

BayernLB

## „Buchen Sie einfach eine gute Reise“

**Adaptionsquoten von 40 Prozent und Preistransparenz per Mausklick - die Vorteile von cytric nutzen mittlerweile 20 Gesellschaften der Sparkassen-Finanzgruppe Bayern.**



„Buchen Sie einfach eine gute Reise“ - der Slogan auf einer großen Messewand, auf zahlreichen Plakaten im Haus und auf Tisch-Aufstellern in der Kantine der BayernLB war nicht zu übersehen. Drei Tage im Januar 2006 hatte sich das Travel-Management der BayernLB während der Mittagszeit vor der gut besuchten Kantine postiert und kaum ein Mitarbeiter kam an diesen Tagen im wahrsten Sinne des Wortes an der Online-Buchung vorbei. Das Travel-Management der BayernLB rührte kräftig die Werbetrommel für das neue Onlinebuchungstool im „TravelNet“, dem Internet-Reiseportal der Sparkassen-Finanzgruppe Bayern. Partner wie BCD Travel, Deutsche Bahn, Hotel.de, DBA und i:FAO waren vor Ort und zeigten an Terminals und Großbildschirmen live, wie man mit cytric „einfach eine gute Reise bucht“. Das Travel-Management verteilte obendrein das Travelbook, ein pfiffig gemachter und handlicher Reisebegleiter im Westentaschenformat, der unter anderem die Online-Buchung mit cytric erklärt. Travel-Managerin Antje Heinrich: „Eine solche Marketing-Veranstaltung zum Auftakt lenkte sehr schnell viel Aufmerksamkeit auf das neue Tool.“

Lohn der Anstrengung: 40 Prozent Adaptionsrate nach einem Jahr. Und das, obwohl Travel-Managerin Antje Heinrich

und ihre Kollegin Maria Hölzl die Online-Buchung nicht zur Pflicht erklären. Auch aus ökonomischen Gründen: Bei Mitarbeitern, die nur zwei bis drei Reisen im Jahr buchen, macht der Online-Reiseinkauf keinen Sinn, denn der zeitliche Aufwand für eine Buchung überwiegt in diesen Fällen den Nutzen. „Da ist es besser“, sagt Antje Heinrich, „diese Mitarbeiter greifen schnell zum Telefon“. Die BayernLB fuhr darum einen weichen Kurs bei der Einführung von cytric: Die Online-Buchung mit all ihren Vorteilen wird empfohlen. Darüber hinaus gibt es aber weiterhin die Möglichkeit, komplexe Reisen per Telefon oder mit dem Vorgängermedium - einer Bestellmaske, die eine E-Mail an das Reisebüro (BCD Travel) schickt - zu buchen.

Zwei Faktoren lösten bereits 2002 bei der BayernLB Überlegungen zur Online-Buchung aus: Die fehlende Preistransparenz im Flug- und Hotelbereich und die dadurch bedingte zunehmende Recherchefreude der Mitarbeiter. Immer öfter, erinnert sich Antje Heinrich, gingen Mitarbeiter auf Preisrecherche und fanden vermeintlich preiswertere Tickets im Internet. Das ging soweit, dass Daten aus öffentlichen Buchungs-Websites in das hauseigene Bestellformular übertragen wurden. Allein der Zeitunterschied zwischen Preisrecherche und Buchung durch das Reisebüro führte zu verschiedenen Tarifen. Es bestand Gefahr, dass das Vertrauen der Mitarbeiter in das Reisebüro schwand. „Immer öfter erhielten wir Anfragen, warum das Reisebüro nicht den günstigsten Tarif ausstellt. Wir brauchten Preis-Transparenz auf Knopfdruck beim Buchenden vor Ort“, beschlossen die beiden Travel-Managerinnen. Außerdem sollten die Mitarbeiter ihre Reisen schneller buchen können. Zwar hatte die BayernLB für die 5 000 Reisenden der

S-Finanzgruppe Bayern mit dem Reisebüro eine Buchungsbestätigung binnen 24-Stunden vereinbart. Mitunter aber war diese Frist zu lang, und der im Internet vorab recherchierte Tarif bereits ausgebucht.

Die beiden Travel-Managerinnen machten sich am Markt über einige Buchungssysteme schlau und nahmen vier in die engere Wahl. Das System eines Softwareunternehmens, das der Tochter einer Fluggesellschaft und das Produkt eines Reisebüros kamen bei der BayernLB nicht zum Zuge, „weil cytric damals und heute das innovativste Tool ist“, sagt Antje Heinrich. Den günstigsten Tarif per Mausklick, eine Anbindung des Bahn-Online-Tickets und eine übersichtliche Darstellung aller gebuchten Reisen im Travel Arranger Dashboard™ machten cytric zur ersten Wahl. Die Travel-Managerinnen aus Bayern sahen zu anderen Produkten eine „Riesen-Lücke“. cytric schien den beiden Expertinnen außerdem am besten geeignet, eine besondere Anforderung zu erfüllen. Das Travel-Management der BayernLB bedient als Dienstleister über 40 Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe Bayern. Mittlerweile haben sich bereits 20 Firmen der Online-Buchung mit cytric angeschlossen. 30 Unternehmen sollen am Ende dabei sein, sagt Antje Heinrich. cytric konnte nach ihren Worten am besten auf die unterschiedlichen Anforderungen der einzelnen Gesellschaften angepasst werden.

Die BayernLB testete cytric ungewöhnlich lange: Das gesamte Jahr 2005 lief cytric bei 35 Travel-Arrangern in neun Gesellschaften im Probetrieb. Grund: Die Bank stellte besonders hohe Anforderungen an die Sicherheitsstandards. So gab es etwa die Besonderheit, dass Vielflieger- und Kreditkartennummer identisch sind und

darum beide Nummern verschlüsselt dargestellt werden müssen. Aufgrund der strengen IT-Sicherheitsregelungen funktionierte anfangs auch das Grid Pricing nicht richtig. i:FAO sorgte dafür, dass diese und weitere spezielle Anforderungen der BayernLB umgesetzt wurden. Außerdem wurde cytric über eine Single-Sign-On-Schnittstelle in das bestehende „TravelNet“ integriert. So können jetzt alle 4 000 TravelNet-User ohne weiteres Login in cytric buchen. Antje Heinrich und Maria Hölzl wollten außerdem sicher gehen, dass das Tool 100-prozentig funktioniert. Antje Heinrich heute: „Dieser Weg war nicht verkehrt, wir haben davon profitiert und konnten unseren Usern ein auf Herz und Nieren getestetes Tool zur Verfügung stellen.“.

Heute registriert das Travel-Management der BayernLB, dass seit Einführung der Online-Buchung die Vorausbuchungsfristen von sechs Tagen auf zwei Wochen stiegen. Die Mitarbeiter stellen fest, dass sie deutlich günstiger reisen, wenn sie früher buchen, sagt Antje Heinrich. Die durchschnittlichen Ticketkosten sanken bereits um zehn Prozent, weitere fünf Prozent sind durchaus möglich, meint Antje Heinrich. Darüber hinaus realisiert die BayernLB mit der Onlinebuchung deutliche Einsparungen bei den BCD-Buchungsgebühren. So kostet eine Online-Flugbuchung nur ein Drittel einer telefonischen Flugbuchung. Die Mitarbeiter loben das Tool. Vor allem die Vielbucher waren schnell begeistert, gelegentliche Anwender müssen sich zunächst mit dem Tool vertraut machen. Ihnen wird geholfen: Das Travel-Management bietet seit Einführung der Onlinebuchung in regelmässigen Abständen cytric-Schulungen an. Darüber hinaus steht dem Anwender das Online-Help-Desk des Reisebüros für Fragen zur Verfügung. In der Regel gelingt es dem Help-Desk-

Team, anfängliche Unsicherheiten des Anwenders in zwei bis drei Telefonaten auszuräumen.

Das „TravelNet“ liefert der BayernLB übrigens einen weiteren Nutzen: Die User-Datenbank ist Grundlage für die Abrechnung der Leistungen des Travel-Managements mit den selbständigen Gesellschaften der Sparkassen-Finanzgruppe Bayern.

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