



# Chubb 透過線上自動化縮減差旅預算

Chubb 是經驗豐富的線上預訂工具用戶，無法接受因差旅需求複雜程度超出可用技術，而無法滿足用戶所造成的低使用率。其堅持不懈的理念最後取得大眾廣泛接受，該工具不僅可讓企業降低固定費用，同時更有效控制會議支出。

## 關於 The Chubb Corporation (丘博保險)

The Chubb Corporation (丘博保險) 的主要業務是為高淨值人士和資深企業高階主管等富豪提供保險，這為其帶來超過 130 億元的承保收益。Chubb 員工花費大量差旅時間，在全球為這些客戶提供服務，而該企業想要積極管理這些成本。

**固定差旅費用的節約提升至 136%，而平均交易費用減少 15%，同時差旅量增加 3%，而總交易量則增加 26%！**

Chubb 已於 2002 年在美國使用線上預訂工具，以簡化差旅安排流程並確保滿足指定供應商的合規性。但由於員工仍必須撥打電話才能預訂更複雜的行程，包括既有工具無法妥善處理的多城市航班和國際差旅，因此採用率停滯不前。

## Chubb 為何選擇 Concur

為了推動更大的線上差旅量，負責 Chubb 美國差旅計劃的行政服務部協理 Sheri Bonsall，領導團隊重新評估工具選項。Chubb 於 2003 年選擇以 Concur 取代既有的解決方案。Bonsall 表示是由她的團隊選擇此解決方案，並認為 Concur 是「非常便利的工具」；原因在於其易於使用且可處理「開口」行程 (目的地與回程地點不同) 等更複雜的預訂，且在沒有旅行社協助的情況下也可預訂異地租車。透過將更多這些類型的交易轉換為線上進行，Chubb 現在已關閉其現場差旅辦公室，並使用有效降低成本的電子履行流程。



### 公司名稱

The Chubb Corporation  
(丘博保險)

### 解決方案

Concur® 差旅管理  
TripIt®

### 產業

保險業

### 公司規模

10,800 名員工

### 地點

美國

### 為何選擇 Concur ?

- 可執行複雜的線上交易
- 降低電子履行流程的成本
- 整合差旅預訂和會議管理
- 可進行更多「直通式」差旅的線上預訂工具

## 整體差旅部門於 2004 年節省的固定成本較前年同期增加 42%

Chubb 於 2003 年 9 月開始大規模訓練超過 1,400 位差旅人員和差旅安排人員，以確保系統於同年 12 月底在全美各地開始運作。而 Bonsall 已授權差旅行政和技術經理 Lisa Adams 這位重要團隊成員成為該系統的「常駐專家」，持續照顧內部員工「客戶」，以及為員工提供 Concur 相關資源。

### 成果

Chubb 導入 Concur 後，在美國的年度差旅支出比較顯示固定差旅費用降低 136%，而平均交易費用減少 15%，同時差旅量增加 3%，而總交易量則增加 26%。2004 年的直通率（業界稱為「直通式」差旅，其符合記錄票務整理機構的最低交易費用）是驚人的 95%。

整體差旅部門在 2004 年節省的固定成本較前年同期增加 42%。另外值得注意的是平均機票價格也降低 19%。現在 Chubb 員工保持 87% 到 93% 的整體差旅交易採用率和 100% 的合規差旅率，其中 95% 的差旅是在沒有旅行社協助的情況下進行處理。Bonsall 表示，「我們是非常自助式的企業。」Bonsall 預期在 Concur 新增直接聯繫 Amtrak 的功能，提供火車預約和預訂後，差旅總採用率會達到 95%。

### 未來展望：

Chubb 最近選擇某個線上會議管理解決方案，協助管理這家保險巨頭每年舉辦的活動。此解決方案可與 Concur 整合以實現機票預訂，也可讓 Chubb 協調與會人員的邀請和登記。過去，Bonsall 的團隊通常會在合約生效時參與會議規劃的後端。雖然該團隊早已編制潛在資產和成本資料庫協助會議召集人衡量費率，但現在差旅管理辦公室可以做的，不僅僅是整個會議規劃流程的集中式資源。

Bonsall 也與 Chubb 在加拿大、英國和歐洲的同事合作考慮使用 Concur，當中英國已經採用。此外，透過同時運用兩個工具，Chubb 希望可將會議支出用於短暫的差旅協商。旅行團體先前沒有可瞭解支出細節的良好機制，也沒有為籌辦活動的內部客戶提供服務的方法。

