

Kärcher

Wenn aus 12 Prozent 84 Prozent werden

Der Reinigungsspezialist Kärcher schafft heute - trotz schlechter Ausgangslage und pessimistischer Prognose - bei der Online-Buchung eine Adaptionsrate von 84 Prozent. Und das ohne Zwang: Kärcher setzt bei der Nutzung von cytric ganz auf die Kraft der Überzeugung.



Die Vorhersagen waren düster: 12 Prozent Adaptionsrate prophezeite der Reisebüropartner seinem Kunden, als 2004 bei Kärcher das Thema Online-Buchung zum ersten Mal auf der Tagesordnung stand. Grund: Kärcher hat zwar 41 Auslandsgesellschaften in aller Welt, kennt aber keine eindeutigen Rennstrecken, keinen klassischen Point-to-Point-Verkehr, wo ein Online-Tool besonders schnell Ergebnisse und Einsparungen liefert. Das Reiseaufkommen des Familienunternehmens aus Winnenden in Baden-Württemberg hat Netzstruktur. Rein theoretisch also schlechte Bedingungen für die Einführung einer E-Procurement-Anwendung für Geschäftsreisen.

Travel-Managerin Lioba Eller ließ sich von der Theorie nicht beirren und setzte auf die Praxis. Kärcher wollte ein Tool für die Online-Buchung haben, Lioba Eller wollte den Sekretariaten ein Werkzeug zur Hand geben, mit dem sie Verbindungen und Preise finden, reservieren und buchen können. Reisebüropartner BCD Travel stellte Kärcher mehrere Anwendungen vor. Das Travel-Management sah sich die Systeme an, machte Probekäufe und entschied sich für cytric. „cytric hat eine selbsterklärende Oberfläche, und es

ist das am weitesten verbreitete System“, begründet Lioba Eller die Wahl. Unter dem Namen „IBE“ steht cytric seitdem im Intranet des stark wachsenden Unternehmens (1,25 Milliarden Euro Jahresumsatz, 6 540 Mitarbeiter) zur Verfügung. Kärcher hat in cytric einzelne Vertragshotels, VDR-Raten (Flug) und die Datenbanken von HRS, Sixt und Hertz integriert. Eine Bahn-Anbindung ist geplant.

2004 wurde cytric zunächst für die erste und zweite Führungsebene bei Kärcher freigeschaltet. 60 Sekretärinnen buchen seitdem die Dienstreisen der Geschäfts- und Bereichsleitung in den sechs deutschen Standorten. Nach einer Schulung durch das Travel-Management ließ der Erfolg nicht lange auf sich warten: Alleine diese Nutzergruppe schaffte in den ersten sechs Monaten eine Adaptionsrate von 34 Prozent. Es habe hie und da Skepsis gegeben, erinnert sich Lioba Eller, aber selbst ältere Semester unter den Travel-Arrangern seien nach kurzer Zeit gut mit dem neuen Werkzeug zurechtgekommen – nachdem die ersten Bedenken aus dem Weg geräumt waren. „Ich habe mit mehr Ressentiments in der Belegschaft gerechnet“, sagt Lioba Eller, „aber es ging alles ziemlich reibungslos“. Größter Vorteil für die Anwender vor Ort: Das Plus an Information. Fragen wie „Wer fliegt von A nach B?“ sind heute binnen Sekunden gelöst, früher wurde dazu gerne mal das Travel-Management bemüht. Lioba Eller: „Einst musste ein Reisender einen halben Tag warten, bis seine Reise organisiert war, heute geht das in Minuten, und er kann seiner Assistentin dabei über die Schulter schauen.“

Ein Jahr nach Einführung wurde cytric bei Kärcher auch für eine weitere Abteilungsleiter-Ebene freigeschaltet, ab

Herbst 2007 sollen auch Vielreisende, beispielsweise Vertriebler, online buchen dürfen. Diese Anforderung kommt aus der Belegschaft. Mittlerweile gebe es immer mehr Beschäftigte, „die auch selber mal in das System reinschauen wollen“, berichtet die Leiterin Travel- und Event-Management.

Nicht einmal drei Jahre nach Einführung von „IBE“ freut sich das Kärcher-Travel-Management über eine Online-Quote von 84 Prozent. Die hohe Zahl sei ganz ohne Vorschriften erreicht worden, man habe nur kommuniziert, dass man 60 Prozent erzielen wolle, sagt Lioba Eller. Die Travel-Arranger wurden entsprechend unterrichtet, es gibt eine eigene Website zu cytric im Intranet, einmal jährlich werden alle Buchenden in einem Workshop über Neuerungen sowie Tipps & Tricks informiert. Das Travel-Management steht ohnehin immer für alle Fragen rund um das System zur Verfügung. Lioba Eller: „Eine offene Kommunikation mit den Mitarbeitern ist das A&O.“

Das Travel-Management bei Kärcher hat außerdem eine Sicherheitsschleife eingebaut. Jede Buchung aus cytric wird zwar sofort abgeschlossen, zur Sicherheit aber nochmal im Travel-Management qualitätsgeprüft. Dort wird geschaut, ob die Buchung an sich schlüssig ist, der Preis stimmt oder doch ein Weg gefunden wurde, die Reiserichtlinien zu umgehen. Kurz nach der Einführung von cytric musste das Kärcher-Travel-Management öfter einschreiten. Heute, sagt Lioba Eller, komme das nur noch selten vor.

Kärcher erreicht die hohe Adaptionrate auch, weil die Online-Bucher keine Angst vor komplexeren Reisen haben. Bei den Süddeutschen werden auch Gabelflüge mit cytric gebucht. Online organisierte

Dienstreisen können auch schon mal bis zu sieben Segmente haben.

Lioba Eller ist überzeugt, dass das Reise-E-Procurement zu deutlichen Einsparungen im Unternehmen führt. In cytric werden den Kärcher-Mitarbeitern auch jene Low-Cost-Flüge ab Stuttgart angezeigt, die für das Unternehmen zunehmend an Bedeutung gewinnen. Die Management-Gebühr konnte man halbieren, 2006 sanken die Reisekosten um 15 Prozent auf 1,4 Millionen Euro. 2007 wird das absolute Reiseaufkommen bei den Reinigungs-Experten allerdings deutlich steigen. Grund: Kärcher übernahm das US-Unternehmen Castel Rock Industries, inklusive einer Fabrikationsstätte in Mexiko. Nun wird in Winnenden mehr Transatlantik gebucht - mit cytric, versteht sich.

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