

Schmutz, Iris

Article

The Circle: Wo der Flughafen Zürich und Microsoft gemeinsam die Zukunft gestalten

Marketing Review St.Gallen

Provided in Cooperation with:

Universität St. Gallen, Institut für Marketing und Customer Insight

Suggested Citation: Schmutz, Iris (2019) : The Circle: Wo der Flughafen Zürich und Microsoft gemeinsam die Zukunft gestalten, Marketing Review St.Gallen, ISSN 1865-7516, Thexis Verlag, St.Gallen, Vol. 36, Iss. 1, pp. 44-47

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/276023>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

Marketing Review St. Gallen



1 | 2019 **SCHWERPUNKT** CRM-Integration • CRM im Vertrieb • CRM-Technologien • Praxisbeispiel Non-Profit
INSIGHTS THE CIRCLE – Neues urbanes Zentrum am Flughafen Zürich **SPEKTRUM** Multisensory Brand Experience •
Potenziale von Chatbots • Künstliche Intelligenz **KOMMENTAR** Intuitive Automatismen

www.marketing-review.ch



CRM – Still alive (!)



THE CIRCLE

Wo der Flughafen Zürich und Microsoft gemeinsam die Zukunft gestalten

Am Flughafen Zürich schreiten die Bauarbeiten in Windeseile voran. Mit THE CIRCLE entsteht eine neue Destination, an der für Gäste, Mieter und Mitarbeitende einzigartige Erlebniswelten geschaffen werden. Die Verschmelzung digitaler und physischer Dimensionen wird ein intelligentes urbanes Zentrum mit einem Maximum an Qualität, Komfort und Effizienz ermöglichen.

Iris Schmutz, M.Sc.

Am grössten Hochbauprojekt der Schweiz – THE CIRCLE – ranken die Rohbauten in die Höhe. Ein Blick hinter die Bauschutzwand zeigt bereits das Ausmass und die Gestalt der neuen Destination am Flughafen Zürich. Auf 180 000 m² Nutzfläche entstehen hier attraktive Büroflächen, zwei Hotels der Hotelgruppe Hyatt mit Convention Centre, ein medizinisches Kompetenzzentrum des UniversitätsSpitals Zürich, unterschiedliche Brandhouses und Gastronomieformate sowie Raum für Kunst, Kultur, Unterhaltung und Bildung.

Entstehen wird neben einem modernen auch ein intelligentes urbanes Zentrum, wo physische und digitale Dimensionen zu einer Einheit verschmelzen. Ein urbanes Zentrum, das Gästen, Mietern und deren Mitarbeitenden ein Maximum an Qualität, Komfort und Effizienz sowie eine einzigartige, personalisierte digitale Erlebniswelt bietet.

In die Realität umgesetzt werden soll diese Vision durch den Einsatz innovativer Cloud- und Internet-of-Things-(IoT)-Technologien, welche Gebäude, Dienstleistungen und Menschen miteinander vernetzen. So soll es zum Beispiel möglich werden, die Betriebs- und Leistungsdaten einer technischen Anlage mit der erwarteten Auslastung des Gebäudes zu koppeln, um den optimalen Zeitpunkt der Unterhaltsarbeiten festzulegen. Oder anhand der prognostizierten Besucherströme und Wetterdaten die Menüplanung und den Personaleinsatz eines Restaurants zu optimieren, um Lebensmittelabfälle und die Wartezeiten der Gäste zu reduzieren.

Doch wie lässt sich ein intelligenter Gebäudekomplex mit einem solch vielfältigen Nutzungsmix konzipieren und planen? Welche der fast unbegrenzten Smart-Building-Szenarien lohnt es sich umzusetzen? Und wie ist der Spagat zu schaffen zwischen der dynamischen Natur der in THE CIRCLE angebotenen digitalen Services, die sich neuen Kundenbedürfnissen flexibel anpassen können müssen, und der eher statischen Natur der dafür erforderlichen physischen

Gebäudeausrüstung, die langfristig geplant und verbaut sein will?

Starke Partner, um Zukunft lebendig zu machen

Um sich diesen Fragestellungen anzunehmen, ist die Flughafen Zürich AG eine strategische Partnerschaft mit Microsoft eingegangen. Als führende Anbieterin von IoT-Technologien, welche die Basis von Smart Buildings darstellen, begleitet Microsoft den Flughafen Zürich in dem Vorhaben und wird auch selbst als Mieterin in THE CIRCLE einziehen.

Der offizielle Startschuss für das Digitalisierungsprogramm und die Zusammenarbeit zwischen dem Flughafen Zürich und Microsoft fiel im Mai letzten Jahres – mit dem Beginn der Envisioning-Phase. In dieser Phase ging es darum, die gemeinsam erarbeitete Vision des digitalisierten THE CIRCLE weiter zu schärfen und die für deren Umsetzung notwendigen Planungsgrundlagen zu schaffen.

Hierfür wurden im Rahmen von sogenannten Envisioning-Workshops zunächst die Bedürfnisse der zukünftigen Mieter und der verschiedenen Fachbereiche des Flughafens abgeholt und gemeinsam neue Ideen zur Gestaltung der digitalen Experience sowie die zukünftigen Customer Journeys erarbeitet.

„Die Vielfältigkeit dieses Vorhabens ist einzigartig“, schwärmt Annette Ryser, Programmleiterin von Microsoft. „Zusammen mit Gastronomen, Ärzten, Architekten, Hospitality Manager, Marketingverantwortlichen und Facility Manager Ideen zu entwickeln, ist enorm bereichernd. Unterschiedliche Perspektiven, gekoppelt mit Methoden wie Design Thinking, sind eine regelrechte Quelle der Kreativität und Inspiration.“

Die aus den Workshops gewonnenen Erkenntnisse konnten dann analysiert und konsolidiert und auf dieser Basis die digitalen Services, welche in THE CIRCLE zur Anwendung kommen sollen, skizziert und deren technische Anforderungen definiert werden.

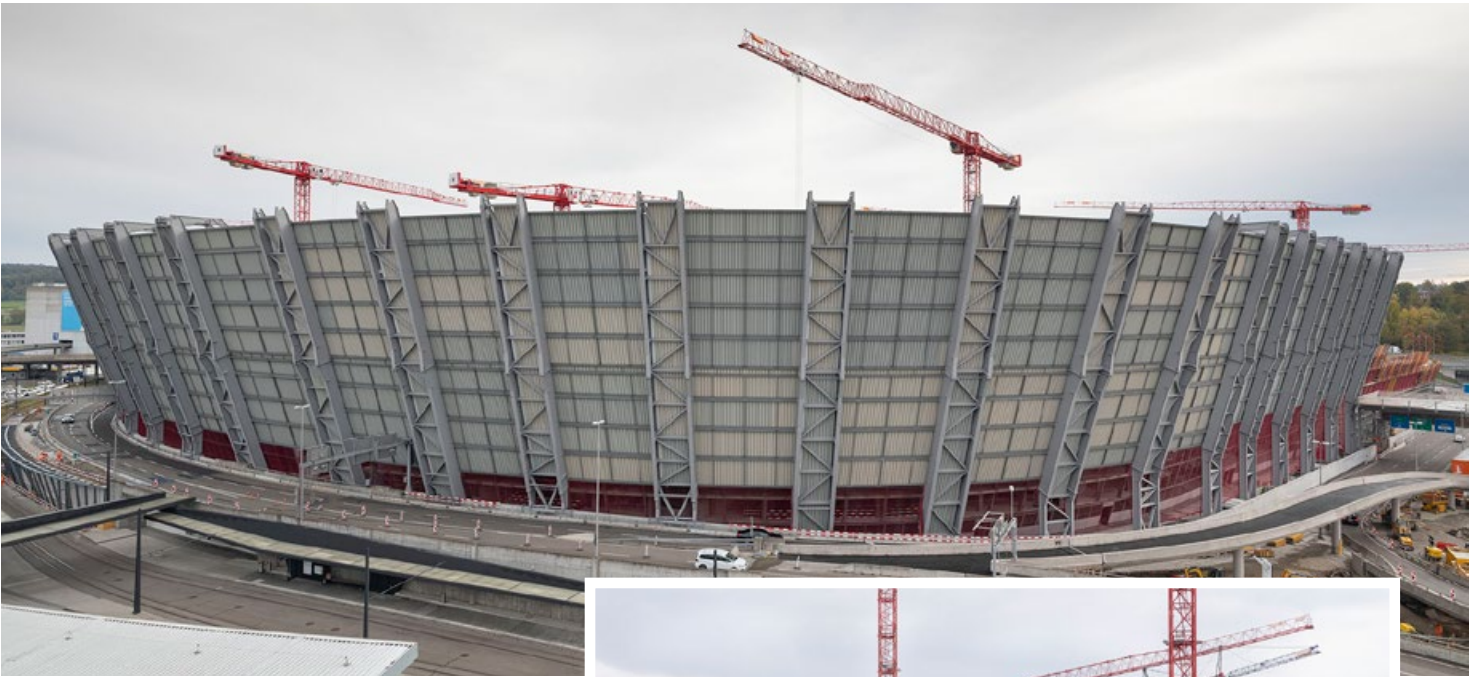
Iris Schmutz, M.Sc.

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Marketing Universität St.Gallen (HSG)

iris.schmutz@unisg.ch
Tel.: +41 (0) 71 2242834

„Look for yesterday's
busiest train terminals
and you will find today's
great urban centers.
Look for today's
busiest airports and you
will find the great urban
centers of tomorrow.“

JOHN D. KASARDA,
Professor und Direktor des „Center for
Air Commerce“ an der University of North
Carolina – Kenan-Flagler Business School



So ist unter anderem ein virtueller Concierge geplant, der Besuchern und Mitarbeitenden bei der allgemeinen Orientierung, beim Finden und Buchen von Service-Angeboten, Veranstaltungen und Community-Aktivitäten sowie alltäglichen Aufgaben unterstützt. „Damit wollen wir ein durchgängiges, personalisiertes Aufenthaltserlebnis schaffen“, erklärt Nico Castagna, Senior Manager Digital des Flughafen Zürich, und fügt an: „Stellen Sie sich vor, Sie sind auf dem Weg zu einem Seminar in THE CIRCLE. Da Sie sich als Besucher registriert haben, bietet Ihnen der Concierge direkt beim Eintritt in den Gebäudekomplex einen Kaffee in einem Bistro in der Nähe an. Dieser wird kurz vor Ihrer Ankunft beim Barista zubereitet und zur Abholung bereitgestellt. Mit Ihrem Kaffee in der Hand wird Ihnen dann über die Indoor-Navigation der Weg zu den Seminar-räumlichkeiten angezeigt. Der Concierge bietet zudem Inspiration, wie Sie nach dem Seminar den Tag in THE CIRCLE weiter gestalten oder ausklingen lassen können.“

Aber auch aus betrieblicher Sicht sind innovative Ansätze geplant. So

Die Baustelle THE CIRCLE am Flughafen Zürich nimmt immer mehr Form an.

soll beispielsweise ein Incident-Management-Service zum einfachen Anfordern von Unterstützung und Melden von Störungen zum Einsatz kommen – durch einfache Erfassung relevanter Information per Foto-, Video- oder Sprachaufnahme und Standorterkennung. Castagna erklärt dies gerne so: „Wir wollen eine hohe Aufenthaltsqualität bieten und einen effizienten Betrieb ermöglichen. Die Menschen sollen sich den relevanten Dingen zuwenden können, die Technologie ist unterstützend. Wenn einem Kind das eben

erst gekaufte Schokoladeneis auf den Boden fällt, kann der Vater sich ums enttäuschte Kind und ein neues Eis zum Trost kümmern – nicht um die Reinigung. Das Malheur selbst können Mitarbeitende oder Besucher einfach per App melden, sodass der Reinigungsdienst rasch mit der richtigen Ausrüstung vor Ort ist. Das ist die erste Ausbaustufe. Wir gehen davon aus, dass in Zukunft die Systeme solche und ähnliche Incidents selber erkennen und ohne Interaktion die nötigen Schritte einleiten können.“



Facts and Figures

Grundfläche: 30 000 m²

Nutzfläche: 180 000 m²

Investment: über CHF 1 Milliarde

Miteigentümergeinschaft:
Flughafen Zürich AG & Swiss Life AG

Architekt: Riken Yamamoto & Field Shop

Bauliche Fertigstellung: geplant Ende 2019


Eröffnung: geplant 2020

THE
CIRCLE
AT ZÜRICH AIRPORT

kunfts-fähig gestalten, sodass nicht bei jeder neuen Anwendung nachgerüstet werden muss.“

Gleichzeitig werden eine übergreifende IoT- und Data-Plattform aufgebaut, welche die unterschiedlichen Geräte in THE CIRCLE, wie z.B. Sensoren zur Messung der Gebäudeauslastung, mit Anwendungen und Geschäftsprozessen verbindet. Die Plattform bildet das Fundament für die digitalen Services, die in THE CIRCLE zur Anwendung kommen werden.

Denn erst durch diese gemeinsame Basis können Gäste und Mitarbeitende von einem gesamtheitlichen Aufenthaltserlebnis profitieren, Mieter Synergien untereinander nutzen, und der Betreiber und dessen Dienstleister wichtige Effizienz- und Qualitätssteigerungen erzielen.

Es geht jedoch nicht nur darum, mit innovativen digitalen Services die Attraktivität der neuen Destination und des Flughafen Zürich weiter zu steigern. Das langfristige Ziel ist, in THE CIRCLE ein lebendiges, eigendynamisches Ökosystem entstehen zu lassen, welches dem Innovationsstandort Schweiz wichtige Impulse geben kann. 

Think big, start small

Das Portfolio digitaler Services, die in THE CIRCLE angeboten werden sollen, ist umfassend und ambitioniert, und mit der Akquise neuer Mieter kommend laufend weitere Ideen dazu. Doch wie geht man nun die Umsetzung konkret an?

„Wichtig ist, klar zu priorisieren und die richtigen Erwartungen zu setzen“, meint Markus Müggler, Projektleiter der Flughafen Zürich AG, und ergänzt: „Nicht alles wird zur Eröffnung

von THE CIRCLE bereits umgesetzt sein – die ganze Reise dauert mehrere Jahre. Think big, start small – das ist unser Credo.“

Um dem grossen Ziel näher zu kommen, gilt es nun als Erstes, bauseitige Voraussetzungen zu schaffen und die für die IoT-Szenarien notwendige technische Gebäudeausrüstung rechtzeitig in die Planung einfließen zu lassen. „Der Beton wird langsam trocken“, schmunzelt Müggler, und fügt hinzu: „Wir wollen die IoT-Infrastruktur in THE CIRCLE möglichst zu-