

Electrolux AB

## Im vierten Anlauf zur Höchstleistung

Electrolux hat sich früh mit dem Thema Online-Buchung beschäftigt und musste dabei auch Niederlagen erleben. Nach mehreren Versuchen scheint der Konzern nun in Europa das passende Online-Buchungssystem gefunden zu haben. Das anspruchsvolle Ziel eines globalen Systems hat sich dabei als Illusion erwiesen.



Zweifelsohne - Jo-Achim Hamburger gehört zu den profilierten deutschen Travel-Managern. Der Mann gilt als Quer- und Vordenker. Ursprünglich für das Travel-Management von AEG Hausgeräte zuständig, verantwortet er heute das weltweite Travel-Management des schwedischen Konzerns Electrolux AB. Electrolux AB verkauft in Deutschland unter den Marken AEG Electrolux und Zanussi. Das Unternehmen hat 53 000 Beschäftigte und erwirtschaftete zuletzt einen Jahresumsatz von 11,7 Milliarden Euro.

Jo-Achim Hamburger hat sich bei Electrolux schon vor der Jahrtausendwende mit dem Thema Online-Buchung beschäftigt. Electrolux führte 1999 zuerst in Dänemark, 2001 dann in Schweden ein führendes US-Tool ein. Ziel war es dabei, diese Anwendung irgendwann auch in allen anderen weltweiten Electrolux-Standorten zu nutzen, um Geschäftsreisen weltweit einheitlich auf einer Plattform zu buchen. Electrolux wählte Dänemark als Testmarkt für das US-System, weil der Markt dort überschaubar ist und die Dänen schon sehr viel Erfahrung im Umgang mit dem Internet hatten. Die Probleme fingen an, als sich herausstellte, dass das System einige Anforderungen des Unternehmens,

beispielsweise die Integration des SAS Corporate Pass, nicht abbilden konnte. Jo-Achim Hamburger erinnert sich, dass die Anwendung außerdem zu langsam war und von den Mitarbeitern schlicht nicht angenommen wurde. „Es hat einfach nicht funktioniert, vielleicht waren wir zu früh“, bilanziert Hamburger heute. Das System aus den USA wurde 2001 bei Electrolux ausgeschaltet.

In Schweden probierte es Electrolux daraufhin mit einer Lösung eines europäischen GDS-Anbieters. Doch auch hier gab es Probleme: Zu viele Fehlermeldungen, Preise wurden nicht dargestellt, Leistungsträger konnten nicht angebunden werden. Nach einem halben Jahr beendete Jo-Achim Hamburger auch diesen Versuch. „Zum Glück hatten wir in anderen Bereichen so viel Vertrauen gewonnen,“ denkt er heute augenzwinkernd zurück, „dass uns das Hin und Her niemand übel genommen hat.“

In USA hatte sich Electrolux mittlerweile für ein anderes US-Tool entschieden. Es wurde 2003 eingeführt und kam bei den Mitarbeitern gut an. „Das klappte dort sehr gut“, sagt Hamburger. Logisch also, dass Electrolux das System auch nach Europa brachte. Doch – man ahnt es – auf dem alten Kontinent tauchten wieder die alten Probleme auf. Die Schnittstelle zum GDS Amadeus kam erst spät. Funktionen, die hierzulande wichtig sind, wurden nicht angeboten, so konnte das US-Tool beispielsweise nicht das 2006 eingeführte One-Way-Konzept der SAS darstellen. Hamburger: „Die kennen unsere Probleme einfach nicht – dementsprechend ist der Support in Europa.“ Logisch, dass auch dieses System aus USA in Europa nicht lange live blieb und sich zu diesem Zeitpunkt Electrolux von der Idee verabschiedete, das ganze Unternehmen global mit einem E-Procurement-System für Geschäftsreisen zu versorgen.

Für Jo-Achim Hamburger und seinem Reisebüropartner Carlson Wagonlit Travel war zu diesem Zeitpunkt klar, dass cytric das ideale System für alle europäischen Electrolux-Standorte ist. Seit 2005 organisiert Electrolux in acht europäischen Ländern seine Geschäftsreisen mit cytric. In Schweden wird cytric gerade eingeführt, in Polen und Ungarn ist der Start geplant. Auch in den weiteren neun europäischen Electrolux-Ländern soll cytric zum Einsatz kommen.

Jo-Achim Hamburger ist mit der jetzigen Lösung sehr zufrieden: Restricted-One-Way-Tarife würden beispielsweise gut dargestellt, die Schnittstellen zu Dritt-Anbietern wie Hotel.de, Bahn, Avis und Air Berlin „funktionieren einwandfrei“, die Mitarbeiter seien zufrieden und hätten die Anwendung akzeptiert. In Österreich habe cytric eine Adoption Rate von bis zu 65 Prozent, in Deutschland seien es 45 bis 50 Prozent. „Das ist ein sehr hoher Wert für ein konservatives und produzierendes Unternehmen“, sagt Hamburger. Zumal die insgesamt 8500 Electrolux-Reisenden relativ viele komplexe Circle-Trips brauchen, die online bekanntlich nicht so einfach zu buchen sind.

Hamburger zog alle Register des Change Managements, um seiner Belegschaft das Buchen mit cytric schmackhaft zu machen – kein leichtes Spiel angesichts der vielen vorherigen Rückschläge. Drei bis vier Webtrainings pro Woche, Face-to-Face-Meetings in den Standorten, ein konsequenter Top-Management-Support und nicht zuletzt selbst produzierte Trainings-Videos haben zu den heutigen Ergebnissen geführt.

Von der Idee des globalen Online-Systems hat sich der Travel-Manager endgültig verabschiedet. Die Kontinente hätten einfach andere Anforderungen an die GDS und

an die Funktionen. User tickten außerdem anders, sagt Jo-Achim Hamburger. Während amerikanische Mitarbeiter eine Buchungs-Oberfläche wünschten, die „sexy“ ist, komme man in Europa mit der „eher sachlichen“ Darstellung in cytrix gut zurecht.

Hamburger rät in Sachen Online-Buchung zu Realismus. Auch cytrix sei kein „Zauberwerkzeug“, das alles könne. „Es existiert kein Tool, das das Geschäft perfekt abbildet.“ Trotzdem gibt es aus Hamburgers Sicht keine Alternative zur Online-Buchung. Die Einsparungen bei den Prozesskosten seien signifikant, der durchschnittliche Ticket-Preis konnte bei Electrolux mit der Online-Buchung allerdings nur um sieben bis neun Prozent reduziert werden. Höhere Einsparungen, wie sie hier und da genannt werden, zweifelt Hamburger an. „Das will ich sehen.“

Was also rät der Travel-Manager allen Kollegen, die heute erst an die Einführung eines Online-Tools denken? Ganz einfach – und Hamburger denkt dabei an seine eigenen Erfahrungen: „Nehmt das beste Produkt, das es gibt, und spart euch den Rest.“

Kontakt:

i:FAO Group  
Clemensstraße 9  
60487 Frankfurt am Main  
Deutschland

Telefon +49 (69) 7680-5500  
Telefax +49 (69) 7680-5555  
information@ifao.net  
[www.cytrix.info](http://www.cytrix.info)

i:FAO Group GmbH  
Sitz in Frankfurt am Main, Eingetragen beim Amtsgericht Frankfurt am Main  
HRB 73600, Geschäftsführer: Louis Arnitz, Karin Froese