

Danfoss

Eine Welt, ein Reisebüro, ein Online-Buchungstool

Ein Reisebüro, ein Online-Tool - und das möglichst weltweit. Der dänische Konzern Danfoss will cytric von i:FAO in 13 Ländern Europas einführen. Seit 2004 erfolgt die Reisebuchung in Deutschland und Österreich online, mittlerweile bei einer Online-Quote von 80 Prozent.



Danfoss kennt fast jeder. Spätestens seit die Dänen in den 50-er Jahren den Heizkörperthermostaten erfanden. Was 1933 mit der Produktion eines Ventils für Kälteanlagen begann, ist heute ein Global Player: Danfoss hat 17.500 Mitarbeiter, 13.800 davon in Europa. Die Dänen produzieren in 56 Produktionsstätten in 20 Ländern technische Produkte rund um Wärme und Kälte. Aktueller Umsatz: Fast 2,2 Milliarden Euro. Danfoss hat seinen Hauptsitz in Nordborg/Dänemark, in Deutschland gibt es neun Standorte.

Es waren die Fluggesellschaften, die das Travel Management bei Danfoss in Deutschland zum Nachdenken über Online-Buchungen brachten. Als die Airlines ihre Provisionen strichen und die Reisebüros daraufhin Gebühren für ihre Leistungen erhoben, war klar, dass man mit dem elektronischen Buchen Geld sparen kann. „Wir haben uns darum intensiv mit dem Gedanken der Online-Buchung beschäftigt“, erinnert sich Doris Dworaczek, Travel Managerin bei Danfoss in Offenbach am Main.

Zugleich nahm der Konzern seine Einkaufskosten unter die Lupe. Seit 2002 untersucht die Projektgruppe „Maintenance,

Repairs and Operations (MRO)“ weltweit Kosten in der Produktion und beim Einkauf von Dienstleistungen. Ziel: Die Zahl der Lieferanten reduzieren, Prozesse vereinfachen. Ein Travel-Projekt innerhalb der MRO-Gruppe kam zum Ergebnis, sich künftig auf nur einen Reisebürodienstleister weltweit zu konzentrieren und mit der Online-Buchung hohe Handling-Fees zu vermeiden. Außerdem wollten die Klimatechnik-Experten mit einer Online-Buchung garantieren, dass künftig auch Low-Cost-Carrier genutzt werden – ein weiterer Aspekt der Kostensenkung.

Doris Dworaczek ist in der MRO-Projektgruppe für alle EMEA-Länder zuständig. Sie kümmert sich nicht nur um Reisen, sondern unter anderem auch um den Einkauf von Möbeln, Bürobedarf und Dienstleistungen. Die Suche nach einem Travel Management Anbieter dauerte nicht lange. Die Zentrale in Dänemark arbeitet bereits seit Jahren mit TQ3 zusammen und hat „gute Erfahrungen gemacht“, berichtet Doris Dworaczek. Also wurde TQ3 der neue zentrale Partner von Danfoss. Gemeinsam schauten sich Danfoss und TQ3 mehrere Online-Buchungssysteme an und entschieden sich für cytric von i:FAO. „Es ist nicht kompliziert, anwenderfreundlich und am weitesten verbreitet“, begründet Doris Dworaczek die Entscheidung. Von der globalen Einsatzfähigkeit, findet die Travel Managerin, ist cytric aber noch entfernt.

Im Februar 2004 startete Danfoss in der Niederlassung Wien und Offenbach die Online-Buchung mit einer Testgruppe. „Das lief erfolgreich“, berichtet Doris Dworaczek. Von Anfang an erreichte das Werkzeug eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern. Eine abschließende Umfrage fiel so positiv aus, dass im Sommer 2004

feststand: Danfoss wird cytric in beiden Ländern flächendeckend einführen. Mit halbtägigen Schulungen bei TQ3, Einführungen direkt vor Ort in Wien und Web-Trainings von i:FAO wurden die Reisenden bei Danfoss in das System eingewiesen. cytric wird seitdem sukzessive in weiteren 12 europäischen Danfoss-Ländern eingeführt, mit einigen Ausnahmen: In Dänemark benutzen die Mitarbeiter teilweise noch ein eigenes Bestellverfahren und in Polen ist die Einführung von cytric noch nicht möglich, da hier weder Amadeus, Galileo noch Sabre, sondern Worldspan verwendet wird. In anderen Ländern jedoch, betont Doris Dworaczek, ist eine Buchung über cytric „deutlich preisgünstiger“ als der traditionelle Bestellweg. Langfristig ist geplant, weltweit Online-Buchungstools zu nutzen. Über das Etappenziel Europa hinaus gibt es aber noch keine konkreten Entscheidungen, wo welches System am sinnvollsten ist.

Rennstrecke der Thermo-Experten ist übrigens der Weg von Frankfurt nach Hamburg, wo die Mitarbeiter einen Mietwagen nehmen und in die Zentrale nach Nordborg/Dänemark fahren, unweit der deutschen Grenze.

Noch wird die Deutsche Bahn bei Danfoss nicht über cytric gebucht. Auch Hotelgesellschaften und Mietwagen-Anbieter steuern die Mitarbeiter teilweise direkt über deren Websites an. Die Dänen überlassen es der Belegschaft, wer online bucht: Manche Abteilungen haben Travel Arranger, andernorts loggen sich die Mitarbeiter selber in das System ein. Zwang oder sanften Druck zur Online-Buchung gibt es bei Danfoss übrigens nicht. Und trotzdem erreicht das Unternehmen mittlerweile eine Adaptionsrate von etwa 80 Prozent. Auch wenn es keine konkrete Zielvorgabe in

Sachen Akzeptanz gibt, ist Doris Dworaczek mit diesem Ergebnis „sehr zufrieden“.

Kontakt:

i:FAO Group
Clemensstrasse 9
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon +49 (69) 7680-5500
Telefax +49 (69) 7680-5555
eMail info@ifao.net
www.cytric.info