



Schlanke Prozesse und Transparenz bei allen Buchungsvorgängen – darauf legt Steffen Timm besonderen Wert.

# SO EINFACH GEHT BESSER

DIE COMLINE AG BIETET IHREN KUNDEN INNOVATIVE UND MASSGESCHNEIDERTE IT-LÖSUNGEN. NUR IM EIGENEN HAUS HAT MAN SICH ZEIT GELASSEN, DAS TRAVEL MANAGEMENT INS ONLINE-ZEITALTER ZU HEBEN. EIN SCHLECHTES GEWISSEN BRAUCHT STEFFEN TIMM ABER NICHT ZU HABEN. DER WECHSEL ZUM ONLINE-BUCHUNGSSYSTEM IST EIN VOLLER ERFOLG. DIE MITARBEITER SIND EBENSO GLÜCKLICH WIE DER TEAMLEITER DES RECHNUNGSWESENS.



# b

Herr Timm, Comline hat seit ein-  
halb Jahren ein neues Online-Bu-  
chungsverfahren. Die Nutzungsrate  
liegt bei erstaunlichen 98 Prozent. Be-  
deutet das auch 98 Prozent Akzeptanz?

Ja, auf jeden Fall. Die Akzeptanz ist da.

Wie erklären Sie sich das? Üblicherweise ist die Begeisterung ja nicht groß, wenn neue Prozesse eingeführt werden.

Dazu muss ich kurz ausholen. Wir haben bei Comline eine große Prozessanalyse durchgeführt. Sämtliche Abläufe wurden neu überdacht und überarbeitet. Wir haben das Projekt »Delphi« genannt, angelehnt an den antiken Ort und seine Symbolik. Die Idee war, alles kommt noch einmal in einem Zentrum zusammen und jeder hat die Möglichkeit, seine Fragen zu stellen. Daraus entwickelte sich dann ein Konzept, das einfacher, schneller und effizienter ist. Bis zum 1. April 2015 wurden dann alle Prozesse neu aufgelistet und in dieser Neuorganisation wurde auch das gesamte Travel Management prozessorientiert eingebunden.

Das heißt, Ihre Mitarbeiter waren durch Delphi schon so auf Veränderungen vorbereitet, dass das neue Buchungsverfahren einfach mitlief?

Genau. Es war das i-Tüpfelchen. Etwas, das wir ohnehin hätten machen müssen und das uns viele Vorteile gebracht hat.

Welche Vorteile sind das konkret?

Nehmen Sie beispielsweise die Spesenabrechnung. Die mussten die Mitarbeiter zuvor manuell erfassen. Das war ein mühseliger Prozess, denn nach der Erfassung mussten die Listen ausgedruckt und an die Personalabteilung geschickt werden, wo sie dann nochmals erfasst wurden. Also ein doppelter Aufwand. Diese Abläufe wurden im Zuge dieser Prozesserneuerung verschluckt. Jetzt haben wir Transparenz im Controlling und durch die neuen Prozesse allein bei den Geschäftsreisen Einsparungen von rund 10 Prozent erreicht.

Was waren die Eckpunkte des neuen Prozesses?

Wir haben eigentlich bei allem angesetzt. Vom Einkaufsmanagement über die Auftragsabwicklung, Personalthemen bis zur Projektabwicklung... alles kam auf den Prüfstand. Dann hat man sich verschiedene ERP-Systeme\* angesehen und zum Schluss zur SAP-Lösung »Business by Design« gefunden, die diese ganzen Prozesse in einer Systemlandschaft unterzubringen vermag. (\*Anm.: ERP [=Enterprise Resource Planning]-Systeme unterstützen sämtliche in einem Unternehmen ablaufenden Prozesse.)

Was war und ist Ihre Aufgabe dabei?

Ich habe die Prozesse maßgeblich mitbegleitet. Mein Arbeitsfeld ist das Rechnungswesen und das hat erst einmal gar nichts mit Travel Management zu tun. Da ich eine Mitarbeiterin hatte, die im Empfangsbereich die Reisebuchungen bearbeitet hat, habe ich den Be-



## AB IN DIE WOLKE

Cloud Computing ist in aller Munde. Doch was genau versteht man eigentlich darunter? Die Oktober-Ausgabe unseres Newsletters **move online** informiert über die Vor- und Nachteile, die das Arbeiten mit der Cloud bietet, und gibt hilfreiche Tipps, was Sie dabei unbedingt beachten sollten. Abonnieren Sie jetzt den kostenlosen Newsletter **move online** unter [move-online.bcdtravel.de](http://move-online.bcdtravel.de) oder per QR-Code.



So funktioniert's:

1. QR-Reader herunterladen
2. Code mit dem Reader scannen
3. Link wird automatisch geladen



**STEFFEN TIMM** hatte als Teamleiter im Rechnungswesen erst einmal nichts mit dem Travel Management zu tun. Doch als seine langjährige Empfangssekretärin in den Ruhestand ging – die bis dahin die Reisen nebenbei betreute –, fiel es dem Manager zu. Obwohl Timm den Bereich Geschäftsreisen in einen sauberen und effizienten Prozess überführt hat, ist er selbst nur selten geschäftlich unterwegs. Privat schätzt der Hamburger die Freiheit und Flexibilität, einfach ins Auto zu steigen. Bei seinem nächsten Reisewunsch wird das etwas schwieriger. Timm möchte gerne die USA bereisen.

*reich quasi geerbt. Die Dame ist in den wohlverdienten Ruhestand gegangen und wir haben als »Nachfolger« die Online-Buchungsmaschine von Onesto eingeführt.*

#### **Wie lange hat die Implementierung gedauert?**

*Im Oktober 2014 haben wir begonnen und sind am 1. April 2015 online gegangen. So etwas bedarf einiger Vorbereitungen, wie etwa die Einbindung der Airlines, der Mietwagenfirmen und der Hotels. Das war doch schon eine Herausforderung. Speziell die Hotels haben uns kleine Probleme bereitet, da wir gerne die Funktionalität wie bei den Flügen gehabt hätten. Das heißt, dass man mit jeder Hotelbuchung die Rechnung automatisiert erhält. Wir konnten aber mit dem Hotelbuchungsportal HRS zumindest die Funktionalität der virtuellen Kreditkartenzahlung realisieren, denn das bringt uns am Ende den Vorteil, den Buchungsprozess komplett ins neue System zu integrieren.*

#### **Was war Ihrer Meinung nach entscheidend für die schnelle und erfolgreiche Umsetzung?**

*Zum einen, dass wir uns intensiv darum gekümmert haben. Zum anderen war auch die langjährige Zusammenarbeit mit BCD Travel wichtig. Die Reiseexperten wussten, wo wir stehen, mit welchem Volumen wir unterwegs sind und welche Module und Systeme für uns sinnvoll sein können. Nach dem Test unterschiedlicher Online-Plattformen war klar, dass wir mit dem Buchungstool von Onesto auf der sicheren Seite sind. Dass es so einfach zu handhaben ist, hat sicherlich mit zur hohen Akzeptanz bei unseren Mitarbeitern beigetragen.*

#### **Welche Schwierigkeiten gab es nach der Einführung?**

*Ich würde nicht von Schwierigkeiten sprechen. Es gab vielleicht einzelne Kollegen, die man nochmals abholen musste. Aber dieses Umdenken, der Selfservice-Gedanke, betrifft ja nicht nur das Buchen von Geschäftsreisen. Früher hatte der Chef eine Chefsekretärin – heute*

*schreibt er seine Briefe selber. Und so ist es auch bei den Mitarbeitern. Die Kollegen sind viel näher am System und seinen Abläufen orientiert. Früher hatte man unterschiedliche Prozesse, die von unterschiedlichen Kollegen bearbeitet wurden. Aber oft ist es viel sinnvoller, die Verantwortlichkeit dorthin zu legen, wo die Arbeit auch gemacht wird, in diesem Fall, dass man seine Geschäftsreise selbst bucht.*

#### **Dann hieß es also, »lieber Kollege, ab dem 1. April bist du für deine Reisen selbst verantwortlich«?**

*Im Prinzip ja, aber das wurde natürlich vorbereitet. Wir haben sehr viele Selfservice-Prozesse im System hinterlegt. Und was die Buchungsmaschine betrifft, reichte es aus, das Ganze mit einer kleinen Dokumentation zu versehen. Es war schon erstaunlich, wie unproblematisch alles ablief. Sicherlich hängt dies auch mit der hohen Online-Affinität im Hause zusammen.*

#### **Was macht Comline eigentlich genau?**

*Wir sind Innovationspartner für IT-gestützte Prozesse. Wir sind nicht das typische Systemhaus, wie man das vielleicht von früher her kennt. Wir schauen uns die gesamten Prozesse an, wie Unternehmen aufgestellt sind. In unserem Rechenzentrum in Berlin können Sie beispielsweise Ihre Rechenleistung abfordern. Das heißt, Sie haben keine eigene IT mehr, sondern nutzen eine cloudbasierte Lösung, die Sie beliebig skalieren können. Das ist ein Zukunftsbereich, denn viele Kunden wollen die Datensicherheit haben, die wir Ihnen mit unseren Servern in Deutschland bieten können.*

#### **Was wäre denn eine typische Reisetätigkeit eines Ihrer IT-Experten?**

*Meistens sind es Kundeneinsätze innerhalb Deutschlands. Intern versuchen wir möglichst wenige Reisekosten zu verursachen. Meetings werden wenn möglich über Teamviewer oder Telefonkonferenzen abgehalten.*

2%

#### **WIN-WIN**

*Nur noch 2 Prozent der jährlich rund 5.300 Buchungen werden bei der Comline AG offline getätigt. Das gibt es selten: Sowohl die Mitarbeiter als auch die Finanzabteilung sind zufrieden. Beide profitieren vom vereinfachten Prozess.*



## PROZESSE UND TECHNOLOGIEN

Die Comline AG versteht sich als Innovationspartner für IT-gestützte Prozesse und Technologien. Dabei setzt das 1990 gegründete Unternehmen auf seine IT-Technologie-Kompetenz und auf das Verständnis für Geschäftsprozesse und Individualität. Als strategischer Beratungspartner untersucht die Comline AG für seine Kunden IT-gestützte Abläufe sowie Applikationen und Systeme mit dem Ziel, diese zu vereinfachen, zu integrieren und diese dann gegebenenfalls auch selbst zu betreiben. Zum Leistungsspektrum gehören die strategische Beratung sowie die Entwicklung von Hard- und Softwarelösungen.

## TRAVEL MANAGEMENT FACTS COMLINE AG

- **Reisevolumen mit BCD Travel:** ca. 850.000 €
- **Reisende:** ca. 180 Mitarbeiter
- **Hauptdestinationen:** Düsseldorf, Berlin, Hannover, München, Toulouse
- **Kunde bei BCD Travel:** seit den 1990er-Jahren
- **Ausblick:** Optimierungen im Detail, weitere Hoteleinbindung ins Buchungstool

*Wenn es nicht anders geht, versuchen wir sie zentral zu bündeln. Dafür haben wir Düsseldorf ausgewählt, wo wir auch eine Geschäftsstelle haben. In der Nähe ist auch ein Tagungshotel, das wir dann nutzen.*

### Wurden der Delphi-Prozess und das neue Travel Management deutschlandweit ausgerollt?

*Ja, in allen zehn Geschäftsstellen.*

### Woher kommen eigentlich die 2 Prozent Offline-Buchungen?

*Es ist nicht sinnvoll, alles im System abzubilden. Zum Beispiel komplexe Flugreisen. Hier ist es besser, direkt über BCD Travel zu gehen und zu buchen. Einfach, weil sie viel besser erkennen können, was am günstigsten ist. Diese Offline-Buchungen sind aber auch in anderer Hinsicht sinnvoll. Die Kollegen wissen, wenn es ein Problem gibt, wenn man zum Beispiel am Flughafen nicht weiterkommt, gibt es einen Ansprechpartner, da ist ein Mensch, den man 24 Stunden am Tag erreichen kann. Nicht zuletzt deshalb ist die Zufriedenheit bei den Kollegen gestiegen. Aber auch mir gibt es die Sicherheit, die Kollegen nicht alleine zu lassen.*

### Das klingt so, als wäre Ihr Zeitaufwand im Travel Management überschaubar?

*Die Betreuung ist relativ unspektakulär. Hin und wieder telefoniere ich mit der Key-Accounterin von BCD Travel, einfach um zu erfahren, was aktuell gut läuft und was weniger. Im Moment sind wir dabei zu schauen, ob wir neben HRS noch einen zweiten Hotelanbieter an das Tool heranbinden.*

### Darf ich mal eine etwas naive Frage stellen?

*Nur zu!*

### Sie sind doch IT-Experten, weshalb nutzen Sie jetzt erst ein Online-Buchungstool?

*(Lacht) Das ist wie beim Schuster, der die schlechtesten Schuhe trägt. Ich glaube, das trifft auch für viele andere IT-Unternehmen zu. Man gibt immer alles für seine Kunden – und für einen selbst bleibt oft nicht mehr die Zeit. Wir hatten im Travel Management zunächst einzelne Teillösungen probiert, mussten aber feststellen, dass es nicht so funktionierte, wie wir uns das gewünscht hätten. Wir mussten schon den ganzen Prozess neu aufrollen. Das erst bringt den Erfolg.*