

---

# Inhalt

<b>I. Gründung, Erfahrungen und Kompetenzen eines Systemhauses .....</b>	<b>1</b>
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>	<b>33</b>
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-Systeme .....121**

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 Systems .....203**

Barbara Kirchberg-Lennartz Anforderungen an das Human Resources Management bei Lufthansa Systems.....	205
---	-----

Ulrich Schnizer Vom Kollegen zum Dienstleister.....	219
--	-----

Hans-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



<http://www.springer.com/978-3-7908-1662-4>

Der Erfolg eines Systemhauses

Zehn Jahre Lufthansa Systems

Voigt, B.; Linke, M. (Hrsg.)

2005, XIII, 256 S., Hardcover

ISBN: 978-3-7908-1662-4

A product of Physica-Verlag Heidelberg