



„Mit SAP NetWeaver Portal und SAP NetWeaver Application Server fördern wir die Digitalisierung von Prozessen, verbessern die Zusammenarbeit im Konzern und erhöhen die Geschwindigkeit und Qualität der internen Kommunikation.“

Ralf M. Bosch, Leiter Konzernportal, Lufthansa AG

## AUF EINEN BLICK

### Zusammenfassung

Der Lufthansa Aviation Konzern implementierte SAP NetWeaver Portal und SAP NetWeaver Application Server und realisierte damit ein Unternehmensportal, das rund 70.000 Mitarbeiter in aller Welt erreicht. Nach dem Produktivstart wurden die Effizienz-, Integrations- und Kommunikationspotenziale des Portals systematisch ausgebaut und weiter entwickelt. Die Grundlage für den Einsatz weiterer SAP NetWeaver-Komponenten wurde gelegt.

### Internetadresse

[www.lufthansa.com](http://www.lufthansa.com)

### Die wichtigsten Herausforderungen

- Die technische und organisatorische Transformation zu meistern
- Den Übergang von verschiedenen Intranets und Benutzeroberflächen auf ein konzernweit einheitliches Portal zu vollziehen, ohne die Arbeitsabläufe und die Akzeptanz durch die Mitarbeiter zu beeinträchtigen
- Allen Mitarbeitern der Lufthansa eine komfortable Portal-Performance zu gewährleisten

### Projektziele

- Eine Kommunikations-Plattform für den unternehmensweiten Austausch von Wissen und Information bereitstellen
- Effizienz und Geschwindigkeit von Geschäftsprozessen im Lufthansa-Konzern erhöhen
- Management von Web-Applikationen standardisieren

### Lösungen und Services

- SAP NetWeaver Portal
- SAP NetWeaver Application Server

### Entscheidung für SAP

- SAP NetWeaver ermöglicht die nahtlose Integration mit den SAP-R/3-Systemen der Lufthansa.
- Die Technologieplattform SAP NetWeaver und ihre Komponenten basieren auf offenen Industriestandards.
- Ein Projekt dieser Größenordnung, mit einer langfristigen strategischen Bedeutung für die Lufthansa, erfordert einen starken Lösungsanbieter und strategischen Partner mit den Ressourcen und Erfahrung, wie sie SAP besitzt.

### Highlights der Implementierung

- Produktivstart konnte in allen Geschäftsfeldern des weltweit tätigen Luftfahrtkonzerns nahezu synchron umgesetzt werden
- Optimale Nutzung des Konzernportals als internes Kommunikationsmedium, das aktuelle Konzernthemen schnell und mit großer Reichweite transportiert
- Verwirklichung zahlreicher Prozessinnovationen, die auf SAP NetWeaver Portal und SAP NetWeaver Application Server aufsetzen

### Hauptnutzen für den Kunden

- Höhere Reichweite der Kommunikation innerhalb des Konzerns
- Effizientere Prozessunterstützung
- Verbesserte Teamarbeit
- Verbessertes Wissensmanagement

### Implementierungspartner

- SAP Consulting\*
- Lufthansa Systems

### Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3

## LUFTHANSA AG

### SAP NetWeaver® verbessert Produktivität, interne Zusammenarbeit und Kommunikation

In seinem Kerngeschäftsfeld ist der Luftfahrtkonzern europäischer Spitzenreiter: 51,3 Millionen Passagiere flogen 2005 mit Lufthansa. Doch zum Erfolg des Aviation-Konzerns tragen auch die anderen Gesellschaften bei: Lufthansa Cargo, Lufthansa Technik, LSG Sky Chefs, Thomas Cook AG und Lufthansa Systems. Diese belegen in den Geschäftsfeldern Frachttransport, Maintenance, Repair and Overhaul, Airline Catering, Touristik und IT-Services ebenfalls Spitzenpositionen. Weltweit engagieren sich 91.000 Lufthansa-Seatens für diese fokussierte Arbeitsteilung und erwirtschafteten 2004 einen Konzernumsatz von insgesamt 17 Milliarden Euro.

Um die konzernweite Kommunikation und die Digitalisierung von Geschäftsprozessen zu unterstützen, hat man bereits 2001 die Implementierung eines Unternehmensportals beschlossen. Eine zentrale Plattform sollte Informationen, Anwendungen und Dienste bedarfsgerecht bündeln und bereitstellen. „Wir haben gesehen, mit welcher Dynamik externe Geschäftsprozesse digitalisiert werden. Ein einheitliches Portal sollte zum Motor werden, um die digitale Transformation auch intern umzusetzen und den Weg zu effizienteren Arbeits- und Kommunikationsprozessen zu ebnen“, erläutert Ralf Bosch, Leiter der Abteilung Konzernportal, die Ausgangssituation.

\* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

Damals gab es im Lufthansa-Konzern bereits eine Reihe verschiedener Intranets und Portale. „Diese waren in ihrem Design und in ihrer Struktur sehr unterschiedlich. Die Vielfalt musste konsolidiert werden, um ein Portal für alle zu schaffen“, berichtet Bosch. Zunächst vereinbarte man konzernweit verbindliche

**„Ein einheitliches Portal sollte zum Motor werden, um die digitale Transformation auch intern umzusetzen und den Weg zu effizienteren Arbeits- und Kommunikationsprozessen zu ebnen.“**

Ralf M. Bosch, Leiter Konzernportal, Lufthansa AG

Standards für das „Look and Feel“ des Portals sowie für die redaktionelle Bearbeitung und Freigabe der Portalinhalte. In einem weiteren Schritt vereinheitlichte man die vielfältige Web-Serverlandschaft zu einem einzigen Intranet. Dann aber kam der 11. September 2001, und das Portalprojekt wurde auf unbestimmte Zeit verschoben.

### **Entscheidung für Integrationsfähigkeit**

Im Sommer 2002 gab die Konzernleitung wieder grünes Licht und beschloss, die geplante zentrale Arbeits- und Kommunikationsplattform auf Basis der SAP NetWeaver®-Komponenten SAP NetWeaver Portal und SAP NetWeaver Application Server umzusetzen.

Lufthansa entschied sich für SAP NetWeaver, weil sich die Technologieplattform nahtlos mit den SAP®-R/3®-Systemen der Lufthansa integrieren lässt und den direkten Zugriff auf Informationen im ERP-System ermöglicht. Zudem basiert SAP NetWeaver Portal wie SAP NetWeaver Application Server auf offenen Industriestandards, so dass auch die Integrationsfähigkeit mit Nicht-SAP-Anwendungen gewährleistet ist.

Für SAP NetWeaver sprachen außerdem die Synergieeffekte zwischen den Komponenten. Denn SAP NetWeaver Application Server liefert eine leistungsstarke Entwicklungs- und Laufzeitumgebung für webbasierte Geschäftsanwendungen, die sich dann über SAP NetWeaver Portal abrufen lassen. Und schließlich setzte die Lufthansa auch deshalb auf SAP, weil der Lösungsanbieter über genügend Erfahrung und Ressourcen verfügt, um ein strategisches Projekt dieser Größenordnung erfolgreich umzusetzen.

### **Portalperformance für alle**

Im Herbst 2002 nahm das zentrale Projektteam in Frankfurt die Arbeit auf. Ihm gehörten Manager und IT-Fachleute der Konzernzentrale sowie von Lufthansa Systems an, dem künftigen Portalbetreiber. Auch alle übrigen Lufthansa-Geschäftsfelder waren vertreten. Komplettiert wurde das Team durch IT-Experten von SAP Consulting, die für die Implementierung von SAP NetWeaver Portal und SAP NetWeaver Application Server die technische Gesamtverantwortung trugen.

Zunächst galt es, die IT-Infrastruktur zu installieren. Eine zentrale Serverfarm wurde eingerichtet und für etwa 70.000 Mitarbeiter eine so genannte IT-Grundausstattung etabliert. Dazu zählten Komponenten für die sichere Authentifizierung und Security ebenso wie das Portal und ein Web-Content-Management-System. Zudem musste ein zentrales Corporate Directory erstellt und eine Schnittstelle zwischen dem Web-Content-Management-System und SAP NetWeaver Portal entwickelt werden.

Als besondere Herausforderung erwies sich, dass einige der weltweiten Lufthansa-Standorte und Stationen nur über sehr schmalbandige Netzanbindungen verfügten. Allen Mitarbeitern eine komfortable Portalperformance zu bieten, erforderte ein ganzes Bündel technischer Maßnahmen, die Lufthansa Systems und SAP Consulting in enger Zusammenarbeit umsetzten.

## **Sanfter Übergang**

Ein IT-Projekt, das nahezu die komplette Belegschaft eines Konzerns erreichen sollte, erforderte auch organisatorische und kommunikative Vorbereitungen. In Frankfurt wurde eine Betreiberorganisation aufgebaut, welche die strategische Ausrichtung, die zentrale Betriebsleitung sowie die Aufgaben Programm-, Solutions- und Architekturmanagement übernahm. In den verschiedenen Geschäftsfeldern ernannte man Ansprechpartner, die für die Steuerung dezentraler Projekte im Portalumfeld und die Kommunikation portalspezifischer Themen verantwortlich sind. Sie fungieren laut Bosch als „Sprachrohr von uns und zu uns“.

Zudem mussten die Mitarbeiter über den bevorstehenden Produktivstart von SAP NetWeaver Portal unterrichtet werden. Man plante den Big-Bang: Das Portal sollte für alle Mitarbeiter mit Zugang zu einem Rechnerarbeitsplatz gleichzeitig frei geschaltet werden. Es gab Meldungen in der Mitarbeiterzeitung und für einzelne Mitarbeitergruppen auch Informationsveranstaltungen.

„Wir haben bereits vorher für ein einheitliches ‚Look and Feel‘ gesorgt, so dass die Mitarbeiter einen hohen Wiedererkennungswert feststellten. Obwohl wir die Technologie grundlegend umgestellt haben, war der Wechsel vom klassischen Intranet zu SAP NetWeaver Portal für die Mitarbeiter ein sanfter Übergang“, erklärt Bosch.

## **Ein Erfolg für 70.000 Mitarbeiter**

Im Juli 2003 startete das weltweite Go-live von SAP NetWeaver Portal. Binnen Wochenfrist war das neue Konzernportal an allen Rechnerarbeitsplätzen der Lufthansa verfügbar. 70.000 Mitarbeiter in aller Welt konnten von nun an über sicheres Single Sign-on auf personalisierte und rollenspezifische Benutzeroberflächen zugreifen. Bosch ist mit der zügigen Implementierung zufrieden: „Die Zusammenarbeit mit SAP Consulting war sehr produktiv und konstruktiv. Auch in schwierigen Phasen, die ein Projekt dieser Größenordnung immer durchläuft, konnten wir auf die Kompetenz und Einsatzbereitschaft der SAP-Experten zählen.“

Anfangs lag der Schwerpunkt der Portalnutzung noch auf der Bereitstellung von Content. Doch Schritt für Schritt werden nun die Möglichkeiten erschlossen, die Arbeitsabläufe und die Kommunikation effizienter zu gestalten. „Mit der Einführung von SAP NetWeaver Portal haben wir einen Evolutionsprozess angestoßen, der die Digitalisierung von Prozessen fördert, die Zusammenarbeit im Konzern weiter verbessert und die Geschwindigkeit und Qualität der internen Kommunikation erhöht. Dies führt zu positiven Effekten für unsere Produktivität“, fasst Bosch zusammen.

## **Medium für Prozessinnovation**

Besonders deutlich zeigen sich die Innovationspotenziale im Personalwesen. Über SAP NetWeaver Portal haben die Mitarbeiter direkten Zugriff auf Employee Self-Services. Damit können Sie zum Beispiel persönliche Daten einsehen und aktualisieren, Arbeitszeiten erfassen sowie Dienstreisen buchen und abrechnen sowie sich auf interne Stellenausschreibungen bewerben. Das Resultat: straffere Abläufe, reduzierte Kosten.

Eine elektronische Plattform für das Vorschlagswesen hat als Teil des Portals einen „Papierprozess“ abgelöst, während ein Betriebsrentenrechner auf mehrere Backendsysteme zugreift, um den Mitarbeitern wichtige Informationen optimal zugänglich zu

**„Die Zusammenarbeit mit SAP Consulting war sehr produktiv und konstruktiv. Auch in schwierigen Phasen, die ein strategisches Projekt dieser Größenordnung immer durchläuft, konnten wir auf die Kompetenz und Einsatzbereitschaft der SAP-Experten zählen.“**

Ralf M. Bosch, Leiter Konzernportal, Lufthansa AG

machen. Das sorgt für eine hohe Akzeptanz des Portals bei den Lufthanseaten, ebenso wie ein System zum einfachen Buchen von dienstlichen und privaten Reisen. In erster Linie aber profitiert von den Portalanwendungen die tägliche Arbeit, so auch bei der Integration mit dem Telefonsystem: Auf dem Bildschirm ist die Liste der eingegangenen Anrufe zu sehen, hier werden Abwesenheitsansagen aktiviert und Nachrichten abgerufen.

**SAP Systems  
Integration AG**

St. Petersburger Straße 9  
D-01069 Dresden  
T +49/3 51/48 11-0  
F +49/3 51/48 11-303

[www.sap-si.de](http://www.sap-si.de)

**SAP Deutschland  
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a  
69190 Walldorf  
T 08 00/5 34 34 24\*  
F 08 00/5 34 34 20\*

\* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24\*\*

F +49/18 05/34 34 20\*\*

\*\* gebührenpflichtig

E [info.germany@sap.com](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de](http://www.sap.de)

Kostenloser Online Newsletter

[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

### Gesamtnutzen als Bild aus vielen Bausteinen

Die Geschäftsfelder setzen dazu noch ihre eigenen Akzente. Lufthansa Technik etwa ist Vorreiter im Dokumentenmanagement, weil hier umfangreiche technische Datenblätter gepflegt werden müssen. Bei Lufthansa Cargo wurde im Portal eine Tauschbörse für IT-Equipment implementiert. Lufthansa Systems führte ein Wissensmanagement-System ein, um wertvolle Projektressourcen optimal zuzuordnen. Das Finanzressort konnte über einen elektronischen Workflow die Bearbeitung von Rechnungen beschleunigen. „Diese Vielfalt ist gewollt. Mit dem Portal wollen wir Innovationen und Mehrfachnutzung fördern. Wenn die Geschäftsfelder voneinander lernen, profitiert auch der Konzern“, betont Bosch.

So bietet das Konzernportal den Lufthansa-Bereichen ein wachsendes Baukastensystem von Möglichkeiten, die einzeln genutzt werden können und zugleich wie Legosteine nahtlos zusammensetzen und aufeinander aufbauen. Collaboration Rooms vereinfachen die Zusammenarbeit von weltweit verteilten Teams, personalisierte digitale Arbeitsplätze machen die Nutzung elektronischer Ressourcen leicht und effizient. Damit verbinden kann man Reporting- und Newsfunktionen ebenso wie Prozessunterstützung oder Trainingsmodule. Denn auch als E-Learning-Plattform für den Lufthansa-Konzern hat das Portal seine Stärken bewiesen. Jüngste Ergänzung ist ein Extranet-Modul, das auch in der Zusammenarbeit mit externen Kunden, Partnern und Lieferanten neue Potenziale erschließt.

### Kommunikation im Konzern mit Tempo und Reichweite

Ein weiterer Vorteil des Portals: die gesteigerte Effizienz der internen Kommunikation mit hoher Reichweite für digitalisierte Prozesse. So konnte die Lufthansa nach dem Seebeben vor Sumatra mittels einer Portalanwendung schnell eine konzernweite

Spendenaktion umsetzen. Die Eigenentwicklung, war innerhalb einer Woche weltweit verfügbar und ermöglichte den Mitarbeitern, Arbeitsstunden und Geld zu spenden.

Auch Mitarbeiter, deren Arbeitsplatz nicht mit einem Rechner ausgestattet ist, werden künftig erreichbar sein. Für sie hat Lufthansa Systems den sogenannten eBase-Kiosk-PC entwickelt, der in zentralen Räumen aufgestellt wird. Seit Oktober 2005 können die Terminals von den Lufthansa-Standorten und Stationen geordert werden. 2006 soll die Reichweite um eine weitere Stufe wachsen: Mit eBase@home soll den Mitarbeitern eine Möglichkeit geboten werden, auch von zu Hause aus auf das Konzernportal sicher zuzugreifen, um zum Beispiel gemeinsam mit ihrer Familie Urlaubsflüge planen zu können.

### Produktives Zusammenspiel

Derzeit bewertet Lufthansa die Implementierung einer weiteren SAP NetWeaver-Komponente: SAP NetWeaver Business Intelligence soll im Zusammenspiel mit SAP NetWeaver Portal und SAP NetWeaver Application Server den straffen Zugriff auf Analysen und Auswertungen ermöglichen. Dabei lassen sich mit Hilfe der J2EE-Entwicklungs- und Laufzeitumgebung, die SAP NetWeaver Application Server bereitstellt, maßgeschneiderte analytische Anwendungen schnell realisieren und organisationsübergreifend ausführen.

Die Resultate dieser Analysen und Auswertungen gelangen über SAP NetWeaver Portal auf die personalisierten Benutzeroberflächen der Anwender. Diese nutzen sie dann beispielsweise für Management-Entscheidungen oder zur Steuerung operativer Geschäftsabläufe. Lufthansa Technik hat die Implementierung von SAP NetWeaver Business Intelligence bereits pilotiert. Kein Zweifel: Bei Lufthansa ist die digitale Transformation der Arbeitswelt in vollem Gange.