

Rüdiger Mahnicke

Digitalisierung der Geschäftsreise

Tipps und Tools - nicht nur für
Travel Manager



Springer Gabler

Digitalisierung der Geschäftsreise

Rüdiger Mahnicke

Digitalisierung der Geschäftsreise

Tipps und Tools - nicht nur für
Travel Manager

 Springer Gabler

Rüdiger Mahnicke
Steinberg & Partner GmbH
Bösdorf, Deutschland

ISBN 978-3-658-33182-5 ISBN 978-3-658-33183-2 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-33183-2>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert durch Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2021

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Claudia Rosenbaum

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Digitalisierungsgrad des Geschäftsreiseprozesses in deutschen Firmen	2
1.2	Markttrends im Business Travel	4
1.2.1	Autonomie des Reisenden	4
1.2.2	Sicherheit des Reisenden	5
1.2.3	Geschäftsreisevermeidung – Nutzung von Webkonferenzen	5
1.2.4	Nutzung nachhaltiger Verkehrsmittel	6
1.2.5	Erlebnisharakter von Geschäftsreisen	7
1.2.6	Nutzung mobiler Endgeräte zur Buchung und Abrechnung	8
1.3	Zur Navigation im Buch und redaktionelle Hinweise	8
	Literatur	10
2	Buchungsmodul	11
2.1	Reiseplanung mit einer Online Booking Engine (OBE)	11
2.1.1	Door to door	13
2.1.2	Wiederholungstäter: Vereinfachte Reiseplanung mit künstlicher Intelligenz	13
2.1.3	Der klassische Weg: Reiseplanung und Reisebuchung in einem Schritt	14
2.1.4	Einbindung von Sicherheitshinweisen	14
2.2	Die Genehmigung	15
2.3	Die Buchung	17
2.4	Die Flugbuchung	19

2.4.1	Der Airline-Markt und die Preisgestaltung	19
2.4.2	Das Reservierungssystem Amadeus	22
2.4.3	Rolle des Reisebüros für komplexe Flüge und Anbindung des Amadeus-Systems	23
2.4.4	Direktanbindungen von Flugverkehrsgesellschaften	25
2.5	Bahn	26
2.5.1	Wann binde ich die Bahnseite in eine OBE ein? ...	26
2.5.2	Bahnseite und Direktanbindung des Bahnrechners	28
2.5.3	Wie bestelle ich meine Bahncard?	29
2.6	Hotel	29
2.7	Autovermietung	31
2.8	Weitere Dienstleistungen	32
2.8.1	Integration von Buchungen aus anderen Systemen	32
2.8.2	Reisesicherheitsdienstleister	33
2.9	Die Akzeptanzquote	35
2.10	Marktüberblick: Tools	36
2.10.1	Rolle von Geschäftsreisebüros – Ticketaussteller und Technikprovider	37
2.10.2	„Klassische“ OBEs	39
2.10.3	KI-getriebene Tools	43
	Literatur	45
3	Mobile App als Begleiter	47
3.1	Reiseplan, Information und Navigieren	48
3.2	App als Buchungs-Tool?	49
3.3	Sicherheits- und digitaler Impfpass	50
4	Abrechnungsmodul	51
4.1	Integration in das Buchungs-Tool	52
4.2	Reiseplan und Pauschalen	54
4.3	Reisen mit Privatanteil	56
4.4	Umgang mit Belegen	56
4.4.1	Automatische Übernahme	57
4.4.2	Abfotografieren	57
4.4.3	Per E-Mail integrieren	58
4.5	App – Funktionalität	59
4.6	Tools	59

5	End-to-end Tools	65
5.1	Strategieentwicklung	65
5.2	Vorteile integrierter Tools	67
5.3	Beschränkungen integrierter Tools	67
6	Reisender, Buchender und Genehmiger: die Stammdaten und der Workflow	69
6.1	Rollen	69
6.2	Stammdaten	70
6.2.1	Firmenstammdaten	70
6.2.2	Mitarbeiterstammdaten	72
6.2.3	Der „Data Feed“	72
6.2.4	Alternative: (halb-)manuelle Pflege von Stammdaten	73
6.3	Workflow	74
6.3.1	Aktive Genehmigung	74
6.3.2	Passive Genehmigung	75
6.3.3	Compliance: Eingreifen, wenn es zu teuer oder zu riskant wird	76
6.3.4	Travel Arranger – Ansichten und Rechte	77
6.3.5	Prüfungen von Reisekostenabrechnungen	77
6.3.6	Auszahlung von Reisekosten	78
7	Bezahlung, Auszahlung und Auswertung: Schnittstellen zu anderen Systemen	81
7.1	Die Firmenkreditkarte	81
7.2	Corporate Cards	83
7.3	Virtuelle Kreditkarten	84
7.4	Central Payment im Hotelbereich	84
7.5	FI-Schnittstelle	86
7.6	HR-Schnittstelle	87
7.7	Weiterverarbeitung in angrenzenden Prozessen	88
7.8	Reporting	88
7.9	Archivierung	93
	Literatur	94
8	Datenschutz	95
8.1	Datenflüsse im Buchungs-Tool	95
8.1.1	Personendaten	95
8.1.2	Buchungsdaten	96

8.1.3	Abrechnungsdaten	97
8.2	Datenschutzkonstellationen	97
8.2.1	Auftragsverarbeitung	97
8.2.2	TOMs – technische und organisatorische Maßnahmen laut DSGVO	98
8.2.3	Eigenständige oder gemeinsame Verantwortlichkeit für die Daten	98
8.3	IT-relevante Datenschutz-Fragen	99
8.3.1	Besonderheiten einer Cloud-Lösung	99
8.3.2	Verschlüsselung von Buchungsbestätigungen	100
8.3.3	Datenübertragungen für die Schnittstellen	100
8.3.4	App-Nutzung auf firmeneigenen und privaten mobilen Endgeräten	100
8.4	Einbindung von Betriebs- und Personalrat	101
	Literatur	102
9	Ausschreibung und Vergabe	103
9.1	Ablauf der Ausschreibung	103
9.2	Strategische Entscheidung: Direktvertrag oder Einbindung über das Reisebüro	105
9.3	Das Leistungsverzeichnis	106
9.4	Preiskalkulationen	108
9.5	Evaluierung – Wer ist der Beste?	109
9.6	Vergaberecht	112
9.6.1	Leistungsbeschreibung und Preisblatt	112
9.6.2	Der Vertrag	113
9.6.3	Vergabeverfahren und Zuschlagskriterien	114
	Literatur	115
10	Richtlinie	117
10.1	Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung	118
10.1.1	Geschäftsreisevermeidung	118
10.1.2	Reisemittel lenken	120
10.1.3	Kompensation	121
10.2	Wirtschaftliche Vorgaben in der Richtlinie	121
10.2.1	Der beste Tagespreis beim Flug	122
10.2.2	Klassendefinition bei Bahn und Mietwagen	124
10.2.3	Hotelobergrenzen	125
10.2.4	Genehmigungsprozesse bei Überschreitung der Reiserichtlinie	125

10.3	Alternativen zur klassischen Richtlinie	126
10.3.1	Reisebudgets	126
10.3.2	Keine Richtlinie, aber Buchungskanal	126
10.4	Compliance und steuerliche Vorgaben	127
10.5	Erhöhung der Attraktivität für Mitarbeiter	129
	Literatur	131
11	Globale Lösungen	133
11.1	Unterscheidung in Buchung und Abrechnung	134
11.1.1	Globale Lösungsmodelle	136
11.1.2	Übersicht globale Tools	136
12	Implementierungsprojekte	141
12.1	Das Implementierungsteam	143
12.1.1	Interner Projektleiter	144
12.1.2	Externer Projektleiter	145
12.1.3	Der Implementierungsworkshop	145
12.1.4	Informationssammlung im Unternehmen	146
12.1.5	Customizing	146
12.1.6	Schnittstellen	148
12.1.7	Test	149
12.1.8	Pilotbetrieb	150
12.1.9	Freigaben im Betrieb	150
12.1.10	Schulungen	151
12.1.11	Kommunikation	151
12.1.12	Support	152
12.1.13	Go-Live	153
	Stichwortverzeichnis	155

Abbildungsverzeichnis

Abb. 2.1	Flugbuchung (Amadeus) über eine OBE, Steinberg & Partner	24
Abb. 2.2	Vertragskonstellation bei OBE und Reisebüro	39
Abb. 9.1	Evaluierungsmatrix OBE-Ausschreibung	111

Tabellenverzeichnis

Tab. 2.1	Linienfluggesellschaften und Low-Cost Carrier	19
Tab. 2.2	Flexibilität von Tickets	21
Tab. 2.3	Angebotsportfolio von Reisesicherheitsdienstleistern	34
Tab. 2.4	Rolle des Reisebüros	38
Tab. 2.5	Marktteilnehmer Geschäftsreisebüros	38
Tab. 2.6	Entscheidungskriterien für Direktvertrag und Reseller-Vertrag	40
Tab. 2.7	OBEs auf dem deutschen Markt	40
Tab. 2.8	Start-ups im Bereich der OBE	44
Tab. 4.1	End-to-end Tools	55
Tab. 4.2	Reisekostenabrechnungen als eigenes Modul Cloud-Anbieter	61
Tab. 4.3	Reisekostenabrechnungen Start-ups	63
Tab. 5.1	Strategische Entscheidungshilfe für oder gegen ein End-to-end Tool	66
Tab. 6.1	Übersicht über die Rollen in einer OBE	71
Tab. 6.2	Datenquellen für den Data Feed	73
Tab. 6.3	Varianten der passiven Genehmigung	76
Tab. 6.4	Merkmale für Prüfroutinen	78
Tab. 6.5	Auszahlungswege für die Reisekosten	79
Tab. 7.1	Anbieter Firmenkreditkarten	83
Tab. 7.2	Reportingquellen	89
Tab. 7.3	Aufbau eines Reportings	90
Tab. 9.1	Inhalte eines Leistungsverzeichnisses	107
Tab. 9.2	Preispositionen klassische OBEs	110
Tab. 11.1	Entscheidungshilfe für eine globale Lösung	135

Tab. 11.2	Lösungsmodelle global	137
Tab. 11.3	Globale Tools	139
Tab. 11.4	Globale Reisebüroketten	140
Tab. 12.1	Aufgabenteilung Implementierungsteams	143
Tab. 12.2	Informationen zur Einrichtung von OBEs	147



Einleitung

1

Zusammenfassung

In der Einleitung erhalten Sie zunächst einen Überblick über den Grad der Digitalisierung von Geschäftsreiseprozessen in deutschen Unternehmen. Außerdem werden die Trends im Geschäftsreisebereich dargestellt: Neben Nachhaltigkeits- und Sicherheitsaspekten spielen hier insbesondere mobile Tools, die Buchung durch den Reisenden selber und der Erlebnischarakter von Geschäftsreisen eine Rolle. Schließlich erhalten Sie noch einen Überblick über den Aufbau des Buches.

Die Geschäftsreise ist auch in der digitalen Welt ein unerlässlicher Faktor in der Unternehmenstätigkeit. Es gibt zwar den Trend, standortübergreifende unternehmensinterne Besprechungen zunehmend durch Web-Konferenzen zu ersetzen und dieser Trend wird sich durch die Corona-Epidemie sicherlich verstärken. Auch das traditionelle Seminar wird zunehmend durch Webinare ersetzt, sodass bedeutende Reiseanlässe im Business Travel eine abnehmende Tendenz aufweisen. Auf der anderen Seite führt die zunehmende Globalisierung auch im Mittelstand zu einer fortgesetzten Geschäftsreisetätigkeit. Die Herausforderung der Zukunft liegt somit in der strategischen Lenkung der Entscheidung, ob eine Geschäftsreise notwendig ist oder durch eine Web-Konferenz ersetzt werden kann.

Buchten Firmen in der ersten Dekade des Jahrtausends ihre Geschäftsreise noch überwiegend über ein klassisches Reisebüro, ist der Trend zur Nutzung von Apps und Web-Portalen, die jeder aus dem Bereich der Privatreise kennt, so weit

fortgeschritten, dass nach einer Umfrage des VDR aus 2017¹ über 50 % der Firmen gar kein Geschäftsreisebüro mehr unter Vertrag haben.

Die vermeintlich progressive Haltung – „bucht online wo ihr wollt und rechnet das dann irgendwie ab“ – führt aber eher zu einer Belastung für Reisende und Unternehmen. Eine Digitalisierung im Sinne eines durchgängigen digitalen Prozesses von der Buchung über das Einchecken, über das Bezahlen bis hin zur Erstattung der Auslagen und zur Verbuchung im Unternehmen findet genau dann nicht statt, wenn ungeregelt im Web gebucht wird und der Reisende keinen Abrechnungskomfort über eine vollintegrierte App vom Unternehmen gestellt bekommt. Das Thema Fürsorgepflicht für den Reisenden wird bei diesen unregulierten Prozessen vollkommen außer Acht gelassen. Dazu gehören neben Terrorwarnungen insbesondere auch automatisiert dem Reisenden zugespielte Informationen vor der Reise mit für den Zielort spezifischen Verhaltensinstruktionen zu Gesundheit und Sicherheit. Dieser Aspekt wird bei den Geschäftsreisen in Zukunft auch durch die Covid-19-Pandemie eine verstärkte Rolle spielen.

Auf der anderen Seite revolutioniert sich der Anbietermarkt für Geschäftsreise-Tools durch die digitalen Trends: Die Hotelübernachtung vom Unternehmen organisiert und vom Reisenden auf der App während der Reise storniert – kein Problem. Die Taxiquittung abfotografiert, sofort erkannt und in die Reisekostenabrechnung zur Erstattung eingereicht – ein Wischer auf dem Handy, einmal bestätigen und fertig!

Anbieter von Geschäftsreise-Apps sind unter anderem auch Reisebüros, deren Rolle von der Buchung zum Technikdienstleister und Prozessorganisator wechselt. Auch eine Preisoptimierung während und nach der Buchung in dem volatilen Flugpreismarkt wird von Reisebüros angeboten. Parallel drängen Start-ups auf den Markt und entwickeln Roboting-Software, die Reiseanfragen per E-Mail oder per App automatisch beantworten.

1.1 Digitalisierungsgrad des Geschäftsreiseprozesses in deutschen Firmen

Wie sieht es aber in der Realität deutscher Unternehmen aus? Sind die Tools, die die Geschäftsreisebranche anbietet, bereits dort angekommen?

¹ Verband Deutsches Reisemanagement (VDR) e. V, VDR Geschäftsreiseanalyse 2017, Frankfurt 2017, S. 18.

Der VDR (Verband Deutsches Reisemanagement) befragte für seine Geschäftsreiseanalyse 2019², repräsentativ 800 deutsche Unternehmen unter anderem zu dem Digitalisierungsgrad des Geschäftsreiseprozesses. Die Ergebnisse lassen einen Nachholbedarf klar erkennen:

- Lediglich 30 % der Unternehmen bis zu 500 Mitarbeitern verfügen über einen zu 100 % digitalen Buchungsprozess für Geschäftsreisen
- Für die Abrechnung von Geschäftsreisen verfügen lediglich 13 % der Unternehmen dieser Größenordnung über eine vollkommen digitale Lösung, 21 % dieser Unternehmen bieten ihren Mitarbeitern eine rein papiergebundene Möglichkeit für die Reisekostenabrechnung.
- Im Öffentlichen Sektor ist die Reisekostenabrechnung gar bei 41 % der Organisationen vollkommen papierbasiert.
- Etwas besser schneiden Unternehmen ab 500 Mitarbeitern bei der Geschäftsreisebuchung ab, hier verfügen 56 % der Unternehmen über eine vollkommen digitale Lösung zur Geschäftsreisebuchung – aber 44 % sind hier ebenfalls noch nicht vollkommen digital unterwegs.

Man muss also zusammenfassend konstatieren, dass die Digitalisierung auch im Bereich Geschäftsreisen noch lange nicht flächendeckend in Deutschland angekommen ist. In unserer Beratungspraxis erleben wir viele Unternehmen, die – abgesehen von digitalen „Inseln“ – den Geschäftsreiseprozess noch nicht durchgängig digital darstellen können und in der Realisierung auch vor vielfältige Herausforderungen gestellt werden.

Da ist zum einen die Einbettung des Geschäftsreiseprozesses in die bereits vorhandenen digitalen Tools. Der Geschäftsreiseprozess ist ein interdisziplinärer Prozess. Es werden zumindest Daten aus HR-Systemen (HR = Human Resources, Personalverwaltungs-Systeme) übernommen und wieder in HR-Systeme und FI-Systeme (Buchhaltungssysteme) übergeben. Zum Teil gehen die Anforderungen sogar noch weiter und man bindet Dispositions-Systeme, Produktionsplanungen und andere Workflows mit an. Eine Anwendung für das Buchen und Abrechnen von Reisen wird komplexer, wenn sie in diese Systeme eingebunden werden muss.

Datenschutz und Datensicherheit sind eine weitere Herausforderung – immerhin werden Daten mit einem Cloud-System ausgetauscht, das seinerseits global vernetzt ist – zum Beispiel um weltweit Flüge zu buchen.

² Verband Deutsches Reisemanagement (VDR) ev: VDR Geschäftsreiseanalyse 2019, Frankfurt 2019, S. 26.

Schließlich muss die Geschäftsreise auch „compliant“ sein, also mit den Regeln des Unternehmens übereinstimmen. Es geht hier um die Genehmigung der Reisebuchung und der Reisekosten aber auch um die Einhaltung spezieller Codex-Anforderungen zum Beispiel im medizinischen Bereich, um die Einhaltung von Gesetzen wie das Arbeitszeitgesetz oder die Reisekostengesetze im öffentlichen Sektor.

Es ist zusammengefasst nicht so einfach, den Geschäftsreiseprozess zu digitalisieren. Da ich der Überzeugung bin, dass im Laufe der kommenden Jahre jedes Unternehmen auf den Zug der Digitalisierung gerade auch der Geschäftsreise aufspringen sollte und muss, verstehe ich dieses Buch als einen Beitrag, Lösungen für die Herausforderungen aufzuzeigen, die sich bei der Einführung digitaler Tools ergeben.

1.2 Markttrends im Business Travel

1.2.1 Autonomie des Reisenden

Die Digitalisierung führt zu einer veränderten Definition der Rollen von Geschäftsreisenden und Travel Managern im Unternehmen: Der Reisende bucht zunehmend selber und übernimmt mehr Verantwortung für die Geschäftsreise. So antworteten 87 % der befragten Geschäftsreisenden in der Online-Umfrage des DRV 2019, dass sie ihre Geschäftsreisen zumindest teilweise selber buchen.³ Immerhin 76 % berichteten, dass sie durch die Digitalisierung deutlich mehr an Organisation der Geschäftsreise selber vornehmen.

Der Reisende hat durch die Buchung der Geschäftsreise den Ablauf und die Auswahl der Reisemittel besser im Griff. Während in Chefetagen zum Teil noch Assistenzen die Geschäftsreise organisieren, nehmen die Funktionen der Abteilungsassistenzen oder zentralen Reisetellen deutlich ab. Meist führt die Buchung über einen „Travel Arranger“ also einer Assistenz zu redundanten Prozessen. In der Reisekostenabrechnung unterstützen nicht zuletzt Apps mit künstlicher Intelligenz den Prozess vor allem dann, wenn der Reisende die Abrechnung selber durchführt.

Der Travel-Manager hat mit der Buchung weniger oder gar nichts mehr zu tun, sondern wird zum IT-Beschaffer, Prozessorganisator und Datenschützer. Mit dem Reisenden tritt er allenfalls in Kontakt, wenn es um wichtige Informationen für den Reisenden geht – wie Sicherheitsinformationen, Reiseplanänderungen durch

³ DRV- Deutscher Reiseverband: Chefsache Business Travel, Frankfurt 2019, S. 28.

Streiks oder andere reiseverhindernde Ereignisse oder Gesundheitsinformationen wie zum Beispiel während der Covid-19-Pandemie.

Natürlich hat der Travel-Manager auch noch eine Einkaufsfunktion – er verhandelt Verträge mit Airlines, Hotels, Mietwagengesellschaften oder der Bahn. Aber in einer transparenten digitalen Angebotswelt treten die verhandelten Preise zumindest in Konkurrenz zum Tagespreis – ganz extrem im Flugbereich – und verlieren an Bedeutung.⁴

1.2.2 Sicherheit des Reisenden

Kein Thema dominiert die Geschäftsreise seit Jahren so sehr wie die soziale Verantwortung des Unternehmens für die Sicherheit seiner Mitarbeiter während der Geschäftsreise. Beginnend zunächst als Nischenthema vor allem für Firmen, die ihre Mitarbeiter in Risikogebiete geschickt haben, hat das Thema aufgrund von Terrorgefahr und Gesundheitsrisiken auch bei innerdeutschen Reisen an Relevanz gewonnen. Der Reisende wird mit Informationen und Verhaltensanweisungen vor der Reise versorgt, er verfügt über eine Notrufnummer, an die er sich für Sicherheits- und Gesundheitsfragen wenden kann, die Sicherheitsabteilung – ob intern oder extern – kann den Reisenden orten oder weiß zumindest, welche Reisenden von einer Gefahrenquelle betroffen sein könnten bis hin zu Reiseverboten für ausgewählte Gebiete – das alles sind Maßnahmen, die zu einem modernen Sicherheitskonzept gehören und schon von vielen Unternehmen praktiziert werden.

1.2.3 Geschäftsreisevermeidung – Nutzung von Webkonferenzen

Bereits seit der Finanzkrise 2009 wird diskutiert, dass die Geschäftsreise an Bedeutung abnehmen und durch virtuelle Meetings ersetzt werden wird. Die Nachhaltigkeitsdiskussion hat weiter zu dieser Tendenz beigetragen. Sehen wir

⁴ Siehe auch Fraunhofer-Institut für Materialfluss und Logistik, IML: Zukunftsbild Geschäftliche Mobilität – Eine Studie im Auftrag der VDR Service GmbH, Frankfurt 2018, S. 78: „Die Trendbewertungen haben gezeigt, dass sich die Rollen des Travel Managers und des Geschäftsreisenden verändern. Der Geschäftsreisende übernimmt mehr Verantwortung. Der Travel Manager entwickelt sich vom Rahmengeber zum Prozessgestalter und möglicherweise sogar zum Service-Anbieter für Reisende, indem er beispielsweise Echtzeitinformationsplattformen anbietet oder Traveller Tracking im Notfall ermöglicht.“