

Bernd Voigt  
Markus Linke  
Herausgeber

# Der Erfolg eines Systemhauses

Zehn Jahre Lufthansa Systems

Mit 46 Abbildungen

Physica-Verlag  
Ein Unternehmen  
von Springer

---

# Inhalt

<b>I. Gründung, Erfahrungen und Kompetenzen eines Systemhauses .....</b>	1
Jürgen Weber Wandel ermöglicht Beständigkeit .....	3
Peter Franke Die Entwicklung von Lufthansa Systems als Geschäftsfeld des Aviation-Konzerns Lufthansa.....	9
Jürgen Ringbeck Die Gründung und Entwicklung von Lufthansa Systems aus externer Sicht .....	21
<b>II. Ein Systemhaus im Wandel.....</b>	33
Wolfgang F. W. Gohde Erfolg durch Segmentierung und Fokussierung.....	35
Thomas Endres Lufthansa Systems als interner IT-Dienstleister.....	43
Stefan Hansen Die Bedeutung des externen Marktes für den Unternehmenserfolg ....	53
Dirk John/Uta Thomsen Offshore als Wachstumsfaktor.....	65
Christoph Kneusels-Hinz Kundenbetreuung am Beispiel des Key-Account-Managements: Anforderungen an eine optimale Kundenbetreuung .....	83

Anselm Eggert Innovation oder: Wie kommt das Neue in die (Airline-)Welt? .....	99
<b>III. Management komplexer IT-Systeme .....</b>	<b>121</b>
Christoph Ganswindt Zehn Jahre erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Airline und Systemhaus .....	123
Andreas Dietrich Kritische Erfolgsfaktoren für Outsourcing-Projekte .....	133
Gero von Götz Komplexe Betriebsprozesse klassischer Passage Airlines oder: „Wie funktioniert eigentlich das Hirn einer Fluggesellschaft?“ .....	147
Reinhold Huber/Bernhardt Seiter FlyNet oder: Wie das Internet ins Flugzeug kam.....	159
Karlheinz Natt Management unseres Herzstücks: das Rechenzentrum .....	173
Andy Schweiger Flight Fidelity: Verkehrsflugzeuge von morgen und IT-Prozesse .....	187
<b>IV. Menschen bei Lufthansa Systems .....</b>	<b>203</b>
Barbara Kirchberg-Lennartz Anforderungen an das Human Resources Management bei Lufthansa Systems.....	205
Ulrich Schnizer Vom Kollegen zum Dienstleister.....	219
Heinz-Dieter Hansmann Bericht von einem, der nicht hinter der Zeit leben wollte .....	223
Ulrich Sporleder War Unruhe die treibende Kraft? .....	227

Heribert Wingenfeld	
Zehn Jahre Betriebsrat bei Lufthansa Systems .....	231
Anna Schäfer	
Laufbahnentwicklungen bei Lufthansa Systems aus der Sicht eines Ausbildungsbetriebes .....	235
Autorenverzeichnis .....	241