

Ein großer Dampfer macht sich auf in unbekannte Gewässer

HAMBURG  SÜD

 **Lufthansa
Industry Solutions**



Key Takeaways

Sicht ins Innere eines Managers bei dem Weg hin zu Agilität

Konkretes Beispiel mit der wir Agilität in eine Organisation hinein gebracht haben

Organisation Hamburg Süd





Welche Erfahrungen haben wir bis jetzt gesammelt?



1. Veränderung von Innen vs. Starre Prozesse (Freigabe, Budget etc.)
2. Mindset (Business Value)
3. Organisationsänderungen werden schneller angenommen
4. Stakeholder verlassen die Organisation



1. Enge Zusammenarbeit mit den Teams notwendig (vs. Leadership)
2. Man selber wird zum Vordenker und Vorreiter (Verantwortung in Teams vs. Command and Control)
3. Vieles muss wieder neu gelernt werden



Agile Coach notwendig!

Passender Coach für die Organisation (Nicht nur IT)

Reine Lehre hilft nicht in allen Phasen

Ausgangssituation für die Product Discovery



Anforderungen



Technische Herausforderungen

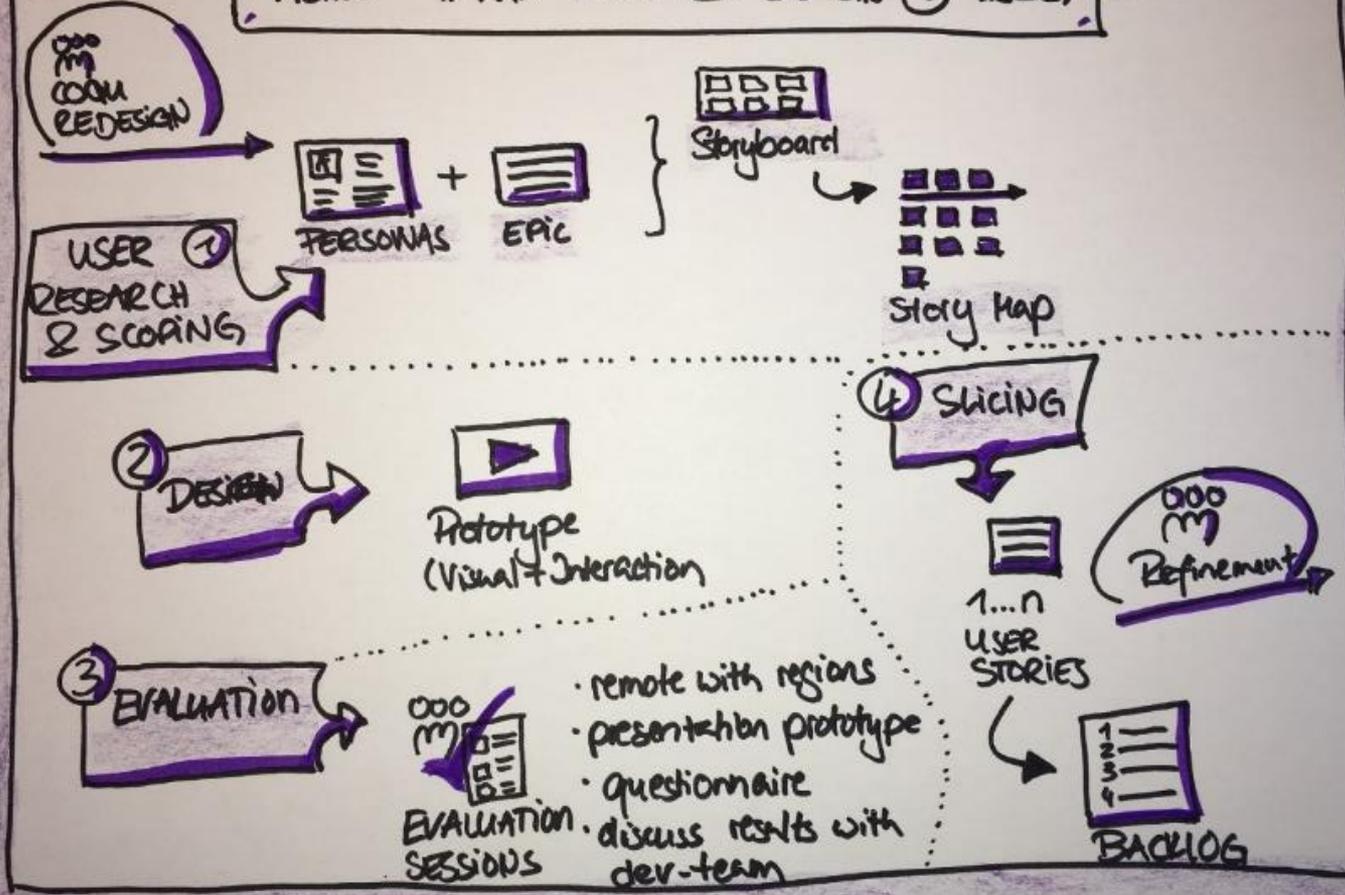
Output vs. Outcome



Kommunikation



AGILE HUMAN-CENTERED DESIGN @ MSDG

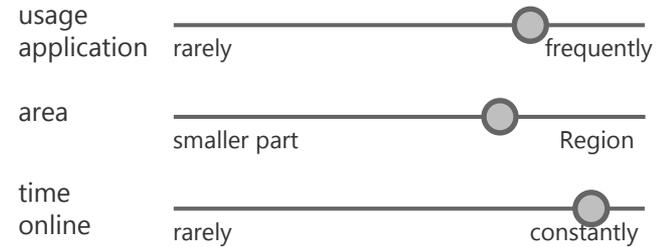




Usage of applications

- GLOBE
- Excel
- Current systems
- Office
- tbd.

Usage behavior – GLOBE



Personal information

Job: Inside Sales Support
(CoQu Expert, Requester)

Education : College Degree

Origin: USA

Spoken Languages:
American

Hobbies:

Business tasks to fulfill

- Describe what business tasks are fulfilled with GLOBE
- i.e. Creating and updating contracts
- i.e. Adding products to contracts
- i.e. Updating multiple charges in different contracts
- Translating what Sales discussed with the customer into GLOBE terms
- Enter it into the system

Pain points with COQU

- Describe what pain point currently exist in terms of using COQU
- There is no easy flow to where the information is maintained (feels like it is hidden or tucked away in different corners)
- i.e. it is hard to see the current status of a contract
- i.e. updating multiple agreements is too slow
- Concurrent users
- a lot of clicking and waiting – just need to get the rates in and make fast changes

BRINGS INTO SYSTEM

Q

A

VELSON
(COQM EXPERT)



Automatically FROM TARIFF

AC
- or void clicks

- OCEAN FREIGHT[Ⓢ]
- p₁
- TRADE SURCHARGES[Ⓢ]
- p₂
- LOCAL SURCHARGES[Ⓢ]
- p₃
- INTERMODAL[Ⓢ]
- p₄

Nicht vorbelastet durch Tarif

- FEETIME[Ⓢ]
- VAS[Ⓢ]
- INCENTIVES[Ⓢ]
- p₁/p₂

get tariff

no tariff

EDIT/Maintain CHARGES

- adapt charges (mostly) according to requirements
- CHARGE SEQUENCED FROM TARIFF
- CHARGE OCCURRING TO TARIFF
- INCLUDE CHARGE IN OCEAN TARIFF
- manually add charge for INCENTIVES
- LOCALITIES OF CHARGES
- add or change manually
- show charges + details provide details / information regarding
- GET TARIFF FOR FEETIME VAS
- REFERENCE CONCERNING CHARGES IN SERVICE -> right charge -> description (normal)
- Order item to TO DO list in GSC "configuration"

CHARGE TYPES DECOUPLED FROM TARIFF -> manual update

Nelson wants to maintain and edit charges, in order to negotiate, customize and ensure accuracy for further processing.

Benefits of solution

- Better knowledge about users and his/her tasks after roll out in different regions
- Evaluated today's functional scope
- Overall target of the concept is to deliver improved usability in terms of user guidance in context of charges

Limitations/Risks

- n.a.

0 1/2 1 2 3 5 8 13 20 40 100

ADD CHARGES TO
ADDRESS
MANAGEMENT FOR

DECOUPLE CHARGE
FROM TAXES

ADD TECH TO
TO DO LIST IN
GCC WORKFLOW

ADD MANUAL
COMMENT

ADD CHARGE
MANUALLY

LOC CHARGES
TO CHARGES

ADD CHARGES PROVIDED
BY THEM ACCORDING
TO LEGISLATION

SHOW MANUAL
COMMENTS

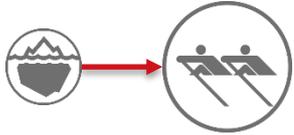
INCLUDE CHARGES
IN CLEAN FRONT

DISPLAY CHARGES
TO CHARGES

ADD CAPTION FOR
INCENTIVES

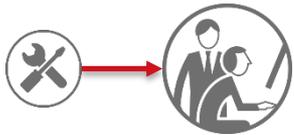
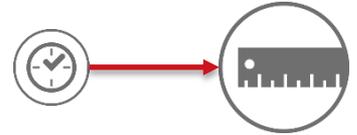
ADD CHARGES
THE PROVIDED

Weg von der klassischen Entwicklung hin zu der Product Discovery



- Gemeinsames Verständnis des Problems und der Lösung
- Spezifikation jetzt nutzerzentriert

- Kundennutzen mithilfe von einer Umfrage gemessen



- Abstimmung, Diskussion und Einigung zwischen Fachbereich und IT (RE & DEV)

- Neuer interaktiver Arbeitsmodus verbessert Zusammenarbeit
- Vertrauen zwischen IT und Business gestärkt
- Fachbereich und IT übernehmen gemeinsam Verantwortung





Key Takeaways

Sicht ins Innere eines Managers bei dem Weg hin zu Agilität ✓

Konkretes Beispiel mit der wir Agilität in eine Organisation hinein gebracht haben ✓

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie noch Fragen?