

E.ON

„Online abbilden, was online abzubilden geht“

Der Strom- und Gas-Riese E.ON ist Pionier in Sachen Online-Reisebuchung. Bereits 1998 hatte man cytrac eingeführt, heute werden in einigen Gesellschaften 90 Prozent aller Flug- und Bahnreisen online gebucht. Nun steht der internationale Rollout von cytrac an.



„Ich kann das nicht nachvollziehen, für mich gibt es zur Online-Buchung keine Alternative.“ Wenn Mitarbeiter bei der Geschäftsreisenbuchung noch immer den traditionellen Weg gehen und nicht online buchen, schüttelt Manfred Löwensberg den Kopf. Für Standardreisen braucht seiner Ansicht nach niemand ein Reisebüro. „Was sollen Reisebüros besser können?“, fragt er. Das könne der Mitarbeiter ebenso gut selbst erledigen, „er hat dazu alle Informationen“, meint Löwensberg. Und die Preferred Partner mit ihren Nettoraten, sagt der Travel Manager der E.ON AG, seien schließlich im System hinterlegt und gekennzeichnet.

Zum Glück muss sich Manfred Löwensberg immer seltener wundern. Die 20 000 Reisenden im E.ON-Konzern greifen heute öfter zur Maus statt zum Hörer. Adaptionsraten von 80 bis 90 Prozent bei der Nutzung von cytrac in einigen E.ON-Gesellschaften sind mittlerweile die Regel, berichtet der Travel Manager aus der E.ON-Zentrale in Düsseldorf. Derlei Adaptionsraten erreicht die Online-Buchung vor allem bei E.ON-Gesellschaften, die einen hohen Standard-Anteil an ihrem Geschäftsreisen-Verkehr haben. Zum Beispiel die Thüga, eine Aktiengesellschaft mit Sitz in München, deren Mitarbeiter oft in Deutschland und Italien unterwegs sind. In

kaum einer E.ON-Gesellschaft liegt die Online-Rate bei der Buchung von Flugtickets und Bahnreisen jedoch unter 50 Prozent. Und überall steigen die Quoten. „Die Grundstimmung im Haus ist grundsätzlich pro online.“ Sanktioniert wird der Verzicht auf die preiswertere Buchung bei E.ON nicht. Wenn Mitarbeiter standhaft der traditionellen Reisebuchung treu bleiben, dann spricht das Travel-Management mit den Koordinatoren in den jeweiligen Teilkonzernen. Schließlich produziert die Offline-Buchung unnötige Kosten. Zwischen 20 und 40 Prozent kann das Unternehmen mit Reservierungen via cytric von i:FAO sparen. Die Kosten für die Offline-Buchung beim Reisebüro werden der jeweiligen Kostenstelle belastet. Manfred Löwensberg: „Das wird verursachergerecht umgelegt.“

E.ON ist eine junge Unternehmensmarke. Der Konzern ging im Jahr 2000 aus den Traditionsunternehmen VEBA und VIAG hervor. Seitdem wächst E.ON kontinuierlich. Der Versorgungskonzern betrachtet sich bereits heute mit 49 Milliarden Euro Umsatz und rund 70 000 Mitarbeitern als der größte private Energiedienstleister. Das erklärte Ziel lautet, weltweit das führende Strom- und Gasunternehmen zu werden.

Schon als Manfred Löwensberg in Diensten der VEBA unter anderem das Travel-Management betreute, beobachtete er Ende der 90er-Jahre intensiv alle Anbieter von Online-Buchungssystemen. 1998 entschied sich die VEBA bereits für eine frühe Version von cytric. Diese Version ist sukzessive in einigen Konzerngesellschaften eingeführt worden. 2003 begann dann der Rollout von cytric auch in weiteren Tochterunternehmen. „Wir wollten bei Reisebuchungen online abbilden, was sich online abbilden lässt, wie in allen anderen Bereichen des Einkaufs. cytric ist dafür das beste Tool.“

cytric wurde zunächst in der E.ON-Zentrale in Düsseldorf eingeführt, später Schritt für Schritt und „manchmal auch mit Riesenschritten“ in allen anderen deutschen E.ON-Gesellschaften. Zum Zeitpunkt der cytric-Implementierung hatte Manfred Löwensberg vor allem die Prozesskosten im Blick. Zwar mag auch er sich nicht hinreißen lassen, diesen Wert konkret zu benennen, spätestens aber seit die Fluggesellschaften keine Provisionen mehr zahlen und Reisebuchungen mit Gebühren belegt sind, ist offensichtlich, dass eine Online-Buchung preiswerter ist als die Offline-Variante. Weiterer Vorteil des Online-Reisebüros im Intranet: Es hat rund um die Uhr geöffnet. Löwensberg: „Der Mitarbeiter kann auch nach Feierabend eine Reise planen und buchen.“ Er sei vom Reisebüro unabhängig, sowohl zeitlich als auch bei der Informationssuche. „Der Reisende erhält mit einem Online-System jene Informationen an seinen Arbeitsplatz, die bislang dem Reisebüro vorbehalten waren.“

2001 freute sich das Travel-Management bei E.ON noch über kleine Fortschritte. 20 bis 30 Prozent Adaptionsraten waren damals üblich. Die Quoten stiegen, je weiter cytric im Unternehmen Eingang fand. Die Online-Buchung feierte ihren Durchbruch in der ersten Hälfte 2004, als E.ON auch seine Reisebürobeziehung neu organisierte. Der Versorgungskonzern konzentrierte von vormals drei Reisebüros auf einen Travel-Management-Dienstleister: TQ3. E.ON und Reisebüro forcierten fortan gemeinsam die Online-Buchung. An dieser Stelle machte sich die Unabhängigkeit cytrics von einem Reisebüro bezahlt, denn zuvor erhielt E.ON das System von American Express. Der Übergang zum neuen Dienstleister, berichtet Manfred Löwensberg, sei zwar nicht ohne Probleme, aber „relativ einfach“ verlaufen. Seitdem prosperiert die Online-Buchung bei E.ON. „TQ3 hat die stärkere Nutzung von cytric aktiv gefördert und uns

dabei unterstützt“, sagt Manfred Löwensberg. Online-Buchende bei E.ON bekommen einen telefonischen cytric-Support bei TQ3, das Reisebüro hat für den Kunden E.ON einen eigenen Ansprechpartner rund um cytric eingerichtet.

E.ON will cytric nun auch im europäischen Ausland einführen. In England wird bereits damit gebucht. In Skandinavien wurde es gerade vorgestellt, in Tschechien und Ungarn läuft ein Testbetrieb. Weitere osteuropäische Länder sollen künftig online buchen. Einfach allerdings, findet der E.ON-Travel-Manager die Internationalisierung nicht. Probleme machen vor allem die Reisestellenkarten, die nicht in lokaler Währung abrechnen. Die E.ON-Manager bleiben jedoch gemeinsam mit dem Reisebüro an dem Thema dran. „Langfristig“, bekräftigt Löwensberg, „führt kein Weg an dem Thema Online vorbei“.

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