

CASE STUDY

LMX TOURISTIC

Auf Wachstum eingestellt



LMX IM ÜBERBLICK

2017/2018

Ein Pionier dynamischer Reisen.



**Quelle: FVW Veranstalter Dossier 2019*

Anfang der 2000er entstanden die ersten Unternehmen, die Reisen dynamisch paketierte.

Dynamische Reiseveranstalter bauen die Reiseleistungen der Pauschalreise erst zum Zeitpunkt der Kundenanfrage zusammen. LMX war eines der ersten Unternehmen, das diese Chance frühzeitig erkannte.

Das Unternehmen benötigte Midoffice-Software, die es ermöglichte, bei starkem Wachstum die operativen Kosten niedrig zu halten.

LMX Anforderungen:

- **Touristisches Know-How**
- **Effiziente Auftragsbearbeitung**
- **Agentur- und Leistungsträgerabrechnung**
- **Margenberechnung**
- **Wachstum und Internationalisierung**

MIDOCO Stärken:

- **Automatisierung**
- **Funktionalität**
- **Systemkommunikation**
- **Individualisierbarkeit**

FAZIT

LMX nutzt MIDOCO für skalierbare und effiziente Prozesse.

Dynamische Reiseveranstalter arbeiten mit kleinen Margen. Eine der grundlegenden Herausforderungen für LMX Touristik war es, effiziente und stabile Prozesse zu entwickeln. Skalierbare Grundstrukturen sind eine Voraussetzung, um diese Effizienz auch im Wachstum zu halten. Mit MIDOCO Midoffice wurden diese Strukturen von Beginn an geschaffen.

Die Bereitstellung anpassbarer Systemkommunikation, individualisierbarer Funktionalitäten und deren Automatisierung sind Schlüsselfaktoren der Gestaltung der Midoffice Landschaft für LMX Touristik. MIDOCO leistet auch nach 14 Jahren einen entscheidenden Beitrag zum nachhaltigen Erfolg.

UNTERNEHMENSPROFIL

Flexible Reisezeiten zu günstigen Preisen.

LMX wurde im Jahr 2001 gegründet und ist mittlerweile ein etablierter Reiseveranstalter, der zu den 20 größten Reiseveranstaltern Deutschlands zählt. Bereits mehrfach wurde LMX in den vergangenen Jahren mit dem Focus Money Siegel als Testsieger für den günstigsten Reiseveranstalter ausgezeichnet. Anfangs bestand das Angebot aus tagesaktuellen Pauschalreisen und Bausteinen. Heute bekommen die LMX Reisegäste eine Mischung aus dynamischen und klassisch produzierten Pauschalreisen.

Die Reiseangebote entstehen im Moment der Kundenanfrage und werden erst zum Zeitpunkt der Anfrage aus den jeweils verfügbaren Bestandteilen der Reise (Flug, Hotel, Transfer usw.) kombiniert und kalkuliert. Diese Produktionsweise garantiert den LMX Kunden den günstigsten Preis. Darüber hinaus besticht LMX durch absolute Flexibilität bei der Wahl des gewünschten Reisezeitraums.

(Quelle: <https://www.lmx.de/ueber-uns/>)

AUSGANGSLAGE

Dynamische Reisepakete sparen Kosten.

Anfang der 2000er entstanden die ersten Unternehmen, die Reisen dynamisch paketierte. Der Vorteil dieser Form der Paketierung liegt für die Veranstalter darin, für die einzelnen Leistungen nicht in Vorleistung gehen zu müssen. Für den Kunden hat diese Art der Reiseerstellung den Vorteil, dass er zum Zeitpunkt der Anfrage den günstigsten Preis bekommt.

Als eines der ersten Unternehmen erkannte LMX 2005 in Deutschland das Potenzial dieser Form der touristischen Produktentwicklung, die besonders Planung und Vorlauf stark verkürzte. LMX hatte den technischen Hintergrund und das inhaltliche Know-How, um eine Software zum Vertrieb dynamisch paketieter Reiseleistungen zu entwickeln. Die Software für die operative Abwicklung der nachgelagerten Prozesse kam von MIDOCO.

Die Herausforderung lag vor allem darin,

- **dass die gängigen Systeme die Spezialanforderungen dynamischer Reiseveranstalter (Funktionalität und Automatisierung) nicht abbilden konnten.**
- **dass die Ressourcen für eine interne Entwicklung nicht verfügbar waren.**
- **dass LMX unter starkem Zeitdruck stand.**
- **dass das Geschäftsmodell ohne eine umfassende Prozessautomatisierung nicht skalierbar war.**

ANFORDERUNGEN

Eliminierung manueller Prozesse.

Durch das neue Veranstaltermodell entstanden auch neue Prozesse im Midofficebereich. Eine externe Midoffice Software sollte den schnellen, aber auch nachhaltigen Start in den Markt und die Skalierbarkeit sicherstellen.

Allem voran musste das Midoffice System

- **möglichst viele Prozesse automatisieren können.**
- **spezifische Funktionalitäten abbilden.**
- **über eine flexible Kommunikationsarchitektur verfügen.**

Im Detail bedeutete dies, dass das Midoffice System insbesondere mit dem Ziel der effizienten Auftragsbearbeitung unter anderem die

- **Reiseunterlagen und Belege automatisch erstellen und versenden**
- **Zahlungsabwicklung automatisch erstellen**
- **Agentur- und Leistungsträgerabrechnung anfertigen**
- **Margenberechnung durchführen**
- **operative Kosten niedrig halten**
- **Wachstum ermöglichen**
- **Internationalisierung ermöglichen**

können musste.

Für die erfolgreiche Umsetzung dieser Anforderungen war touristisches Know-How unerlässlich.

ZENTRALE AUFGABE

Implementierung automatisierter Prozesse.

Eine Software finden, die im besten Fall alles automatisiert. MIDOCO verfügte über mindestens zwei Alleinstellungsmerkmale, die den Unterschied machten.

Das erste Alleinstellungsmerkmal am Markt war, dass MIDOCO schon 2005 in der Lage war, Midoffice-Prozesse nahezu vollständig automatisieren zu können. Das zweite war das Angebot an Webservices, das MIDOCO seinen Kunden zur Verfügung stellte. Die Webservices ermöglichen es MIDOCO Kunden, bidirektionale Kommunikation mit MIDOCO zu implementieren. Dies ist ein Grundpfeiler für die Anpassungsfähigkeit des Systems an die Anforderungen unterschiedlicher Reise-Organisationen.

Durch eine schnelle Implementierung und Entwicklung seitens MIDOCO, konnte das Unternehmen innerhalb weniger Monate mit dynamisch paketierte Reisen an den Markt gehen. Mit Automatisierung und Individualisierung von Prozessen und dem tiefgreifenden Verständnis für den touristischen Markt hat MIDOCO zum nachhaltigen und stabilen Wachstum von LMX beitragen können. Heute ist LMX einer der bedeutendsten Reiseveranstalter Deutschlands.

DIE LÖSUNG

Die 4 Faktoren zum Erfolg.

MIDOCO definiert vier Erfolgsfaktoren für Wachstum und Stabilität.

— **Automatisierung**

Reduktion von Kosten durch Eliminierung manueller Arbeitsschritte und im gleichen Zug auch möglicher Fehlerquellen.

— **Funktionalitäten**

Effiziente Bearbeitung von Aufträgen durch die vollständige Abbildung des Bearbeitungsprozesses in MIDOCO.

— **Schnittstellen**

Durch die offene Kommunikationsarchitektur inklusive zahlreicher Schnittstellen und der Webservices ließen sich alle Kommunikationsprozesse zu und von MIDOCO automatisieren.

— **Anpassung**

Die individuelle Konfiguration ermöglichte es, das Geschäftsmodell dynamischer Reiseveranstalter im Detail abzubilden.

ERGEBNIS

Stabilität und Wachstum.

MIDOCO Midoffice ist bei LMX seit 14 Jahren in Betrieb. Die Automatisierung vieler Prozesse hält die Kosten bei stetigem Wachstum konstant und kann das stetig steigende Volumen (Stand 2018: 240 Mio € Reiseumsatz) stabil bearbeiten. Die Flexibilität des Systems ermöglichte es, stets neue Anforderungen bspw. im Rahmen der Internationalisierung anzunehmen und umzusetzen.

”

Seit 14 Jahren ist MIDOCO ein verlässlicher Partner, mit dem wir unsere operativen Prozesse effizient und stabil betreiben.

Insbesondere die Automatisierungsmöglichkeiten und das Angebot an Webservices sind herausragend und seit Beginn ein elementarer Teil des Erfolgs von LMX im operativen Betrieb.

Nicole Ludwig, COO LMX Touristik

