



„Sie müssen nicht **von** intern sein,
sie müssen **wie** intern sein.“

Anna Paltauf - Geschäftsführerin ÖV Ticketshop GmbH

ÖV Ticketshop GmbH

Die ÖV Ticketshop GmbH gestaltet, entwickelt und betreibt Österreichs größte digitale Mobilitätsplattform. Als marktführendes Softwareunternehmen für Software im öffentlichen Verkehr betreut das Unternehmen Kund:innen ganzheitlich vom Smartphone bis zum Ticketautomaten.

Der Ticketshop arbeitet seit langem agil und erhöht damit kontinuierlich den Reifegrad der Organisation. Ein adaptiertes Framework mit Methoden aus Kanban und Scrum ermöglicht Skalierbarkeit, schnelle Entscheidungsprozesse, flache Hierarchien und Leadership auf jeder Ebene.

Ziele

Die beständige Evolution DER zentralen österreichischen Vertriebsplattform für den öffentlichen Verkehr stellt sicher, dass die Angebote für die Kund:innen heute und auch morgen attraktiv und leicht erreichbar sind.

Die Aufgabenstellung

Requirements-Engineering Expertinnen und Experten analysieren den Änderungsbedarf, entwerfen geeignete Lösungen und setzen diese in eine erforderliche technische Beschreibung um. Sie sorgen auch dafür, dass die Anforderungen im Projekt systematisch analysiert und erfasst werden. Entwickler:innen und Tester:innen können so auf einer optimalen Basis aufbauen.

Aktivitäten Requirements Engineering

- Scoping
- Anforderungsanalyse
- Anforderungsspezifikation
- Anforderungsdokumentation
- Anforderungvalidierung
- Anforderungsmanagement im agilen Softwareumsetzungsumfeld
- etc.



Referenzbericht:



ZDF – Zahlen-Daten-Fakten

- 265 Mio. Pageviews pro Jahr
- 70.000 Unique Visitors pro Tag
- 26 Mio. Buchungen pro Jahr
- 50 Externe Partner
- 200 Kolleg:innen
- 37% Frauenquote

www.oebb-ticketshop.at

Business Analyse: Die Schlüsselkomponente für innovative digitale Lösungen im Bereich der klimafreundlichen Mobilität!

Das Gespräch

- Anna Paltauf - Geschäftsführerin ÖV Ticketshop GmbH
- Sandra Benseler - SEQIS Sales Managerin

Sandra Benseler: Liebe Frau Paltauf, könnten Sie uns bitte den Bereich Ticketshop erläutern.

Anna Paltauf: Wir liefern Lösungen für alle, die in Österreich und im Ausland mit öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs sind. Das sind nationale und internationale Fahrgäste, angefangen bei Babys über Pendler und Touristen bis hin zu Haustieren. Also alle, die pünktlich und umweltfreundlich an ihr Ziel kommen wollen.

Sandra Benseler: Gibt es besondere Herausforderungen, die Ihr Unternehmen von anderen unterscheidet?

Anna Paltauf: Ja, und zwar sowohl in positiver als auch in etwas einschränkender Weise. Positiv ist sicherlich der Unterschied, dass wir nicht im Wettbewerb auf dem Markt stehen, sondern wir haben mit dem Personenverkehr einen gesicherten Auftraggeber und damit eigentlich eine gesicherte Finanzierung. Die Kundenakquise bzw. der Wettbewerb ist daher kein Thema, auf das wir primär den Fokus legen müssen.

Die Herausforderung besteht darin, alle ÖV Tarife in Österreich und teilweise auch ausländische Tarife umzusetzen. Die Komplexität ergibt sich vor allem daraus, dass jeder Verkehrsverbund sein eigenes Tarifsystem hat. Und wir müssen einfach alle Anforderungen unter einen Hut bringen.

Sandra Benseler: Das Requirements Engineering bzw. die Business Analyse genießt in Ihrem Unternehmen einen hohen Stellenwert. Erläutern Sie uns bitte den Mehrwert, den Sie darin sehen?

Anna Paltauf: In unserem Arbeitsumfeld haben alle Funktionen einen hohen Stellenwert. In diesem komplexen Umfeld ist oft Kreativität gefragt, um zu überlegen, wie bestimmte Aspekte technisch effizient umgesetzt werden können und gleichzeitig den gewünschten Mehrwert liefern, der ursprünglich geplant war. Dieses Zusammenspiel ist entscheidend. Der/die Analyst:in übersetzt das Gesamtkonzept in Storys, damit die Entwickler:innen es erfolgreich umsetzen können. Damit ist eine große Verantwortung verbunden, denn es muss sichergestellt werden, dass unterwegs keine Informationen verloren gehen - ähnlich wie beim Spiel „Stille Post“. Die große Herausforderung in der Analyse besteht zweifellos darin, all diese Aspekte ganzheitlich zu betrachten.

Sandra Benseler: Gibt es einen Aspekt in der Zusammenarbeit mit SEQIS, der Sie besonders beeindruckt hat, bzw. etwas, das Sie als wesentlichen Nutzen für Ihr Unternehmen im Rahmen der Zusammenarbeit empfinden?

Anna Paltauf: Für uns zählt nicht das Unternehmen selbst, mit dem wir zusammenarbeiten, sondern die Menschen, die bei uns arbeiten. Es spielt für uns grundsätzlich keine Rolle, ob jemand intern oder extern ist. Wenn jemand extern kommt, ist es für uns besonders wichtig, dass er oder sie von seinem/ihrer Dienstgeber auf das entsprechende Verständnis stößt. Gerade wenn jemand schon viele Jahre zu 100% für uns arbeitet, ist es frustrierend, wenn trotz hoher Anerkennung und Wertschätzung beim Kunden im eigenen Unternehmen keine Beförderungen, Gehaltserhöhungen oder Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten werden. Bei SEQIS scheint es offensichtlich eine hohe Übereinstimmung zu geben, da die Mitarbeiter:innen bereits seit vielen Jahren im Unternehmen tätig sind.

Sandra Benseler: Vielen Dank für die netten Worte. Wir freuen uns auf viele weitere erfolgreiche Jahre!