

Accenture

„Vielfalt der Travel-Policy lässt sich gut abbilden“

Accenture ist cytric-Nutzer der ersten Stunde. Der Management-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister organisiert seit 2000 Geschäftsreisen mit dem „Accenture TravelNet“ auf Basis von cytric. Die Anwendung wird in Deutschland, Österreich und in der Schweiz genutzt. Dort löste cytric ein anderes Produkt ab.



Die Stunde der Entscheidung schlug im Herbst 2005. Accenture ließ verschiedene Online-Buchungssysteme im Benchmark gegeneinander antreten. Anlass: Die Reisebüroservices von Carlson Wagonlit Travel in den Ländern Deutschland, Schweiz und Österreich wurden in Kronberg/Taunus zentralisiert. Alle drei Länder sollten deshalb künftig auch das gleiche Online-Buchungstool nutzen. In Deutschland können seit 2000 etwa 4000 Accenture-Beschäftigte ihre Reisen mit cytric buchen, seit 2002 sind 200 Berater in Österreich dabei, nun sollten auch die Mitarbeiter in der Schweiz umgestellt werden.

Der Vergleich aller untersuchten Buchungswerkzeuge ergab ein klares Ergebnis: „cytric bildet unsere Bedürfnisse am umfassendsten ab“, sagt Natascha Jungbluth, Travel Managerin bei Accenture in Kronberg/Taunus. Sie schätzt an cytric vor allem Funktionsumfang, Flexibilität und die Möglichkeit, dass der Mitarbeiter im Arbeitsalltag im Rahmen des „Self-

Enablement-Prozesses" Vorgänge selbst regeln kann.

Accenture legt großen Wert auf die Anpassungsfähigkeit eines Onlinebuchungs-Systems, denn der weltweit tätige Management-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister hat eine komplexe Travel-Policy. So gelten z.B. für bestimmte Mitarbeitergruppen zum Teil unterschiedliche Reiserichtlinien. cytric ist nach den Worten von Natascha Jungbluth besser als andere Systeme in der Lage, die Vielfalt der Accenture-eigenen Travel-Policy-Struktur abzubilden.

Das Travel Management schätzt bei cytric auch die Alert-Funktionen. Solche Alerts unterstützen insbesondere die aktive Steuerung der verhandelten Volumina. Accenture nutzt zudem intensiv die Möglichkeit, innerhalb von cytric in freien Feldern Informationen für die Buchenden zu hinterlegen, etwa Preferred Supplier, allgemeine Informationen und spezielle Buchungshinweise.

cytric löste die bislang bei Accenture in der Schweiz genutzte Anwendung eines anderen Herstellers ab. Die Umstellung erfolgte problemlos und wurde vom damaligen Generalunternehmer unterstützt. Der User-Upload in das neue System erfolgte reibungslos, es wurden lediglich einige Customizing-Einstellungen vorgenommen. Detailinformationen, wie beispielsweise Kreditkartendaten, pflegte Accenture selbst ein.

Für kurze Zeit liefen in der Schweiz beide Online-Buchungssysteme parallel,

dann wurde das Altsystem an einem Freitagabend abgeschaltet. Montag früh erfolgten die ersten Buchungen im Accenture TravelNet auf der Basis von cytric.

Der Wechsel war auch deshalb einfach, weil in allen drei Ländern die gleichen Reiserichtlinien gelten. Für das in Deutschland und in Österreich bereits eingesetzte cytric musste nur ein weiteres Label angelegt werden.

Mit dem Umstieg wechselte auch die Betreuung des Tools auf Carlson Wagonlit Travel. Das Reisebürounternehmen erledigt nun für alle drei Länder auch den Travel-Net-Support. Eine Vollzeitstelle im Reisebüro-Implant in Kronberg beantwortet Fragen rund um Onlinereservierungen und prüft alle Online-Buchungen. Dieser Qualitätscheck ist notwendig und sinnvoll, denn die Mitarbeiter können in cytric auch über Point-to-Point-Flüge hinausgehende Verbindungen buchen, bei denen ein Qualitätscheck im Sinne des kreativen Ticketings weitere Einsparungen bringen kann. Die Expedienten bei Carlson Wagonlit Travel müssen allerdings immer seltener Online-Buchungen optimieren, denn die Zahl der Buchungen steigt, die ohne weiteres Bearbeiten (no touch) von cytric in Amadeus fließen. Ziel von Accenture ist es, eine Nutzungsquote der Online-Buchung von 70 Prozent im Flugbereich in allen Ländern zu erreichen.

Drei Monate nach der Umstellung in der Schweiz und nach mehr als drei, beziehungsweise fünf Jahren Betrieb in Österreich und Deutschland zeigt sich Natascha Jungbluth mit den Ergebnissen

zufrieden: „Als Unternehmen, dessen Ansprüche an ein Travel-Managementssystem - bedingt durch die länderübergreifende Tätigkeit - sich laufend verändern können, haben wir mit cytric sehr gute Erfahrungen unter anderem in punkto Anpassungsfähigkeit gemacht.“

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