

Framatome ANP

Liebe auf den zweiten Blick

Ziel fast erreicht. Mit einem Online-Anteil von 50 Prozent schöpft der Kernenergie-Spezialist Framatome ANP, ein Unternehmen von AREVA und Siemens, die Kostenvorteile bei der Buchung von Geschäftsreisen nahezu aus. Framatome ANP spart mit jeder Online-Buchung über cytric von i:FAO 15 Euro. Die Freundschaft mit der Online-Buchung begann allerdings nicht mit Liebe auf den ersten Blick.

FRAMATOME ANP

Anfang 2005 erfolgte der offizielle Startschuss. Die finnische Regierung erteilte die atomrechtliche Baugenehmigung für das neue Kernkraftwerk Olkiluoto 3. Framatome ANP baut dort die komplette Nuklearanlage. Seit dem Vertragsabschluss in Europas Norden steigt der Verkehr in Richtung Olkiluoto in der Provinz Rauma. Ingenieure aus deutschen Framatome-ANP-Standorten fliegen regelmäßig nach Helsinki und von dort weiter nach Turku und Pori. Dort warten Mietwagen, mit denen die deutschen Stromexperten zur Baustelle gelangen.

Framatome ANP (Advanced Nuclear Power) ist das weltweit führende Unternehmen für Auslegung, Modernisierung und den Bau von Kernkraftwerken und Forschungsreaktoren. 14.000 Mitarbeiter arbeiten weltweit für das Gemeinschaftsunternehmen von Siemens und der französischen AREVA. An fünf deutschen Standorten (Hauptsitz Erlangen) arbeiten 3.000 Mitarbeiter für Framatome ANP Deutschland. Davon sind 2.000 Mitarbeiter Reisende. Und die sind viel unterwegs: Ingenieure und Berater besuchen

Kraftwerke in aller Welt. Das jährliche Reiseaufkommen bei Framatome ANP ist somit erheblich. Die wichtigsten „Rennstrecken“ sind derzeit die Routen zwischen Frankfurt und Nürnberg nach Helsinki und in die Zentrale nach Paris.

Jeder Finnland-Trip der Stromexperten beginnt in der Regel mit einem Besuch in cytric, bei Framatome „TravelNet“ genannt. Das System von i:FAO kommt hier besonders zum Tragen, denn wiederkehrende Reisen sind gespeichert und können einfach neu gebucht werden. So wundert es nicht, dass das TravelNet bei Framatome ANP schnell ein Stück Alltag wurde und hohe Nutzungsraten aufweist: „40 bis 50 Prozent aller Buchungen laufen bei Framatome ANP bereits online“ sagt Travel Managerin Ulrike Forster im März 2005. Ein hoher Wert, angesichts der Tatsache, dass cytric v7 erst im Sommer 2004 1.400 Framatome-Reisenden zugänglich gemacht worden ist. Die Experten für Kernenergie sind mit Computern sehr vertraut, außerdem hat Ulrike Forster den Mitarbeitern offensichtlich erfolgreich vermittelt, dass sie mit einer Online-Buchung etwas für ihr Unternehmen tun: Framatome ANP spart mit jeder Online-Bestellung 15 Euro. Ob der Anteil weiter steigerungsfähig ist, bleibt offen. 50 Prozent Online-Quote lautet ein Etappenziel von Ulrike Forster, vielleicht lässt sich die Quote ja weiter erhöhen, wenn auch komplexere Flüge einfach über cytric zu buchen sind und das System in Sachen Bedienerfreundlichkeit weiter zulegt.

Es war keinesfalls Liebe auf den ersten Blick, was cytric und Framatome ANP zusammenbrachte. Eher im Gegenteil. Gleich nach der Gründung des Unternehmens in 2001 hatte der Reisebüropartner den Erlangern cytric als Online-Buchungstool angeboten.

cytric wurde zunächst wenigen Mitarbeitern zugänglich gemacht. Mit bescheidenem Erfolg. Die Online-Quote an allen Buchungen kam nicht über zehn Prozent hinaus. cytric wurde von den Mitarbeitern eher als Fluginformationstool denn als Einkaufsinstrument genutzt. Ulrike Forster kennt den Grund: „Der Bedienkomfort war bei dem alten cytric 4 einfach nicht gegeben.“ Außerdem hat die Online-Buchung ganz einfach zu lange gedauert. Ulrike Forster, Industriekauffrau und seit 1978 in der Unternehmensgruppe, kannte damals cytric als Anwenderin. Ihr Fazit: „Das war noch nicht die Lösung.“

„Angenehm überrascht“ war die Travel Managerin, als sie im Sommer 2004 ihre neue Aufgabe in Travel Management begann und cytric nun von einer anderen Seite kennen lernte. cytric in der neuen Version 7 gefiel ihr, „da waren deutliche Fortschritte bei Performance und Bedienbarkeit zu erkennen“. Der Reisebüropartner war der gleichen Meinung und hatte Anfang 2004 dem Kunden die neue Version aktiv ans Herz gelegt. Der Reisebüropartner pries die Übersichtlichkeit, die einfachere Buchung von Hotels und Mietwagen und die bessere Performance des Systems.

Verbesserungswünsche, die Framatome ANP geäußert hatte, waren zwischenzeitlich in das Produkt integriert. Zehn ausgewählte User am Stammsitz Erlangen, allesamt Team-Assistentinnen, die viele Reisen buchen, testeten cytric v7 auf Herz und Nieren. Ihr Urteil fiel so positiv aus, so dass das optimierte Tool im Sommer 2004 auf alle fünf Standorte ausgeweitet wurde. 1.400 Framatome-ANP-Mitarbeiter in Deutschland buchen seitdem online. Das Reisebüro schulte alle Anwender. Kein großer Aufwand

erinnert sich Ulrike Forster: „Nach einem Vormittag hat man das Tool begriffen.“

Das Reisebüro ist übrigens in die Online-Buchung integriert. Auch wenn es bei der Reservierung nichts mehr zu tun hat, wird jede Buchung noch einmal qualitätsgeprüft. Der Reisebüropartner macht zudem das Fulfillment.

Die Erlanger cytric Nutzer sind kritische Anwender. Das in cytric integrierte Grid Pricing™ – das ist eine umfassende Darstellung aller Preise, inklusive den Tarifen von Billig-Airlines – bringt Framatome ANP wenig. Grund: Low-Cost-Carrier kommen für die Kraftwerksbauer kaum in Frage. Zum einen liegt das an den Standorten, zum anderen sind Billig-Flüge an bestimmte Bedingungen wie feste Termine gebunden. Bei Framatome ANP hat der Kunde das Sagen, da müssen die Reisenden flexibel bleiben und dementsprechende Tickets buchen. „Wir arbeiten sehr kundenorientiert, das passt mit Low-Cost-Airlines nicht so zusammen“ sagt Ulrike Forster.

Verbesserungsvorschläge hat sie für den Mietwagenbereich: Der Reisende erfährt im Buchungsprozess zu spät, welches Auto er bekommt und zehn Zeichen Platz für eine Bemerkung pro Buchung sind den Framatome-ANP-Mitarbeitern zu wenig. So sei es etwa schwierig, Extras wie Winterreifen online zu ordern.

Lob erteilt die Erlangerin den Optimierungen in cytric: Nutzer muss man heute nicht mehr einzeln Abteilungen zuordnen, sondern das kann gruppenweise geschehen. „Das sind 3 Klicks statt früher 30.“ Für die „beste Neuerung überhaupt“ hält sie das Travel Arranger Dashboard, das Buchungen übersichtlich aufzeigt und auch

anderen Team Assistentinnen zugänglich macht.

Einfachheit ist das Maß aller Dinge. Ulrike Forster erinnert daran, dass alle cytric Nutzer in Unternehmen „keine ausgewiesene Experten für Reisebuchungen sind“. Ein Tool wie cytric dürfe darum nicht noch mehr Informationen oder nicht sofort verständliche Angaben zeigen. Der hohe Grad der Nutzung, rät sie ihren Kollegen, gelingt nur, wenn das Tool übersichtlich bleibt – ganz nach dem Motto „weniger ist mehr“.

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