

TITEL Geschäftsreisen online einkaufen

Jetzt macht's klick

In der Krise buchen mehr Firmen im Internet statt im Reisebüro, um zu sparen. Doch das rentiert sich längst nicht immer. Für wen online lohnt und wer offline besser wegkommt – der BizTravel-Report.

TEXT: OLIVER GRAUE

Business-Trips aus dem Netz: Internet-Portale und Profi-Software der großen Anbieter

Anbieter	American Express	BCD	BT024	Corporate World	CWT	Derpart
Portal ¹⁾	on-travel.de	bcdtraveldirect.de	bto24.de	corporateworld.biz	cwt-direkt.de	dts24.de
Besonderheiten	Pre- und Post-Trip-Reportings bei PIN-Zugang möglich	Reiseprofil kostenfrei, Zugriff auf BCD-Großabnehmer-Tarife	Reisebüro prüft jede Buchung nach, Profile und Reiserichtlinien	Kombination mit Firmenkreditkarte und Abrechnung (gratis)	Reporting optional über CWT Program Management Center	Reporting möglich, Hilfe durch Reisebüro vor Ort
Gebühren	9,90 Euro/Buchung	Flug 8,40/12,60 Euro	Flug 15, sonst 8 Euro	Flug 8,40/12,60 Euro	Flug 6,90–9,90	10–20 Euro/Buchung
für Profis ²⁾	American Express Online (AXO)	BCD Travel Business Online	siehe oben	siehe oben	CWT Portal	firmenspezifische Software

¹⁾ GEMEINT SIND FREI ZUGÄNGLICHE INTERNET-PORTALE, MEIST OHNE ZUSATZFUNKTIONEN WIE REPORTING ETC. ²⁾ LÖSUNGEN FÜR PROFIS, DIE MEIST EINE IMPLEMENTIERUNG NÖTIG MACHEN
 QUELLE: BIZTRAVEL-RECHERCHE UND EIGENE ANGABEN DER ANBIETER



Die Krise, die Gerhard Kaminski meint, liegt einige Jahre zurück. Und mit dem, was momentan die Welt bewegt, hatte sie nichts zu tun. Es war ein Branchen-Ereignis: Weil die Lufthansa 2004 die Reisebüro-Provisionen strich, begannen die Büros, Service-Gebühren vom Kunden zu erheben. Auch vom Firmenkunden. „Als Reaktion darauf haben wir im Februar 2005 die Online-Buchung eingeführt“, erzählt Gerhard Kaminski, Travel Manager des Haushaltsgeräte-Herstellers Vorwerk. Mit Hilfe des Internet wollte er unter anderem diese zum Teil hohen Buchungspauschalen umgehen.

Kaminski hat sein Ziel erreicht. „Bereits Ende 2005 hatten wir zwölf Prozent unserer Kosten eingespart“, berichtet er. Eingespart auch deshalb, weil die Reisenden frühzeitiger buchten als bis dato, mehr Sonderangebote nutzten und zunehmend Billigflieger akzeptierten. Kaminskis Bilanz: „Dank Online-Buchung vermeiden wir nicht nur einige 10.000 Euro Service-Gebühren im Reisebüro. Darüber hinaus sind die Kollegen kostenbewusster und sparsamer geworden.“

Online spürt die Krise kaum

Macht das Web das Reisen günstiger? Zumindest das Image des Internet als „Billigheimer“ scheint sich in diesen Tagen zu bestätigen. So gehen in der Krise Online-Buchungen weniger stark zurück als der Gesamtmarkt. Einer Studie des Marktforschungsinstituts Phocuswright zufolge verliert das Internet derzeit nur um drei Prozent, während die Branche insgesamt um elf Prozent schrumpft. „Durch die Krise werden Internet-Buchungen noch an Bedeutung gewinnen“, behaupten die Forscher. >

Übersicht

	Egencia	FCM Travel Solutions	HRG	LCC	OBT (Bahn)	Opodo Corporate	Travelment
	egencia.de	de.fcm.travel	hrggermany.com	z.B. lcc-westtours.de	obt.de (Kompakt)	opodo-corporate.de	travelment.com
	alle Leistungen, die auch Profi-Software der Reisebüros bietet	Grundfiguration mit Basis-Reporting, Hilfe durch Büros	erweiterte Version bietet Reporting und Optionsbuchungen	LCC-Franchise-Partner (Business Plus) mit eigenen Portalen	Plus-Version mit Richtlinien, Reports und Steuerung	Profile, Richtlinien, Firmenraten etc. für registrierte Nutzer	Buchung von Flug, Bahn, Hotel in einem Schritt, Geo-Daten
	verhandelbar	Flug ab 10 Euro	zzt. neu festgelegt	je nach Reisebüro	Flug 12,50 Euro	Flug ab 20 Euro	15 Euro pro Buchung
	siehe oben	Phoenix BT und alle Fremdsysteme	alle Systeme und HRG i-Suite	firmenspezifisch (Cytric, AeTM)	OBT-Plus-Version: 49 Euro/Monat	spezielle Funktionen für Vertragskunden	Travelment-Pro: Monatsgebühr



Vorwerk: Online macht Kollegen kostenbewusst

► **GERHARD KAMINSKI**, Travel Manager bei Vorwerk, führte die Online-Buchung 2005 ein: als Reaktion auf Nullprovision und Service-Gebühren.

► **DER ERFOLG:** Bereits am Ende des ersten Jahres sparte Vorwerk dadurch zwölf Prozent seiner Flugkosten ein. Nicht nur wegen der geringeren Service-Gebühr. „Die Reisenden buchen frühzeitiger, ordern mehr restriktive Tickets“, sagt er.

► **DENNOCH SCHRÄNKT** Kaminski ein: „Online ist nur bei einer Struktur mit vielen Punkt-zu-Punkt-Flügen sinnvoll.“ Anders ist das bei komplexen und interkontinentalen Strecken. Die bucht das Wuppertaler Unternehmen weiter im Reisebüro.



Geschäftsreisebüros bestätigen dies. „Der Trend zu günstigen Buchungslösungen hält an“, sagt Mathias Warns, Deutschlandchef von HRG. Wettbewerber CWT verzeichnet nicht nur „eine starke Nachfrage nach Online-Software“, so Vertriebsleiterin Martina Egger, sondern auch gestiegene Internet-Nutzungsraten bei bestehenden Kunden. Egger: „Allein innerhalb des ersten Halbjahres 2009 ist diese Rate um sieben Prozent auf nunmehr 39 Prozent gestiegen.

Online rückt in den Fokus.“

Und doch gilt: Die Ideallösung für alle Unternehmen ist es nicht.

Mitunter ist es im Reisebüro günstiger. Entscheidend dafür, ob sich der virtuelle Weg lohnt, ist die Reisesstruktur. Auch die Firmenphilosophie spielt eine Rolle. „Die Firma muss grundsätzlich klären, wo sie den Buchungsprozess haben will“, sagt Herbert Zitzen, Travel Manager von MAN. Er warnt vor einer Milchmädchenrechnung. „Natürlich kostet das Reisebüro Service-Gebühren“, sagt er. „Bucht der Reisende selbst, verbringt er seine Arbeitszeit damit.“ Und die kostet Geld.

Reisebüros derzeit günstig

Internet der Krise wegen? Manche Travel-Management-Berater schütteln sogar energisch den Kopf. Liane Feisel, Chefin von Feisel-Consulting, empfiehlt, „gerade jetzt abzuwägen, ob sich durch Online wirklich sparen lässt“. Denn die Reisebüros bieten derzeit krisenbedingt ihre Leistungen „zu sehr attraktiven Preisen an“, sagt Feisel. Statt sich jetzt mit der zeitaufwendigen Internet-Einführung zu beschäftigen, rät die >

Expertentipp

Sebastian von Stein, Geschäftsreiseberater

Der Hamburger Travel-Management-Berater **SEBASTIAN VON STEIN** (Reiseoptimierung.de) hat für BizTravel seine wichtigsten Tipps in Sachen Online-Buchung zusammengestellt.



► **EINFACHE STRECKEN** Online-Buchung rentiert sich meist für einfache Flugstrecken innerhalb Europas. Der Anteil dieser Strecken sollte mindestens 65 Prozent am gesamten Flugvolumen ausmachen.

► **REISEBÜRO-SOFTWARE NUTZEN** Entscheidet man sich für Online-Buchung, nutzt man am besten die Software des Partnerreisebüros. Wer hingegen eine eigene Lösung haben will, sollte sich zwei bis drei Software-Anbieter anschauen oder eine kleine Ausschreibung machen. Aber auch hier sollte das Reisebüro die Endkontrolle (Fulfilment) übernehmen.

► **ALTERNATIVEN** Für wirklich kleine und mittelständische Unternehmen bieten sich alternativ Lösungen wie das neue Bahnportal OBT oder das System von Corporate World im Verbund mit Firmenkreditkarte und Reisekostenabrechnung an.

► **ZEITAUFWAND NICHT UNTERSCHÄTZEN** Zwar verursachen die Reisebüro-Systeme außer der eigenen Arbeitszeit meist keine Implementierungskosten, aber im Unternehmen gibt es häufig Berührungsängste. Als Folge wird die Software von den Mitarbeitern zu wenig genutzt. Schulungen sind deshalb unabdingbar, ebenso empfiehlt sich externe Beratung und Hilfe.

► **REISERICHTLINIEN HINTERLEGEN** Allgemein heben sich die geringeren Service-Entgelte bei Online-Buchung oft durch das eigene Buchen am Computer, also die benötigte Arbeitszeit, wieder auf. Vorteil ist, dass bei einfachen Flügen das Buchen schnell geht und bei strenger Hinterlegung der Reiserichtlinien des Unternehmens nicht gegen diese verstoßen werden kann.

► **ZENTRAL BUCHEN Hilft** Ob online tatsächlich spart, hängt auch davon ab, wer bucht. Geschieht dies zentral, lassen sich die Preise gut vergleichen, und man kann aktiv steuern. Bucht jeder Reisende selbst, birgt dies die Gefahr, dass persönliche Präferenzen (wie Meilensammeln) in den Vordergrund rücken und die Tickets damit verteuern.

Fernstudium: Berufsbegleitend zum Erfolg

MICE-Manager

BusinessTravel-Manager

Erwerben Sie am IST-Studieninstitut anhand hochwertiger Weiterbildungen umfangreiches Fachwissen und anerkannte Qualifikationen – berufsbegleitend!

Informationen zu diesen und weiteren Angeboten kostenfrei unter: 0800/478 0800 oder www.ist.de

IST | **20**
JAHRE

Litens: Buchung im Netz – aber nur zentral

► SYLVIA WILHELM bezeichnet sich selbst als Online-Freak: „Internet macht Spaß, und es spart Zeit“, sagt die Travel Managerin des hessischen Autozulieferers Litens.

► ONLINE-BUCHUNG ist für sie der beste Weg: erstens wegen der niedrigen Service-Gebühr, zweitens, weil bei Litens nicht die Reisenden selbst, sondern allein sie und ihre Kollegin Yvonne Koller buchen.

► DIE VORTEILE: Weil alles über ihren Schreibtisch geht, können Sylvia Wilhelm und Yvonne Koller die Buchungen punktgenau steuern und zugleich ihre Online-Kompetenz ausspielen.



nehmen seine Punkt-zu-Punkt-Flüge via Web organisiert, „sollen komplexe Flüge übers Reisebüro gebucht werden“, erklärt Travel Manager Kaminiski. „Es macht nur Sinn, auf Online-Buchung umzustellen, wenn über 65 Prozent der Strecken innerhalb Europas von A nach B führen – sonst nicht“, betont auch Berater von Stein. Denn Umsteigerouten und Fernstrecken sind online ein Problem. Und nur ein Mensch kann Sonderraten koppeln oder Überkreuztickets kaufen. Sollten Kollegen bei Vorwerk dennoch diese Strecken im Internet buchen, lässt Kaminiski dies vom Reisebüro checken.

Und: „Gerade bei der Online-Buchung gibt es viele versteckte Gebühren“, warnt Stephan Kowalski, Chef des Reisebüros BTO24 und verweist auf Kreditkartengebühren und Hotlines. Und nicht jeder Kollege ist im Internet geübt. Ko-

walski lässt jede Online-Buchung eines Firmenkunden überprüfen. Solche Qualitäts-Checks bieten auch seine Wettbewerber an.

Am besten Reisebüro-Software

Mittelständischen Unternehmen raten Experten sowieso zu einer vom Reisebüro gestellten Software. Die Büros bieten meist dieselben Programme an, welche die Hersteller auch direkt an Unternehmen vermarkten. Fallen beim Kauf jedoch Kosten von mehreren Tausend Euro an, bieten Reisebüros die Installation gratis oder günstig. Im Gegenzug zahlen die Firmen pro Buchung – jedoch weniger als für entsprechende Telefon-Anfragen. Eine Alternative für Mittelständler sind integrierte Systeme, wie sie etwa Corporate World bietet: bezahlen via Kreditkarte, buchen und abrechnen als Pauschalösung. >



Hamburgerin, „neu auszuschreiben und sich die sehr guten Konditionen für zwei oder drei Jahre vertraglich zu sichern“ (Interview S. 21).

Sebastian von Stein, freier Berater, sieht es ähnlich. „Unterm Strich ist es im Internet oft nicht günstiger als im Reisebüro“, sagt er. „Prozesskosten und Arbeitszeit machen Online-Buchen teuer, denn mit allen Terminabsprachen und Rückfragen dauert das einfach lange.“

„Internet-Portale sind kein Allheilmittel“, stimmt HRG-Manager Warns zu. „Mitunter bringen Dienstleistungen rund ums Portal den Kunden viel mehr.“ Ein Grundsatz, der auch bei Vorwerk gilt. Während das Wuppertaler Unter-

Für Hotels die Online-Portale nutzen

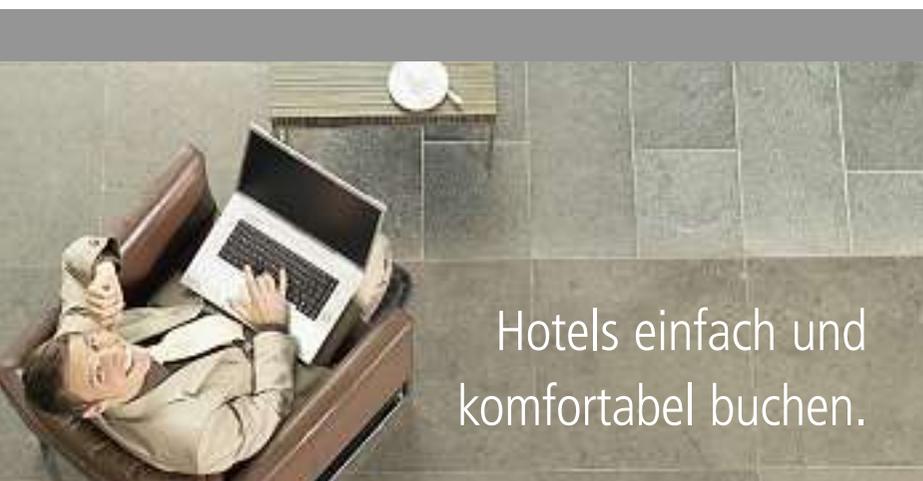
FLÜGE IM FOKUS Buchungssoftware sollte man – so sie überhaupt gewünscht ist – wegen der Flüge einführen, nicht aber wegen der Hotels. Gängige Internet-Portale bieten mit ihren speziellen Firmenzugängen nicht nur gute tagesaktuelle Preise. Auch lassen sich firmeneigene Nettoraten in die Systeme

einpflegen, zudem liefern die Anbieter Reportings.

GROSSE AUSWAHL Zu den wichtigsten Hotelportalen für Firmenkunden zählen Corporate Rates Club, Derhotel.com, ehotel, hotel.de und HRS. Derhotel übernimmt auch die Verhandlung von Firmenraten für ausgewählte Hotels.

MESSE Das Portal Tradefairs bietet Hotels zu Messezeiten, in denen sonst alles ausgebucht ist – samt Reporting sowie Teilnehmer- und Kontingent-Management.

PREISSUCHE Suchmaschinen wie Trivago, Kinkaa oder Kelkoo vergleichen die Angebote diverser Portale. Keine Firmenraten.



Hotels einfach und komfortabel buchen.

Mit DERhotel.com steht Firmenkunden und Urlaubsreisenden eine komfortable Internetplattform für die ganzjährige Abwicklung von Hotelbuchungen zur Verfügung. TRADEFAIRS.com hingegen ist das Online-Portal für Hotelbuchungen zu Messezeiten und bietet damit Ausstellern sowie Besuchern adäquate Hotelangebote für ihre Messteilnahme.



- Best-Buy-Garantie
- Verfügbarkeitsdarstellung aus über 70.000 Hotels
- Adressgenaue Umkreissuche
- Kostenlose Buchung von bis zu 3 Zimmern

www.derhotel.com



- Attraktive Raten zu Messen
- Messekalender mit über 21.000 Terminen
- Große Hotelauswahl
- Kostenlose Buchung von Zimmer-Kontingenten

www.tradefairs.com

MAN: Alles eine Frage der Philosophie

► FÜR HERBERT ZITZEN, Travel Manager des LKW-Riesen MAN, hat konsequentes Steuern oberste Priorität. Der Firmenprofi setzt daher auch aufs Reisebüro. „So können wir derzeit besser lenken“, sagt er.

► ONLINE-BUCHUNG baut er derzeit für die einfacheren Flugstrecken auf. Umsteig- und Dreiecksverbindungen sollen bei MAN aber auch künftig offline gebucht werden: „Die sind virtuell einfach noch schwer abbildbar“, sagt Zitzen.

► ONLINE ist für Zitzen mehr eine philosophische als finanzielle Frage. „Man spart zwar Reisebüro-Gebühren, doch dafür verbringt der Reisende seine Arbeitszeit mit dem Buchen“, sagt er.



Wichtig: Online ist nicht gleich online. Außer der Reisebüro-Profi-Software, die firmenspezifisch implementiert und nur dort benutzbar ist, buhlen frei zugängliche Internet-Portale um die Gunst der Geschäftsreisenden. Sie tragen Namen wie Kayak, Cheapflug, Swoodo oder Cheaptickets. „Bei sehr geringem Flugaufkommen helfen solche Portale sparen“, sagt Vorwerk-Manager Kaminski. Manche Anbieter wie Expedia und Opodo verzichten sogar auf Buchungsgebühren – und damit auf ihre wichtigste Einnahme. Doch: „Diese Portale bieten weder vernünftiges Reporting noch aktive Steuerungsmöglichkeiten auf bestimmte Airlines oder Hotels“, sagt von Stein und rät daher ab.

Freie Portale im Trend

Auch die Geschäftsreisebüroketten offerieren vermehrt solche Portale – neben ihrer Profi-Software. Sie heißen CWT-direkt, On-Travel oder BCD Direct, bieten anders als Expedia und Co. optional aber auch Reportings. Konkurrenz machen ihnen die reinen Online-Anbieter wie Egencia und Opodo Corporate, die registrierten Firmenkunden praktisch alle Leistungen offerieren. Ganz frisch auf dem Markt ist das von der Bahn entwickelte Portal OBT, über das auch Flüge, Hotels und Mietwagen buchbar sind. Ein

weiterer Neuling ist die Website Travelment, bei der alle Buchungen für eine Reise (Flug, Hotel, Bahn) in einem einzigen Schritt zu erledigen sind. Auch wird die Reise von Tür zu Tür komplett dargestellt. Allen offenen Portalen ist gemein, dass pro Buchung eine Gebühr berechnet wird, die meist zwischen 10 und 15 Euro liegt.

Nicht ohne das Reisebüro

Auf online umstellen allein wegen der Krise – das lohnt sich in den meisten Fällen nicht. Und grundsätzlich sowieso nur dann, wenn die Reiserstruktur dafürspricht. Selbst Egencia-Chef Rob Greyber sieht Web-Buchung nicht als schnelles Mittel zum Sparen, sondern als „Teil eines Trends, die Technik auszubauen“.

Denn von der Buchung über die Einhaltung der Reiserichtlinien bis zur Kostenabrechnung: „Nur mit modernster Technik lässt sich Travel Management langfristig optimieren“, gibt er sich überzeugt: „Via Internet wird stärker richtlinienkonform gebucht, und ein besseres Reporting ist möglich.“ Dass daneben der Offline-Weg, das Reisebüro also, unerlässlich bleibt, bestreitet kein Experte. Wer hier vermeintlich Gebühren spart, läuft Gefahr, an anderer Stelle zu viel auszugeben – weil er den besten Preis nicht findet. Und manchmal kann offline eben auch günstiger sein, wie Liane Feisel sagt. Was aber wiederum niemanden davon abhalten sollte, schon jetzt die Weichen in Richtung Internet zu stellen. Denn schließlich ändern sich die Zeiten auch wieder. >|



Zurücklehnen – entspannen – genießen! Täglich nonstop Deutschland – Kanada ...

... und weiter mit optimalen Anschlussverbindungen in die USA – bis nach Hawaii ... oder in die Karibik, nach Mexiko, Südamerika und Australien!

