

Der Kunde steht stets im Mittelpunkt

Club der Industrie

Lufthansa-Vertriebschefin Heike Birlenbach berichtet über die Transformation der Fluggesellschaft.

Neu-Ulm. Der Club der Industrie hatte für seine Jahresveranstaltung in der Oldtimerfabrik Classic einen besonderen Gast eingeladen: Heike Birlenbach berichtete vor rund 90 Zuhörern über die „Transformation bei der Lufthansa“. Als Vertriebschefin gab sie interessante Einblicke in den Global Player mit 130 000 Mitarbeitern weltweit und jährlich 140 Millionen Fluggästen. Bei den aktuellen Themen Digitalisierung, IT-Systeme, Personal und Position im Wettbewerb steht Deutschlands größte Fluggesellschaft allerdings vor den gleichen Herausforderungen wie die regionalen Firmen, berichtet der Club in einer Mitteilung. Im Fokus steht die Balance zwischen den Anforderungen der Fluggäste, Aktionäre und Mitarbeiter.

Im Zuge der Digitalisierung seien neue Geschäftsmodelle gefragt. Als Beispiel nannte sie das biometrische Boarding, welches rein über die Gesichtserkennung erfolgt und Passagieren im Vergleich zu den ausgedruckten Boarding-Pässen einen schnelleren Zugang zum Flugzeug erlaube. Aktuell laufe hier noch die Testphase in den USA, die teilweise Einführung an Flughäfen in Deutschland sei geplant.

Birlenbach stellte jedoch nicht in erster Linie neue Technologien in den Mittelpunkt, sondern die Lufthansa-Mitarbeiter als Bindeglied zwischen den Fluggästen und dem Unternehmen. Wichtig sei die „Customer Centricity“, also eine strikte Orientierung an der Kundenperspektive. Unternehmen seien gefordert, ihre Angestellten mit den Möglichkeiten der Digitalisierung zu unterstützen. So ließen sich langweilige Tätigkeiten automatisieren und der Frust beim Personal begrenzen. Die digitale Kompetenz sei dafür ein wichtiger Faktor.

Die Lufthansa macht ihren Mitarbeitern mit „Future-Fit-Checks“ sowie Online-Schulungen entsprechende Angebote. Außerdem wolle man mit dem Talentmanagement frühzeitig die Fähigkeiten von Bewerbern erkennen.

Beim Thema IT-Systeme zeigte sich, dass unterschiedliche Software-Versionen nicht nur bei der Lufthansa für Verdruss sorgen. Seitens des Clubs überreichten Gerd Stiefel und Marcello Danieli der Referentin einen Ulmer Spatz im Lufthansa-Design. kö



Ein Spatz für Heike Birlenbach von Marco Danieli (M.) und Gerd Stiefel. Foto: Press'n' Relations