



Customer Obsession



Success Story: Verkürzte Produkteinführungszeit
durch optimierte digitalisierte Abläufe



➤ Mit dem "SPO-Portal" steigert Bucher Reisen seine Wettbewerbsfähigkeit und der Kunde profitiert von einer Vielfalt an kurzfristigen Urlaubsmöglichkeiten und günstigen Preisen.

Der Kunde

Die Bucher Reisen GmbH mit Sitz in Meerbusch ist Teil der Thomas Cook Gruppe. Der Reiseveranstalter für Pauschalreisen im Last Minute-Segment hat rund 100 Mitarbeiter und bietet attraktive Reisen zu Sparpreisen an. Mit den sogenannten „Special Offers“ (kurzfristig verfügbare Angebote) von Bucher Reisen profitiert der Kunde durch auslastungsbedingt reduzierte Preise. Die Reisepakete sind im Reisebüro oder online kurzfristig buchbar.

Die Herausforderung

Mit einer großen Angebotsvielfalt zu über 200 Nah- und Fernzielen rund um den Erdball ist Bucher Last Minute der größte Anbieter in Deutschland im Segment der Kurzfrist-Reisen. Bis zur Einführung des neuen Systems wurden verkaufsrelevante Daten (z.B. Preise) manuell bzw. teilautomatisiert verarbeitet. Somit waren neue Sparpreisangebote nur zeitlich verzögert buchbar.

Im Zeitalter der Kundenorientierung ist es essentiell, die richtigen Angebote schnellstmöglich auf dem Markt zu platzieren. Sowohl um ihre Kunden noch besser bedienen zu können, als auch um die eigene Wettbewerbsfähigkeit zu steigern, setzte Bucher Reisen sich das Ziel die Zeitspanne von der Eingabe bis hin zur Buchbarkeit (time-to-market) eines "Special Offers" erheblich zu verkürzen.

Die Lösung

Bei der Lösungsfindung besaß das Thema Customer Experience (CX) einen sehr hohen Stellenwert. Eine ergonomisch und einfach zu bedienende Benutzeroberfläche, 24/7 weltweiter Zugriff auf das System sowie ein Offline-Modus, um die Funktionalität in Abwesenheit eines Internetzugangs zu gewährleisten, zählten zu den Kernanforderungen.

Die Herausforderung wurde mit einer AngularJS basierten Web-Applikation "SPO-Portal" für die Hoteliers, gekoppelt mit einem Java EE basierten Server-System für die Backend-Integration in den

Bucher Reisen Systemen gelöst. Die AngularJS Web-Applikation löste auf eine elegante Weise nicht nur die Anforderungen an eine moderne und intuitive Benutzeroberfläche mit wiederverwendbaren Formularen und Vorlagen, sondern auch die Offline-Problematik. Beim ersten Online-Abwurf werden alle notwendigen Dateien und Bibliotheken auf den Client Rechner geladen. Dies erlaubt die Nutzung der Applikation unabhängig vom Vorhandensein einer Internetverbindung. Im Online-Modus werden Anwenderdaten direkt an den Server übermittelt. Im Offline-Modus werden Anwenderdaten zuerst lokal in einer Index-DB gespeichert und zeitversetzt übertragen, sobald eine Internetverbindung verfügbar ist.

Übertragene Angebote werden mit einem Stammdaten-Tool automatisch einem Hotel zugeordnet und die Einkaufsdaten direkt in das Buchungssystem importiert. Dort können die Daten mit wenigen Klicks kalkuliert und in den Verkauf gestellt werden. Gewonnene Daten werden nicht nur von Bucher Reisen verwendet, sondern auch in die Systeme des Mutterkonzerns Thomas Cook exportiert.

Kunde: Bucher Reisen GmbH
Dienstleister: PRODYNA AG, Visit prodyna.com
Sektor: Touristik
Produkt: Java EE, AngularJS

Das Ergebnis

Ganz im Sinne der Digitalisierung wurde mit dem "SPO-Portal" eine Win-Win-Win Situation geschaffen. Hoteliers und Commercial Manager aus Urlaubsgebieten haben die Möglichkeit ihre offenen Kontingente schnell und einfach in den Handel zu bringen, Bucher Reisen hat seine Wettbewerbsfähigkeit gesteigert und der Kunde profitiert von einer Vielfalt an kurzfristigen Urlaubsmöglichkeiten und günstigen Preisen. Seit dem Sommer 2015 ist das Portal im Einsatz und wird regelmäßig von circa 30 Commercial Managern und 1000 Hoteliers genutzt.