

TRAVEL MANAGEMENT: PROZESSE UND KOSTEN OPTIMIEREN

Qualität der Reise darf nicht leiden

Mit dem Bewusstsein, dass die Reisekosten nach Personal- und IT-Ausgaben häufig drittgrößter Ausgabenblock sind, haben sich auch Reiseeinkauf sowie Reiseverhalten im Mittelstand nachhaltig verändert. Trotzdem gibt es immer noch deutliche, nicht erfasste Einsparpotenziale.



Abheben mit einem guten Gefühl: Professionelles Travel Management ist die Grundlage für eine erfolgreiche Geschäftsreise. Bild: Flughafen Stuttgart

Nutzen die großen Organisationen bereits in der Mehrzahl eigene Travel Manager zur Umsetzung einheitlicher Buchungs-, Abrechnungs- und damit umfassender Reiserichtlinien, so setzen kleine und mittlere Unternehmen in der Regel auf eigene Recherche ihrer Reisenden und Buchung über Online-Portale verschiedener Low Cost Carrier. Zusätzliche Einsparungen sollen dabei durch Verzicht auf Business-Class oder Ausschluss flexibler Tarife erzielt werden. Rahmenbedingungen, die dann in der Praxis häufig nicht den Anforderungen einer Geschäftsreise gerecht werden. Und dabei ist das grundlegende Vorgehen für professionelles Travel Management auch für Mittelständler ohne eigenen Travel Manager eigentlich ganz naheliegend: „Auf die eigenen Kernkompetenzen konzentrieren“ und für das Travel Manage-

ment unabhängige Partner mit professionellen Systemen für Buchung und Abrechnung sowie entsprechendem Markt-Know-how nutzen.

Geschäftsreise-Markt bietet interessante Perspektiven

Denn gerade in Zeiten allgemeiner Reisezurückhaltung bietet der Geschäftsreise-Markt für kleine und mittelständische Unternehmen interessante Perspektiven und attraktive Möglichkeiten. Neue professionelle Online-Buchungsportale bieten die Chance, neben den Angeboten der Low Cost Carrier auch alle übrigen aktuellen Angebote über einen Kanal zu buchen, und in Verbindung mit einem hinterlegten Reisekostenmanagement lassen sich bei der Abrechnung mit ver-

schiedenen Carriern sowie Hotels und Mietwagensgesellschaften signifikante Einsparungen erzielen. Entscheidend für ein erfolgreiches Travel Management ist dabei die Auswahl der richtigen Partner.

Folgende Richtlinien sollten daher bei der Auswahl entsprechender Reisebüro-Partner und der Etablierung eines erfolgreichen Travel Managements speziell kleinen und mittleren Unternehmen eine Orientierungshilfe bieten:

- Bei der Online-Buchung von Flügen, Hotels sowie Mietwagen sollte im Unternehmen eine zentrale professionelle Lösung etabliert werden, die idealerweise kostenlos über einen Reisebüro-Partner bereitgestellt wird. Über solche professionellen Online-Buchungsportale lassen sich nicht nur die im Internet verfügbaren Konditionen abrufen, sondern auch Sonderkonditionen der Reisebüros buchen. Bei einer entsprechenden Systemintegration sollte es eine kurze Buchungseinweisung für die Reisenden geben und außerdem die Möglichkeit, jederzeit im laufenden Betrieb auf persönliche Betreuung im 24/7-Support des Reisepartners zurück zu greifen.
- Das eingesetzte Online-Buchungssystem muss die kompletten firmeninternen Abrechnungsprozesse unterstützen, so dass bei Flugbuchungen beispielsweise keine gesonderten Kreditkartengebühren abgerechnet werden müssen und außerdem umfassende Transparenz bei den Reisekosten durch regelmäßige detaillierte Kostenübersichten bieten.
- Die Möglichkeit der Hinterlegung einer Reiserichtlinie durch den Reisebüro-Partner ist ebenso erforderlich wie die flexible persönliche Betreuung bei Umbuchungen oder Stornierungen – auch wenn die Reisen online durch den Reisenden gebucht wurden.
- Grundsätzlich muss bei der Partnerwahl Wert auf eine entsprechende Spezialisierung gelegt werden. Der Reisebüro-Partner sollte die Zielgruppe der kleinen und mittleren Unternehmen ebenso wie ihre Bedürfnisse bei Betreuung und Kostenoptimierung kennen und Lösungsmöglichkeiten abgestimmt auf die jeweiligen Prozesse bieten. Dabei muss sichergestellt werden, dass der einzelne Reisende sich auf seine Kernkompetenzen stützen kann und im Rahmen der Reisebuchung nicht zum Reiseverkehrsfachmann werden muss. Gerade bei internationalen komplexeren Flugreisen ist es unverzichtbar, Online-Buchungsprozesse parallel von einem Reisebü-

10-Punkte-Erfolgsplanung

für Geschäftsreisen kleiner und mittelständischer Unternehmen

Prozessoptimierung

- 1 Nutzung professioneller Online-Buchungssysteme (idealerweise kombiniert mit persönlicher Betreuung durch Reiseexperten)
- 2 Einführung/Nutzung eines Firmenreiskartensystems zur Reisebuchung/Abrechnung
- 3 Erstellung/Implementierung einer Reise-Richtlinie für einheitliche Prozesse
- 4 Transparenz der Reisekosten durch regelmäßige, detaillierte Kostenübersichten, Gegenüberstellung von Online- und Offline-Buchungen sowie Reisenden und Reisezielen
- 5 Nutzung einer 24/7 Betreuung für individuelle Reisebuchung und First-Level-Support bei Online-Buchungen
- 6 Persönliche Betreuung bei Umbuchung oder Stornierung

Kostenoptimierung

- 7 Beste Konditionen bei nationalen und internationalen Flugreisen durch Nutzung spezialisierter Partner (inklusive über ausgewählte Reisebüropartner)
→ Best-Price-Service
- 8 Hotel- und Mietwagenbuchungen zu Best-Price-Konditionen analog zur Flugbuchung
- 9 Ebenfalls zentral koordinierter Einkauf bei Veranstaltungen/Flugungen zu optimierten Konditionen
- 10 Einsparpotenziale durch einen systemisch geschlossenen umgesetzten Service

Gesamteinsparpotenzial von bis zu 25 %

Aus der Kombination optimierter Prozesse und Kosten errechnet der Dienstleister BTO24 ein Einsparpotenzial von bis zu 25 %

sich alleine im Bereich Abrechnung und Buchungsgebühren Einsparungen von bis zu 25 % generieren. Abgesehen davon gewinnt ein System dann größtmögliche Akzeptanz, wenn es die Buchenden bei ihren Aktivitäten zielgerichtet unterstützt und nicht vor neue Herausforderungen stellt. Entscheidend hierfür sind ein eigener technischer First-Level-Support und die flexible Möglichkeit zur persönlichen Betreuung der Reisenden in jeder Phase der Buchung sowie natürlich auch während der Reise.

Grundsätzlich bleibt für die Optimierung von Geschäftsreiseprozessen festzuhalten: Die Qualität einer Geschäftsreise darf durch die Maßnahmen zur Kosteneinsparung unter keinen Umständen leiden, ansonsten müsste auf Geschäftsreisen wohl eher verzichtet werden – eine nicht wirklich akzeptable Alternative.

■ **Thomas Schröter**
Journalist in Hamburg

www.bto24.de

ro-Mitarbeiter prüfen zu lassen oder jederzeit auf den persönlichen Kontakt zurückgreifen zu können. Werden wiederkehrend spezielle Destinationen – etwa Reiseziele in China oder Indien – besucht, so sollte das ausgewählte Reisebüro auch entsprechendes Expertenwissen und Erfahrung in Form von

persönlicher Betreuung vorweisen können. Dies hilft nicht nur bei der Flug- oder Hotelbuchung, sondern bietet auch wichtigen Bewegungsspielraum vor Ort im Zielland. Wird der Buchungsprozess mittels professioneller Buchungsportale systemisch in die Unternehmensprozesse integriert, so lassen

NACHGEFRAGT

„Auf individuelle Betreuung kommt es an“

> *Wie reagieren kleinere Unternehmen auf die aktuelle Wirtschaftskrise?*

Kleine und mittelständische Unternehmen sind sensible Gradmesser der aktuellen wirtschaftlichen Gesamtsituation, da sie besonders schnell und flexibel auf aktuelle Gegebenheiten reagieren. Wir verzeichnen daher auch bei unseren rund 1000 Firmenkunden aus diesem Segment eine eindeutig steigende Tendenz zur Online-Buchung. So sind die Online-Buchungen für nationale und internationale Flugreisen über unser Portal im ersten Halbjahr gegenüber dem Vorjahr um 100 Prozent gestiegen – Tendenz weiter steigend.

> *Wie stellen sich Unternehmen heute richtig im Travel Management auf?*

Für ein erfolgreiches Travel Management sind im unübersichtlichen Geschäftsreisemarkt professionelle Partner mit entsprechendem Expertenwissen unverzichtbar. Wichtig ist allerdings die Auswahl des passenden Partners. So

sollte dieser auf die individuellen Bedürfnisse sowie Unternehmensabläufe eingehen können und zugleich professionelle systemische Unterstützung bieten.

> *Wie setzen Sie diese Anforderungen bei BTO24 um?*

Gerade kleine und mittlere Unternehmen benötigen eine individuelle Betreuung, die wir mit speziellen Expertenteams in Kombination mit unseren Online-Buchungslösungen exklusiv für diese Zielgruppe bieten. So nutzen unsere Kunden die kompletten Vorteile von Online-Buchungen, beispielsweise in puncto Preis und zeitlicher Flexibilität, ohne dabei auf die Qualität sowie persönliche Betreuung des Geschäftsreisebüros verzichten zu müssen. Jede Online-Buchung wird individuell geprüft und bei Bedarf umgehend der persönliche Kontakt mit dem Reisenden hergestellt. Und die Betreuung hört nicht mit Abschluss der Buchung auf, sondern setzt sich mit der kompletten kauf-

Stephan Kowalski,
Geschäftsführer des
Geschäftsreisebüros
BTO24



männischen Abwicklung und der Bereitstellung umfangreicher Reportings konsequent fort.

> *Welche Trends zeichnen sich ab?*

Es wird eine weitere Professionalisierung der Prozesse und Systeme geben – integriert in die individuelle Unternehmensorganisation. Dabei wird sich die intensive Einbindung von externen Profis als ausgelagerte Travel Manager weiter etablieren.