



**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

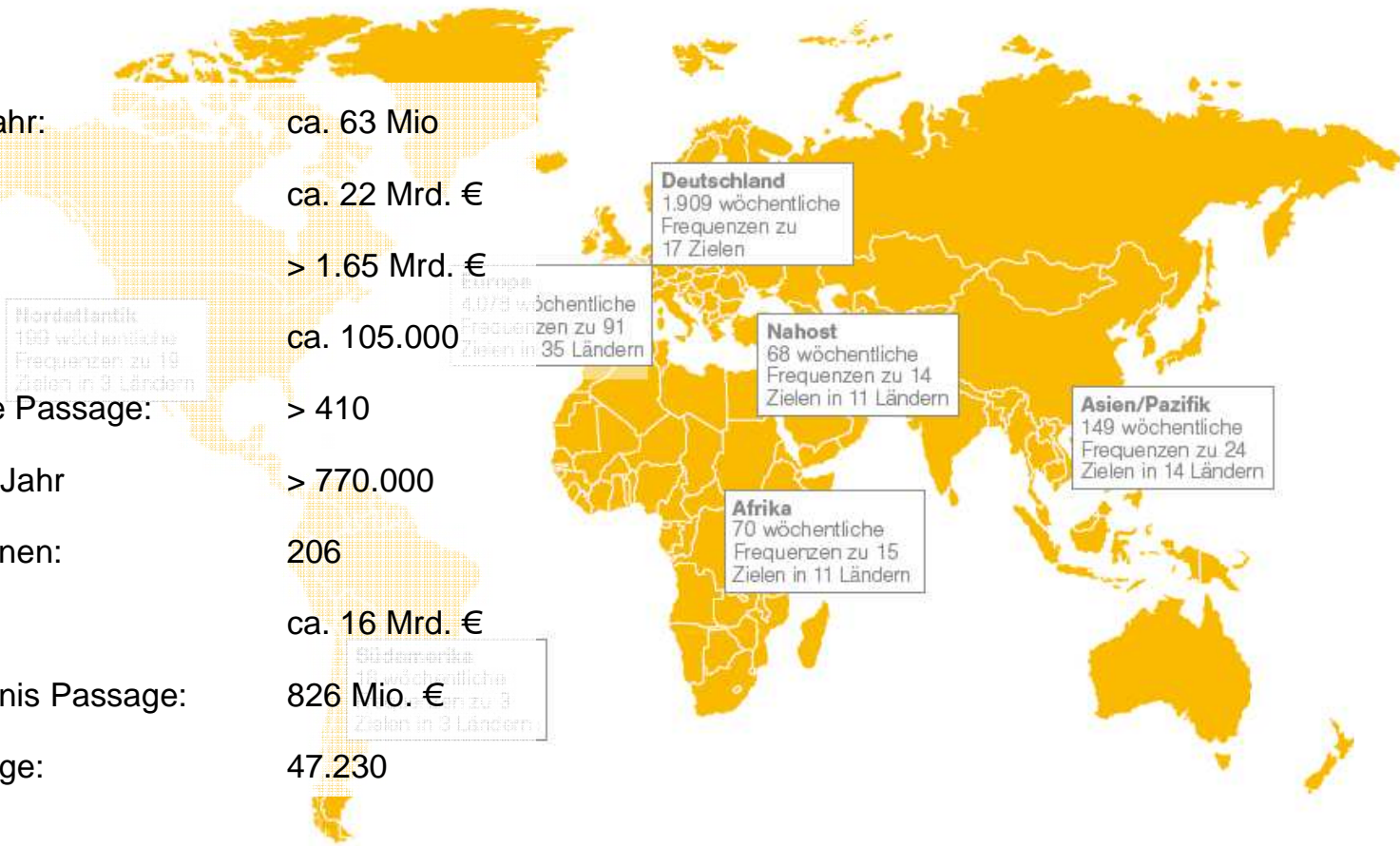
**There's no better way to fly.**



A STAR ALLIANCE MEMBER 

# Lufthansa Passage - Ein Netzwerk, das die ganze Welt umspannt

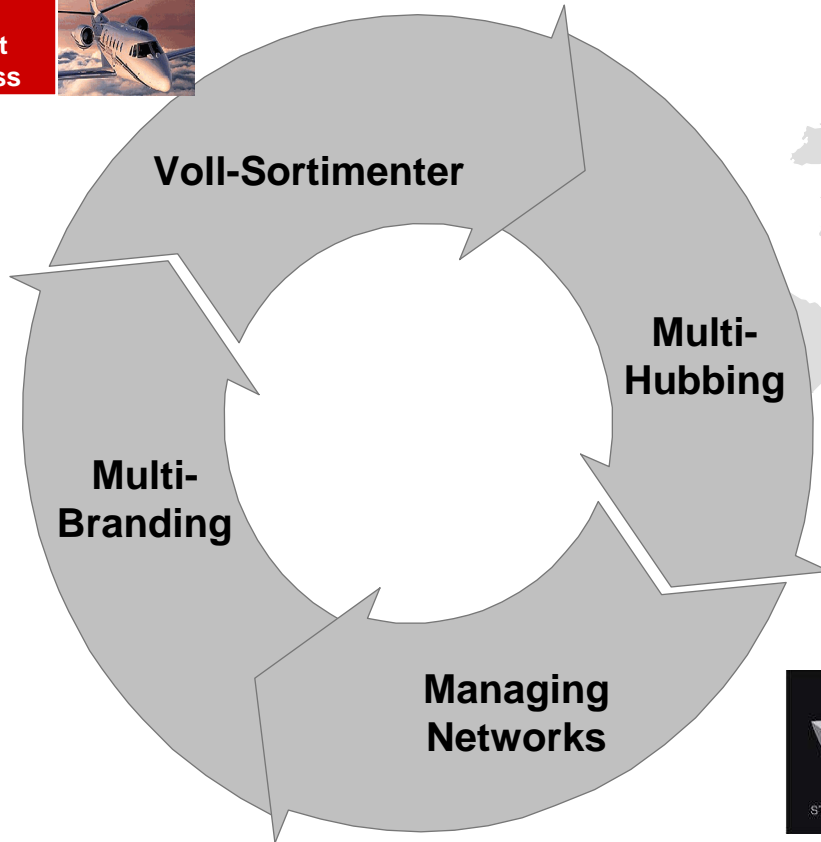
- Passagiere pro Jahr: ca. 63 Mio
- Umsatz Konzern: ca. 22 Mrd. €
- Konzernergebnis: > 1.65 Mrd. €
- Mitarbeiter: ca. 105.000
- Anzahl Flugzeuge Passage: > 410
- Anzahl Flüge pro Jahr: > 770.000
- Anzahl Destinationen: 206
- Umsatz Passage: ca. 16 Mrd. €
- Operatives Ergebnis Passage: 826 Mio. €
- Mitarbeiter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

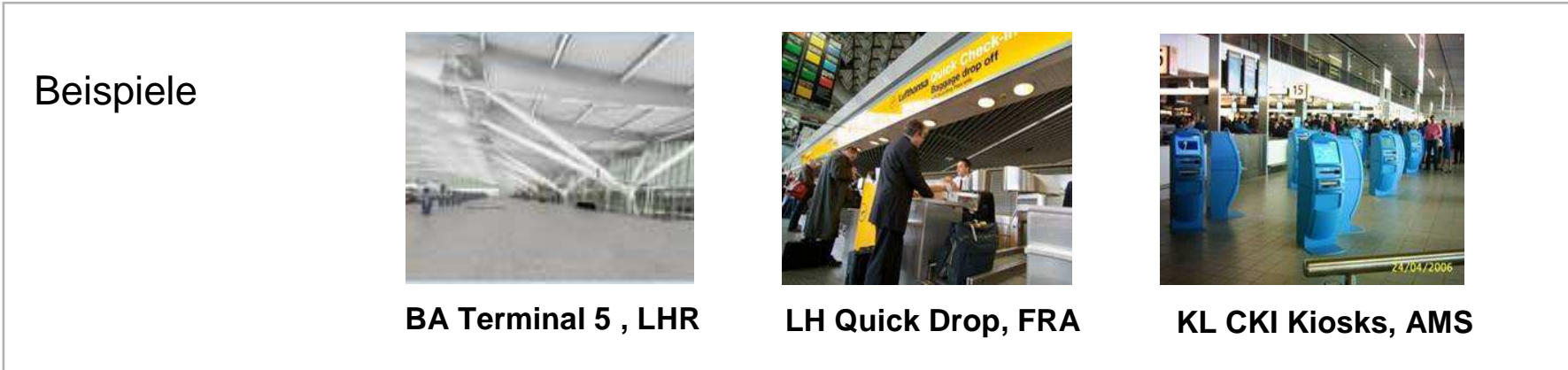
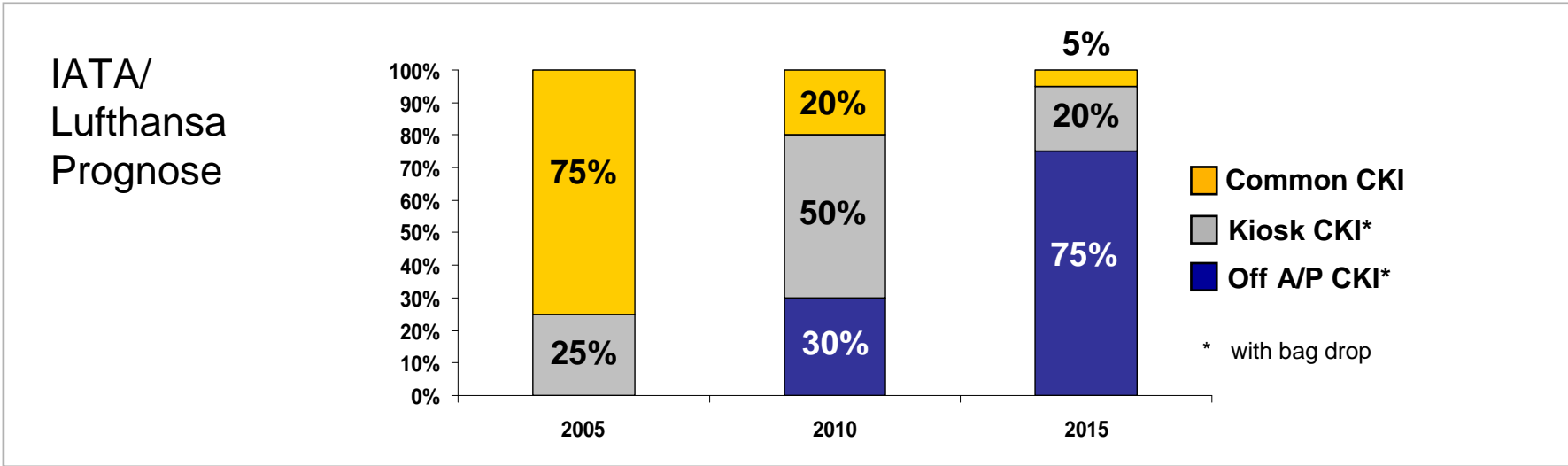
There's no better way to fly. **Lufthansa**  
 A STAR ALLIANCE MEMBER

# 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	<b>Personal Touch and Exclusivity</b>	<b>Fast Lanes and Comfort</b>	<b>Automate and keep it simple</b>
... 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



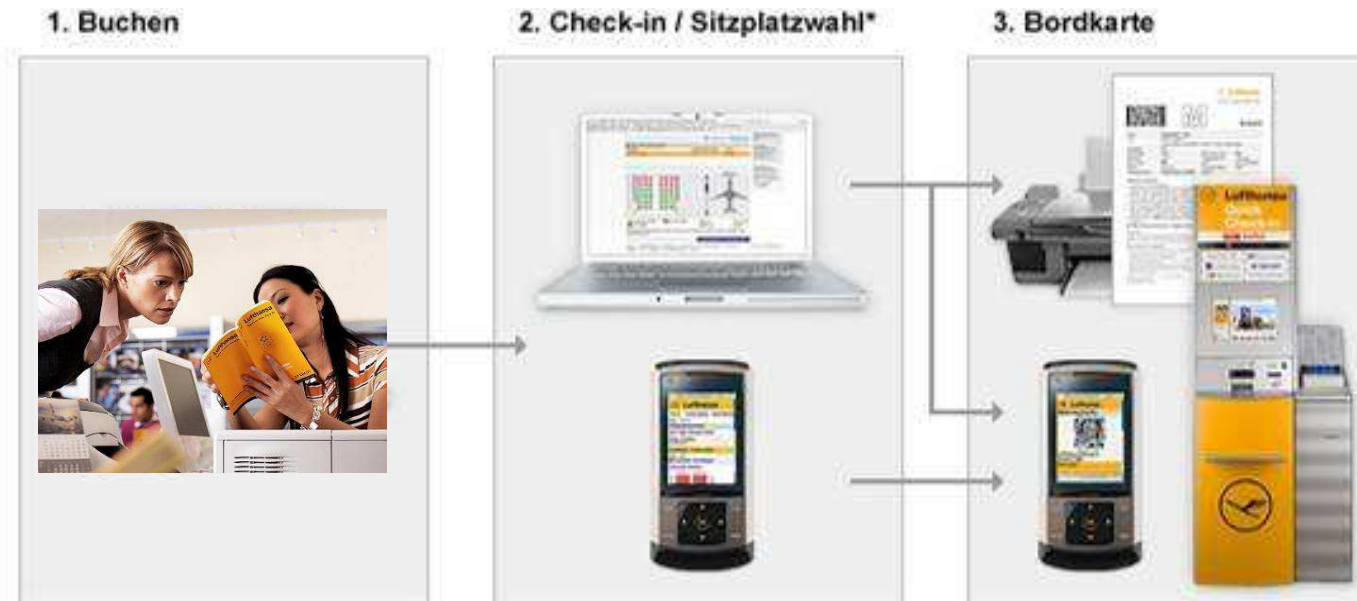
## Lufthansa investiert in neue Self Service Angebote am Flughafen

- **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

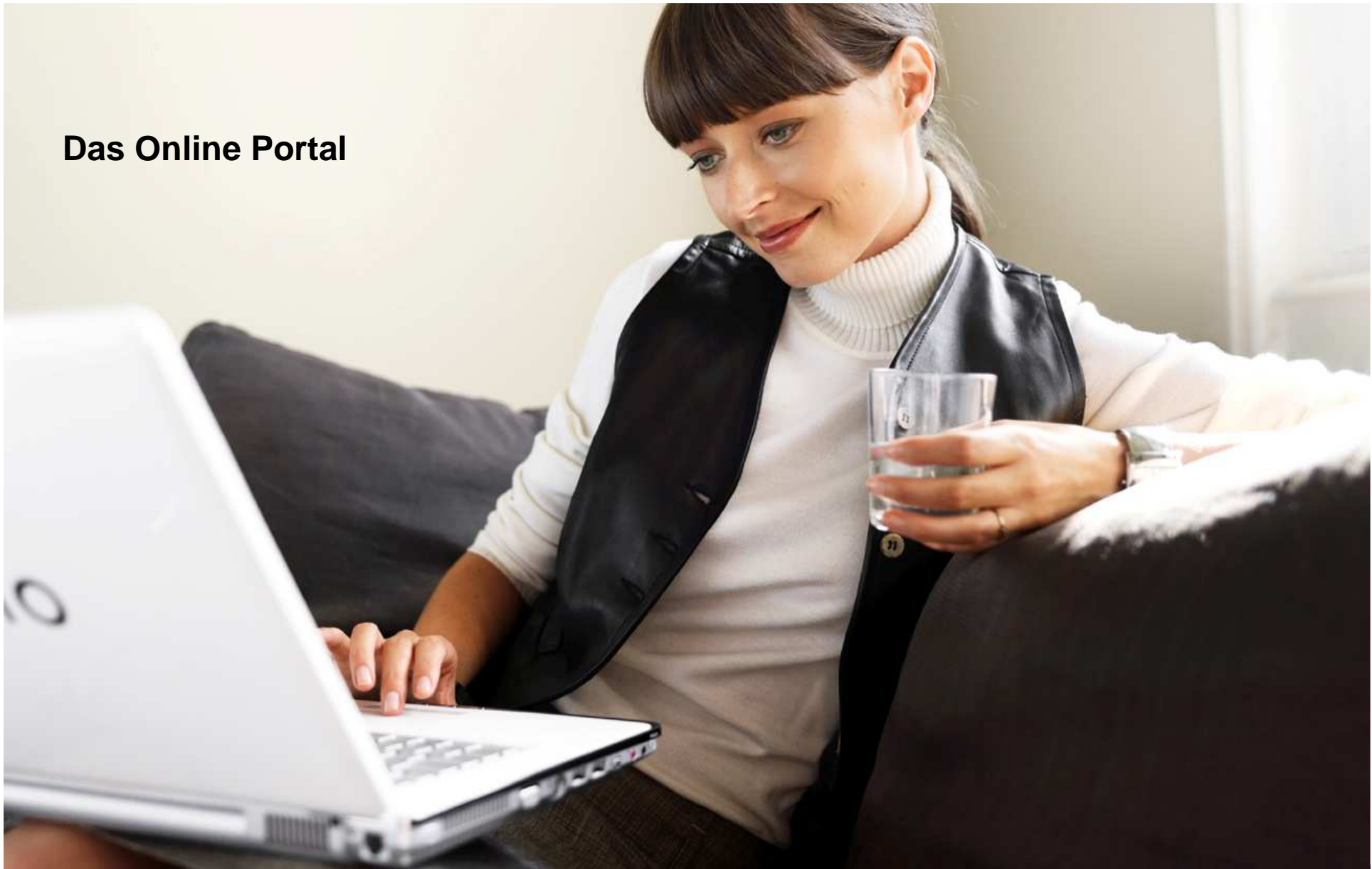


# Bündelung der Online und Mobile Services unter eFly Services

- 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:

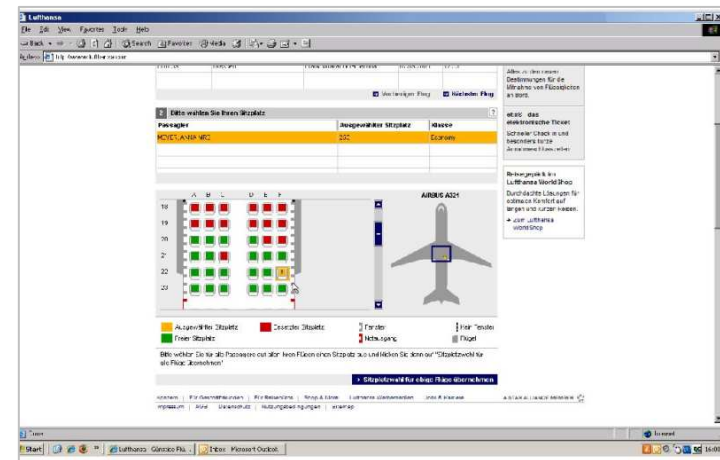
- Aktueller Status der Flüge
- Lufthansa Flugplan
- Informationen zu den Lufthansa Lounges
- Bordservices
- Online Check-in

... 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



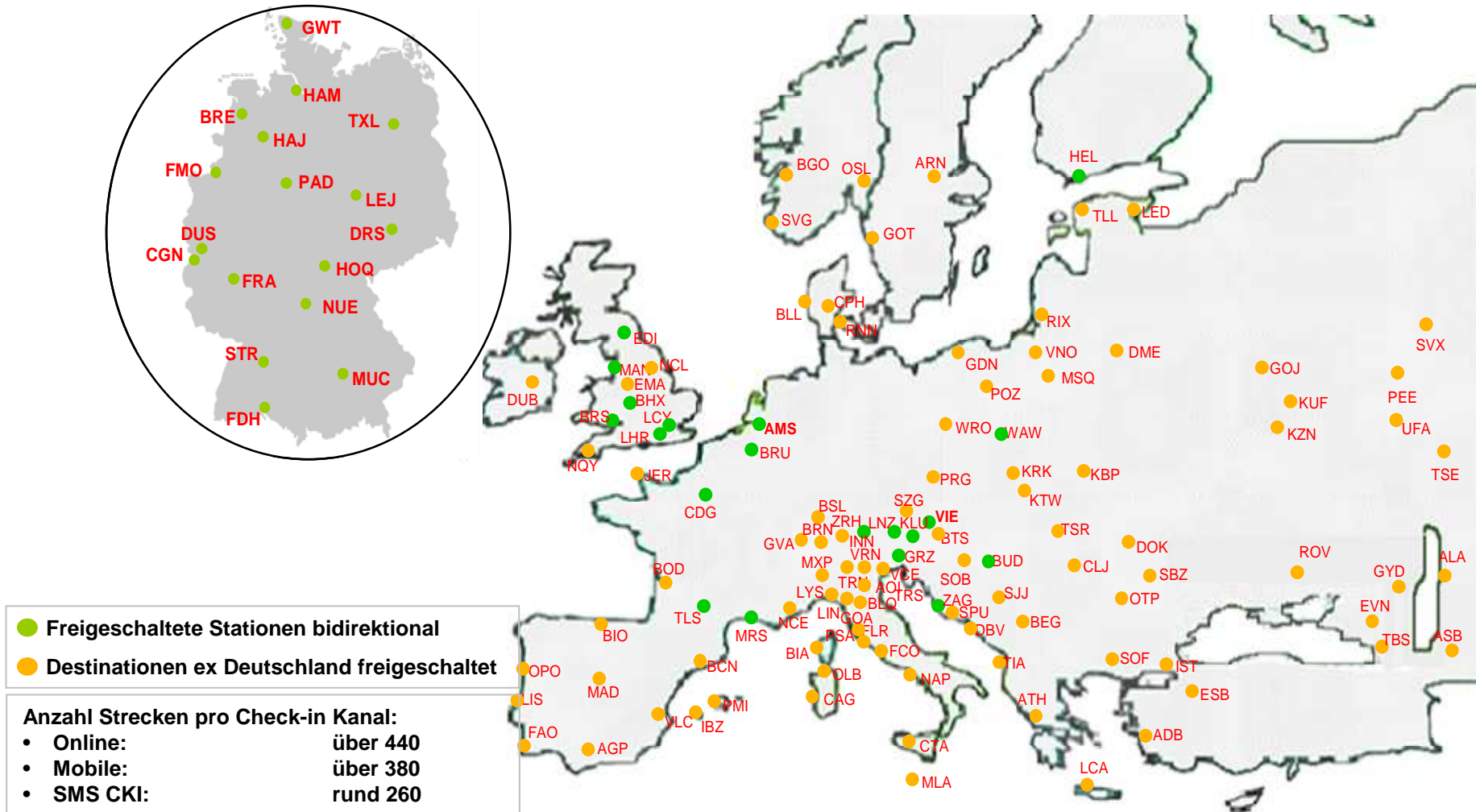


# Prozess der Mobilen Bordkarte



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

# Die Mobile Bordkarte wird aktuell allen innerdeutschen und Europarouten ex DE und von einigen europäischen Stationen aus nach DE angeboten.



Fliegen beginnt am Boden  
Dr. Jan-Wilhelm Breithaupt  
Seite 18, Februar 2009

There's no better way to fly.

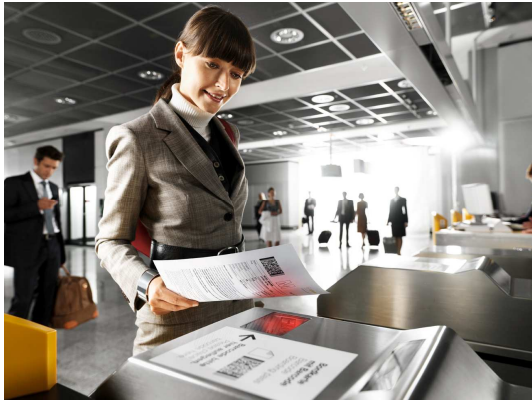


**Lufthansa**

A STAR ALLIANCE MEMBER 

# 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**