

## Mit wenig Aufwand viel bewegen

---

Der Auftrag lautete, für die KSV die Reiserichtlinie völlig neu zu schreiben. Er zeigt, wie ein klar umrissenes Projekt mit entscheidungsfreudigen Auftraggebern schnell zu messbaren Erfolgen führt.

Die KSV Koblenzer Steuerungs- und Verteilungsbau ist ein gutes Beispiel für ein mittelständisches Unternehmen des 21. Jahrhunderts: hochspezialisiert (auf die Inbetriebnahme komplexer Industrieanlagen), familiengeführt (von Thomas Frink und seinen Söhnen Andreas und Christian) und weltweit unterwegs (unter anderem im Nahen Osten). Zu den Kunden in Deutschland gehören der Westdeutsche Rundfunk in Köln, der Getränkedosen-Konzern ArdaghGroup und der Automobilzulieferer Stabilus. Und trotzdem – da fehlte etwas.

„Wir sind sehr viel unterwegs, und das Reisevolumen steigt, weil wir einen neuen Geschäftsbereich für die Montage von Energieanlagen aufbauen“, sagt Geschäftsführer Andreas Frink. „Unsere Reiserichtlinie war dem nicht mehr gewachsen. Wir brauchten eine gut ausformulierte Richtlinie und saubere Prozesse für die Buchung von Flügen und Hotelübernachtungen.“ Zwar arbeite die KSV schon seit langem mit einem Geschäftsreisebüro und einem Hotelportal zusammen, allerdings waren die Buchungswege nicht verbindlich festgeschrieben. „Das wollten wir vereinheitlichen.“



Im Jahr 2015 nahm daher eine Arbeitsgruppe neue Reiserichtlinien in Angriff. Aber wie das so ist: Wer sich mit Industrieautomation auskennt, wem in Sachen Energiemanagement und Energieeffizienz niemand etwas vormacht, wer die Inbetriebnahme ganzer Fertigungsstraßen begleiten kann und komplizierte Steuerungsschranke nach Maß anfertigt – der weiß nicht automatisch in der Geschäftsreisebranche Bescheid, die ja auch mit einiger Komplexität daherkommt. Zumal Reiserichtlinien sehr eng mit dem Steuerrecht verknüpft sind, von dessen Komplexität besser geschwiegen wird.

„Wir konnten das Reisebudget kürzen, ohne den Service einzuschränken. Das ist uns wichtig.“

Die KSV ist daher schnell zum Schluss gekommen, dass sie fachliche Hilfe braucht. Über einen Presseartikel war Andreas Frink auf Andrea Zimmermann aufmerksam geworden, und nach Art der familiengeführten Mittelständler war der Weg zum Auftrag kurz. Und die Aufgabe klar umrissen: Entwicklung und Entwurf einer maßgeschneiderten Reiserichtlinie für die KSV.

Für Andrea Zimmermann ist der Auftrag im Rückblick ein gutes Beispiel dafür, wie sich mit überschaubarem Aufwand viel im Travel Management bewegen lässt. Über Reiserichtlinien nachzudenken bedeutet nämlich, Prozesse und bevorzugte Leistungsträger gründlich zu prüfen, und das schafft die Grundlage für vieles andere.

So war es auch in Koblenz. „Wir haben alle Prozesse neu installiert“, sagt Andreas Frink. „Bisher lief ja alles eher auf Zuruf, und die Reisenden hatten die Mobilfunknummer der Geschäftsführung im Gepäck. Jetzt sind die Prozesse und damit auch die Kosten transparenter, und wir berücksichtigen Dinge, an die wir früher gar nicht gedacht haben.“

Zum Beispiel wurden Papier-Abrechnungen durch eine Reisekostensoftware ersetzt, die wiederum direkt an die Lohnbuchhaltung gekoppelt ist. Die neuen Richtlinien gehen konkreter auf steuerrechtliche Dinge ein, etwa zu Verpflegungspauschalen. Andrea Zimmermann recherchierte im Vorfeld zum Tarifrecht und erstellte Vorschläge, die die KSV von Steuerberatern und Arbeitsrechtlern prüfen ließ. Konkrete Ideen zur Einführung einer Zahlungslösung und eines Hotelportals liegen vor. Und erstmals hat die KSV Fragen der Fürsorgepflicht und der Compliance konkret schriftlich geregelt – unter anderem bekommen die reisenden Mitarbeiter anstelle von Mobilfunknummern jetzt den Kontakt zu einer 24-Stunden-Hotline, die besser und professioneller reagieren kann.

Klingt das nach „überschaubarem Aufwand“? Durchaus: Insgesamt umfasste das Projekt sechs Beratertage in einem Kalendermonat, einer davon in Koblenz. Startschuss des Projekts waren eine Checkliste zu den gewünschten Themen und ein Workshop mit der gesamten Geschäftsführung. Dort wurden die Möglichkeiten des Reisemanagements diskutiert und passende Anbieter genannt. Da das Volumen für eine Ausschreibung zu gering war, trat die KSV pragmatisch über Empfehlungen direkt an Leistungsträger heran. „Das war sehr effizient, da Entscheidungen fast alle direkt getroffen wurden“, erinnert sich Andrea Zimmermann.

Nach dem Workshop erarbeitete sie die neuen Richtlinien und stellte sie der Geschäftsführung telefonisch vor. Alles andere übernimmt die KSV selbst – darauf war das Projekt von Anfang an ausgelegt. Seit dem 1. Januar 2017 sind die neuen Reiserichtlinien in Kraft.

„Andrea Zimmermanns Arbeit war top“, fasst Andreas Frink zusammen. „Die neuen Reiserichtlinien sind zwar umfangreicher, als wir erwartet haben, decken aber auch viel mehr ab. Zudem sind die Abläufe für die Mitarbeiter, insbesondere das Thema Abrechnung, wesentlich einfacher geworden.“ Auch finanziell hat sich der Aufwand gelohnt. Die klarere Zuordnung der Kosten ermöglicht bessere Verhandlungen mit Leistungsträgern, die optimierten Prozesse sparen indirekt Geld. „Wir konnten das Budget pro Reise kürzen, ohne den Service für unsere Mitarbeiter auch nur um einen Deut einzuschränken“, sagt Andreas Fink. „Das ist uns sehr wichtig, um unsere Mitarbeiter zu halten.“



Beispiel einer Getränkedosenproduktion mit Anlagensteuerung der KSV



## Das Projekt in Stichworten

Branche:	Planung, Projektierung, Realisierung und Inbetriebnahme von Automatisierungssystemen, Steuer- und Regelanlagen sowie Energieverteilungssystemen
Standort:	Koblenz
Gesamtumsatz:	keine Angaben
Mitarbeiter:	ca. 120
Website:	<a href="http://www.ksv-koblenz.de">www.ksv-koblenz.de</a>
Reisen:	60 bis 70 pro Jahr (Ingenieure und Monteure; Zahl stark steigend), Reisedauer im Ausland: 14 Tage bis 3 Monate
Auftrag:	Grundlegende Neuaufsetzung der Reiserichtlinien inklusive dafür notwendiger Prozessanalysen und eines Workshops
Projektlaufzeit:	August 2016