





Strategische Ziele der Lufthansa Systems

- ▶ Positionierung als führender globaler Aviation IT-Provider
- ▶ Entwicklung von innovativen Produkten und Plattformen mit Fokus auf den Airline-Markt und ausgewählten Non-Airline-Geschäftsfeldern
- ▶ Kontinuierliches Wachstum flankiert von strategischen Portfoliomaßnahmen

Lufthansa Systems: Wirtschaftliche Entwicklung im Geschäftsjahr 2009

		2009	2008	Veränderung in %
Umsatz	Mio. €	605	657	-7,9
- davon außerhalb des Lufthansa Konzerns	Mio. €	244	279	-12,5
Operatives Ergebnis	Mio. €	16	40	-60,0
EBITDA	Mio. €	54	78	-30,8
Mitarbeiter (im Jahresdurchschnitt)	Anzahl	3.041	3.002	1,3

Der Geschäftsverlauf der Lufthansa Systems wurde 2009 stark von der allgemeinen Krise im internationalen Luftverkehr beeinflusst. Aufgrund der rückläufigen Nachfrage verminderten sich die Umsatzerlöse der Lufthansa Systems im Vergleich zum Vorjahr um insgesamt 7,9 Prozent auf 605 Mio. EUR. Die Erlöse mit den Lufthansa Konzerngesellschaften lagen bei 361 Mio. EUR (4,5 Prozent unter Vorjahr), was auf Preissenkungen für Betreibermodelle und den Betrieb spezifischer Applikationen sowie die Auslagerung von IT-Leistungen im Bereich Passagiersysteme zurückzuführen ist. Mit konzernexternen Kunden erzielte Lufthansa Systems Umsatzerlöse in Höhe von 244 Mio. EUR (-12,5 Prozent). Die operativen Gesamterlöse fielen um 9,3 Prozent auf 643 Mio. EUR. Höhere Aufwendungen für die Alterssicherung führten trotz Abbau von Überstunden- und Urlaubsguthaben zu einem geringfügigen Anstieg der Personalaufwendungen um 0,4 Prozent auf 233 Mio. EUR.

Der durchschnittliche Personalbestand erhöhte sich um 1,3 Prozent auf 3.041 Mitarbeiter, wobei im zweiten Halbjahr eine Reduzierung erfolgte. Das operative Ergebnis von Lufthansa Systems verminderte sich im Geschäftsjahr 2009 aufgrund des zurückgegangenen Umsatzes auf 16 Mio. EUR (Vorjahr: 40 Mio. EUR). Die eingeleiteten Kostensenkungsmaßnahmen zeigten in der zweiten Jahreshälfte deutliche Wirkung und führten zu einer verbesserten Ergebnisentwicklung.

Markt und Wettbewerb

Der weltweite Airline-IT-Markt hat ein Volumen von ca. 7,8 Mrd. EUR. Davon werden etwa 4,0 Mrd. EUR extern vergeben und der Rest durch eigene IT-Abteilungen der Fluggesellschaften erbracht. Von diesen 4,0 Mrd. EUR ist die Vertriebsregion Europa/Nahost/Afrika (EMEA) mit einem Volumen von 1,6 Mrd. EUR der größte Teilmarkt. Hier hat Lufthansa Systems mit einem Marktanteil von 35 Prozent eine führende Position. In den Regionen Amerika (1,3 Mrd. EUR) und Asien/Pazifik (1,1 Mrd. EUR) beträgt der Marktanteil jeweils drei Prozent. Von den Wettbewerbern im Markt für Airline-IT verfügt keiner über eine ähnlich umfassende Produktpalette wie Lufthansa Systems.

Operative Entwicklung

Trotz des schwierigen Marktumfelds konnte Lufthansa Systems auch 2009 eine Reihe von Verträgen mit Neu- und Bestandskunden abschließen. So hat SWISS den Betrieb zentraler IT-Applikationen an Lufthansa Systems ausgelagert. Ethiopian Airlines hat sich als Neukunde für die kostengünstige Vernetzung ihrer weltweiten Standorte mit SkyConnect entschieden.

Die neue italienische Frachtfluggesellschaft Cargoitalia nutzt seit ihrem Betriebsstart ein umfangreiches IT-Paket von Lufthansa Systems und hat einen Fünfjahresvertrag über den Einsatz integrierter Flugbetriebslösungen abgeschlossen. Auch in der Region Asien/Pazifik sowie im Mittleren Osten hat Lufthansa Systems ihre Kundenbasis erweitert. Außerhalb der Luftfahrtindustrie wurde die Zusammenarbeit mit Vattenfall, der Hermes Logistik Gruppe sowie der Hamburg Port Authority ausgebaut.

Im Zuge einer verstärkten Konzentration auf das Kernsegment Aviation wird Lufthansa Systems keine neuen Verträge über IT-Outsourcing außerhalb der Luftfahrt- und Logistikindustrie abschließen. Von dieser Entscheidung nicht betroffen ist das Angebot von SAP- und IT-Beratungen für Kunden anderer Industriezweige. Lufthansa Systems hat ihre Fähigkeiten auf dem Gebiet des Projektmanagements weiter systematisch ausgebaut. Angesichts der hohen Komplexität von IT-Projekten kommt dem Projektmanagement eine Schlüsselrolle bei deren termin- und kostengerechter Abwicklung zu. Beides wirkt sich positiv auf die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens wie auch auf die Kundenzufriedenheit aus.

Ausblick

Aufgrund der angespannten wirtschaftlichen Situation der Fluggesellschaften werden deren Gesamtausgaben für IT-Dienstleistungen in den kommenden Jahren nur unwesentlich wachsen. Um Investitionen zu vermeiden und Kosten zu senken – etwa durch Skaleneffekte größerer Rechenzentren –, werden die Fluggesellschaften ihre eigenen Systeme durch

externe Lösungen ersetzen. Deshalb wird der Markt für extern vergebene IT-Leistungen in den kommenden fünf Jahren voraussichtlich um durchschnittlich 5,2 Prozent pro Jahr wachsen.

Lufthansa Systems ist in diesem Markt mit ihrem Portfolio gut positioniert. Ihre Produkte helfen den Kunden nachweisbar, Effizienzgewinne zu erzielen, und sie amortisieren sich schnell. Innovative Betriebsmodelle eröffnen den Fluggesellschaften zudem die Möglichkeit, die Vorteile moderner IT-Lösungen zu nutzen, ohne in die eigene IT-Infrastruktur investieren zu müssen. Lufthansa Systems fokussiert sich in diesem Umfeld auf die Entwicklung innovativer Produkte für den Airline-Markt. Von besonderer Bedeutung für die Festigung der Rolle als führender IT-Dienstleister der Luftfahrtindustrie sind dabei integrierte Plattformlösungen, die alle Geschäftsprozesse einer Fluggesellschaft abdecken.

Zu den strategischen Schwerpunkten gehört auch, die Qualität von Produkten und Prozessen weiter zu steigern. Deshalb baut Lufthansa Systems das unternehmensweite Qualitätsmanagementsystem weiter aus.

Es ist damit zu rechnen, dass der Umsatz von Lufthansa Systems bedingt durch Konjunkturfälle sowie die Fortsetzung der Portfoliobereinigung im Bereich Infrastructure Services 2010 nochmals zurückgehen wird. Die bereits 2009 eingeleiteten Maßnahmen zur Senkung der Sachkosten sowie zur Anpassung der internen Personalkapazitäten an das Produktionsvolumen werden dazu führen, dass das operative Ergebnis 2010 voraussichtlich über dem des abgelaufenen Geschäftsjahres liegen wird.





Sehr geehrte Damen und Herren,
verehrte Geschäftspartner,

wie für die gesamte Luftfahrtbranche war das Geschäftsjahr 2009 auch für Lufthansa Systems ein Jahr voller Herausforderungen und Unwägbarkeiten. Die Tatsache, dass wir trotz eines deutlichen Umsatzrückgangs ein positives Ergebnis erzielen konnten, zeigt, dass wir mit unseren Strukturen wie auch mit unseren Produkten insgesamt gut aufgestellt sind.

Die konsequenten Veränderungen der vergangenen Jahre, durch die das Unternehmen schlanker, flexibler und kundenorientierter geworden ist, haben dazu entscheidend beigetragen. Wir konnten daher auf die Entwicklung des Marktumfelds schnell reagieren, unsere Kapazitäten entsprechend anpassen und unsere Kosten senken.

Einmal mehr bewährt hat sich auch unsere Produktstrategie mit ihrem deutlichen Fokus auf Lösungen, die sich für unsere Airline-Kunden schnell durch niedrigere Kosten oder durch höhere Erträge amortisieren. Die Verträge, die wir trotz allgemein großer Investitionszurückhaltung mit Neu- und Bestandskunden abschließen konnten, belegen das eindrucksvoll. In nahezu allen Regionen der Welt konnten wir unsere Kundenbasis weiter ausbauen, und dies quer über die verschiedenen Geschäftsmodelle hinweg, die es heute in der Airline-Industrie gibt.

Unsere Plattformstrategie, die wir vor einigen Jahren etabliert haben, erfährt auf diese Weise eine deutliche Bestätigung durch den Markt. Modularität und damit maximale Anpassungsfähigkeit an die Bedürfnisse des einzelnen Kunden, hoher wirtschaftlicher Nutzen und nachweisbare Synergieeffekte sind Stärken unserer Plattformen, die in wirtschaftlich turbulenten Zeiten noch wertvoller sind als ohnehin.

Wie alle Krisen, die die Airline-Industrie in den vergangenen 20 Jahren durchlaufen hat, so wird auch diese unsere Branche dauerhaft verändern. Airlines werden ihre Geschäftsmodelle und ihre Prozesse weiterentwickeln; neue Anbieter werden ihre Ideen an den Realitäten des Marktes messen. Wie immer die Zukunft im Detail auch aussehen mag, gemeinsame Kennzeichen aller erfolgreichen Airlines werden Effizienz auf allen Ebenen und ein Höchstmaß an Flexibilität sein.

Unverzichtbar sind dafür innovative und leistungsfähige IT-Systeme, die den Mitarbeitern einer Airline nicht nur alle erforderlichen Informationen in Echtzeit zur Verfügung stellen, sondern sie auch unterstützen, die optimale Entscheidung zu treffen.

Angesichts wachsenden Wettbewerbsdrucks und zunehmender Dynamik in der Airline-Branche wird IT mehr noch als bisher ein bedeutender Erfolgsfaktor sein. Unser Versprechen an unsere Kunden ist, dass Lufthansa Systems ihnen die innovativen Lösungen zur Verfügung stellen wird, mit denen sie die Chancen des Marktes von morgen für sich nutzen können.

Ihr

Wolfgang F. W. Gohde
Vorsitzender des Vorstandes
Lufthansa Systems AG



3,5 Mio. US\$

Durch den Wechsel von Papier auf elektronische Navigationskarten des Lido/eRouteManuals entfällt der Aufwand für den Druck und die Logistik des Kartenmaterials. Pro Flugzeug sind dies bis zu 10.000 US-Dollar im Jahr. Eine große internationale Airline kann so jährlich bis zu 3,5 Millionen US-Dollar sparen.

5 %

Fast die Hälfte aller Flüge der europäischen Airlines werden mit Lido/Flight von Lufthansa Systems geplant. Aus gutem Grund, denn durch die Optimierung der Flugroute können Fluggesellschaften ihren Treibstoffbedarf um bis zu 5 Prozent senken. Damit senkt Lido/Flight nicht nur die CO₂-Emissionen um viele zehntausend Tonnen, sondern spart auch unmittelbar Kosten.

1,2 Mio.

Für jeden Flug gibt es ein Loadsheet. Es enthält alle für den Piloten relevanten Daten wie Start- und Landegewicht, benötigte Treibstoffmenge sowie die Verteilung von Passagieren und Fracht im Flugzeug und die sich daraus ergebende Lage des Schwerpunktes. Im Rechenzentrum der Lufthansa Systems werden pro Jahr rund 1,2 Millionen Loadsheets erstellt.

10 %

Durch den Einsatz des Revenue Management-Systems ProfitLine/Yield kann eine Airline ihre Erlöse um bis zu 10 Prozent steigern. Die Investition in Produkte der ProfitLine/Yield-Familie kann sich so bereits nach nur sechs Monaten amortisieren.

1,5 Mio. US\$

Fluggesellschaften, die für die Abrechnung von Tickets mit ihren Interline-Partnern die Sirax AirFinance Plattform nutzen, können dank exakterer Abrechnung Mehrerlöse von bis zu 2 US-Dollar pro Passagier erzielen. Für eine mittelgroße Airline mit 750.000 Interlining-Passagieren bedeutet das Zusatzerlöse von bis zu 1,5 Millionen US-Dollar.

30 %

Weltweit uneingeschränkter Datenaustausch über leistungsstarke und hochverfügbare Netzwerke ist für Airlines unerlässlich. Lufthansa Systems bietet mit SkyConnect ein zuverlässiges und sicheres Weitverkehrsnetz (WAN) für Airlines. Es verbindet Kapazität und Bandbreiten regionaler Provider zu einem leistungsfähigen virtuellen Netz. Basierend auf der aktuellen Kostenstruktur ist ein Einsparpotenzial von bis zu 30 Prozent möglich.

10 Mio. US\$

Bei der Erstellung von Dienstplänen für die Besetzungen müssen gesetzliche und tarifliche Regelungen, aber auch logistische Aspekte beachtet werden. Das macht die Crewplanung zu einer komplexen Aufgabe. Mit den NetLine/Crew-Produkten können Fluggesellschaften ihre Produktivität in diesem Bereich um bis zu 5 Prozent steigern. Bei einer mittelgroßen Airline sind dies bis zu 10 Millionen US-Dollar pro Jahr.

31,8 Mio. US\$

Durch den Einsatz der Integrated Operations Control Center (IOCC) Plattform von Lufthansa Systems kann eine mittelgroße Netzwerkfluggesellschaft jährlich Kosteneinsparungen und Zusatzerlöse von bis zu 31,8 Millionen US-Dollar erzielen. Die IOCC Plattform umfasst alle zentralen Systeme zur Steuerung des operativen Flugbetriebs. Sie ermöglicht eine integrierte Betrachtung aller Prozesse und somit eine effizientere Steuerung durch kürzere Reaktionszeiten und schnellere Entscheidungen.

Technologie für den Wandel

Nichts ist in der Luftverkehrsbranche so stetig wie der Wandel. Mit innovativen IT-Plattformen von Lufthansa Systems sind Fluggesellschaften für die Herausforderungen von heute und morgen gerüstet.

Im neuen Jahrzehnt wird sich die Airline-Industrie mindestens so stark verändern wie in der vergangenen Dekade. Etablierte Fluggesellschaften jeder Größe arbeiten schon heute daran, ihre Geschäftsmodelle anzupassen; neue Anbieter werden versuchen, mit innovativen Ideen im Markt Fuß zu fassen. Die Vielfalt wird steigen, aber Geschwindigkeit, Effizienz und Flexibilität werden als grundlegende Erfolgsfaktoren so wichtig sein wie nie zuvor. Mit innovativen Lösungen von Lufthansa Systems sind viele ihrer Kunden schon heute auf Zukunftskurs.

Ein Beispiel dafür ist die Steuerung des Flugbetriebs mit Hilfe der innovativen Integrated Operations Control Center (IOCC) Plattform. In vielen Gebieten der Erde kommt es regelmäßig zu meteorologischen Extremsituationen. Temperaturen weit unter dem Gefrierpunkt, extreme Schneefälle und Blitzeis sind keine Seltenheit. Verspätungen im Luftverkehr sind dann die unvermeidliche Folge – nicht nur wenn dadurch Flughäfen insgesamt gesperrt werden müssen, weil es nicht mehr möglich ist, Startbahnen und Rollwege freizuhalten.

Für die Spezialisten der Flugbetriebssteuerung von Air Canada sind solche Wetterkapriolen nichts Außergewöhnliches. Für die Passagiere sind die Auswirkungen solcher Ereignisse unangenehm und für die Fluggesellschaft ausgesprochen teuer. Selbst ein mittelschweres Ereignis dieser Art kann eine Airline einen zweistelligen Millionenbetrag kosten. Bis alles wieder nach Plan läuft, können Tage vergehen, denn der Flugbetrieb einer Airline ist ein komplexes System, in dem viele Räder genau geplant und effizient ineinandergreifen müssen. Ohne IT ist das selbst bei einer Regionalfluggesellschaft nicht zu leisten, geschweige denn bei einem großen internationalen Network-carrier wie Air Canada mit über 370 Flugzeugen, 3.000 Piloten und 6.500 Flugbegleitern.

Um diese für die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens wie auch für die Qualität seiner Dienstleistung zentrale Aufgabe optimal lösen zu können, entschied sich Air Canada zur Einführung eines neuen, zukunftssicheren IT-Systems für die Steuerung des Flugbetriebs. Seit 2009 nutzt das Unternehmen die IOCC Plattform von Lufthansa Systems.

Die IOCC Plattform setzt neue Standards

Ihr Nutzen im Alltag einer Airline ist multidimensional: Jede IOCC-Komponente für sich produziert bereits einen hohen messbaren wirtschaftlichen Nutzen. Allein die optimierte Einsatzplanung für die Crews führt bei einer Gesellschaft von der Größe der Air Canada durch die Verringerung von Überstunden und indirekten





Crew-Kosten zu deutlichen Einsparungen. Die Optimierung der Flugrouten mit Hilfe von IOCC/Flight kann Treibstoffverbrauch und Emissionen um bis zu 5 Prozent senken. Die Optimierung von Beladung und Trimmung durch IOCC/Load ermöglicht Einsparungen von bis zu 0,5 Prozent. Weitere nennenswerte Einsparungen ergeben sich durch eine bessere Einsatzplanung und optimierte Wartungsintervalle der Flugzeuge, die Vermeidung von Positionierungsflügen und eine höhere Pünktlichkeit. Und durch den Wechsel von dem wartungsintensiven System aus den 60er Jahren auf moderne ASP-Technologie, bei der die Anwendungen auf den modernen Servern in den Rechenzentren der Lufthansa Systems laufen, können die IT-Wartungskosten basierend auf der aktuellen Kostenstruktur um bis zu ein Drittel verringert werden.

Der entscheidende Gedanke hinter der Plattform-Philosophie der Lufthansa Systems ist jedoch, dass die Zusammenführung von Informationen und Prozessen über traditionelle Abteilungsgrenzen hinweg im Airline-Alltag Synergien schafft, die über die wirtschaftlichen Vorteile, die durch den Einsatz der einzelnen Module der IOCC Plattform zu erzielen sind, weit hinausgehen. Bei der Steuerung des Flugbetriebs zum Beispiel sind es nicht nur die großen Wetterereignisse, die zu Störungen führen. Überfüllte Lufträume oder der technische Ausfall eines Flugzeugs sind alltägliche Ereignisse, die eine schnelle Reaktion erfordern, und zwar so, dass die Auswirkungen

auf die Passagiere wie auch auf den Flugbetrieb und dessen Wirtschaftlichkeit so gering wie möglich bleiben. Lufthansa Systems bietet IOCC-Kunden seit Neuestem ein Integrated Control Panel, auf dem die Verantwortlichen in der Flugbetriebssteuerung anhand ausgewählter Parameter, wie etwa Ankunft- und Abflugpünktlichkeit und der Zahl von Reserve-Crews, die operative Situation auf einen Blick erfassen können. Wenn sich Probleme anbahnen, die ein Eingreifen erforderlich machen, können sie frühzeitig reagieren. Auf Mausklick stehen ihnen nicht nur alle notwendigen Informationen zur Verfügung, sie können auch in kurzer Zeit verschiedene Handlungsalternativen durchspielen und so die jeweils beste Lösung finden. Darüber hinaus stellt die Systemarchitektur der IOCC Plattform sicher, dass Anpassungen bei den einzelnen Komponenten unabhängig voneinander durchgeführt werden können – ein wesentlicher strategischer Vorteil auch angesichts der Tatsache, dass sich die Geschäftsmodelle der Fluggesellschaften und damit die Prozesse schneller verändern als je zuvor.

Effiziente Planung

Der Einsatz der Crews unterliegt komplexen gesetzlichen, tariflichen und betrieblichen Regeln, die mit den Anforderungen des Flugbetriebs in Einklang gebracht werden müssen. Je mehr Besatzungen und Anforderungen es gibt, desto schwieriger wird es, bestmögliche Dienstpläne zu erstellen. Die NetLine/Crew-Optimierer erledigen dies automatisch und können so die Produktivität in der Einsatzplanung erhöhen.



Auch im Cockpit alles im Blick

Wer den Überblick über alle relevanten Informationen hat, kann einfach besser und schneller entscheiden. Das gilt am Boden, aber auch in der Luft. Als Lufthansa Systems ihre Navigationskarten Lido/RouteManual auf den Markt brachte, unterschieden sich diese deutlich von den bis dahin gebräuchlichen Karten. Anders als diese sind sie maßstabsgetreu und enthalten eine farbige Darstellung des Geländereiefs, das heißt, die Piloten erkennen Berge und andere topografische Elemente schnell. Ergonomie bedeutet im Cockpit gerade in Phasen hoher Arbeitsbelastung ein Mehr an Sicherheit.

Zahlreiche Fluggesellschaften setzen inzwischen auf die benutzerfreundlichen Navigationskarten von Lufthansa Systems. Zu denen, die sie im vergangenen Jahr eingeführt haben, gehören zum Beispiel Malaysia Airlines und Alitalia. Viele Kunden entscheiden sich später oder von vornherein für die elektronischen Routenkarten, das Lido/eRouteManual. Dies ist meist der erste Schritt auf dem Weg zum papierlosen Cockpit, wie es Lufthansa Systems mit dem Lido/FlightBag bietet. Croatia Airlines hat den elektronischen Pilotenkoffer seit Oktober 2009 im Einsatz. Er integriert eine Vielzahl von Applikationen zur papierlosen Flugvorbereitung

und -durchführung. Dabei greifen die einzelnen Module auf eine gemeinsame Datenbasis zu und tauschen Informationen untereinander aus. So ist gewährleistet, dass während des gesamten Fluges einheitliche Informationen zur Verfügung stehen. Das Lido/FlightBag ermöglicht den Online-Zugriff auf aktuelle operative Daten und andere wichtige flugbezogene Dokumente. Es ist unabhängig von Hardware und Flugzeugtyp und kann als Class 1-Lösung auf Notebooks eingesetzt, als Class 2-Lösung im Cockpit installiert oder mit einer Class 3-Lösung in die Flugzeugsysteme integriert werden.

Auch das Lido/FlightBag ist ein Beispiel für die Plattformstrategie der Lufthansa Systems. Verschiedene Module wie elektronische Navigationskarten, Betriebsanhandbücher, Navlogs, Electronic Flight Folders oder die Berechnung der Startleistung mit Lido/TakeOff sind unter einer einheitlichen, logisch strukturierten Oberfläche zusammengefasst und für die Piloten stets schnell erreichbar. Eine integrierte Suchmaschine hilft, Informationen über alle Module hinweg in Sekundenschnelle aufzuspüren. Nach der Einführungsphase und der Gewöhnung an das neue System sind die rund 150 Piloten von Croatia Airlines mit ihrem neuen Arbeitsgerät ausgesprochen zufrieden.

So wichtig der schnelle Zugriff auf die benötigten Informationen an Bord ist, so wichtig sind auch die Einsparungen durch die vereinfachte Logistik. Verbindet der Pilot seinen Laptop am Boden mit den entsprechenden Systemen, werden alle Informationen automatisch aktualisiert. Zeit- und kostenintensive Druck- und Verteilungsvorgänge der verschiedenen Handbücher und Kartensammlungen entfallen.

Sicherheit durch Effizienz

Während des Fluges müssen Piloten jederzeit schnell auf Navigationskarten, technische Dokumente und Flugbetriebshandbücher zugreifen können. Diese Papierunterlagen, die auf jedem Flug mitgeführt werden müssen, wiegen über 30 kg. Mit Lido/FlightBag stehen ihnen alle Informationen topaktuell und elektronisch zur Verfügung. Interaktive Funktionen senken die Arbeitsbelastung – ein Gewinn auch für die Flugsicherheit.



Schnelle Reaktionen sichern den Vorsprung

Stets genau über die eigene Position im Bilde zu sein, ist nicht nur für die Piloten essenziell, sondern im übertragenen Sinne auch für die Entscheider im Finanzwesen einer Airline. In einer so komplexen und dynamischen Organisation, wie es eine Fluggesellschaft ist, ist das keine einfache Aufgabe. Sogenannte Legacy-Systeme, wie sie seit über 30 Jahren immer noch im Einsatz sind, können die erforderlichen Informationen aber kaum so aktuell liefern, wie dies in dem heutigen Wettbewerbsumfeld nötig wäre. Zudem können sie moderne Geschäftsprozesse in ihrer Komplexität kaum abbilden. Das Resultat ist, dass wichtige Informationen gar nicht oder nicht schnell genug verfügbar sind, um zum Beispiel auf kurzfristige Veränderungen im Markt noch rechtzeitig reagieren zu können.

Eine Reihe von Fluggesellschaften hat sich entschieden, das Sirax Revenue Accounting von Lufthansa Systems einzuführen – eine Entscheidung, die sich inzwischen in vielfacher Hinsicht ausgezahlt hat. So konnte der Aufwand für die Belegerfassung drastisch reduziert werden; durch die Unzulänglichkeiten der alten Systeme war hier im Laufe der Jahre ein hoher manueller Aufwand nötig geworden.

Jährlich werden weltweit rund 450 Millionen Coupons mit Sirax bearbeitet. Schon von ihrer Architektur her ist die Lösung so ausgelegt, dass sie mühelos erweitert und an veränderte Gegebenheiten angepasst werden kann. Viele Fluggesellschaften mit traditionellen Systemen müssen derzeit beispielsweise einen erheblichen Aufwand treiben, um die neuesten IATA-Änderungen, das Simplified Interline Settlement und das Electronic Multipurpose Docu-

ment, zu implementieren. Sirax-Kunden hingegen erhalten diese Erweiterung kostenfrei im Rahmen ihres laufenden Wartungsvertrags.

Sirax Revenue Accounting ist Teil der Sirax AirFinance Plattform, die im Jahr 2010 unter anderem bei SAS eingeführt wird. Die Fluggesellschaft wird über die direkten Kostensenkungen und Effizienzsteigerungen hinaus auch von einer verbesserten Transparenz profitieren.

Schneller besser entscheiden können, das ist der Kernnutzen auch dieser Plattform-Lösung. Im Bereich des Revenue Accountings liefert Sirax zum Beispiel täglich aktualisierte Auswertungen der Streckenprofitabilität und eine genaue Aufgliederung der Erlöse nach Verkaufsregionen bis hinunter zu einzelnen Städten. Auf Basis dieser Informationen kann man Kapazitäten anpassen oder, wo notwendig, die Marketingaktivitäten verstärken. Flexibel zu sein und schneller als der Wettbewerb reagieren zu können, ist gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ein nicht zu unterschätzender Vorteil.

Professionelles Revenue Management für jedes Geschäftsmodell

Nicht nur auf die Kosten und auf die Effizienz einer Airline haben leistungsfähige IT-Systeme spürbaren Einfluss, auch auf der Erlösseite lässt sich mit ihnen viel bewegen. Ein Beispiel dafür ist das Revenue Management, eine der wirksamsten Möglichkeiten, die Rentabilität einer Airline positiv zu beeinflussen. Durch den Einsatz eines Systems wie ProfitLine/Yield können Erlössteigerungen von bis zu 10 Prozent realisiert werden.



In vielen Beispielen hat sich gezeigt, dass sich eine solche Investition innerhalb weniger Monate amortisiert. ProfitLine/Yield ist Teil der neuen Integrated Commercial Platform von Lufthansa Systems, die sämtliche Prozesse des Netzmanagements und der Ertragssteuerung abdeckt. Sie ermöglicht eine konsistente, ganzheitliche Sicht auf alle für die kommerzielle Planung relevanten Informationen. Sie stellt damit die wirtschaftliche Steuerung einer Airline auf eine solide Datengrundlage und trägt so zu einer deutlichen Steigerung der Profitabilität bei.

Plätze an Bord eines Flugzeugs gleichen verderblichen Gütern. Sobald die Maschine das Gate verlassen hat, sind freie Sitze wertlos. Es gilt also, das Angebot und den Preis in verschiedenen Buchungsklassen in dem Beziehungsgeflecht aus Nachfrage, Kapazität und Kundenverhalten beim Ticketkauf so zu steuern, dass für jeden Flug der größtmögliche Erlös erzielt wird. ProfitLine/Yield von Lufthansa Systems bedient sich dazu hochentwickelter Verfahren für Analyse, Prognose

und Optimierung, die das Ergebnis langjähriger Erfahrungen in den Bereichen Revenue Management und Preisgestaltung sind.

Speziell für Gesellschaften, die vor allem Punkt-zu-Punkt-Verbindungen fliegen, gibt es ProfitLine/Yield Rembrandt. Luxair, mit 15 Flugzeugen und etwas über einer Million Passagieren eine kleinere, aber dynamisch wachsende Gesellschaft in Europa, hat sich im vergangenen Jahr entschieden, von ihrem vorhandenen System auf die Lösung von Lufthansa Systems umzusteigen.

Überzeugt haben Luxair dabei vor allem die schnelle Implementierung, der Funktionsumfang, der alle Kernprozesse des Erlösmanagements abdeckt, und die ausgefeilten Prognosemethoden. Dank ProfitLine/Yield Rembrandt kann Luxair nun Marktchancen frühzeitig entdecken und rasch auf Veränderungen in der Nachfrage reagieren.

Mit der Wirtschaftskrise ist über die Airline-Industrie ein Konjunkturwinter hereingebrochen, der es ohne Weiteres mit einem kanadischen Schneesturm aufnehmen kann. In diesem Szenario gibt es im Luftverkehr kein „business as usual“. Mit neuen Geschäftsmodellen und unverminderten Anstrengungen zur Steigerung ihrer Effizienz in allen Bereichen werden sich die Fluggesellschaften auf die Herausforderungen einstellen. Innovative, zukunftssichere IT-Lösungen, wie sie Lufthansa Systems ihren Kunden bietet, werden dabei ohne Zweifel eine Schlüsselrolle spielen.

Information entscheidet

Durch ProfitLine/Yield haben die Spezialisten für das Revenue Management einer Airline stets umfassende aktuelle Informationen über Verkehrsströme, Buchungs- und Stornoverhalten sowie die Nachfrage in den unterschiedlichen Teilmärkten und Vertriebskanälen. Damit können sie schneller und differenzierter als der Wettbewerb auf Veränderungen im Markt reagieren und so zusätzliche Erträge generieren.

Kompetenz für morgen

Gezielte Personalentwicklung zahlt sich für Unternehmen und Mitarbeiter aus. Als Investition in die Zukunft hat sie bei Lufthansa Systems einen hohen Stellenwert.



Aus- und Weiterbildung sowie die Entwicklung von Schlüsselkompetenzen spielen auch in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten eine zentrale Rolle bei Lufthansa Systems. Das Unternehmen gilt als einer der beliebtesten Arbeitgeber in der IT-Branche – nicht zuletzt aufgrund gezielter Maßnahmen zur nachhaltigen Förderung der theoretischen, praktischen und sozialen Fertigkeiten seiner Mitarbeiter.

Professionelles Projektmanagement gehört zu den wesentlichen Säulen des Unternehmenserfolgs. Produktentwicklungen und Systemeingführungen für Kunden werden in zunehmendem Maße in Projektform gesteuert. Die Leitung solcher Projekte erfordert eine spezielle Kombination aus Fachkenntnissen und persönlicher Erfahrung.

Zur Förderung des Austauschs von Erfahrung und Wissen innerhalb der internen Projektmanagement Community hat Lufthansa Systems 2009 erneut einen PM Community Day veranstaltet. Zudem wurde ein Laufbahnmodell für Projektleiter eingeführt, das ihnen eine den traditionellen Managementkarrieren vergleichbare Entwicklungsperspektive eröffnet. Weitergeführt wurden auch die Zertifizierungen nach dem Project Management Institute sowie das Programm T.O.P. – Talents on Projects. Mit diesen Maßnahmen werden geeignete Mitarbeiter auf die Leitung von Großprojekten vorbereitet.

Ein Unternehmen, das weltweit aktiv ist, benötigt Mitarbeiter, die den Umgang mit Kunden und Dienst-

leistern fremder Kulturen sicher bewältigen. Daher bereiten sich Mitarbeiter, die ins Ausland entsandt werden, vor ihrer Abreise in interkulturellen Trainings auf ihre neue Aufgabe vor. Während der Zeit im Ausland werden sie von Führungskräften in einem Anchor-Programm betreut. Nach ihrem Einsatz geben Rückkehrer ihr wertvolles Wissen an den jeweiligen Nachfolger weiter.

Auch die Entwicklung der Führungskräfte wurde im vergangenen Jahr vorangetrieben. Die Programme NEXT! für Abteilungsleiter und Lead! für Teamleiter werden gemeinsam mit namhaften externen Partnern durchgeführt und sind neben der Weiterentwicklung der persönlichen Kompetenzen auch auf die Intensivierung der individuellen Netzwerke ausgerichtet.

Einen klaren Fokus legt das Unternehmen weiterhin auf die eigene Ausbildung von Nachwuchskräften. In Zusammenarbeit mit der Dualen Hochschule Baden-Württemberg in Mannheim bietet Lufthansa Systems die Studiengänge International Business Information Technology und Wirtschaftsinformatik an. Die Studiengänge, die mit dem Bachelor of Science abschließen, sind auf 3 Jahre ausgerichtet. Sie kombinieren erfolgreich Theorie und Praxis und vermitteln so neben fachlichem Wissen auch wichtige soziale Kompetenzen. Ermöglicht wird dies durch den Wechsel von mehrmonatigen Hochschulphasen und Praxisersätzen an Standorten der Lufthansa Systems im In- und Ausland.

Qualität und Innovation überzeugen

Mit den technologisch führenden IT-Lösungen von Lufthansa Systems senken Fluggesellschaften ihre Kosten und generieren zusätzlichen Umsatz. Deshalb wuchs die Kundenbasis auch im vergangenen Jahr.

Mit innovativen IT-Lösungen von Lufthansa Systems können Airlines zusätzlichen Umsatz generieren und ihre Kosten senken. In einem insgesamt schwierigen Markt konnte das Unternehmen 2009 neue Kunden gewinnen und die Zusammenarbeit mit langjährigen Kunden ausbauen. Mit mehr als 200 Airline-Kunden ist Lufthansa Systems einer der weltweit führenden IT-Dienstleister für die Luftfahrtindustrie.

Airlines setzen auf Lido/FlightOps-Lösungen

Auch im vergangenen Jahr haben sich wieder zahlreiche Airlines für Lösungen der Lido/FlightOps Suite entschieden. Durch Vertragsabschlüsse mit Etihad, flydubai, Tunisair und Nouvelair für Lido/Flight konnte Lufthansa Systems ihre führende Marktposition für Flugwegplanungslösungen in der Region Middle East & North Africa weiter ausbauen.

Die portugiesische TAP hat sich im Rahmen einer Vertragsverlängerung für die Module TFR (Traffic Flow Restrictions) und InflightMonitor entschieden. Lido/Flight kalkuliert die optimale Streckenführung unter Berücksichtigung von Faktoren wie Wetter

und Luftraumsituation. So ist eine Verringerung des Treibstoffbedarfs von bis zu 5 Prozent möglich. Darüber hinaus wurden mehrere Neukunden für die Navigationskarten Lido/RouteManual gewonnen: Die Fluggesellschaften der Alitalia-Gruppe haben sich ebenso wie Malaysia Airlines für die Karten von Lufthansa Systems entschieden und werden zu einem späteren Zeitpunkt auf die elektronische Variante Lido/eRouteManual umsteigen. Von einer erheblichen Arbeitsentlastung durch optimierte Prozesse im Cockpit profitieren bereits die Piloten von Croatia Airlines. Anfang Oktober 2009 hob das erste Flugzeug des kroatischen Nationalcarriers mit Lido/FlightBag, der EFB-Lösung von Lufthansa Systems, ab. Die Meridiana Gruppe, die zweitgrößte italienische Airline-Gruppe, sowie Cargoitalia haben sich für ein umfangreiches Paket aeronautischer IT-Lösungen von Lufthansa Systems entschieden. Da diese Lösungen optimal aufeinander abgestimmt sind, profitieren die Airlines von noch effizienteren Prozessen in der Flugvorbereitung und -durchführung. Ob durch Senkung des Treibstoffverbrauchs, die Reduzierung von Papier im Cockpit oder durch effizientere operative Prozesse im Flugbetrieb – die Lösungen der Lido/FlightOps Suite senken nachhaltig Kosten bei Airlines. Die Abschlüsse unterstreichen den hohen wirtschaftlichen Nutzen der Systeme unabhängig von Geschäftsmodell und Flottengröße.



Besserer Cashflow

Die manuelle Abrechnung der abgeflogenen Coupons von Flugtickets, die über Reisebüros, Vertriebsagenturen und Partner-Airlines verkauft worden sind, verursacht einen hohen Aufwand. Das Revenue Accounting-Modul der Sirax AirFinance Plattform automatisiert diesen Prozess und beschleunigt ihn. Eine zentrale Voraussetzung, damit Airlines ausstehende Zahlungen vollständig und zeitnah einfordern können.



Optimale Ladeplanung mit LoadControl

Die australische Fluggesellschaft Virgin Blue ebenso wie Kanadas größtes Kurierunternehmen Purolator Courier haben sich für die Weight & Balance-Lösung LoadControl entschieden. LoadControl erlaubt es, Passagiere, Gepäck und Fracht im Flugzeug so zu verteilen, dass der Schwerpunkt des Flugzeugs im optimalen Bereich liegt. Fluggesellschaften können auf diese Weise die Zuladung erhöhen und damit zusätzliche Erlöspotenziale erzielen. LoadControl gehört mit täglich 3.500 abgefertigten Flügen zu den weltweit führenden Weight & Balance-Lösungen.

Revenue Management der nächsten Generation

Als erste Fluggesellschaft der Welt hat sich die lateinamerikanische TACA für die ProfitLine/Yield Dynamic Price Engine (DPE) entschieden. Mit der Dynamic Price Engine hat Lufthansa Systems eine innovative Lösung zur Optimierung von Revenue Management- und Pricing-Prozessen entwickelt. Das System für strategische Steuerung nach Origin & Destination (O&D) ermöglicht eine dynamische und flexible Preispolitik unter Berücksichtigung verschiedener Kriterien wie der Verkaufsstelle, des Distributionskanals und der gewünschten Reiseroute. Dadurch können Fluggesellschaften zusätzliches Ertragspotenzial generieren und gleichzeitig ihre Position gegenüber den Wettbewerbern stärken.

Effizienter Datenaustausch rund um den Globus

Lufthansa Systems hat mit Ethiopian Airlines einen Vertrag über ihre Managed WAN-Lösung SkyConnect unterzeichnet. Die äthiopische Fluggesellschaft profitiert dabei von der etablierten Position der Lufthansa Systems in Afrika. So hat das Unternehmen 2009 die Einführung von SkyConnect zur Vernetzung der 46 Standorte von Royal Air Maroc in Afrika und im Mittleren Osten abgeschlossen.

Mit SkyConnect bietet Lufthansa Systems ein weltumspannendes Netzwerk an, mit dem Fluggesellschaften ihren Datenverkehr schnell und sicher abwickeln können. Basierend auf der aktuellen Kostenstruktur ist so ein Einsparpotenzial von bis zu 30 Prozent möglich.

Sirax AirFinance sorgt für schnelle Abrechnungsprozesse

Southwest Airlines ist die erste US-Fluggesellschaft, die für ihr Revenue Accounting die Sirax AirFinance Plattform von Lufthansa Systems einsetzt. Diese integrierte Plattform optimiert sämtliche Finanzprozesse einer Airline. Durch den automatischen Abgleich von Ticketverkäufen und konkreten Flugdaten beschleunigt das System den Abrechnungsprozess. Die Lösung stellt darüber hinaus für das Management und den Bereich Rechnungswesen einer Fluggesellschaft aktuelle und präzise Informationen zur Verfügung und liefert Daten über Strecken- und Netzerlöse.



Marktführer im Bereich Codeshare Management-Lösungen

Das Flugplan- und Codeshare Management-Tool SchedConnect ist das derzeit technologisch fortschrittlichste System seiner Art. Die Lösung kalkuliert täglich die optimalen Codeshare-Verbindungen des aktuellen Flugplans. Zum Beispiel verlegt SchedConnect bei Flugplanänderungen wenn notwendig die Marketingflugnummer auf einen anderen passenden Anschlussflug. Änderungen werden über die Reservierungssysteme automatisch an Reisebüros und Kunden sowie an die operativen und passagierbezogenen Systeme der beteiligten Airlines weitergeleitet.

In 2009 haben sich mehrere Fluggesellschaften für den Einsatz von SchedConnect entschieden oder bestehende Verträge verlängert. Zu den Neukunden zählen bmi, Brussels Airlines sowie die polnische LOT. Darüber hinaus dokumentierte auch Turkish Airlines durch die Verlängerung der Zusammenarbeit den hohen Nutzen von SchedConnect. Das System bearbeitet monatlich über 15 Millionen Flugplanänderungen von Airlines.

IT-Outsourcing für Airlines auf höchstem Niveau

Swiss International Air Lines hat 2009 den Betrieb zentraler IT-Applikationen an Lufthansa Systems vergeben. Für diese Entscheidung war die langjährige Erfahrung von Lufthansa Systems in der reibungslosen Migration und im Betrieb von geschäftskritischen Systemen von Fluggesellschaften ausschlaggebend. Die Outsourcing-Vereinbarung umfasst die Migration und den Betrieb von über 100 Applikationen. Durch die Migration auf hochmoderne Technologien und Plattformen reduziert SWISS nicht nur ihre Hardware- und Wartungskosten, sondern steigert gleichzeitig die Qualität der Leistungen, die Betriebssicherheit und ihre Flexibilität.

NetLine im chinesischen Markt erfolgreich

Mit der erfolgreichen Einführung der Flugplanungs-lösungen NetLine/Plan und NetLine/Sched bei China Southern Airlines, der größten Fluggesellschaft Chinas, konnte Lufthansa Systems ihre Position in diesem wichtigen Markt stärken. Die Fluggesellschaft optimiert mit den beiden NetLine-Produkten ihr Streckennetz und ihre Flugpläne. Durch Erlössteigerungen und eine bessere Auslastung der Flotte bietet die NetLine Suite, die zu den weltweit führenden Planungssystemen für Airlines zählt, einen hohen wirtschaftlichen Nutzen. Rund 60 Airlines weltweit haben sich bereits für das System entschieden.

Aus einer Hand

Mit SkyConnect, dem Multi-Provider-Netzwerk von Lufthansa Systems, haben Airlines einen einzigen Kontakt für ihr weltweites Datennetz. Anbindung, Betrieb, Erweiterungen und den Abrechnungsprozess wickelt Lufthansa Systems für den Kunden direkt mit verschiedenen regionalen Providern ab – die Airlines sparen Zeit und Geld und können gleichzeitig eigene Kapazitäten reduzieren.



Upgrade beim Internet-Check-in

Austrian Airlines nutzt als erste Fluggesellschaft die neue Upgrade-Funktion des Internet-Check-ins von Lufthansa Systems. Die Fluggesellschaft bietet ihren Passagieren schon während des Check-in-Vorgangs online die Möglichkeit, ein Upgrade in die Business Class zu kaufen. Das ermöglicht Austrian zusätzliche Erlöse in Zeiten dauerhaft niedriger Yields. Das Internet-Upgrade ist Teil der GroundSolutions Plattform, aus der Austrian bereits die Check-in-Lösungen für das Internet und für Mobilfunkgeräte einsetzt. Die Airline kann dabei die Verfügbarkeit und die Preisgestaltung des Angebots in Abhängigkeit von der Buchungslage individuell steuern.

Neue IT-Arbeitsplatzmodelle bei Lufthansa Konzerngesellschaften

Im Jahr 2009 hat Lufthansa Systems den Rollout der IT-Arbeitsplatzmodelle bei Lufthansa Passage und Lufthansa Cargo abgeschlossen. Insgesamt wurden 15.000 Arbeitsplätze an etwa 500 Standorten in aller Welt mit neuer Hardware und Software-Komponenten ausgestattet. Die Arbeitsplatzmodelle beider Konzerngesellschaften setzen auf die gleichen Strukturen und Prozesse. Gleichzeitig wurden die unternehmensspezifischen Bedürfnisse der einzelnen Konzerngesellschaften ebenso berücksichtigt wie regionale Unterschiede.

Kunden verschiedener Branchen schätzen IT-Know-how von Lufthansa Systems

Vattenfall Europe hat Lufthansa Systems 2009 erneut mit IT-Beratungsdienstleistungen beauftragt und einen neuen Rahmenvertrag abgeschlossen. Lufthansa Systems ist bereits seit 15 Jahren mit einer kontinuierlich wachsenden Anzahl von Projekten bei dem Energieversorger tätig. Auch die Hamburg Port Authority (HPA) hat die Zusammenarbeit mit Lufthansa Systems weiter ausgebaut. Der IT-Dienstleister wird die Infrastruktur, Verkehrs- und Transportabwicklungssysteme erneuern und an die veränderten Geschäftsprozesse im Schienengüterverkehr des Hamburger Hafens anpassen.

Im vergangenen Jahr setzten auch Kunden aus der Medienbranche auf Lösungen und das Know-how von Lufthansa Systems. Beim Zeitungsverlag Aachen hat das Unternehmen die Verlagslösung VI&VA und die Customer Relationship Management-Lösung Contact in Betrieb genommen. Auch bei der niedersächsischen Verlagsgruppe Madsack, einem langjährigen VI&VA-Kunden, ist Contact seit 2009 im Einsatz.

Die hohe Qualität und der wirtschaftliche Nutzen der IT-Lösungen haben auch 2009 zahlreiche Kunden überzeugt. Mit einer innovativen Produktpalette, die auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden zugeschnitten ist, bleibt Lufthansa Systems am Puls der Zeit.



Lufthansa Systems AG
Corporate Communications
Am Weiher 24
65451 Kelsterbach

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