

# AirPlus International Travel Management Study 2014

## Teil 2

### Mikrotrends im Reisemanagement

AIRPLUS. WHAT TRAVEL PAYMENT IS ALL ABOUT.

DEUTSCHLAND 



## Übersicht

Schutz, Sicherheit und Nachhaltigkeit haben für Reisemanager Priorität

Schutz, Sicherheit und Nachhaltigkeit ist der Themenbereich, der das Reisemanagement 2014 am stärksten bewegt. Zu diesem Ergebnis kommt die AirPlus International Travel Management Study (ITMS), die sich ausführlich mit den Einflüssen von Mikrotrends auf das Travel Management beschäftigt und dazu 958 Reiseverantwortliche in 24 Ländern befragt hat. Im Rahmen der Studie wurden insgesamt 14 unterschiedliche Mikrotrends untersucht.

Zu jedem Mikrotrend hatten die Befragten jeweils drei Antwortmöglichkeiten:

- > bereits im Unternehmen etabliert
- > wird künftig relevant sein
- > wird nicht relevant werden

Die untersuchten Mikrotrends lassen sich weitestgehend drei Themenkategorien zuordnen:

- > Schutz, Sicherheit, Nachhaltigkeit
- > Technologie
- > Beschaffungswesen

Dass Reiseverantwortliche weltweit dem Themenbereich Schutz, Sicherheit, Nachhaltigkeit bei Weitem den höchsten Stellenwert beimessen, ist nicht verwunderlich. Denn der Mikrotrend Sicherheit der Reisenden ist seit dem 11. September 2001 immer stärker in den Vordergrund gerückt. Auch dass der Komfort der Reisenden, ein weiterer Mikrotrend dieser Kategorie, in vielen Unternehmen bereits eine äußerst wichtige Rolle spielt, überrascht nicht. Neben der Kostenkontrolle war dieser schon immer ein wesentlicher Aspekt des Reisemanagements – obwohl er während der Finanzkrise in den vergangenen Jahren ein wenig in den Hintergrund gerückt war.

Auffallend ist allerdings, dass Datensicherheit diese beiden Mikrotrends noch übertrifft und den absoluten Spitzenplatz einnimmt. Auch haben sich die beiden Mikrotrends Corporate Social Responsibility und Rückgang des Reisevolumens durch mehr virtuelle Meetings nach Einschätzung der Reisemanager bereits relativ stark in den Unternehmen durchgesetzt.

#### Risikomanagement beherrscht das Denken

Alles in allem lässt sich das vorherrschende Bedürfnis nach Schutz, Sicherheit und Nachhaltigkeit als Risikomanagement zusammenfassen: das Wohl der Reisenden (Sicherheit und Komfort der Mitarbeiter sowie virtuelle Meetings), der Schutz von geistigem und finanziellem Kapital (Datensicherheit) und der nachhaltige Umgang mit der Umwelt (CSR und virtuelle Meetings). Die durchweg hohen Werte bei diesen Trends weisen darauf hin, dass Unternehmen das Risikomanagement zu einem der wichtigsten strategischen Ziele ihrer Geschäftsreisepflege erklärt haben.

#### Neue Technologien verstehen

Es ist auch kaum überraschend, dass am anderen Ende der Skala Mikrotrends rund um den Themenkomplex Technologien zu finden sind. Denn jedes neue Tool braucht Zeit, um sich durchzusetzen. Allerdings haben Social Media, Mobile Payment und mobile Apps in der aktuellen Befragung höhere Werte, als es in dieser frühen Entwicklungsphase zu erwarten gewesen wäre. Die Ausnahme bilden hier Buchungstools für Unternehmen. Obwohl sie bereits vor nunmehr knapp zwei Jahrzehnten eingeführt wurden, haben sie sich nur geringfügig stärker etabliert als die drei jüngeren Mikrotrends in der digitalen Kategorie.

Man kann dies als ein enttäuschendes Ergebnis für den Einsatz von Buchungstools in Unternehmen werten, es aber auch als einen Beleg für den beeindruckenden Erfolg der neueren Technologien sehen.

In den folgenden Kapiteln beschäftigen wir uns mit den einzelnen Mikrotrends im Reisemanagement. Dabei werden zunächst die globalen Ergebnisse für alle teilnehmenden 24 Länder der ITMS vorgestellt. In einem weiteren Schritt präsentiert diese Publikation dann die Details für Deutschland.



## Die Mikrotrends im Einzelnen

### Schutz, Sicherheit, Nachhaltigkeit

#### Datensicherheit ist entscheidend

Bei den Megatrends, die AirPlus im ersten Teil der ITMS genauer beleuchtet hatte, gaben lediglich 18 % der befragten Reiseverantwortlichen an, dass das Datenzeitalter – also die zunehmende Macht der Daten – keinen Einfluss auf ihre Arbeit hat. Daher überrascht es an dieser Stelle nicht, dass sich der Mikrotrend Datensicherheit laut 68 % der Befragten bereits im Reisemanagement etabliert hat; weitere 20 % erwarten, dass dieser Trend künftig für sie relevant sein wird. Denn Informationen zu den Aufenthaltsorten der Reisenden sollten aus vielen verschiedenen Gründen nicht in falsche Hände gelangen, etwa zu ihrer eigenen Sicherheit oder zur Vermeidung von Industriespionage. Immer mehr Unternehmen sorgen sich darüber hinaus um die Daten, die ihre Mitarbeiter unterwegs bei sich haben; einige verbieten daher sogar die Mitnahme von Laptops in bestimmte Länder. Kompliziert wird der Umgang mit Daten für Reisemanager auch durch externe Dienstleister, die Zugriff auf ihre Daten haben. Informationen könnten dadurch in verschiedenen Ländern gespeichert werden, wo sie wiederum unterschiedlichen Sicherheitsstandards unterliegen.

#### Komfort der Reisenden wichtig

Die Sorge um das Wohlergehen und den Komfort der Reisenden lässt sich unter dem Aspekt des Risikomanagements betrachten, hängt jedoch auch mit dem Aspekt der Produktivität zusammen – zufriedene Reisende sind bessere Mitarbeiter. Ein genauerer Blick auf die Daten zeigt, dass 68 % der Unternehmen mit kleinen Reisebudgets bereits für den Komfort ihrer Mitarbeiter auf Reisen sorgen, verglichen mit 63 % der Unternehmen mit mittleren und 76 % derjenigen mit hohen Reiseausgaben. Das mag daran liegen, dass in kleineren Betrieben eher ein persönliches Verhältnis zu den Reisenden besteht und größere Unternehmen größere Budgets haben. Mittelgroße Unternehmen, bei denen beides weniger zutrifft, haben daher im Vergleich diesen Mikrotrend zwar stark, aber auf leicht niedrigerem Niveau etabliert.

#### Sicherheit der Reisenden

Die Sicherheit der Reisenden wurde – wie auch der Komfort der Reisenden – von 66 % der befragten Reisemanager als ein Mikrotrend bewertet, der bereits im Unternehmen etabliert ist: der zweithöchste Wert aller Nennungen. Dennoch verwundert die Tatsache, dass es lediglich zwei Drittel der Befragten sind, die dem zustimmen. Die Sicherheit der Reisenden bleibt für die große Mehrheit der Befragten ein wichtiger Mikrotrend, Innovationen in diesem Bereich werden stetig weiterentwickelt. Beispielsweise werden heutzutage schon GPS-basierte Lokalisierungsdienste genutzt, um den Aufenthaltsort der Reisenden nachzuverfolgen.

#### Verpflichtung zu Corporate Social Responsibility

Laut 51 % der Reisemanager hat sich das Thema Corporate Social Responsibility (CSR) bereits in ihren Unternehmen durchgesetzt. Je nach Größe des Reiseaufkommens lassen sich hier jedoch gewaltige Unterschiede erkennen: Für 63 % der Unternehmen mit großem, 51 % mit mittlerem und 48 % mit kleinem Reisebudget ist CSR schon heute ein Thema. Erstere sind häufig börsennotierte Gesellschaften, die von Investoren und Regulierungsorganen engmaschiger auf CSR kontrolliert werden als Firmen in Privatbesitz. Da es bei CSR auch um die Sorge um Mitarbeiter und um Menschen im Allgemeinen geht, stehen auch die Zahlen zu Sicherheit und Komfort von Reisenden damit im Zusammenhang.



### Welche Trends sind noch nicht relevant, werden es aber künftig sein? (Fünf häufigste Nennungen)

#### Geringeres Reisevolumen durch mehr virtuelle Meetings

43 % der Befragten haben angegeben, dass virtuelle Meetings bereits heute einen Teil ihrer Geschäftsreisen ersetzen. Weitere 30 % sehen diesen Mikrotrend in Zukunft an Relevanz gewinnen. Die Zahlen lassen darauf schließen, dass viele Unternehmen ihre Verpflichtung zur Nachhaltigkeit ernst nehmen und in virtuelle Alternativen zum Reisen investieren, um ihren ökologischen Fußabdruck zu reduzieren und ihren Mitarbeitern mehr Zeit im Büro zu ermöglichen. Trotzdem lässt sich nicht belegen, dass die Unternehmen ihr Reisevolumen insgesamt verringern. Denn eine der wichtigsten Erkenntnisse aus Teil 1 der ITMS war, dass 31 % der Befragten von einer höheren Reisehäufigkeit ausgehen, während lediglich 13 % einen Rückgang prognostizieren. Häufig ergänzen virtuelle Konferenzen die Geschäftsreisen, wodurch persönliche Treffen effizienter und produktiver werden.

## Beschaffungswesen

### Konsolidierung von Nebenkosten (beispielsweise Taxi, Geschäftsessen)

Über die Hälfte (55 %) der Befragten versuchen zusätzliche Reisekosten zu steuern, denn diese können schnell hohe Summen erreichen. Die Kontrolle von Nebenkosten gestaltete sich jedoch schon immer schwierig, sei es durch eine Vielzahl unterschiedlicher und nicht konsolidierter Zulieferer oder den Mangel an zentralen Buchungssystemen. Insgesamt lässt sich bei diesem Mikrotrend jedoch ein Fortschritt erkennen, der insbesondere dann bemerkbar wird, wenn Reisende ihre Nebenkosten mit Karten bezahlen und ihre Ausgaben damit automatisch in Buchungssysteme einfließen.

### Kostenvergleich wird wichtiger

Ein weiterer starker Trend ist die Optimierung von Kosten durch Vergleich, das sogenannte Benchmarking: 55 % gaben an, dass es sich in ihrem Unternehmen bereits etabliert hat, und 21 % prognostizieren dies für die Zukunft. Viele Travel Manager stellen Preisvergleiche mit anderen Unternehmen mit ähnlichem Reiseverhalten an. Auch internes Benchmarking wird immer wichtiger, hierbei werden einzelne Abteilungen anhand bestimmter Kennzahlen miteinander verglichen.

### Verschärfung der Reiserichtlinien

Fast genau die Hälfte (49 %) der befragten Reisemanager gab an, dass ihr Unternehmen die Reiserichtlinien bereits verschärft hat, und weitere 24 % gehen davon aus, dass dies künftig geschehen wird. Reisende werden sich also auch in Zukunft auf strikte Regeln einstellen müssen.

### Globale/internationale Konsolidierung des Reisemanagements

Für die ITMS gaben 42 % der Reiseverantwortlichen an, dass das Geschäftsreisemanagement nicht mehr auf nationaler Ebene erfolgt, sondern auf internationaler oder sogar auf globaler Ebene. 28 % erwarten, dass die Entwicklung zu immer stärkerer internationaler Konsolidierung für ihre Unternehmen künftig relevant sein wird. Die Zahlen lassen deutlich erkennen, dass dieser Mikrotrend seinen

Einzug in die Unternehmen bereits gehalten hat. Befürworter der Konsolidierung zählen Skaleneffekte und die Vereinheitlichung von Prozessen zu den Vorteilen. Kritiker halten dagegen, dass global agierende Dienstleister zwar Niederlassungen in verschiedenen Ländern haben, diese vor Ort aber nicht immer zwangsläufig der beste Serviceanbieter des lokalen Marktes sind.

### Einbindung des Fuhrparkmanagements in Reiseprogramme

Nur 32 % der Befragten gaben an, dass ihr Unternehmen das Fuhrparkmanagement bereits in seine Geschäftsreiseplanung integriert hat; weitere 20 % erwarten dies für die Zukunft. Bei erster Betrachtung haben die Bereiche Reisen und Fuhrpark einige Gemeinsamkeiten: Beide drehen sich um das Management reisender Mitarbeiter, beide müssen die individuellen Vorlieben ihrer Kundschaft berücksichtigen. Doch bei genauerer Betrachtung lassen sich auch Unterschiede erkennen: So gibt es etwa bei Lieferanten und Dienstleistern nur geringe Überschneidungen in den beiden Bereichen. Das mag ein Grund dafür sein, dass ein großer Anteil von 37 % der Befragten meinen, dass die Integration des Fuhrparkmanagements in ihrem Unternehmen auch in Zukunft nicht relevant werden wird.



## Technologie

### Buchungstools für Unternehmen

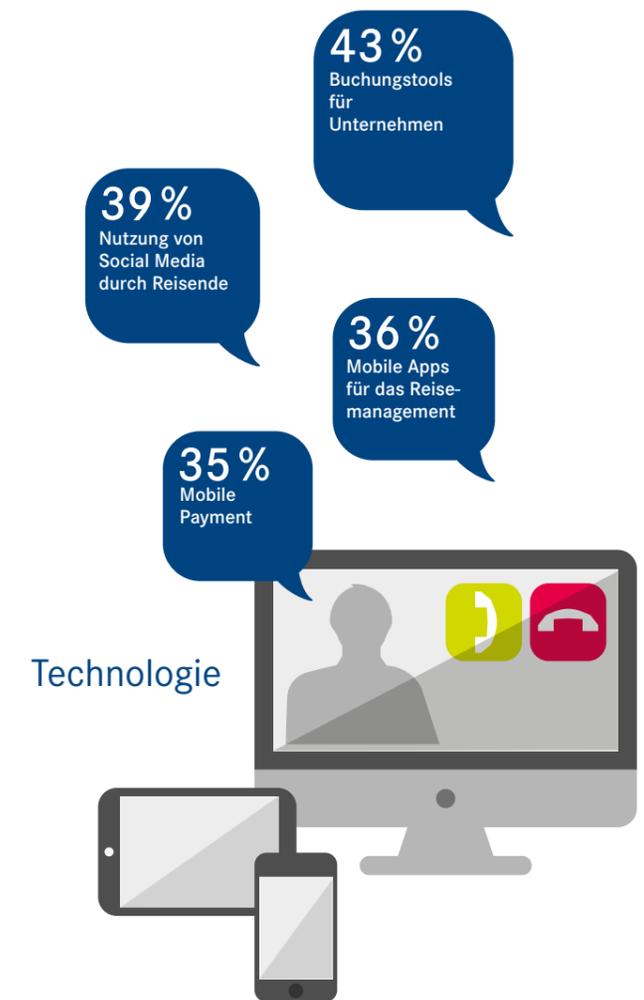
Obwohl Buchungstools für Unternehmen bereits seit vielen Jahren auf dem Markt sind – und damit die älteste der für die Studie abgefragten Technologien sind –, nutzen sie nur 43 % der Reiseverantwortlichen. Diese Zahl mag niedrig erscheinen, werden diese Tools doch als Kostensenker für Reisebürogebühren und durchschnittliche Umsätze vermarktet. Je nach Reisebudget lassen sich bei den befragten Unternehmen jedoch große Unterschiede erkennen: Im Gegensatz zu 59 % der Firmen mit großem und 43 % mit mittlerem Reisebudget kommt bei lediglich 39 % der Unternehmen mit geringen Reiseausgaben ein Buchungstool zum Einsatz. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass kleinere Betriebe zwar auch online buchen, ihren Reisenden aber die Nutzung von Internetseiten ihrer Wahl anstatt eines Firmen-Buchungstools gestatten. Stimmt diese Annahme, kann es auch sein, dass die Reiseverantwortlichen dieser Unternehmen Probleme mit der Erfassung und der Steuerung eines beträchtlichen Teils der Reiseausgaben haben. Diese Schwierigkeiten ließen sich größtenteils mit dem Einsatz von Bezahlösungen beheben.

### Nutzung von Social Media durch Reisende

Social Media sind zwar ein relativ neuer Trend im Reisemanagement, trotzdem sind sie laut 39 % der Befragten bereits in den Unternehmen angekommen. Sowohl für Freizeit- als auch für Geschäftsreisende gehört beispielsweise der Austausch auf Bewertungsseiten im Netz bereits zur Vorbereitung einer Reise. Einige der Befragten sind der Meinung, dass ihre Reisenden soziale Netzwerke ohnehin benutzen und darum der Einsatz eigener, unternehmensinterner Social-Media-Tools sinnvoller ist.

### Mobile Apps beliebt

36 % der Befragten nutzen bereits Apps für das Reisemanagement auf ihren Mobilgeräten, weitere 35 % erwarten dies für die Zukunft. Zu diesen Apps zählen Programme für mobile Kostenkontrolle, für die Weitergabe von Reisedaten und anderen wichtigen Informationen zum Reiseprogramm, zum Beispiel Reiserichtlinien. Die noch recht junge Technologie setzt schon jetzt erkennbar neue Standards in der Kommunikation und dem Management von Geschäftsreisen.



### Mobile Payment setzt sich durch

Obwohl mobile Bezahltechnologien erst seit wenigen Jahren auf dem Markt sind – und sich erst seit Kurzem in den Unternehmen durchsetzen –, haben sie sich bereits in 35 % der Unternehmen etabliert. Für weitere 31 % werden sie künftig eine Rolle spielen. Interessanterweise sind hierbei die Werte für die einzelnen Reisebudgetgrößen nahezu identisch: In 35 % der Unternehmen mit kleinen und mittleren und 34 % mit großen Budgets ist Mobile Payment bereits angekommen. Dies lässt darauf schließen, dass Mobile Payment für alle gleichermaßen interessant ist und sich zunächst nicht nur bei großen Budgets durchsetzt, wie dies noch bei Online-Buchungen und anderen früheren Technologieerneuerungen der Fall war.

## Mikrotrends in Deutschland: Risiko- vermeidung liegt an vorderster Stelle des Travel Managements

Auch bei den Reiseverantwortlichen in Deutschland steht die Risikovermeidung an erster Stelle. Das ist die wichtigste Erkenntnis der International Travel Management Study 2014 zu den Mikrotrends im Geschäftsreisemanagement.

Wie schon bei der Auswertung der weltweiten Zahlen nimmt auch in Deutschland die Kategorie Schutz, Sicherheit und Nachhaltigkeit, bei der es um Risikovermeidung geht, den höchsten Stellenwert ein – noch höher als in nahezu allen anderen Ländern. In der Kategorie Technologie wurden im globalen Vergleich noch niedrigere Werte erhoben. Gleichzeitig deuten die niedrigeren Werte in dieser Kategorie auf eine besondere Vorsicht vor neuen IT-Projekten hin und können als Risikovermeidungsstrategie interpretiert werden.

### Augenmerk auf Datensicherheit

Wie auch im globalen Vergleich hat sich der Mikrotrend Datensicherheit laut der Mehrheit (69 %) der Reisemanager in Deutschland bereits in ihrem Unternehmen durchgesetzt. Die Bundesrepublik liegt in dieser Kategorie über dem Durchschnitt, obwohl die Quoten für Deutschland bei den meisten anderen Mikrotrends unter denen des globalen Durchschnitts liegen. Lediglich 4 % sind der Meinung, dass Datensicherheit künftig keine Rolle spielen wird – die geringste Anzahl in ganz Westeuropa.

In den vergangenen Jahren war das Thema Datensicherheit weltweit in aller Munde, womöglich jedoch nirgends so stark wie in Deutschland – was den Erkenntnissen über Abhöraktionen ausländischer Geheimdienste geschuldet sein mag. Auch die öffentlich geäußerten Bedenken der Politiker wurden von der deutschen Wirtschaft deutlich vernommen.

### Begrenzte Nutzung von Social Media

Skeptisch stehen die deutschen Reiseverantwortlichen hingegen der Nutzung von Social Media durch Reisende gegenüber. Lediglich 13 % sehen dies als Mikrotrend an, der sich schon durchgesetzt hat – weniger als irgendwo sonst in Westeuropa. Diesen stehen 41 % gegenüber, die nicht damit rechnen, dass dieser Trend relevant wird, die höchste Anzahl aller Befragten in ganz Westeuropa. Im Allgemeinen lassen

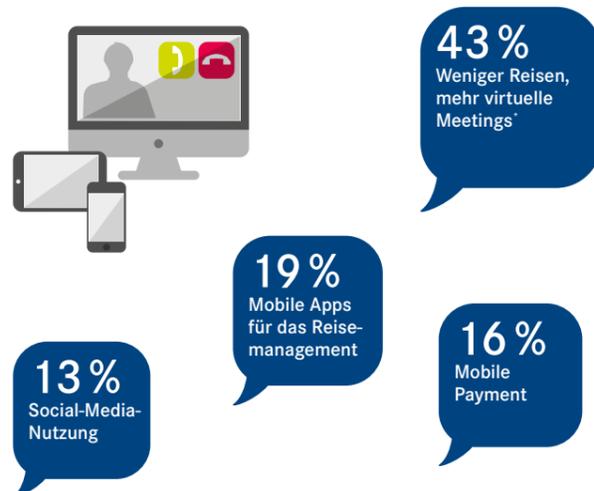
sich Travel Manager in Deutschland weniger für Technologie begeistern, Social Media schneiden hierzulande jedoch besonders schlecht ab. Dies mag mit der Sorge um die Privatsphäre zusammenhängen, schließlich ist der Umgang mit vertraulichen Daten in sozialen Netzwerken nicht ganz unbedenklich.

Insgesamt entsprechen die niedrigen Quoten bei den Mikrotrends in der Kategorie Technologie den für Teil 1 der ITMS erhobenen Angaben zu den Megatrends: Im Vergleich zu ihren Kollegen in anderen Ländern sind die deutschen Reisemanager weniger vom wachsenden Einfluss „intelligenter“ Daten überzeugt.

### Umdenken bei den Reiserichtlinien?

Zu den anderen Mikrotrends, die sich in Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern weniger gut durchgesetzt haben, zählen Corporate Social Responsibility (37 %) und die Verschärfung der Reiserichtlinien (30 %). Letzteres könnte darauf schließen lassen, dass deutsche Unternehmen nach vielen Jahren der Strenge endlich bereit sind, ihre Reiserichtlinien zu lockern. Denn die Ergebnisse zu den Megatrends in Teil 1 der ITMS haben gezeigt, dass die Unternehmen hierzulande großen Wert auf das Wohlbefinden ihrer Reisenden legen. Die Verschärfung der Reiserichtlinien könnte sich demzufolge umgekehrt proportional zu den hohen Werten bei Sicherheit und Komfort für die Reisenden verhalten. Das heißt: Stets auf der Suche nach einer Balance zwischen Kostenkontrolle und den Bedürfnissen der Reisenden werden sich die Travel Manager in Deutschland 2014 vielleicht ein wenig mehr um das Wohlbefinden ihrer Geschäftsreisenden sorgen.

## Technologie



\*für beide Kategorien relevant

## Über die Studie

Für diese Studie befragte das internationale Marktforschungsunternehmen 2hm im Auftrag von AirPlus International von September bis November 2013 insgesamt 958 Reiseverantwortliche in 24 Ländern weltweit.



Die Ergebnisse der ITMS werden 2014 in drei unterschiedlichen Publikationen veröffentlicht. Neben der Hauptausgabe und dem vorliegenden zweiten Teil zu den Mikrotrends im Reisemanagement ist ein dritter Teil in Vorbereitung.

Die Ausgaben sind über die Homepage von AirPlus unter <https://www.airplus.com/studien> zum Download erhältlich.

## Die Kategorien im Vergleich

Schutz, Sicherheit, Nachhaltigkeit

**55%** Deutschland **59%** Global



Beschaffungswesen

**34%** Deutschland **47%** Global



Technologie

**25%** Deutschland **39%** Global



Die Zahlen zeigen den Anteil der Befragten, in deren Unternehmen sich die Mikrotrends des Geschäftsreisemanagements bereits etabliert haben.

### AirPlus International

Dornhofstraße 10  
63263 Neu-Isenburg  
Deutschland

**T** + 49 (0)6102.204-444  
**F** + 49 (0)6102.204-3490  
btm@airplus.com  
www.airplus.com