

TRW Automotive

Vom Saulus zum Paulus

Nach einer Episode mit einem Online-Buchungssystem aus den USA konnte der Automobilzulieferer TRW Automotive im ersten Jahr nach der Einführung von cytric Ticket-Durchschnittspreise um 25 Prozent und Buchungskosten um 60 Prozent senken. Dabei musste Travel-Manager Peter Bethke erst von der Online-Buchung überzeugt werden.



Er gibt es zu: Früher, sagt TRW-Automotive-Travel-Manager Peter Bethke war ein überzeugter „Reisebüromann“ konservativer Prägung. „Unmöglich“, dachte er - damals in Diensten von American Express Business Travel - dass eine Maschine einen Menschen ersetzen könne. Heute räumt der 41-jährige ohne Umschweif ein, habe er sich vom „Saulus zum Paulus“ gewandelt. Travel-Manager Peter Bethke hat erkannt, welche „faszinierenden Möglichkeiten“ in einem ausgereiften Online-Buchungssystem stecken und in welcher kurzer Zeit man mit einem Online-Tool Informationen zum Buchenden bringen kann. Ein Vorgang, für den in der klassischen Einkaufssituation die Zeit nicht reicht.

Peter Bethke ist heute so sehr von der Online-Buchung überzeugt, dass er in seinem Unternehmen (19 Standorte und 12 200 Mitarbeiter in Deutschland, 12,6 Milliarden US-Dollar Umsatz jährlich weltweit) auch die Administration von cytric übernimmt und sich in der gesamten Anwendung sicher bewegt. Peter Bethke staunt dabei nach eigenem Bekunden immer wieder, was man mit einem Travel-

Management-System wie cytric „so alles machen kann“.

TRW Automotive nutzt seit April 2004 cytric in allen deutschen Standorten. In Spanien wird die Anwendung gerade eingeführt. Die Adoption Rate (Online-versus Offline-Anteil) betrug vier Wochen nach dem Start des Online-Buchungssystems bereits 45 Prozent. „Das hat uns sehr überrascht“, sagt Peter Bethke, der mit höchstens 25 Prozent gerechnet hatte. Heute liegt die Akzeptanz bei 60 Prozent, und bei diesem Wert will Peter Bethke nicht stehen bleiben. 70 bis 80 Prozent Online-Anteil wünscht er sich für das ganze Unternehmen. Das Ziel scheint realistisch, denn jene Sekretariate und Travel-Arranger, die viele Reisen buchen, haben heute schon bis zu 90 Prozent Online-Anteil. Geringer ist die Quote dort, wo seltener gereist wird, sprich die Erfahrungen mit der Online-Buchung geringer sind. Bethke: „Das zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind.“

Den Umstieg von Offline zu Online schafft man bei TRW Automotive ohne Vorschriften. Lediglich die Online-Buchung von Bahnfahrkarten und Low-Cost-Carriern ist vorgeschrieben, ansonsten gilt nur der Appell der Geschäftsführung an die reisenden Mitarbeiter: Bucht online! Der Automobilzulieferer wollte die Einführung „so liberal wie möglich“ gestalten, berichtet Bethke. „Das Tool verschlankt Prozesse und erleichtert die Buchungsverwaltung – das reicht als Argument.“. Darum kam das Unternehmen bisher auch ohne Incentive-Maßnahmen aus. Peter Bethke betreibt allerdings ein umfangreiches Schulungsprogramm: Web-based Trainings haben die Einführung von cytric begleitet. Regelmäßige Schulungen und Workshops an allen Standorten machen die Mitarbeiter mit dem Tool vertraut. Peter Bethke zeigt dabei einen hohen

persönlichen Einsatz: Der Travel-Manager und cytric-Administrator steht allen Mitarbeitern als Ansprechpartner zur Verfügung.

Die hohe Akzeptanz der Online-Buchung bei TRW Automotive in Deutschland war nicht unbedingt zu erwarten, zumal das Unternehmen auch schon schlechte Erfahrung mit dem E-Procurement von Geschäftsreisen gemacht hatte. Der US-Konzern nutzt seit 2000 in den USA ein dort führendes Tool. 2001 wurde dieses Online-Buchungssystem in Großbritannien eingeführt, 2002 auch in Deutschland. TRW Automotive wollte weltweit mit dem gleichen System arbeiten. Was in der Theorie gut klingt, muss in der Praxis nicht unbedingt funktionieren. TRW Automotive Deutschland hatte mit dem System, das in den USA Marktführer ist, Adoption Rates von lediglich sieben Prozent, berichtet Peter Bethke. Die Mitarbeiter hätten das Werkzeug einfach nicht akzeptiert. Es habe technische Schwierigkeiten gegeben, die Preisdarstellung habe nicht dem Wunsch des Unternehmens entsprochen, die Einbindung dritter Anbieter (Bahn und Low-Cost-Carrier) konnte nicht geleistet werden. Kurzum, sagt Peter Bethke, das Produkt sei nicht auf den deutschen Markt zugeschnitten. Er kann mit dieser Erfahrung deutschen Unternehmen und Kollegen im Travel-Management nur empfehlen, das US-Tool nicht zu nutzen.

TRW Automotive kam von seiner internationalen One-System-Strategie ab und entschloss sich, in den verschiedenen Märkten auf die jeweiligen Marktführer zu setzen. In Deutschland war darum der Griff zu cytric zwangsläufig. TRW Automotive bezieht cytric über seinen Reisebüropartner American Express Business Travel. Bethke: „cytric war genau das, was wir wollten.“

Reiserichtlinien könnten detailliert abgebildet werden, die Flugauswahl zeige Komplettangebote, man müsse nicht in Einzelschritten buchen. Preferred Supplier findet Peter Bethke in cytric sehr gut hervorgehoben, außerdem werde immer ein „komplettes Angebot“ dargestellt, inklusive Low-Cost-Carrier. Der Travel-Manager lobt auch die vielen Schnittstellen zu Drittsystemen, die TRW allesamt nutzt: Deutsche Bahn, Hertz und HRS sind in cytric integriert. Die Mehrkosten bei den Buchungsgebühren nimmt Peter Bethke dabei „gerne in Kauf“, denn der Automobilzulieferer will seinen Mitarbeitern „nicht zumuten, durch zig Buchungsmasken klicken zu müssen“. Die Einsparungen dieses Verfahrens würden die Mehrkosten „bei weitem überwiegen“ übersteigen. Bethke geht beispielsweise davon aus, dass bei einer telefonischen Hotelbuchung in 95 Prozent der Fälle der Mitarbeiter nicht die günstigste Rate bekommt – im Gegensatz zur Online-Buchung.

Gerade im Low-Cost-Bereich ist Peter Bethke mit cytric glücklich. Die TRW Standorte in Deutschland setzen auf Preiswert-Airlines. Dabei helfen ihnen cytric-Funktionen. Im Gegensatz zu anderen Buchungssystemen sind Flugpreisabfragen nicht auf einzelne Flughäfen beschränkt, sondern Abflüge lassen sich in einem definierbaren Radius planen. In Nordrhein-Westfalen ist das sehr hilfreich, denn mitunter gibt es günstige Flug-Alternativen vom Nachbar-Airport, der nicht weit entfernt liegt. Bethke: „Das ist technisch wirklich gut realisiert.“ Bei TRW Automotive werden übrigens längst nicht nur europäische Flüge online gebucht. Auch Reisen in die Zentrale nach Detroit oder interkontinentale Flüge lassen sich einfach online buchen – wenn es Round-Trips sind.

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.cytric.info

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