

O₂

Travel-Arranger bauen sich ihr Tool selbst

O₂ fragte zuerst die eigenen Nutzer und wählte dann ein Online-Tool. Auch bei der Reisebürowahl ging die Telekommunikationsfirma andere Wege: Das Fulfillment für alle deutschen Standorte macht ein örtliches Reisebüro aus München.



Change Management mal umgekehrt: Ingrid von Stamm, Travel-Managerin bei O₂ Deutschland, wollte den 4 500 Mitarbeitern des Unternehmens nicht ein Online-Buchungstool vorsetzen und sie dann daran gewöhnen müssen. Andersherum sollte es besser funktionieren. Nachdem O₂ und das damalige Reisebüro nach der Kürzung der Airline-Provisionen 2004 beschlossen hatten, dass das Unternehmen ein Online-Buchungstool für Geschäftsreisen braucht, sollten die künftigen Anwender sagen, was sie von so einem Werkzeug erwarten. Das Travel-Management lud alle Assistentinnen, die als potenzielle Reise-Bucher in Frage kamen, zu Workshops ein. Dort wurde gemeinsam erarbeitet, wie ein Tool für die Reisebuchung auszusehen hat. „Es gab kreative Ansätze und viele gute Ideen“, bilanziert Ingrid von Stamm heute diese konstruktiven Brainstormings. „Unsere Travel-Arranger konnten sich quasi ihr Tool selbst bauen.“

Die Workshops mündeten in einen ausführlichen Anforderungskatalog für ein E-Procurement-System für Geschäftsreisen bei O₂. 36 Hauptthemen umfasste der Katalog, darunter viele Einzel-Anforderungen, beispielsweise an die

Technik und an die Inhalte. So sollte das Tool partnerunabhängig sein, eine hohe Stabilität bieten und Hierarchie und Benutzergruppen abbilden. Außerdem sollte es alle Buchungen auf einen Blick zeigen, ein ausführliches Reporting ermöglichen und Einreise- und Länderinformationen liefern. Zudem enthielt der Katalog eine Rubrik "Nice to have". Das Unternehmen, das zum spanischen Telefónica Konzern gehört, wünschte beispielsweise Links zu Taxi- und Abholservices.

Der Anforderungskatalog wurde Basis einer Ausschreibung, zu der O₂ sechs Anbieter geladen hatte. Zwei davon zogen sich schnell zurück, zwei weitere fielen bald heraus und zwei Lieferanten gelangten in die Endrunde. O₂ entschied sich dabei für cytric, weil ein Produkt aus einem Nachbarland zu wenig auf den deutschen Markt ausgerichtet gewesen sei und cytric gleichzeitig überzeugt habe. „Das System von i:FAO“, sagt Ingrid von Stamm, „stimmte mit dem Anforderungskatalog überein, hatte das beste Preis-Leistungsverhältnis und konnte überzeugende Referenzen vorweisen“. Dieser Punkt war der Travel-Managerin sehr wichtig, denn wenn ein System viele Kunden hat, erwartet sie kontinuierliche Verbesserungen, die von Kunden angestoßen werden und damit letztlich auch ihrem Unternehmen zugute kommen. „Wir können davon ausgehen, dass das System regelmäßig Updates liefern wird.“

Die Entscheidung für cytric war gefallen. Nun sollte im Rahmen des Projektes mit dem Arbeitstitel „Reisen mit der Maus“ geklärt werden, wie sich das System im Haus realisieren lässt. Eine Ausschreibung unter Reisebüros sollte Klarheit bringen. In der Folge löste das Lufthansa City Center Giller Reisen aus München den bisherigen Reisebürodienstleister der Mobilfunk-

Experten ab. Ingrid von Stamm präferiert den cytric-Betrieb über ein Reisebüro aus zwei Gründen: Es fallen geringere Kosten an und das gesamte Reiseaufkommen - offline und online - wird bei einem Reisebüro gebündelt. Davon verspricht sie sich ein besseres Reporting und eine leichtere Steuerung. Dank der neutralen cytric-Technologie bleibe man gleichzeitig unabhängig. Das Münchner Reisebüro betreut nun alle fünf deutschen O₂ Standorte von München aus. Bei der Online-Buchung setzt man bei O₂ außerdem auf das Prinzip „Low Touch“. Jede Buchung wird vom Reisebüro qualitätsgeprüft und gegebenenfalls justiert. Dass das neue Reisebüro mit zwei Expedienten bei O₂ im Haus sitzt, hilft obendrein. Die Reisebüro-Mitarbeiter sehen auch mal schnell bei einem Mitarbeiter vorbei, der etwaige Probleme mit der Online Booking Engine (OBE) hat, wie cytric bei O₂ heißt.

Nachdem das Travel-Management als Organisation des Einkaufs mit allen Beteiligten im Unternehmen wie Corporate Security, IT-Security und Betriebsrat die Einführung abgesprochen hatte, kamen im April 2005 etwa 50 „Friendly User“ in der Zentrale in München und in der Niederlassung Nürnberg in den Genuss der O₂ OBE. „Das Pilotprojekt verlief reibungslos“, berichtet Ingrid von Stamm, „so dass wir das System unternehmensweit ausrollen konnten“. Seit 1. Oktober 2006 sind 3 000 O₂ Mitarbeiter in der OBE angelegt. Die einzelnen Bereichsleitungen entscheiden, wer bucht. Das heißt, ob dies der Travel-Arranger übernimmt - was die Regel ist - oder ob der Reisende selbst seine Daten eingibt.

cytric hat bei O₂ heute eine Nutzungsquote von 57 Prozent. Bei den Transaktionskosten spare man gegenüber einer Offline-Buchung die Hälfte und bei den absoluten Reisekosten rechnet Ingrid

von Stamm im ersten Jahr ursprünglich mit einer Einsparung in Höhe von zehn Prozent. „Die haben wir allerdings nach fünf Monaten schon erreicht“, freut sich die Travel-Managerin. Sie profitiert heute vor allem davon, dass viel mehr Reisekosten als früher bei O₂ über ein System laufen. Sie bekommt nun aussagekräftigere Daten im Reporting und kann dadurch besser steuern und einkaufen. Mit cytric ist sie „sehr zufrieden“, die Akzeptanz bei den Nutzern sei hoch und beim Hersteller i:FAO habe man immer einen Ansprechpartner. Ingrid von Stamm: „Dort hört man uns zu.“
 Beispiel: Für O₂ war es eine Anforderung, dass Assistentinnen nach der Auswahl eines Reisenden nicht wieder zurück ins Personal-Portal navigieren müssen, sondern direkt mit der Reisebuchung beginnen können. Das wurde von i:FAO realisiert.

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