

Starbucks und Egencia – eine erfolgreiche Partnerschaft



Hintergrund

Mit über 21.000 Filialen in 62 Ländern ist Starbucks die größte Coffeeshop-Kette der Welt. Starbucks weist einen Jahresumsatz von € 14,8 Mrd. aus und beschäftigt weltweit 191.000 Mitarbeiter, die das Unternehmen als Partner bezeichnet. Über 5.400 Starbucks Partner reisen regelmäßig. 4.000 von ihnen sind auch im Ausland unterwegs und besuchen im Jahr über 100 verschiedene Länder. Insgesamt bucht Starbucks über 23.000 Flüge im Jahr. Die weltweiten Flugkosten des Unternehmens betragen rund € 13,8 Mio jährlich.

Reiseprofil

Starbucks Partner sind permanent unterwegs und besuchen Filialen sowie Märkte in aller Welt. Etwa 40 % der Auslandsreisen konzentrieren sich auf größere Märkte wie London, Amsterdam, München, Shanghai und Hongkong. Unter den restlichen Reisezielen finden sich jedoch auch ausgefallene Zielorte mit Logistischem Aufwand

Das Starbucks Travel Team

Das Starbucks Travel Team wird geleitet von Raymond Williams, Senior Manager, Global Travel, Meetings and Reimbursements. Williams ist bei Starbucks für den gesamten Reiseprozess verantwortlich, von der Buchung bis zur Reisekostenabrechnung. Er ist seit 2005 bei Starbucks und

übernahm 2009 die Verantwortung für das Reiseprogramm. Als Travel & Meetings Operations Manager ist Jonathan Davidson für die weltweite Reisetätigkeit der Mitarbeiter zuständig. Davidson ist bereits seit 1998 im Unternehmen und seit 2009 für diesen Bereich verantwortlich

Starbucks und die vier Säulen

Um den Erfolg des Reiseprogramms zu sichern, baut das Starbucks Travel Team auf vier Säulen: Kosten, Komfort und Sicherheit.

Kosten

Das Starbucks Travel Team berichtet an die Finanzabteilung. Umso wichtiger ist es, die Entwicklung der Reiseausgaben konsequent im Blick zu behalten. Zur



Der Egencia Unterschied

- Zufriedenheit der Starbucks Reisenden – 93 %, basierend auf einer Egencia Umfrage
- Branchendurchschnitt – 80 %

„Durch die Zusammenarbeit mit Egencia kann Starbucks bessere globale Reiseentscheidungen treffen.“

*Raymond Williams
Senior Manager, Global Travel,
Meetings and Reimbursements*

Erstellung der monatlichen Management-Reports nutzt das Starbucks Travel Team das Egencia Echtzeit-Reporting. So werden für jeden einzelnen Geschäftsbereich die verschiedenen Leistungskriterien transparent:

- Durchschnittlicher Ticket- und Übernachtungspreis
- Nutzung von speziell verhandelten Raten
- Verhältnis von Inlands- zu Auslandsreisen
- Ausgaben des Geschäftsbereichs im Unternehmensvergleich

Diese Transparenz hilft, in allen Geschäftsbereichen Kostenspitzen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Darüberhinaus sorgt das Reporting unter den Geschäftsbereichen für einen gesunden Wettbewerb, die Reisekosten zu optimieren.

Das Starbucks Travel Team unterstützt auch sämtliche Filialen weltweit dabei, ihre Reisekosten im Blick zu behalten. Für jedes Land wird eine Jahresplanung erstellt, die sich an den jeweiligen Reiseanforderungen und der Leistung orientiert. Williams und Davidson besuchen zudem einmal pro Jahr persönlich jede einzelne Verkaufsstelle von Starbucks. Dieser direkte Kontakt ist für die beiden ein ganz entscheidender Faktor, um zu den Kollegen in aller Welt eine erfolgreiche Beziehung aufzubauen und zu halten. Empfehlungen und Trendanalysen basierend auf den Egencia Quartalsberichten werden mit allen Regionen geteilt. So kann man die Leistung beobachten und das Jahr besser planen.

Das Egencia Reportingtool hilft dem Starbucks Travel Team, wichtige Standorte im Auge zu behalten und Einsparungspotenziale zu erkennen, wie Rahmenverträge mit Airlines, Hotels und Autovermietern, die nachverhandelt werden sollten. Dies

ist ein entscheidender Punkt für die Kostenkontrolle. Wie wirksam diese Vorgehensweise ist, zeigt sich schon allein daran, dass Starbucks 2013 für Inlandsflüge im Schnitt € 410 ausgab, € 29 weniger als der Branchendurchschnitt.

Dank der verhandelten Egencia und Expedia Special Rates profitiert Starbucks auch in Märkten, in denen das Unternehmen kein ausreichendes Reiseaufkommen hat, um mit Hotels Rahmenverträge auf einem niedrigeren Preisniveau auszuhandeln.

Trotz einiger hochpreisiger Standorte im Starbucks-Reiseprogramm, wie Shanghai, Seattle, Chicago, Dallas und San Francisco, betrug der durchschnittliche Übernachtungspreis 2013 nur € 136.

Komfort

Das Starbucks Travel Team stellt sicher, dass Partner auf Egencia angenehme Reiseoptionen finden können, die ihren geschäftlichen Anforderungen ebenso entsprechen wie den Reiserichtlinien des Unternehmens. „Wir bieten den Partnern Optionen. So können sie im Rahmen einer Auswahl, die wir bereitstellen, ihre bevorzugte Wahl treffen“, erläutert Williams.

Annehmlichkeiten

Die Starbucks Partner mögen es, ihre Reisen bei Egencia online selbst zu buchen und zu verwalten. Trotz zahlreicher komplexer Auslandsreisen lag die Online-Buchungsrate bei Starbucks 2013 bei 82 %. Und kommt es auf Reisen zu Problemen, haben die Partner rund um die Uhr die Möglichkeit, qualifizierte Geschäftsreiseberater zu kontaktieren.

Die Egencia Reiseberater werden dabei von den Starbucks Partnern immer wieder aufs Höchste gelobt. Eine Egencia Umfrage ergab, dass 93 % der Starbucks Partner Egencia einem Freund empfehlen würden. Als besonders angenehm empfinden

„An manchen Orten kommen wir nicht auf ein ausreichendes Maß an konsolidierter Hotelkapazität, um für Starbucks einen Rahmenvertrag auszuhandeln. Dass unsere Reisenden in diesen Märkten die Konditionen von Egencia und Expedia nutzen können, ist für unsere finanzielle Performance ganz entscheidend.“

*Jonathan Davidson,
Travel & Meetings Operations
Manager*

„Wir bieten den Partnern Optionen. So sind sie in der Lage, im Rahmen eines Menüs von Reiseoptionen, das wir bereitstellen, ihre bevorzugte Wahl zu treffen.“

Raymond Williams

„Die Filter- und Sortierfunktionen von Egencia helfen unseren Reisenden, im Rahmen unserer Richtlinien die bestmöglichen Optionen zu buchen.“

Jonathan Davidson

die Starbucks Partner bei Egencia die Möglichkeit, ihre Reisen direkt über ihren Terminplaner zu verwalten sowie die Filter- und Sortierfunktionen, mit deren Hilfe sich richtlinienkonforme Reiseoptionen schneller finden lassen. Auch die Egencia App ist bei den Starbucks Partnern sehr beliebt.

Sicherheit

Starbucks nimmt die Sicherheit seiner Reisenden sehr ernst und hat eigens eine Gruppe von Verantwortlichen zusammengestellt, die sich um die Sicherheit der Partner kümmert. Die Reisenden sind gehalten, für alle Geschäftsreisebuchungen ausschließlich bestimmte Agenturen zu nutzen. Das Starbucks Travel Team nutzt die Reisewarnungen sowie das Echtzeit Reporting von Egencia, um Partner im Notfall schnell lokalisieren zu können. Diese Informationen werden ans Partner Safety & Security Team weitergegeben, das den Reisenden unterwegs zur Seite steht und sich gemeinsam mit den Egencia Reiseberatern darum kümmert, sie sicher nach Hause zu bringen.

Starbucks und Egencia – Reisepartner

Die Beziehung von Egencia und Starbucks reicht bis ins Jahr 2003 zurück und basiert auf partnerschaftlicher Zusammenarbeit. In enger Zusammenarbeit mit Starbucks identifiziert Egencia neue Verbesserungsmöglichkeiten und Ansätze, um reibungslose Abläufe zu gewährleisten. Über die Jahre haben Starbucks und Egencia zahlreiche Aspekte des Starbucks Reiseprogramms weiter optimiert. Das Ergebnis ist ein bestens abgestimmtes Programm, das in Sachen Kosten und Komfort ebenso ausgezeichnet funktioniert wie bei den Säulen Komfort und Sicherheit.

Was das Starbucks Travel Team besonders an der Partnerschaft mit Egencia schätzt, ist die kontinuierliche Innovation, die das Unternehmen über die Jahre hinweg gezeigt hat. Einen großen Vorteil sieht Williams zudem darin, dass Egencia immer wieder neue Ansätze entwickelt, um den Bereich Geschäftsreisen weiter zu verbessern. Davidson betont zudem, dass Egencias Innovationen entscheidende Erfolgsfaktoren sind. Die Balance , zwischen neuen Tools für Reisende und neuen Funktionen für Travel Manager ist hierfür ausschlaggebend

Tipps für Kollegen aus dem Travel Management

Als Williams 2009 seinen Job antrat, hatte er keinerlei Erfahrung mit dem Management von Geschäftsreisen. Sein Tipp für Branchenkollegen ist es, nie zu vergessen, dass Geschäftsreisen für die Mitarbeiter eine sehr persönliche Angelegenheit sind. „Natürlich geht es beim Reisemanagement ums Business, aber es hat auch sehr persönliche Aspekte. Beziehungen stehen dabei im Mittelpunkt. Deshalb sollte man sich die Zeit nehmen, gute Beziehungen zu Lieferanten, Kunden und anderen Beteiligten aufzubauen. Damit macht man

„Wann immer wir Reiseentscheidungen treffen, sitzt Egencia mit am Tisch.“

Raymond Williams

„Einer der Hauptgründe, aus denen wir unseren Partnern empfehlen, über Egencia zu buchen, liegt darin, dass wir sie schnell kontaktieren können, wenn sie Hilfe benötigen. Das rund um die Uhr verfügbare Online-Reporting von Egencia ist dabei extrem hilfreich.“

Jonathan Davidson

sich das Leben ein ganzes Stück einfacher.“

Davidson rät anderen Kollegen, sich auf wichtige Personenkreise wie Reisekoordinatoren und Vielreisende zu konzentrieren. „Ich denke, es ist vor allem wichtig, zu den Personen gute Beziehungen aufzubauen und zu pflegen, die in der ersten Linie stehen. Das sind zum Beispiel wichtige Reisekoordinatoren und Kollegen mit hohem Reiseaufkommen. Haben diese erst einmal verstanden, dass man da ist, um sie zu unterstützen, und dass sie die nötige Hilfe erhalten, um erfolgreich zu sein und die finanziellen Ziele des Unternehmens zu erreichen, ist eine gemeinsame Basis da und man verfolgt dieselben Ziele. Sichert man sich dann noch ihre Zustimmung, bevor man irgendeine neue Initiative implementiert, wird die Sache auch ein Erfolg.“

Über Starbucks

Seit 1971 bietet die Starbucks Coffee Company hochwertige Arabica-Kaffeesorten, die ethisch korrekt beschafft werden. Heute verfügt das Unternehmen über Filialen weltweit und ist einer der führenden Kaffeeröster und-händler. Durch unseren klaren Anspruch, Bestleistung zu bringen sowie mithilfe unserer Firmengrundsätze bieten wir jedem Kunden mit jeder Tasse das einzigartige Starbucks Erlebnis. Um dieses Erlebnis selbst zu genießen, besuchen Sie uns in einer unserer Filialen oder online auf www.starbucks.com.

Über Egencia

Die Egencia Geschäftsreiselösungen verbinden Technologie und persönlichen Service und erfüllen so die Reiseanforderungen Ihres Unternehmens. Wir bieten unseren Reisenden attraktive Konditionen für Hotel-, Flug- und Mietwagenbuchungen, die sie selbst online, über unsere App oder mithilfe eines Egencia Reiseberaters ausführen können. www.egencia.de



Sprechen Sie unser Vertriebsteam noch heute an.

+49(0)89 20 20 88-0

