

## **Lufthansa Miles & More**

Seit fast 13 Jahren ist Miles & More, das erfolgreiche Kundenbindungssystem der Lufthansa, im Einsatz.

Dieses System wurde gemeinsam von Lufthansa AG und icon GmbH Information Consulting auf Basis vorliegender Spezifikationen und Programmuster entwickelt und eingeführt. Dabei wurden umfangreiche Modifikationen und Neuentwicklungen vorgenommen.

In einer denkbar kurzen Einführungsphase von 9 Monaten haben wir die Analyse und Konzeption der zusätzlich erforderlichen Funktionalitäten wie z.B. die Anbindung an das Kundensystem der Lufthansa durchgeführt. Bestehende Programme wie das Prämiensystem wurden auf Lufthansa zugeschnitten und neue Funktionalitäten konzipiert und umgesetzt.

Für alle beteiligten Kundenmitarbeiter wurden Schulungen durchgeführt und das System zum Zieltermin erfolgreich in Betrieb genommen.

In der sich daran anschließenden Wartungsphase, die bis heute andauert, haben wir maßgeblich, an der Weiterentwicklung des Systems mitgearbeitet, seit Ausgründung der Lufthansa Systems GmbH zum 01.01.1995 in deren Auftrag. Neue Komponenten wie zum Beispiel das Partnerkonzept und die Integration aktueller Medien (Internet, WAP) wurden gemeinsam mit den Lufthansa Systems Entwicklungsabteilungen integriert. So kann ein Kunde der Lufthansa heute unter anderem auch bei anderen Airlines, Hotelketten, Autovermietungen und Internet-Shops Meilen sammeln.

Daneben sind wir im Auftrag der Lufthansa Systems für den fachlichen Betrieb von Miles&More zuständig. Zu diesem Arbeitsgebiet zählen Jobplanungen, wesentliche Elemente der Datenbankadministration, die Behebung von Ablauf Fehlern und die Überwachung der Arbeitsdurchführung.

Durch Miles & More konnte die Lufthansa erhebliche Umsatzsteigerungen erzielen, denn neben der Bindung alter Kunden wurden auch neue Kunden gewonnen, die von dem Konzept überzeugt waren.

icon GmbH Information Consulting ist Ihr Experte für Kundenbindungssysteme.