

# Einsparungen für Unternehmen weltweit im Gepäck

Lufthansa AirPlus festigt seine Position in einem unbeständigen Marktumfeld dank papierloser Prozesse mit Adobe Sign.



„Unsere Kunden wollen heute alles online verarbeiten. Mit Adobe Sign können wir diese Anforderung erfüllen.“

Marion Evers, Project Controller, Demand and Operations Management,  
Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH

## LÖSUNG

Adobe Sign, Teil von Adobe Document Cloud

## ERGEBNISSE

**150** Stunden Einsparung pro Jahr durch höhere **PRODUKTIVITÄT**

 **SCHNELLE** Abwicklung in nur 15 Minuten

 Nachweis der **COMPLIANCE** durch Prüfprotokolle

 Team-übergreifende Ausweitung der **DIGITALEN** Transformation



## Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH

Gegründet: 1989

Mitarbeiter: 1.300

Neu-Isenburg

[www.airplus.com](http://www.airplus.com)

### ZIELE

- Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit in einem Marktumfeld mit traditionellen Akteuren und Start-ups
- Erfüllung der Kundenerwartungen an Online-Service und digitale Erlebnisse
- Compliance mit Branchen- und gesetzlichen Auflagen und Anforderungen auf Märkten weltweit

### NUTZUNGSSZENARIEN

- Effizienz im Personalbereich
- Administration und Kontrolle

## Wettbewerb auf einem unbeständigen digitalen Markt

In der globalen Geschäftswelt sind Reisen ein wesentlicher Aspekt, um enge Beziehungen mit Kunden und Partnern aufzubauen und zu pflegen. Geschäftsreisen sind jedoch mit viel zeitlichem und finanziellem Aufwand verbunden – von der Buchung von Flügen, Hotels und Mietwagen bis zur Organisation und Überwachung der Zahlungen für jede Dienstleistung. Um diesen Prozess effizienter zu machen, vertrauen viele große Unternehmen auf Experten für Reisedienstleistungen.

Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH unterstützt Unternehmen dabei, Ausgaben für Geschäftsreisen effizienter zu begleichen und zu verwalten. Das 1989 mit nur einem Dutzend Angestellten gegründete Unternehmen zählt mittlerweile 1.300 Mitarbeiter und operiert auf 60 Märkten. Zu den 49.000 Kunden gehören Unternehmen aus den Indizes Fortune 500, DAX 30 und EURO STOXX 50.

„Die Branche verändert sich. Die Konkurrenz kommt von traditionellen Banken sowie von jungen Start-ups, die neue digitale Zahlungswege anbieten“, so Michael Heilmann, Associate Director Process Excellence, Global Regulatory and Affairs bei Lufthansa AirPlus. „Wir müssen eine Vorreiterrolle in der Finanzdienstleistungsbranche übernehmen und schnell auf Kundenanforderungen reagieren – gerade bei unserer zunehmend globaleren Ausrichtung.“

Durch die Umstellung auf digitale Prozesse kann Lufthansa AirPlus internationale Kunden und Mitarbeiter schneller und sicherer erreichen. Digitalisierung bedeutet für das Unternehmen auch mehr Agilität – ein wesentlicher Faktor in der Finanzdienstleistungsbranche, in der neue Regularien und Anbieter das Marktumfeld jederzeit verändern können.

„Wir haben ein Effizienzprogramm gestartet, mit dem wir das Fundament für eine wettbewerbsfähige und erfolgreiche Zukunft in unserem sich schnell verändernden Umfeld legen wollen. Effizienz durch Digitalisierung ist besonders wichtig für unsere Wettbewerbsposition“, erklärt Heilmann. „Digitale Signaturen sind das letzte Puzzle-Teil, das wir gebraucht haben, um die digitale Transformation bei uns umzusetzen.“

## Adobe als verlässlicher Partner

Auf der Suche nach einer Lösung für digitale Signaturen unterzog Lufthansa AirPlus rund 15 Anbieter einer gründlichen Prüfung. Benötigt wurde eine Lösung, die nicht nur internationale Anforderungen an Compliance erfüllt, sondern auch die internen Abläufe verbessert.

„Unsere Kunden wollen heute alles online verarbeiten. Mit Adobe Sign können wir diese Anforderung erfüllen“, so Marion Evers, Project Controller, Demand and Operations Management bei Lufthansa AirPlus. „Wir haben uns Kriterien wie Usability, Flexibilität und Workflow angeschaut. Dabei haben wir festgestellt, dass Adobe am besten zu uns passt.“



„Mit dem Tracking in Adobe Sign wissen wir immer, wo sich ein Dokument befindet. Bei Verzögerungen können wir Erinnerungen versenden und so Termine einhalten. Das erspart uns viel Stress und gibt uns mehr Zeit für unsere Mitarbeiter und zur Verbesserung von Abläufen.“

*Benjamin Philipps, HR Administrator, Human Resources, Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH*

Lufthansa, die Muttergesellschaft von Lufthansa AirPlus, hatte bereits eine starke Partnerschaft mit Adobe, sodass die Entscheidung noch leichter fiel. Lufthansa AirPlus kannte Adobe als vertrauenswürdige Marke und verlässlichen Partner, der in Zusammenarbeit mit Lufthansa AirPlus Adobe Sign schnell implementieren würde.

„Besonders erfreulich für uns ist die Tatsache, dass wir in Adobe einen zuverlässigen Partner haben“, so Inga Schöbel, Manager Research and Development, Marketing bei Lufthansa AirPlus. „Bei Fragen erhalten wir umgehend Antworten. Mithilfe von Adobe-APIs war Adobe Sign innerhalb einer Woche einsatzbereit.“

### Schnelle, sichere Unterzeichnung an jedem Ort der Welt

Bei Lufthansa AirPlus begann die Implementierung von Adobe Sign mit einem Pilotprojekt für interne Dokumente mit Unterzeichnungspflicht, z. B. Checklisten und Nutzungsanträge. Adobe Sign, eine Adobe Document Cloud-Lösung, machte das Ausdrucken, händische Unterzeichnen und Scannen von Dokumenten überflüssig. „Wir sparen etwa 15 Minuten pro Dokument“, erläutert Schöbel. „Wenn man bedenkt, dass wir jährlich über 600 Dokumente verarbeiten, ist die Zeitersparnis mit Adobe Sign enorm. Kollegen haben sehr positiv auf das Pilotprojekt reagiert. Es sei schnell und komfortabel gewesen und habe die Produktivität erhöht.“

Aufgrund des Erfolgs im Pilotprojekt führte Lufthansa AirPlus Adobe Sign umfänglich in der Personalabteilung ein, um dort die Abläufe zu straffen. Die Abteilung nutzt Adobe Sign derzeit für interne Dokumente wie Arbeitgeberbescheinigungen, Elternzeitanträge und Änderungen an Arbeitsbedingungen. Viele dieser Unterlagen erfordern mehrere Unterschriften (Arbeitnehmer, Vorgesetzter, Personalverwaltung), sodass komplexe Workflows entstehen.

Mit Adobe Sign können Dokumente auf jedem Endgerät und an jedem Ort unterzeichnet werden. Auch die Unterzeichnung an sich ist ganz einfach: Der Mitarbeiter klickt auf einen Link in der E-Mail, um das betreffende Dokument aufzurufen. Ein paar weitere Klicks genügen, um es zu unterschreiben und zurückzuschicken. Weil die interne Post durch eine einfache, digitale Lösung umgangen wird, werden Abläufe schlanker, die Verarbeitungsdauer sinkt, und die Kosten für Papier, Tinte und Druckerwartungen werden reduziert. Vorher dauerte es bis zu sechs Wochen, bis ein Dokument fertig unterzeichnet vorlag. Adobe Sign ist so klar und verständlich, dass Dokumente inzwischen gerade mal 15 Minuten benötigen.

„Die digitale Transformation ist ein Eckpfeiler unseres Unternehmens. Adobe Sign erspart unseren Mitarbeitern eine Menge Zeit bei Routineaufgaben und gibt uns mehr Kapazitäten für geschäftliche Themen und bessere Erlebnisse für unsere Kunden.“

*Michael Heilmann, Associate Director Process Excellence, Global Regulatory and Affairs, Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH*

## LÖSUNG AUF EINEN BLICK

Adobe Document Cloud

Adobe Sign

### Weitere Informationen

<http://acrobat.adobe.com/de/de/sign.html>



Adobe Systems GmbH  
Georg-Brauchle-Ring 58  
D-80992 München  
Adobe Systems (Schweiz) GmbH  
World Trade Center  
Leutschenbachstrasse 95  
CH-8050 Zürich  
[www.adobe.de](http://www.adobe.de)  
[www.adobe.at](http://www.adobe.at)  
[www.adobe.ch](http://www.adobe.ch)  
[www.adobe.com](http://www.adobe.com)

Zu den größten Veränderungen für die Personalabteilung bei Lufthansa AirPlus gehört das Tracking. Vorher kam es häufig vor, dass ein Dokument versteckt in einem Eingangskorb lag oder auf einem Tisch liegen blieb, weil ein Unterzeichner im Urlaub war, und sich dadurch die Verarbeitung verzögerte. „Mit dem Tracking in Adobe Sign wissen wir immer, wo sich ein Dokument befindet“, so Benjamin Philipps, HR Administrator, Human Resources bei Lufthansa AirPlus. „Bei Verzögerungen können wir Erinnerungen versenden und so Termine einhalten. Das erspart uns viel Stress und gibt uns mehr Zeit für unsere Mitarbeiter und zur Verbesserung von Abläufen.“

Tracking begünstigt außerdem eine weitere wichtige Anforderung bei Finanzdienstleistern: Compliance. Adobe Sign erfasst transparent, wer ein Dokument empfangen, geöffnet und unterzeichnet hat und wann. Weil sich so die Audit-Protokollierung verbessert hat, belegt Lufthansa AirPlus ohne Mehraufwand die Einhaltung von Regularien.

## Effizienzgewinne in weiteren Bereichen

Im nächsten Schritt will Lufthansa AirPlus die Nutzung von Adobe Sign auf externe Personalprozesse ausweiten, etwa das Onboarding. Unter Verwendung der umfassenden APIs von Adobe Sign plant die Personalabteilung die Integration von Adobe Sign in das eigene ERP-System (Enterprise Resource Planning). Dadurch lassen sich Daten direkt aus dem ERP-System in Adobe Sign-Dokumente übertragen – ohne Umweg über manuelles Kopieren und Einfügen. Diese Straffung bringt weitere Einsparungen mit sich und erhöht die Genauigkeit von Dokumentdaten.

„Die digitale Transformation ist ein Eckpfeiler unseres Unternehmens“, betont Heilmann. „Adobe Sign erspart unseren Mitarbeitern eine Menge Zeit bei Routineaufgaben und gibt uns mehr Kapazitäten für geschäftliche Themen und bessere Erlebnisse für unsere Kunden.“