



Die neuen Vertriebskanäle

Eine Erfolgsgeschichte

#wirlebenaxitera
#wirliebenaxitera

Die Ausgangslage beim Kunden



Ein führendes Eisenbahnunternehmen stand vor der Herausforderung, sein in die Jahre gekommenes Vertriebssystem zu modernisieren. Das Altsystem war über Jahrzehnte hinweg gewachsen, bestand neben monolithischen Komponenten aus Fremdprodukten und zeigte zunehmende Schwächen in Flexibilität, Wartbarkeit sowie Skalierbarkeit. Manuelle Tests und langsame Release-Zyklen behinderten zusätzlich die kontinuierliche Bereitstellung neuer Features. Jährlich konnten somit nur vier große Updates implementiert werden, die enorm hohe Testaufwände erforderten. Gleichzeitig mussten alle zwei Monate Tarifdaten- Updates erfolgen, was das System zusätzlich belastete.

Die größte Herausforderung war jedoch, dass sämtliche bestehenden Funktionen der mobilen Apps, der Website und der Backend-Services im Rahmen der Neuentwicklung vollständig erhalten und betriebsfähig bleiben mussten. Das Zielbild verschob sich dabei kontinuierlich, da während der Migration neue Anforderungen definiert wurden, die in die neue Systemarchitektur überführt werden mussten.

Erschwerend war dieses Vorhaben als Leuchtturm-Projekt für die gesamte Organisation von hoher strategischer Bedeutung. Das Management beobachtete die Entwicklung genau, was die Erwartungen an Qualität, Termintreue, Performance und Innovationskraft weiter erhöhte.

Zielsetzung beim Kunden



Mit der beschriebenen Ausgangslage konnten wir gemeinsam mit unserem Kunden folgende Hauptziele definieren:

1. Microservice-Architektur – Ablösung des Altsystems

Der zentrale technologische Fokus lag auf der schrittweisen Ablösung der bestehenden monolithischen Systeme durch eine flexiblere Microservice-Architektur. Diese sollte es ermöglichen, verschiedene Funktionen und Services modular zu gestalten, sodass Teams unabhängig voneinander arbeiten und neue Features schneller bereitstellen konnten. Durch die Einführung von Microservices wurde das System zudem besser skalierbar, was für die zukünftige Weiterentwicklung und das Management großer Benutzerzahlen entscheidend war.

2. Continuous Delivery – Umstellung der Prozesse

Die langsamen Release-Zyklen der Altsysteme sollten durch den Einsatz von Continuous Integration (CI) und Continuous Delivery (CD) abgelöst werden. Ein wesentliches Ziel war es, neue Funktionen schneller auf den Markt zu bringen und Fehlerbehebungen ohne Verzögerung ausliefern zu können. Dies war besonders wichtig, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und auf Markt- sowie Nutzeranforderungen agiler reagieren zu können. Das System sollte es ermöglichen, neue Features im wöchentlichen oder sogar täglichen Rhythmus auszuliefern.

3. Migration – Reibungslose Nutzererfahrung

Eine der größten Herausforderungen war die Sicherstellung, dass alle bestehenden Funktionen – sowohl in den mobilen Apps als auch auf der Website und in den Backend-Services – in das neue System überführt werden, ohne dass es zu Funktionseinschränkungen oder Ausfällen kommt. Die Umstellung des Systems sollte ohne Auswirkung für aktive Nutzer und ohne Einschränkung bestehender Dienste durchgeführt werden.

4. Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Minimierung von Störungen

Das Unternehmen war sich bewusst, dass die Modernisierung des Systems kurzfristig zu Störungen führen könnte. Daher war es besonders wichtig, die potenziellen Auswirkungen auf die Kunden zu minimieren. Ein schnelles und flexibles System, das neue Features und Verbesserungen zügig bereitstellen konnte, sollte dazu beitragen, etwaige Unannehmlichkeiten für die Kunden abzufedern und langfristig die Kundenzufriedenheit zu steigern.

5. Effiziente Migration und Integration von Bestands- und Neukunden

Die Umstellung auf die neue Vertriebsplattform sollte in mehreren Phasen erfolgen:

1. Vollständige Migration der Privatkunden auf die neuen Vertriebskanäle
2. Schrittweise Umstellung der Firmenkunden, die bis zum vollständigen Abschluss noch teilweise die bestehenden Altsysteme nutzen

Diese parallele Nutzung von altem und neuem System stellte eine große technische Herausforderung dar und erforderten eine präzise und risikoarme Migration, um sowohl Bestands- als auch Neukunden eine reibungslose Nutzererfahrung zu ermöglichen.

Diese ambitionierten Ziele wurden definiert, um den Digitalisierungsprozess des Eisenbahnunternehmens nachhaltig zu unterstützen und das Vertriebssystem auf die Anforderungen der Zukunft auszurichten.

Unser Beitrag



Als strategischer Partner war Axitera in jeder Phase des Projekts aktiv beteiligt und trug mit einem breiten Leistungsspektrum maßgeblich zum Erfolg bei.

Im Bereich der **Anforderungsanalyse und Projektmanagement** waren wir mit der Aufgabe betraut, bestehende Funktionalitäten und Schnittstellen des Altsystems zu analysieren und innovative, fachliche Lösungen zu erarbeiten. Neben einem engen Stakeholdermanagement und der Abstimmung mit anderen Teams, war eine reibungslose Integration und Weiterentwicklung sicherzustellen. Die Erstellung und Priorisierung von User Stories, arbeiteten an der Schnittstellendefinition mittels OpenAPI und die Koordinierung der Zusammenarbeit zwischen den Umsetzungsteams zählte ebenfalls zu unserem Aufgabengebiet.

Unser **UI/UX-Design-Team** war für die Sicherstellung der Corporate Design-Vorgaben sowie die plattformspezifischen Anforderungen (Android/iOS) verantwortlich. Gleichzeitig berieten und implementierten wir Lösungen zur Verbesserung der Barrierefreiheit, um eine inklusive Nutzererfahrung zu gewährleisten.

Im Bereich der **IT-Architektur** trugen wir maßgeblich zur Entwicklung einer neuen Referenzarchitektur auf Basis der modernen Microservice-Umgebung bei. Wir berieten das Eisenbahnunternehmen bei der Planung und Durchführung der Migrationsstrategie sowie bei technologischen Fragen, um eine reibungslose Übergangsphase zwischen Alt- und Neusystem zu gewährleisten.

Unsere **Softwareentwickler** arbeiteten an allen Ebenen des neuen Vertriebssystems – vom Frontend der jeweiligen App-Plattform (Android / iOS) über die Middleware bis hin zu den Backend-Services. Wir entwickelten und erweiterten sowohl die neuen als auch die bestehenden Systeme. Weiterhin wurden umfassende Teststrategien implementiert, um die Qualität und Stabilität des neuen Systems sicherzustellen.

Schließlich waren wir auch im Bereich **Deployment und Betrieb** stark involviert. Wir erstellten versionierte, selbstständige Docker-Images und bauten CI/CD-Pipelines auf, die eine automatisierte Bereitstellung und Testausführung ermöglichten. Mit wiederkehrenden Last- und Performancetests sowie einem umfassenden

Monitoring- und Reporting-Framework konnten wir die Plattform kontinuierlich optimieren und sicherstellen, damit sie den hohen Anforderungen in Bezug auf Performance und Stabilität gerecht wurde.

Durch unseren ganzheitlichen Ansatz und unsere enge Zusammenarbeit mit dem Unternehmen trugen wir entscheidend zum Erfolg des Projekts bei und stellten sicher, dass die Ziele in Bezug auf Agilität, Kundenzufriedenheit und technologische Exzellenz erreicht wurden.

Gemeinsame Erfolge

 Gemeinsam haben wir die ehrgeizigen Ziele des Kunden erreicht. Im Oktober 2023 wurden alle Privatkunden erfolgreich auf die neuen Vertriebskanäle umgestellt, und sowohl die Website als auch die Apps (Android/iOS) liefen reibungslos auf der neuen Plattform. Die Migration verlief ohne größere Störungen für die Nutzer, ein Meilenstein für das Projekt. Firmenkunden folgten schrittweise im Jahr 2024.

Dank der Realisierung von Continuous Integration und Continuous Delivery konnte die Bereitstellung neuer Funktionen erheblich beschleunigt werden. Dies führte dazu, dass auftretende Probleme schnell behoben und neue Features kontinuierlich ausgerollt werden konnten. Diese Agilität trug maßgeblich dazu bei, die Kundenzufriedenheit trotz der umfassenden Umstellung stabil zu halten und langfristig zu verbessern.

Ein besonders bemerkenswerter Aspekt des Projekts war die Skalierung der Teams: Über 400 Personen waren in der Spitze an der Entwicklung und Umsetzung beteiligt, was den Umfang und die Bedeutung dieses Projekts verdeutlicht. Axitera spielte von der Konzeptphase bis zur finalen Umsetzung eine Schlüsselrolle und trug entscheidend zum Erfolg bei.

Durch die Modernisierung ihres Vertriebssystems konnte der Auftraggeber eine nahtlose Nutzererfahrung gewährleisten, die sowohl Bestands- als auch Neukunden zugutekommt. Gemeinsam legten wir den Grundstein für eine zukunftsfähige und skalierbare Plattform, die den hohen Anforderungen des Unternehmens gerecht wird.

Unser Beitrag auf einen Blick:



Produktstatus: In Produktion
Einsatzzeit: 2017-2024
Auftragsvolumen: 20,0+ Millionen €
Eingesetzte Rollen:

- Business Analyst
- UI/UX Designer
- Solution Architect
- QA Manager
- Developer

Darum Axitera!



Management

Im Bereich Management unterstützen wir Sie ganzheitlich bei der agilen Softwareentwicklung und im Projektmanagement, immer auf Augenhöhe mit allen Beteiligten.



Anforderungsanalyse

Unsere Spezialisten wissen, worauf es ankommt: eine umfassende Transparenz und Kommunikation von den Stakeholdern bis zu den Entwicklern. Klare Anforderungen, die jeder versteht und die keine Fragen offenlassen.



Entwicklung

Unser erfahrenes Team von Experten in den Bereichen Backend, Frontend, Web und Mobile Entwicklung steht Ihnen zur Seite, um Sie bei Ihren individuellen Softwareprojekten zu unterstützen.



Qualitätssicherung

Im Bereich der Qualitätssicherung sind wir bei der Entwicklung und Verwaltung von Qualitätssicherungsstrategien, der Automatisierung von Testabläufen, der Erstellung von Testdesigns sowie der Durchführung von Softwaretests dabei.

Besuchen Sie uns!

www.axitera.de