

Computacenter AG & Co. oHG

## Online ist 70 Prozent preiswerter als offline

**Der IT-Dienstleister Computacenter senkt dank der Online-Buchung mit cytric seine Transaktionskosten deutlich. Die Lösung findet trotz anfänglicher Vorbehalte große Akzeptanz bei den Mitarbeitern in Deutschland.**



Innovation ist in diesem Unternehmen normal: Mitarbeiter von Europas führendem Serviceprovider für IT-Infrastrukturen (vormals CC CompuNet) melden ihren Urlaub online an, rechnen Reisespesen im Intranet ab und reservieren per Mausklick Konferenzräume. Jeder Bereich hat ein eigenes Intranet, das Wissen des Unternehmens wird in einem zentralen Dokumenten-Management-System verwaltet. Moderne Tools zur Optimierung des Arbeitsalltags sind für die rund 3.600 Mitarbeiter in Deutschland die Regel. Die Muttergesellschaft Computacenter plc hat ihren Sitz in England, das Unternehmen erwirtschaftete 2004 mit rund 10.000 Mitarbeitern 3,5 Milliarden Euro Umsatz.

Bei der Innovationsfreude überrascht es nicht, dass ein Großteil der etwa 400 deutschen Vielreisenden von Computacenter das Angebot einer Online-Schulung nicht nutzte, als im Februar 2005 in ihrer Firma das Buchungstool cytric von i:FAO eingeführt wurde. „Die meisten Mitarbeiter haben sich cytric selbst beigebracht“, sagt Wiltrud Strecker, Travel-Managerin bei Computacenter in der deutschen Hauptverwaltung in Kerpen. Nur 50 Computacenter-Mitarbeiter ließen sich das neue Werkzeug in eineinhalbstündigen

Schulungen online erklären. „Wir buchen ja auch unseren Privaturlaub über das Internet“, erklärt Wiltrud Strecker die Erfahrung im Unternehmen. Vier Monate nach der Einführung von cytric wurden bei Computacenter schon 45 Prozent aller Flüge online gebucht.

Diese Adaptionsrate ist bemerkenswert, denn eigentlich hatte die Online-Buchung bei Computacenter keine gute Ausgangslage. Vor vier Jahren nutzte das Unternehmen, das damals noch zu General Electric gehörte, das Tool des Konzerns, das ursprünglich für den amerikanischen Markt konzipiert worden war. Es konnte seine Nutzer hierzulande nicht überzeugen. „Die Mitarbeiter waren sehr unzufrieden“, erinnert sich Wiltrud Strecker. „Die Vorbehalte gegenüber der Online-Buchung waren groß. Als wir wieder mit dem Thema kamen, gab es viele kritische Fragen.“

Weil das amerikanische System wenig Akzeptanz fand, wick der IT-Dienstleister wieder auf Telefon und eMail aus. Nach der Übernahme des Unternehmens durch Computacenter im Jahr 2003 griff Wiltrud Strecker das Thema Online-Buchung neu auf. Sie prüfte, was die deutschen Travel-Management-Unternehmen in Sachen Business-Travel-eProcurement zu bieten hatten. Die Geschäftsreise-Expertin suchte ein System, das die Anforderungen des IT-Dienstleisters erfüllt: Es sollte „selbsterklärend“, also einfach zu bedienen sein und mehrere Reiseleistungen (Flug, Hotel, Mietwagen und Bahn) in einer Buchung zusammenfassen. Ein künftiges Dienstreisenportal für die Computacenter-Mitarbeiter sollte außerdem Low-Cost-Carrier berücksichtigen, denn mit Standorten in der Nähe von Köln und Düsseldorf sind sie für Computacenter wichtig. Flüge aus dem Rheinland sind obendrein „Rennstrecken“ des Unternehmens.

Gewünscht war auch, dass das System Best-Buy-Raten anbietet und Alternativen vorschlägt. „Manchmal“, berichtet Wiltrud Strecker, „lohnt es sich für unsere Mitarbeiter, von Düsseldorf und nicht von Köln aus zu fliegen. Darauf muss das System hinweisen.“ Selbstverständlich müssen die Reiserichtlinien des Unternehmens abgebildet werden, forderte sie – „und das alles zu einem vernünftigen Preis.“

Mit diesen Anforderungen fühlte sich die Travel-Managerin bei cytric von i:FAO am besten aufgehoben. Der bisherige Reisebürodienstleister konnte damals mit cytric nicht dienen, so dass sich Computacenter für das Deutsche Reisebüro (DER) als neuen Partner entschied. „Natürlich hat uns vor allem die Servicequalität des DER überzeugt.“

20 ausgewählte „Top-Traveller“ aus Geschäftsführung und deren Assistenten testeten cytric gründlich zunächst von November bis Dezember 2004. Nachdem die ersten Erfahrungen Mut gemacht hatten, wurde der Einsatz des Tools für vier Wochen auf 50 Reisende in der Geschäftsstelle in Kerpen ausgedehnt. Am 1. Februar 2005 war es soweit: Das System steht seitdem allen Computacenter-Mitarbeitern bundesweit zur Verfügung. Die Nutzung des Systems überlässt das Travel-Management den Mitarbeitern: Jeder Vielreisende kann das System selber nutzen oder die Buchung einem Travel-Assistenten überlassen. Zusätzlich zu den Online-Schulungen hat das Travel Management einen schriftlichen Leitfaden für den cytric-Gebrauch herausgegeben. Wiltrud Strecker steht für den Telefonsupport persönlich zur Verfügung. Anrufe erhält sie „in bescheidenen Mengen“. Meist sind Mitarbeiter nicht sicher, ob sie wirklich Best-Buy-Tarife buchen. Sie vermuten, dass es auf Seiten der Anbieter

günstigere Tickets gibt. Wiltrud Strecker beruhigt diese Kollegen. Da die Tarife aus dem zentralen Reservierungssystem kommen, geht es nicht billiger.

Dank der Best-Buy-Funktion erzielt Computacenter bereits reale Einsparungen im Flugbereich. Hotel, Mietwagen und Bahn sind derzeit lediglich mit Links in cytric integriert. Bei den Prozesskosten spielt Computacenter die Vorteile der Online-Buchung auch schon aus: Bei einer Online-Buchung spart das Unternehmen 70 Prozent gegenüber dem traditionellen Bestellweg. Wiltrud Strecker will darum bei 45 Prozent Adaptionrate nicht stehen bleiben. Ihr erklärtes Ziel: 80 Prozent. Bei der Technologiefreundlichkeit ihrer Kollegen könnte das zu schaffen sein.

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](mailto:info@ifao.net)  
[www.cytric.info](http://www.cytric.info)