

## Projektbericht

### **BUSINESS OWNERSHIP FÜR DIE WEITERENTWICKLUNG EINES DIGITALEN REISEBEGLEITERS FÜR EINEN EUROPÄISCHEN REISEVERANSTALTER**

Als Business Owner verantwortete ein Prozess-experte von neusta enterprise services das Anforderungsmanagement für die neue technisch-fachliche Ausrichtung der Self-Service-App sowie deren Web-Version.

#### Das Unternehmen

Der Reiseveranstalter zählt zu den führenden touristischen Unternehmen in Deutschland. Die Haupttätigkeit liegt im Einkauf, der Gestaltung und der Vermarktung von Urlaubsreisen.

#### Die Aufgabe

Der Kunde bat neusta enterprise services um die interimswise Übernahme der Rolle des Business Owners für eine bereits im Markt eingeführte Self-Service-App und eine webbasierte Anwendung. Über den digitalen Reiseassistenten können Urlauber auf alle Reiseunterlagen, Informationen zum gebuchten Urlaub zugreifen und einen Rund-um-die-Uhr-Service während der Reise nutzen. Der Projektauftrag umfasste die konzeptionelle Mitarbeit der Neuausrichtung der App-Strategie sowie der Kunden-Login-Strategie im deutschsprachigen Quellmarkt.

#### Die Umsetzung

Nach einer kurzen Einarbeitung konnte unser erfahrener Senior Consultant die Rolle des Business Owners schnell übernehmen. Zunächst stand die personelle Nachbesetzung des Umsetzungsteams aus Deutschland und Großbritannien im Vordergrund. Hierbei wurden Softwareentwickler:innen aus zwei Ländern für das technische Team sowie Anforderungsexpert:innen für den Fachbereich rekrutiert und eingearbeitet.

Anschließend wurde der bestehende Anforderungskatalog an die Applikationen auf den aktuellen Stand der strategischen Ausrichtung gebracht und mit den Stakeholdern abgestimmt. Kundenerfahrungen und -feedback sowie reiseveranstalterinterne Planungen konnten erfolgreich in Workshops und persönlichen sowie virtuellen Expertenrunden in verbindliche agile Anforderungselemente (Epics und User Stories) überführt werden.

Die detaillierte Ausgestaltung der Anforderungen zum Ausbau der Plattform erfolgte durch den Business Owner und das Team gemeinsam. Für die Definition der zukünftigen Strategie, der Anforderungen und der Umbenennung des Produktes griff der Business Owner auf seine umfangreiche Markterfahrung und gemeinsam mit dem Team auf Innovationen und digitale Trends zurück. Im Vordergrund standen die umfassende Serviceautomation, um den 360-Grad-Service für die Reisenden zu optimieren und einen Unified-Commerce-Ansatz zwischen Buchungsstelle, Reiseveranstalter, Operations, Hotel, Fluggesellschaften und anderen Leistungsträgern anzubieten.

Marketingautomatisierte Maßnahmen und nutzerorientierte Optimierungen zielten auf eine Steigerung der Kundenbindung.

In regelmäßigen Planungsrunden mit Teams aus unterschiedlichen Quellmärkten wurde die gemeinsame Ausrichtung strategisch abgestimmt. Der neusta-Experte übernahm für diverse Anforderungen selbst die Projekt- und Anforderungsplanung sowie die Interaktion in den jeweiligen agilen Teams als Product Owner auf Businessseite.

Zu den weiteren Aufgaben des Teams zählten das Controlling, Monitoring und Reporting von KPIs an die Stakeholder und die Mobile Teams in den Quellmärkten. Abschließend erfolgte der Aufbau eines Incident-Managements und Bug-Reportings zwischen den Ländern.

Ein großes Etappenziel kurz vor Projektende war die Umbenennung von App und Website im Zuge der internationalen Ausrichtung der Quellmärkte.

## Das Ergebnis

Ab Übernahme der Rolle des Business Owners konnten das gesamte Fachbereichsteam, das technische Team und das Mobile Team erfolgreich die priorisierten Anforderungen umsetzen. Die zukünftige Strategie hin zu einer kundenorientierten 360-Grad-Ausrichtung und zentrierten Kundenbindung wurde erfolgreich initiiert und der künftige Weg bereitet. Ebenfalls in der Umsetzung befindet sich eine neue einheitliche Kundenidentifikation in einer modernen Unified-Commerce-Umgebung, bestehend aus App, Website und Reisebüros.

Äußerst spannend war die Entwicklung der KPIs: Die Nutzungszahlen stiegen noch während der Covid-19-Pandemie um einen hohen Faktor durch eine verbesserte Nutzenargumentation und Kundenkommunikation. Die Reisenden nutzten die neuen Anwendungen nach der Buchung und auf der Reise deutlich häufiger. Gesteigerte Erträge aus Zusatzleistungen, Kundenbindungserfolge durch Marketingmaßnahmen und eine höhere Serviceautomation bei Flugzeitänderungen, Echtzeitinformationen, Chats zwischen Gast und Personal sowie eines Live-Trackings bei An- und Abreise steigerten die Effizienz und erhöhten die Kundenzufriedenheit.

Nach erfolgreicher Interim-Management-Phase konnte unser Business Owner seine Aufgaben und die strategische Ausrichtung abschließen und an den mittlerweile im Unternehmen fest angestellten Nachfolger übergeben.

## Eingesetzte Technologien

- Atlassian Jira
- Atlassian Confluence
- MS Office
- MS Teams
- PHP, Java und weitere

## Realisiert durch

- neusta enterprise services
- neusta software development

## Ansprechpartner

Alexander Konrad  
[a.konrad@neusta.de](mailto:a.konrad@neusta.de)  
0421 - 696990 - 0