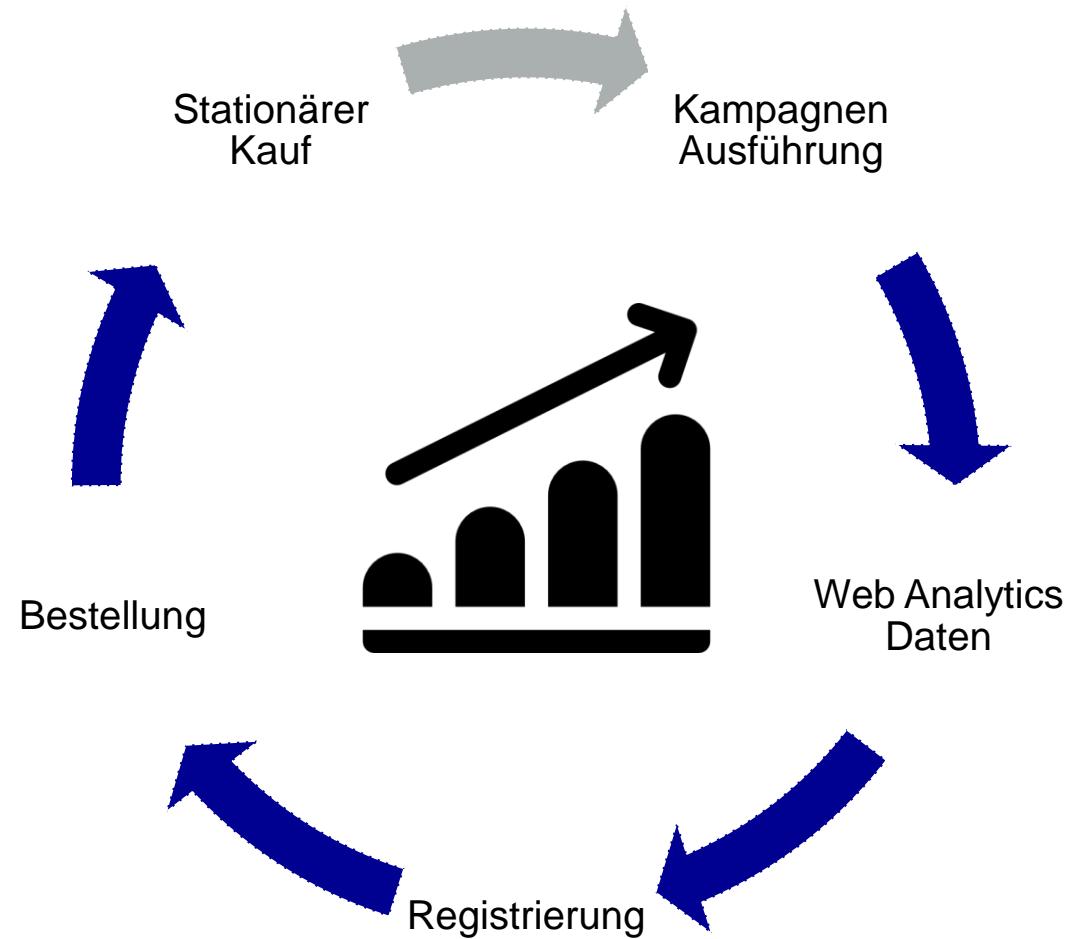
VALASR_AVAE_VISIT < WEBANALYTICS_VISIT
STAR_OHP_ORDER < ONLINESHOP_ORDERS

Beispiele für Spaltennamen:

br_browser_nm < BrowserName
ohp_cust_name < CustomerName

Reporting und Analyse

Conversion Reporting



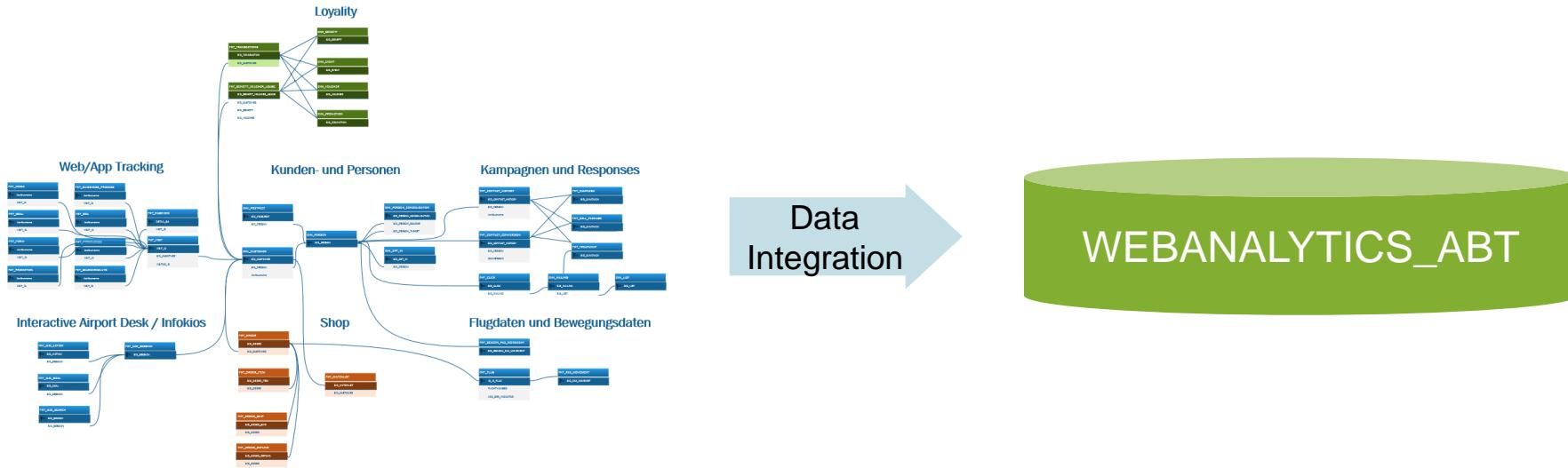
Nutzung stationärer Geräte im Verhältnis zur Passagiermenge in diesem Bereich



Anzahl Nutzer

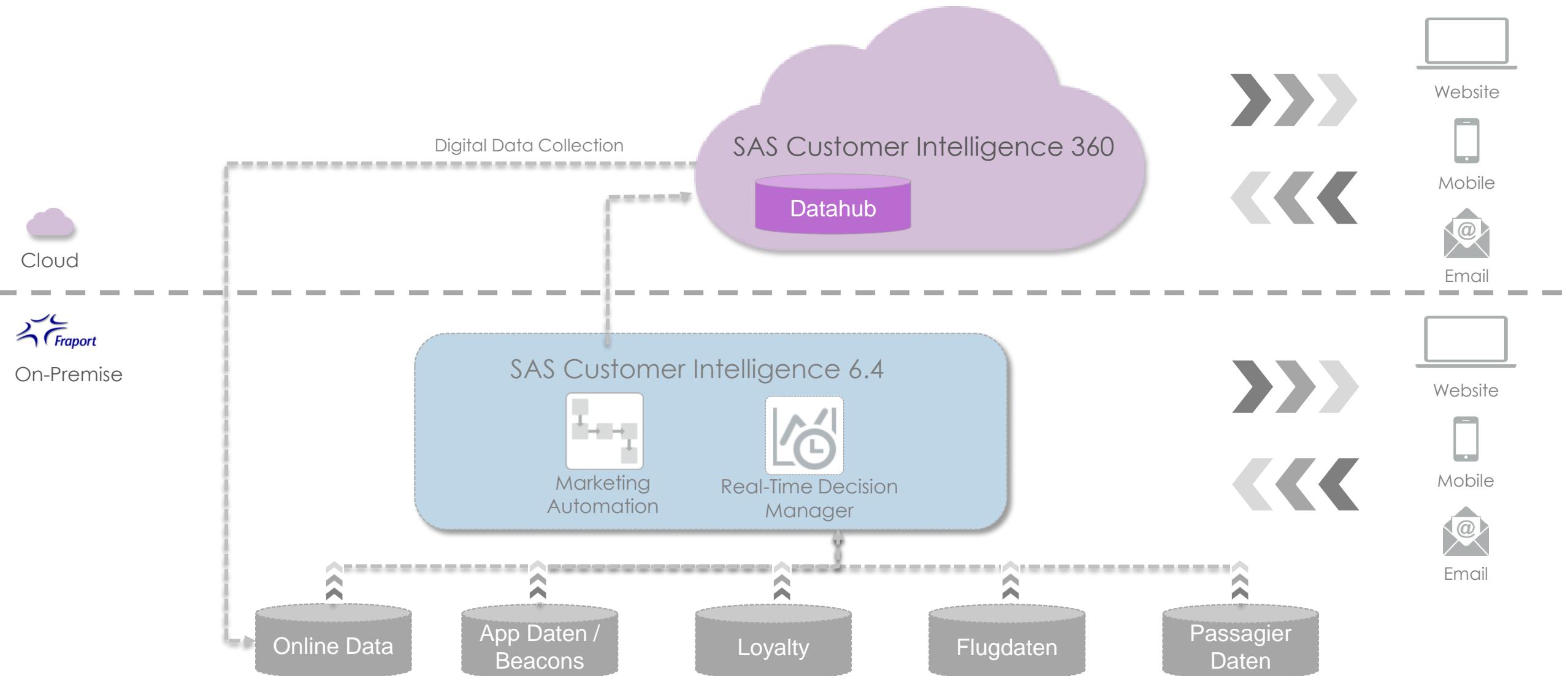
Anzahl Passagiere in diesem Bereich

Analytical Base Tables



Ausblick

Ausblick - SAS CI360



Personalisierung

The screenshot shows the homepage of the Frankfurt Airport Online Shopping website. The header features the Frankfurt Airport logo, navigation links for Reisen, Shopping, Faszination Airport, B2B, a search bar, and account options for 'Mein Airport' and language selection 'DE'. The main title 'Frankfurt Airport Online Shopping' is displayed prominently, followed by the subtitle 'Ihr Gateway zu exklusiven Marken und Top-Angeboten'. Below the title is a search bar with a 'Suche' button and filters for Kategorien, Duty Free, Inspiration, Neu, and Marken. The page content includes several promotional banners: one for 'Home Delivery' showing a delivery box; another for 'Montblanc Lady Emblem' featuring a woman in a black jacket; a 'Special Offers' banner with a red diagonal 'SPECIAL OFFER' tag; a 'LEGO® SHOP' banner with the LEGO logo and minifigures; and a 'Porsche Design Fashion-Accessoires' banner showing a dark jacket. A large blue sidebar on the left contains the text 'AIRPORT SHOPPING: ONLINE BESTELLT. NACH HAUSE GELIEFERT.'.



Gute Reise!

Wir sorgen dafür

