



© ty/AdobeStock

Ein Projekt mit Potenzial

TOOLS Professionelle Travel-Manager haben früh damit begonnen, die Prozesse rund um Geschäftsreisen zu digitalisieren. Doch wie starte ich als Assistenz und welche digitalen Tools gibt es? Ein Überblick.

⇒ Die Geschäftsreiseanalyse 2019 des Verbands Deutsches Reisemanagement (VDR) zeigt, dass das Travel-Management in vielen Unternehmen noch nicht vollumfänglich digitalisiert wurde. Die Reisebuchung erfolge nur in 30 Prozent der Unternehmen mit bis zu 500 Mitarbeitenden komplett digital. Bei der Reiseplanung und -genehmigung sowie der Reisekostenabrechnung ist in vielen Unternehmen weiterhin Papier im Einsatz, jede fünfte Firma im Mittelstand arbeitet in diesen Prozessen sogar noch komplett analog. Bei der Reisekostenabrechnung planen 71 Prozent der Firmen in dieser Größenklasse keine Umstellung.

DIGITALES TRAVEL-MANAGEMENT BEI PROCURATIO

Ein typisches Beispiel für eine teilweise Umstellung auf digitale Prozesse ist die Firma procuratio. Melanie Ring ist gelernte internationale Tourismuskaufrfrau und arbeitet heute als Management-Assistentin bei der procuratio GmbH, einem Dienstleister im Sozialwesen, der bundesweit Catering, Reinigung, Logistik und Facility-Management in Krankenhäusern und Seniorenheimen anbietet. Ihre Aufgabe im



Künstliche Intelligenz im Travel-Management

Laut der Geschäftsreiseanalyse 2019 des Verbands Deutsches Reisemanagement (VDR) ist gerade beim Thema Künstliche Intelligenz „noch viel Luft nach oben“. KI werde bis jetzt vom Großteil der deutschen Unternehmen weder genutzt, noch wird ihr Einsatz konkret geplant. Gemäß der Befragung werden Travel Manager KI in Zukunft nutzen, um unternehmensinterne Prozesse zu vereinfachen. Die Vorteile werden in der Einsparung von Kosten und der erhöhten Richtlinieneinhaltung (Compliance) vermutet. Arbeitsplätze im betrieblichen Mobilitätsmanagement sind nach mehrheitlicher Ansicht der Befragten durch den Einsatz Künstlicher Intelligenz nicht gefährdet.

Mehr unter: www.vdr-service.de



Melanie Ring

© Andrea Seekircher

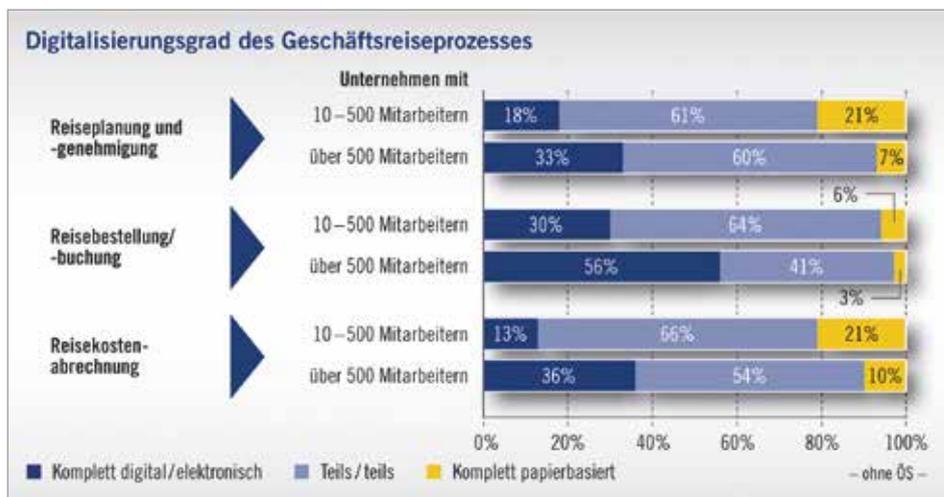
Travel-Management ist die Reiseorganisation, Reisebuchung und Reiseabrechnung für die Regionalleitungen und die Geschäftsführung sowie die Organisation von firmenweiten Meetings. Damit kommt sie auf ein jährliches Reisevolumen von jeweils bis zu 240 Geschäftsreisen in den beiden Bereichen. „Unsere Reisen werden nach Möglichkeit mit der Bahn und nur in wenigen Ausnahmefällen mit dem Flieger gebucht, um unsere Unternehmensphilosophie hinsichtlich Nachhaltigkeit, Verminderung des CO₂-Ausstoßes und Umweltschutz auch in diesen Unternehmensbereich zu übertragen“, sagt Melanie Ring. Sie habe mittlerweile eine gute Routine bei der Abwicklung, arbeite mit Standards (zum Beispiel bei der Hotelbuchung), die immer wieder angepasst werden, und empfiehlt die Arbeit mit Checklisten. Für die Hotelrecherche nutzt sie Onlineportale, zum Beispiel von HRS oder Booking sowie Bewertungsportale wie Holidaycheck und verhandelt die Preise später mit den Hotels direkt. Für die Mietwagenbuchung arbeitet procuratio mit einem Vertragspartner zusammen. Die Reisemittel werden direkt über die Webseiten der Airlines oder der Bahn gebucht. „Die Digitalisierung der Reisekostenabrechnung mithilfe eines Tools steht uns noch bevor“, sagt Melanie Ring.

PROZESSE DIGITAL ABBILDEN

Laut Andrea Zimmermann, VDR-Fachauschussleiterin und Unternehmensberaterin,

Das Travel-Management ist noch längst nicht komplett digitalisiert – das zeigt die VDR-Geschäftsreiseanalyse 2019.

lassen sich grundsätzlich alle Prozesse im Travel-Management, vom Reiseantrag über die Reisemittelbestellung bis hin zur Reisekostenabrechnung, digitalisieren. Sie analysiert zunächst die Geschäftsprozesse, danach können die passenden Dienstleister und Systeme ausgewählt werden. Über Online-Buchungsmaschinen wie Onesto oder Atlatos können die gesamten Prozesse im Travel-Management digital und zentral in einem System abgebildet werden: Genehmigungswege können eingespeist und verschlankt werden, Reiserichtlinien und Informationen zum Travel Risk lassen sich hinterlegen, die Auswahl und Buchung der Reisemittel ist möglich, Hotelportale und auch die Reisekostenabrechnung lassen sich integrieren. „Es gibt für jedes Unternehmen die richtige Lösung“, sagt Andrea Zimmermann. Es komme auf das Reisevolumen der Unternehmen an und auf die Schwerpunkte des jeweiligen Anbieters. Im Hintergrund eines Online-Buchungssystems stehe immer ein manchmal auch virtueller Reisebüropartner, der für das jeweilige System lizenziert wurde. Für Unternehmen lohne



© VDR-Geschäftsreiseanalyse 2019



5 Tipps für den Start eines digitalen Travel-Managements



© privat

Andrea Zimmermann ist seit über 25 Jahren spezialisiert auf die Prozessoptimierung im Bereich Geschäftsreisen und Veranstaltungen. Sie ist Inhaberin der Unternehmensberatung btm4u in Darmstadt, Trainerin und Coach sowie VDR-Fachauschussleiterin. Neben umfassenden Beratungsprojekten bietet sie Kurzanalysen für den kleinen Mittelstand, Richtlinienprüfungen und Inhouse-Workshops an. Die nächsten Seminare zum Travel-Management an der VDR Akademie finden im Oktober statt. Mehr auf: www.btm4u.net.

- 1. Überblick verschaffen:** Notieren Sie alle Prozesse, die das Reisen in Ihrem Unternehmen betreffen und wer für welche Aufgaben zuständig ist.
- 2. Prozesse analysieren:** Welche Prozesse lassen sich durch die Digitalisierung verschlanken? Vielleicht die Reisekostenabrechnung oder langwierige Antrags- und Genehmigungsprozesse.
- 3. Reisestrukturen erfassen:** Wie viele Reisen werden im Unternehmen pro Jahr gebucht? Wohin gehen die Reisen? Wie viele Flüge, Hotels, Bahnfahrten werden unternommen? Erarbeiten Sie Kennzahlen.
- 4. Bedarfe ermitteln:** Kommt eine Online-Buchungsmaschine für das Unternehmen in Frage? Lohnt womöglich eine eigene Lizenz? Oder soll ein System zur Reisekostenabrechnung implementiert werden?
- 5. Anbieter recherchieren:** Welches Reisebüro ist der richtige Partner und welches Tool passt zum Unternehmen? Welche Schnittstellen sollen verbunden werden? Wer soll geschult werden? Buchen lediglich die Assistenzen oder alle Reisenden?

sich eine eigene Lizenz erst ab einem bestimmten Reisevolumen, dessen Höhe bei jedem Anbieter unterschiedlich ausfällt. Jedes Unternehmen müsse sich vor Auswahl des Systems folgende Fragen stellen: Sollen die Reisen manuell gebucht werden oder sprechen Reisestruktur und Reisevolumen für ein Onlinebuchungssystem? Welches System passt zum Unternehmen und wer soll buchen – Mitarbeitende oder Assistenzen? Welches Tool bietet der bisherige Reisebüropartner an?

REISEKOSTEN DIGITAL ABRECHNEN

Mit der Onlinebuchung sind auch digitale Zahlungen möglich. So lassen sich mit virtuellen Kreditkarten viele Leistungen im Vorfeld buchen und bezahlen, die Belege kommen digital und lassen sich später digital archivieren. Wenn die Reisen sehr komplex sind oder das Reisevolumen zu niedrig ist, kann es sinnvoll sein, auf ein Online-Buchungssystem zu verzichten. Dagegen sei eine digitale Abrechnung in jedem Fall effizient. „In der digitalen Reisekostenabrechnung werden im Hinblick auf Vollständigkeit, Verschlinkung der Prüfprozesse und damit Zeitersparnis sehr gute Ergebnisse erzielt“, sagt Andrea Zimmermann. Mit einem digitalen Abrechnungssystem, beispielsweise MobileXpense, Circula, ChromeRiver oder Rydoo, lassen sich Belege einfacher digitalisieren, Verpflegungsmehraufwendungen errechnen und die Gesamtkosten abbilden. Die Sensibilisierung für die Kosten werde laut Andrea Zimmermann höher, wenn Reisende und Vorgesetzte die Gesamtkosten erkennen können: „Mit der Wahrnehmung der Kosten für die letzte Reise gehe ich mit einem anderen Bewusstsein in die nächste Reise.“ Zudem können Schnittstellen zur Personalverwaltung und zur Buchhaltung geschaffen werden. Generell lassen sich aus digitalen Prozessen leicht Kennzahlen im Sinne eines Reporting- oder Management-Informationssystem generieren, da ein Datenpool entsteht: Wie hoch waren die Hotelausgaben in einer bestimmten Region? Was sind die Kosten pro Reisetag? Wie ist der durchschnittliche Hotelzimmerpreis? Welche Airline wird sehr häufig genutzt? Mit diesen Angaben lässt sich später ermitteln, mit wem zu verhandeln ist und wo im Unternehmen etwas verändert werden sollte. **II**

✍ Kati Sprung, Journalistin