

Bernd Voigt
Markus Linke
Herausgeber

Der Erfolg eines Systemhauses

Zehn Jahre Lufthansa Systems

Mit 46 Abbildungen

Physica-Verlag
Ein Unternehmen
von Springer

Inhalt

I. Gründung, Erfahrungen und Kompetenzen eines Systemhauses	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
II. Ein Systemhaus im Wandel.....	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
---	----

III. Management komplexer IT-Systeme121

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
---	-----

IV. Menschen bei Lufthansa Systems203

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