

Inhalt

1. Die Bedeutung von Geschäftsreisen

2. Herausforderungen für Mitarbeiter und Unternehmen

2.1. Effizienz

2.2. Unvorhergesehene Ereignisse

2.3. Die Motivation der Mitarbeiter

3. Deshalb: Chefsache Business Travel

3.1. Nur wenige Firmen haben transparente Reiserichtlinien

3.2. Den meisten Chefs fehlt der Überblick über die Geschäftsreisen

3.3. Mitarbeiter reisen häufig auf eigenes Risiko

3.4. Eine Geschäftsreise endet nicht am Flughafen oder am Bahnhof

3.5. „Mobile Helfer“ für die Reise

4. Geschäftsreisebüros: Ihr strategischer Partner



1. Die Bedeutung von Geschäftsreisen

Rund 164 Millionen Mal haben deutsche Unternehmen 2011 ihre Mitarbeiter auf Geschäftsreisen geschickt. Bei den Auswärtsterminen steht nicht immer nur der Abschluss von Geschäften im Vordergrund: Weitere wichtige Gründe für Geschäftsreisen sind das bessere Kennenlernen der Geschäftspartner und die Kontaktpflege zu Mitarbeitern in anderen Niederlassungen oder Tochterunternehmen. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Business Travel 2013“ des Deutschen Reiseverbandes (DRV). Für die Studie wurden 100 Geschäftsführer sowie 100 Führungs- und Fachkräfte in Unternehmen ab 250 Mitarbeitern befragt.

Das persönliche Treffen schafft Vertrauen und Sympathie und damit die Grundlagen für langfristige Geschäftsbeziehungen. Geschäftsreisen kommt für Unternehmen damit eine Schlüsselrolle zu. Die Studie untersuchte deshalb detailliert, wie die Organisation von Geschäftsreisen in den Unternehmen abläuft und wie zufrieden die Mitarbeiter damit sind. Die Ergebnisse zeigen, dass viele Unternehmen in diesem Bereich noch Nachholbedarf haben. Sie unterschätzen beispielsweise den finanziellen Schaden, der durch schlecht organisierte Geschäftsreisen entsteht, sowie die Tatsache, dass dies auch die Motivation der Mitarbeiter beeinflusst.

Um Firmenchefs für die strategische Bedeutung von Geschäftsreisen zu sensibilisieren, haben sich führende Geschäftsreisebüros im Deutschen Reiseverband (DRV) zur Initiative „Chefsache Business Travel“ zusammengeschlossen. Ziel ist es, Geschäftsreisen als strategisches Management-Thema zu verankern und den Nutzen eines professionellen Geschäftsreisemanagements in Zusammenarbeit mit den Geschäftsreisebüros auf Entscheider-Ebene besser bekannt zu machen. Das vorliegende Whitepaper erläutert die wichtigsten Gefahren eines unprofessionellen Managements von Geschäftsreisen und zeigt einige Schwachstellen auf, an denen Unternehmen arbeiten sollten, um die Reisen ihrer Mitarbeiter effizient und gewinnbringend zu gestalten.

2. Herausforderungen für Mitarbeiter und Unternehmen

2.1. Effizienz

In der DRV-Studie „Chefsache Business Travel“ vom März 2013 geben 62 Prozent der Befragten an, auf jeder Geschäftsreise im Durchschnitt mehr als 30 Minuten Zeit zu verlieren. Der Zeitverlust entsteht meist, weil ein professionelles Geschäftsreisemanagement fehlt, das lange Fahrtzeiten zum Beispiel durch schlecht gewählte Unterkünfte, Wartezeiten bei Anschlussverbindungen und Probleme bei der Orientierung vor Ort vermeidet. Auf das Jahr hochgerechnet verlieren die Unternehmen dadurch mehr als 130 Millionen Stunden Arbeitszeit. Viele Unternehmen richten ihren Blick zudem zu sehr auf die direkten Kosten einer Geschäftsreise. Sie vernachlässigen dabei, dass indirekte Kosten in die Höhe schnellen, wenn die Prozesse der Reiseplanung und -organisation nicht optimiert sind. Ein solch mangelhaftes Geschäftsreisemanagement verursacht deutschen Unternehmen einen finanziellen Schaden, der in die Milliarden geht.

Geschäftsreisebüros können nicht nur dabei helfen, den Zeitverlust zu reduzieren, sondern auch, die Gesamtreisekosten zu verringern. Die Experten durchleuchten sowohl direkte als auch indirekte Kosten. Außerdem haben sie den kompletten Überblick über die günstigsten Verbindungen. Darüber hinaus stimmen sie die Reisewege und Unterkünfte optimal aufeinander ab, so dass unnötige Warte- und Fahrtzeiten entfallen. Unternehmen können mit ihrer Hilfe auf Probleme während der Reise zeitnah reagieren und Orientierung schaffen. Dauert das Meeting zum Beispiel länger als erwartet oder fällt der Rückflug unvermutet aus, kann der reisende Mitarbeiter schnell und effizient auf eine andere Verbindung umgebucht werden, so dass er keine wertvolle Arbeitszeit verliert.

2.2. Unvorhergesehene Ereignisse

Wer seine Mitarbeiter auf Reisen schickt, setzt sie einem Risiko aus. Denn es gibt immer wieder unvorhergesehene Ereignisse, die den reibungslosen Ablauf einer Geschäftsreise gefährden. Dies haben das Erdbeben in Japan, der Ausbruch des

isländischen Vulkans Eyjafjallajökull im Jahr 2010 oder der Hurrikan Sandy 2012 in den USA eindrucksvoll gezeigt. Aber auch eine Erkrankung oder ein Unfall des Mitarbeiters sowie plötzliche Warnstreiks können den reibungslosen Ablauf von Geschäftsreisen beeinträchtigen.

Wie der DRV in seiner Studie herausfand, bleiben die Mitarbeiter in jedem zweiten Unternehmen in Fällen wie diesen sich selbst überlassen. Damit setzen die Arbeitgeber nicht nur ihre Mitarbeiter, sondern auch sich selbst einem Risiko aus. Denn sie sind arbeitsrechtlich zur Fürsorge gegenüber ihren Angestellten verpflichtet. Kommen sie dem nicht nach, drohen haftungsrechtliche Konsequenzen sowie ein damit verbundener Imageschaden. Professionelle Dienstleister stehen den Geschäftsreisenden bei Problemen jederzeit zur Seite und suchen für sie nach den schnellsten und einfachsten Lösungen.

2.3. Die Motivation der Mitarbeiter

Grundsätzlich stehen Mitarbeiter Geschäftsreisen positiv gegenüber. Laut DRV-Studie sind sie für jeden Zweiten eine willkommene Abwechslung vom Büroalltag. Für 40 Prozent machen sie den Job sogar überhaupt erst attraktiv. Auswärtstermine bedeuten allerdings auch Stress. Wenn es dafür keinen Ausgleich gibt, können das Arbeitsklima und die Zufriedenheit der Mitarbeiter nachhaltig beeinträchtigt werden. Dies zeigt auch die Studie des DRV: Demnach spielen für drei von vier Reisenden die Art und Weise, wie sie bei Geschäftsreisen unterstützt werden, eine wichtige Rolle für die Attraktivität des Arbeitgebers. Angesichts des Fachkräftemangels kann es sich daher kein Unternehmen leisten, Potenziale zur Mitarbeiterbindung ungenutzt zu lassen. Schließlich sind es zumeist hochqualifizierte und damit begehrte Fachkräfte, die auf Reisen geschickt werden.

Auch bei der Suche nach qualifiziertem Personal können Geschäftsreisen eine entscheidende Rolle spielen. Denn oft sind es genau diese „weichen“ Faktoren, die für Bewerber letztendlich den Ausschlag bei der Auswahl zwischen verschiedenen möglichen Arbeitgebern geben. Geschäftsreisen können sich damit als wichtiger „Joker“ im Kampf um Fachkräfte erweisen. Unternehmen sorgen durch die Zusammenarbeit mit externen Spezialisten dafür, dass die Reisen gut organisiert sind und möglichst wenig Stress verursachen. Die Geschäftsreisebüros empfehlen deshalb

Apps, die die Reisenden vor Ort entlasten und ihm Orientierung geben. Darüber hinaus gewährleisten sie eine durchgehende Betreuung während der Reise und können bei Bedarf mit konkreten Tipps, etwa für ein geeignetes Restaurant für ein Geschäftsessen vor Ort, unterstützen.

3. Deshalb: Chefsache Business Travel

Um die genannten Risiken zu vermeiden, ist es notwendig, dass Unternehmen den strategischen Nutzen von Geschäftsreisen erkennen und ihre Dienstreiseaktivitäten zentral und mit professioneller Unterstützung steuern. Unter anderem in folgenden Punkten besteht dabei noch Nachholbedarf:

3.1. Nur wenige Firmen haben transparente Reiserichtlinien

Reiserichtlinien bestimmen den Ablauf vor, während und nach einer Dienstreise. Wie buche ich meine Reise? Welche Verkehrsmittel oder Hotels kann ich nutzen? Wie rechne ich ab? An wen wende ich mich im Notfall? Reiserichtlinien regeln den gesamten Prozess einer Geschäftsreise, von der Reisegenehmigung über die Reiseplanung bis zur Abrechnung. Darüber hinaus sensibilisieren sie für weitere Faktoren wie Kosten und Nachhaltigkeit, die der Einzelne bei der Buchung oft gar nicht im Blick hat. Auch das Thema Datenschutz kann Teil von Reiserichtlinien sein. So sollten Unternehmen klare Vorgaben bei der Nutzung sogenannter Apps auf Geschäftshandys machen. Ansonsten können durch Schad- oder Spionagesoftware schnell sensible Unternehmensdaten gefährdet sein.

Reiserichtlinien bieten also wichtige Orientierungshilfen für Mitarbeiter und schützen Unternehmen vor den Folgen unbedachten oder fahrlässigen Verhaltens ihrer Beschäftigten. Trotzdem geben in der Studie nur 39 Prozent der Befragten an, dass sie bei der Buchung immer oder meistens durch eine Reiserichtlinie ihres Arbeitgebers gebunden sind. Bei 37 Prozent ist dies selten oder nie der Fall. Geschäftsreisebüros unterstützen Unternehmen dabei, die Richtlinien festzulegen und für die Mitarbeiter klar zu formulieren.

3.2. Den meisten Chefs fehlt der Überblick über die Geschäftsreisen

Der wohl wichtigste Vorteil eines professionellen Geschäftsreisemanagements ist die zentrale Bündelung sämtlicher Daten, die bei der Vorbereitung und Durchführung von Geschäftsreisen anfallen. Geschäftsreisebüros erstellen beispielsweise eine Gesamtübersicht und Auswertung des Reiseverhaltens und der damit verbundenen Kosten. Erst diese Transparenz macht Optimierungspotenziale sichtbar.

Unternehmen erhalten damit einen guten Überblick über sämtliche Geschäftsreiseaktivitäten ihrer Mitarbeiter. Mithilfe dieser Daten lassen sich zum Beispiel sogenannte Rennstrecken, also häufig genutzte Reiserouten, definieren, und für diese bessere Konditionen aushandeln. Trotz der großen Bedeutung einer zentralen Erfassung sämtlicher Reisedaten arbeitet jedes dritte Unternehmen bei der Buchung nicht mit einem Geschäftsreisebüro zusammen. Gerade einmal zwölf Prozent haben darüber hinaus eine eigene Abteilung, die sich um die Buchung der Geschäftsreisen kümmert. In den übrigen Fällen werden also die Möglichkeiten, die sich durch die zentrale Datenbündelung ergeben, nicht genutzt. Wer sein Geschäftsreisemanagement in die Hände eines Profis gibt, hat damit volle Transparenz über das eigene Reiseverhalten. Die Auswertungen der Geschäftsreisebüros sind wiederum Basis für Analysen, um Optimierungen im Sinne des Unternehmens umzusetzen, so dass sich dieses um sein Kerngeschäft kümmern kann.

3.3. Mitarbeiter reisen häufig auf eigenes Risiko

Dabei ist die zentrale Bündelung sämtlicher Daten nicht nur wichtig für die Effizienz von Geschäftsreisen, sondern auch Voraussetzung für ein funktionierendes Risikomanagement. Denn nur so lässt sich die Reiseroute des Mitarbeiters nachvollziehen. Dadurch wissen Unternehmen jederzeit, wo sich ihre Angestellten aufhalten. Sie sind damit in der Lage, frühzeitig zu reagieren und zum Beispiel die Route zu ändern oder die Geschäftsreise zu verschieben. Außerdem erhalten die Reisenden aktuelle Informationen über potenzielle oder bereits eingetretene Gefahren in den Zielgebieten. Damit ist die Voraussetzung für einen weiteren wichtigen Bestandteil eines professionellen Risikomanagements geschaffen: Die ständige Betreuung der Mitarbeiter vor und während der Reise. Neben der zentralen Bündelung der Reisedaten sollten Unternehmen ihren Angestellten dafür auch einen Ansprechpartner bieten, an die sie

sich rund um die Uhr wenden können. Beide Funktionen übernimmt ein Geschäftsreisebüro.

Zusätzlich muss sichergestellt werden, dass das Unternehmen im Notfall schnell Entscheidungen treffen kann. Dafür ist es notwendig, dass alle bei Geschäftsreisen beteiligten Abteilungen eng zusammenarbeiten. Neben dem Geschäftsreisebüro als externen Partner und dem internen Travel Management sind dies die Personal- und die Rechtsabteilung sowie die Sicherheitsbeauftragten. Auch die Führungsebene und die Mitbestimmungsgremien müssen eingebunden werden.

Der Mitarbeiter erhält dadurch das beruhigende Gefühl, im Notfall auf seinen Arbeitgeber bauen zu können. Und mit dieser Sicherheit im Hinterkopf kann er sich voll und ganz auf die eigentlichen Ziele seiner Reise konzentrieren: den Abschluss von Geschäften und die Pflege von beruflichen Kontakten.

Soweit zur Theorie. Die Praxis sieht in den meisten Fällen jedoch anders aus: Gerade einmal 34 Prozent der vom DRV befragten Geschäftsreisenden geben an, dass ihr Unternehmen über ein Risikomanagement verfügt. 50 Prozent können dies mit Sicherheit ausschließen, die übrigen 16 Prozent wissen nicht einmal, ob ihr Arbeitgeber derartige Vorkehrungen getroffen hat. Das heißt: Zwei von drei Mitarbeitern bleiben im Notfall sich selbst überlassen. Und wie schnell es dazu kommen kann, zeigen Ereignisse wie der Hurrikan Sandy in den USA oder die Atomkatastrophe in Fukushima.

3.4. Eine Geschäftsreise endet nicht am Flughafen oder am Bahnhof

Für ein effizientes Geschäftsreisemanagement ist der gesamte Reiseweg entscheidend. Dieser beginnt beim Verlassen der eigenen Büro- oder Haustür, führt über das Treffen mit Geschäftspartnern am Zielort und endet mit Eintritt in das Hotel, in dem der Mitarbeiter für die Dauer der Geschäftsreise untergebracht ist.

Viele Unternehmen berücksichtigen bei ihren Geschäftsreisen jedoch nur Teilbereiche wie die Dauer der Bahnfahrt oder den Flug. Andere Faktoren werden außen vor gelassen. Dabei sind diese Aspekte für die Planung von Geschäftsreisen entscheidend. Denn es kann sein, dass der Flug nur auf den ersten Blick das schnellste und günstigste Verkehrsmittel ist. Berücksichtigt man sämtliche Faktoren kann sich die Bahn als günstiger und schneller erweisen. Außerdem besteht die Gefahr, dass eine

unvollständige Reiseplanung zum Zeitverlust führt. So gehören Probleme bei der Orientierung vor Ort und lange Fahrtzeiten, zum Beispiel vom meist weit außerhalb der Stadt gelegenen Flughafen zum Zielort, laut DRV-Studie zu den häufigsten Zeitfressern auf Geschäftsreisen.

Auch die Personalkosten müssen bei der Planung einbezogen werden. Dabei gilt es, den Anteil der unproduktiven Arbeitszeit auf Geschäftsreisen möglichst klein zu halten, etwa unnötige Wartezeiten zu vermeiden. Bei der Buchung über ein Geschäftsreisebüro werden diese Aspekte berücksichtigt; die Spezialisten verfügen über die nötigen Informationen, wie und wo sich Hindernisse auf Reisen umgehen lassen.

3.5. „Mobile Helfer“ für die Reise

Bei der Fahrt wird auf dem Laptop noch schnell die Präsentation für den Kunden vorbereitet, während mit dem Smartphone telefonisch die letzten Absprachen mit den Kollegen getroffen werden. Mobile Endgeräte sind längst ein wichtiger Bestandteil von Geschäftsreisen und helfen, Geschäftsreisen effektiv zu gestalten. Denn spezielle Anwendungen, sogenannte Apps, sind nützliche Helfer für unterwegs. Sie ermöglichen zum Beispiel den einfachen Zugriff auf sämtliche Reisedaten und zeigen den schnellsten Weg zum Hotel, Autovermieter oder zu sonstigen Dienstleistungen auf. Darüber hinaus informieren sie per Push-Nachricht über unvorhergesehene Ereignisse und bieten Reisealternativen an.

Grundsätzlich haben Firmen den Nutzen mobiler Endgeräte für Geschäftsreisen erkannt. 84 Prozent erlauben laut Studie ihren Mitarbeitern die Nutzung mobiler Angebote für die Reiseplanung. Allerdings gehen viele Unternehmen leichtsinnig mit diesem Thema um. So gibt es in zwei von drei Unternehmen keinerlei Bestimmungen für die Nutzung von sogenannten Apps auf Geschäftshandys. Damit ist Schad- und Spionagesoftware Tür und Tor geöffnet. Wegen der oftmals sensiblen Daten kann dies zum Risiko für das gesamte Unternehmen werden. Unternehmen sollten ihren Mitarbeiter klare Vorgaben bei der Nutzung der „mobilen Helfer“ machen. Externe Berater geben auf Wunsch hilfreiche Tipps, welche Apps den Mitarbeitern auf ihren Reisen helfen und gleichzeitig die Sicherheit der Firmendaten nicht gefährden.

4. Geschäftsreisebüros: Ihr strategischer Partner

Die hier aufgeführten Punkte sind nur einige Beispiele dafür, worauf Unternehmen bei einem professionellen Geschäftsreisemanagement achten müssen. Dadurch wird deutlich: Ohne einen strategischen und erfahrenen Partner an seiner Seite geht es nicht.

Geschäftsreisebüros übernehmen diese Aufgabe. Sie sind Berater und Reisebüro in einem. Die Spezialisten unterstützen Unternehmen dabei, Geschäftsreisen in die Unternehmensstrategie zu verankern und professionell umzusetzen. Neben ihrem Know-how bieten Geschäftsreisebüros auch unmittelbare finanzielle Vorteile. Denn durch strategischen Einkauf und dank ihres weltweiten Netzwerks sind sie in der Lage, Konditionen auszuhandeln, die es für das einzelne Unternehmen nicht gibt. Durch professionelles Reisemanagement lassen sich zudem sämtliche Prozesse rund um die Geschäftsreise optimieren – egal ob es um das Planen und Buchen geht, um Hilfe bei kurzfristigen Änderungen während der Reise oder um die Reisekostenabrechnung. Sowohl direkte als auch indirekte Kosten werden dadurch reduziert.

Voraussetzung ist jedoch, dass Unternehmen ihre Geschäftsreisen als Investition sehen und nicht als Kostenfaktor, weil langfristig Geschäftsreisen dem Unternehmenserfolg dienen und ihr strategisches Management Potenziale zur besseren Unternehmenslenkung und Kostenoptimierung eröffnen. Diese Erkenntnis muss in der Führungsebene vorhanden sein, um alle beteiligten Abteilungen zu erreichen. Deshalb ist es zwingend notwendig, dass Geschäftsreisen zur Chefsache werden.

Zur Studie „Business Travel 2013“

Die Studie „Business Travel 2013“ wurde im Auftrag des Deutschen ReiseVerbands (DRV) durchgeführt. 100 Geschäftsführer, die selber regelmäßig auf Geschäftsreisen sind, sowie 100 geschäftsreisende Führungs- und Fachkräfte aus Unternehmen ab 250 Mitarbeitern wurden dafür zum Thema Geschäftsreisen befragt.

Über die Kampagne „Chefsache Business Travel“

Auf Geschäftsreisen setzen Unternehmen ihre wichtigste Ressource ein: den hochqualifizierten Mitarbeiter. Knapp 90 Prozent schicken ihre Mitarbeiter mit dem Ziel auf Reisen, Geschäftsabschlüsse unter Dach und Fach zu bringen oder zumindest vorzubereiten. Der effizienten Gestaltung von Geschäftsreisen im Unternehmen misst die Chefetage jedoch trotzdem oft keine strategische Bedeutung zu. Dabei wird diese Aufgabe immer komplexer. Nicht nur Kosten, sondern auch andere Kriterien wie zum Beispiel Nachhaltigkeit oder Sicherheit gilt es zu beachten.

Ziel der Initiative von Travel Management Companies im DRV ist es, Geschäftsreisen als strategisches Managementthema zu verankern und den Nutzen eines professionellen Geschäftsreisemanagements in Zusammenarbeit mit den Geschäftsreisebüros auf Entscheider Ebene besser bekannt zu machen. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie unter www.chefsache-businesstravel.de.

Ansprechpartner für Rückfragen:

DRV Deutscher ReiseVerband e.V.

Torsten Schäfer

Leiter Kommunikation

Schicklerstraße 5-7

D-10179 Berlin (Mitte)

Telefon +49 30 28406-20

E-Mail schaefer@drv.de

Internet www.drv.de

Berlin, Mai 2013

Die Kampagnenpartner

