

Wie Lufthansa mit
Citizen Developers
ihr Business transformiert



*„Low code“ ist nicht mehr nur ein **Buzzword.***

Es ist ein revolutionärer Ansatz, der Unternehmen dabei hilft, ihre nicht-technischen Mitarbeitende in die Lage zu versetzen, hochwirksame, unternehmenskritische Lösungen zu entwickeln, die ihre Arbeitsweise verändern.

Eines dieser Unternehmen ist Lufthansa, die zweitgrößte Fluggesellschaft in Europa, gemessen am jährlichen Passagieraufkommen.

Analoge Turbulenzen

Obwohl es sich um einen Giganten in der Luftfahrtbranche handelt – das Unternehmen beschäftigt weltweit mehr als 105.000 Mitarbeitende und erwirtschaftete im Jahr 2022 einen Gewinn von mehr als 1 Milliarde Dollar – hatte Lufthansa mit vielen **Engpässen bei der digitalen Transformation** zu kämpfen, die auch kleinere, weniger gut aufgestellte Unternehmen behindern. Vor zehn Jahren waren Teile der Lufthansa noch auf analoge und papierbasierte Prozesse angewiesen, was zu weitreichenden Ineffizienzen im gesamten Unternehmen führte und die IT-Abteilungen mit Anfragen zur Automatisierung von Arbeitsabläufen überforderte. Diese Anfragen stapelten sich jedoch schnell – und die Belegschaft war frustrierter als je zuvor.



 Baggage Claim



Leichter werden

Der Lufthansa wurde schnell klar, dass ein moderner Low-Code-Ansatz erforderlich war, um die IT-Abteilungen zu entlasten und die zunehmend ungeduldgigen Mitarbeitenden zu beruhigen.

Das Unternehmen erkannte, dass die IT-Abteilung ein No-Code-App-Entwicklungstool benötigte, mit dem auch nicht-technische und fachliche Angestellte ihre eigene Prozessautomatisierung erstellen und verwalten konnten. Das Unternehmen testete mehrere Anbieter, bevor es sich

für Leap entschied, die leistungsstarke Low-Code-App-Entwicklungsplattform von HCLSoftware. Nach anfänglichem Zögern entschied sich das Unternehmen, das Tool allen Beschäftigten uneingeschränkt zur Verfügung zu stellen – eine Entscheidung, die sich sofort als Erfolg erwies: Lufthansa stellte fest, dass sie damit ihre sogenannten Citizen Developer in die Lage versetzen konnte, formularbasierte Webanwendungen zu entwickeln, die zur Automatisierung von Arbeitsabläufen beitragen.



Im Flug programmiert

Die Entscheidung der Lufthansa, ihre Citizen Developer zu fördern, hat zur Entwicklung von etwa 2.000 Applikationen geführt, die von der gelegentlichen Nutzung in kleinen Gruppen bis hin zu geschäftskritischen Anwendungen reichen, die in einer gesamten Geschäftseinheit eingesetzt werden.

Die „Net Correction App“ zum Beispiel hat die Art und Weise verändert, wie die Luftfrachtteilung der Lufthansa Lieferungen annimmt und fakturiert, während die „Personalized Name Badge App“ es den Flugbegleitern ermöglicht, Ausweise zu tragen, die zeigen, welche Sprachen sie sprechen – ein typisches Beispiel für eine Leap-App, die die tägliche Erfahrung der Lufthansa-Mitarbeiter vereinfacht und effizienter macht.



Jetzt immer **First Class**

Mit der Entscheidung für Leap hat Lufthansa nicht nur die Einführung zahlreicher Anwendungen angestoßen, die dazu beigetragen haben, einen effizienteren Arbeitsplatz für ihre IT-Abteilungen und nicht-technischen Beschäftigten zu schaffen. Da es sich bei HCL Leap um eine etablierte Plattform handelt, hat Lufthansa auch mehrere bestehende Anwendungen kostengünstig migriert und viele der fehleranfälligen und ineffizienten Prozesse ersetzt, die die Mitarbeitenden zuvor dazu veranlassten, sich auf Tabellenkalkulationen zu verlassen.

Problem erledigt

HCL Leap wird bei Lufthansa inzwischen als „unternehmenskritisch“ angesehen, und das Unternehmen hat seine Citizen Developer-Initiative als einen wichtigen Erfolgsfaktor bei der laufenden digitalen Transformation anerkannt. Die Plattform hat auch einen kulturellen Wandel bewirkt. Sie stärkt das Verantwortungsbewusstsein aller Lufthansa-Mitarbeitenden und befähigt sie, sich für ihre eigenen Bedürfnisse am Arbeitsplatz einzusetzen.

HCL Leap ist die Citizen Developer-Komponente von Volt MX, der branchenführenden Multiexperience-Low-Code-Plattform. HCL Volt MX bietet sowohl professionellen als auch Citizen Developern eine einheitliche Erfahrung, um zusammenzuarbeiten und ansprechende Erlebnisse zu entwickeln – und das alles unter der Aufsicht der IT-Abteilung.

Dies bedeutet, dass Mitarbeitende – selbst wenn sie komplett bei Null beginnen – bis zu 70% schneller eine App bauen können – ohne eine Zeile Code schreiben zu müssen.



[Erfahren Sie mehr über Citizen Development](#)