

Siemens AG

# Online-Buchung als Herzstück der Strategie

100 000 Nutzer, täglich bis zu 3 000 Buchungen – Siemens ist der größte cytric-Anwender weltweit. Der Konzern arbeitet in etlichen Ländern mit cytric und sammelt dabei viel Erfahrung: Bereits 1997 machte das Travel-Management die Online-Buchung von Geschäftsreisen zum Herzstück einer neuen Strategie.



Siemens gilt in Sachen Geschäftsreisen-Management als Benchmark. Was das Travel-Management in der Münchner Richard-Strauss-Straße in den letzten zehn Jahren ausgeheckt hat, ist innovativ: Siemens-Mitarbeiter nutzten zuerst das Online-Ticket der Deutschen Bahn, Siemens handelte die ersten Netto-Tarife mit Airlines aus, auch der erste weltweite Vertrag mit einer Airline-Allianz geht auf das Konto der Münchner. eBusiness-Applikationen sind seit Beginn des weltweiten Siemens-Travel-Managements zentrale Werkzeuge zur Prozess- und Kosten-Optimierung. Siemens-Mitarbeiter können heute unter anderem online ihren Firmenwagen online bestellen, Reisekosten abrechnen und ein Visum ordern.

Am Anfang dieser konsequenten eBusiness-Strategie stand die Buchung von Geschäftsreisen via Intranet: 1997 führte Siemens als eines der ersten europäischen Unternehmen die Online-Buchung im großen Stil als „Siemens TravelNet“ ein. Heute läuft das TravelNet auf Basis von cytric unter anderem in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Belgien, den Niederlanden und in Spanien. Siemens entschied sich für cytric, „weil es das einzige System war,

das einen wirklich innovativen Ansatz verfolgte“, erinnert sich Lutz Stammnitz, Head of Corporate Mobility Services (CMS). „Ich wollte keine Schreibmaschine mit einer moderneren Schreibmaschine austauschen, sondern die Schreibmaschine durch einen PC ersetzen.“ Lutz Stammnitz findet, dass cytric bis heute diesen Innovations-Vorsprung gehalten hat. Er schätzt den Pragmatismus der Anwendung: cytric könne „das Machbare umsetzen“, während anderswo „Träume“ die Produktentwicklung dominierten. Mit i:FAO jedoch, so der oberste Travel-Manager von Siemens, habe man – mittlerweile – einen Konsens gefunden: Ziele können zeitnah realisiert werden. Lutz Stammnitz: „Ein Riesen-Vorteil.“

cytric bei Siemens ist State of the art der Online-Buchung: Die Anwendung läuft im Rechenzentrum in München-Perlach auf eigenen Servern. Updates werden in einer Siemens-eigenen Testumgebung geprüft. Siemens-Mitarbeiter müssen sich nicht gesondert bei cytric anmelden – es gilt das Single-Sign-on des Siemens-Intranet (Enterprise-Portal). Jede Änderung der Mitarbeiterdaten (Umzug etc.) wird automatisch an das TravelNet übergeben. Modern ist auch die Anbindung der Lieferanten: So ist z.B. das Online-Ticket der Deutschen Bahn integriert. Die Mietwagengesellschaften Sixt, Europcar und Avis sind direkt an das Siemens TravelNet angebunden. Hotels werden per Zugriff auf die Hotel-Datenbank Phoenix (Deutsches Reisebüro) gebucht. Sollte in Phoenix kein Hotel gefunden werden, nutzt das TravelNet die Datenbank von Hotel.de.

Bei der Buchung von Hotels und Mietwagen werden schon durch die direkte Anbindung GDS-Gebühren vermieden. Denkbar ist, dass künftig selbst Fluggesellschaften

unmittelbar an das TravelNet angebunden werden. Auch die Buchung von Low-Cost-Carriern bringt Siemens große Vorteile, da der Konzern an Standorten arbeitet, wo Preiswert-Airlines eine Rolle spielen.

Als Pionier machte Siemens eigene Erfahrungen. Vier Wochen nach dem Start 1997 brach das TravelNet zusammen – statt der erwarteten 5000 Nutzer hatten sich 20 000 Mitarbeiter angemeldet. Lutz Stammnitz warnt davor, zu glauben, man kaufe mit einer Online-Buchung ein fertiges Produkt, das man „einsetzen und vergessen“ könne. Die Online-Buchung im großen Stil sei eine „permanent bewegliche Applikation“, vor allem, weil sehr viele Leute gleichzeitig darauf zugreifen und es zahllose Schnittstellen nach außen gibt. Wichtig sei es daher, ein besonderes Verständnis für die Themen rund um die Online-Buchung zu entwickeln und dafür spezielle Ressourcen aufzubauen. Siemens Corporate Mobility Services hat mit Thomas Mietzsch sogar einen eigenen CIO. Lutz Stammnitz rät seinen Kollegen zu Realismus und zu Gelassenheit: „Man muss die Barrieren der Technik kennen und auch mit ihren Schwächen leben lernen.“

Das TravelNet ist seit seiner Einführung die Kern-Applikation, mit der Siemens CMS Kosten und Prozesse optimiert. Das TravelNet bündelt, aggregiert und leitet die Mitarbeiter zur Buchung von Alternativen und günstigeren Tarifen. Das TravelNet ist mit dafür verantwortlich, dass die Reisekosten im Konzern von 1,7 Milliarden im Jahr 2002 auf 1,5 Milliarden Euro 2003 gesenkt werden konnten. Lutz Stammnitz: „Auch die nochmalige Einsparung von 351 Millionen Euro zum Ende des Kalenderjahres 2004 im Rahmen des Programmes ‚move25‘ hätten wir ohne TravelNet nicht geschafft.“

Die Adaptions-Raten der Online-Buchung bei Siemens sind hoch. Bis zu 15 000 Reservierungen laufen jede Woche über das TravelNet. Im vergangenen Jahr waren das mehr als 210 000 Flugtickets, 200 000 Bahnfahrkarten, 100 000 Hotel- und 110 000 Mietwagen-Reservierungen. 85 Prozent der innerdeutschen und 60 Prozent aller europäischen Flüge werden mittlerweile online gebucht. Potenziale gibt es noch im Mietwagen- und Hotel-Bereich. Und die Akzeptanz steigt. Lutz Stammnitz begegnet heute immer mehr jungen Mitarbeitern, „die nach Online-Tools lechzen“. Fast zu viel des Guten, denn man überlegt bei CMS nun, eCommerce-Sites etwa von Low-Cost-Airlines für die Mitarbeiter zu sperren. Denn ein kostenbewusster Einkauf führt nur über das TravelNet. Eine Online-Buchung kommt Siemens übrigens ein Drittel billiger als die Offline-Variante.

Siemens will die Buchung von Reiseleistungen künftig noch einfacher machen. Geplant ist ein für alle Mitarbeiter weltweit einheitliches Bestellformular im Intranet. Sie müssen sich nur noch an eine einzige Bestellmaske gewöhnen. In einer Zeit, da Siemens immer globaler agiert, ist das eine wichtige Anforderung. Lutz Stammnitz: „Wir wollen ‚One Face to the Customer‘.“ Heute muss der Mitarbeiter vor der Buchung entscheiden, ob er online einkaufen will, oder ob er ein Reise-Bestellformular ausfüllt, das ans Reisebüro geht. Das TravelNet soll ihm künftig diese Entscheidung abnehmen und die Bestellung automatisch auf den richtigen Weg schicken.

Die geplante einheitliche Bestell-Oberfläche ist sinnvoll, weil Siemens in manchen Regionen ein anderes Werkzeug nutzt. Der Grund: Nicht alle Länder haben

hohe Ansprüche an ein solches System und könnten auch mit weniger ausgefeilten Anwendungen gut leben, sagt Lutz Stammnitz. Das TravelNet soll nun in weiteren Ländern eingeführt werden. Dazu zählen Frankreich, Irland, Portugal und mehrere Länder Osteuropas. In den USA, in Australien, in England, Skandinavien und Italien ist es bereits online. Klares Siemens-Ziel: Das TravelNet soll weltweit zur Verfügung stehen.

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)