

Stora Enso

„Ein neues Gefühl für die Kosten“

Die Mitarbeiter des schwedisch-finnischen Papier- und Verpackungskonzerns Stora Enso buchen ihre Geschäftsreisen seit September 2004 mit cytric. Der Wechsel des Reisebüros in Deutschland Anfang 2006 stellte die Flexibilität der Buchungs-Anwendung auf die Probe.



4 500 Mitarbeiter und 1 400 Reisende allein in Deutschland – der Papier- und Verpackungskonzern Stora Enso bewegt hierzulande viel. Große Verlagshäuser und Konsumgüterhersteller gehören zu den Kunden des weltweit agierenden Unternehmens mit einem Umsatz von 12,4 Milliarden Euro (2004). Zwischen den 14 Standorten in Deutschland entsteht viel Reisebedarf. Aktueller Geschäftsreiseetat: 4,5 Millionen Euro.

Vor fünf Jahren übernahm Personalleiterin Renate Clausen am Standort Hamburg zentral für Deutschland auch das Travel-Management. Seitdem ist einiges passiert. Vor fünf Jahren flogen 80 Prozent der deutschen Mitarbeiter Business-Class, 20 Prozent saßen in der Economy. Heute ist das Verhältnis umgekehrt. Renate Clausen: „Die Qualität der Reiseleistung hat darunter nicht gelitten.“ Reisekosten böten viele Ansatzpunkte zur Kostensenkung, weiß die Personalchefin. Man müsse bei den Mitarbeitern Bewusstsein für kostengünstiges Reisen entwickeln.

Seit September 2004 hat Stora Enso dafür ein neues Hilfsmittel: cytric. Mit der Einführung der Online-Buchung bekamen die Mitarbeiter bei Stora Enso ein „neues Gefühl“ für die Kosten einer Geschäftsreise. Neuerdings sehen sie, welche konkreten Kosten ihre Reise produziert,

und sie werden auf Alternativen beim Reisemittel und Reisezeitraum hingewiesen. „Es muss nicht immer der teure Sieben-Uhr-Flug sein“, weiß Renate Clausen. Mit Hilfe von cytric erkennen die Mitarbeiter, dass es auch billiger geht – entweder mit anderen Airlines oder mit einer anderen Abflugszeit. „Warum“, fragt die Travel Managerin aus Hamburg, „macht man ein Meeting nicht mal mittags?“ Diese Fragen stellen sich neuerdings ihre 1 400 Kollegen in Deutschland. Die Online-Buchung spreche die Verantwortung des Reisenden an, sagt die Fachfrau. Für das Unternehmen zahlt sich das aus: Stora Enso senkt jedes Jahr die gesamten Reisekosten um zehn Prozent – und das bei steigendem Geschäftsaufkommen und Unternehmens-Zukäufen.

Nicht nur die direkten, auch die indirekten Reisekosten gaben bei Stora Enso den Ausschlag für die Einführung der Online-Buchung. Die neuen Gebühren der Reisebüros wiesen Renate Clausen im Juni 2004 den direkten Weg dorthin. Der Reisebüropartner unterstützte das Going-Online des Papierherstellers aktiv. Renate Clausen sah sich verschiedene Anbieter von Online-Buchungstools an, ohne jedoch in die jeweiligen Produkte „tief einzusteigen“. Ihr Urteil stand bald fest: cytric ist für den Anwender leicht verständlich, „es ist ein gutes System mit vielen Möglichkeiten“, deshalb sei man mit cytric am besten bedient. Drei Monate später ging die Anwendung an allen deutschen Stora-Enso-Standorten online.

Die Autovermieter Hertz und Europcar sind bei Stora Enso an das Online-Buchungssystem angebunden. Die Hoteldatenbank enthält neben Stora-Enso-eigenen Raten auch jene von BTI Euro Lloyd. Auch die Deutsche Bahn wurde von Beginn an in cytric aktiviert.

Bei Stora Enso werden die Buchungen von Geschäftsreisen sowohl über Travel-Arranger,

die für mehrere Reisenden buchen können, als auch von dem Reisenden selbst vorgenommen. Gemeinsam mit dem Reisebüro wurden beide Gruppen geschult. Alle Fragen und Antworten aus den Schulungen, inklusive Best-Practice-Beispielen, flossen in ein 50 Seiten starkes Handbuch. Bei komplexen Reisen besteht weiterhin die Möglichkeit, die Leistung beim Reisebüro zu bestellen. Mit der Online-Quote bei Stora Enso ist Renate Clausen „sehr zufrieden“. Ihr Ziel hat sie erreicht, nach einem Jahr lag die Adaptions-Rate bei knapp 50 Prozent. „Das ist für unser Haus ein sehr gutes Ergebnis“, sagt die Travel-Managerin. Hintergrund: Stora Enso hat einen hohen Anteil komplexer Geschäftsreisen, diese sind erst nach und nach für die Online-Buchung vorgesehen.

Ein Erfahrungsaustausch zwischen den Travel-Arrangern aller Standorte sorgt für eine intensivere Nutzung des Tools. Ein- bis zweimal jährlich treffen sich alle Reiseverantwortlichen von Stora Enso in einer „Reference Group“. Hier profitieren alle Standorte und Tochtergesellschaften von jenen Unternehmensteilen, die bei der Kostensenkung schon fortgeschritten sind.

Dass cytric ein offenes System ist, wurde zu Jahresbeginn 2006 deutlich. Stora Enso wechselte in Deutschland sein Reisebüro und konsolidierte weltweit auf American Express Business Travel. Die Online-Anwendung machte den Umzug mit. cytric wurde zum Jahresende bei Stora Enso aus- und vier Wochen später vom neuen Reisebüropartner für den Kunden wieder freigeschaltet. In der Zwischenzeit nahm American Express alle Änderungen vor, die notwendig waren. Für den Kunden Stora Enso änderte sich nichts. User-Profile-Passwörter, Name des Systems - alles blieb erhalten. Renate Clausen: „Die Mitarbeiter arbeiten mit einem identischen Werkzeug.“

Die Einsatzbereitschaft von cytric ist aus Sicht von Renate Clausen ohnehin der große Vorteil des Systems. Viele Mitarbeiter bei Stora Enso folgten nicht klassischen Arbeitszeiten. Daher sei ein Online-Reisebüro, das nonstop geöffnet hat, „ideal“, findet die Travel-Managerin. Sie selbst bucht ihre Geschäftsreisen ausschließlich nach Feierabend.

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