

Workday und TripAdvisor

Reise in die Cloud mit einer einheitlichen Anwendungssuite

TripAdvisor hat die Reiseplanung von Millionen Menschen auf der Welt grundlegend verändert. Dabei setzt das Unternehmen auf schnelles Handeln.

„Wir möchten unseren Website-Besuchern ein optimales Erlebnis bieten, und zwar so rasch wie möglich“, sagt Stephen Kaufer, President und CEO von TripAdvisor. Denn die Philosophie des Unternehmens lautet: „Der Schnellere gewinnt“. Deshalb fiel die Wahl auf Workday.

Schwerfälliges Vorgängersystem

TripAdvisor wurde im Jahr 2000 gegründet und ist heute die weltweit größte Reise-Website.

„TripAdvisor unterstützt Reisende, aber es ist nicht das Unternehmen TripAdvisor an sich, das ihnen bei der Planung der perfekten Reise hilft“, erklärt Kaufer. „Es ist die Community der anderen Reisenden, die ihre Ratschläge, Tipps und ganz eigenen Sichtweisen einbringen, um zukünftigen Reisenden bei der Entscheidungsfindung zu helfen. Unsere Website zählt 50 bis 60 Millionen Besucher im Monat und weist bislang 75 Millionen Erfahrungsberichte und Kommentare auf. Es haben sich also sehr viele Menschen einen Moment Zeit genommen, um anderen Reisenden eine schönere Reise zu ermöglichen.“

Im Dezember 2011 wurde das Unternehmen vom Online-Reisebüro Expedia ausgegliedert. Dort nutzte man noch ein traditionelles, standortgebundenes ERP-System. Nach Angaben von Julie Bradley, CFO von TripAdvisor, war die Arbeit mit dem alten System eine große Herausforderung. „Sämtliche Prozesse waren unsagbar schwerfällig“, erinnert sie sich. „Man gab die Informationen ein und wartete erst einmal eine Weile, bevor man ein Ergebnis erhielt. Bei der Erstellung von Berichten musste man ebenso geduldig sein. Auch Analysen waren mit einem enormen Zeitaufwand verbunden. Die langen Wartezeiten haben uns daran gehindert, unser Unternehmen voranzubringen.“

Als das Unternehmen den Börsengang plante, war klar, dass ein herkömmliches ERP-System nicht mit der Philosophie „Der Schnellere gewinnt“ vereinbar sein würde. Ziel war es außerdem, die Mitarbeiter mit den besten Hilfsmitteln auszustatten.

„Im Kern sind wir ein Technologieunternehmen“, fügt Bradley hinzu. „Wir beschäftigen die besten und qualifiziertesten Fachkräfte. Wenn diese mit der Leistung von etwas nicht zufrieden sind, entwickeln sie es einfach selbst. Deshalb benötigen wir für unsere Mitarbeiter IT-Lösungen, die innovativ und skalierbar sind, eine hervorragende Benutzerführung bieten und Höchstleistungen ermöglichen.“



Auf einen Blick

1.400 Mitarbeiter in den USA und in China

NASDAQ: TRIP

637 Mio. \$ Umsatz (2011)

Hauptsitz in Newton, Massachusetts, USA

Workday-Lösungen

Human Capital Management

Financial Management

Payroll

Expenses

Procurement

Vorteile für das Unternehmen

Schnelle Implementierung eines einheitlichen Personal- und Finanzmanagementsystems – termingerecht und im vereinbarten Budgetrahmen

Unmittelbare Umsetzung von Änderungen in Geschäftsprozessen, Reporting und Organisation sowie automatisch wesentlich präzisere Daten

Tiefergehende Analysen für fundiertere Geschäftsentscheidungen sowie eine bessere Reaktionszeit bei Finanzthemen

Globale und mobile Funktionen für ein komplexes, schnell wachsendes Unternehmen

Beschleunigte Erstellung von Quartalsabschlüssen

Laufende Softwareaktualisierungen ohne kostspielige Upgrades

Strengere Kontrollinstrumente und lückenlose Dokumentation

Stärkere Einbindung von Mitarbeitern sowie geringere Schulungs- und Supportkosten

Der perfekte Partner für Innovation

Für Käufer war es wichtig, einen Partner zu finden, dessen Philosophie zu dem frischen, unkonventionellen Ansatz des Unternehmens passt. „Ich erinnere mich daran, wie wir bei TripAdvisor begonnen haben. Wir haben alles ganz anders gemacht, als es bis dahin üblich war“, so Käufer. „In unserem Fall drehte sich damals alles um gedruckte Reiseführer, wir aber setzten auf benutzergenerierte Inhalte. Wir schauten uns auf dem Markt für ERP-Systeme um und dachten: So kann man es zwar machen, aber was ist daran innovativ? Uns schwebte eine Lösung mit einer Webschnittstelle vor. Sie sollte möglichst einfach zu bedienen sein und eine individuelle Startseite bieten.“

Der perfekte Partner war daher Workday.

Die globalen Funktionen von Workday haben sofort das Interesse des Unternehmens geweckt. „TripAdvisor ist ein durch und durch internationales Unternehmen“, fährt Käufer fort. „Wir betreiben Websites in über 20 Sprachen und sind weltweit tätig. Wir benötigten ein System, das den Anforderungen eines weltweit operierenden Unternehmens dieser Größenordnung mit all seinen unterschiedlichen Tochtergesellschaften, verschiedenen Zahlungsarten sowie unzähligen verwaltungstechnischen Aspekten gerecht wird. Und wir sind höchst zufrieden mit der Lösung, die Workday für uns bereitgestellt hat.“

Perfekte Integration mit einer einheitlichen Suite

Von Anfang an konnte TripAdvisor mithilfe der einheitlichen Anwendungssuite von Workday sein hohes Tempo beibehalten. Die Implementierung von Human Capital Management (HCM) war nach fünf Monaten abgeschlossen. Financial Management konnte nach sieben Monaten in Betrieb genommen werden. Alles erfolgte termingerecht, im vereinbarten Budgetrahmen und exakt nach Plan.

CFO Bradley fasst es so zusammen: „Unsere Gehaltsabrechnung wird nun von unserer HR-Abteilung durchgeführt. Und sämtliche Daten werden problemlos in das Finanzsystem übertragen. Somit erübrigen sich aufwendige Integrationen aufgrund unterschiedlicher Systeme. Gleichzeitig profitieren wir von einem einheitlichen Reporting.“ Die Lösung bietet außerdem eine einheitliche Benutzeroberfläche. Hiermit können Manager von der Erfassung von Abwesenheitszeiten

bis hin zur Genehmigung von Spesenabrechnungen und Kreditorenzahlungen die unterschiedlichsten Aufgaben erledigen. „Sie müssen sich nicht bei mehreren Systemen anmelden. Im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit ist das ein ganz entscheidender Pluspunkt“, unterstreicht Bradley.

„Wir haben Workday am 1. April in Betrieb genommen. Den Finanzabschluss des zweiten Quartals haben wir dann direkt mit Workday durchgeführt – dank einer lückenlosen Integration von Finanz- und HR-Management“, ergänzt Bradley. „Wir haben sämtliche Erwartungen übertroffen. Die Zahlen waren bereits viel früher verfügbar. Wir waren in der Lage, detailliertere Analysen durchzuführen, da die Wartezeit kürzer war und wir dadurch mehr Zeit für die Auswertung hatten. Mein Team konnte die Zahlen viel besser beurteilen. Und diese Informationen konnten wir der Wall Street sowie intern im Unternehmen zur Verfügung stellen.“

„Dank Workday sind wir in der Lage, die Zahlen zu analysieren, anstatt sie bloß zu berichten. So können wir das Unternehmen mit wichtigen Informationen unterstützen“, erklärt Bradley abschließend.

Unterstützung für börsennotierte Unternehmen

Noel Watson, Controller bei TripAdvisor, schätzt die Unterstützung, die TripAdvisor als börsennotiertes Unternehmen durch Workday erhält, u. a. im Hinblick auf die Einhaltung der Sarbanes-Oxley-Richtlinien und die Umsetzung strenger Revisionsanforderungen. „Mit Workday kann ich Daten sofort einsehen. Ich muss also nicht einen Tag oder länger auf die Ausführung eines Prozesses warten, um dann die Frage – die mir doch heute schon unter den Nägeln brennt – noch einmal zu stellen.“

Ebenso beeindruckte Watson, dass das Unternehmen nach der Ausgründung aus Expedia dank Workday sehr schnell handlungsfähig war – ganz der Philosophie entsprechend „Der Schnellere gewinnt“. Alles, was im Mutterkonzern bereits vorhanden gewesen war, musste TripAdvisor neu aufbauen: eine Finanz- und Steuerabteilung sowie Funktionen für das SEC-Reporting. „Umso erstaunlicher war es, dass wir die erforderlichen Strukturen parallel zur Implementierung und zum Einsatz von Workday aufbauen und all diese Anforderungen mit einem einzigen System einfach und schnell erfüllen konnten“, erinnert sich Watson.

Genauso positiv sieht er den Beitrag, den Workday im Hinblick auf schnellere Finanzabschlüsse für das Unternehmen geleistet hat. „Als börsennotiertes Unternehmen ist es besonders wichtig, den jeweiligen Abschlussprozess zu verkürzen. Die Ergebnisse für den Berichtszeitraum müssen so schnell wie möglich konsolidiert werden“, fährt Watson fort. „Anschließend werden die Ergebnisse an die Geschäftsleitung weitergeleitet. Diese kann die Zahlen dann analysieren und als Grundlage für Gespräche mit Investoren, Analysten und anderen Interessengruppen nutzen.“

Das Ziel sind Finanzabschlüsse in Rekordzeit. „Vor der Einführung von Workday dauerte es mehr als eine Woche, bis ein Abschluss fertig war“, erklärt Watson. „Unser momentanes Ziel ist es, diesen Prozess erheblich zu verkürzen. Wir sind sicher, dass wir mit Workday über eine Lösung verfügen, mit der wir dieses Ziel auch erreichen können.“

Mobile Funktionen für eine globale Belegschaft

Eric Lombardo, Senior Director des Bereichs Human Resources bei TripAdvisor, stimmt dem uneingeschränkt zu. „In unserer Unternehmenskultur kommt es auf Schnelligkeit an. Workday hilft uns dabei, maximale Leistung zu erbringen“, bestätigt er. „Mit Workday können wir unsere „Winning Culture“ pflegen. Denn wir verfügen über die erforderliche Technologie, mit der wir unser Fachkräftepotenzial voll ausschöpfen können.“

Lombardo schätzt besonders die mobilen Funktionen von Workday. Seinen Worten zufolge war das Reporting mit dem traditionellen System alles andere als einfach. „Jetzt können wir die Talentprofile unserer Mitarbeiter auf einen Blick erfassen: Möchten sie den Arbeitsort wechseln? Streben sie einen Posten als Vice President an? Möchten sie als Mitarbeiter einen individuellen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten? All diese Daten kann ich sogar zu Hause auf meinem iPad abrufen. Oder angenommen, ich reise zu einem Meeting nach Singapur. Und ich möchte gerne wissen, wer dieser Mitarbeiter ist, den ich dort treffen werde. Was ihn motiviert, was seine Entwicklungsmöglichkeiten sind - und vieles mehr. Dazu kann ich Workday sehr einfach auf meinem iPad nutzen.“

Auch erwies es sich beim Vorgängersystem als schwierig, mit dem neuesten Stand der Technologie Schritt zu halten. „Wir mussten auf die neueste Technologie warten oder entsprechende Lizenzen erwerben. Das hat mir meine Arbeit sehr erschwert“, so Lombardo. Statt kostspieliger, zeitraubender Upgrades bietet Workday regelmäßige Updates für seine Anwendungssuite. „Workday liefert Ihnen die Plattform und Sie können sofort loslegen. Sie können mit der Dynamik der sich wandelnden Personalwelt Schritt halten. Sie haben die Möglichkeit, schnell voranzukommen. Ihnen stehen die neuesten Entwicklungen zur Verfügung, die Sie für eine erfolgreiche Erledigung Ihrer Arbeit benötigen.“ Die Geschwindigkeit, mit der Updates bereitgestellt werden, passt zur Wachstumsgeschwindigkeit von TripAdvisor. „Die Lösung bringt frischen Wind in den Personalbereich. Jetzt erledigen wir alles in Echtzeit“, fasst Lombardo zusammen.

Eine einfache Entscheidung

Auch wenn das Business in Zukunft komplizierter wird: Workday passt sich stets den wachsenden Anforderungen an. „Ich bin zuversichtlich, dass Workday mit uns Schritt halten kann“, sagt CEO Kaufer. „Für seinen breiten Kundenstamm entwickelt Workday ständig neue Funktionalitäten, von denen ich heute noch gar nicht weiß, dass ich sie in Zukunft einmal brauchen werde. Aber ich werde mich freuen, wenn ich das nächste Update öffne und sie dort entdecke.“

Kaufer ergänzt: „Workday hat ein großartiges Führungsteam und ein tolles webbasiertes Produkt mit allen Merkmalen und Funktionen, die wir brauchen. Die Lösung lässt sich intuitiv bedienen. Ich verwende sie, ohne vorher dafür geschult worden zu sein. Ich besitze noch nicht einmal ein Benutzerhandbuch. Die Entscheidung für Workday HCM, Workday Financial Management und Workday Payroll ist uns daher wirklich leicht gefallen.“



Workday | Telefon: +49 (0) 89 21093215 | www.workday.de