

ADP Employer Services

Buchung und Abrechnung in einem Prozess vereint

ADP Employer Services wird die Geschäftsreisenbuchung via cytric mit der eigenen Reisekosten-Software verknüpfen. Die weltweite Nummer 1 im Personalwesen vereinfacht damit deutlich die Abrechnung von Dienstreisen. 70 Prozent aller Reisen bei ADP werden heute bereits online gebucht. Einfach war der Umstieg allerdings nicht.



Automatic Data Processing, Inc.

Man kann nicht behaupten, dass man bei ADP von günstigen Prozessen im Personalbereich nichts versteht. ADP Employer Services mit Sitz in New Jersey/USA betrachtet sich als weltweit führender Anbieter von Services und Softwarelösungen rund um das Personalmanagement. 41 000 Mitarbeiter kümmern sich etwa um die Auslagerung von HR-Geschäftsprozessen, Umsatz: knapp acht Milliarden Dollar. In Deutschland wird bereits jede fünfte Lohn- und Gehaltsabrechnung mit Produkten und Services von ADP erledigt. Das Unternehmen mit Sitz in Neu-Isenburg betreut 5 500 Kunden, darunter Deutsche Bahn, Porsche, die HypoVereinsbank und Edeka. Mit der Reisekostenabrechnung „ADP Travel“ liefert ADP hier zu Lande zudem ein Produkt, das Workflows modernisiert, Prozesskosten senkt und wertvolle Daten für das Travel-Management liefert.

Wer sich von Berufs wegen so intensiv mit mehr Transparenz und schlankeren Prozessen beschäftigt, stößt zwangsläufig auf die Online-Buchung von Geschäftsreisen. Bei ADP Deutschland war das 2003 der Fall. Damals begann der Dienstleister, sein eigenes Travel-Management auf andere Grundlagen zu stellen. Travel-Manager Rainer Stiel formulierte neue Reiserichtlinien, schrieb den Reise-Etat aus,

ermittelte Preferred Hotels und führte eine Corporate Kreditkarte (AirPlus) ein. Von Anfang an war klar, dass ADP bei diesem Schritt auch die Online-Buchung für die 200 Vielreisenden im Unternehmen realisieren wird. Mit dem Travel Management Partner BTI Euro Lloyd kam ADP schnell überein, dass cytric von i:FAO das Werkzeug sein soll, mit dem ADP-Mitarbeiter künftig ihre Dienstreisen organisieren werden. „Es ist einfach das führende System für die Online-Buchung von Geschäftsreisen“, sagt Rainer Stiel. ADP war überzeugt, dass ein System auf Basis der Webtechnologie deutliche Vorteile gegenüber den Mitbewerbern hat. Ziel des Travel-Managers: „Schlankere Prozesse und reduzierte Kosten.“ BTI Euro Lloyd, lobt Stiel, hat die Einführung intensiv „und mit viel Kompetenz“ unterstützt. ADP und BTI schlossen einen Vertrag auf Basis von Transaktionsgebühren. 30 Prozent Ersparnis ermittelte ADP beim Vergleich des alten mit dem neuen Buchungsweg.

Mitte 2003 war es soweit: cytric ging als „Internet Booking Engine“ (IBE) innerhalb der „ADP World“ im Intranet online. Zunächst buchten die Vielreisenden des Bereiches „ADP Travel“ am Standort Simmern Geschäftsreisen online. Die vierwöchige Testphase lief gut, danach wurden sukzessive die Zentrale in Neu-Isenburg und alle anderen ADP-Standorte (Stuttgart, Dresden, Bremen, Pilsen/Tschechien) an das System angeschlossen. Binnen drei Monaten konnte die ganze Firma online buchen. Je nach Abteilung übernehmen seitdem Travel-Arranger den Buchungsjob, Reisende, die sehr viel unterwegs sind, buchen ihre Geschäftsreisen in Eigenregie. Damit die Online-Buchung populär wird, setzte ADP auf Kommunikation: Es gab Schulungen und PR im Unternehmen. Dennoch wollte die Online-Buchung so schnell nicht abheben. Nach einem Jahr hatten die HR-Profis nur eine Adaptionsrate von 30 Prozent. „Die Mitarbeiter“, erinnert sich Rainer Stiel, „hatten einfach eine gewisse

Angst, final auf den ‚Buchen-Button‘ zu klicken.“ Früher bestellten sie mit einem Anruf bei einem Dritten, heute sind sie bei der Online-Buchung plötzlich für Ausgaben im vierstelligen Bereich verantwortlich. Stiel: „Das kostet Überwindung.“ Mitunter hörte er auch den Einwand, dass die Online-Buchung länger dauere als der alte Weg. Was die reine Buchung angehe, sei das richtig, aber wenn man die gesamte Prozesskette betrachte, sei der neue Weg viel schneller als der alte, sagt Rainer Stiel. „Da wurde ja früher erstmal der Flugplan in die Hand genommen, das muss heute nicht mehr sein“. Der Umstieg auf online erfolgte bei ADP außerdem nicht radikal, weil die Geschäftsführung von ADP ausdrücklich das neue Tool nicht zwingend vorschreiben wollte. Man präferierte „den sanften Weg“.

Mit 30 Prozent Adaptionsrate waren die Neu-Isenburger nicht zufrieden. Also gab es 2004 - ein Jahr nach Einführung - erneut eine Schulungsrunde. Und siehe da: Der Knoten platzte. Die ADPler nutzen die Internet Booking Engine (IBE) wie gewünscht, mittlerweile werden 70 Prozent aller Reisen online gebucht. Wie kam's? Zum einen haben die Mitarbeiter ihre Zeit gebraucht, mit dem Werkzeug vertraut zu werden. Zum anderen hat beispielsweise das Online-Ticket der Bahn die Scheu vor der Online-Bestellung genommen. 90 Prozent aller Bahn-Fahrkarten werden bei ADP bereits am Arbeitsplatz-PC ausgedruckt. Auch die Reservierung von Hotels (HRS) und Mietwagen (Sixt) ist mittlerweile fester Bestandteil in der „ADP-World“. Rainer Stiel: „Wir haben immer wieder auf die Kostenvorteile der Online-Buchung hingewiesen und damit an das Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeiter appelliert. Das hat funktioniert.“

Nun wird ADP einen Schritt weiter gehen. Mit i:FAO wurde eine gemeinsame Schnittstelle entwickelt. Das bedeutet: Daten der Reisebuchung gehen automatisch in die

entsprechende Reisekostenabrechnung in „ADP Travel“ über, Belege müssen nicht noch mal eingegeben werden, Beträge stehen fehlerfrei und online zur Verfügung. Das System wird dabei auch unterscheiden können, welche Kosten von der Firma bezahlt wurden und welche dem Mitarbeiter erstattet werden. Von der Schnittstelle zwischen beiden System kann auch cytric profitieren: Stammdaten der Mitarbeiter aus ADP Travel können gleichzeitig an cytric übergeben werden, so dass sich die Pflege der Stammdaten dort erübrigt.

Die Integration von Online-Buchungs-System und Reisekostenabrechnung ist ein Test-Projekt. Rainer Stiel: „Das könnte der Start für viele gemeinsame Kundenprojekte sein.“

Kontakt:

i:FAO Group
Clemensstrasse 9
60487 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon +49 (69) 7680-5500
Telefax +49 (69) 7680-5555
eMail info@ifao.net
www.cytric.info