

Wenn Kundenwünsche Wirklichkeit werden

10.000 Hotelbuchungen pro Jahr bedeuten für die Techniker Krankenkasse einen erheblichen administrativen Aufwand. Mit der Hilfe von AirPlus und dem Corporate Rates Club konnte die Krankenkasse jetzt ihre Prozesse straffen.

13.500 Mitarbeiter an verschiedenen Standorten, davon 1.100 Vielreisende, die zehn oder mehr Geschäftsreisen im Jahr antreten, Reisekosten von knapp 9 Millionen Euro jährlich: Das Travel Management der Techniker Krankenkasse (TK) sorgt für einen reibungslosen Ablauf der Geschäftsreisen des Unternehmens. Daher beschäftigt Deutschlands größte Ersatzkasse mit 9,4 Millionen Mitgliedern auch ein eigenes Implant-Reisebüro mit Sitz in der Hamburger Hauptverwaltung.

Schon lange nutzte die TK den AirPlus Company Account für die Abrechnung von Flug, Bahn und Mietwagen, nur für den Kostenblock Hotel fehlte eine solche Lösung – und das bei 10.000 Hotelbuchungen jährlich mit einem Volumen von rund einer Million Euro. Entsprechend aufwendig verlief der klassische Buchungsweg: Der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin stellte einen Reiseantrag, das Implant-Reisebüro HRG buchte Bahn-Fahrkarten, Flug oder Mietwagen sowie Hotel. Für Letzteres erhielt der Mitarbeiter lediglich die Buchungsbestätigung, bezahlte selbst vor Ort und reichte anschließend die Rechnung zusammen mit der Spesenabrechnung zur Erstattung ein. Damit die Mitarbeiter nicht in Vorleistung treten mussten, stellten sie einen Vorschussantrag und bekamen das Geld überwiesen. All dies erschwerte die internen Prozesse. „Und jede zehnte Hotelrechnung wurde zurückgewiesen, weil sie nicht ordnungsgemäß ausgestellt war“, sagt Renate Föhr, Travel Managerin bei der Techniker Krankenkasse.

Ziel: papierlose Abwicklung

Eine Veränderung musste her: Die TK hielt nach einem Anbieter Ausschau, der die Abrechnung von Hotelleistungen über den AirPlus Company Account mit all seinen Vorteilen ermöglicht. Bei der Abwicklung künftig komplett auf Papier zu verzichten, war von Beginn an eine der Anforderungen an den neuen Anbieter. „Das Kreditkarten-Clearing, die Zahlung, die Buchung – alles sollte direkt über den Mittler laufen“, schildert Föhr die Vorgaben. Anfang 2015 erfolgte schließlich der Wechsel zur neuen Lösung. Sie wurde beim Corporate Rates Club (CRC) fündig.

Julia Romer hat den Prozess für den Corporate Rates Club begleitet. Sie bezeichnet die Einführung der Lösung bei der Techniker Krankenkasse als sehr strukturiert. Viele detaillierte Gespräche im Vorfeld hätten die Zusammenarbeit erleichtert. „Hierbei legten wir und AirPlus großen Wert darauf, die passende Lösung für die Kundenanforderungen bieten zu können“ sagt sie. So stellte das Implant-Reisebüro einige Anforderungen, die es so zuvor im CRC-Buchungsportal nicht gegeben hatte. Durch eine Reihe von Systemanpassungen wurden die Buchungsprozesse erheblich erleichtert. Beispiele für die Weiterentwicklung sind ein Suchfeld in der Profilverwaltung oder die kundenspezifisch auf 5 Kilometer voreingestellte Umkreissuche (statt 2 Kilometer). Besonders wichtig war der TK, dass jeder Reisende ein eigenes Profil erhält, in dem seine wichtigsten Daten hinterlegt sind.

Ausgleich erfolgt automatisch

Auch die Travel Manager der Techniker Krankenkasse sind nun zufrieden: Neuerdings bucht das Reisebüro über das Hotelbuchungsportal von CRC, die Buchungsbestätigung geht direkt an den Reisenden. CRC kümmert sich darum, dass die Rechnung korrekt erstellt und dem AirPlus Company Account der Techniker Krankenkasse belastet wird, und rechnet auch die Hotelrechnung über den AirPlus Company Account ab. All das geschieht elektronisch. Der wöchentliche AirPlus-Rechnungsversand erfolgt online, wobei Buchungen und Zahlungen automatisch ausgeglichen werden.

Und was hat sich für den Reisenden selbst geändert? Er kann seine Karte oder seinen Schlüssel beim Auschecken aus dem Hotel einfach auf den Tresen legen und gehen. „Das ist ein absolut toller Service, das bekommen wir auch so von den Mitarbeitern mitgeteilt“, sagt Travel Managerin Renate Föhr. Die internen Prozesse laufen stringent, die Servicequalität für den Reisenden steht im Mittelpunkt. „Wie sehr die Zufriedenheit in diesem Bereich gestiegen ist, kann man gar nicht mit Geld aufwiegen.“

Kasten:

Techniker Krankenkasse

Die Techniker Krankenkasse (TK) ist mit 7 Millionen zahlenden Versicherten und 2,4 Millionen beitragsfreien Angehörigen die größte Ersatzkasse Deutschlands. Link: <https://www.tk.de/>