

Vom Fuhrpark- zum Mobilitätsmanagement

HAVI Logistics managt für McDonald's die vollständige Restaurant-Logistik. Für das Travel-Management-Konzept holte sich der Logistikdienstleister die Hilfe von btm4u.

Was den Transport temperaturgeführter Lebensmittel angeht, macht HAVI Logistics so schnell niemand etwas vor. Der internationale Logistikdienstleister mit Hauptsitz in Duisburg wickelt die komplette Lieferkette für McDonald's, Vapiano und Nordsee in Deutschland ab – teilweise inklusive der Beschaffung. Dazu hat sich das Unternehmen einige Innovationen einfallen lassen: In den „Food Towns“ arbeiten Großbäckereien und fleischverarbeitende Betriebe Wand an Wand mit den Verteilzentren. Die Energy Food Town stellt dabei zentral Strom, Kälte und Druckluft bereit. Sieben Standorte mit 257 Lastwagen zählt HAVI Logistics in Deutschland.

Logistik kann HAVI Logistics also. Auch das Management der Dienstwagenflotte entspricht professionellen Standards. Nur im Travel Management gab es noch Potenzial für Verbesserungen. Das erkannte Jens Schauer, Leiter Team Mobility Services, Anfang 2010. „Es gab in den deutschen HAVI Logistics-Unternehmen keine zentrale Steuerung, keinen zentralen Einkauf von Reiseleistungen, keine einheitliche Handhabung der Kreditkarten und damit keine Transparenz der Kosten und Prozesse“, sagt er. „Und die Reiserichtlinien beschäftigten sich im Wesentlichen mit der Abrechnung. Da mussten wir ran.“



Ziel war die Senkung der Kosten durch optimierte, transparente Prozesse bei gleichzeitiger Steigerung der Servicequalität für die Reisenden. Welches Konzept ist dafür das Beste? Wie soll das Travel Management aussehen? Braucht HAVI Logistics eine Reiestelle oder ein Reisebüro – und welches? Wie wird erreicht, dass nicht nur die bestehende Reisekosten-Software, sondern auch eine Online Booking Engine (OBE) akzeptiert wird?

Dafür holte Jens Schauer Andrea Zimmermann ins Boot, die er auf einer Fuhrpark-Veranstaltung kennen gelernt und die sich durch ihre Kompetenz durchgesetzt hat. „Andere Berater haben auf Einsparpotenzialbasis angeboten, daher ist uns die Entscheidung, Beraterhonorar in die Hand zu nehmen, nicht leicht gefallen.“

„Wir haben beide großen Ziele erreicht: Sparen und dabei mehr Servicequalität.“

Zunächst erhoben Jens Schauer und Andrea Zimmermann gemeinsam die nötigen Kennzahlen in den Standorten von HAVI Logistics. Sie führten Interviews mit den Vielreisenden und mit den buchenden Sekretärinnen. „Wir wollten wissen, wie sie über Reisebüro-Service, Kreditkartennutzung und Ähnliches denken“, sagt Schauer. „Es war uns zudem wichtig, sie frühzeitig in die Veränderungsprozesse einzubinden.“

Das Ergebnis: Das bestehende Konzept der Travel Arranger, also buchender Sekretariate und Assistenzen, ist für HAVI Logistics tatsächlich das sinnvollste. Einfache Reisen werden über eine extra ausgewählte OBE gebucht, komplexere über das Telefon. Vielreisenden können benötigte Flugtickets auch selbst buchen. Das Travel Management versteht sich als zentrale Anlaufstelle für alle Travel Arranger. Hier wird nicht gebucht, hier liegen die strategischen Themen, die die Steuerung der Prozesse und der Anbieter. Die Reiserichtlinien wurden entsprechend überarbeitet.

Als zweiter großer Block folgte die Ausschreibung des Geschäftsreiseanbieters. Insgesamt fünf Reisebüros wurden aufgefordert, Angebote einzureichen, darunter auch lokale Büros in Duisburg und Remscheid. Drei der fünf kamen zur Präsentation zu HAVI Logistics, außerdem schauten sich Jens Schauer und Andrea Zimmermann diese Dienstleister auch in ihren Büros an.



Gewonnen hat im März 2011 FCm Travel Solutions – und damit war Andrea Zimmermanns Auftrag beendet. Während der Einführung der OBE wurde sie noch punktuell zu Rate gezogen, ansonsten war der Auftrag in einem guten halben Jahr über die Bühne gegangen. „Alles hat gut geklappt“, fasst Jens Schauer zusammen. „Das lag auch an der Arbeitsteilung: Wir hatten viel Erfahrung mit der Strukturierung großer Projekte, Andrea Zimmermann hat das fachliche Know-how beigesteuert. Ihre langjährige Berufserfahrung und ihre umfassenden Marktkenntnisse haben uns sehr geholfen.“



Beide großen Ziele wurden erreicht: Sparen und Servicequalität. Auf 40.000 bis 50.000 Euro im Jahr schätzt Jens Schauer die gesparten Kosten. Dahinter steht unter anderem die erstmals systematische Nutzung von Bonusmeilen. Und weil die gewählte Kreditkarte weltweit höhere Akzeptanz findet als die bisherige, weil die Reiserichtlinien eine angenehmere Flugzeit und eine zusätzliche Hotelübernachtung über die reine Kostensicht stellen und weil eine neue Kaskoversicherung Dienstreisen mit dem Privatwagen erlaubt, sind die Reisenden insgesamt flexibler und komfortabler unterwegs als bisher.

Bei alledem blieb der Blick keineswegs am Tellerrand kleben. Jeder Schritt wurde mit den bestehenden Prozessen des Flottenmanagements koordiniert, so dass Jens Schauer jetzt zentraler Ansprechpartner für alle internen Kunden in Sachen Reise wie auch in Sachen Flotte ist und die gemeinsamen Ziele mit jeweils einer Richtlinie als Steuerungsinstrument verfolgen kann. Kurz: Aus Flotten- wurde ein ganzheitliches Mobilitätsmanagement.



Das Projekt in Stichworten

Branche:	Logistik – Internationaler Lead Logistics Provider (LLP)
Standorte:	sieben Distributionszentren in Deutschland, 55 in Europa
Umsatz:	4,39 Milliarden Euro (europaweit 2012, einschließlich Wert der eingekauften Waren)
Mitarbeiter:	5.750 europaweit, 1.500 in Deutschland
Website:	www.havi-logistics.com
Reisende:	390
Reisevolumen:	rund eine Million Euro
Auftrag:	Entwicklung einer Strategie für das Travel Management, Auswahl einer OBE und Reisebüro-Ausschreibung
Projektlaufzeit:	September 2010 bis März 2011