

## Projektbericht

### PRODUCT OWNER FÜR DIE REKLAMATIONSBEARBEITUNG IN SALESFORCE BEI BERGE & MEER

Zur Umstellung der Reklamationsbearbeitung eines mittelständischen Reiseveranstalters auf die CRM-Anwendung Salesforce besetzte neusta enterprise services temporär die Rolle der Produktverantwortlichen.

#### Der Kunde

Der Reiseveranstalter Berge & Meer ist Spezialist für Rundreisen und Kreuzfahrten. Gegründet wurde das Unternehmen 1978 als erster deutscher Reise-Direktanbieter. In der Firmenzentrale in Rengsdorf im Westerwald sorgen rund 350 Mitarbeiter für die Planung, den Einkauf und den Vertrieb der Reisen. Über 300.000 Gäste verreisen jährlich mit Berge & Meer.

#### Die Aufgabe

Berge & Meer führte Salesforce als neues cloudbasiertes CRM ein. Über diese Spezialsoftware für das Kundenbeziehungsmanagement sollten in einem nächsten Schritt auch Reklamationen bearbeitet werden. Erreicht werden sollte eine Vereinfachung der Prozesse sowie eine Verringerung der Systemwechsel während der Bearbeitung von Kundenbeschwerden. neusta enterprise services stellte Berge & Meer für dieses Teilprojekt eine Product Ownerin zur Seite, die über langjährige Berufserfahrung im Bereich CRM und in der Touristik verfügt.

#### Die Umsetzung

Das Projektteam für die Salesforce Service Cloud bei Berge & Meer umfasste 6 Personen. Die Entwickler wurden von externen Firmen gestellt. Das Projekt wurde agil durchgeführt, in Anlehnung an Scrum mit iterativen Projektabschnitten, sogenannten Sprints. Dadurch konnte sehr schnell und flexibel auf neue oder dringende Anforderungen reagiert werden.

Die zentrale Aufgabe der Product Ownerin lag in der Aufnahme und Analyse der Ist-Prozesse im Reklamationsbereich und der darauffolgenden Formulierung der Software-Anforderungen als User Stories.

Die Product Ownerin koordinierte des Weiteren die Umsetzung der User Stories mit den Entwicklern und führte Reviews mit der Fachabteilung durch.

#### Das Ergebnis

Nach erfolgreicher Aufnahme der initialen Anforderungen und Erstellung der User Stories und ersten Umsetzungen konnte die Produktverantwortung an interne Mitarbeiter des Kunden übergeben werden.

#### Eingesetzte Technologien

- Salesforce für das Customer Relationship Management
- Jira, Confluence und Google Hangouts als Kommunikationstools

**Realisiert durch**

neusta enterprise services

**Ansprechpartner**

Dirk Kabus

d.kabus@neusta.de

+49 (0)421 696990-20