

Wir benötigen eine umfassende Prozessanalyse im Travel Management – so lautete der Auftrag des Automobilzulieferers Eberspächer. btm4u lieferte die Analyse nicht nur in kürzester Zeit, sondern vermittelte auch das Werkzeug für den laufenden Verbesserungsprozess des Unternehmens.

Ein professionelles Travel Management ist für den Esslinger Automobil-Zulieferer Eberspächer unerlässlich. Mit Vertretungen in 28 Ländern gehört Reisen zum Geschäftsalltag. Dabei gilt es, Prozesse und Abläufe für alle Beteiligten zu vereinfachen und zu standardisieren, damit Mitarbeiter nicht nur pünktlich bei Kundenterminen sind, sondern die dazugehörigen Abrechnungen schnell und effizient erledigt werden.

Monika Zepf managt seit Anfang 2016 das Reiseaufkommen der deutschen Gesellschaften. Die erfahrene Personalerin blickte bei ihrer neuen Aufgabe nach vorne und suchte gezielt nach Verbesserungsmöglichkeiten. Vor drei Jahren waren Prozesse und Ausstattung zuletzt modernisiert worden.



Sie erkannte, dass trotz der elektronischen Systeme viele Unterschriften noch auf Papierausdrucken geleistet und dann manuell erfasst wurden. Außerdem vermisste sie Transparenz. „Unser Travel Management bestand aus vielen Wenss und Danns und einer großen Zahl an Kostenquellen, die weder vergleichbar noch addierbar waren“, sagt sie. „Das Thema war nicht einheitlich aufgesetzt.“

Monika Zepf war klar, dass sie hier grundlegend ran musste: Eberspächer brauchte eine vollständige Analyse der Kosten und Prozesse von der Reisegenehmigung bis zur Abrechnung der Ausgaben. Um das Projekt mitarbeiterfreundlich und revisionssicher aufzustellen, benötigte sie Unterstützung von außen.

Nun können vollständige Prozessanalysen beliebig zeitintensiv gestaltet werden – je nachdem, was alles unter „Prozess“ fällt und wie sehr man sich in den Details verlieren will. Über diese Zeit verfügte Eberspächer nicht. Monika Zepf hatte 20 Beratertage zu vergeben, um danach allein weiterzukommen.

„btm4u schafft die Verknüpfung aus operativem Geschäft und Strategie.“

Also suchte sie eine Beratung, die sich in der Praxis auskennt und in der Lage ist, schnell und effizient eine Handlungsempfehlung zu entwickeln. „Wir haben uns für Andrea Zimmermann entschieden, weil sie uns zeigen konnte, dass sie tief ins Detail gehen kann. Denn das ist ja Travel Management – eine Unmenge an Einzelheiten“, sagt Monika Zepf. „Sie hat es geschafft, die vielen Themen in eine Gesamtstrategie mit konkreten Handlungsempfehlungen zu bringen. Alle Vorschläge wurden vom Management akzeptiert. Es war rundum ein Erfolg.“

Drei Themenfelder wurden in den Projekttagen durchgearbeitet: die Prozessanalyse, die Kostenanalyse samt Reporting sowie die Reisebüro-Analyse.

Dazu setzte Andrea Zimmermann Interviews und Workshops mit den Assistenzen wie mit den Reisenden an zwei Standorten an. Sie verglich die Ist- mit den Soll-Prozessen und erarbeitete Verbesserungsvorschläge von angepassten Reise-richtlinien bis zu gesicherten Datenquellen, passenden Kennzahlen sowie Reports. Auch dass zwei SAP-Systeme im Einsatz sind, wurde berücksichtigt.

Die größte Überraschung barg das Reisebüro: „Der geschätzte Aufwand passte hier nicht zur Realität“, berichtet Monika Zepf. „Mit Unterstützung von Andrea Zimmermann konnten wir notwendigen Prozessanpassungen nutzen und somit die Zufriedenheit aller Beteiligten nachhaltig steigern.“

Am Ende stand die Prozesskostenanalyse nicht nur als dicker Bericht, sondern auch als Prozessbeschreibung und – ganz wichtig – als Präsentation für den Lenkungsausschuss von Eberspächer. Darin schlägt das Travel Management sechs konkrete Projekte vor. Unter anderem prüft Eberspächer, wie durch geänderte IT-Ausstattung die Prozesse deutlich verbessert werden können.

„Jetzt beginnt die Umsetzung“, so Monika Zepf. „Wir wissen nun, wo wir stehen und wie es weitergeht, und genau das war das Ziel“, sagt sie. „Wir haben das Projekt praktisch ohne eigenes Know-how in kurzer Zeit und mit knapp zwei Stellen (FTE) durchgezogen. Andrea Zimmermann hat uns hervorragend unterstützt.“ Geschäftsführer Martin Peters bestätigt: „Mit dem neuen Travel Management können wir unseren Mitarbeitern durch klare Prozesse das Reisen erleichtern und erhalten darüber hinaus eine standardisierte Controlling-Möglichkeit.“

In den kommenden Monaten wird das TravelManagement in Form von Teilprojekten einige Themen umsetzen. „Ich fühle mich gerüstet“, fasst Monika Zepf zusammen. „Der neue Prozess stellt die Werkzeuge bereit, um das Travel Management bei Eberspächer kundenorientiert und transparent aufzustellen.“



Sichtprüfung während der Pkw-Schalldämpfer-Produktion im Werk Neunkirchen



Das Projekt in Stichworten

Branche:	Automobilzulieferer; Systementwicklung und -lieferung für Abgastechik, Fahrzeugklimatisierung und Fahrzeugelektronik
Standorte:	Zentrale in Esslingen, rund 70 Standorte in 28 Ländern auf der ganzen Welt, darunter rund 40 Produktionsstätten
Gesamtumsatz:	ca. 4,3 Mrd. Euro (2016)
Auslandsanteil:	67,0 Prozent
Mitarbeiter:	mehr als 9.000 (weltweit)
Website:	www.eberspaecher.com
Reisende:	rund 1400 (in Deutschland)
Auftrag:	Analyse und Bewertung der kompletten Travel-Management-Prozesse und -Kosten am Standort Deutschland von der Genehmigung bis zur Abrechnung
Projektlaufzeit:	Juli bis November 2016