

Dänische Ministerien

Diamantenfieber in Dänemark

Wirtschafts- und Finanzministerium in Dänemark setzen bei der Geschäftsreisenorganisation auf eine integrierte und automatisierte Online-Prozesskette. Wichtigster Akteur ist dabei „Diamond Online Booking“, die dänische Version von cytric des Reisebüro-Unternehmens VIA Travel.



Wenn der Einkaufsverantwortliche Bent Jensen von der neuen Reiseorganisation im dänischen Wirtschaftsministerium spricht, kommt er ins Schwärmen. Die Dänen haben eine Prozesskette realisiert, die sämtliche Daten automatisch übergibt und jeden Papierkram überflüssig macht. Die Online-Buchung mit „Diamond“, also mit cytric, ist vollständig in die ERP-Umgebung des Ministeriums integriert. Da fast alle Reisekosten der Beamten mit Kreditkarten erfolgen, brauchen so gut wie keine Ausgaben mehr von Hand eingegeben werden. Seit März 2003 werden die rund 10 000 Reisen (ca. 5 Millionen Euro Geschäftsreise-Etat pro Jahr) des Wirtschaftsministeriums (Økonomi- og Erhvervsministeriets) mit Diamond gebucht – und zwar komplett: Flug, Hotel, Mietwagen und Bahn. Der Online-Anteil aller Buchungen beträgt heute bereits nahezu 90 Prozent.

Ende 2002 beschäftigte sich Bent Jensen, Leiter Konzerneinkauf, erstmals mit dem Thema Online-Booking. Anlass: Die komplette Re-Organisation der Behörde und die Einführung von zentralen Service-Einheiten: Leistungen wie Lohnbuchhaltung, IT und auch der Einkauf sollten künftig zentral erfolgen. Für Jensen und seine Kollegen war das der richtige Zeitpunkt, um gleichzeitig

die Online-Buchung einzuführen. Mit aktiver Unterstützung der in Skandinavien führenden Reisebüroketten VIA Travel schaute man sich diverse Systeme an und entschied sich für cytric, alias Diamond. Bent Jensen:

„Diamond war das einzige System, das unsere Anforderungen an die Integration in unsere ERP-Umgebung erfüllte.“ Die Dänen wollten außerdem keine eigene Anwendung vorhalten, sondern ein web-basierendes On-Demand-System nutzen. Der Reisebürodienstleister VIA Travel unterstützt seinen Kunden in dem gesamten Transformationsprozess aktiv. Heute betreibt VIA Travel für die Mitarbeiter in den Ministerien eine 24-Stunden-Hotline.

Seit Bent Jensen vom Wirtschafts- zum Finanzministerium wechselte, halten auch dort im Einkauf moderne Zeiten Einzug: „Diamond“ ist seit Oktober 2003 auch für die etwa 200 Reisenden des dänischen Finanzministeriums („Finansministeriet“) freigeschaltet. Bei den Finanz-Spezialisten fallen jährlich rund 2500 Reisen an.

Besonderheit der dänischen Lösung: Kein dänischer Regierungsbeamter bucht direkt in Diamond, sondern in dem Travel-Management-System „Travel-X“ des dänischen Navision-Partners „NaviPartner“. Travel-X dient dem Reisenden als Bestellmaske, hier gibt er seine Reisewünsche ein. Diese gehen an interne Buchungsspezialisten in der Behörde, die in Diamond buchen und die Reservierung an VIA Travel zum Qualitäts-Check schicken. Ein Genehmigungsverfahren in Travel-X greift vor der Reise. Der Business-Traveller erledigt nach der Reise in Travel-X seine Abrechnung und lässt sie von seinem Vorgesetzten genehmigen. Travel-X übergibt dann die abgeschlossene Reise an das ERP-System (Navision) zur Abrechnung.

Die Dänen leisten sich interne Buchungsstellen, „weil wir nicht wollen, dass Mitarbeiter zu viel im Internet surfen“, sagt Bent Jensen. Die Reisenden sollen die Bestellmaske ausfüllen – mehr nicht. Den Nachteil dieser Offline-Bestellung will man mit Schnelligkeit wettmachen. Sollte etwa ein gewünschter Flug ausgebucht sein, antwortet der Buchungs-Agent im Hause binnen weniger Minuten und schlägt Reisealternativen vor. Die „Ping-Pong-Kommunikation“ hält sich so in Grenzen, sagt Jensen. Die internen Zwischenstellen haben allerdings auch einen politischen Grund: Mit der Reformierung der Ministerien und der Zusammenfassung vieler Abteilungen fielen viele Stellen weg. Früher kümmerten sich knapp 30 interne Beschäftigte um die Dienstreisen der Staatsangestellten. Heute sind es drei. Große Einsparungen sieht Bent Jensen vor allem auch bei den Prozesskosten. Er kalkuliert hier mit Kostensenkungen von mindestens 30 Prozent.

Geringere Prozesskosten sind für den dänischen Einkaufsspezialisten mit Abstand der größte Vorteil des Online-Prozesses. Einsparungen gebe es zwar auch bei den Reisebürogebühren, diese fielen aber bei weitem nicht so ins Gewicht. Weniger wichtig sind für die Dänen auch Einsparungen, die dank des transparenteren Angebots mit Online-Buchungssystemen erreicht werden können. Die Gründe liegen auf der Hand: Low-Cost-Carrier etwa, auf die Diamond Reisende hinweist, sind für die dänischen Regierungsangestellten nicht so wichtig. Nicht, weil ihre Ziele nicht passen, sondern weil Bent Jensen und seine Kollegen gute Verträge ausgehandelt haben: Die Preferred-Carrier von Wirtschafts- und Finanzministerium verpflichten sich, zum jeweils aktuell günstigsten Marktpreis zu fliegen. Für die Beamten besteht also keine Notwendigkeit, auf Low-Cost-Carrier

umzusteigen, zumal klassische Airlines häufiger fliegen.

Einen eigenen Weg gehen die Dänen auch beim Change-Management: Es gibt keines. Diamond wurde ohne Schulung, ohne Plakat, ohne eine einzige Kommunikationsmaßnahme eingeführt. Weil die Umstellung auf die Shared-Services so groß war, fiel die neue Organisation der Dienstreisen-Abwicklung gar nicht auf, berichtet Bent Jensen. Einige in den Ministerien waren skeptisch, ob der neue Weg schnell akzeptiert werden würde. Als Diamond online ging, verstummten alle Kritiker. Das Tool wurde „sofort akzeptiert“, erzählt Jensen. In einigen Bereichen lag die Akzeptanz binnen dreier Monate bei 90 Prozent. In den dänischen Ministerien war das Diamantenfieber ausgebrochen.

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