

RWE Systems AG

Low-Cost-Carrier brachen den Damm

Der RWE Konzerneinkauf, der innerhalb des Konzerns die Richtlinienkompetenz für die strategische Steuerung und Bündelung aller Beschaffungsaufgaben wahrnimmt, führte 2006 die Online-Buchung bei Reisedienstleistungen ein. 7 500 Onlinebuchende wurden freigeschaltet. Lohn: 50 Prozent Online-Quote nach einem Jahr und bis zu 30 Prozent Ersparnis beim Ticketdurchschnittspreis.



Umgedrehter Markt: Früher waren sich die Reise-Einkäufer sicher, dass ihre mit den Leistungsträgern verhandelten Tarife nicht zu schlagen sind. Heute ist das anders. Tarife vom freien Markt, von den Leistungsträgern auf ihren Internet-Portalen veröffentlicht, unterbieten mitunter Firmenraten. Für die Nutzer von Online-Buchungssystemen ist das kein Problem - im Gegenteil. RWE-Travel-Manager Michael Meironcke - Abteilungsleiter des Reiseservice im Konzerneinkauf der RWE Systems AG - freut sich, dass die Mitarbeiter im RWE-Konzern auch in den Genuss von Public Fares kommen, ohne den etablierten Bestellprozess verlassen zu müssen. Mit cytric können RWE-Mitarbeiter auch solche Sonderraten buchen: „Die fliegen dann für 99 Euro nach London und zurück.“

cytric rückt bei RWE gleichzeitig Low-Cost-Airlines stärker in den Blickpunkt. Für RWE ist das in Köln mit Germanwings ein Thema, in Dortmund ist Easyjet nicht unwichtig. DynaWeb™ - eine cytric-Option - ermöglicht den Zugang zu mehr als 95 Websites von Low-Fare-Airlines. Mit

DynaWeb™ können RWE-Mitarbeiter Verfügbarkeiten und Preise direkt von den Internet-Portalen dieser Websites abfragen und Flüge direkt buchen. Weil diese Funktionen alle in cytric integriert sind, werden auch bei solchen Webbuchungen die Reiserichtlinien und Genehmigungsprozesse eingehalten. Auch nachgelagert gibt es für DynaWeb™-Buchungen den üblichen cytric-Komfort: Alle Buchungsdaten sind in cytric dokumentiert.

Folge des erweiterten Angebots bei der Flugbuchung: Bei RWE sanken die durchschnittlichen Ticketkosten im ersten Jahr nach Einführung der Online-Buchung um 30 Prozent. „Ermöglicht wurde dies durch die Preistransparenz, die „Cytric“ sicherstellt, sagt der Abteilungsleiter Reiseservice der Shared-Service-Tochter RWE Systems AG, „der Reisende erkennt sofort die günstigen Preisvarianten“.

Michael Meironcke hat sich früh mit dem Thema Online beschäftigt, schon in der 90er-Jahren sah er sich die Systeme an. Die Zeit allerdings, sei damals noch nicht reif gewesen. „Ich bin doch kein Reisebüromann“, erinnert sich der 42-jährige lebhaft an die damaligen Einwände von Mitarbeitern. Warum ist das heute anders? Die Billigflieger haben für einen Gesinnungswechsel gesorgt, ist der RWE-Manager überzeugt. Seit Flüge und Reisen privat online gebucht werden und auch Lieschen Müller schon die Erfahrung gemacht hat, dass es schnell geht und funktioniert, seien die Vorbehalte bei der Online-Buchung von Geschäftsreisen gefallen. „Wer privat online auf Schnäppchenjagd geht, kann auch mit einem E-Procurement-System für Geschäftsreisen umgehen.“

Michael Meironcke wollte „nicht den Vorreiter spielen“, 2005 war dann aber

auch für ihn die Zeit gekommen, das Thema Online-Buchung in die Praxis umzusetzen. Der RWE-Mann nahm drei Systeme unter die Lupe. Die Anwendung eines ERP-Anbieters kam für ihn nicht in Frage, weil sie nur mit bestimmten Versionen des ERP-Systems harmonierte, außerdem fürchtete er hier die große Komplexität und „hohe Administrationskosten“. Das Produkt eines europäischen Anbieters kam nicht in die engere Wahl, weil man bei RWE nicht überzeugt war, regelmäßigen Einfluß auf den Hersteller und die Weiterentwicklung der Software zu haben.

An cytrix überzeugte Meironcke die „Innovationsfreudigkeit“ des Systems und die Versicherung des Herstellers, dass man das Tool fortwährend weiterentwickeln werde. Ein Versprechen, sagt Michael Meironcke, das i:FAO bis heute erfüllt habe. An der Nutzerführung von cytrix schieden sich allerdings bei RWE die Geister: „Man liebt sie oder man hasst sie“, sagt Meironcke. Die Oberfläche zeige mitunter zu viele Informationen, findet er. Im ersten Moment hätten manche Nutzer ihre Schwierigkeiten, wer sich aber daran gewöhnt habe, „kann gut mit cytrix umgehen“.

50 Pilotanwender im Konzerneinkauf der Dortmunder RWE-Zentrale buchten zunächst ihre Dienstreisen online. Die Tester saßen bewusst im Einkauf, weil man die neue Anwendung zunächst im eigenen Bereich testen wollte, bevor man sie auf die Mitarbeiter los ließ. Die Pilotphase verlief ohne Probleme, es gab einige Verbesserungstipps für die Administration, die Schulungen wurde von zeitaufwändigen Seminaren an Einzel-PCs auf Präsentationen umgestellt. Anfang 2006 wurde cytrix für die Holding und für weitere acht Beteiligungsgesellschaften der RWE freigeschaltet. Dazu gehören beispielsweise RWE Energy, RWE Power und

RWE Trading. cytric soll nun auch in weiteren Tochtergesellschaften und Beteiligungen eingeführt werden – unter Ägide des Konzerneinkaufs der RWE Systems AG.

Die Online-Buchung expandiert bei RWE auch geografisch. cytric wird 2007 bei RWE in England, Tschechien und in der Slowakei eingeführt. Während RWE in Deutschland und Tschechien mit BCD Travel zusammenarbeitet, übernimmt in Großbritannien Carlson Wagonlit Travel das Fulfillment der cytric-Buchungen. In der Slowakei ist cytric mit dem lokalen Reisebürounternehmen Tory Tour verbunden. Diese Flexibilität in der Anbindung des Fullfilment-Dienstleisters und Reisebüropartners ist für Michael Meironcke ein großer Vorteil der Anwendung. Er kauft cytric bewusst direkt bei i:FAO ein, „weil uns unsere Unabhängigkeit sehr wichtig ist“. Meironcke administriert das Tool auch selbst, weil er bei einem etwaigen Reisebürowechsel „keinen Umstellungsaufwand“ haben will.

Welche Ratschläge hat der RWE-Travel-Manager für alle Kollegen, die an die Einführung einer Online-Buchung denken?

- Zeit nehmen bei der Wahl des Tools
- Zeit nehmen für die Einführung

Insbesondere die Überzeugungsarbeit bei den Entscheidungsträgern und bei den Key-Online-Usern sei gründlich zu planen. RWE Systems ist dies gelungen. In der Zukunft will man diesen erfolgreichen Start mit einer nachhaltigen Wertschöpfung untermauern.

Kontakt:

Louis Arnitz
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