

Best Practice: End-to-End Prozess

Erfahrungsbericht: Barmenia Versicherungen

INTERVIEW MIT PETER HEYDER

Abteilungsleiter Personalvergütung,
Barmenia Versicherungen



2015 führten die Barmenia Versicherungen den Atlas Prof Traveller inklusive Atlas Expense Engine ein. Damit konnte die Reisebuchung und die Reisekostenabrechnung als End-to-End Lösung ganzheitlich abgebildet werden.

Wie war die Ausgangssituation der Barmenia Versicherungen vor Einführung der Atlas-Lösung?

Die Buchung der Reise erfolgte grundsätzlich telefonisch über ein zentrales Reisebüro. Die Reisestellenkarten-Transaktionen wurden manuell im Rechnungswesen geprüft, die Reisekostenabrechnungen per Intranet erstellt, das erzeugte PDF anschließend jedoch ausgedruckt und von der Führungskraft unterschrieben. Die Personalabteilung prüfte anschließend und erfasste die Daten zur Verbuchung und Auszahlung verdichtet, manuell in SAP. Alles in Allem ein Prozess mit sehr vielen Medienbrüchen.

Wie sieht heute der Buchungs- und Abrechnungsprozess der Barmenia aus?

Die Reisen werden zu 95% über den Atlas Prof Traveller online gebucht. Die Zahlung von Flügen, Mietwagen und der Deutschen

Bahn erfolgt zentral über den AirPlus Company Account. Alle Abrechnungsdaten werden in den Atlas Prof Traveller eingelesen, mit den Buchungsdaten verglichen und ggf. korrigiert. Das System erstellt automatisch vorbereitete Reisekostenabrechnungen, die alle gebuchten Leistungen beinhalten. Nachdem die Abrechnungsdaten von AirPlus einen Matching-Prozess mit den Buchungsdaten durchlaufen haben, können mit AirPlus gezahlte Leistungen nicht mehr geändert oder gelöscht werden. Der Mitarbeiter ergänzt die gebuchten Leistungen um vor Ort entstandene Auslagen, Verpflegungspauschalen und Kilometergeld.

Welche Schnittstellen wurden umgesetzt und wie lange war die Vorbereitungszeit?

Die Mitarbeiter können den Atlas Prof Traveller einfach via Single-Sign-On über das Intranet aufrufen. Die Atlas-Stammdaten werden über eine Schnittstelle aus SAP HCM automatisch regelmäßig aktualisiert. Zudem werden die Abrechnungsdaten in unserem gewünschten Format für SAP täglich exportiert. Die Umsetzung der Schnittstellen sowie die Pilotphase bis zur Produktivsetzung des Systems haben sechs Monate in Anspruch genommen.

Welche Vorteile bestehen aus Sicht der Revisionsabteilung?

Erster Vorteil ist, dass nun alle Kosten einer Reise – anders als im früheren Prozess – in der Reisekostenabrechnung enthalten sind. Das sorgt für Transparenz, auch bei den Genehmigern. Des Weiteren sind im gesamten Prozess Plausibilitäten, unter anderem zur Einhaltung unserer Reiseleitlinie, integriert. Das erzeugt bei den Mitarbeitern ein Gefühl von Sicherheit, um nichts falsch zu machen. Wir nutzen keinen Reiseantrag und vertrauen unseren Mitarbeitern, dass gebuchte Leistungen auch dem Unternehmenszweck dienen. Im Anschluss an eine Reise erfolgt die Genehmigung der Reisekostenabrechnung durch die Führungskraft. Diese genehmigt auch alle AirPlus-Transaktionen. Die AirPlus-Rechnung ist zwar schon bezahlt und verbucht, aber

Alles war plötzlich so
einfach und kurzfristig
buchbar.

The screenshot shows the Barmenia website's travel booking interface. At the top, the Barmenia logo and navigation links are visible. The user is logged in as Peter Heyder. The main navigation bar includes options for Flug, Hotel, Mietwagen, and Bahn. The current page is titled 'FLUGSUCHE' and displays search results for a round trip from Berlin to Frankfurt. The search criteria are: Von Berlin Metropolitan Area nach Frankfurt International Airport, Abflug am 24.01.2018 und Rückflug am 25.01.2018. The results show two flight options for Lufthansa, with a flight duration of 01:10. The price per person is € 154,17. The interface includes a sidebar with user data and a main content area with search filters and results.

nur auf einem Zwischenkonto. Die korrekte Aufwandsbuchung erfolgt erst mit Freigabe der Reisekostenabrechnung durch die Führungskraft und der Personalabteilung. Jede AirPlus-Transaktion durchläuft somit ein Genehmigungsverfahren. Sollte der Mitarbeiter drei Wochen ab Reiseende die Reisekostenabrechnung nicht abgeschlossen haben, wird er wöchentlich an die „offene“ Abrechnung erinnert. Bleiben Transaktionen länger auf dem Zwischenkonto stehen, werden diese manuell geprüft, da hierfür noch keine genehmigte Reisekostenabrechnung vorliegt.

Ich denke, damit haben wir einen revisions-sicheren Reiseprozess – von der Buchung bis zur Abrechnung inklusive AirPlus-Leistungen – geschaffen.

Wie wird der neue Prozess der Reisebuchung und Reisekostenabrechnung von den Mitarbeitern angenommen?

Die Online-Reisebuchung wurde von Anfang an positiv aufgenommen. Alles war plötzlich so einfach und kurzfristig buchbar. Bei der Reisekostenabrechnung hatten wir jedoch eine Vielzahl von Rückfragen, gerade zum Thema „Erfassung über Atlatos gebuchter und über AirPlus bereits bezahlter Reiseleistungen“. Diese sollten nun mit dem neuen System als Reise-Aufwand mit in die Reisekostenabrechnung aufgenommen werden. Aus heutiger Sicht kann ich nur sagen, dass der gesamte End-to-End Prozess zu einer Vereinfachung und hohen Akzeptanz aller Beteiligten geführt hat.

Ich denke, damit haben wir einen revisions-sicheren Reiseprozess [...] geschaffen.

Was war die größte Herausforderung bei der Systemeinführung? Welche Tipps können Sie anderen Unternehmen geben.

Wichtig ist m. E. vor Einführung eines neuen Systems die Bündelung bestehender Reise-Regelungen/-Richtlinien. Wir haben es im Vorfeld geschafft, aus mehreren Regelungen für den Innen- und Außendienst eine einheitlich verpflichtende Reiserichtlinie zu erstellen. Diese bildete eine prima Grundlage für die Einführung eines neuen Reise-Tools.

Darüber hinaus war es wichtig, alle Mitarbeiter und Führungskräfte umfangreich über den Hintergrund der Einführung und die neue Funktionen zu informieren. Neben Dokumentationen und Tutorials im Intranet wurden auch verpflichtende Multiplikatoren-Schulungen und Online-Schulungen durchgeführt.

Mit der Einführung war der Support zu den Reisekostenabrechnungsthemen die größte Herausforderung. Der First-Level Support für die Reisekostenabrechnung wurde von unserer Personalabteilung übernommen. In den ersten Wochen hatten wir nur wenige „Experten“ zu dem Thema Atlasos. Diese hatten in dieser Zeit natürlich ein erhöhtes Arbeitsaufkommen. Das entspannte sich aber nach sechs bis acht Wochen. Darüber hinaus hatten wir individuelle Programmierwünsche, um die Abläufe für unsere Personalabteilung effizienter zu gestalten –

diese wurden sukzessiv von Atlasos als auch vom eigenen IT-Bereich umgesetzt.

Wichtig ist auch der Rückhalt der Geschäftsführung bei dem Projekt. Ansonsten ist die Realisierung einer so hohen Online-Buchungsquote kaum möglich. Die Bereitstellung von IT-Ressourcen für die Umsetzung der erforderlichen Anbindungen ist ebenfalls von Bedeutung.

Empfehlen Sie die gleichzeitige Einführung der Online Booking Engine und der Reisekostenabrechnung?

Wir haben mit der gleichzeitigen Einführung der Online Booking Engine, der Reisekostenabrechnung und auch mit Atlasos selbst sehr gute Erfahrungen gemacht. Für uns war klar, wenn wir etwas Neues planen, dann nur eine ganzheitliche Lösung.

Wie bereits erwähnt, geht es bei der Einführung eines neuen Tools ja gar nicht nur um die Technik. Diverse Prozesse, von der Reiserichtlinie, über die Zahlungswege und Zahlungsmittel bis hin zu den Reisepartnern sollte alles überprüft werden. Ein hierarchieübergreifender „roter Faden“ im gesamten Prozess ist für die Auswahl eines neuen Tools optimal.

Herr Heyder, vielen Dank für das Interview.

Barmenia
Versicherungen

Leben | Kranken | Unfall | Sach

BARMENIA VERSICHERUNGEN

Unternehmens-Kurzprofil

Die Barmenia Versicherungen zählen zu den großen unabhängigen Versicherungsgruppen in Deutschland. Das Produktangebot reicht von Kranken- und Lebensversicherungen, über Unfall- und Kfz-Versicherungen bis hin zu Haftpflicht- und Sachversicherungen.

Über 3.400 Innen- und Außendienstmitarbeiter/-innen sowie eine Vielzahl von Maklern/-innen betreuen und beraten kompetent mehr als zwei Millionen Kunden und einen Bestand von über 2,1 Millionen Versicherungsverträgen.

Seit dem Jahre 2001 verfolgt die Barmenia konsequent eine nachhaltige Ausrichtung. Bereits im Jahre 2008 erhielten die Unternehmen beim erstmalig ausgerichtetem Deutschen Nachhaltigkeitswettbewerb den Sonderpreis „Vertrieb“. In den letzten Jahren realisierte die Barmenia eine Vielzahl von umweltfreundlichen Maßnahmen.

Heute ist das Thema Nachhaltigkeit, das ökonomische, ökologische, aber auch soziale Aspekte berücksichtigt, fest im Leitbild und den Unternehmenszielen verankert.