

# **Business Travel**

## **Forum 2000**

### **Geschäftsreisen morgen: Reiseeffizienz statt Reiserichtlinien**

**Martin Greminger**  
Partner

11.03.2000  
© Copyright imaso

[www.imaso.com](http://www.imaso.com)

1

Ein Teil meines Vortrages wird sich mit der Zukunft der Geschäftsreisen befassen und welche Anstrengungen dafür von den Anbietern unternommen werden.

Viel wichtiger ist es mir aber, Sie auf ein heutiges Versäumnis besser gesagt auf ein Spar- und Effizienzpotential aufmerksam zu machen, welches von den Unternehmen heute schon angegangen werden kann.

Klar ist, dass die Zeit der Margen und dadurch der Einsparungspotentiale bei den Anbietern vorbei sein wird, da die Provisionen im Ticketgeschäft immer wie mehr zurückgehen.

Daher müssen sich die BTM-Anbieter vom reinen Anbieter zum BTM-Dienstleister wandeln.

## Die Welt von morgen – und heute?

Es ist eiskalt am 5. November im Jahr 2005, und Bernhard F. ist froh, dass er seine Hand nicht aus der Jackentasche zu ziehen braucht, als er den Supertransit von Basel nach Frankfurt besteigt. Beim Einsteigen gibt ihm ein kurzer Piepton zu erkennen, dass er mit seiner Smart-Travel-Card im Jacket von der Antenne in der Einsteigetüre erfasst wurde („Fahrgast-ID BF205-21, Bernhard F., Supertransit, Basel-Frankfurt, 15.14/17.15, Hauptverkehrstarif A1, Euro 143“ wird Ende des Monats auf seiner Abrechnung der Inkassostelle Public-Transport stehen). Während der Zugfahrt überprüft Bernhard F. seine Reiseplanung an seinem Personal Assistance und nimmt noch eine Korrektur seiner Mietwagenreservation vor. Am Flughafen angekommen bewegt sich Bernhard F. auf direktem Weg zu seinem auf der Mobiltelefon-Anzeige



aufgeführten Gate (Der Zoll hat durch die Aktivierung via Smart-Travel-Card eine kurz, diskrete Kontrolle seiner Personalien durchgeführt). Beim Einsteigen in seinen Sonic-Flight 165 (das Gepäck, welches er auf der Bahnstation in einen bereitstehenden Gepäck-Drop-in plazierte, wurde schon eingeladen) übergibt ihm ein „Personal-Postal-Service“-Angestellter noch seine wichtigsten

Akten. Auf seinem Platz (welchen er über den Display auf seiner Smart-Travel-Card oder auf der Anzeige seines Mobile-Telefons erfahren hat) erscheint auf seinem persönlichen Bildschirm „Guten Tag Mr. F. – bitte geben Sie Ihre Identifikation bekannt“. Mit einem kurzen Blick, Eyecontrolling genannt, aktiviert er seinen persönlichen Flugplan, sowie seine aktuelle „Mailbox“.....



Ich möchte Sie zuerst zu einer Geschäftsreise im Jahr 2005 einladen.

Diese Vision ist nicht eine Utopie. Verschiedene Leistungserbringer sind daran solche Lösungen auszuarbeiten. Beispielhaft dafür sind die Projekte

- EasyRide (Ablösung der Tickets durch eine Smartcard und Wechsel des Systems „Pay and Ride“ zu „Ride and Pay“ im öffentlichen Verkehr der Schweiz - ähnliche Abklärungen laufen auch in Deutschland)  
[www.easyride.ch](http://www.easyride.ch)
- Check-In und Information über das Mobiletelefon via WAP-Technologie (u.a. Versuch bei der Swissair)
- FastTrack der Swissair (Hurdle less Check-In)

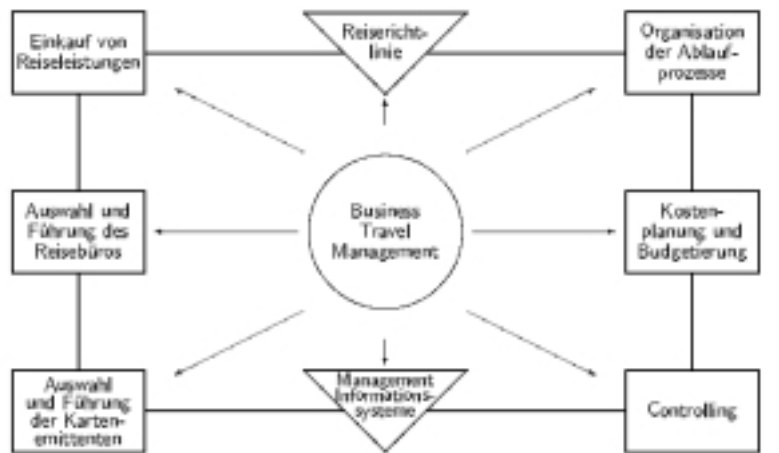
# Der Reiseprozess



Wenn wir uns nun im Reiseprozess positionieren, sehen wir, dass die Entwicklungen im Bereich der Reisedurchführung vor allem von den Leistungsanbieter (Airline, Bahn, etc.) getrieben werden. Das Potential für den Einzelnen wird dabei in Zukunft ein entscheidender Faktor für die Auswahl des Carriers sein.

Wenn wir nun die anderen Prozessschritte betrachten, wird uns bewusst, dass diese unter dem Business Travel Management zusammengefasst werden können.

## Die Aufgaben des Business Travel Management



Schauen wir uns mal die Aufgaben des Business Travel Management an.

Dabei fällt uns auf, dass heute für die Unternehmen vor allem die Bereiche

- Reiserichtlinien
- Einkauf von Reiseleistungen
- Auswahl und Führung des Reisebüros
- Controlling

ersichtlich sind. Im Weiteren sind auch noch z.T. die Bereiche

- Auswahl und Führung der Kartenemittenten
- Controlling

vorhanden. Die Bereiche „Management Information“ sowie „Kostenplanung und Budgetierung“ sind heute meistens für die Geschäftsreisen nicht vorhanden. Zudem fehlt meistens der Bereich „Organisation der Ablaufprozesse“.

## Die Welt von morgen – und heute?

..... Bernhard F. hat seine Sitzung in New York gut überstanden und ist nun in seinem Hotelzimmer und überprüft seine weitere Reiseplanung. Über sein Internet-basierten Travel Assistance nimmt er die notwendig gewordenen Umbuchungen vor.

Dabei unterstützt in der Travel Assistance mit Routenvorschlägen und Preisvarianten basierend auf seinem Reiseprofil sowie der Reise-Policy....



SCENIC



Sehen wir uns einmal die Zukunft in den Prozessen „Reiserichtlinien“, „Reiseplanung“ und „Reiseorganisation“ an.

Auch hier ist zu sagen, dass die BTM-Anbieter bzw. die BTM-Partner schon einige Möglichkeiten insbesondere im Self Booking bieten.

Auch hier ist das Potential nicht mehr derart gross.

## Die Welt von morgen – und heute?

..... zurück aus New York schliesst Bernhard F. seinen Reisebericht mit den Informationen über seine Ausgaben ab.

Dabei überträgt er von seinem Personal Assisance seine persönlichen Ausgaben auf sein Abrechnungssystem, in welchem die einzelnen Posten seiner Kreditkartenbelege sowie die Reisekosten (Bahn, Flug) der Inkassostelle Public-Transport schon aufgeführt sind. Durch Zuordnung zu den einzelnen Projekten werden die Kosten automatisch den richtigen Kostenstellen zugeordnet.

Über ein MIS überprüft Bernhard F. und sein Management die laufenden Kosten, inkl. der Reisekosten. Der Corporate Travel Manager misst über das MIS das Reiseverhalten und die Lieferanten und nimmt die notwendigen Korrekturen und Anpassungen vor.



11.03.2000  
© Copyright imaso

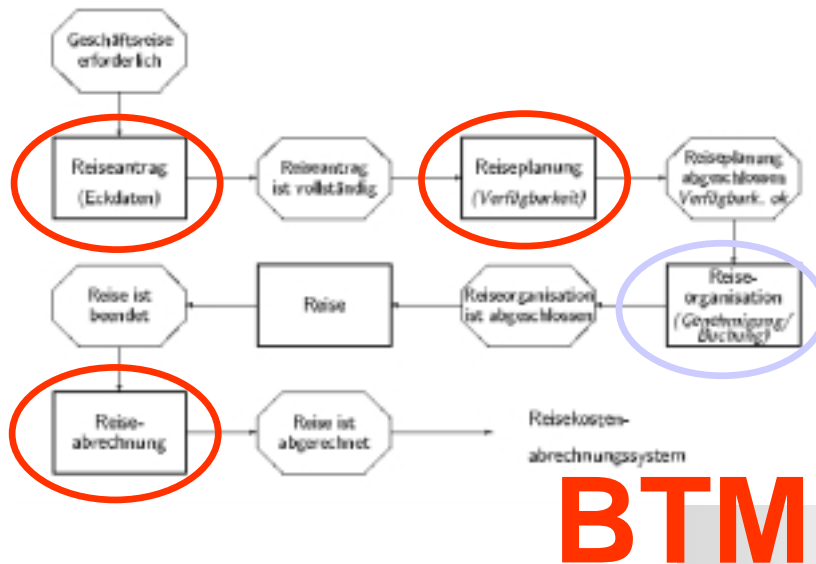
[www.imaso.com](http://www.imaso.com)

6

Im Prozess „Reisekostenabrechnung“ ist der Integrationsprozess noch nicht abgeschlossen. Hier werden sich in Zukunft für den einzelnen Mitarbeiter sowie für das Unternehmen spürbare Verbesserungen einstellen.

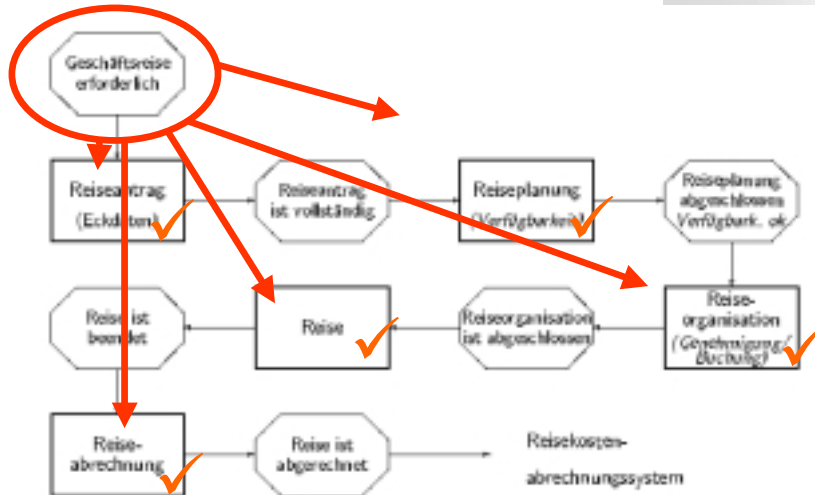
Heute schon bieten einige Anbieter Integrationsmöglichkeiten insbesondere ins SAP an.

## Der Reiseprozess



Wenn wir nun die Potentiale im gesamten BTM-Bereich anschauen, stellen wir fest, dass die Anbieterseite, seien es nun die BTM-Partner oder die Leistungserbringer einiges an Effizienzsteigerungsmöglichkeiten angehen.

## Reiseeffizienz statt Reiserichtlinien



11.03.2000  
© Copyright imaso

[www.imaso.com](http://www.imaso.com)

8

Dass heisst nun für die Firmen, dass in den BTM- bzw. in der Reisedurchführungs-Prozessen nur noch eine kleine Effizienzsteigerung und damit einhergehend eine kleine Kostenoptimierung möglich ist.

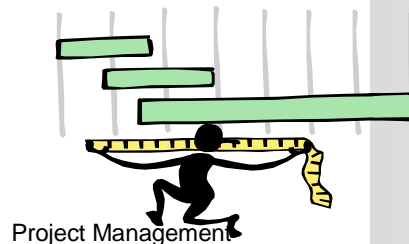
Wo nun nichts oder sehr wenig getan wird, ist im Bereich der Fragestellung „Geschäftsreise erforderlich“

Dabei muss man sehen, dass hier ein enormes Potential vorhanden ist. Nicht unbedingt in der Frage „Reisen Ja oder Nein“ sondern in der Thematik „die richtige Reise frühzeitig geplant“!

Heute sind hier die Reiserichtlinien sowie der Reiseantrag ein gängiges Steuerungsmittel. Dabei hat die Untersuchung von CSC PLOENZKE ergeben, dass über 90% der Reiseanträge auch bewilligt werden. In den Business Prozessen wäre ein solcher Fact Hinweis genug diesen Teilprozess zu eliminieren.

## Reiseeffizienz statt Reiserichtlinien

- ② Definition des BTM-Prozesses
- ② Einbau der BTM-Prozesse in die Business Prozesse (z.B. in ein Angebotsprozess)



Wo sind nun die Grundlagen für eine Effizienzsteigerung:

1. Definition des BTM-Prozesses, dazu gehört u.a. die Definition der Reise-Policy (wer reist zu welchem Zeitpunkt bzw. Grund wie?)
2. Einbau der BTM-Prozesse in die Business Prozesse z.B. Wenn im Angebotsprozess schon in der Planung des Angebots festlegt wird, wer, wann den Kunden besucht und dadurch schon den BTM-Prozess angestossen werden kann.

Hier sind die Methodiken und Grundlagen des Projekt-Managments sehr leicht anwendbar.

Dieses Potential ist m.E. sehr gut und auch schon heute erreichbar.

## Geschäftsreisen morgen: Reiseeffizienz statt Reiserichtlinien

- ☞ Prozessoptimierung **nicht** Technologieoptimierung
- ☞ Einbau der BTM-Prozesse in die Business Prozesse
- ☞ Nutzung neuer Technologien für den Einzelnen
- ☞ Laufende Überprüfung und Vergleiche der Leistungsanbieter

Zusammengefasst möchte ich folgende Aussagen machen:

1. Die zukünftige Effizienz wird nicht durch Technologie erreicht, sondern durch Prozessoptimierung. Diese neuen Prozesse werden durch Technologie unterstützt.
2. Die BTM-Prozesse müssen in die Business Prozesse integriert werden. Ein noch so schöner BTM-Prozess nützt nichts, wenn er zur falschen Zeit angestossen wird.
3. Die Technologie insbesondere die Internet-, WAP- und Chiptechnologie führt zu vereinfachten Reiseprozessen für den einzelnen Geschäftreisenden. Achtung die Anbieter führen diese Technologie nicht zum Selbstzweck ein!
4. Daher ist eine laufende Überprüfung und Vergleiche der Leistungsanbieter notwendig. Auch dafür ist ein Prozess zu implementieren. Die Frage ist hier erlaubt, ob eine Booking Engine immer gleich ein BTM-Anbieter sein muss?

In eigener Sache

**im@so ag**  
international management society

**im@so ag**  
international management society

**Martin Greninger**  
Partner

**imaso ag**  
Beckenhofstrasse 1 - CH-8006 Zürich  
Phone +41-79-432 43 48  
Internet: [www.imaso.com](http://www.imaso.com)  
e-mail: [mgreninger@imaso.com](mailto:mgreninger@imaso.com)

11.03.2000  
© Copyright imaso

[www.imaso.com](http://www.imaso.com)

11

Am Schluss noch ein Hinweis in eigener Sache:

Nach 11 Jahren bei CSC PLOENZKE, am Schluss als Business Area Director „Travel & Transportation“, habe ich mich entschlossen mit ein paar Partnern ein eigenes Unternehmen zu gründen.

Unsere Dienstleistungen sind:

- Projektmanagement und Coaching
- Qualitätssicherung
- Bewertung von IT-Abteilungen und Support bei Due Diligence
- Bewertung von IT-Projekten und Auswahl von IT-Lösungen
- Personalentwicklung
- Management auf Zeit

*im@SO ag*  
*international management society*

***imaso ag***

*Beckenhofstrasse 1 - CH-8006 Zürich*

*Phone +41-79-432 43 48*

*Internet: [www.imaso.com](http://www.imaso.com)*

*e-mail: [info@imaso.com](mailto:info@imaso.com)*