

Projektbericht

DIGITALER FITNESS-CHECK UND KOORDINATION DER DIGITALEN TRANSFORMATION EINES MITTELSTÄNDISCHEN REISE-VERANSTALTERS

Die Corona-Pandemie hat bewährte Geschäftsmodelle der Touristik in Frage gestellt und IT-seitige Handlungsbedarfe offengelegt. In Vorbereitung einer digitalen Neuausrichtung beauftragte ein süddeutscher Reiseveranstalter neusta enterprise services, das Unternehmen auf Herz und Nieren zu prüfen, Handlungsempfehlungen für eine digitale Neuausrichtung zu erarbeiten und die Umsetzung der Maßnahmen zu koordinieren.

Das Unternehmen

Ein mittelständischer Reiseveranstalter mit Busbetrieb und etwa 60 Mitarbeitern. Das in Süddeutschland angesiedelte Unternehmen blickt zurück auf eine 70jährige Geschäftstätigkeit.

Die Aufgabe

Der Kunde bat neusta enterprise services um eine Standortbestimmung für die durch die Corona-Krise unter Druck geratene Digital- und Technologiearchitektur. Im Fokus stand dabei eine Bewertung aller Prozesse aus den Sektoren Service, Produktmanagement, Vertrieb und Marketing; außerdem die Operations im Bus- und Reisebetrieb.

Als Ergebnis des dreitägigen Digital-Fitness-Checks erwartete der Kunde konkrete Lösungsimpulse - vor allem für die zahlreichen, arbeitsintensiven Prozesse im Servicecenter, im operativen Reisebetrieb, im Kundenservice und in den Vertriebspartnerschaften.

Die Umsetzung

Im Zuge mehrerer Workshoprunden wurden an den ersten beiden Tagen mit den verantwortlichen Mitarbeitern und Führungskräften die Prozesse aus Service, Produkt, Vertrieb, Marketing, IT, E-Commerce und Operations besprochen.

In der anschließenden Analysephase beobachtete der erfahrene neusta-Berater die täglichen Arbeitsabläufe. Anhand einer Prozessanalyse erläuterte er Optimierungs- und Einsparpotentiale, die eine digitale Transformation mit sich bringt.

In einem abschließenden Workshop wurden neue Prozessvarianten, basierend auf Software und Systemschnittstellen, erarbeitet und gemeinsam mit dem Kunden zur Realisierung verabschiedet.

In der folgenden Umsetzungsphase kann neusta enterprise services auf das breit gefächerte Spezialisten-Know-how der team-neusta-Unternehmensgruppe sowie weiteren Verbundpartnern zurückgreifen. Die erforderlichen Digitalisierungsmaßnahmen werden von neusta enterprise services in der Rolle der Projektleitung gesteuert.

Das Ergebnis

Aus der vorangegangenen Analyse ergaben sich mehrere Teilprojekte. Im Rahmen der Serviceprozesse werden die neusta-Produkte *Digitaler Reisebegleiter* und *Digitale Reisemappe* eingeführt. Durch die konsequente Kundenorientierung dieser Anwendungen kann die Anzahl der Serviceanfragen gesenkt werden. Gleichzeitig wird der Selfservice-Anteil gesteigert: Kund:innen können ihre Buchungen zukünftig selbständig verwalten, Leistungen hinzubuchen, stornieren, Zahlungsinformationen hinterlegen, Informationen zu den Reisezielen

abrufen und insgesamt von einer effizienteren Informationsweitergabe profitieren.

Der Impuls zu Automationsprozessen führt zu Innovationen wie einer Fahrtzeitenänderungsautomatik sowie automatisierter Prozesse bei der E-Mail-Bearbeitung, im Rechnungswesen und bei der Verarbeitung von Reportings.

Des Weiteren werden mehrere Schnittstellen zwischen den vorhandenen Systemen geschaffen, um die Prozesseffizienz nachhaltig zu steigern.

Der Ausbau des Produktinformationssystems (PIM) zu einem zentralen Contentsystem verbessert die Effizienz aller Mitarbeiter und Systeme bei der Steuerung der Website, des digitalen Reisebegleiters, der Katalogproduktion und der Aktualisierung der Informationen.

In Bezug auf das Reiseveranstaltersystem unterstützt team neusta bei der Optimierung der Prozesse und gibt fachliche Hilfestellungen für den Ausbau der Vertriebspartnerschaften des Unternehmens.

Im hauseigenen Management-Reporting-System des Veranstalters konnten nachhaltige Weiterentwicklungen angestoßen werden.

Für das eingesetzte Marketingautomationssystem erarbeitet das Team Ansätze für bessere Kundendatentransparenz, automatisierte Kampagnen und gesteuerte Produktauswahl-szenarien.

Die neue Telefonanlage wird zukünftig sowohl auf Outlook als auch auf das Reiseveranstaltersystem zugreifen, um Kunden bei Anruf oder eingehenden E-Mails selbständig zu erkennen und der Kundenhistorie zuzuordnen.

Durch die Digitalisierungsmaßnahmen wird der Reiseveranstalter die Servicequalität, Prozesseffizienz sowie die Zusammenarbeit im Unternehmen verbessern und in Summe die Kundenzufriedenheit steigern.

Realisiert durch

- neusta enterprise services
- team neusta Schweiz

Ansprechpartnerin

Ulrike Richardt
u.richardt@neusta.de
+49 421 696990-61