

Ikea Deutschland

„Telefonierst Du noch, oder klickst Du schon?“

Vorreiter Ikea Deutschland: Zehn Monate nach Einführung der Online-Buchung mit cytric von i:FAO laufen bereits 80 Prozent aller Reservierungen online. Jetzt plant der größte Möbelhändler der Welt cytric weltweit einzusetzen.



Eine Sache gefällt Tanya Roberts an ihrem neuen Online-Tool besonders gut: Die Alert-Funktion, wenn ein Mitarbeiter die Reiserichtlinien überschreiten will. Bei Ikea ist das Sparen schließlich Prinzip. Nicht nur beim Produkt, auch bei den Dienstreisen. Die 1.800 Reisenden von Ikea Deutschland fliegen grundsätzlich Economy, bei Bahnfahrten tut es die 2. Klasse, und mit Mietwagen der Kategorien A und B kommt man auch zum Ziel. „Eine prima Sache“, findet Tanya Roberts. „Das System gibt eine klare Reisepolitik vor und bleibt trotzdem flexibel.“

80 Prozent Adaptionsrate nach zehn Monaten Online-Buchung. Für Tanya Roberts ein „super Ergebnis“. Wie kommt's? Die Ikea-Mitarbeiter seien eben Neuem gegenüber aufgeschlossen und zu Veränderungen bereit, besonders, wenn sie merken, dass es Ihnen und dem Unternehmen Vorteile bringt. Und natürlich ist das auch mit ein Verdienst von cytric von i:FAO, sagt die 38-jährige Managerin Business Development und Einkaufsleiterin. Als sich eine Projektgruppe aus Ikea-Reisespezialisten und dem Reisebüropartner TQ3 Anfang 2004 zusammengesetzt hatte, um sich dem Thema Online-Buchung zu nähern, einigte man sich bald auf cytric. „Wir haben uns mehrere Systeme angesehen, aber cytric hat uns überzeugt“, sagt Tanya Roberts, die ihren Job

bei Ikea vor sieben Jahren als Assistentin des Deutschlandchefs begann.

„Allein der Blick auf die Eingangsmaske bei cytric hinterlässt bereits einen guten Eindruck, das Tool ist leicht zu verstehen und zu bedienen, die einstellbaren Parameter löblich“, sagt Tanya Roberts. eProcurement hat bei Ikea derzeit Konjunktur. Während früher jeder der 33 deutschen Ikea-Märkte (Umsatz 2,5 Milliarden Euro) seinen Einkauf selbst organisierte, gibt es seit 2004 ein eigenes, international agierendes Tochterunternehmen, das sich ausschließlich um den Einkauf kümmert: „IMS- Ikea Indirect Material & Services“. Tanya Roberts ist Business Developerin für IMS in Deutschland, sie organisiert gleichzeitig den Einkauf von Dienstleistungen, Büroartikeln, Logistik-Hardware und einigem mehr. Schon zum Start von IMS stand fest, dass der Konzern auch beim Reiseeinkauf sparen kann. Bislang betrieb Ikea in der Deutschlandzentrale im hessischen Wallau ein eigenes Reisebüro, bei dem alle Mitarbeiter ihre Tickets bestellten. Bei der Reorganisation wurde die Zusammenarbeit mit dem Reisebüropartner TQ3 gestärkt, das Reisebüro verkleinert und die Online-Buchung beschlossen.

Von Mai bis August 2004 testeten 60 Vielreisende in Wallau das Instrument. „Das hat nach einigen Anlaufschwierigkeiten bestens funktioniert“, erzählt Tanya Roberts. Also bestand kein Zweifel, dass die Online-Buchung unter dem Namen cytric bereits im September bundesweit an den Start gehen soll. Jeder der mittlerweile 1.800 in cytric angelegten Reisenden (darunter ein Drittel Vielreisende) kann seitdem selbst buchen; in einigen Bereichen, beispielsweise in der Bau-Abteilung, gibt es Travel-Arranger, die für Architekten und Ingenieure Reisen organisieren.

Ein „Travel-Info-Day“ in der Zentrale in Wallau erleichterte den Start von cytric. Wie auf einem Marktplatz stellten sich Leistungsanbieter, inklusive i:FAO, den Mitarbeitern vor. Kapazitätsengpässe zwischen dem Ikea-Netz und dem Internet erschwerten zu Anfang den Gebrauch von cytric, „das haben wir aber schnell abgestellt“, erzählt Tanya Roberts. Die Nutzungsrate stieg schon drei Monate nach dem Online-Start auf 70 Prozent. Weil das Tool gut angenommen wird, integriert Ikea immer mehr Leistungsträger in das Online-Werkzeug: cytric soll das zentrale und einzige Buchungswerkzeug für Dienstreisen bei dem Möbelhändler sein. Seit Mitte 2005 sind außer Flug und Bahn auch Mietwagenfirmen und Hotelanbieter integriert.

Es seien „Spielereien“, aber Tanya Roberts findet sie gut: Währungsangaben und Wetterhinweise in cytric. „Das ist schon praktisch, wenn man gerade überlegt, was man so einpacken soll“. Handfeste Vorteile bringt der schnelle Blick auf alle Anbieter – auch auf billigere. Allein im Hotelsektor, schätzt die Managerin, konnte man so im ersten Jahr 10.000 bis 15.000 Euro sparen. Im Flugsektor werden sich die Einsparungen 2006 bemerkbar machen. Und natürlich bezahlt Ikea für eine Online-Buchung weniger als für eine telefonische Buchung bei TQ3 in Mainz.

Solche Argumente haben wohl auch Tanya Roberts' internationale Kollegen überzeugt. Travel-Manager aus vielen Ikea-Ländern schauten sich Anfang 2004 cytric in Deutschland an „und waren begeistert“, berichtet die deutsche Einkäuferin. Folgen: In England wird cytric gerade implementiert, in Österreich läuft die Planung, Mitte 2005 flog Tanya Roberts nach Amerika. Es ist geplant, cytric in allen Regionen weltweit (44 Länder, 84.000 Mitarbeiter, 12,8 Milliarden Euro Umsatz) zu nutzen. Frei nach

dem Ikea-Motto: „Telefonierst Du noch, oder klickst Du schon?“

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