

CASE STUDY

**LUFTHANSA GROUP SCHWEBT  
MIT DEM HAUFE ZEUGNIS  
MANAGER AUF WOLKE 7**



**Lufthansa**



## Inhaltsverzeichnis

Seite

Auf der Suche nach dem passenden Zeugnis-Tool	3
Auf der Startbahn: Die ersten Projektschritte	4
Schulung? Nicht nötig!	5
Die Textbausteine: Einheitliche Basis mit individuellen Flügeln	6
Haufe Zeugnis Manager bringt Schwung in die Zeugniserstellung	7
Auf der Landebahn: Fazit und weitere Schritte	8



Klicken Sie auf das Kapitel,  
um zur Seite zu gelangen



Die **Lufthansa Group Business Services GmbH (LGBS)** ist ein Teil der Lufthansa Group und wurde vor 20 Jahren gegründet, um verschiedene Servicedienstleistungen in den Bereichen IT, Finance und HR innerhalb des Lufthansa Konzerns effizienter und vor allem gebündelt erbringen zu können. Der Schwerpunkt der Dienstleistungen liegt auf HR. Ein Bestandteil der HR-Dienstleistungen ist die Erstellung von Arbeitszeugnissen. Die LGBS erstellt Zeugnisse für 17 Gesellschaften der Lufthansa Group.

Die Lufthansa steht für Wertschätzung und Vielfalt und genau das spiegelt sich auch in den Arbeitszeugnissen wider: „Ein Arbeitszeugnis ist für uns ein wertschätzendes Dokument“, betont Julia Droßbach, HR Prozessarchitektin LGBS für den Zeugnisprozess der Lufthansa. Rechtssicherheit und Qualität der Zeugnisse waren für die LGBS daher schon immer besonders wichtig und wurden so auch bereits umgesetzt. Was bisher fehlte, war ein einheitliches Zeugniserstellung-Tool, das die Vielfalt der Belegschaft und die komplexen internen Strukturen der Lufthansa Group umfassend abbilden kann. Mit dem Haufe Zeugnis Manager hat die Lufthansa Group Business Services GmbH genau das nun gefunden.

## Die Anwenderin

 **Unternehmen:** Lufthansa Group Business Services GmbH (LGBS)

 **Branche:** Fluggesellschaft

 **Standort:** Frankfurt am Main

 **Mitarbeiter:innen:** : 2.100

 **www.lufthansa-group-business-services.com**

## Auf der Suche nach dem passenden Zeugnis-Tool

Bereits vor der Einführung des Haufe Zeugnis Managers nutzte die Lufthansa Group verschiedene IT-gestützte Systeme zur Zeugniserstellung. Allerdings gab es eine zu große Anzahl unterschiedlicher Tools im ganzen Unternehmen. Die Vielfalt der eingesetzten Tools und die mangelnde Flexibilität bei der Anpassung an spezifische Anforderungen sorgten für Unzufriedenheit. Besonders die Benutzerfreundlichkeit ließ zu wünschen übrig, was den Prozess oft unnötig kompliziert und langwierig machte. „Die bisher verwendeten Tools boten nicht die erforderliche Usability und Flexibilität, um Zeugnisse an unsere unterschiedlichen Zielgruppen und Gesellschaften anzupassen“, erinnert sich Sabine Hannig, Leiterin

des Competence Center HR Services, Cross Functional & Dedicated Services LHG.

Die Suche nach einer passenden Lösung führte die Verantwortlichen schnell zum Haufe Zeugnis Manager, der bereits in einigen Tochtergesellschaften erfolgreich im Einsatz war.

*„Wir haben uns mit den Kolleginnen und Kollegen, die den Haufe Zeugnis Manager bereits im Einsatz hatten, ausgetauscht und festgestellt, dass die Lösung genau unsere Bedürfnisse perfekt abdecken kann,“ erläutert Sabine Hannig, Leiterin des Competence Center HR Services, Cross Functional & Dedicated Services LHG.*

## Auf der Startbahn: Die ersten Projektschritte

Nach dem begeisterten Feedback der Kolleg:innen, die den Haufe Zeugnis Manager bereits nutzten, stand für die Projektgruppe der LGBS schnell fest: Diese Software verdient unsere Aufmerksamkeit. Im Jahr 2022 nahmen sie den ersten Kontakt zu Haufe HR Services auf. Mit einer Demoversion und Testzugängen verschaffte sich die Projektgruppe einen umfangreichen Einblick in das Tool und war von den Möglichkeiten des Haufe Zeugnis Managers sofort beeindruckt.

### Pilotprojekt: Der erste Testflug

Obwohl die technische Implementierung des Haufe Zeugnis Managers innerhalb von zwei Wochen möglich gewesen wäre, erforderte die komplexe Konzernstruktur der Lufthansa Group umfangreiche Vorbereitungen. Nach sorgfältiger Planung startete die Projektgruppe im Mai 2023 ein dreimonatiges Pilotprojekt für die Boden-Mitarbeitenden der Lufthansa Cargo.

*„Die sehr einfache technische Implementierung des Haufe Zeugnis Managers hätten wir locker innerhalb von zwei Wochen hinbekommen. Die eigentliche Herausforderung bestand viel eher in unserer komplexen Konzern-Struktur. Wer muss mit ins Boot geholt und informiert werden? Betrachtet man sich mal die Größe und Anzahl unserer Gesellschaften kommt da eine ganz schön große Zahl an Beteiligten zusammen. Abstimmung mit dem Betriebsrat, Datenschutz- und Datensicherheitsabteilungen galt es zu koordinieren.“, erläutert Sabine Hannig.*

### Haufe Zeugnis Manager an Bord: Der erfolgreiche Rollout

Der Rollout des Haufe Zeugnis Managers verlief in verschiedenen Etappen. Jede Gesellschaft musste separat onboardet werden, da die Prozesse zwar ähnlich, aber nicht identisch sind.

*„Wir waren jederzeit innerhalb unseres Zeit- und Budgetrahmens. Das ist für ein solches Projekt nicht selbstverständlich.“ – Sabine Hannig, Leiterin des Competence Center HR Services, Cross Functional & Dedicated Services LHG.*

Ein Schlüssel zum Erfolg war die hervorragende Betreuung durch das Haufe-Team. „Unsere Ansprechpersonen standen uns stets zur Seite und unterstützten uns beim Onboarding neuer Gesellschaften“, erzählt Jana Freundschiß, Projektleiterin der LGBS.



## Schulung? Nicht nötig!

Der Haufe Zeugnis Manager überzeugte die Lufthansa-Projektgruppe durch seine intuitive und benutzerfreundliche Bedienung, sodass umfangreiche Schulungen überflüssig waren.

*„Der Haufe Zeugnis Manager ist so selbsterklärend, dass wir gehofft hatten, ohne Schulungen auszukommen – und das hat hervorragend funktioniert“, fasst Jana Freundschi, Projektleiterin bei der LGBS, zusammen.*

Statt aufwendige Schulungen durchzuführen, setzte das Projektteam auf eine umfassende Testphase, um die Funktionalitäten des Haufe Zeugnis Managers in der Praxis zu überprüfen. „Wir haben mit der Lufthansa Cargo als Pilotprojekt begonnen und getestet, wie gut der Haufe Zeugnis Manager tatsächlich funktioniert“, berichtet Jana Freundschi. Die Erwartungen der Projektgruppe wurden dabei übertroffen. Die Flexibilität und intuitive Handhabung des Haufe Zeugnis Managers begeisterten alle Beteiligten.

Parallel zur Testphase erstellte das Projektteam einen eigenen Inhouse-Film, der die Nutzung des Tools anschaulich erklärt. Diese Maßnahmen reichten aus, um die Mitarbeitenden erfolgreich mit dem neuen System vertraut zu machen.

*„Wir haben das Feedback unserer Führungskräfte eingeholt, und alle fanden den Haufe Zeugnis Manager leicht verständlich und waren begeistert“, erklärt Jana Freundschi*



## Die Textbausteine: Einheitliche Basis mit individuellen Flügeln

Die Lufthansa betreut ein breites Spektrum an Personal – vom Bodenpersonal bis zum fliegenden Personal, was unterschiedliche Anforderungen an die Zeugniserstellung mit sich bringt.

Der Haufe Zeugnis Manager bietet auch hier die perfekte Lösung, um sowohl standardisierte als auch individuelle Anforderungen zu erfüllen. Für Mitarbeitende mit Tarifvertrag, deren Tätigkeiten sehr detailliert beschrieben sind, verwendet die Lufthansa Standardprofile. Diese können komfortabel und zentral als Textbausteine im Haufe Zeugnis Manager hinterlegt werden. Für außertarifliche Mitarbeitende, deren Aufgabenstellungen oft sehr individuell sind, bietet der Haufe Zeugnis Manager die nötige Flexibilität, um spezifische Tätigkeitsbeschreibungen anzupassen oder neue zu erstellen.

Um eine gleichbleibende Qualität zu gewährleisten und keinen Wildwuchs zu generieren, werden die Inhalte des Haufe Zeugnis Managers für jede Tochtergesellschaft zentral im Service Center verwaltet und gepflegt. Dies ermöglicht eine einheitliche und kontrollierte Verwaltung der Textbausteine und Prozesse. Dennoch bietet der Haufe Zeugnis Manager die nötige Flexibilität, um spezielle Anforderungen der verschiedenen Gesellschaften und Mitarbeitergruppen zu berücksichtigen.

*„Der Haufe Zeugnis Manager ermöglicht es uns, bei Standardprofilen vorgefertigte Textbausteine zu verwenden und bietet gleichzeitig die nötige Flexibilität, individuelle Tätigkeitsbeschreibungen spezifisch anzupassen“ – Sabine Hannig, Leiterin des Competence Center HR Services, Cross Functional & Dedicated Services LHG.*

*„Mit dem Haufe Zeugnis Manager sind wir in der Lage, hochwertige Zeugnisse für jede Person in unserem Unternehmen zu erstellen, unabhängig von ihrer Position oder Dauer der Anstellung. Ob es sich um einen Trainee handelt, der nur wenige Monate bei uns tätig war, einen Ingenieur mit 30 Jahren Konzernenerfahrung oder fliegendes Personal und Kabinenmitarbeitende mit ähnlichen Aufgabenbereichen – wir können das gesamte Spektrum unserer vielfältigen Belegschaft quasi „zu unserer vollsten Zufriedenheit“ abbilden, um es einmal in der Zeugnissprache auszudrücken.“ Sabine Hannig*



## Haufe Zeugnis Manager bringt Schwung in die Zeugniserstellung

Einer der beeindruckendsten Erfolge des Haufe Zeugnis Managers bei der Lufthansa Group Business Services GmbH ist die drastische Verkürzung der Fristen für die Ausstellung von Zeugnissen. Während früher die Bearbeitungszeit durch verschiedene interne Abstimmungen erheblich in die Länge gezogen wurde, ist die Lufthansa Group nun in der Lage, Zeugnisse deutlich schneller auszustellen. Diese Verbesserung hat nicht nur die Effizienz gesteigert, sondern auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden deutlich erhöht.

Die Einführung des Haufe Zeugnis Managers hat die Durchlaufzeiten erheblich verkürzt. „Wir haben tatsächlich gemessen, dass die Erstellung der Zeugnisse mit dem Haufe Zeugnis Manager ca. 15% schneller ist als mit dem vorherigen Tool“, ergänzt Paulina Slotwinska-Luksik, Prozessmanagerin im Zeugnis Team.

„Die Erstellung von Arbeitszeugnissen ist jetzt so viel einfacher und schneller. Jede Führungskraft, die das alte Tool kannte und jetzt den Haufe Zeugnis Manager nutzt, zögert nicht mehr so lange, mit der Erstellung eines Arbeitszeugnisses zu beginnen, weil das Ganze so viel einfacher geworden ist“, berichtet Jana Freundsich, Projektleiterin bei der Lufthansa Group Business Services.

Diese verkürzten Fristen bedeuten nicht nur schnellere Bearbeitungszeiten, sondern auch eine höhere Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitenden. „Generell vertreten wir den Ansatz, dass ein Zeugnis ein sehr wertschätzendes Dokument ist. Die schnellere Zeugniserstellung unterstreicht diese Wertschätzung und zeigt unseren Mitarbeitenden, dass wir ihre Anliegen ernst nehmen und zeitnah bearbeiten“, fügt Julia Droßbach hinzu.



### Ausgangslage

- > **Unterschiedliche IT-Lösungen:** Innerhalb des Lufthansa Konzern wurden unterschiedliche Zeugniserstellungstools eingesetzt. Ein zentrales Tool gab es nicht.
- > **Benutzerfreundlichkeit:** Die bisher verwendeten Tools boten nicht die erforderliche Usability.
- > **Flexibilität:** Das bisher verwendete Tool bot nicht die erforderliche Flexibilität, Zeugnisse an die unterschiedlichen Zielgruppen und Gesellschaften anzupassen.



### Lösung

- > **Einführung des Haufe Zeugnis Managers Premium**



### Ergebnis

- > **Eine Lösung für alle**  
Der Haufe Zeugnis Manager ist flexibel genug, um sich den unterschiedlichen Anforderungen der einzelnen Gesellschaften und Zielgruppen anzupassen.
- > **Verbesserte Benutzerfreundlichkeit:** Führungskräfte loben die intuitive Bedienung.
- > **Erhöhte Flexibilität:** Individuelle und standardisierte Textbausteine können schnell angepasst werden.

## Auf der Landebahn: Fazit und weitere Schritte

Ein großer Teil ist geschafft. Der erfolgreiche Rollout des Haufe Zeugnis Managers hat bereits für viele Gesellschaften stattgefunden. Doch die LGBS ruht sich darauf nicht aus. Als nächstes bereitet die Projektgruppe gemeinsam mit dem Team von Haufe HR Services bereits die Einführung des Tools für die Zielgruppe des fliegenden Personals, also Piloten und Kabinenbesatzung vor. Zudem steht die Einführung des Haufe Zeugnis Managers für weitere kleinere Gesellschaften bevor.

Durch die effiziente und benutzerfreundliche Gestaltung des Haufe Zeugnis Managers hat die LGBS einen bedeutenden Schritt unternommen, ihre internen Prozesse zu optimieren und gleichzeitig die Zufriedenheit und Wertschätzung ihrer Mitarbeitenden zu steigern.

*„Die Zusammenarbeit mit Haufe HR Services war von Anfang an sehr positiv. Auch das Zwischenmenschliche hat super gepasst und die Unterstützung durch das Haufe-Team war jederzeit hervorragend. Wir planen, die Nutzung des Haufe Zeugnis Managers weiter auszubauen und auf weitere Unternehmensbereiche auszuweiten, da wir überzeugt sind, dass diese Lösung uns hilft, unsere Prozesse weiter zu optimieren und die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter zu steigern.“, fasst Jana Freundschiig zusammen.*





## Kennen Sie den meistgenutzten Arbeitszeugnisgenerator Deutschlands?

Der Haufe Zeugnis Manager ist die marktführende Lösung im Bereich des Zeugnismanagements. Mittlerweile werden jährlich über 800.000 Arbeitszeugnisse mit der Software erstellt. Rund 80% unserer über 8.000 Kundinnen und Kunden würden den Haufe Zeugnis Manager wieder wählen. Dabei überzeugt vor allem die einfache und intuitive Bedienung. Die umfassende Rechtssicherheit durch regelmäßige Aktualisierungen ist ein unschlagbares Qualitätskriterium.

Mit dem Haufe Zeugnis Manager erstellen Sie hochwertige Zeugnisse in wesentlich geringerer Zeit. Die Software bietet Ihnen geprüfte Vorlagen und viele praktische Features. Zudem binden Sie Führungskräfte ganz einfach in den Zeugnisprozess ein. So vereinfachen Sie Ihren Arbeitsalltag und arbeiten deutlich effizienter.

### Kontakt

 0800 11 82 180

 HZM-support@haufe.de

 [haufe.de/zeugnis](https://haufe.de/zeugnis)

**HAUFE.**  
HR SERVICES