



Lufthansa Systems

Moving Your Business Ahead

Kennzahlen

2003

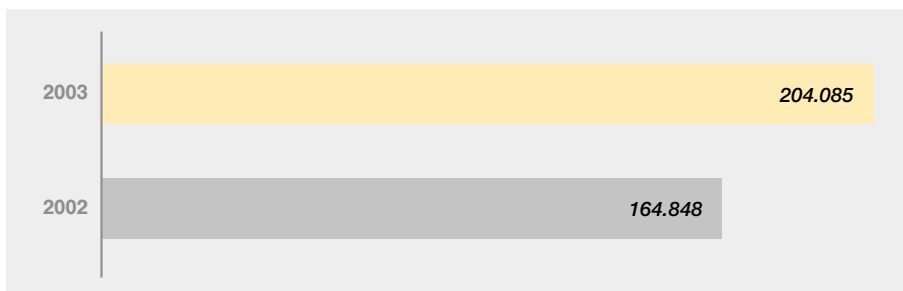




Kennzahlen Lufthansa Systems 2003

| Umsatz in Tsd. Euro | 2003 | 2002 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
| Airline Core Applications | 473.560 | 425.925 |
| Airline Services | | |
| Infrastructure Services | | |
| Systems Integration | 96.313 | 93.103 |
| Cargo & Logistics | | |
| Administration & Finance | | |
| MRO | | |
| Business Process Outsourcing | 40.858 | 38.373 |
| Airline Flight Support | | |
| BPO & Services | | |
| Gesamtumsatz | 610.731 | 557.401 |
| EBIT | 46.844 | 44.704 |

Umsatzentwicklung externer Markt in Tsd. Euro





Wirtschaftliche Entwicklung der Lufthansa Systems in 2003

Das Geschäftsjahr 2003 war für Lufthansa Systems von der weiterhin andauernden wirtschaftlichen Krise der Luftverkehrsbranche gekennzeichnet. Dennoch hat das Unternehmen mit Gesamterlösen von 610,7 Mio. Euro sein gesetztes Umsatzziel übertraffen. Dabei stieg der Umsatz mit Kunden außerhalb des Lufthansakonzerns um mehr als 20%. Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit lag bei 42,9 Mio. Euro.

Lufthansa Systems hat ihr umfassendes Produktportfolio konsequent ausgebaut. So wurde das zentrale Reservierungs- und Handling-System „MultiHost“ weiter modularisiert. Das Angebot deckt nun die Bedürfnisse von Fluggesellschaften aller Größenordnungen ab. Zudem entwickelte Lufthansa Systems marktgerechte Business Process Outsourcing-Angebote und integrierte Offshore-Lösungen. Damit trug das Unternehmen der verstärkten Nachfrage nach Auslagerung ganzer Geschäftsprozesse Rechnung.

Wichtige Projekte

Im Jahr 2003 hat die Thomas Cook AG zahlreiche IT-Infrastrukturdienstleistungen an Lufthansa Systems übertragen. Hierzu zählen etwa Desktop-Services, Rechner- und Netzleistungen sowie der Betrieb von Telefonsystemen und die Internet-Anbindung. Weiterhin hat Lufthansa Systems den Betrieb und die Betreuung der DV-Systeme der Dekabank GmbH übernommen.

FlyNet (Internet on Board) ist die weltweit erste Portal-Lösung an Bord eines Flugzeuges. Gemeinsam mit Tomorrow Focus, einer Burda-Tochtergesellschaft, liefert Lufthansa Systems die Portaltechnologie und den Content. Ferner realisiert sie die Kommunikation zwischen den Bord- und Bodensystemen für insgesamt 80 Flugzeuge. Bereits die Testphase Anfang 2003 wurde von Lufthansa Systems begleitet.

D-Check für Lufthansa Systems

Im Sommer 2001 startete das konzernweite Zukunftssicherungsprogramm D-Check, mit dem der Lufthansakonzern umfassend auf den Prüfstand gestellt wurde. Ziel dieser Initiative war es, das Ergebnis des Konzerns nachhaltig zu verbessern. D-Check wurde 2003 erfolgreich beendet. Insgesamt konnten aus Projekten der Lufthansa Systems kumulierte Ergebnisverbesserungen in Höhe von 32,0 Mio. Euro erzielt werden.



Strategie und Ausblick

Lufthansa Systems fokussiert sich auf den internationalen Airline- und Aviation-Markt und zählt dort schon heute zu den weltweit größten und erfahrensten Anbietern von IT-Services.

Als einziger Provider bietet Lufthansa Systems ihren Kunden heute ein integriertes Full-Service-Portfolio aus einer Hand. Die Basis hierfür sind die konsequente Ausrichtung der Beratungs-, Software-Entwicklungs- und Software-Integrationsleistungen entlang der Airline- und Aviation-Prozesskette. Hinzu kommt ein breites Spektrum an Erfahrungen durch die Zugehörigkeit zum Lufthansakonzern. Diese einzigartige Kombination ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil.

Ein wichtiges Element der Unternehmensstrategie ist, im Technologie- und Infrastruktur-Geschäft auch Kunden außerhalb des Airline- und Aviation-Markts zu gewinnen. Zielgruppe sind Unternehmen, die ähnliche Anforderungen an Qualität, Sicherheit und Zuverlässigkeit stellen wie Airline-Kunden. Eine breite Kundenbasis ermöglicht eine Risikostreuung und optimiert die Kostenstruktur.

Die Airlinebranche erwartet auch im Jahr 2004 eine weiterhin schwierige Entwicklung des Geschäfts. Grundsätzlich scheint jedoch im Airline- und Aviation-IT-Markt die Talsohle mit dem Irak-Krieg und der SARS-Krise im Jahr 2003 durchschritten zu sein.

Viele Fluggesellschaften stehen vor der Aufgabe, ihre Struktur an die veränderten Gegebenheiten anzupassen und ihre Kosten zu senken. Das lässt eine verstärkte Nachfrage nach Outsourcing-Dienstleistungen erwarten. Die Kunden von Lufthansa Systems fragten in den letzten Jahren zunehmend nach der Auslagerung kompletter Geschäftsprozesse.

Lufthansa Systems bietet den Airlines hierzu ein umfassendes Angebot an Business Process Outsourcing-Leistungen. In diesem Segment erwartet die Gesellschaft ein überdurchschnittliches Wachstum.

Neben dem klassischen Lizenz- und Beratungsgeschäft setzt Lufthansa Systems weiterhin auf den Ausbau des Application Service Providing (ASP). Auch für 2004 geht das Unternehmen davon aus, erneut einen erheblichen Anteil der Erlöse über das Betriebsgeschäft zu erwirtschaften, dessen Grundlage langfristige und stabile Kundenbeziehungen sind.

Insgesamt soll sich das Wachstum der letzten Jahre im konzernexternen Markt weiter fortsetzen. Neben dem „Heimatmarkt“ EMEA (Europe, Middle East, Africa) erschließt sich Lufthansa Systems derzeit den amerikanischen Markt. Zunehmend bieten sich auch Chancen im asiatischen Markt, wobei hier naturgemäß mit längeren Vorlauf- und Entscheidungszyklen zu rechnen ist.



Das Geschäftsmodell der Lufthansa Systems: konsequent prozessorientiert

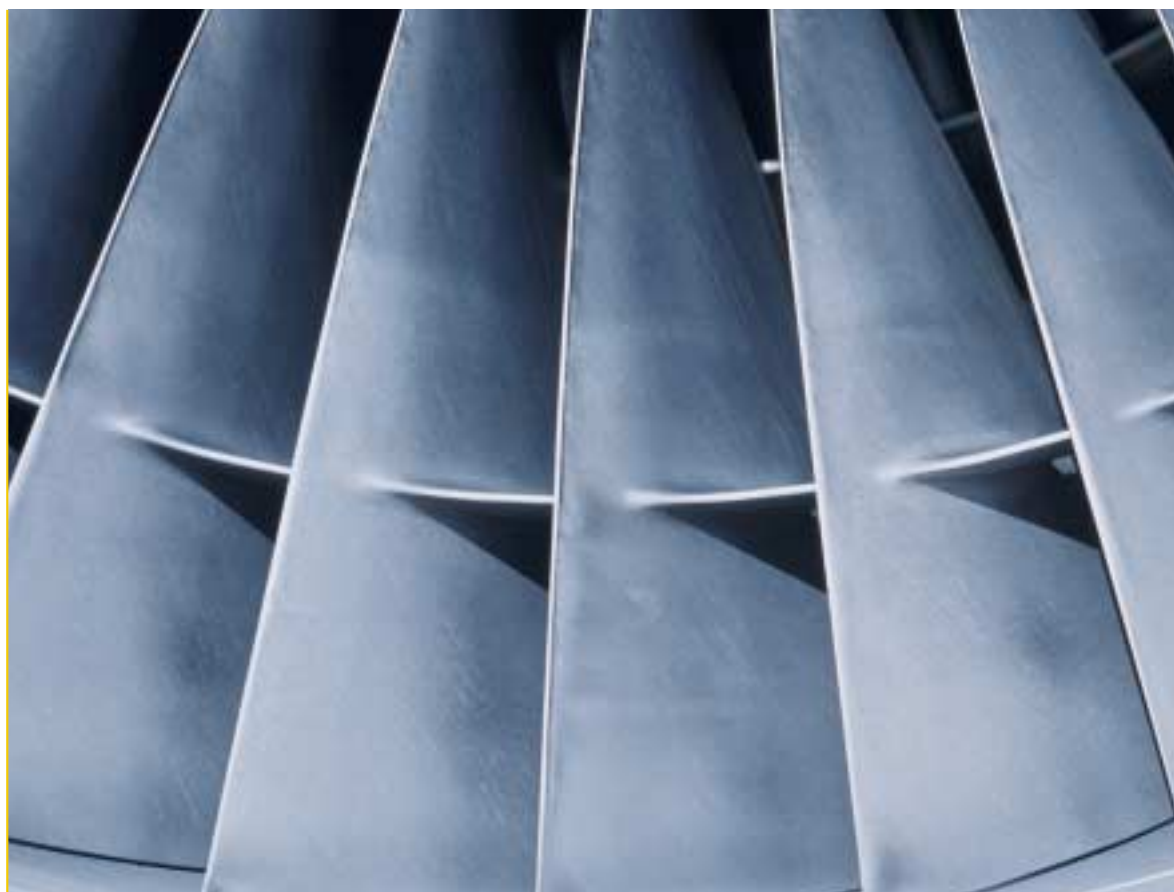
Lufthansa Systems ist Full-Service-IT-Provider und Branchenspezialist für die Airline- und Aviation-Branche. Dank unseres tiefgreifenden Airline-Know-hows und unserer umfassenden technologischen Kompetenz gehören wir zu den weltweit führenden IT-Dienstleistern der Luftverkehrsindustrie. Über 4.400 Mitarbeiter in Deutschland und an 13 Auslands-Standorten stehen unseren internationalen Kunden jederzeit mit ihrer fundierten Kompetenz zur Verfügung.

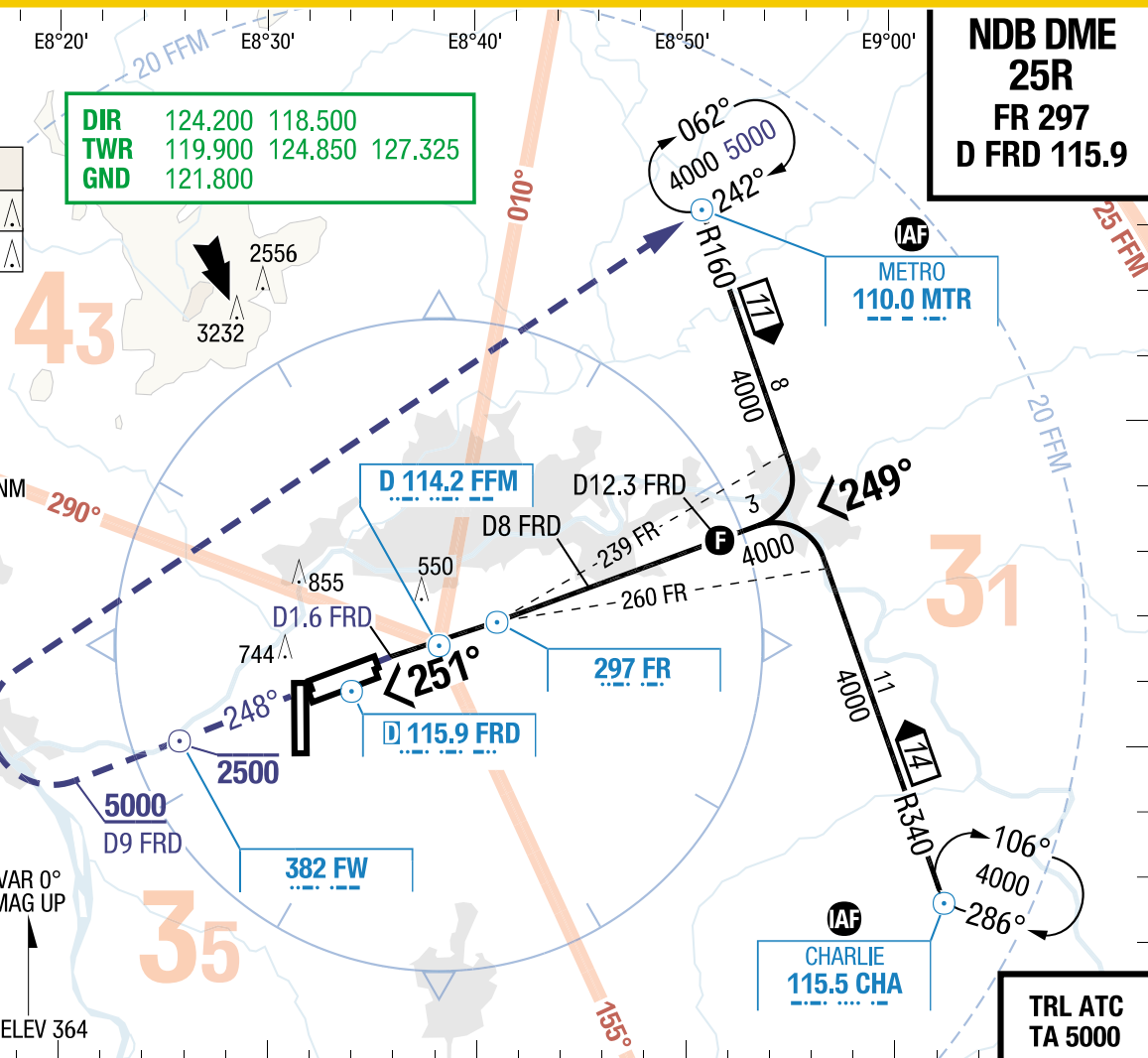
Wir schaffen Business Value

Zu den Geschäftsprinzipien von Lufthansa Systems gehört es, Unternehmen mit spezifischen IT-Lösungen einen direkten Mehrwert zu bieten. Um diesem Ziel gerecht zu werden, führen wir z.B. gemeinsam mit unseren Kunden ausführliche IST-Analysen durch und bewerten die sich ergebenden Potenziale wie sofortige Kosteneinsparungen, Qualitätsverbesserungen oder die Generierung zusätzlicher Umsätze.

IT-Lösungen auf der ganzen Linie

Das Portfolio von Lufthansa Systems richtet sich konsequent an den Prozessen unserer Kunden aus. Unsere Dienstleistungen und Produkte konzentrieren sich auf die Optimierung aller Geschäftsprozesse im Airline- und Aviation-Business und reichen von Netzplanung und -steuerung, Revenue Management und Preisgestaltung über Reservierung, Check-In, Gepäckabwicklung, Routenplanung bis hin zu Logistik und Flugzeugwartung.





Lufthansa Systems entwickelt nicht nur einzelne Applikationen, sondern stellt auch deren Integration in komplexe IT-Plattformen sicher. Dabei unterstützen wir unsere Kunden zu jedem Zeitpunkt des IT-Einsatzes – von der Konzeption über die Einführung bis hin zum Betrieb und zur Betreuung der Systeme in unserem Rechenzentrum. Die enge Zusammenarbeit mit Airlines stellt an unsere IT-Lösungen höchste Ansprüche hinsichtlich Sicherheit, Hochverfügbarkeit sowie individueller Anpassung. Eine Herausforderung, der wir mit unseren state-of-the-art Technologien erfolgreich begegnen. Von diesen profitieren neben dem Lufthansa-konzern derzeit international über 100 Airlines.

Maßgeschneiderte IT-Lösungen für Passage Airlines

Mit unserem Produkt- und Dienstleistungsangebot unterstützen wir Passage Airlines bei der optimalen Planung und Steuerung ihrer Ressourcen sowie der reibungslosen Abwicklung ihrer passagierbezogenen Verkaufs- und Abfertigungsprozesse.

Eine zentrale Stellung in unserem Portfolio nimmt die Lösung MultiHost ein. MultiHost stellt Fluggesellschaften alle Funktionalitäten für die Automatisierung der Kernprozesse Verkauf, Ticketing und Passagierabfertigung zur Verfügung und ermöglicht durch Integration dieser Prozesse ein optimales Zusammenspiel. Mit der Modularisierung von MultiHost stellt sich Lufthansa Systems passend zu den unterschiedlichen Geschäftsmodellen von Fluggesellschaften und den damit verbundenen unterschiedlichen Anforderungen auf. Netzwerk-Airlines, Regionalfluggesellschaften oder Low-Cost-Carriern werden damit Lösungspakete angeboten, die auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Durch die vollständige Abdeckung der Prozesse von Netzplanung und -steuerung bei Airlines nimmt Lufthansa Systems mit seiner Produktlinie NetLine international eine exponierte Stellung im Markt ein. Dank des modularen Aufbaus bietet jede Komponente für sich schon einen deutlichen Mehrwert für den Kunden, jedoch erschließt sich das volle Potenzial erst aus der Kombination und Integration von Modulen.

Revenue Management ist für die Wettbewerbsfähigkeit einer Airline von zentraler Bedeutung. Unsere IT-Lösung ProfitLine basiert auf hochentwickelten Analyse-, Prognose- und Optimierungsmethoden und ist das Ergebnis langjähriger Erfahrung auf diesem Gebiet. Sie überzeugt durch eine nachfrageorientierte Optimierung der Auslastung sowie durch Quantifizierung und Simulation der Einflüsse von Veränderungen des Marktes und der Wettbewerbssituation. Mit ProfitLine erzielen Airlines den maximalen Ertrag für jeden Flug.

Kompetenz im Business Process Outsourcing

Seit längerer Zeit gewinnt Business Process Outsourcing (BPO) in der Airline- und Aviation-Branche immer mehr an Bedeutung. Lufthansa Systems hat seit mehr als zehn Jahren Erfahrung im BPO-Geschäft und konzentriert sich dabei auf Themen wie Revenue Accounting, Airline Flight Support und Revenue Management Services. Im Rahmen von BPO übernehmen wir die Gesamtverantwortung für ausgelagerte Geschäftsprozesse und bieten unseren Kunden neben nachhaltigen Kosteneinsparungen auch den Vorteil einer höheren Flexibilität sowie einer stärkeren Fokussierung auf ihre Kernkompetenzen.

Durch langjährige Projekterfahrung und spezifisches Know-how zeichnen wir uns als leistungsstarker Partner für die Optimierung von Revenue Accounting Prozessen aus. Mit der Komplettlösung SIRAX stellt Lufthansa Systems ein Revenue Accounting System zur Verfügung, das neben den Daten für die Erlösbuchhaltung präzise und umfassende Planungs- und Controllinginformationen liefert.

Im Bereich der Flugwegeplanung stehen unseren Kunden über die Lösung Lido OC z.B. permanent aktuelle aeronautische Daten für die Flugvorbereitung zur Verfügung. Mit unserem Electronic Route Manual bieten wir Piloten die Möglichkeit, die Airport- und Streckenkarten zukünftig in elektronischer Form auf Workpads mitzunehmen und so im Cockpit alle notwendigen Informationen über die Flugrouten auf einen Blick zur Hand zu haben.



Experten für Systemintegration

Bereits seit vielen Jahren nimmt die Systemintegration im Portfolio der Lufthansa Systems einen hohen Stellenwert ein. Erfahrene Berater und Entwickler unterstützen Kunden aus allen Branchen dabei, neue Software-Lösungen zu entwickeln, zu implementieren und mit bestehenden Anwendungen zu integrieren. Über besonderes Know-how verfügt Lufthansa Systems bei SAP-Anwendungen sowie bei Airline- und Aviation-spezifischen Themen.

Für viele Unternehmen aller Branchen ist es besonders wichtig, Informationen nahtlos über Abteilungs- und Unternehmensgrenzen hinweg auszutauschen. Einmal erfasste Daten lassen sich so in zahlreichen Geschäftsprozessen verwenden. Lufthansa Systems hilft ihren Kunden dabei, die dafür notwendigen IT-Lösungen zu implementieren. Das Ziel: Effizienz und Geschwindigkeit von Unternehmensabläufen zu steigern, um damit einen Wettbewerbsvorsprung auszubauen oder zu sichern.

Von der Expertise als Systemintegrator profitieren insbesondere Unternehmen der Airline- und Aviation-Branche. Im Bereich Maintenance, Repair & Overhaul (MRO) verfügt Lufthansa Systems über langjährige Expertise und ausgewiesenes Branchenwissen. In Verbindung mit der umfassenden SAP-Erfahrung steht hier die Lösung „SAP Aerospace & Defense“ im Mittelpunkt. Gemeinsam mit dem Kunden optimieren die Berater unternehmensspezifische Geschäftsprozesse. Den hohen Anforderungen an Qualität und Sicherheit in der Flugzeugwartung und -instandhaltung wird Lufthansa Systems mit dem Betrieb der Anwendungen im eigenen Rechenzentrum gerecht.

IT-Infrastrukturlösungen nach Maß

Im Bereich Infrastructure Services plant und betreibt Lufthansa Systems branchenunabhängig IT-Lösungen für Großunternehmen und Kunden aus dem Mittelstand. Als Full-Service-Provider stellen wir ein lückenloses, exakt auf den jeweiligen Bedarf zugeschnittenes Portfolio zur Verfügung. Dieses reicht von prozessbegleitender Beratung bis hin zu allen Aufgaben rund um den Betrieb anspruchsvoller, heterogener IT-Systeme.

Beispielsweise bieten wir unseren Kunden im Rahmen von IT-Outsourcing-Projekten an, ihre IT-Systeme teilweise oder komplett an Lufthansa Systems auszulagern. Häufig geht mit dem Outsourcing auch eine Serverkonsolidierung einher, die aufgrund einer Vereinheitlichung der Hardware die Betriebskosten reduziert und gleichzeitig die Kostentransparenz erhöht. Wichtiger Bestandteil unserer Infrastrukturdienstleistungen ist das Netzwerkmanagement: Für unsere Kunden konzipieren, realisieren und betreiben wir weltweit eine Vielzahl hochleistungsfähiger globaler Netzwerke.

Innovative und leistungsfähige Telekommunikationsnetze bilden einen weiteren Schwerpunkt in unserem Leistungsspektrum. Dazu zählen drahtlose Netzwerke (Wireless LAN) ebenso wie netzwerkbasierende Telefoniedienste (Voice over IP). Zusammen mit namhaften Herstellern der IP-basierten Telefondienste ist Lufthansa Systems in der Lage, kundenorientierte Lösungen zur Sprach-Daten-Integration zu liefern.

Die Zusammenarbeit mit Lufthansa Systems erfolgt nach detailliert ausgearbeiteten Regeln. Diese Service Level Agreements (SLA) legen fest, in welcher Quantität und Qualität wir unsere IT-Dienste bereitstellen. Kunden erhalten so die exakt benötigten Leistungen und zugleich eine leistungsadäquate Abrechnung.

Über Application Service Providing (ASP) stellt Lufthansa Systems ihren Kunden zentral die Nutzung für Software, Rechnerkapazität sowie HelpDesk-Services zur Verfügung. Der Betrieb der Hard- und Software erfolgt in unserem Rechenzentrum in Kelsterbach, auf das unsere Kunden über eine sichere, hochverfügbare Datenverbindung zugreifen. ASP bietet den Kunden ohne Vorabinvestitionen den Vorteil einer rein bedarfsbezogenen Leistungsabrechnung.





Lufthansa Systems Group GmbH
Corporate Communications
Am Weiher 24
65451 Kelsterbach
Germany

Tel. +49(0)69-696 90776
Fax +49(0)69-696 90777
publicrelations@LHsystems.com
www.LHsystems.com