

## ÖBB Programm Ticketshop – eine Erfolgsstory unter der Leitung von TAH

### Projektumfang:

Im Rahmen des Programms „Ticketshop“ wurde von Anfang 2014 bis Mitte 2017 das Vertriebssystem der ÖBB Personenverkehr AG komplett neu entwickelt. Die Digitalisierung als Anstoß und der Kunde im Fokus des Bemühens waren die Grundlagen für das bis dahin größte IT-Projekt aller Zeiten bei der ÖBB Personenverkehr AG.

TAH fungierte als oberste Programmleitung in direktem Kontakt mit den zuständigen Vorständen und Bereichsleitern und war für die operative Steuerung des Programms inklusive Personal- und Budgetverantwortung zuständig.

Mehr als zehn unterschiedliche Partner mit rund 200 Mitarbeitern waren unter der Leitung von TAH an der Umsetzung beteiligt. Erfahrung, Know-how und Entscheidungsstärke der Programmleitung stellten sicher, dass eine integrierte Softwarelösung zeitgerecht und qualitativ hochwertig zur Verfügung stand. Auch im internationalen Vergleich verfügt der „Ticketshop“ über zwei Alleinstellungsmerkmale:

- Der Ticketshop bedient alle Vertriebskanäle der ÖBB: Android- und iOS-App, Internet, Personenkassa, Ticketautomat, Zugbegleiter, Reisebüros und Webservices für Partner
- Über den Ticketshop können nicht nur ÖBB-Tickets, sondern auch die Tickets aller Verkehrsverbünde gekauft werden. Damit kann der Fahrgast jede Relation von einer der rund 60.000 Haltestellen im öffentlichen Verkehrsnetz zu einer beliebigen anderen Haltestelle in einem einzigen fahrplanbasierten Kaufvorgang erwerben

Das Programm war eines der größten IT-Projekte in Österreich und stand von Anfang an unter besonderer Beobachtung, da die ÖBB eines jener wenigen Unternehmen in Österreich ist, zu deren Kunden fast jede Österreicherin und jeder Österreicher gelegentlich zählt und eine Meinung hat. Heute werden an Spitzentagen bis zu 140.000 Tickets über alle Vertriebskanäle verkauft. TAH hat federführend dazu beigetragen, dass das Programm erfolgreich und unter Einhaltung des Budgets zeitgerecht abgeschlossen werden konnte. Während der Programmlaufzeit gelang auch noch erfolgreich der Umstieg von einer klassischen, wasserfallbasierten Vorgehensweise zu agiler Entwicklung mit zweiwöchentlichen Releases.

### Stimmen zum Projekt:

*„TAH hat mich durch Professionalität und hohe Umsetzungsstärke beeindruckt. Die Abwicklung war stets von Transparenz und Willen zum Erfolg geprägt. Besonders beeindruckt haben mich die Balance zwischen der Verfolgung der übergeordneten Programmziele und dem Blick auch für Details in den Teams, sowie die stringente Konsequenz, mit der einmal gefällte Entscheidungen umgesetzt wurden.“*

Dr. Valerie Hackl  
Vorstand ÖBB Personenverkehr AG

*„Die Umsetzung dieses größten IT-Projekts des ÖBB Personenverkehr AG unter Beachtung der komplexen Abhängigkeiten zwischen der ÖBB, vielen externen Dienstleistern und der ÖBB Business Competence Center GmbH war ein großer Erfolg. TAH formte in kurzer Zeit eine hoch performante Programm-Organisation, in der jeder Partner seine Stärken für ein erfolgreiches Projekt einbringen konnte.“*

Dr. Johann Pluy  
Geschäftsführer BCC GmbH

### Wollen Sie mehr erfahren?

Kontaktieren Sie bitte Dr. Friedrich Huber, Programmleiter Ticketshop und Geschäftsführer von The Advisory House Österreich