



**Fliegen beginnt am Boden -
Mit eFly Services unabhängig und flexibel reisen**

**Dr. Jan-Wilhelm Breithaupt
Director Global Passenger Process**

Fliegen beginnt am Boden
Dr. Jan-Wilhelm Breithaupt
Seite 1, Februar 2009

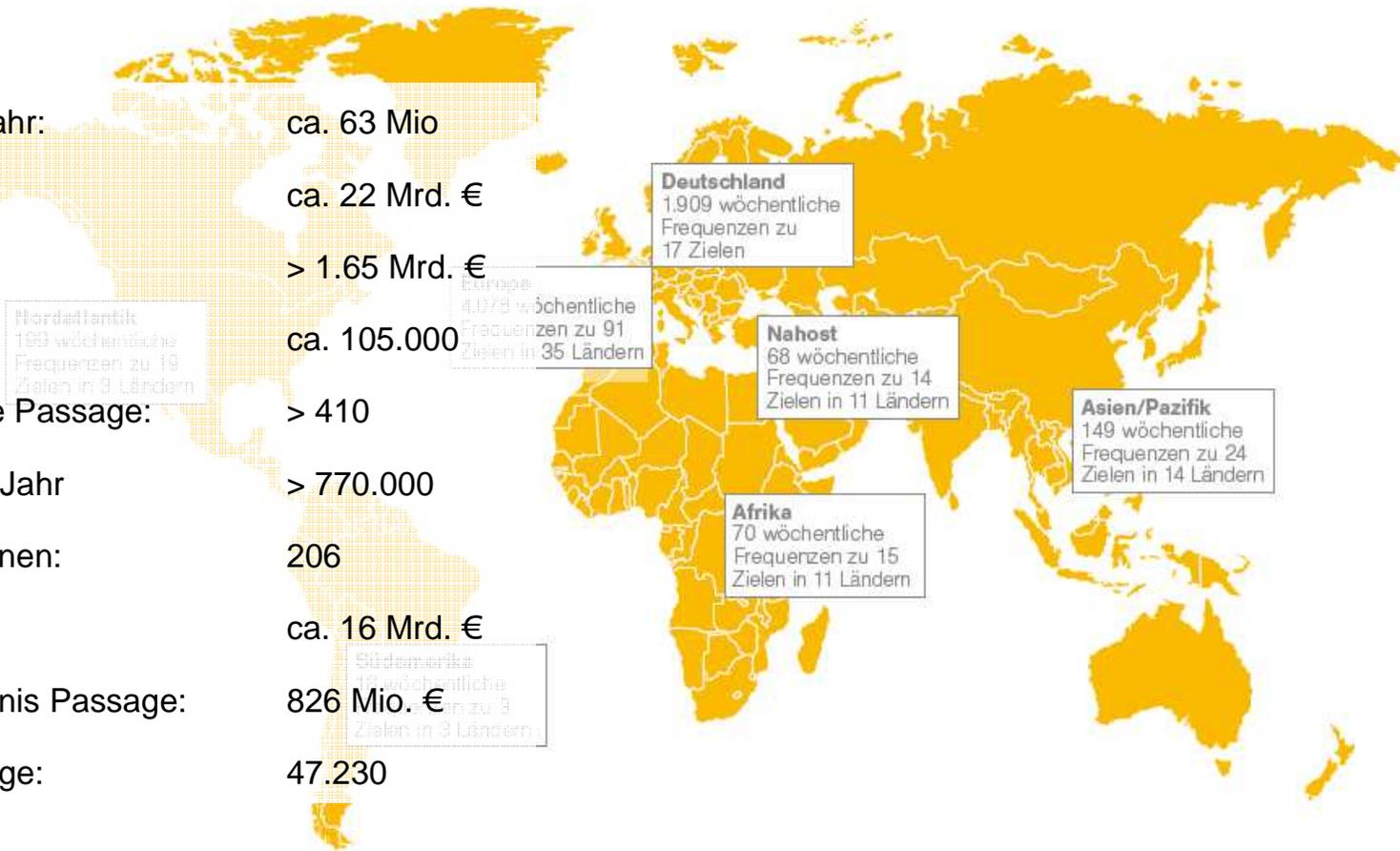
There's no better way to fly.



A STAR ALLIANCE MEMBER 

Lufthansa Passage - Ein Netzwerk, das die ganze Welt umspannt

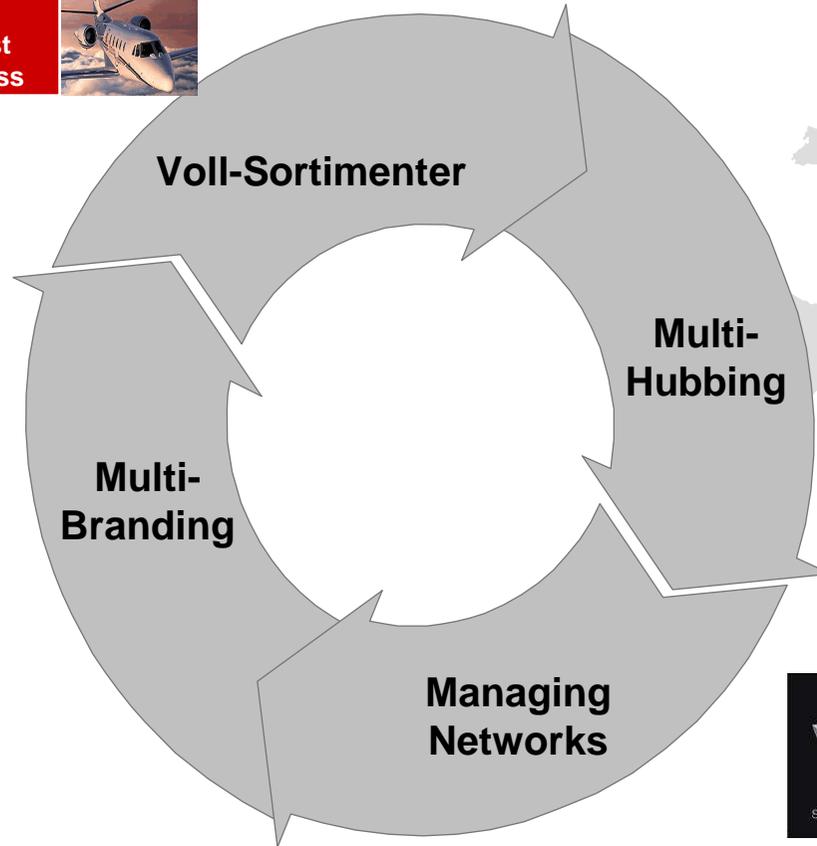
- Passagiere pro Jahr: ca. 63 Mio
- Umsatz Konzern: ca. 22 Mrd. €
- Konzernergebnis: > 1.65 Mrd. €
- Mitarbeiter: ca. 105.000
- Anzahl Flugzeuge Passage: > 410
- Anzahl Flüge pro Jahr: > 770.000
- Anzahl Destinationen: 206
- Umsatz Passage: ca. 16 Mrd. €
- Operatives Ergebnis Passage: 826 Mio. €
- Mitarbeiter Passage: 47.230



Fliegen beginnt am Boden
 Dr. Jan-Wilhelm Breithaupt
 Seite 2, Februar 2009

There's no better way to fly.  **Lufthansa**
 A STAR ALLIANCE MEMBER 

Vier Elemente determinieren die Strategie von Lufthansa



Star Alliance Netzwerk mit über 840 Destinationen in 155 Ländern

Fliegen beginnt am Boden
 Dr. Jan-Wilhelm Breithaupt
 Seite 3, Februar 2009

There's no better way to fly.  **Lufthansa**

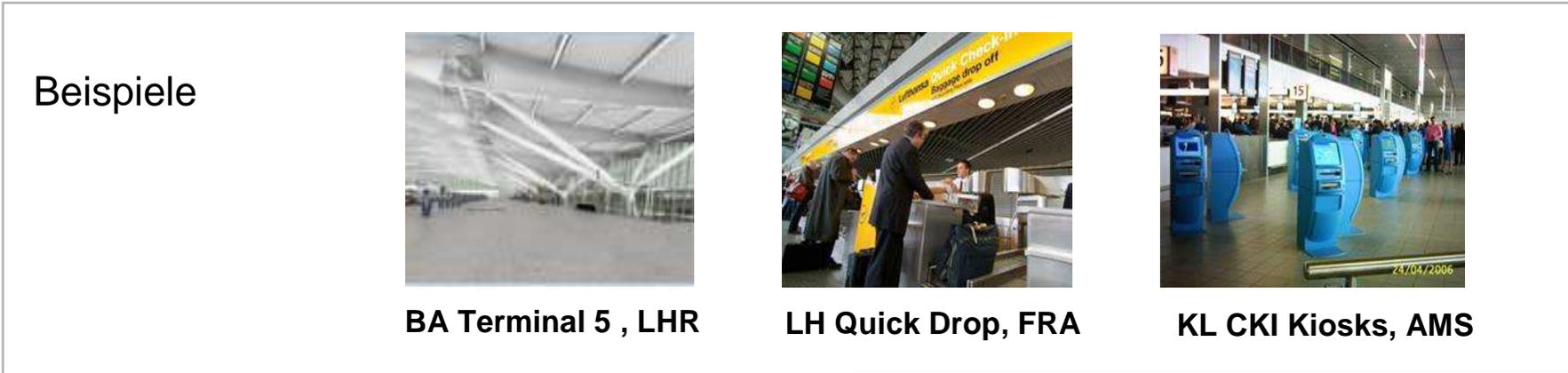
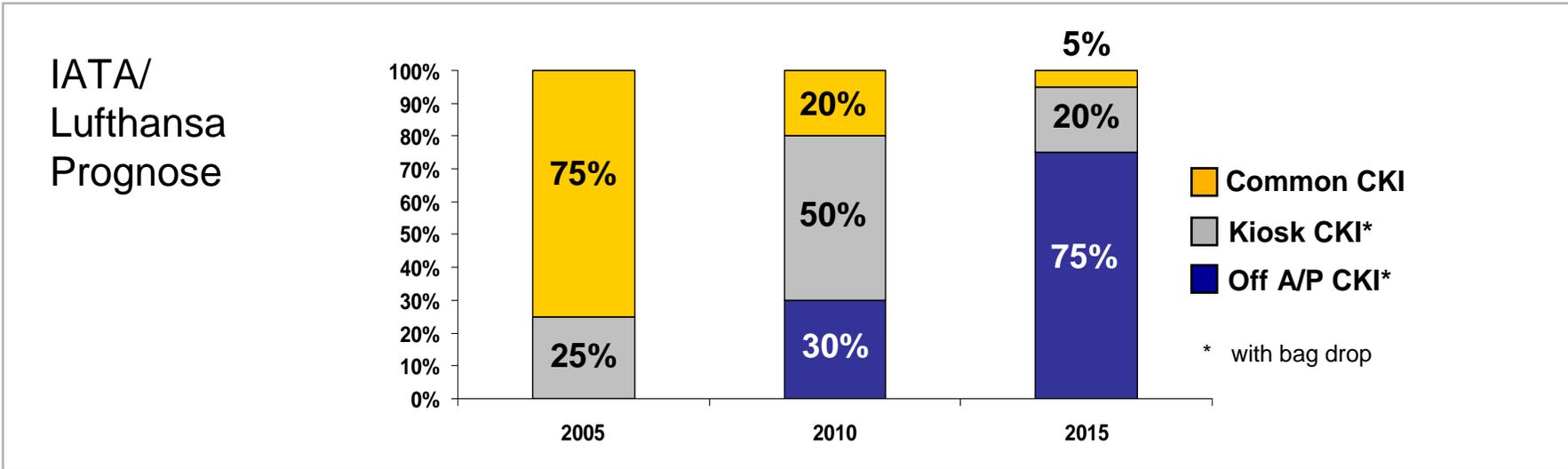
A STAR ALLIANCE MEMBER 

Basis für die Weiterentwicklung des LH-Bodenprodukts ist die einvernehmlich definierte Produktphilosophie für die Serviceklassen

BODENPHILOSOPHIE	First Class	Business Class	Economy Class
LH-Gesamt-Produktphilosophie	„Just as I like it“	„I feel special“	„This is simple and reliable“
Leitlinien Produktstrategie Boden	Personal Touch and Exclusivity	Fast Lanes and Comfort	Automate and keep it simple
... umzusetzen durch	Unaufdringlicher Luxus Erlesenes Design in luxuriöser Umgebung (FCT) Individuelle, persönliche Rundum-Betreuung Höchster Grad an Wahlmöglichkeiten Konsistentes Angebot	Fokus auf Beschleunigung und Priority-Behandlung (fast lanes) Angenehmer Komfort (Lounges) Flexibilität Persönlicher Service Mittlerer Grad an Wahlmöglichkeiten Konsistentes Angebot	Standardisierte u. automatisierte Produkte & Prozesse Unkompliziert und einfach Freundliches Basisprodukt Geringster Grad an Wahlmöglichkeiten Konsistentes Angebot
	Differenzierung → Produktinvest		Automatisierung → Prozessinvest



Self Service beim Check-In ist DER Megatrend in der Airline Industrie



Lufthansa investiert in neue Self Service Angebote am Flughafen

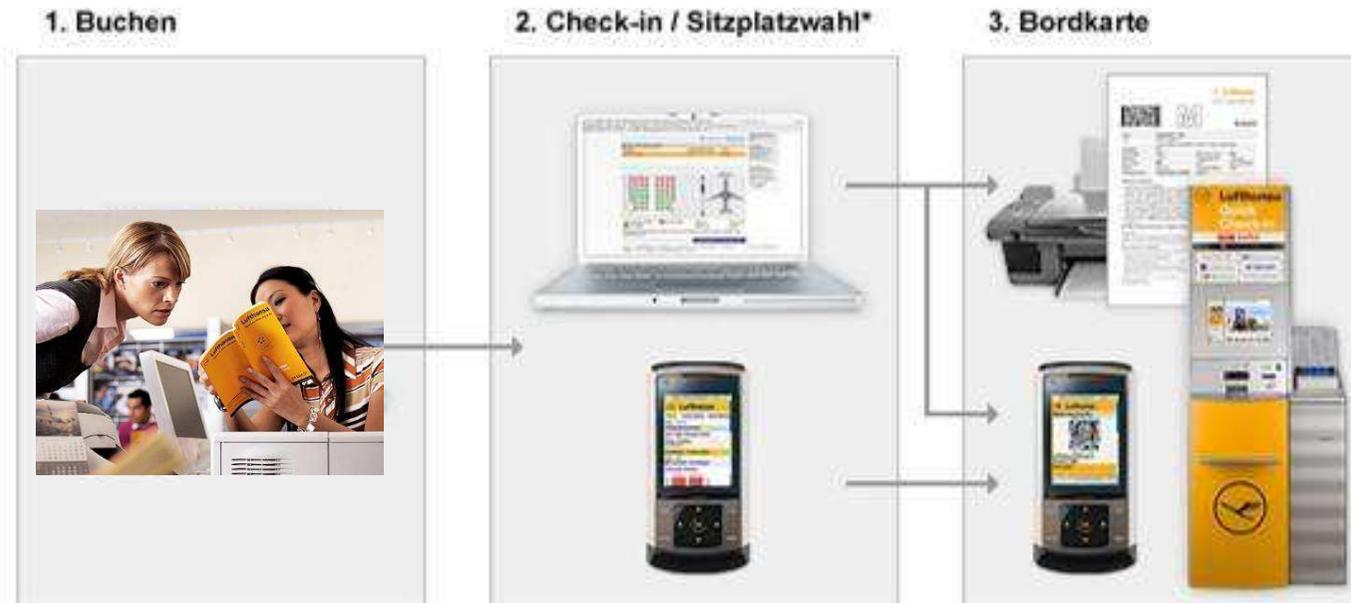
- **Neue CKI-Kiosk Hardware (ab Feb. 09)**
- Wartungsarmer Thermodrucker
- Scanner zur Erfassung von 2D-Barcode-Daten und Ausweis-/Pass-Dokumenten
- Identifikation von Kredit-/CC-Karten durch moderne RFID-Technologie
- Quick-Move-System für flex. Verfahrbarkeit
- Hohe Akzeptanzwerte in Kunden-Audit

- **Neue Software-Plattform**
- Gemeinsame SW-Plattform für Kiosk- und Online Check-in (Gleiches 'Look & Feel')
- Intuitive Benutzerführung

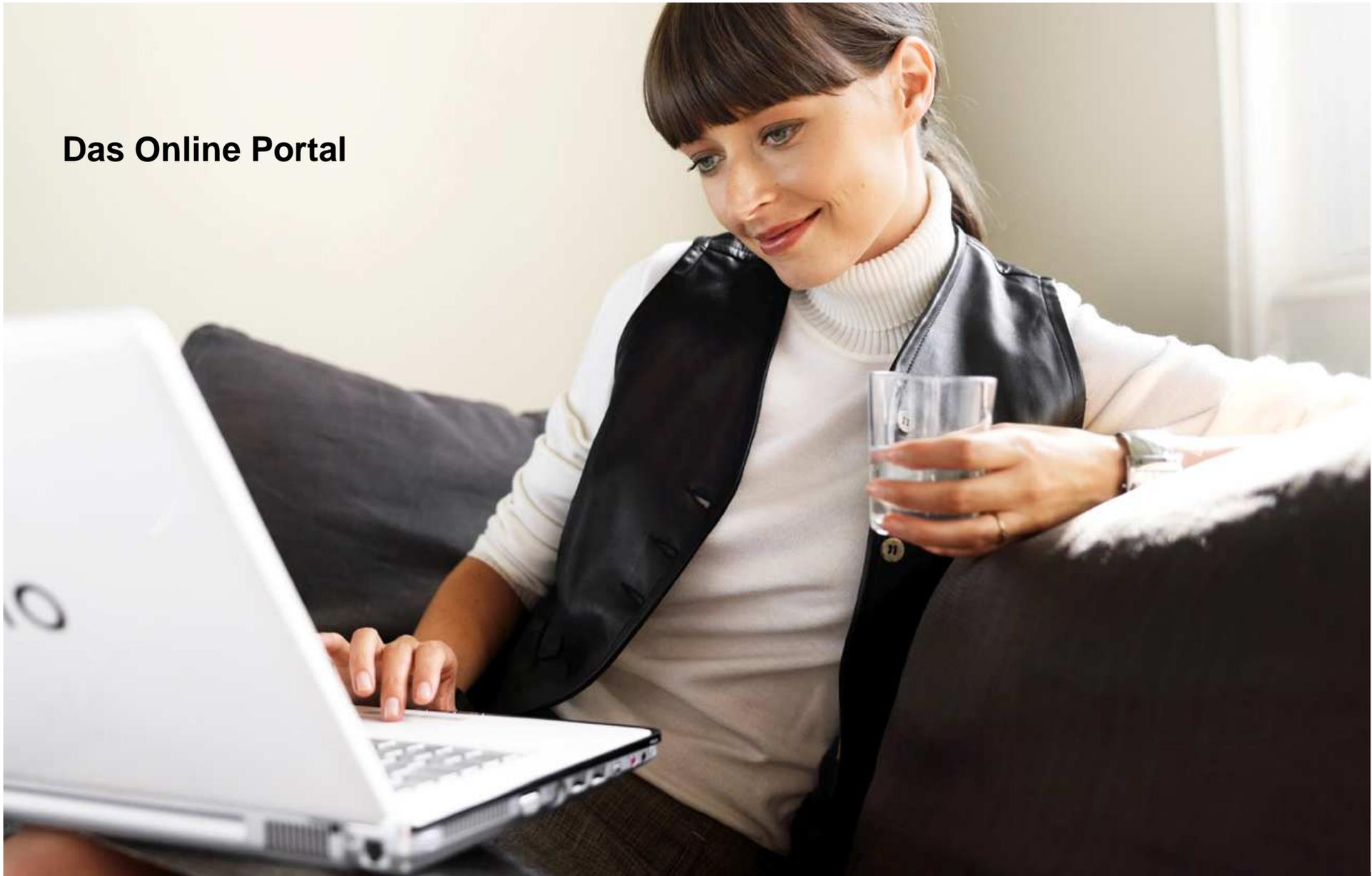


Bündelung der Online und Mobile Services unter eFly Services

- Zusammenfassung der Online Services und Mobilen Services als „Lufthansa eFly Services“
- Reisende haben über das Endgerät ihrer Wahl Zugriff auf komfortable Funktionalitäten wie Check-in oder Fluginformationen
- Zeitgewinn und Mobilität bei der Reisevorbereitung und unterwegs



Das Online Portal



Fliegen beginnt am Boden
Dr. Jan-Wilhelm Breithaupt
Seite 8, Februar 2009

There's no better way to fly.



Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Online Portal

Reisende finden folgende Funktionen im Online Portal:

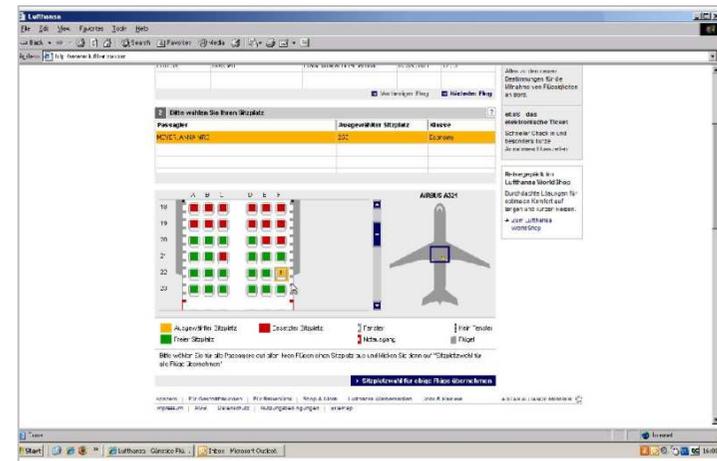
- Aktueller Status der Flüge
- Lufthansa Flugplan
- Informationen zu den Lufthansa Lounges
- Bordservices
- Online Check-in

... und vieles mehr



Online Check-in

- Von zu Hause oder im Büro online einchecken
- Für alle Strecken weltweit
- Bereits 23 Stunden vor Abflug möglich
- Aussuchen des Sitzplatzes anhand eines interaktiven Sitzplans
- Erfassung der APIS-Daten möglich für für Reisen in die USA, nach Kanada, Mexiko, Südamerika und zu einigen Zielen im Nahen Osten und in Afrika



Online Bordkarte

Zum Abschluss des Check-in Vorgangs haben die Reisenden folgende Möglichkeiten:

- **Online Bordkarte***: Ausdruck der Bordkarte am eigenen PC zu Hause oder im Büro
- **Mobile Bordkarte****: Senden der Bordkarte auf das Mobiltelefon
- **Check-in Automat**: Ausdruck der Bordkarte am Flughafen

- mit der Online Bordkarte und der Mobilen Bordkarte kann sich der Reisende direkt zum Gate begeben
- Reisende mit Gepäck können dieses auf dem Weg zur Sicherheitskontrolle an den Gepäckannahmeschaltern abgeben

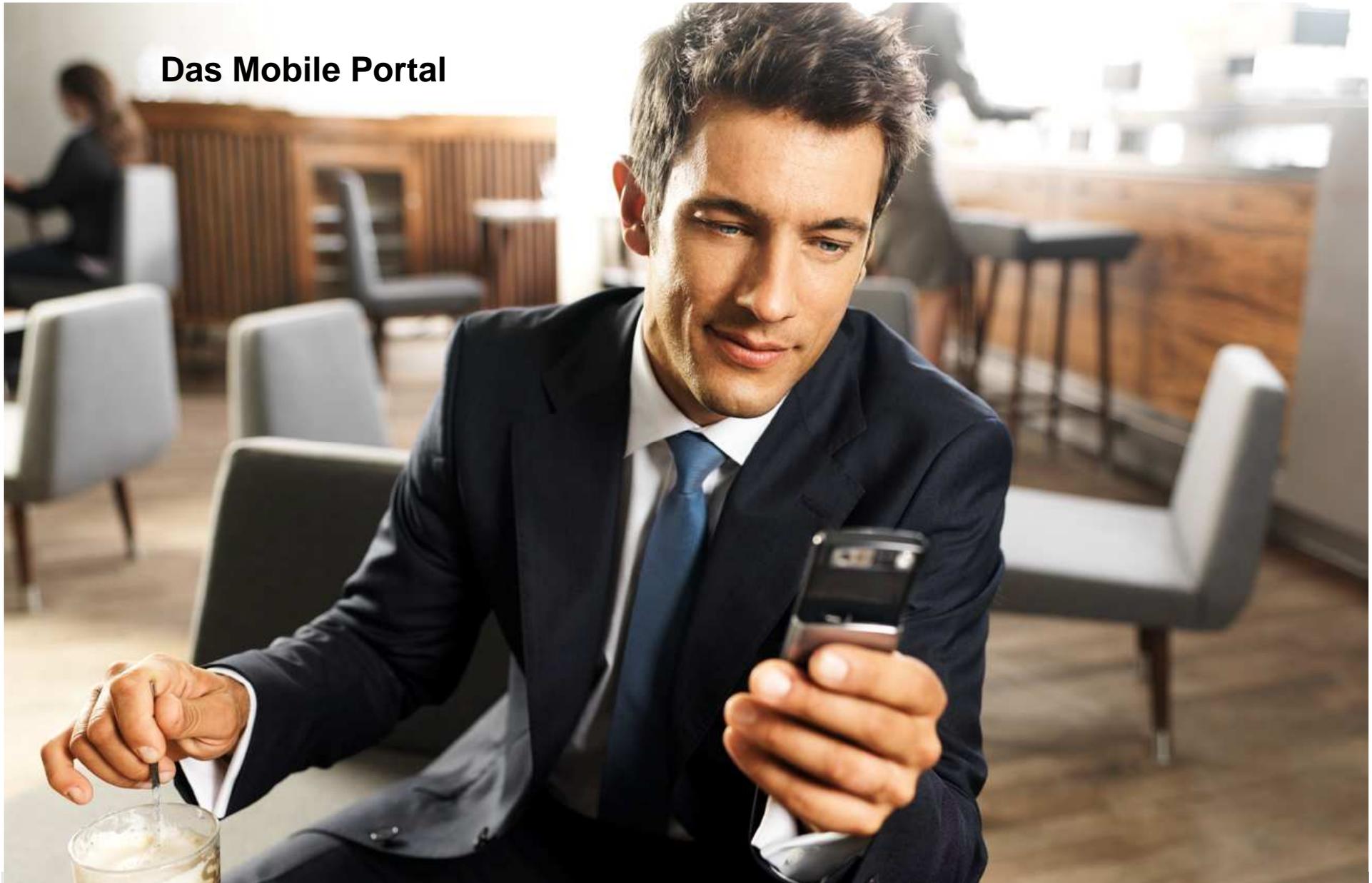


* für Flüge innerhalb Deutschlands sowie für nahezu alle Flüge weltweit (aktueller Stand im Internet)

** für Flüge innerhalb Deutschlands sowie von Deutschland nach Europa sowie von über 20 europäischen Stationen nach Deutschland , (aktueller Stand im Internet)



Das Mobile Portal



Fliegen beginnt am Boden
Dr. Jan-Wilhelm Breithaupt
Seite 12, Februar 2009

There's no better way to fly.



Lufthansa

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Mobiles Portal

Kunden finden folgende Funktionen im Mobilen Portal

- Informationen zu Ankunfts- und Abflugzeiten
- Informationen zum eigenen Flug (auch Gatewechsel oder Verspätungen)
- Den aktuellen Flugplan
- Den Mobilen Check-in
- Miles & More Meilenstand abrufen und vieles mehr



Mobile Check-in

- Check-in mobil von unterwegs
- Für Flüge innerhalb Deutschlands sowie von Deutschland aus nach Europa (aktuelle Liste der Strecken im Internet)
- Bereits 23 Stunden vor Abflug möglich
- Aussuchen des Sitzplatzes anhand des interaktiven Sitzplans
- Voraussetzung: internetfähiges Mobiltelefon
- Keine vorherige Registrierung notwendig

Zum Abschluss des Check-in Vorgangs hat der Reisende folgende Möglichkeiten:

- **Mobile Bordkarte:** per SMS-Link oder E-Mail auf das Mobiltelefon
- **Check-in Automat:** Ausdruck der Bordkarte am Flughafen



Mobile Bordkarte

- Abruf der Bordkarte über SMS-Link oder E-Mail
- Die Mobile Bordkarte besteht aus zwei Komponenten:
 - Mobile Barcode (2-D Barcode), optimiert für das jeweilige Mobiltelefon
 - Flugrelevante Informationen (z.B. Gate, Einsteigezeit, Sitzplatz)
- Mit der Mobilen Bordkarte können sich die Reisenden direkt zum Gate begeben
- Reisende mit Gepäck können dieses auf dem Weg zur Sicherheitskontrolle an den Gepäckannahmeschaltern abgeben
- Passenger Receipt bis 30 Tage nach Reisebeginn im Internet unter Info & Service, Passenger Receipt abrufbar
- Beim Einsteigevorgang z.B. am Lufthansa Quick Boarding Drehkreuz muss die Hintergrundbeleuchtung des Telefons eingeschaltet sein



Mobile Bordkarte über den SMS Check-in

- Miles & More HON Circle Member, Senatoren und Frequent Traveller, die den SMS-Check-in nutzen, erhalten ihre Mobile Bordkarte über diesen Service



Prozess der Mobilen Bordkarte



Fliegen beginnt am Boden
 Dr. Jan-Wilhelm Breithaupt
 Seite 17, Februar 2009

Vorteile der eFly Services auf einen Blick

Online Services



- Für nahezu alle Strecken weltweit
- Von Zu Hause oder im Büro einchecken mit interaktiver Sitzplatzwahl
- Zeitersparnis am Flughafen
- Bequemes Ausdrucken zu Hause oder im Büro

Mobile Services



- Mobiles einchecken mit interaktiver Sitzplatzwahl
- Zeitersparnis am Flughafen
- Bordkarte auf Mobiltelefon für alle Strecken innerhalb Deutschlands und nach Europa





Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit