

Produktorganisation bei Thalia - Kund*innen im Mittelpunkt

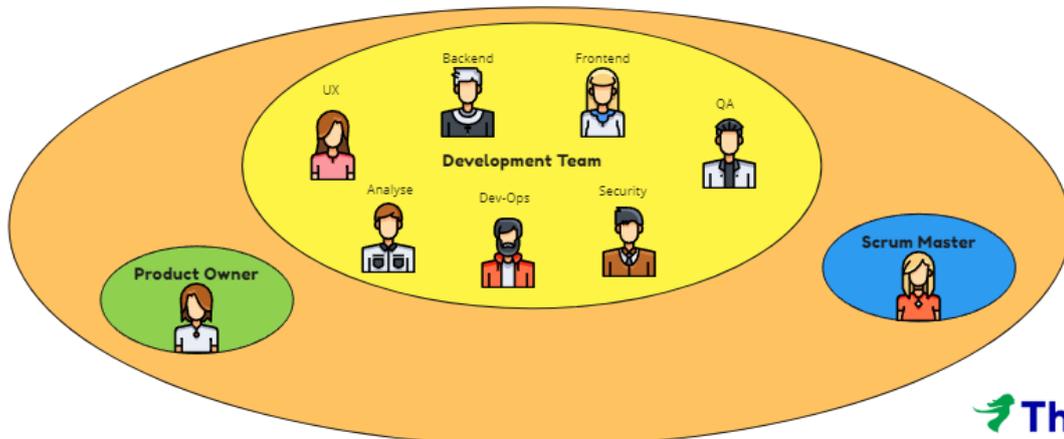
Thalia bietet seinen Kundinnen und Kunden viele unterschiedliche Services an wie z.B. die Suche, Produktbeschreibungen, Kundenbewertungen, Bonusprogramme, unterschiedliche Zahlarten, Click & Collect, Scan & Go oder den Schulbuch-Scanner. Diese Services werden kontinuierlich weiterentwickelt und im Idealfall im Webshop, der App sowie im eReader Shop gleichzeitig für die Kundinnen und Kunden bereitgestellt, um eine einheitliche Customer Experience zu bieten. Verantwortlich dafür ist der Bereich Produktorganisation, den wir euch nachfolgend vorstellen wollen. Ich schreibe bewusst wir, da dieser Artikel, wie so vieles was wir bei Thalia ausliefern eine Koproduktion von vielen engagierten Kolleginnen und Kollegen ist. Dafür ein ganz großes Danke an alle Beteiligten für euren Input und euer Feedback.

“Produktorganisation: Das sind autonom arbeitende Teams mit hoher Entscheidungskompetenz, technisch entkoppelten Systemen und einem agilen Vorgehensmodell.” so steht es auf der Confluence Startseite der Produktorganisation von Thalia. Doch was genau verbirgt sich dahinter? Die Thalia Produktorganisation besteht im Kern aus acht cross-funktionalen und selbst organisierten Teams, die das gemeinsame Ziel eint, den Kundinnen und Kunden ein einheitliches Omnichannel Einkaufserlebnis entlang der Customer Journey gleich Kundenreise zu bieten.

Cross-funktional heißt, dass in jedem Team Menschen mit entsprechender Fachexpertise vorhanden sind, die benötigt werden, um die anfallenden Aufgaben zu erledigen. Konkret sind das z.B. Frontend- bzw. Backend Entwickler, UX-Kollegen, die auf die Customer Experience spezialisiert sind sowie “QA`ler”, die sich auf die Quality Assurance konzentrieren und die “Dev-Ops”, die sich um die Bereitstellung und Wartung der technischen Infrastruktur kümmern. In der Produktorganisation kommt das Scrum Framework zum Einsatz, so dass das Team der Spezialisten noch durch die Rollen des Product Owners und des Scrum Masters ergänzt werden. Der Product Owner ist für die Wirtschaftlichkeit der zu entwickelnden Produkte sowie die Priorisierung der Anforderungen verantwortlich, wohingegen der Scrum Master dem Team als Experte für agile Vorgehensweisen und Coach zur Verfügung steht, um das Team bei seiner

Zielerreichung zu unterstützen.

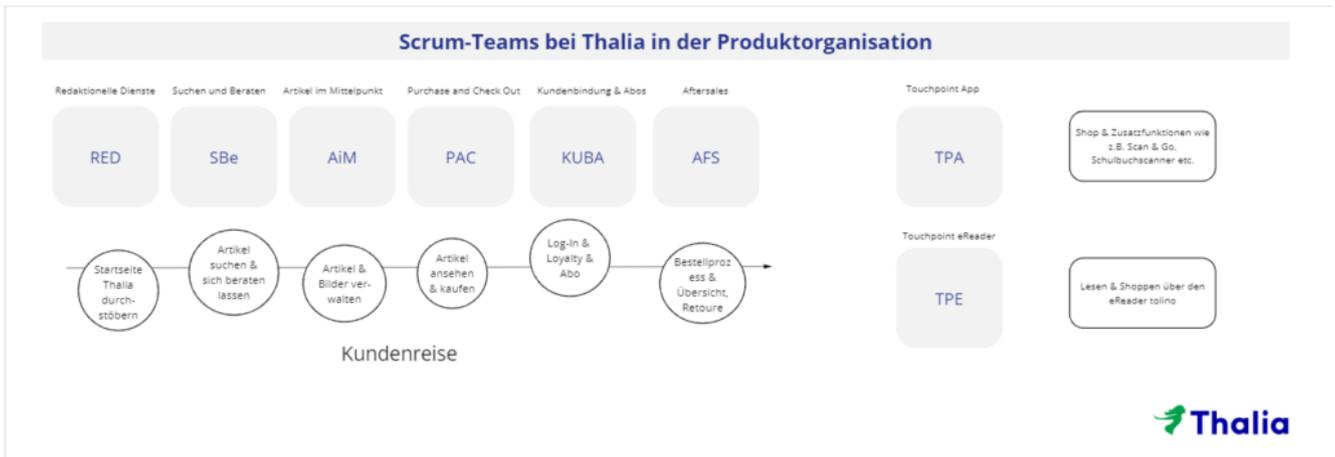
Cross-funktionale Zusammensetzung der Scrum-Teams bei Thalia in der Produktorganisation



Eigene Darstellung

Unter Selbstorganisation verstehen wir bei Thalia, dass die Teams die Verantwortung für die jeweiligen Produkte bzw. Features übernehmen: Von der Idee bis zur Analyse des Nutzungsverhaltens unserer Kundinnen und Kunden. Ferner organisieren sie sich innerhalb des Teams so, dass die Zusammenarbeit möglichst effektiv und effizient ist. Regelmäßige Feedbackschleifen, in denen unter anderem auf die Zusammenarbeit geschaut wird, fördern die gemeinsame kontinuierliche Verbesserung. Ferner wird dadurch eine lösungsorientierte Umsetzung mit kurzen Absprachen ermöglicht und gibt einen großen Handlungsspielraum, der persönliches Weiterentwicklungspotential birgt und somit Talente weiterentwickeln kann.

Die Teams betreuen und verantworten jeweils bestimmte Teilabschnitte der Customer Journey sowie die beiden Touchpoints: der Thalia eReader Shop auf dem tofino und die Thalia App mit mittlerweile über 1 Million Downloads, siehe nachfolgende Übersicht



Eigene Darstellung

Entscheidet sich die Kundin bzw. der Kunde für den Einstieg über den Webshop beginnt die Kundenreise beim Team RED. RED steht für redaktionelle Dienste und entwickelt laut Philipp Brock (Senior Software Developer) *“Software für jegliche Form redaktioneller Daten. Das sind kuratierte Inhalte, Bewertungen der Buchhändlerinnen und Buchhändler sowie Kundinnen und Kunden und die Repräsentation der Buchhandlungen im Webshop”*. Ergänzend dazu unterstützt das Team RED die *“Kundinnen und Kunden dabei, in unserem Webshop zu stöbern, um die richtigen Dinge zu finden”*. Besonders stolz ist das Team RED auf die neuen Buchhandlungsseiten im Webshop, da diese ganz neue Möglichkeiten für die Kundenkommunikation eröffnen wie z.B. [Thalia Buchhandlung Hamburg](https://www.thalia.de).



Thalia Hamburg

Geöffnet. Schließt um 20:00 Uhr.

Herzlich willkommen!

Liebe Besucherinnen und Besucher, wir laden Sie herzlich in Hamburgs größte Buchhandlung ein! Auf 2700qm und zwei Etagen finden Sie Bücher aller Genre und eine schöne Auswahl besonderer Geschenkartikel. Highlights in unserer Kinder- und Jugendbuchabteilung sind der Harry- Potter- Shop und das große "Die drei ???"- Sortiment. Sollten Sie Fachbücher suchen, beraten Sie unsere Buchhändler*innen in unserem Lehmanns- Shop in der 1. Etage. Lassen Sie sich auf keinen Fall unsere große Manga- Abteilung, den Books- Shop oder die New Adult Abteilung entgehen. In unserem Café "Kaffeefleck" können Sie sich bei Kaffee und köstlichem Kuchen für den weiteren Einkaufsummel stärken.



Café



WIFI



Barrierefrei



Tolino eReading-
Bereich

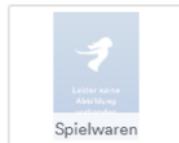
Quelle: Thalia.de, Ausschnitt Buchhandlungsseite von Thalia Hamburg

Die nächste Station auf der Customer Journey ist das Team SBe und steht für

Suchen & Beraten. *“Wir helfen Kundinnen und Kunden schnell und einfach die richtigen Artikel und Informationen zu finden.”* erklärt Ulrich von Poblitzki (Senior Software Developer) . *“Funktionen wie die Suche und das Feature der Kompetenzbausteine unterstützen hierbei auch Buchhändlerinnen und Buchhändler sowie Kundinnen und Kunden vor Ort in den Buchhandlungen”* ergänzt Hendrik Busch (Senior IT Analyst). Die Entwicklung des Themenwelten Services, der dafür sorgt, dass unsere Kundinnen und Kunden thematisch passende Artikel in einer Themenwelt angeboten bekommen z.B. [Kinderwelt Feuerwehr: Spielwaren, Bücher & mehr günstig kaufen | Thalia](#) , gehört zu den Highlights der letzten Monate des Teams SBe. Darüber hinaus stellt Suchen & Beraten diverse automatisierbare Inspirationsquellen für Kundinnen und Kunden bereit, so z.B. persönliche Artikelempfehlungen, allgemeine Artikelempfehlungen (z.B. Topseller) oder Vorschläge, welchen Buchhändlerinnen und Buchhändlern eine Kundin/ein Kunde für Buchempfehlungen folgen könnte, da es eine große thematische Übereinstimmung zwischen ihnen gibt.



Kinderwelt Feuerwehr



Top Empfehlung

Content-Tonie: Paw Patrol - Schneller als die Feuerwehr

Hörfigur für die Toniebox: Tonies sind Hörfiguren für die Toniebox. Sie machen Hören anfassbar, denn mit ihnen bedient man die Toniebox. Man kann sie aber auch sammeln und mit ihnen spielen. Um der Musik zu lauschen, stellt man die Hörfigur einfach auf die Toniebox. Das sind Chas...

Mehr erfahren

Spielwaren
16,99 €



★★★★★ (3)



Quelle: Thalia.de, Kinderwelt Feuerwehr

Auf SBe folgt das Team AIM, was für Artikel im Mittelpunkt steht. *“Das Team AiM liefert die Artikeldaten für die Touchpoints. Wir sind also sozusagen der Grundstein, auf dem die anderen Teams aufbauen. Ohne Artikel kann man in einem Shop schlecht einkaufen. Wir nehmen die Daten aus verschiedenen Quellen entgegen, verarbeiten und reichern diese an und leiten sie dann an die unterschiedliche Kanäle und Teams aus”* erklärt Felix Handirk (Software Developer) die Aufgaben des Teams. Auch die Kundinnen und Kunden in den Buchhandlungen profitieren von der Arbeit des Teams, da sie z.B. an der Kasse zu einem Buch eBooks und Hörbuchgeschenke erwerben können.

“Das Team “Kaufen” alias PaC (Purchase and Checkout) stellt den Kundinnen und Kunden alle Funktionen zur Verfügung, die direkt dem Kaufprozess zuzuordnen sind. Es beginnt mit der Artikeldetailseite und endet mit dem Button “Kaufen” in der Bestellübersicht. Dazwischen bieten wir den Kundinnen und Kunden im

Warenkorb und auf der Bestellübersichtsseite viele Möglichkeiten, die Bestellung ihren Bedürfnissen anzupassen und Zusatzoptionen zu nutzen, zum Beispiel Geschenkkarten, Click & Collect, Auswahl von Liefer- und Rechnungsanschriften, Downloadcodes, und vieles mehr.“ sagt das Team PAC über sich selbst und führt weiter aus: “ Die Kundinnen und Kunden können durch unsere Arbeit Artikel bestellen oder Click & Collect machen, Upselling-Aktionen nutzen, Geschenkverpackungen beauftragen, Coupons, Downloadcodes und Geschenkkarten einlösen und Lieferanschriften oder Packstationen angeben, den Fahrradkurier nutzen und ihre Lieblingsbuchhandlung merken.”

Nach dem Kauf kommt das Team KubA ins Spiel, dass wie der Name “Kundenbindung und Abo” schon sagt, Services zur langfristigen Kundenbindung bereitstellt. *“Wir stellen teilweise grundlegende Services bereit, wie den Loginservice. Aber eben auch Kundenbindungsservices wie die verschiedenen Bonusprogramme z.B. Payback, KultClub oder die Bonuscard für Thalia AT. Weiterhin stellen wir die Services zum Buchen und Verwalten des Hörbuch-Abos sowie aktuelle Angebote für unsere Kundinnen und Kunden bereit.”* erklärt Sebastian Wilting (Senior Software Entwickler) den Fokus des Teams. Er führt die Möglichkeiten wie folgt weiter aus *“Online können die Kundinnen und Kunden Bonuspunkte für die verschiedenen Programme sammeln, die Vorteile des KultClubs nutzen oder eben ihr Hörbuchabo verwalten. Aber auch in der Buchhandlung können Kundinnen und Kunden z.B. mit der App den Barcode ihrer Bonuscard / Premiumcard scannen und so auf diese sammeln.”* Besonders freut sich das Team KubA über den gelungen Relaunch der Bonus- und Premiumcard für thalia.at siehe [Thalia Bonuscard](#), der neben erweiterter Funktionalität auch eine zeitgemäße Wort- und Bildsprache ermöglicht hat.

← Mein Konto

Thalia Bonuscard

Die Welt vor Augen. Den Trumpf in der Hand. Auch digital. Profitieren Sie vom kostenlosen Versand, tragen Sie bequem Ihre Umsätze nach, aktualisieren Sie Ihre Profildaten per Mausclick und entdecken Sie alle weiteren Vorteile Ihrer Bonuscard.

 <p>BONUSCARD-KONTO Sehen Sie hier alle Ihre Umsätze auf einen Blick in Ihrem Bonuscard-Konto.</p> <p>Umsätze einsehen</p>	 <p>IHRE BONUSCARD-VORTEILE Mit der Thalia Bonuscard das ganze Jahr über mit den Vorteilspreisen sparen.</p> <p>Vorteilspreise entdecken</p>	
 <p>UMSÄTZE NACHTRAGEN Die Bonuscard vergessen? Kein Problem - tragen Sie hier ganz einfach Ihre Umsätze nach.</p> <p>Bon nachtragen</p>	 <p>BONUSCARD-PARTNER Exklusive Ermäßigungen bei zahlreichen Partnern aus dem Kultur- und Freizeitbereich.</p> <p>Bonuscard-Partner erkunden</p>	

Quelle: Thalia.at, Thalia Bonuscard

Die Reise endet im Team Aftersales (AFS). *“Grob gesagt begleitet das Team Aftersales die Prozesse, nachdem die Kundinnen und Kunden auf ‘Kaufen’ geklickt haben. Das beginnt mit dem Erstellen der Bestellung über die Autorisierung der Zahlung inklusive Nebenzahlungsarten (Geschenkkarte, Coupon und Bonusprogramme) und der Bereitstellung von Informationen über den Kauf bis zur Weitergabe des Auftrags an SAP = Warenwirtschaft. Außerdem liefern wir digitale Artikel aus.”* erklärt Christoph Tacke (Quality Assurance Manager) und ergänzt. *“Die Kundinnen und Kunden profitieren von einem reibungslosen Kaufabschluss, den Informationen zum Auftrag über die Danke-Seite, die Auftragseingangsbestätigung per Mail und die Bestellhistorie. Sie bekommen auch die Möglichkeit zu stornieren und bekommen sofort ihre digitalen Artikel.”* fügt Christoph hinzu.

Ergänzend bzw. unabhängig vom Webshop können die Kundinnen und Kunden die Touchpoints toline (eReader) und die Thalia App nutzen. *“Das Team Touchpoint eReader (TPE) sorgt dafür, dass die Kundinnen und Kunden eBooks direkt auf ihrem toline kaufen können. Viele Leserinnen, die von klassischen Büchern umgestiegen sind, sind begeistert wie schnell und einfach sie sich eBooks kaufen*

und diese lesen können. Die Bedienung ist sehr intuitiv“ sagt Svenja Bobran (Product Owner). Analog der anderen Teams wird auch hier ständig an der Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit gearbeitet. *“Das Kaufen von Bänden einer Serie ist jetzt noch einfacher: die Kundinnen und Kunden sehen auf den ersten Blick, um welche Bandnummer es sich handelt. Wenn sie einen Band in den Warenkorb legen, schlagen wir ihnen direkt die nachfolgenden Bände vor.“* ergänzt Svenja.

Wurde dem Warenkorb hinzugefügt:

Achtsam morden

weiter einkaufen zum Warenkorb

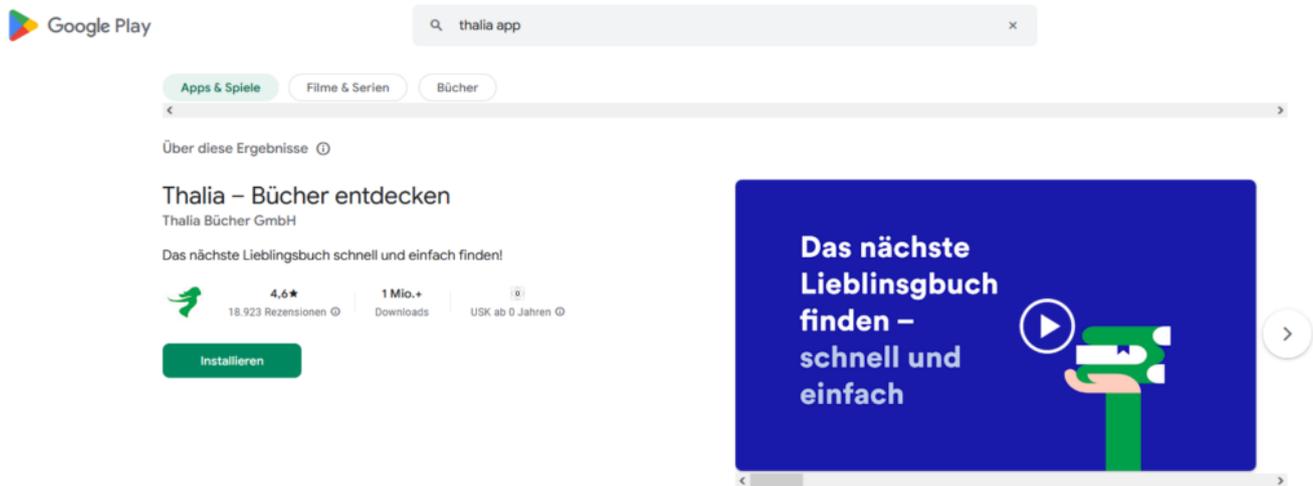
Weitere Bände aus der Reihe [alle Bände →](#)

Bandnummer	Titel	Preis
Band 2	DAS KIND IN MIR WILL ACHTSAM MORDEN	10,99 €
Band 3	AM RANDE DER WELT	10,99 €
Band 4	IM HIER UND JETZT	14,99 €

Quelle: Thalia.de eReader-Shop, Beispiel für die Darstellung von Bänden einer Serie auf dem tofino

Das Touchpoint Team (TPA) stellt die Apps für [Thalia.de](https://www.thalia.de) , [Thalia.at](https://www.thalia.at) [Oslander](https://www.osiander.com) und

[Orell Füssli](#) jeweils als Android bzw. iOS Version zur Verfügung, die über App- bzw. Playstores kostenlos heruntergeladen werden können.



Quelle: <https://play.google.com/store/search?q=thalia+app&c=apps&hl=de>

*„Unser Claim ist „Das nächste Lieblingsbuch schnell und einfach finden.“ Neben dem bequemen und schnellen Shopping in einer Smartphone-App, ist es bei uns auch möglich Click & Collect Aufträge bei der Buchhandlung in der Nähe in Auftrag zu geben oder auch in der Buchhandlung selbst, ohne anstehen zu müssen (insbesondere im Weihnachtsgeschäft) mit Scan & Go kassenlos zu zahlen. Außerdem können sich unsere Userinnen und User mittels Thalia Next auf Basis ihres letzten Lieblingsbuches, Empfehlungen unserer Buchhändler*innen geben lassen, die auch gefallen könnten. Wer nicht genug von Buchhändlerinnen- und Buchhändlerempfehlungen hat, kann außerdem einzelnen Buchhändlerinnen und Buchhändlern folgen und wird immer benachrichtigt, wenn diese ein neues Buch rezensiert haben. Für Eltern, die Schulmaterialien für ihre Kinder bestellen müssen, haben wir zusätzlich die Möglichkeit, den Schulbuchzettel einzuscannen und damit alle Artikel in den Warenkorb zu legen, anstatt mühsam alle ISBNs einzeln in die Suche einzutippen.“ fasst Nadine Schmitt (Product Owner) das Leistungsangebot der App zusammen. Im Thalia Tech Blog findet sich in der Rubrik Technology auch ein spannenden und absolut lesenswerter Artikel über die App siehe <https://tech.thalia.de/app-technik-die-begeistert-ueber-app-architektur-und-testing/> von unserem Kollegen Jan Oliver Zieger.*

„Gemeinsamkeit und Zusammenhalt sind die wichtigen Stichwörter, alle unterstützen sich gegenseitig“ beschreibt das Team PAC die teamübergreifende Zusammenarbeit aus der Sicht der Mitarbeitenden. Für die Zukunft wünschen sich die Befragten, den eingeschlagenen Weg konsequent weiter zu gehen, eine

gute Balance zwischen Feature-Entwicklung und Pflege der bestehenden Systeme im Blick zu behalten und unseren Kundinnen und Kunden noch mehr coole Features präsentieren zu können.