

Internet Booking Engines: Stärken – aber

Über die Effizienz und Rentabilität von Internet Booking Engines aufschlussreichen Event mit Expertium und traXess die

Von Denise Weisflog

Im Umfeld des Nullprozent-Systemwechsels sind die Internet Booking Engines (IBE) wegen der tieferen Transaction Fees stärker in den Diskussionsmittelpunkt gerückt. Dennoch ist der Prozentsatz der Unternehmen, die ein Online-Buchungstool implementiert haben, noch immer sehr klein. Insider geben davon aus, dass derzeit nur

Event-Organisatoren
Anne Schacke
(Expertium) und
Michael Casati
(traXess).

Dies erstaunt nicht zuletzt, da eine Business-Studie von Price Waterhouse Coopers zeigt, dass sich Prozesskosten (d.h. indirekte Reisekosten) via Internet Booking Engine um rund 25%, Einkaufspreise um rund 5% und Gesamtreisekosten um rund 6% pro Jahr reduzieren lassen. Anne Schacke, Managing Director von Expertium, schätzt die Einsparungen bei Flug-, Hotel- und Mietwagen-Buchungen auf 15%; die Einsparung bei Reisebürogebühren auf 60%.

Welche Tatsachen sprechen nun für, welche gegen die Implementierung eines Online Booking Tools? In Zürich diskutierten letzten Monat an einem von travel manager, Expertium und traXess organisierten Event «Geschäftsreisen online im Internet buchen» Anbieter und Anwender über Chancen, Risiken und Gefahren im Umgang mit IBE.

Kosten und ROI

Der Hauptzweck jedes Internet Booking Tools ist es, Kosten zu reduzieren. Doch für welche Unternehmen macht eine IBE Sinn und welche Voraussetzungen braucht es für einen Return on Investment (ROI)? Laut Antonia Fellmann, Sales Manager e-Travel Schweiz, beträgt die Lizenz für die von der Amadeus-Tochter entwickelte IBE e-travel Aergo CHF 15000 (darin inbegriffen sind Maintenance und Support). Dazu kommen einmalige Kosten für Implementierung und Schulung (mind. 20–30 Arbeitstage), die je nach Modul (z.B. zusätzliche Zugriffe auf den e-Travel Reporter oder optionale Synchronisationsmöglichkeiten für die Profile) und Firma variieren. Zusatzmodule kosten rund 1000 Euro pro

Stück. Wiederkehrende Kosten sind PNR-Gebühren von CHF 6 bis 9 (plus CHF 15 für Webfares).

Das von Siemens Business Services entwickelte Travel Management System ist gemäss Senior Director Sales Mike Bassmann ab 10000 Euro erhältlich, hinzu kommt eine monatliche Hosting-Gebühr von 1000 Euro. Eine Transaktion beläuft sich auf 6,50 Euro. Und wie Sean Cosnand des Closets (International Sales Manager KDS) erklärt, beträgt die Grundgebühr für die IBE KDS-Corporate 20000 Euro (will ein Unternehmen eine Implementierung in verschiedenen Ländern, variiert der Lizenzbetrag). Hinzu kommen monatliche Kosten pro Benutzer oder pro Transaktion sowie eine monatliche Hosting-Gebühr (Maintenance, Support) von 3000 Euro.

Solche Investitionen müssen durch entsprechende Einsparungen bei Prozess- und Reisekosten amortisiert werden. Wie Mike Bassmann bestätigt, konnten bei Siemens die durchschnittlichen internen Prozesskosten von 180 DM auf 25 Euro pro Reise gesenkt werden. Bei der Siemens Schweiz AG, die sich Anfang 2002 dazu entschieden hat, die IBE Travel Net zu implementieren, können die Prozesskosten bei Online-Buchungen um CHF 30 reduziert werden; bei Hotelbuchungen gibt es Einsparungen von bis zu 30% pro Nacht; bei Mietwagenbuchungen von bis zu 20% pro Tag. Insgesamt konnten die Reisebürokosten um 50% gesenkt werden.

Laut Bassmann kann eine Internet Booking Engine je nach Unternehmen schon ab 300 bis 400 Buchungen im Monat sinnvoll sein. Allerdings sollte der ROI in weni-



IBE-Anbieter (v.l.)
Mike Bassmann
(Siemens), Antonia
Fellmann (e-Travel)
und Sean Cosnand
des Closets (KDS).

gerade 7% aller getätigten Geschäftsreisen aus der Schweiz über das Internet gebucht werden (die Zahlen für Märkte wie Deutschland und Skandinavien dürften leicht höher sein).



auch Schwächen

(IBE) scheiden sich die Geister. **travel manager** notierte an einem Pro- und Contra-Argumente von Anbietern und Nutzern.

ger als 18 Monaten realisiert werden. Antonia Fellmann meint, IBE würden sich vor allem für mittlere bis grössere Unternehmen eignen. e-travel habe aber auch Kunden mit nur 40 Reisen pro Monat (dann sei das Tool einfach weniger komplex). Michael Casati, Executive Director traXess Ltd., erklärt, weitere Voraussetzungen für einen Return on Investment seien ein angemessener Teil an Point-to-point-Buchungen (für komplexere Reisen eignen sich IBE nicht), ein Internet-Anschluss und eine vorzeitige Integration der IT-Verantwortlichen.

Transparenz mit IBE

Kosteneinsparungen sind auf verschiedenen Ebenen möglich. Durch zentrale Einstellung des Tools kann das Travel Management die Reichlinienkonformität automatisch sicherstellen. Ein Beispiel: Siemens hat festgestellt, dass seine Mitarbeitenden 10000 nicht logisch erklärbare Flüge für die kurze Strecke von Nürnberg nach Frankfurt generieren. Indem man im System die entsprechende Strecke für Flugbuchungen sperren und die Reisenden auf die Bahn ausweichen lassen würde, könnte man insgesamt 400 Mio. Euro einsparen. Parallel dazu sind individuelle Einstellungen für die einzelnen Mitarbeitenden möglich (wie etwa die Sperrung von C-Class Tickets für gewisse Gruppen).

Die meisten Systeme verfügen über Analyse-Tools, die nicht autorisierte Buchungen erkennen und/oder auf günstigere Varianten aufmerksam machen.

Bei Flugbuchungen können Corporate Rates integriert werden, zudem sucht die IBE nach dem besten Tarif. Auch Low Cost und Webfares sind auf Wunsch abrufbar.

Interne Prozesse werden optimiert, indem ausschliesslich die verfügbaren Angebote aufgezeigt werden.

Weitere Möglichkeiten bieten sich durch die Integration von vor- und nachgelagerten Prozessen und die Einstellbarkeit des Workflows z.B. in Bezug auf die internen Zahlungsmodalitäten, indem wie bei Siemens zunächst das persönliche Konto der Mitarbeitenden mit den Geschäftsreisekosten belastet wird.

Nicht zu unterschätzen ist die Verhandlungsmacht, die mit einer IBE transparenter wird. Unternehmen steht es frei, Dienstleister zu fördern oder zu eliminieren – ein Druckmittel, das Siemens Schweiz erfolgreich bei den Tarifverhandlungen mit einem grossen internationalen Carrier eingesetzt hat. Die hohe Transparenz bezüglich Art und Umfang der eingekauften Leistungen wie Flug, Hotel, Bahn und Mietwagen bildet eine gute Basis für eine Verbesserung der Einkaufskonditionen – auf Grund von firmeninternen Auswertungen kann sehr detailliertes und gesichertes Datenmaterial erarbeitet



Nutzer: Jürg Müller,
Corporate
Procurement
Siemens Schweiz.

werden. Ebenso ausgewertet werden können auch Buchungen der einzelnen Mitarbeiter (die Erstellung der Datenbank erfolgt über das Reisebüro).

Für Firmen sind schliesslich auch die Reisebürokosten ein Thema, die mittels IBE erheblich reduziert werden können. Mike Bassmann: «Überspitzt formuliert wird das Reisebüro zum Fullfillment-Unternehmen – man braucht es nur noch für komplexere Flüge. Point-to-point-Buchungen, Hotel, Mietwagen und Bahn sind über die IBE buchbar.» ■

Zuerst Hemmschwellen abbauen

Verschiedene Unternehmen haben in den letzten Jahren eine IBE implementiert, ohne sie heute aber effizient zu nutzen. Jürg Müller von Siemens Schweiz zeichnet die Negativseiten aus eigener Erfahrung auf. Im Vordergrund steht die Tatsache, dass bei vielen Mitarbeitenden zuerst eine Hemmschwelle zur Online-Buchung abgebaut werden musste. «Man hörte immer wieder das Argument, es sei einfacher, ein Mail zu schreiben oder ein Telefonat zu machen; ausserdem fehlte den Leuten der persönliche Kontakt zum Reisebü-

ro», so Müller. Auch fühlten sich die Anwender unwohl, wenn zu viele technische Features angeboten würden – das Resultat sei eine sinkende Nutzungsrate. Besonders wichtig sei es, dass die Supportstelle eine sehr gute Qualität aufweise und über sehr kurze Reaktionszeiten verfüge. Neben der absoluten Unterstützung durch das Management hält Müller es für unumgänglich, mit einem unabhängigen IBE-Spezialisten oder mit einem Reisebüro mit sehr hoher IBE-Kompetenz zusammenzuarbeiten.