

Mehr Sicherheit und transparente Prozesse:
Christoph Hildebrandt (li.) und Toni Hoffmann
sorgen bei Nordex für frischen Wind.



MIT SICHERHEIT ALLES NEU

WER WINDKRAFTANLAGEN BAUT, SCHICKT SEINE MITARBEITER IN DIE ENTLEGENSTEN ECKEN DER WELT. SO IST ES BEI NORDEX. DENN DAS UNTERNEHMEN BAUT NICHT NUR MEGAWATT-TURBINEN, ES STELLT SIE AUCH RUND UM DEN GLOBUS AUF. DAMIT 2.000 AKTIV REISENDE AUCH SICHER UNTERWEGS SIND, HAT DAS UNTERNEHMEN SEIN TRAVEL MANAGEMENT KOMPLETT NEU AUFGESTELLT UND EINEN EIGENEN PROZESSABLAUF ENTWICKELT.



N

Nordex gehört zu den führenden Herstellern von Windkraftanlagen. Wie ist der Ablauf, wenn ein Kunde bei Ihnen eine Windturbine bestellt?

Christoph Hildebrandt: In der Regel kauft der Kunde das ganze Projekt. Das heißt, er möchte an einem bestimmten Standort einen schlüsselfertigen Windpark errichtet haben. Von ersten Infrastrukturarbeiten, wie der Zurwegung und dem Bau der Fundamente, über die Anlieferung und Errichtung der Komponenten bis zum Netzanschluss führen wir alle erforderlichen Arbeiten aus. Das kann mehrere Monate in Anspruch nehmen.

Wie kommen Ihre Techniker zum Windpark?

Toni Hoffmann: Je nach Lage der Baustelle kann es sein, dass eine Anreise zunächst per Flugzeug und anschließend per Pkw erforderlich ist. Manchmal sind dabei Besonderheiten zu beachten, wie etwa Allradantrieb in abgelegenen Gegenden.

Müssen Sie für Ihre Mitarbeiter dann spezielle Sicherheitsvorkehrungen treffen?

Hoffmann: Es gibt Länder, in denen die Kollegen per Eskorte zur Site gebracht werden.

Für Sie als Travel Manager bedeutet das, dass von der Kundenakquise bis zur Fertigstellung Ihre Mitarbeiter immer wieder reisen?

Hoffmann: Richtig, aber auch anschließend sind sie noch unterwegs. Denn oft wird auch ein Servicevertrag für die nächsten zwölf Jahre abgeschlossen.

Welchen Stellenwert hat das Thema Sicherheit im Travel Management von Nordex?

Hildebrandt: Wir haben im Travel Management einen komplett neuen Prozess aufgesetzt. Dabei spielt das Thema Sicherheit eine zentrale Rolle. So wurde die Position des Security Managers geschaffen und mit ihm zusammen eine Notfallkette eingerichtet. Dafür nutzen wir ein Tool von BCD Travel, den »Security Manager«. Hier sind die aktuellen und künftigen Reiseziele unserer Mitarbeiter ersichtlich. Wenn jetzt eine Gefahrensituation eintritt, können wir sofort aktiv werden und sie kontaktieren.

Wie funktioniert dieses Sicherheitstool konkret?

Hildebrandt: Sollte etwas passieren, werden Travel Manager und Security Manager in Echtzeit informiert. Über das Tool sehen wir auf einer virtuellen Weltkarte, wo unsere Kollegen unterwegs sind und können sie direkt per Telefon kontaktieren.

Wird das von Ihren Mitarbeitern geschätzt oder sehen sie das eher als Kontrolle?

Hildebrandt: Hierzu ein Beispiel. Kurz nach den Anschlägen in Paris im letzten Jahr erhielten wir von BCD Travel eine Warnmeldung. Daraufhin konnten



SICHERHEIT HAT OBERSTE PRIORITÄT

Das Global Crisis Management Team von BCD Travel informiert Reisende und Travel Manager mit »Travel Alerts« übersichtlich und schnell über mögliche Risiken auf Reisen. Was wir sonst noch tun, damit die Reisenden unserer Kunden sicher unterwegs sein können, erfahren Sie in der April-Ausgabe von **move online**. Melden Sie sich gleich an unter **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



CHRISTOPH HILDEBRANDT ist als Accounting Manager und Leiter des Travel Managements tätig. Privat zieht es ihn oft in die USA. Das Land der unbegrenzten Möglichkeiten bereist er am liebsten individuell.

TONI HOFFMANN ist als Travel Manager neu im Boot bei Nordex. Das Reisebusiness kennt er aus dem Tourismus. Vor seinem Wechsel an die Elbe war er in einem kleinen Hotel an der Ostsee leitend tätig. Reisen bedeutet ihm vor allem Neues kennenzulernen, das Ziel ist ihm dabei weniger wichtig.

wir alle unsere Mitarbeiter, die sich in Paris und Umgebung aufhielten, kontaktieren und unsere Unterstützung anbieten. Glücklicherweise war keiner unserer Mitarbeiter betroffen. Dafür haben wir von unseren Kollegen ein sehr positives Feedback erhalten.

Sie sagten vorhin, dass das Thema Sicherheit nur ein Teil eines neuen Prozesses ist. Um was geht es dabei?

***Hildebrandt:** Um sie ein Stück weit abzuholen: Vor der Umstrukturierung war das Travel Management zum Teil im Accounting, im Personalwesen und im Einkauf angesiedelt. Das haben wir vereinfacht und zusammengeführt. Wir hatten mehrere Schwachstellen im alten Prozess, der dem Wachstum von Nordex nicht angemessen war.*

Was sind die Eckdaten des neuen Workflows?

***Hoffmann:** Nordex hat gemeinsam mit dem Softwareunternehmen Conovum und BCD Travel einen SAP-gestützten Genehmigungsprozess aufgesetzt. Jedem Reiseantrag wird jetzt eine ID-Nummer zugewiesen. Diese Nummer läuft von Anfang bis Ende durch – bis zur Zahlung mit der Kreditkarte. Das ist der Clou an der Geschichte: Die ID ist wie ein roter Faden, anhand dem ich alle Reisemittel sehen kann, die gebucht wurden, sowie alle sonstigen Ausgaben, wie etwa die Bewirtung.*

Untergräbt solch ein Prozess nicht die Vertrauensbasis, da ja nun jede Reise erst genehmigt werden muss?

***Hildebrandt:** Es geht dabei nicht um Misstrauen, die Genehmigung von Reisen durch den Vorgesetzten erhöht die Transparenz und sichert den Mitarbeiter ab.*

Für vielreisende Mitarbeiter, wie Servicetechniker und Inbetriebnehmer, haben wir Dauerreisegenehmigungen – hier ist die Freigabe für einzelne Reisen nicht vorgesehen.

Hatten Sie weitere Ziele?

***Hildebrandt:** Wichtig war auch, Parallelprozesse zu vermeiden. So haben wir festgestellt, dass oftmals nicht unsere Vertragshotels genutzt wurden, sondern individuell gebuchte Unterkünfte. Damit konnten Vorteile aus Rahmenverträgen nicht genutzt werden. Vorher war es auch so, dass unsere Mitarbeiter in Vorleistung treten mussten. Jetzt kann ein Großteil der Reisemittel mit der Firmenkreditkarte bezahlt werden. Das haben wir für Flugreisen und Mietwagen umgesetzt, für Hotels kommt es noch.*

Welche Schwierigkeiten gab es bei der Umsetzung?

***Hildebrandt:** Die Herausforderung bestand darin, den Reiseprozess effizient abzubilden, das heißt klare Zuständigkeiten zu schaffen, eine durchgängige Workflowunterstützung zu skizzieren, Medienbrüche zu vermeiden und die zentrale Prüfung der Reisekostenabrechnungen durch geschulte Mitarbeiter sicherzustellen. Zielsetzung war die Erhöhung der Transparenz des Reiseprozesses sowie die Umsetzung geeigneter Auswertungsmöglichkeiten.*

Seit wann wird auf dem System gebucht?

***Hoffmann:** Seit Februar 2015.*

Wie sind die Erfahrungen nach einem Jahr?

***Hildebrandt:** Insgesamt sehr gut. Wir haben seitdem ca. 30.000 Reisekostenabrechnungen mit dem neuen Prozess abgedeckt.*

31

EVOLUTION DER WINDENERGIE

Vor 31 Jahren wurde Nordex in Dänemark gegründet. Damals steckte die grüne Energie noch in den Kinderschuhen. Heute ist der Verwaltungssitz in Hamburg, die Hauptproduktionsstätte liegt in Rostock. Seit der Firmengründung 1985 hat sich viel getan: Derzeit produzieren Windkraftanlagen in Deutschland rund 13 Prozent der Bruttoenergiemenge.

WACHSTUM MIT WINDKRAFT

Als einer der technologisch führenden Anbieter von Megawatt-Turbinen profitiert Nordex SE vom globalen Trend zu Großanlagen. Insgesamt hat das Unternehmen weltweit rund 7.200 Anlagen mit einer Kapazität von über 12.000 Megawatt installiert. Mit einem Exportanteil von rund 70 Prozent nimmt die Nordex SE auch in den internationalen Wachstumsregionen eine starke Position ein. Weltweit ist das Unternehmen in mehr als 20 Ländern mit Büros und Tochtergesellschaften vertreten. Derzeit beschäftigt die Gruppe weltweit rund 3.000 Mitarbeiter.

TRAVEL MANAGEMENT FACTS NORDEX SE

- **Reisevolumen mit BCD Travel:** ca. 2.000.000 €
- **Reisende:** ca. 2.000 Mitarbeiter
- **Hauptdestinationen:** Hamburg, Paris, Manchester, Kapstadt, Montevideo, Chicago
- **Kunde bei BCD Travel:** seit Februar 2015
- **Ausblick:** Einbindung der BCD Travel Repräsentanzen Italien, Großbritannien und Irland



Was haben Sie unternommen, damit der neue Prozess auch angenommen wird?

Hildebrandt: Fast jeder bucht heute seine Reisen im Internet. Daher muss die Haptik der Benutzeroberfläche so sein, wie man das auch von zu Hause her kennt.

Hoffmann: Zum Go-Live-Termin des Tools haben wir viele Schulungen angeboten, sowohl online als auch Präsenzschulungen. Außerdem haben wir ein Handbuch ausgearbeitet.

Gab es keine internen Widerstände?

Hoffmann: Kaum. Die Mitarbeiter merken: Hier wurden sich Gedanken gemacht. Außerdem muss man auch selbst hinter dem neuen Prozess stehen. Vor dem Go Live wurde mit sogenannten Power Bookern das System erst einmal getestet. Außerdem haben wir ein Team aufgebaut, mit einer eigenen Hotline und einer eigenen E-Mail-Adresse. Natürlich haben wir auch ein Ticket-system bei technischen Schwierigkeiten. Wichtig ist: Das Travel Management steht unseren Mitarbeitern für Fragen zum Reiseprozess zur Verfügung.

Hildebrandt: Dazu noch eine Ergänzung: Wir haben eine Neuerung eingeführt. Erstmals haben wir Schulungs-

videos gedreht. Dabei zeigt ein Mitarbeiter von BCD Travel in kurzen Videos, wie ein Hotel, Mietwagen und Flug gebucht wird. Auch der Reiseantrags- und Reisekostenabrechnungsprozess wird in Schulungsvideos erklärt. Die Videos waren ein voller Erfolg.

Wie oft müssen noch individuell über BCD Travel spezielle Buchungen vorgenommen werden?

Hoffmann: Für komplexe Reisen, beispielsweise für Gabelflüge und mehrere Ziele in einer Reise, greifen unsere Mitarbeiter telefonisch auf BCD Travel zu. Seitens BCD Travel steht für Nordex ein eigenes Team zur Verfügung, das sich auf unsere Anforderungen und Wünsche perfekt eingestellt hat. Insgesamt haben wir eine Onlinebuchungsrate von etwa 60 Prozent.

Was sind die nächsten Schritte?

Hildebrandt: Bisher haben wir den neuen Regelprozess deutschlandweit aufgebaut. Ziel ist der Rollout in unsere ausländischen Tochtergesellschaften nach einem einheitlichen Standard, unter Berücksichtigung der jeweiligen lokalen Rechtslage.