

Petra Schubert/Ralf Wölfle/Walter Dettling (Hrsg.)

E-Business-Integration

*Fallstudien zur Optimierung
elektronischer Geschäftsprozesse*

***E*cademy^{CH}**

*Das Kompetenzwerk der
Schweizer Fachhochschulen
für E-Business und E-Government*

HANSER

Die in diesem Buch enthaltenen Case Studies wurden an der Konferenz der Orbit/Comdex 2003 in Basel präsentiert. Sie wurden wissenschaftlich aufbereitet durch E-Business-Experten der TU München, der Universität Münster, der Universität Koblenz-Landau, der Universität St. Gallen und Partnerschulen der Ecademy. www.ecademy.ch

www.hanser.de

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdruckes und der Vervielfältigung des Buches, oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2003 Carl Hanser Verlag München Wien
Redaktionsleitung: Martin Janik
Herstellung: Ursula Barche
Umschlaggestaltung: Wolfgang Perez, büro plan.it
Datenbelichtung, Druck und Bindung: Kösel, Kempten
Printed in Germany

ISBN 3-446-22462-9

Inhaltsverzeichnis

Petra Schubert

1 E-Business-Integration	1
--------------------------------	---

Ralf Wölfle

2 Stellenwert von E-Business-Integrationsprojekten in Unternehmen	23
---	----

Fallstudien zur Kundenintegration

Marcel Siegenthaler

3 Opo Oeschger AG (IMIS AG) – Baunebengewerbe	39
---	----

Hanspeter Knechtli

4 KDMZ (Opacc Software AG) – Öffentliche Verwaltung	53
---	----

Uwe Leimstoll

5 Kaved AG (Informing AG) – Elektroindustrie	67
--	----

Fallstudien zur Lieferantenintegration

Enrico Senger

6 Lindt & Sprüngli (yellowworld AG) – Nahrungsmittelindustrie	81
---	----

Andreas Voß

7 Cegelec (Carlson Wagonlit) – Elektrotechnik	95
---	----

Bernd Schneider

8 railtour suisse sa (Unic Internet Solutions) – Tourismus	109
--	-----

Fallstudien zur Kunden- und Lieferantenintegration

Claas Müller-Lankenau

9 IGH (Zühlke Engineering AG) – Haustechnik	123
---	-----

Petra Schubert

10 Triamun (Ramco) – Gesundheitswesen	137
---	-----

Matthias Göckel

11 Synttrade AG (Interact Consulting AG) – Dienstleitung	153
--	-----

Fallstudien zur internen Integration

Hans-Werner Butz und Uwe Leimstoll

12 Agro AG (ABACUS Research AG) – Elektrotechnik.....	167
---	-----

Michael Koch

13 Strack AG (MTF Schweiz AG) – Gesundheitswesen.....	179
---	-----

Wolfgang Wörndl

14 Osram AG, Winterthur (Online Consulting AG) – Elektroindustrie	193
---	-----

Michael Pülz

15 Feldschlösschen Getränke (PEAK Technologies) – Getränkebranche.....	207
--	-----

Fallstudien zu anderen Integrationsformen

Gregor Zellner und Susanne Leist

16 santésuisse (Carpathia Consulting GmbH) – Gesundheitswesen.....	221
--	-----

Georg Daxenberger

17 Obermeyer Planen + Beraten GmbH (Conject AG) – Baugewerbe	235
--	-----

Silke Schönert

18 comparis.ch – Banken, Versicherungen, Telekommunikation	249
--	-----

Schlussbemerkungen

Walter Dettling

15 E-Business-Integration im Jahr 2003: Erkenntnisse aus den Fallstudien	263
--	-----

Literaturverzeichnis	273
----------------------------	-----

Kurzprofile der Herausgeber und Autoren	277
---	-----

7 Cegelec

Andreas Voß

Carlson Wagonlit, einer der weltweit führenden Dienstleister im Travel Management, bietet seinen Kunden mit dem Portal CWT Connect eine individuell konfigurierbare Plattform, die alle zum Thema Geschäftsreise gehörenden Vorgänge integriert. Die Fallstudie beleuchtet die Cegelec Anlagen- und Automatisierungstechnik GmbH & Co KG, die für das Management ihrer Geschäftsreisen CWT Connect einsetzt: Die Lösung erlaubt eine individuelle Anpassung an die Travel Policy des Kunden und fasst alle reiserelevanten Vorgänge unter einem Dach zusammen: Bedürfnisgerechtes "One Stop Shopping" dank intelligenter Integration.

Folgende Personen waren an der Bearbeitung dieser Case Study beteiligt:

Tab. 7.1: Mitarbeitende der Fallstudie

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen	Rolle
Sylke Linn	Travel Managerin	Cegelec	Nutzerin der Lösung
Michael Boyle	Product Manager	Carlson Wagonlit Travel	Lösungsbetreiber
Andreas Voß	Wissenschaftlicher Mitarbeiter	Uni Münster/ Uni Bern	Autor

Die hier beschriebene B2B-Plattform ist nur für Kunden zugänglich. Eine Flash-Demonstration kann unter http://www.cwt.de/all/pages/de/de_pg04_flash.phtml angesehen werden.

7.1 Das Unternehmen

Die Cegelec Anlagen- und Automatisierungstechnik GmbH & Co KG Deutschland bietet technische Dienstleistungen und Lösungen vor allem im Bereich von Industrieanlagen, technischer Infrastruktur sowie Ver- und Entsorgungseinrichtungen.

7.1.1 Hintergrund

Das deutsche Unternehmen ist aus der AEG Anlagen- und Automatisierungstechnik GmbH hervorgegangen, gehörte zwischenzeitlich zu ALSTOM und ist seit 2001 Teil des weltweit tätigen Cegelec-Konzerns mit Sitz in Frankreich. Die Cegelec Deutschland beschäftigt rund 2'800 Mitarbeiter an 32 Standorten und ist mit einem Jahresumsatz von ca. 600 Mio. Euro das zweitgrösste Konzernunternehmen.

7.1.2 Branche, Produkte und Zielgruppen

Die Leistungen von Cegelec gliedern sich in die fünf Geschäftsfelder Energieerzeugung und -verteilung, Automatisierungs- und Steuerungstechnik, Informations- und Kommunikationstechnik, Heizung/ Klima/ Lüftung/ Mechanik/ Mechatronik sowie Umfassende Dienstleistungen. Die Breite des Tätigkeitsspektrums wird anhand einiger Beispiele besonders deutlich: So übernahm Cegelec die komplette elektrotechnische Ausrüstung für LEGOLAND Deutschland, vernetzte die hessischen Oberfinanzdirektionen mit LAN- und WAN-Technologie, modernisierte und erweiterte das Rechnersystem des Hamburger Elbtunnels und zeichnet für die Elektrotechnik im Raumfahrtzentrum Korou verantwortlich. Spezifische Wettbewerbsvorteile werden vor allem in weltweiter Präsenz, grosser Kundennähe, hohen Qualitätsstandards und breit gefächerter technischer Kompetenz gesehen.

7.1.3 Unternehmensstrategie

Den Kern der Unternehmensstrategie bildet eine diversifizierte Positionierung, die ein grosses Spektrum zukunftssträchtiger Technologien abdeckt und einen breiten Kundenstamm erschliesst. Motor des Wachstums ist der weitere Ausbau des Dienstleistungsgeschäfts, mit dem man auf den anhaltenden Trend zum Outsourcing und die steigende Nachfrage im Energie- und Facility-Management sowie bei Wartung und Instandhaltung reagiert. Diese Ausrichtung erfordert grosse Kundennähe nicht nur im Vertrieb, sondern auch bezüglich der Verfügbarkeit von Service-Experten.

Die Kostensenkung im Einkauf ist von strategisch hoher Bedeutung sowohl für die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit als auch für die Ausweitung der Margen.

Das hierzu konzernweit durchgeführte Programm „Stretch 30“ berührt auch den Bereich des Geschäftsreisemanagements, das im Zentrum dieser Fallstudie steht.

7.1.4 E-Business im Unternehmen

Von den vielfältigen E-Business-Aktivitäten des Unternehmens sind hier nur die Internet- und Intranetnutzung durch die Mitarbeiter von Relevanz: Bei Cegelec ist von allen PC-Arbeitsplätzen ein Zugriff auf das Firmen-Intranet möglich. Die dort angebotenen Informationen wie Stellenausschreibungen, Weiterbildungsmöglichkeiten und Firmenadressen erfreuen sich bei der Belegschaft breiter Akzeptanz und werden intensiv genutzt. Ein Grossteil der Mitarbeiter hat zudem eine Internetberechtigung und kann somit auch auf das firmenexterne Informationsangebot des WWW zugreifen.

7.2 Travel Management

Um ein besseres Verständnis für den Kontext der E-Business-Integrationslösung zu vermitteln, erfolgt in diesem Kapitel zunächst eine Einführung in den Anwendungsbereich des Travel Management und seine Ausgestaltung bei Cegelec.

7.2.1 Stellenwert des Travel Managements im Unternehmen

Das Travel Management ist Teil der Einkaufsabteilung und verantwortlich für die Beschaffung von z.B. Flügen, Bahnfahrten, Hotels und Mietwagen. Operative Funktionen wie Beratung, Recherchen, Buchungen und Ticketausstellung werden von einem Reisebüro übernommen, mit dem ein entsprechender Rahmenvertrag besteht. Weitere Rahmenverträge existieren mit einer Reihe von Leistungserbringern (Airlines, Hotels, Mietwagenfirmen), die den Mitarbeitern von Cegelec Sonderkonditionen gewähren. Im Bereich Hotel etwa existiert eine eigene Datenbank, in der die ausgehandelten Tarife mit zahlreichen lokalen Anbietern sowie einigen Hotelketten verwaltet werden. Für das Vertragsmanagement, die Koordination und Überwachung ist bei der Cegelec Deutschland im Wesentlichen eine Mitarbeiterin zuständig, die nach Bedarf von Kollegen der Einkaufsabteilung unterstützt wird.

Durch die Integration in den Cegelec-Konzern und die damit verbundene stärkere Ausrichtung auf nationale Märkte hat die Zahl der Fernreisen und damit auch das Geschäftsreisevolumen insgesamt abgenommen. Es beträgt derzeit etwa 1.3 Mio. Euro jährlich und entfällt überwiegend auf die Bereiche Flug und Hotel. Die erwähnten konzernweiten Massnahmen zur Kostensenkung und insbesondere zur Optimierung des Einkaufs schlagen sich auch im Reisebereich nieder: Die Travel Policy des Unternehmens schreibt für alle Mitarbeiter konsequent die Wahl der

jeweils günstigsten Reisealternative vor. Weiterhin beinhaltet sie u.a. Höchstpreise für Hotelübernachtungen und beschränkt die Nutzung der Business Class auf wenige Ausnahmefälle.

7.2.2 Reisebüro-Partner

Partnerwahl

In der Vergangenheit hat man bei Cegelec Deutschland mit verschiedenen grossen Reisebüros zusammengearbeitet. Seit Oktober 1998 besteht ein Exklusivvertrag mit Carlson Wagonlit Travel (CWT). Die Auswahl dieses Partners erfolgte durch Vorgabe des damaligen Mutterkonzerns ALSTOM im Anschluss an eine Ausschreibung. Durch die Zusammenfassung des Reisevolumens aller ALSTOM-Töchter weltweit liessen sich Konditionsvorteile sowohl beim Reisebüro als auch bei zahlreichen Leistungserbringern (z.B. Air France, Lufthansa) aushandeln.

Carlson Wagonlit Travel

Carlson Wagonlit Travel ist der weltweit zweitgrösste Anbieter von Geschäftsreisedienstleistungen. Derzeit nehmen etwa 50'000 Firmen in 140 Ländern die Leistungen des Unternehmens in Anspruch. Der Jahresumsatz von über 10 Mrd. USD wird etwa zur Hälfte in Europa erzielt. In Deutschland, Österreich und der Schweiz beschäftigt Carlson Wagonlit insgesamt 1'100 Mitarbeiter. Bereits seit geraumer Zeit setzt der Geschäftsreiseprozesspezialist ein breites Spektrum von E-Business-Lösungen zur Unterstützung der persönlichen Betreuung seiner Kunden ein. Im Vordergrund steht dabei die effiziente Information und Abwicklung von Prozessen.

Ausgestaltung der Zusammenarbeit

Die Kooperation mit CWT erfolgt im „Dedicated Staff“-Modell: Ein Team von 12 Reiseagenten in Kronberg steht exklusiv für die Betreuung der deutschen Cegelec- und ALSTOM-Mitarbeiter zur Verfügung. Gegenüber einer festen Zuordnung kann so eine wesentlich bessere Beratungsqualität erzielt werden: Die Reiseagenten sind über Travel Policy und spezielle Bedürfnisse des Kunden informiert und fungieren als persönliche Ansprechpartner. Güte und Kontinuität des Agenten-Teams stellen aus Sicht von Cegelec vorrangige Bewertungskriterien dar. Hierin kommt die Tatsache zum Ausdruck, dass es sich bei der Auswahl und Buchung von Reiseleistungen um anspruchsvolle Tätigkeiten mit erheblichem Entscheidungsspielraum handelt, die ein besonderes Gespür für die individuellen Bedürfnisse des Kunden erfordern. Eine persönliche und von Vertrauen geprägte Beziehung ist daher wichtig.

Die Vergütung von CWT ist durch den Rahmenvertrag geregelt und setzt sich aus pauschalen Management Fees für die bereitgestellten Reiseagenten und transakti-

onsabhängigen Gebühren für jede durchgeführte Buchung zusammen. Provisionen der Leistungserbringer werden von CWT an Cegelec weitergegeben (sogenanntes „Kick Back“) und am Jahresende mit den Gebühren verrechnet.

Qualität und Kosten von CWT werden durch das Travel Management von Cegelec überwacht und regelmässig mit anderen Reisebüros verglichen. Ähnliche Kostenstrukturen und Praktiken der anderen Anbieter führen dazu, dass diese sich in ihren Gebühren nur sehr wenig von CWT unterscheiden. Auch die Preise der von ihnen vermittelten Leistungen sind nur selten niedriger. Da man mit der Betreuung durch CWT zufrieden ist, gibt es derzeit keine Veranlassung, den Anbieter zu wechseln.

7.2.3 Ablauf einer Reisebuchung

Die Beauftragung von CWT erfolgt in der Regel entweder über eines der Sekretariate von Cegelec oder über das Travel Management. Dabei werden die erforderlichen Angaben wie Reiseort, Daten und Zeiten sowie etwaige Sonderwünsche übermittelt. Teilweise ist der Beauftragung auch schon eine Recherche über z.B. den Flugplan vorausgegangen, so dass direkt die gewünschten Flugnummern angegeben werden können. Der bevorzugte Kommunikationskanal für diese Beauftragung ist das Telefon, da dies am wenigsten zeitaufwendig ist, die unmittelbare Klärung von Detailfragen erlaubt und eine schnelle Rückmeldung über die Verfügbarkeit von Angeboten ermöglicht. Alternative Kanäle wie Fax und E-Mail werden aber selbstverständlich auch unterstützt.

Nach Entgegennahme des Reisewunsches stellen die Agenten von CWT unter Beachtung der Travel Policy einen Reiseplan zusammen und übermitteln diesen in der Regel per E-Mail an den entsprechenden Mitarbeiter. Dieser kann daraufhin die Buchung veranlassen oder um die Erstellung von Alternativangeboten bitten.

Die Buchungen bei den Leistungsträgern und die Ausstellung von Tickets und allen weiteren Reiseunterlagen erfolgt wiederum durch die Agenten von CWT. Diese fungieren auch als Ansprechpartner bei allen weiteren mit der Reise verbundenen Aufgaben (z.B. Auskünfte, Umbuchungen, Stornierungen).

7.2.4 Integrierte E-Business-Lösungen im Travel Management

Sowohl die Entwicklung von Internet-basierten Travel Management Systemen als auch ihre Verbreitung in Anwenderunternehmen vollzieht sich typischerweise in mehreren Schritten, die mit zunehmender Integration einhergehen:

1. Stand-Alone-Lösungen: Airlines, Hotels und weitere Leistungserbringer stellen ebenso wie Reisebüros isolierte Applikationen über das Internet zur Verfügung. Diese dienen z.B. der Produktinformation, der Recherche von Fahr- und Flugplänen, der Verfügbarkeitsprüfung oder Auftragserteilung. Da es keine gemein-

same Verantwortlichkeit gibt, unterbleibt eine Integration dieser Einzelangebote. Der Kunde muss sich seine Informationen also aus einer Vielzahl von Quellen zusammenstellen, wofür jeweils separate Adressen, Logins, Passwörter, sowie ggf. Vereinbarungen und Abrechnungen erforderlich sind.

2. Integrierte Reiseportale: Ein einzelner Anbieter integriert ein breites Spektrum der vorgenannten Applikationen auf einer Site (vgl. Fallstudie railtour, S. 109). Dies reduziert die Komplexität erheblich, da jeder Benutzer fortan alle benötigten Angebote aus einer Hand bezieht und nur noch eine Adresse, ein Login und ein Passwort verwenden muss. Weiterhin bieten integrierte Portale den Vorzug einer einheitlichen Gestaltung der Benutzeroberfläche, was die Bedienung erheblich vereinfacht.
3. Individualisiertes Portal: Informationsangebot und Funktionalität des Portals können individuell an das Kundenunternehmen oder sogar den einzelnen Nutzer angepasst werden. Dies kann z.B. durch Voreinstellung präferierter Anbieter und Komfortklassen erfolgen sowie durch die Integration weiterer Applikationen, die für den Kunden von besonderem Interesse sind. Weiterhin ist die Integration firmeninterner Dokumente und die Berücksichtigung von Rahmenverträgen bei der Anzeige von Reisealternativen und Preisen sinnvoll.
4. Integration von Selbstbuchungssystemen (Self Booking Tools): An die Stelle von Reiseplanung, Buchung und Ticketausstellung durch einen Agenten tritt vermehrt die Buchung durch den Kunden selbst. Entsprechende Systeme werden über das Internet bereitgestellt. Die Prozessintegration im Reisebüro kann dabei unterschiedlich stark ausgeprägt sein. Realisierungsalternativen reichen von einer halbautomatischen Datenübernahme von Kundenanfragen in die Buchungssysteme über die Reduzierung manueller Tätigkeiten auf Prüfung und Freigabe bis hin zur vollautomatisierten Ticketausstellung. Stark integrierte Lösungen eignen sich vor allem für einfache Reisesituationen mit geringem Beratungsbedarf sowie entsprechender Kompetenz und Erfahrung des Kunden.

Hinsichtlich der Benutzerverwaltung kann unterschieden werden zwischen der Verwendung eines einheitlichen personenunabhängigen Logins für alle Mitarbeiter des Unternehmens („default user“) und der Vergabe eines personenbezogenen Logins an jeden einzelnen Mitarbeiter („known user“). Während für die meisten Applikationen personenunabhängige Logins ausreichend sind, setzen Selbstbuchungssysteme (Entwicklungsstufe 4) die Verwendung personenbezogener Logins voraus, um die Verursacher von Buchungen zweifelsfrei identifizieren zu können.

7.3 Integrationslösung CWT Connect

Die im Folgenden vorgestellte Travel Management Plattform CWT Connect unterstützt prinzipiell die Integrationsstufen 2 bis 4. Im hier betrachteten Fall der Nutzung bei Cegelec befindet man sich am Übergang von Stufe 2 zu Stufe 3.

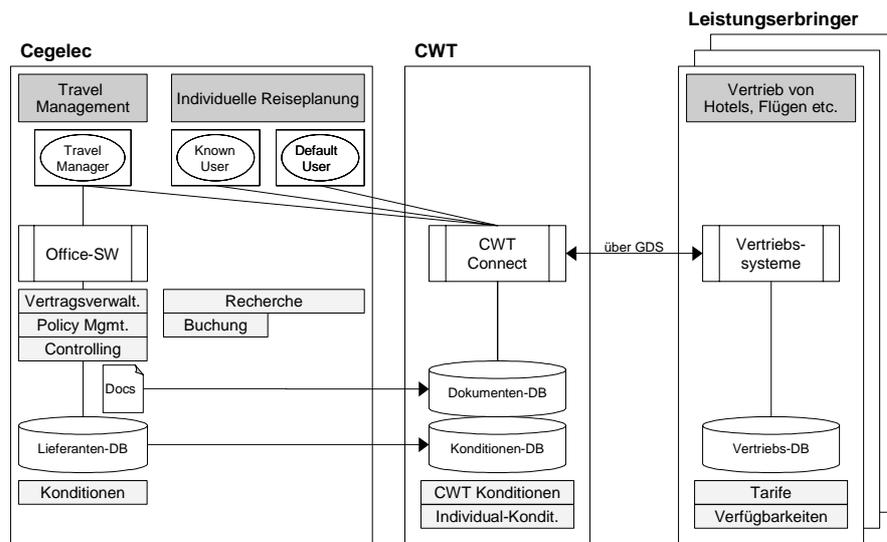


Abb. 7.1: Datenintegration, Beteiligte und ihre Funktionen beim Einsatz von CWT Connect

7.3.1 Geschäftssicht

Connect ist von CWT als Antwort auf zwei aktuelle und bedeutende Kundenbedürfnisse entwickelt worden:

1. die im Hinblick auf niedrigere Transaktionskosten, grössere Flexibilität und bessere Informationsversorgung stark gestiegene Nachfrage nach komfortablen Online-Selbstbedienungssystemen für die Buchung von Geschäftsreisen.
2. den Wunsch nach „One-Stop-Shopping“, d.h. nach Integration der vielen produktspezifischen Recherche- und Buchungssysteme mit unterschiedlichen Logins, Passwörtern, Benutzeroberflächen, Abrechnungssystemen und Ansprechpartnern unter einem Dach.

Oberste Leitlinie der Entwicklung war es, durch die Einführung von CWT Connect keine disruptiven Veränderungen zu provozieren, sondern eine reibungslose Einbettung in das bisherige Geschäft und einen sanften Übergang vom traditionellen zum internetbasierten Travel Management zu ermöglichen. CWT Connect stellt also ein Leistungsspektrum zur Verfügung, das dem Kunden ergänzend zu den bestehenden Services von Carlson Wagonlit Travel angeboten wird.

7.3.2 Prozesssicht

Reisevorgänge lassen sich grob unterteilen in die drei Phasen „pre trip“ (Vorbereitung der Reise), „on site“ (während der Reise) und „after trip“ (Nachbereitung der Reise) [Werthner 1999]. In jeder dieser Phasen gibt es potenzielle Berührungspunkte zwischen Reisebüro und Reisendem, die sich elektronisch unterstützen lassen. Die entsprechenden Prozesse sind idealtypisch in Abb. 7.2 dargestellt.

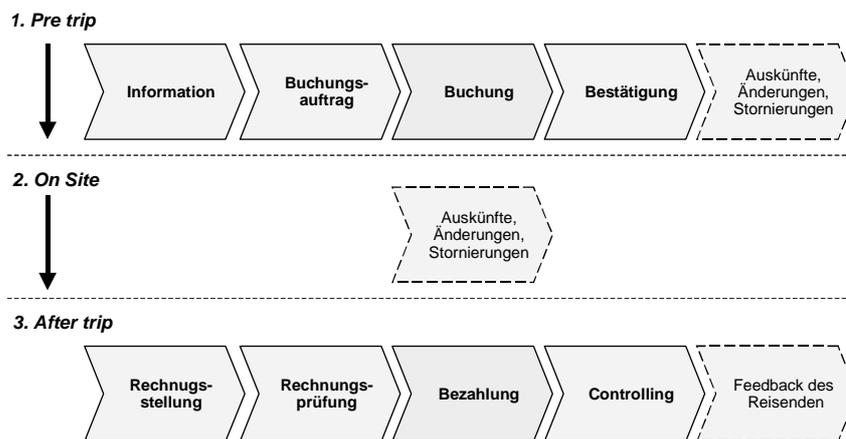


Abb. 7.2: Typische Vorgänge vor, während und nach einer Geschäftsreise

7.3.3 Anwendungssicht

Das Portal ist nach Prozessschritten gegliedert, wobei dem Buchungsvorgang ein separater Bereich zugeordnet ist:

- Pre Trip Services: Vor der Buchung einer Reise kann sich der Mitarbeiter u. a. über verfügbare Verbindungen und Unterkünfte, Fahr- und Flugpläne, Visa-bestimmungen, Stadtpläne, Wetterdaten und den Zielort informieren.

- **Booking Services:** Hier werden je nach Konfiguration und Berechtigung Anfrage, Bestellung oder Buchung von Reiseleistungen angeboten. Dabei werden sowohl die Reiserichtlinien als auch die individuell ausgehandelten Konditionen der Kundenunternehmung berücksichtigt.
- **On Trip Services:** Der Reisende erhält Zugriff auf aktuelle Reisedaten und Reispläne. Da CWT Connect über das Internet bereitgestellt wird, ist eine Abfrage dieser Informationen auch von unterwegs möglich.
- **Post Trip Services:** Dieser Bereich ist insbesondere für das Travel Management von Interesse, da hier Rechnungen online eingesehen und Controlling-Daten heruntergeladen werden können. Der Reisende erhält in diesem Bereich zudem die Möglichkeit, Feedback zu äussern.

Darüber hinaus existiert ein Bereich mit so genannten General Services, der u. a. ein Content Management System für firmen- oder abteilungsindividuelle Dokumente sowie aktuelle Angebote umfasst.

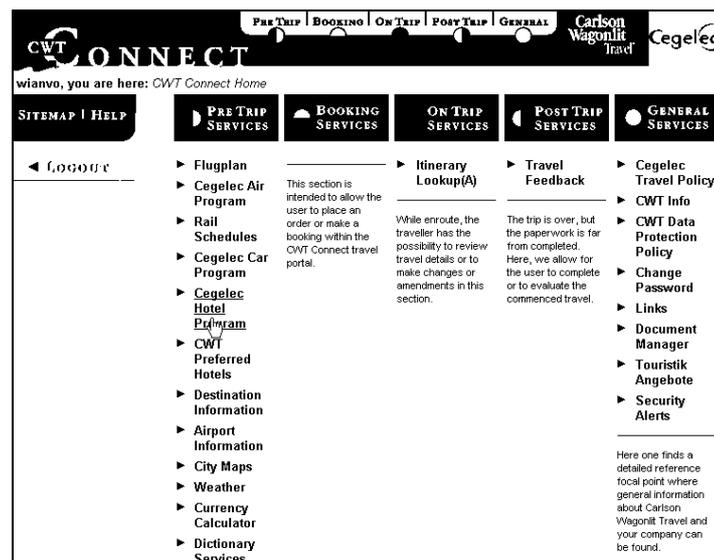


Abb. 7.3: Das Portal ist nach Prozessschritten gegliedert (Ansicht Default User)

7.3.4 Technische Sicht

CWT Connect zeichnet sich durch einen breiten Funktionsumfang, weltweite Einsetzbarkeit, Plattformunabhängigkeit, leichte Anpassbarkeit und einfache Integrierbarkeit aus. Dies macht auf Seiten von CWT den Betrieb eines komplexen IT-Systems mit Nutzer- und Profilverwaltung, Content Management, Integration diverser Datenquellen, Schnittstellen zu Reisereservierungssystemen und zahlreichen weiteren funktionalen Komponenten erforderlich. Das System läuft auf einer Open Source LAMP-Umgebung: Verwendet werden Linux-Betriebssystem, Apache Server, MySQL-Datenbank sowie PHP- und Perl-Programmierung.

Die Anbindung von CWT Connect an die Systeme der Leistungserbringer erfolgt überwiegend über die im Reisevertrieb üblichen weltweiten Reservierungssysteme wie SABRE, Galileo und Amadeus (sog. Global Distribution Systems, GDS). In Einzelfällen erfolgt auch eine Direktanbindung über proprietäre Schnittstellen, um die Gebühren der GDS einzusparen. Für einige Funktionen des Portals kommen Web Services zum Einsatz. Für das Messaging wird dabei überwiegend XML-RPC, teilweise auch SOAP eingesetzt. Standards für Service Description und Repository (z.B. WSDL, UDDI) finden dagegen (noch) keine Verwendung.

So komplex sich das System aus Sicht von CWT darstellt, so einfach ist es für den Kunden Cegelec: Da die Plattform zentral gehostet und über das Internet zugänglich gemacht wird, waren keinerlei Änderungen an der IT-Architektur notwendig. Zum Upload von Konditionen und Dokumenten können zahlreiche im Office-Bereich gängige Formate wie Word, Excel, Access, HTML, XML und PDF verwendet werden. Rechnungsdaten werden durch das Portal in XML, Controllingdaten im Cognos Powerplay-Datenformat bereitgestellt.

7.4 Implementierung

Die Implementierung vollzog sich in zwei Schritten: Zunächst wurde im Jahr 2001 eine Standardkonfiguration von Connect für die Mitarbeiter von Cegelec freigeschaltet. Seit Sommer 2003 macht man dort auch von den Möglichkeiten des Customizing Gebrauch und erweitert die Plattform um firmenspezifische Informationsangebote.

7.4.1 Einführung bei Cegelec

Die Einführung von Connect bei Cegelec geht auf die Initiative von CWT zurück, die dem Travel Management im Jahr 2001 die Nutzung des damals gerade neu entwickelten Systems anbot. Da die erforderliche Software zentral bei CWT betrieben und über das Internet zur Verfügung gestellt wird und alle relevanten Mitarbei-

ter bereits über eine Internetberechtigung verfügten, war der Einführungsaufwand auf Seiten von Cegelec minimal. Die etwa 50 Mitarbeiter, die in der Regel Reisen bei CWT beauftragen, wurden mit personenbezogenen Nutzerkennungen und Passwörtern für die Plattform ausgestattet („known user“). Allen weiteren Mitarbeitern wurde ein personenunabhängiger, eingeschränkter Zugang („default user“) zur Verfügung gestellt. Die Mitarbeiter von Cegelec wurden über Existenz, Nutzen und Zugangsmöglichkeiten von Connect informiert. Im firmeneigenen Intranet wurde an prominenter Stelle ein Link auf die Plattform angebracht. Am Hauptstandort Frankfurt erfolgte eine Mitarbeiterschulung.

7.4.2 Customizing und Erweiterung

Der Cegelec anfänglich zur Verfügung gestellte Funktionsumfang entsprach der Standardkonfiguration von CWT Connect. Seit kurzem wird aber auch von den umfangreichen Möglichkeiten einer individuellen Anpassung Gebrauch gemacht. Hierzu wird der in Connect integrierte Dokumentenmanager verwendet: Über ein intuitiv zu bedienendes, webbasiertes Interface ist es entsprechend berechtigten Nutzern – in diesem Fall der Travel Managerin – möglich, die Plattform um eigene Menüpunkte zu erweitern. Auf diese Weise wurden bei Cegelec bereits die Reise-richtlinien, die eigene Hotel-Datenbank und weitere firmenspezifische Konditionen in das Portal integriert. Diese stehen nun allen Mitarbeiter unter der gewohnten Benutzeroberfläche von Connect zur Verfügung.

7.5 Betrieb

Die Plattform wird sowohl vom Travel Management als auch von den Reisenden und ihren Sekretariaten genutzt. Die angebotenen Funktionen erfreuen sich dabei unterschiedlicher Beliebtheit.

7.5.1 Umfang der Nutzung

Die im Bereich Pre Trip Services von CWT Connect zusammengestellten Informationsangebote bieten den Mitarbeitern von Cegelec u.a. die Möglichkeit, Flug- und Zugpläne zu recherchieren, Flugverfügbarkeiten abzufragen, Informationen und Stadtpläne von Zielorten weltweit aufzurufen und Wettervorhersagen einzusehen. Obwohl die meisten dieser Informationen auch über andere Internetquellen bezogen werden können, wird die Zusammenstellung „unter einem Dach“ bei Cegelec als äusserst nützlich empfunden und häufig genutzt. Eine Besonderheit stellt die Hotelrecherche dar: Hier lässt sich nicht nur weltweit nach Unterkünften suchen, sondern es werden neben dem Listenpreis auch die von CWT ausgehandelten Son-

derkonditionen berücksichtigt. Zudem lässt sich anhand der verfügbaren Informationen und Stadtpläne leicht das am besten geeignete Hotel auswählen.

Benutzer mit personenbezogenem Login können die Buchung von Reiseleistungen direkt über die Plattform veranlassen. Hierzu steht ein Bestellformular zur Verfügung, in das die benötigten Angaben einzutragen sind und in dem über ein Freitextfeld auch Sonderwünsche geäußert werden können. Von diesem Formular wird jedoch kaum Gebrauch gemacht, da den Mitarbeitern eine telefonische Beauftragung meist einfacher erscheint. Zudem wird beanstandet, dass die im Bereich Pre-Trip recherchierten Angaben nicht direkt in das Bestellformular übernommen werden können, sondern zunächst notiert und dann erneut eingegeben werden müssen.

Im Bereich On Trip bietet sich nach Angabe der Buchungsnummer die Möglichkeit, die Pläne bereits gebuchter Reisen einzusehen. Diese Funktion wird nur sehr selten genutzt, da die Reisepläne den Mitarbeitern in der Regel bereits unmittelbar nach der Buchung per E-Mail oder Brief von CWT zugestellt werden.

Als besonders nützlich erweist sich dagegen die Möglichkeit, im Post Trip-Bereich Buchungsdaten herunterzuladen und mit „Interact“, einer von CWT bereitgestellten Reporting-Software, in vielfacher Hinsicht auszuwerten. Diese Funktion steht nur dem Travel Management von Cegelec zur Verfügung und wird dort umfangreich genutzt: Durch Aufschlüsselung des Reisevolumens nach z.B. Flugstrecken, Airlines und Abteilungen sowie Vergleiche mit der Vorperiode lassen sich wertvolle Anhaltspunkte für die Gestaltung von Rahmenverträgen, die Anpassung der Travel Policy und das interne Rechnungswesen gewinnen. Auch Informationen zu realisierten und vergebenen Einsparpotenzialen lassen sich dort abrufen.

7.5.2 Administration

Über den Default Userzugang können bei Cegelec alle Mitarbeiter die Pre Trip, On Site und Post Trip Services nutzen, ohne dass hierfür Tätigkeiten der Nutzerverwaltung anfallen. Das Session Management des Portals ermöglicht es, dass auch mehrere Mitarbeiter gleichzeitig als Default User eingeloggt sind.

Die etwa 50 Known User, denen zusätzlich die Bestellfunktion zur Verfügung steht, werden derzeit noch manuell durch Mitarbeiter von CWT verwaltet. Die Entwicklung eines entsprechenden Administrationstools, mit dem der Travel Manager diese Aufgabe selbständig durchführen kann, und das auch den Import von Nutzerdaten aus anderen Systemen erlaubt, ist derzeit in Vorbereitung.

7.5.3 Kosten und Nutzen

Für die Bereitstellung von CWT Connect wurde eine einmalige Gebühr von 2'500 Euro berechnet, die angesichts des hohen Reisekostenvolumens kaum ins Gewicht

fällt und mit einer deutlich höheren Jahrgutschrift verrechnet wurde. Der diesen Kosten gegenüberstehende Nutzen ist schwer zu quantifizieren. Arbeitserleichterungen ergeben sich vor allem bei der Recherche von Reisedienstleistungen und im Reporting. Ob die hieraus resultierenden Einsparungen den genannten Betrag übersteigen ist aber zweifelhaft. Es muss allerdings berücksichtigt werden, dass im Beschaffungsbereich eine Verbesserung der Informationsgrundlage – wie sie durch Connect zweifellos erzielt wird – bereits durch Vermeidung einer einzigen Fehlentscheidung zu erheblichen Einsparungen führen kann. Solche Effekte sind aber in der Regel sehr schwer nachzuweisen und zuzurechnen.

7.6 Bewertung

Die zum derzeitigen Zeitpunkt vorliegenden Erfahrungen beziehen sich hauptsächlich auf die Standardkonfiguration von CWT Connect. Die Nutzung von Document Manager und Customizing-Funktionalität ist noch zu jung, um bereits zu einer fundierten Bewertung zu kommen.

7.6.1 Erfolgsfaktoren

Massgebend für die reibungslose Einführung war die bereits existierende gute Geschäftsbeziehung zwischen CWT und Cegelec. Durch Beibehaltung der bisherigen Prozesse wurden Umstellungsschwierigkeiten und Widerstände konsequent vermieden. Vielmehr ist es jedem Mitarbeiter selbst überlassen, inwieweit er sich die von Connect gebotenen Vorzüge zu Nutze macht. Die weiter fortschreitende Schaffung von Mehrwerten durch Anpassung und Erweiterung des Portals wird den Umfang der Nutzung zweifellos weiter erhöhen. Aufgrund der kostengünstigen Bereitstellung und einfachen Implementierung war das Risiko der Einführung minimal.

7.6.2 Spezialitäten der Lösung

Die entscheidenden Vorzüge der Lösung liegen in der Integration der Informationsangebote und Applikationen diverser Leistungserbringer, des Reisebüros und des Travel Managements unter einem Dach sowie in der individuellen Anpassbarkeit der Plattform an die Situation des Unternehmens und die Bedürfnisse einzelner Mitarbeiter. Die Hosting-Architektur entlastet den Kunden von technischem Aufwand und ermöglicht die einfache Verlinkung aus einem bestehenden Intranet.

7.6.3 Veränderungen

Zu Verbesserungen ist es vor allem in der Travel Management-Abteilung gekommen, wo Produktrecherche, Datenauswertung und Bereitstellung von Informationen nun bequem und effizient über ein und dieselbe Plattform abgewickelt werden können. Weiterhin steht auch den Reisenden selbst und ihren Sekretariaten nun ein einfacher und integrierter Zugang zu allen relevanten Informationen zur Verfügung.

Im Bestellverhalten hat sich dagegen fast nichts verändert: Nach wie vor existieren starke Präferenzen für den telefonischen Kontakt zum Agenten im Reisebüro. Eine umfangreichere Nutzung der Bestellfunktion von CWT Connect setzt die Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit dieser Applikation voraus: Generell erscheint die Verwendung dieses Moduls den Mitarbeitern zu umständlich. Insbesondere der Medienbruch zwischen Recherche von Angeboten und Durchführung der Buchung wird bemängelt. Hier wäre die Realisierung einer Warenkorb-Funktionalität oder Ähnlichem wünschenswert. Für einfache Reisewünsche ohne Beratungsbedarf (z.B. die häufig geflogenen Direktflugverbindungen von Frankfurt nach Paris und Berlin) kann man sich bei Cegelec auch die Durchführung vollständiger Buchungen über das Webinterface vorstellen. Voraussetzung hierfür ist jedoch die Schaffung entsprechender Anreize, um den damit verbundenen Mehraufwand zu kompensieren.

Insgesamt ist man bei Cegelec mit der Einführung von CWT Connect zufrieden und will die Anpassungsmöglichkeiten des Portals in Zukunft verstärkt nutzen.

Das hier vorgestellte Szenario einer Nutzung von CWT Connect in Verbindung mit Dedicated Staff, Management Fee und Provisionserstattung wird typischerweise bei einer Unternehmensgröße ab etwa 500 Mitarbeitern verwendet. Bei hohem Reiseaufkommen und Verteilung auf viele Unternehmensstandorte empfiehlt es sich auch bei geringerer Mitarbeiterzahl. Für Unternehmen mit geringerem Reisebedarf bietet Carlson Wagonlit entsprechend zugeschnittene Lösungen mit niedrigerem Fixkostenanteil, die ebenfalls in Kombination mit CWT Connect genutzt werden können.