



26.08.2025 10:00 CEST

## **Lufthansa Cargo optimiert Digitalangebot: Online-Kundenerlebnis wird schneller, einfacher, klarer**

- **Grundlegende Optimierung der digitalen Services von der Buchung bis zur Sendungsverfolgung**
- **Verschiedene Digitalisierungs- und Innovationsprojekte im Unternehmen verbessern das Kundenerlebnis**

Lufthansa Cargo hat ihr digitales Angebot grundlegend überarbeitet und ist nun intuitiver, durchdachter und benötigt weniger Klicks.

Dank der optimierten „eBooking“-Bedienoberfläche, inklusive eines

verkürzten Buchungsprozesses für Standardsendungen, können Kunden nun ihre General Cargo Sendungen in rund der Hälfte der Zeit als bislang buchen. Durch die neue Speicherfunktion bisheriger Suchanfragen kann der Buchungsprozess sogar auf 30 Sekunden verkürzt werden. Kunden profitieren zudem von einer übersichtlichen Darstellung der Routingoptionen sowie weiteren praktischen Funktionen, beispielsweise die Anzeige relevanter Stationsinformationen. Die Integration von zusätzlichen Services, wie einem CO2-Ausgleich, ist bereits in Planung.

Auch die Sendungsverfolgung „eTracking“ wurde überarbeitet und steht voraussichtlich ab Ende August zur Verfügung: Mit einer neu gestalteten Bedienoberfläche können Kunden den Weg ihrer Frachtsendung noch übersichtlicher und einfacher verfolgen. Zudem sorgt die Möglichkeit für proaktive Emailbenachrichtigungen entlang der Transportkette und bei Abweichungen vom ursprünglichen Transportplan für mehr Transparenz.

Das neue Onlineerlebnis entstand in enger Zusammenarbeit mit Kunden der Frachtairline. Ihr Feedback wurde gezielt in die Optimierung der Buchungsschritte integriert – und bildet zugleich die Basis für zukünftige Weiterentwicklungen. „Unser neuer Buchungsprozess erfüllt genau das, was unsere Kunden sich gewünscht haben: weniger Klicks, eine klare Übersicht, kürzere Abläufe und eine schnellere Kommunikation. Er macht Buchungen nicht nur einfacher, sondern deutlich effektiver. Und wir hören nicht auf: Wir investieren weiter in Innovation und setzen gezielt auf KI, um Prozesse zu beschleunigen, Transparenz zu erhöhen und den Service zu verbessern. So stehen unsere Kunden im Mittelpunkt - heute und in Zukunft“, sagt Marcel Kling, Head of Digital Sales bei Lufthansa Cargo.

Lufthansa Cargo unterstreicht mit diesen Neuerungen ihre Vorreiterrolle in der Digitalisierung der Luftfracht. Bereits seit diesem Frühjahr können Kunden auch Gefahrgutsendungen digital buchen. Zusätzlich hat das Unternehmen im Mai eine KI-Lösung entwickelt, die Buchungsanfragen per Email schneller und sicherer verarbeitet. Weitere zahlreiche Innovationen sind bereits in der Umsetzung, um das Kundenerlebnis kontinuierlich weiter zu verbessern.

---

## **Lufthansa Cargo**

Lufthansa Cargo ist eine der weltweit führenden Frachtfluggesellschaften

und Teil der Lufthansa Group, des größten Airline-Konzerns in Europa. Über seine fünf Frachthubs in Frankfurt, München, Brüssel, Wien und Rom transportiert der Spezialist für Luftfrachttransporte pro Tag durchschnittlich 2.500 Tonnen Fracht. Basis dafür ist ein starkes und verlässliches Airport-to-Airport-Netzwerk, das rund 350 Destinationen in über 100 Ländern umfasst. Lufthansa Cargo vermarktet die Frachtkapazitäten der Passagierflugzeuge von Lufthansa Airlines, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Discover Airlines, ITA Airways und SunExpress sowie ihre eigene Frachterflotte, bestehend aus 18 Boeing 777F und vier Airbus A321F. Zudem sind täglich rund 300 LKW unter einer Lufthansa Cargo-Flugnummer im Einsatz. Gemeinsam mit ihren Tochtergesellschaften bietet Lufthansa Cargo maßgeschneiderte, schnelle und effiziente Logistiklösungen entlang der gesamten Lieferkette. So erfüllt das Unternehmen seine Mission „Enabling Global Business“ und verbindet weltweit Märkte und Handelspartner miteinander. Dabei spielen innovative Technologien und Investitionen im Bereich Nachhaltigkeit eine zentrale Rolle. Neben einer modernen Flotte und dem Einsatz von nachhaltigem Flugkraftstoff (SAF) liegt der Schwerpunkt auf der kontinuierlichen Optimierung des Flugbetriebs. Im Jahr 2024 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von 3,26 Milliarden Euro und eine Transportleistung von 8,5 Milliarden Frachttonnenkilometern. Aktuell sind rund 4.200 Mitarbeitende weltweit beschäftigt.

## Kontaktpersonen



### **Nicole Mies**

Pressekontakt

Head of Communications & Corporate Social Responsibility

[press@lufthansa-cargo.com](mailto:press@lufthansa-cargo.com)



### **Lufthansa Cargo Media Hotline**

Pressekontakt

[press@lufthansa-cargo.com](mailto:press@lufthansa-cargo.com)

+49 69 696 72435



**Katharina Stegmann**

Pressekontakt

Spokesperson

katharina.stegmann@dlh.de

+49 69 696-72508