



„Der Einsatz von WebEx Meeting Center hat sich in vielerlei Hinsicht als enorm nützlich erwiesen. Wer zeigen kann, wie sich durch Online-Buchungen die Ausgaben für Dienstreisen optimal einsetzen lassen, hat nahezu automatisch bei Kunden ein gutes Standing. Wir selbst können die Vertriebsprozesse sehr effektiv gestalten und als Ergebnis eine hohe Produktivität und ein kontinuierliches Kostencontrolling erzielen.“

– Christian Spangenberg, Bereichsleiter Key Account Management & Sales,
FCm DER Travel Solutions

Webkonferenzen als Kostensenkungsprogramm



INDUSTRIE Business Travel

WEBEX ANWENDUNG Meeting Center

ZUSAMMENFASSUNG
FCm DER Travel Solutions bietet Kunden ein internetbasiertes Buchungsportal an, welches hilft Prozessbedingte Reisekosten zu reduzieren. FCm DER Travel Solutions nutzt WebEx um eigene Reisekosten bei Produkteinführungen zu senken

ÜBER DER TRAVEL SOLUTIONS

Branche
Business Travel

- **Firmenzentrale**
Frankfurt am Main, Deutschland
- **Zahl der Mitarbeiter**
800
- **WebEx-Kunde seit 2003**

Das Deutsche Reisebüro mit den DER Reisebüros, FCm DER Travel Solutions, dem zentralen Dienstleistungsbereich sowie den verschiedenen Beteiligungsunternehmen gehört seit Anfang 2000 zum REWEKonzern. FCm DER Travel Solutions befasst sich ausschließlich mit dem Geschäftsreiseservice. Zur Reservierung und Vorgangsverwaltung von Geschäftsreisen setzt das Unternehmen ein eigen entwickeltes System namens Phoenix BT ein.

Die Herausforderung: Einsparpotenziale im Business-Travel

Verbraucher sind Unternehmen manchmal einen Schritt voraus: ihre Reisen buchen sie seit Jahren komfortabel im Internet und sparen damit so viel Geld wie nie zuvor. Davon können Firmenmitarbeiter nur träumen, denn eine Geschäftsreise bedeutet in der Regel: Beauftragung der Assistentin, Detailbesprechung am Telefon, Postversand von Fahrscheinen, Tickets, Bestätigungen oder Vouchern, Übergabe der Unterlagen an den Reisenden, Prüfung und Weiterleitung der Rechnung an Vorgesetzte oder Buchhaltung. Die herkömmliche Art der Buchung ist aber nicht nur umständlich, sondern auch teuer: der Personaleinsatz ist nicht umsonst, und auch das Reisebüro will mitverdienen.

„Es ist viel Geld im Spiel“, bestätigt Christian Spangenberg, Bereichsleiter Key Account Management & Sales bei FCm DER Travel Solutions in Frankfurt am Main. Mit seinen fast 800 Mitarbeitern bietet das Unternehmen professionellen Service rund um die Dienstreise an. „Firmen geben hierzulande pro Jahr deutlich mehr als 50 Milliarden Euro für Geschäftsreisen aus. Das entspricht in etwa dem Niveau der Urlaubsreiseausgaben der Deutschen.“

Die Lösung: Dienstreisen online buchen

Dass es auch anders geht, zeigt FCm DER Travel Solutions mit seinem Serviceportfolio, gebündelt unter dem Label „professionelles Travel Management.“ Im Zentrum steht dabei das internetbasierte Buchungsportal „Global TR@C“. Hier können Firmenkunden von DER Travel Solutions alle benötigten Services rund um Geschäftsreisen wie Flüge, Hotels, Mietwagen oder Bahnfahrkarten selbst im Web buchen. Global TR@C ergänzt das traditionell von den Reisebüros genutzte und eigen entwickelte System Phoenix BT, eine Lösung zur Reservierung und Vorgangsverwaltung von Geschäftsreisen.

Bis Ende 2003 zählte FCm DER Travel Solutions bereits 500 Firmenkunden, die Global TR@C nutzen. Allein 2004 sind noch einmal nahezu 130 neue Kunden dazugekommen. Das umfangreiche Travel-Management- System ermöglicht eine präzise Anpassung an die individuellen Bedürfnisse eines Unternehmens. Unter anderem können Parameter für die Auswahl der bevorzugten Fluggesellschaften, Hotelketten und Mietwagenunternehmen eingestellt und detaillierte Reiserichtlinien hinterlegt werden. In einem Portal werden Internetangebote (Low Cost Carrier) von mehr als 100 Websites für Flüge und Hotels zusammengestellt. Die Funktion SpeedBook ermöglicht eine Buchung in weniger als einer Minute und reduziert so prozessbedingte Reisekosten. Controller sehen in einem Travel Arranger Dashboard alle Buchungen und Reisende auf einen Blick.

„Ohne eine Produkteinführung und Trainingsmaßnahmen würde ein Großteil des Funktionsspektrums ungenutzt brachliegen“, erläutert Christian

Spangenberg. Ebenso wie ihre Kunden unterliegen auch Leistungsanbieter im Sektor Business Travel den gleichen Gesetzmäßigkeiten: Sie müssen jeden Kostenblock durchleuchten und jede Optimierungsmöglichkeit nutzen. „Früher besuchte ein Account Manager die von ihm betreuten Unternehmen vor Ort und führte Schulungen durch. Da entstanden schnell Kosten in Höhe von mehreren Hundert Euro für Flüge, Bahnkarten oder einen Mietwagen“, rechnet Spangenberg vor.

Eine Lösung war rasch gefunden: das Medium Internet zur Kommunikation mit den Firmenkunden, für Präsentationen, Meetings und Produkttrainings zu nutzen. Nach einer Marktrecherche und Evaluierung möglicher Webkonferenzlösungen blieben drei Produkte in der engeren Wahl: Centra von Centra Software, Netmeeting von Microsoft und WebEx Meeting Center von WebEx. „Nicht zuletzt wegen der umfangreichen Features, der positiven Erfahrungen eines Mitarbeiters, der die Lösungen von seinem früheren Arbeitgeber her kannte, und des überzeugenden Preis-Leistungs-Verhältnisses entschied sich FCm DER Travel Solutions für WebEx Meeting Center“, sagt Spangenberg. Bereits nach zwölf Monaten hat sich seinen Angaben zufolge die Investition amortisiert.

Der Nutzen

„Alle Account Manager führen pro Woche zusammen acht bis zehn Webkonferenzen mit ihren Kunden durch. Legt man allein die vom Verband Deutsches Reisemanagement in seiner Geschäftsreisestudie ermittelten durchschnittlichen Kosten von knapp 500 Euro pro Geschäftsreise zu Grunde, kann jeder leicht kalkulieren, welche Ausgaben sich durch zielgerichtete Webkonferenzen einsparen lassen“, macht Spangenberg eine Rechnung auf.

Der Rollout der neuen Lösung erfolgte sehr zügig. Nach einer anfänglichen Pilotphase, in der zehn Mitarbeiter in der Frankfurter Zentrale WebEx Meeting Center nutzten, kamen recht bald weitere 12 dazu. Der nächste Schritt war die Einbeziehung von zirka 50 Anwendern in den Regionalbüros, die FCm DER Travel Solutions in Deutschland unterhält. „Die Kunden waren rasch von der Lösung begeistert, denn sie benötigen

keine zusätzliche Software, um die WebEx-Services für Schulungen oder Besprechungen mit unseren Account Managern zu nutzen“, berichtet Spangenberg. Ein gängiger Webbrowser wie der Internet Explorer, der Netscape Communicator, Mozilla Firefox oder auch Safari auf Mac genügt.

Statt eine eigene Hardware und Kommunikationsinfrastruktur aufbauen zu müssen, nutzen Firmenkunden und FCm DER Travel Solutions die WebEx MediaTone-Technologie und das WebEx Interactive Network (WIN). Dabei handelt es sich um ein redundantes leistungsfähiges, globales Netzwerk, das WebEx speziell für die Übertragung von Echtzeitkommunikation via Internet entwickelt hat und mit mehr als 650 Servern betreibt.

Ausblick

„Der Einsatz von WebEx Meeting Center hat sich in vielerlei Hinsicht als enorm nützlich erwiesen. Wer zeigen kann, wie sich durch Online-Buchungen die Ausgaben für Dienstreisen optimal einsetzen lassen, hat nahezu automa-

“ *Nicht zuletzt wegen der umfangreichen Features, der positiven Erfahrungen eines Mitarbeiters, der die Lösungen von seinem früheren Arbeitgeber her kannte, und des überzeugenden Preis-Leistungs-Verhältnisses entschied sich FCm DER Travel Solutions für WebEx Meeting Center* ”

—Christian Spangenberg, Bereichsleiter Key Account Management & Sales, FCm DER Travel Solutions

tisch bei Kunden ein gutes Standing. Wir selbst können die Vertriebsprozesse sehr effektiv gestalten und als Ergebnis eine hohe Produktivität und ein kontinuierliches Kostencontrolling erzielen“, resümiert Spangenberg. Nach den positiven Erfahrungen mit Webkonferenzen hierzulande plant FCm DER Travel Solutions eine Ausweitung auf die internationalen Geschäftsaktivitäten des Unternehmens, konkret in Richtung der globalen Geschäftsreiseorganisation Global Travel Management.

HIGHLIGHTS

- FCm DER Travel Solutions nutzt WebEX Online Meetings zur langfristigen Kosteneinsparungen bei eigenen Reisekosten.
- WebEx wird für Online Meetings, Produkteinführungen und Trainings eingesetzt.
- Aufgrund der positiven Erfahrungen mit WebEx in Deutschland plant FCm DER Travel Solutions den Service auch für internationale Aktivitäten einzusetzen.