

DRV-Glossar Business Travel

Dieses Glossar erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Es wurde entwickelt, um spezifisch für solche Fachbegriffe des Business Travel, über die in der Praxis kein einheitliches Verständnis besteht, eine Begriffsbestimmung und Orientierungshilfe anzubieten. Die Definitionen sind zudem rechtlich nicht verbindlich, d.h. alle Angaben sind ohne Gewähr. Das Glossar ist als „lebendes Dokument“ angelegt und wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert und wenn nötig erweitert.

Stand: 9. Juli 2014

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|--|------------------|--|
| Adaptionsrate | | → Online Adoption Rate |
| Airline (= Luftfahrtunternehmen = Luftverkehrsunternehmen) | Airline | Entspricht dem deutschen Begriff „Fluggesellschaft“. |
| | IATA-Airline | Ist eine Fluggesellschaft, die Mitglied der → IATA ist und damit über die → GDS buchbar ist sowie mit dem Billing and Settlement Plan (BSP) der → IATA über einen geregelten Abrechnungsprozess verfügt. |
| | Non-IATA-Airline | Ist eine Fluggesellschaft, die nicht Mitglied der IATA ist und die ihre Buchungs- und Abrechnungsprozesse individuell regelt. Da der Abrechnungsprozess nicht BSP-gesteuert ist, ist er aufwändiger als bei einer IATA-Airline. |
| Ancillary Services | | (Zusatz-)Leistungen, die oftmals entgeltpflichtig von → Leistungsträgern angeboten werden, z.B. Sitzplatzreservierung, Gepäckaufgabe, Mahlzeiten, WLAN-Nutzung bei → Airlines oder in Hotels. |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|-------------------------------------|---------------|---|
| Antwortzeit | | Die Zeitspanne, bis der → Buchende auf seine Anfrage an das → Reisebüro eine qualifizierte, sichtbare Rückmeldung erhält. Siehe in Abgrenzung dazu: → Reaktionszeit Siehe auch → Service Level Agreement (SLA) |
| API- / APIS-Daten | | = Advance Passenger Information System. Ist ein automatisiertes System zur Abfrage personenbezogener Daten, die von vielen Ländern, z.B. den USA, für die Ein- und Ausreise verlangt werden. |
| Approver | | → Genehmiger |
| Best Available Rate | | → Best Buy |
| Best Buy (= Best Available Rate) | | Die zum Buchungszeitpunkt günstigste verfügbare Rate über vorher zwischen → Kunde und → Reisebüro vereinbarte Buchungskanäle unter Berücksichtigung vorab vereinbarter Kriterien. |
| Best Price Garantie | | Die Zusage des → Reisebüros , zum Buchungszeitpunkt die günstigste verfügbare Rate über vorher vereinbarte Buchungskanäle und unter Berücksichtigung vorab vereinbarter Kriterien zu nutzen. |
| Bestellweg | | Der Weg über den die Bestellung des → Kunden eingeht bzw. durch den die Anfrage des → Buchenden erfolgt. Dies kann online (Nutzung einer → OBE) oder offline (Telefon, Fax, strukturierte E-Mail) erfolgen. Eine weitere Form des Bestellwegs ist die strukturierte Buchungsanfrage über eine → OBE , die |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------|---|---|
| | | aber nicht zwangsläufig zu einer vollautomatisierten Buchung führt wie z.B. der cytric Travel Wizzard™. Siehe auch → Buchungsweg . |
| Beteiligte im Prozess | Beteiligte im Prozess | Oberbegriff für all jene Personen, die am Prozess der Reiseplanung, -durchführung und -abwicklung beteiligt sind. |
| | Kunde | Vertragspartner des → Reisebüros |
| | Reisender | Person, die im Auftrag des → Kunden reist. |
| | Gruppe | Mehr als eine Person, die im Auftrag des → Kunden zu einem gemeinsamen Zweck reisen. Die für die Inanspruchnahme bestimmter → Tarife für das oder die gewählten Reisemittel notwendige Gruppengröße kann variieren. |
| | Buchender (= Travel Arranger = Travel Booker) | Diejenige Person, die auf Kundenseite die Buchung beim → Reisebüro in Auftrag gibt. |
| | Genehmiger (= Approver) | Diejenige Person, die auf Kundenseite die Reise genehmigt. |
| | Drittanbieter (= Third Party) | Weiterer Beteiligter im Prozess der Reiseerbringung, z.B. Kreditkartenanbieter, → GDS , etc. |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------|--|---|
| | Travel Management | Diejenige Person / Abteilung, die auf Kundenseite die strategischen und operativen Maßnahmen zur Planung, Organisation und Kontrolle der Geschäftsreise- und ggf. sonstige Mobilitätsprozesse des Unternehmens durchführt. |
| | Leistungsträger (= Supplier) | Tatsächlicher Erbringer der Reisedienstleistungen, z.B. Transport (→ Fluggesellschaft) oder Unterbringung (Hotel). |
| | Reisebüro (= Reiseagentur = Travel Agency) | Unternehmen, das Reiseleistungen zwischen seinen → Kunden und → Leistungsträgern vermittelt. Siehe dazu auch → Travel Management Company (TMC) . Reisebüros können auch die Rolle von → Reiseveranstaltern annehmen. |
| | Reiseveranstalter (=Tour Operator) | Unternehmen, das eigenverantwortlich eine Gesamtheit von Reiseleistungen, also in der Regel mindestens zwei, an seine → Kunden vertreibt. |
| Betreuungsformen | Betreuungsformen | Organisationsform des → Reisebüros , in der die Leistungen dem → Kunden gegenüber in der abgestimmten Form erbracht werden. |
| | Business Travel Center (BTC) | Organisationseinheit des → Reisebüros , die mehrere → Kunden betreut. Sie ist in der Regel in den Räumlichkeiten des → Reisebüros angesiedelt. |
| | Implant (= On-Site) | Organisationseinheit des → Reisebüros , die sich beim → Kunden befindet. Sie kann dediziert für diesen → Kunden (= geschlossen) oder für andere → Kunden geöffnet arbeiten. Sie verfügt in der Regel über eine eigene IATA-Nummer und eigene sonstige → Leistungsträger-IDs . |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------|-------------------------|---|
| | Outplant (= Explant) | Dezidierte Organisationseinheit des → Reisebüros , die für den → Kunden tätig ist und sich in den Räumlichkeiten des → Reisebüros befindet. Sie verfügt in der Regel über eine eigene IATA-Nummer und eigene sonstige → Leistungsträger-IDs . |
| | Reisestelle | Organisationseinheit in der Mitarbeiter des → Kunden Reisebuchungen – auch zu Privatzwecken – vornehmen oder betreuen. |
| Bonus-Regelung | | → Vergütung |
| Bonusprogramm | | Kundenbindungsprogramm von → Leistungsträgern (z.B. Bonusmeilen). Sie werden vom → Kunden selbst oder vom → Reisebüro verwaltet, um dem → Kunden die Verwendung von Guthaben aus dem Bonusprogramm zu ermöglichen (z.B. Meilenverwaltung). |
| Booking Channel | | → Buchungsweg |
| Buchender | | → Beteiligte im Prozess |
| Buchungsangebot | | <p>Im touristischen Sprachgebrauch wird unter dem Begriff „(Buchungs-) Angebot“ zumeist – im Gegensatz zur juristischen Wortbedeutung – die detaillierte Information durch das → Reisebüro auf die kundenseitige Anfrage zu einem bestimmten Reisewunsch verstanden.</p> <p>Das → Reisebüro hat im Wesentlichen drei Reaktionsmöglichkeiten:</p> <p>(1) der → Kunde erhält eine unverbindliche Information,</p> <p>(2) es wird eine verbindliche Buchung generiert, die nicht mehr ohne Weiteres storniert werden</p> |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|------------------------------------|---------------|--|
| | | <p>kann oder (3) es wird eine „Optionsbuchung“ generiert, also eine verbindliche Buchung, die für einen bestimmten Zeitraum auflösend befristet ist (bei → Stornierung während dieses Zeitraumes entfällt die Buchung ohne weitere Konsequenzen)</p> |
| Buchungsweg (= Booking Channel) | | <p>Bezeichnet den Weg der Kontaktaufnahme zwischen den den → Beteiligten im Prozess (→ Buchender zum → Reisebüro oder → Reisebüro zum → Leistungsträger) zur Platzierung einer Buchung. Dies kann auf folgenden Wegen erfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - → GDS-basiert - webbasiert (Homepage des → Leistungsträgers mit Maske zur Dateneingabe) - telefonisch, E-Mail, Fax - über eigene Schnittstellen zum → Leistungsträger (Vendor Direct Access – VDA/ Direct Connect) <p>Der Aufwand für die Selektion und Nutzung der unterschiedlichen Buchungswege divergiert. Entsprechend können unterschiedliche → Transaktionsentgelte des Dienstleisters anfallen, z.B. in Form einer „Web-Surcharge“ oder Low-Cost-Carrier Surcharge / LCC-Surcharge)</p> <p>Siehe auch → Bestellweg.</p> |
| Bundled Fee | | → Transaction Fee |
| Business Travel Center | | → Betreuungsformen |
| Cancellation | | → Stornierung |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|--|---------------|--|
| Change | | → Umbuchung |
| cytric Travel Wizzard™ | | → Bestellweg |
| Classic Booking | | → Offline Buchung |
| Corporate Discount (= Corporate Net Fare) | | Individuell zwischen → Leistungsträger und Unternehmen vereinbarte Raten. |
| Corporate Net Fare | | → Corporate Discount |
| CVC | | = Card Verification Code (CVC) siehe auch → Card Verification Value (CVV) . Beide Begriffe bezeichnen den Sicherheitscode / die Prüfnummer der Kreditkarte. Die Begriffe werden anbieterabhängig verwendet, sind aber synonym zu verstehen. |
| CVV | | = Card Verification Value (CVV), siehe auch → Card Verification Code (CVC) . Beide Begriffe bezeichnen den Sicherheitscode / die Prüfnummer der Kreditkarte. Die Begriffe werden anbieterabhängig verwendet, sind aber synonym zu verstehen. |
| Dedicated Team | | → Team |
| Delayed Ticketing | | → Ticketing |
| Designated Team | | → Team |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---|---------------|---|
| Dokumententypen | | <p>Die unterschiedlichen Arten von Reisedokumenten bzw. Dokumente, die zur Durchführung einer Reise berechtigen. Sie können unterschiedliche Formen annehmen, z.B. E-Tickets, Vouchers etc.</p> <p>Der Aufwand für die Verwaltung und Ausstellung dieser Dokumente kann sich je nach Dokumententyp und → Leistungsträger unterscheiden.</p> |
| Drittanbieter | | → Beteiligte im Prozess |
| Einsparung | | → Saving |
| E-Invoice | | Elektronisch zugestellte Rechnung mit besonderen steuerlichen Erfordernissen. Siehe auch → Rechnungsstellung |
| Electronic Miscellaneous Document (EMD) | | Verpflichtender IATA-Standard-Dokumententyp seit Januar 2014. Hat andere IATA-Abrechnungsdokumente wie z.B. Virtual MCO abgelöst. Siehe auch → Dokumententyp |
| Erstattung | | → Refund |
| ESTA | | Elektronisches Reisegenehmigungssystem für Nutzer der visumfreien Einreise. Ist derzeit beschränkt auf die USA. |
| Explant | | → Outplant |
| Fakturierung | | → Rechnungsstellung |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|----------------------------------|-----------------------------|---|
| Fare | | → Tarif |
| Fee | | → Vergütung |
| Fluggesellschaft | | → Airline |
| Form of Payment | | Art der Bezahlung, siehe auch → Zahlungswege |
| Fulfillment | | → Ticketing |
| Genehmiger | | → Beteiligte im Prozess |
| Global Distribution System (GDS) | GDS | Ein internationales computergestütztes Vertriebssystem über das unterschiedliche → Leistungsträger buchbar sind. Bsp. Amadeus, Sabre, Galileo |
| | Non-GDS | Wird als Zusatzbezeichnung verwendet für → Leistungsträger , die nicht über die → GDS , sondern z.B. web-basiert oder über ein Direct Connect buchbar sind. |
| | Multi-GDS | Wird als Zusatzbezeichnung verwendet für → Reisebüros , die parallel mehrere → GDS einsetzen. |
| | Passenger Name Record (PNR) | Ist ein Datensatz, der die für die Reservierung und Ticketausstellung notwendigen Informationen für den oder die betreffenden Passagier/e eines Buchungsvorgangs enthält. Kann eine oder auch mehrere Leistungen umfassen. Der PNR-Code wird vom → GDS und / oder der → Fluggesellschaft erzeugt. |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|-------------------------------|--------------------------------------|--|
| | Passiver Passenger Name Record (PNR) | Nachdem eine Buchung nicht im → GDS , sondern im Buchungssystem eines → Leistungsträgers (z. B. Low Cost Carrier oder Hotels ohne → GDS -Anbindung) getätigt wurde, wird manuell im → GDS oder automatisiert durch ein Buchungstool ein Datensatz erstellt, der als passives Segment im PNR bezeichnet wird. Die Originalbuchung ist nur direkt beim → Leistungsträger (oder Vermittler bzw. Buchungsportal) gespeichert, das passive Segment im PNR stellt nur eine Erfassung der anderweitig getätigten Buchung dar. Wird die Originalbuchung dort verändert, so erfolgt keine automatische Synchronisation im → GDS . Passive Segmente werden u. a. zu Reportingzwecken angelegt. |
| Gruppe | | → Beteiligte im Prozess |
| IATA | | International Air Transport Association, weltweiter Airlineverband, der 240 Fluggesellschaften und 84 Prozent des weltweiten Luftverkehrs repräsentiert |
| IATA-Airline | | → Airline |
| Implant | | → Betreuungsformen |
| Instant Ticketing | | → Ticketing |
| Internet Booking Engine (IBE) | | → Online Booking Engine (OBE) |
| Invoicing | | → Rechnungsstellung |
| Kunde | | → Beteiligte im Prozess |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---|---------------|--|
| Kundenkontakt-Ratio | | Anzahl der Kontakte zwischen → Reisebüro und → Buchendem bis zum Abschluss der Bearbeitung. |
| Leistungsträger | | → Beteiligte im Prozess |
| Low-Cost-Carrier-Surcharge (= LCC-Surcharge) | | → Buchungsweg |
| Luftfahrtunternehmen | | → Airline |
| Luftverkehrsunternehmen | | → Airline |
| Management Fee | | → Vergütung |
| Management Information System (MIS) | | Verfahren, das aus verschiedenen Datenquellen konsolidierte, reiserelevante Analysen erstellt. |
| MICE | | Abkürzung für „Meeting, Incentive, Congress, Event“ als englische Sammelbezeichnung für den Veranstaltungsbereich. |
| Missed Savings | | Erfassen den Preisunterschied zwischen dem gebuchten und dem zum Buchungszeitpunkt günstigsten verfügbaren → Tarif . Siehe dazu auch → Saving und → Saving Quote . |
| Multi-GDS | | → Global Distribution System (GDS) |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---|----------------|--|
| NDC | | <p>New Distribution Capability. Ein Datenstandard der → IATA, der sich zurzeit noch in der Entwicklung befindet, und die Abfrage von Buchungsoptionen bei den → Airlines ermöglichen soll; bislang noch kein klarer Begriffsinhalt.</p> <p>Nach Aussagen der → IATA werden durch NDC sämtliche Zusatzleistungen in allen Vertriebskanälen und so ein zielgruppengenaues Produktangebot verfügbar. Kritiker befürchten jedoch massive Umwälzungen und weniger Transparenz im Airlinevertrieb.</p> |
| Non-GDS | | → Global Distribution System (GDS) |
| Non-IATA-Airline | | → Airline |
| No-Touch Buchung | | → Online Booking Engine |
| Offline Buchung | | → Online Booking Engine |
| Online Adoption Rate (= Adaptionrate) | | → Online Booking Engine |
| Online Booking Engine (OBE) (= Internet Booking Engine (IBE) = Self Booking Tool (SBT) = Online Booking Tool (OBT) | OBE | <p>Softwareprodukt, das entweder selbst entwickelt oder von → Drittanbietern bezogen wird und dem → Kunden die eigenständige Buchung über das Internet ermöglicht.</p> <p>Kann kundenspezifisch individualisiert werden.</p> |
| | Online Buchung | Buchung, die vom → Buchenden selbständig über die → OBE durchgeführt wird. |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------|-------------------------------------|---|
| | Touched Buchung | Die eigenständig durch den → Buchenden über die → OBE generierte Buchung bedarf einer manuellen Intervention des → Reisebüros , z.B. zur Erfassung von Zusatzdaten. Der Grad der Intervention ist kundenspezifisch. |
| | No-Touch Buchung | Die eigenständig durch den → Buchenden über die → OBE generierte Buchung bedarf keiner manuellen Intervention des → Reisebüros mehr. |
| | Online Adoption Rate | Anteil der Buchungsvorgänge, die über eine → OBE abgewickelt werden im Verhältnis zur Gesamtbuchungszahl. |
| | Offline Buchung (= Classic Booking) | Jede Buchung, die nicht selbstständig vom → Kunden über eine → OBE getätigt bzw. abgeschlossen werden kann, sondern z.B. telefonisch oder per E-Mail beim Reisebüro in Auftrag gegeben wird. Dies trifft auch auf → Umbuchungen zu. |
| Online Booking Tool (OBT) | | → Online Booking Engine (OBE) |
| Online Buchung | | → Online Booking Engine |
| Online Travel Agency | | Reines Buchungsportal, das keine typischen → TMC -Zusatzleistungen wie Reportings, Analysen etc. bietet. Beispiele sind Opodo oder Expedia. |
| On-Site | | → Implant |
| Opt-in Entgelte | | → Vergütung |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------------------|---------------|--|
| Optional Payment Charge (OPC) | | Siehe Payment Fee unter → Vergütung |
| Outplant | | → Betreuungsformen |
| Payment Fee (= Zahlungsmittelentgelt) | | → Vergütung |
| Payment Method | | → Zahlungswege |
| Passenger Name Record (PNR) | | → Global Distribution System (GDS) |
| Passiver Passenger Name Record (PNR) | | → Global Distribution System (GDS) |
| PCI DSS | | Das Regelwerk für den Zahlungsverkehr „Payment Card Industry Data Security Standards“ (PCI DSS) umfasst zahlreiche Sicherheitsanforderungen für Parteien, die Kreditkartendaten speichern, übermitteln oder abwickeln. Das Regelwerk wurde unter anderem von den großen Kreditkartenanbietern entwickelt, die die Einhaltung durch die Vertragspartner einfordern. |
| Reaktionszeit (= time to react) | | Die Zeitspanne, bis die Bearbeitung einer konkreten Anfrage und / oder Buchung aufgenommen wird. Siehe auch → Antwortzeit . |
| Rebooking | | → Umbuchung |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---|--------------------------------------|---|
| Rechnungsstellung (=Invoicing = Fakturierung) | | <p>Dieser Prozess erzeugt unterschiedliche Rechnungsdokumententypen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sammelrechnung: Zusammenführung mehrerer möglicher Einzelrechnungen zu einem Gesamtvorgang - Lieferschein: Dokumentation der gelieferten Waren oder erbrachten Dienstleistungen ohne Rechnungscharakter - Versand der Rechnung in elektronischer Form. Achtung: Voraussetzungen zum Vorsteuerabzug unterliegen den jeweils gültigen Durchführungsbestimmungen der Finanzbehörden - Belegunterdrückung: Rechnung in Kombination mit bestimmten Kreditkartenlösungen, die zum Vorsteuerabzug berechtigen - Rechnung in Papierform <p>Die Erstellung der unterschiedlichen Rechnungsdokumententypen bedingt unterschiedliche Prozesskomplexitäten auf Seiten der → Reisebüros, welche in der Preisgestaltung Niederschlag finden.</p> |
| Refund | | → Reiseänderung |
| Reiseagentur | | → Reisebüro |
| Reiseänderung | Reiseänderung | Stornierung oder Umbuchung |
| | Stornierung (teilweise oder ganz) | <p>Ganz = alle Reiseleistungen einer Buchung werden gelöscht. Teil = eine oder mehrere Reiseleistungen einer Buchung werden gelöscht.</p> |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------|---|--|
| | Refund (= Erstattung) | <p>Erstattung der an den → Leistungssträger gezahlten Beträge abzüglich eventueller Storno- bzw. Bearbeitungsentgelte. Er steht in Abhängigkeit der gebuchten → Tarife und nicht genutzten Leistungen.</p> <p>Der Refund bezieht sich nicht auf Serviceentgelte. Er ist eine eigenständige Leistung des → Reisebüros, die je nach Vereinbarung separat zu vergüten ist.</p> <p>Unterkategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voll-Refund: vollständige Erstattung einer gänzlich ungenutzten Leistung - Teil-Refund: Erstattung einer teilweise ungenutzten Leistung. Diese Erstattung kann bei Flug- und Bahntickets nicht pro Segment sondern nur einmalig erfolgen - Tax-Refund: Rückzahlung der erstattbaren Steuern und Gebühren bei nicht-erstattbaren aber ungenutzten Leistungen; gilt insbesondere für Flugtickets |
| | Umbuchung (= Change, = Rebooking) | Änderung von Datum / Uhrzeit und / oder Strecke, Teilnehmer, Leistungen oder sonstiger Buchungsparameter. |
| Reisebüro | | → Beteiligte im Prozess |
| Reisender | | → Beteiligte im Prozess |
| Reiseordnung | | → Reiserichtlinien |
| Reiserichtlinien | | Unternehmensspezifische Richtlinien für Geschäftsreisen mit folgenden typischen |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---|---------------|--|
| (= Reiseordnung, = Travel Policy) | | Bestandteilen, die in Umfang und Inhalt variieren können: <ul style="list-style-type: none"> - Definitionen und Begriffsbestimmungen, insbesondere zu lohn- und einkommenssteuerlich relevanten Themen - Festlegungen zum Geltungsbereich - Ablauf von Genehmigungsverfahren, Buchungsvorgängen und Abrechnungen von Reisen beziehungsweise Reisekosten - Bestimmungen über die Wahl der Transportmittel, -klassen und → Leistungssträger sowie der Übernachtungskategorien - Vorneweg geschaltetes Genehmigungsverfahren. Je nach Ausprägung der Umsetzung und damit entstehenden Aufwänden auf Seiten des → Reisebüros ist die Abwicklung mit unterschiedlichen Kosten verbunden. |
| Reisestelle | | → Betreuungsformen |
| Reiseveranstalter | | → Beteiligte im Prozess |
| Reisevolumen (= Travel Turnover = Volume = Sales Volume) | | Über das → Reisebüro abgewickelte Reiseleistungen (z.B. Flug, Bahn, Hotel, Mietwagen, Visa, Schiff) in der Regel dargestellt in Transaktionen (aufgeteilt nach Transaktionstypen) und Umsätzen (Bruttoreisepreis). |
| Sales Volume | | → Reisevolumen |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|--------------------------------|---------------|--|
| Same Day Ticketing | | Erzeugung des Reisedokuments / der Reisedokumente am Buchungstag. Siehe dazu → Instant Ticketing |
| Saving (= Einsparung) | | Eine (kalkulatorische) Größe, die die Differenz vom Reisepreis zu einem abgestimmten Vergleichspreis bzw. mehreren Vergleichspreisen darstellt. Hier wird oft zwischen missed und realized Savings unterschieden. |
| Savings Quote (= Sparquote) | | → Savings in Prozent vom definierten Vergleichspreis |
| Self-Booking Tool (SBT) | | → Online Booking Engine (OBE) |
| Service-Fee | | → Vergütung |
| Service Level Agreement (SLA) | | Vereinbarung bestimmter Leistungen und messbarer Kriterien in der Zusammenarbeit mit Dienstleistern (meist → Reisebüros), sowie ggf. die Vereinbarung möglicher Konsequenzen bei Nicht-Erreichung bzw. bei Übererfüllung. Basis für Bonus-Malus Regelungen. |
| Shared Team | | → Team |
| Sondertarif | | → Tarif |
| Sparquote | | → Savings Quote |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------|-----------------|--|
| Stornierung | | → Reiseänderung |
| Supplier | | → Leistungsträger |
| Tarif (= Fare) | Tarif | Auflistung von Bedingungen für eine definierte Leistung. |
| | Sondertarif | Siehe → Tarif , jedoch mit eingeschränkten Bedingungen belegt, meistens zu einer günstigeren Rate verfügbar. |
| Team | Team | Den → Kunden betreuende Mitarbeiter einer bestimmten Organisationseinheit. |
| | Dedicated Team | Diese Mitarbeiter arbeiten exklusiv für einen → Kunden . |
| | Designated Team | Ein → Kunde wird exklusiv von bestimmten Mitarbeitern eines Teams betreut. |
| | Shared Team | Ein → Kunde wird von mehreren Mitarbeitern eines Teams, betreut. Diese Betreuung ist nicht exklusiv. |
| Third Party | | → Drittanbieter |
| Ticketausstellung | | → Ticketing |
| Ticketing (= Fulfillment) | Ticketing | Finales Erzeugen des Reisedokuments / der Reisedokumente (siehe dazu auch → Dokumententypen). |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------|-------------------|---|
| = Ticketausstellung) | | Dieser Prozess kann sowohl zentral als auch dezentral vom Reisebüro organisiert werden. |
| | Delayed Ticketing | In diesem Fall erfolgt die Erzeugung des Reisedokuments / der Reisedokumente (siehe dazu auch → Dokumententypen) nicht unmittelbar nach Buchung (siehe → Instant Ticketing) sondern ggf. zu einem späteren Zeitpunkt, z.B. um Genehmigungsprozesse zu erfüllen, aber noch innerhalb der Ticketingfrist. |
| | Instant Ticketing | In diesem Fall erfolgt die Erzeugung des Reisedokuments / der Reisedokumente (siehe dazu auch → Dokumententypen) am selben Kalendertag wie die Buchung zur Sicherstellung der Tarifbestimmungen. Manche Unternehmen unterscheiden zusätzlich zum Instant Ticketing (=unmittelbare Erzeugung des Reisedokuments / der Reisedokumente) das → Same Day Ticketing (= Erzeugung des Reisedokuments / der Reisedokumente am Buchungstag). |
| Ticketless Booking | | → Airline -spezifischer Alternativprozess zum IATA → Ticketing . Damit sind z.B. Interlining und BSP-Abrechnung ausgeschlossen. Zurzeit vorwiegend verbreitet bei Low-Cost-Carriern. |
| Time to react | | → Reaktionszeit |
| Touched Booking | | → Online Booking Engine |
| Tour Operator | | → Reiseveranstalter |
| Transaction Fee | | → Vergütung |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------------|---------------|--|
| Transaktion | | Eine zählbare, einzelne Leistung des → Reisebüros für den → Kunden , die zwischen Reisebüro und Kunde abgestimmt ist. |
| Travel Agency | | → Reisebüro |
| Travel Alert | | Wichtige Warnmeldungen zu Vorkommnissen, die den Verlauf von Geschäftsreisen beeinträchtigen können, wie z.B. Wetterwarnungen, Streiks, Naturkatastrophen etc. |
| Travel Arranger | | → Buchender |
| Travel Booker | | → Buchender |
| Travel Management Company (TMC) | | Auf die Organisation von Geschäftsreiseabwicklungen spezialisierter Reisedienstleister. Siehe dazu auch → Reisebüro . |
| Travel Manager | | → Beteiligte im Prozess |
| Travel Policy | | → Reiserichtlinien |
| Travel Turnover | | → Reisevolumen |
| Traveler Tracking | | Lokalisierung des → Reisenden , z.B. im Krisenfall. |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---|--|--|
| Umbuchung | | → Reiseänderung |
| Unbundled Fee | | → Transaction Fee |
| Vergütung (= Fee = Service-Entgelt) | Vergütung | Die Entlohnung, die das → Reisebüro für seine Leistungen erhält. Neben den üblichen → Management Fees und → Transaction Fees sind weitere Vergütungsmodelle möglich, die vorgangsbezogen sind. |
| | Transaction Fee (= Transaktionsentgelt) | Ist der vereinbarte Betrag, den ein → Reisebüro für (jede) Transaktion erhält, die zum Erzielen einer Buchung (→ Stornierung oder → Umbuchung) nötig ist. Ein Transaktionsentgelt dient dazu, die Betriebskosten eines → Reisebüros zu decken und beinhaltet eine Gewinnspanne. Zuweilen wird die Transaction Fee untergliedert in: <ul style="list-style-type: none"> - Bundled Fee: Mehrere vertraglich abgestimmte Leistungen werden zusammen in einer Reise gebucht und insgesamt mit einer kombinierten Transaction Fee abgerechnet. - Unbundled Fee: Jede (Teil-)Leistung wird mit einer einzelnen Transaction Fee abgerechnet. |
| | Management Fee | Das Management-Entgelt ist eine nicht-vorgangsbezogene Vergütung des → Reisebüros , die meist pauschal abgerechnet wird. Gewisse Teilleistungen des → Reisebüros können von dieser pauschalen Vergütung ausgenommen sein. Die Management Fee kann unterschiedliche Ausprägungen annehmen, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> - volumenabhängig - als Fixbetrag - über ein Cost-Plus-Modell (Kostenerstattung + Aufschlag) |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|--------------------------------|---------------------------------------|---|
| | Opt-in-Entgelte | Basiert auf den vom → Leistungsträger zur Teildeckung von Vertriebskosten erhobenen Beiträgen. Hat verschiedene Ausprägung bei unterschiedlichen Leistungsträgern (z.B. Lufthansa Vorzugspreisentgelt). |
| | Bonus-Regelung | Abhängig von dem Grad der Erreichung vorab vereinbarter Ziele wird eine zusätzliche Vergütung des → Reisebüros fällig. |
| | Vergütung von Zusatzleistungen | Vergütung von Extraleistungen, die weder in der → Management Fee noch in der → Transaction Fee enthalten sind, können z.B. folgende sein: <ul style="list-style-type: none"> - Beratung - Personalüberlassung - Produktverkauf etc. |
| | Payment Fee (= Zahlungsmittelentgelt) | Entgelt, das für bestimmte Zahlungsarten (z.B. Rechnungslegung, Zahlungsziel) durch einen Dienstleister / einen → Leistungsträger erhoben wird. |
| Vergütung von Zusatzleistungen | | → Vergütung |
| Volume | | → Reisevolumen |
| Web-Buchung | | Nutzung von Internet-Buchungsmöglichkeiten, die öffentlich zugänglich sind und jedem Endnutzer zur Verfügung stehen. Dabei handelt es sich i.d.R. nicht um eine Vermittlung der Reiseleistung, sondern die Buchung wird durch den → Reisenden direkt oder durch das → Reisebüro im Namen des → Reisenden |

| Fachbegriff / Oberbegriff | Unterbegriffe | Definition |
|---------------------------------------|---------------|--|
| | | platziert. U. U. können nicht alle bei der Reisevermittlung anwendbaren Zahlungsmittel hierbei zum Einsatz kommen. |
| Web-Surcharge | | → Buchungsweg |
| Zahlungsmittelentgelt (= Payment Fee) | | → Vergütung |
| Zahlungswege (= Payment Method) | | Die unterschiedlichen Mittel zur Begleichung ausstehender Forderungen, z.B. per Kreditkarte, Lastschrift oder Rechnung. Die Wahl des Zahlungsweges determiniert wesentlich die Komplexität der Verarbeitungsprozesse bei den → Reisebüros . Damit einhergehend können unterschiedliche → Entgelte in Abhängigkeit vom Zahlungsweg Anwendung finden. |