

Die Unternehmensberatung UMS Consulting ist auf Strategieumsetzung und Transformation spezialisiert. Als es um das eigene Travel Management ging, suchte UMS externes Fachwissen. btm4u lieferte punktgenau.

Weshalb würde eine Unternehmensberatung eine Unternehmensberatung beauftragen? Speziell eine Beratung wie UMS Consulting in Frankfurt am Main, die in weltweiten Projekten auf Strategieumsetzung und Transformation fokussiert ist und sich um Prozesse und deren Optimierung kümmert.

Der Grund liegt im Wunsch aller Berater, den Prozess der Reiseplanung, Reisebuchung und der damit zusammenhängenden Reisekostenabrechnung zu optimieren. Denn gereist wird viel bei UMS. Und statt Mehr vom Gleichen, sollte etwas anderes her. Das übergeordnete Ziel war es, das UMS-eigene Travel Management neu zu gestalten, um für alle Beteiligten glatte Prozesse mit einer schnittstellenfreien Übergabe der Daten zu schaffen. Dies war das Ergebnis einer UMS-internen Team-Interviewrunde.



UMS erkannte unterschiedliche Herausforderungen und sah drei Aufgabenfelder. Erstens sollten alle Reiseprozesse über eine zentrale technische Plattform laufen, um noch präzisere Zahlen zum Reiseaufkommen zu erhalten. Ursprünglich buchten die Berater und Beraterinnen über unterschiedliche Kanäle, Zahlungen wurden über die mitarbeitereigenen Air-Plus-Kreditkarten abgewickelt. Die Zusammenarbeit mit dem Reisebüro war aufgrund langer Reaktionszeiten verbesserungswürdig. Zudem war das System für die Reisekostenabrechnung veraltet und bot keine Schrifterkennung beim Einlesen von Belegen. Also: eine einheitliche Plattform, bitte. Sie sollte – zweitens – schnell und einfach zu bedienen sein. Das war der Wunsch der Berater, die weniger Zeit mit Buchungen und Abrechnungen verschwenden wollten. Drittens sollte die Reiseleitlinie an diese neuen Anforderungen angepasst werden.

„Die Kollegen haben die neue Plattform, für die wir uns aufgrund des Coachings durch btm4u entschieden haben, ohne Diskussionen angenommen.“

Managing Director Sabine von Hanstein und Travel Managerin Christina Ridiger machten sich daran, den Markt für Geschäftsreiseplattformen zu sichten, sprachen mit diversen Anbietern und setzten ein Pilotprojekt auf. „Irgendwann sind wir nicht mehr weitergekommen“, erinnert sich Christina Ridiger. „Wir hatten sehr viele erste Eindrücke von Websites und aus Videos, eine negative Erfahrung aus dem Piloten, aber nichts Greifbares. Wir konnten aus diesem Material die USPs der verschiedenen Systeme nicht klar erkennen.“

Im Rahmen der Recherche kam btm4u mit Andrea Zimmermann ins Spiel. Aufträge wie diese laufen bei btm4u unter „Smart Consulting“. Denn UMS wollte kein fertiges Rundum-Konzept einschließlich Umsetzung, sondern stellte klar umrissene Anforderungen: begründete Empfehlungen für Plattform und Reisebüro sowie einen fachkundigen Rat für die Reiserichtlinien. Verwirklichen wollte UMS das selbst – um es sinnvoll mit den existierenden End-to-End Prozessen zu verknüpfen.

btm4u ging klassisch an den Auftrag heran: Eine ausführliche Frageliste als Vorbereitung und ein gemeinsamer Workshop visualisierten alle Prozessschritte und beteiligten Systeme. Daraus resultierten konkrete Empfehlungen: für die technische Plattform, für das Reisebüro, für die Reiserichtlinien. „Andrea Zimmermann hat uns keine fertige Lösung vorgegeben, sondern die Möglichkeiten auf dem Markt erläutert“, sagt Christina Ridiger. „Sie hat uns eher gecoacht und als Sparringspartner gedient. Und genau das wollten wir auch.“

Auf Grundlage dessen entschied sich UMS für die passendste Geschäftsreise-plattform. Das Abrechnungssystem wurde vereinfacht, die zentrale Bezahlung von Hotelleistungen geregelt und ein Vertrag mit einem mittelständischen Franchise-Reisebüro geschlossen, das den gewünschten weltweiten 24-Stunden-Service bietet. Außerdem riet btm4u UMS zu einer Mitgliedschaft im Verband Deutsches Reise-management. „Im Vergleich mit anderen Travel Managern habe ich festgestellt, dass wir mit unserer Lösung ziemlich weit sind“, fasst Christina Ridiger zusammen. „Und beim Reisebüro fühlen wir uns sehr gut aufgehoben.“

Die Reiserichtlinien hat UMS auf Vorschlag von btm4u erweitert – und dabei die grundsätzliche Freiheit der Berater gewahrt, weitgehend selbst über ihre Buchungen zu entscheiden. „Vertrauen führt“, so Ridiger. Ergänzt wurden beispielsweise Fragen der Fürsorgepflicht, DSGVO und weitere Versicherungen.

Mit den Ergebnissen des Smart Consulting ist UMS „absolut zufrieden“, resümiert Christina Ridiger. „Andrea Zimmermann ist auf der Höhe der Zeit, sie kann Vor- und Nachteile der Systeme klar benennen, sie eröffnet die notwendigen Perspektiven, ist stets ansprechbar und hat neue Ideen.“ UMS fühle sich durch ihre Expertise und das Netzwerk dahinter in seinen Entscheidungen gestärkt. „Das war sehr wertvoll.“

„Die UMS ist einen großen Schritt weitergekommen in Richtung auf dem Weg zum schnittstellenfreien Travel-Management-Prozess.“ sagt Sabine von Hanstein. Das schönste Lob aber erwähnt Christina Ridiger quasi nebenbei: „Die Kolleginnen und Kollegen haben die neue Plattform ohne Diskussionen angenommen.“



Christina Ridiger, UMS



Das Projekt in Stichworten

Branche:	Unternehmensberatung
Zentrale:	Frankfurt am Main
Gesamtumsatz:	keine Angaben
Mitarbeiter:	87, davon 3 Managing Directors und 3 Partner, insgesamt 62 Reisende
Website:	www.ums-gmbh.com
Reisevolumen:	ca. 400.000 Euro (erstes Halbjahr 2019)
Auftrag:	Analyse und Workshop zur Neustrukturierung des Travel Managements, zur Auswahl der richtigen Systeme und zur Anpassung der Reiserichtlinien
Projektlaufzeit:	3 Beratertage im Jahr 2018