

BEST PRACTICE: Implementierungsprozess



Interview mit Gisela Maniera

Travel Managerin LVM Versicherung

2017 führten die LVM Versicherung die Online Booking Engine, den Atlatos Profi Traveller, ein. Für die Tochtergesellschaft Augsburger Aktienbank wurden 2018 auch der End-2-End Prozess, die Online Booking Engine inkl. Reisekostenabrechnung, implementiert.

Wie war die Ausgangssituation der LVM Versicherung vor Einführung der Atlatos Lösungen?

In der Vergangenheit wurden alle Buchungen per Anfrage-Formular über die Reisestelle gebucht. Fehlten entscheidende Informationen auf dem Anfrage-Formular erfolgte noch eine Abstimmung zwischen Reisestelle und Reisendem. Manche Hotelbuchungen wurden auch direkt von den Mitarbeitern gebucht. Mühsam war auch die Zahlung der Hotels mit Kostenübernahme. Ein Überblick über alle Reisebuchungen fiel uns schwer, da auch die eine oder andere Tochtergesellschaft eigene Reiseprozesse implementiert hatte.

Wie sieht der Buchungsprozess heute bei der LVM Versicherung aus?

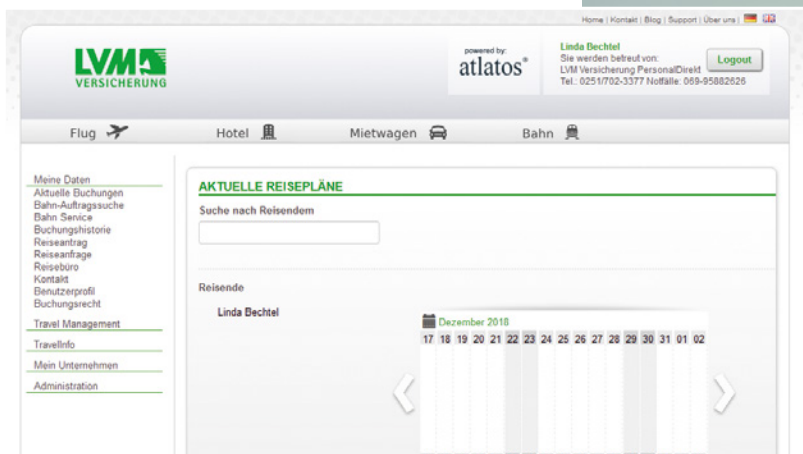
Heute buchen den größten Teil der Geschäftsreisen die Mitarbeiter selbst über den Atlatos Profi Traveller. Nur wenige komplexe Reisen werden noch über unsere Reisestelle gebucht. Wir hatten im ersten Schritt nicht mit einer so hohen Online-Buchungsquote gerechnet. Mit der Einführung der Online Booking Engine haben wir die zentrale Zahlung von Flügen, Hotels, Bahntickets und Mietwagen über den AirPlus Company Account konsequent umgesetzt. Mit dem AirPlus-Verfahren von dem Corporate Rates Club konnten wir die zentrale Zahlung von Hotels einfach umsetzen und gleichzeitig den Aufwand in der Buchhaltung erheblich reduzieren. Die Mitarbeiter haben unsere Geschäftsreise-Lösung als sehr gut bewertet – zum einen lassen sich Geschäftsreisen jetzt sehr schnell und einfach planen und auf der anderen Seite muss kein Reisender in Vorleistung gehen.



Von links nach rechts:
Elke Robering, Sandra Johann, Sonja Schepers,
Gisela Maniera. Nicht auf dem Bild: Claudia Braun

Was ist Ihr Erfolgsrezept für die Einführung einer Online Booking Engine?

Wir haben zu Beginn sehr genau geprüft, welche Online Booking Engine am besten zu unserem Unternehmen passt. Im Fokus stand hier eine einfach zu bedienende Lösung, die individuell an unsere Unternehmenswünsche angepasst werden kann. Die optionale Reisekostenabrechnung war ein zusätzlicher Mehrwert, der heute von unserer Tochtergesellschaft sehr geschätzt wird. Nach der Auswahl der passenden Lösung haben wir 6 Monate die Systemeinführung genau geplant. Wir haben die Reiserichtlinie neu überarbeitet, das System in unsere Systemlandschaft integriert und nach kompletter Systemeinstellung ausgiebig getestet. Alle Mitarbeiter unserer Reisestelle waren bereits vor Systemlivegang Experten im Umgang mit der Online Booking Engine. In unserem Intranet haben wir zudem einen eigenen Reise-Bereich aufgebaut, der alle Themen zur Geschäftsreise und eben auch zur Reisebuchung genau beschreibt.



Der Service für die Reisenden ist bei der LVM Versicherung sehr wichtig?

Ja, wir möchten, dass sich unsere Reisenden um Ihr Tagesgeschäft kümmern können. Für alle Belange rund um die Geschäftsreise können die LVM-Mitarbeiter sich immer an den Personalservice der LVM wenden. So haben wir auch bei der Einführung der Online Booking Engine immer mit Rat und Tat zur Verfügung gestanden. Die Aufgaben der Reisestelle haben sich jedoch verlagert. Früher haben wir uns mehr um die Reisebuchung gekümmert, heute kümmern wir uns intensiver um typische Aufgaben des Travel Managements wie eine Einkaufsteuerung, die Sicherheit und den Komfort der Reisenden sowie um andere Themen.

Warum würden Sie Atlasos weiterempfehlen?

Ja, zum einen gefällt uns das System sehr gut und alle unsere Reiseprozesse konnten wunschgemäß abgebildet werden. Vom Single Sign-On Verfahren, über eine Import-Schnittstelle zu unseren Stammdaten und der Abbildung unserer Buchungsprozesse. Wichtig war uns jedoch auch der persönliche Ansprechpartner bei der Systemeinrichtung und auch bei der Durchführung der Schulungen. Die enge Zusammenarbeit zwischen Atlasos, unserem Reisebüro-Partner und uns hat den Prozess sehr vereinfacht.

Vielen Dank für das Gespräch,
Frau Maniera.



LVM Versicherung

„Von Landwirten für Landwirte“ – mit dieser Grundidee gründeten Landwirte einst den „Haftpflichtversicherungsverein für Landwirte der Provinz Westfalen“. Mittlerweile nennt sich das Mutterunternehmen „LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster“. Doch wie der Name schon sagt: Um einen Versicherungsverein handelt es sich nach wie vor. Für den Kunden bedeutet das: Jeder LVM-Versicherte ist zugleich LVM-Mitglied. Es gibt keine „fremden“ Eigentümer – wie etwa bei einer Aktiengesellschaft.

Aus diesem Grund ist die LVM Versicherung – im Gegensatz zu aktionärsgetriebenen Mitbewerbern – nicht auf eine kurzfristige Gewinnrealisierung oder Gewinnmaximierung aus. Stattdessen verbleiben die erwirtschafteten Überschüsse als langfristige Sicherheitsmittel im Sinne der Mitglieder im Unternehmen.

Rund 3,5 Millionen Kunden mit knapp 11,6 Millionen Verträgen vertrauen der LVM. Sie gehört mit annähernd 3,5 Milliarden Euro Beitragseinnahmen sowie Kapitalanlagen von über 19 Milliarden Euro zu den 20 führenden Erstversicherungsgruppen in Deutschland. Kundenservice vor Ort bieten die über 2.300 LVM-Vertrauensleute mit ihren über 4.800 Mitarbeitern in den bundesweit vertretenen LVM-Versicherungsagenturen, unterstützt von rund 3.700 Mitarbeitern in der Unternehmenszentrale in Münster sowie im angestellten Außendienst.



LVM
VERSICHERUNG

