

# DMM

## DER **Mobilitätsmanager**


Mehr Effizienz bei Geschäftsreise | Firmenwagen | Veranstaltung

September 2009

69 707 | 6,50 Euro

[www.dmm.travel](http://www.dmm.travel)

[www.csr-award.de](http://www.csr-award.de)



Mieten, leasen und mehr ●●●

# Antworten zum Nutzwert

**Online - Booking  
ist die Zukunft ●●●**

Dienstreisen effizient  
im Web managen

**Businessdestination  
Kanada ●●●**

Geschäftsreisen nach  
Toronto, Vancouver & Co.

**Corporate Parking  
am Flughafen ●●●**

Wo man den Wagen  
günstiger abstellt

**Tagen in Europas  
Metropolen ●●●**

Wo sich Meetings ganz  
besonders lohnen



*„Die Online-Buchung in einem Schritt spart Zeit und Kosten.“*

**Michael Grimme** (links) | Travelment

*„Eine Tagungsbuchung, für die man früher 20 Arbeitsstunden brauchte, ist heute in zwei Stunden durch.“*

**Christoph Schwind** (rechts) | Meetingmasters



# Online buchen – und sparen

Im Geschäftsreisemanagement läuft immer mehr online. Das schafft neues Spar- und Effizienzpotenzial. Das gilt allerdings nicht für alle Fälle. Wie Unternehmen mit dem Web sparen können.

„Online als absolut kostengünstiger, transparenter und schneller Buchungsweg wird als klarer Gewinner aus der Krise hervorgehen“, ist Tobias Ragge, Geschäftsführer des Hotelbrokers HRS, überzeugt. Die Wirtschaftslaute führe zu strukturellen Veränderungen, die „das Online-Buchungsvolumen stark beschleunigen werden“, so Ragge weiter.

Mit dieser Einschätzung steht der Hotelvermittler nicht allein. Kaum eine Woche vergeht, in der nicht ein Anbieter neue Online-Funktionalitäten für Reisende und Travelmanager auf den Markt bringt. Hotels oder Mietwagen lassen sich heute über Blackberry und iPhone oder das Navi im Dienstwagen buchen – oder auch wieder stornieren. Selbst ihre Reisekostenabrechnung können Business Traveller bereits über ihren PDA erledigen, noch bevor sie wieder im Büro sind. Der Anbieter Concur hat gerade eine solche Lösung vorgestellt.

Viele der neuen Features erleichtern die Arbeit oder schaffen gar ganz neue Möglichkeiten – etwa im Tagungsbereich. Für Reisemanager wird es aber auch immer schwieriger, die beste Option für ihre Bedürfnisse zu finden.

**Welcher Online-Weg ist der richtige?** Über die Website der Lufthansa zum Beispiel können seit Ende Juli nicht mehr nur Tickets gebucht, sondern auch online storniert werden. Und zwar unabhängig davon, ob im Reisebüro oder am Airport gekauft, bar oder mit Karte bezahlt wurde. Klingt erst einmal gut. Doch wer etwa sein übers Reisebüro gebuchtes Ticket auf der LH-Website stornieren will, soll-

te aufpassen. Zum einen erhebt Lufthansa für die Stornierung nicht erstattbarer Tickets unter 150 Euro Nettoflugpreis seit Juni eine Refund Service Charge (RSC) von 30 Euro – online wie offline. Wer online über sein Reisebüro storniert, kommt hier oft günstiger weg: HRG, CWT und andere verlangen nur rund die Hälfte der Lufthansa-Gebühr.

Zum anderen fließt die Stornoinformation von der Lufthansa-Website nicht automatisch ins Reporting des Unternehmens ein. Sprich: Der Travelmanager erfährt möglicherweise zunächst nichts davon. Und wenn die Gutschrift erfolgt, kann die Zuordnung zur Kostenstelle schwierig werden oder andere benötigte Zusatzinfos fallen unter den Tisch.

Und im Krisenfall habe der Travelmanager womöglich sogar falsche Informationen über den Aufenthaltsort des Mitarbeiters, gibt Sandra Kuch von CWT zu bedenken.

**Online immer bequemer.** Auch andere Leistungsträger, ob Autovermieter oder Hotels, rüsten ihre Technik auf und machen das Online-Buchen immer bequemer. NH Hoteles zum Beispiel hat gerade die Häuser mit Geodaten versehen und erleichtert so die standortorientierte Suche. Zudem findet die Suchmaschine Häuser nun schon bei der Eingabe von Wortfragmenten. Die Metasuchmaschine Kinkaa hat gerade eine iPhone-Anwendung für den Hotelpreisvergleich gelauncht, Flüge und Mietwagen sollen folgen. Das erlaubt auch extrem kurzfristige Online-Buchungen mit dem Gefühl, den günstigsten Preis erwischt zu haben.

**Überblick behalten.** Für Reisemanager können all diese Entwicklungen zum Alptraum werden. Denn sie verlieren Kontrolle und Überblick über die Buchungen ihrer Reisenden. Hier kommen die Reisebüros ins Spiel – physische wie virtuelle. Auch sie rüsten ihre Online-Portale auf, über die gleichzeitig und immer bequemer Flüge, Bahn, Hotels oder Mietwagen aus einer Hand und quasi in einem Atemzug gebucht werden können.

**Schneller zum Ziel.** Nach den jüngsten Neuvorstellungen OBT (Bahn) und CWT-Direkt ist gerade ein weiterer neuer Anbieter gestartet: Travelment nennt sich das jüngste unter den Online-Buchungsportalen für Firmen. Das virtuelle Reisebüro aus Hallbergmoos will die Buchung von Dienstreisen noch schneller machen. Während herkömmlicherweise die Reisebuchung Schritt für Schritt erfolgt, also zuerst der Flug, dann das passende Hotel und anschließend vielleicht noch der Mietwagen, zeigt Travelment dem Reisenden gleich einen kompletten Buchungsvorschlag. Dazu wird auf Basis von Geodaten die schnellste oder günstigste Verbindung von Tür zu Tür ermittelt, egal ob mit Flugzeug, Bahn oder Pkw, und als buchbares Angebot unterbreitet. Das mag gewöhnungsbedürftig und auch nicht immer der komfortabelste Weg sein, zeigt aber welche Innovationen bei Online-Booking-Engines noch möglich sind.

**Reisebüros.** Auch die klassischen Reisebüros, die nach wie vor einen Großteil der Buchungen

telefonisch in ihren Business Travel Centern abwickeln, schlafen im Online-Bereich keineswegs. Bei HRG zum Beispiel ist man besonders stolz auf das reichhaltige Informationsangebot des eigenen Portals sowie die übersichtliche Darstellung der Reismöglichkeiten. HRG nutzt die Single-Matrix-Darstellung der Booking-Engine E-Travel, die alle Flugtarife auf einen Blick zeigt, Webfares, öffentliche und verhandelte Raten. Dabei können Tarife markiert werden, die außerhalb der Reiserichtlinie liegen. Travelmanager oder Sekretariate sehen gleich, welche Tickets noch offen sind oder bereits abgefliegen – alles online und quasi auf die Minute aktuell.

Selbst Einzelreisebüros werden online aktiv. Das LCC Fides Reisen etwa hat unter Reiserplan.de ein eigenes vollwertiges Firmenkundenportal aufgesetzt, auf der Technik von Atlas Traveller.

**Content.** Inhaltlich greifen viele Buchungsportale zwar auf identische Inhalte zurück, etwa über die großen Flugreservierungssysteme oder Hotelportale wie HRS, hotel.de und e-Hotel. Doch mancher Content unterscheidet sich auch. So kann zum Beispiel das Hotelportal Derhotel.com auf ein reiches Angebot selbst verhandelter Raten zugreifen. Denn Derhotel gehört zur Rewe-Gruppe, unter deren Dach neben dem Geschäftsreisedienstleister FCM auch Reiseveranstalter wie Dertour oder ITS angesiedelt sind. In Derhotel wie anderen Hotelportalen können übrigens auch firmeneigene Raten und Richtlinien hinterlegt sowie Reports online erstellt werden.

**Tagungen.** Einen Quantensprung hat das Internet dem Tagungsbereich ermöglicht. Mussten Veranstaltungsplaner in den Unternehmen noch vor wenigen Jahren für das Anfragen und die Auswahl von Tagungshotels einen Aufwand von teilweise mehreren Tagen einplanen, lassen sich heute die Locations online vorauswählen und über standardisierte Online-Formulare zeiteffizient anfragen, etwa über die Internetverzeichnisse von Anbietern wie Meetingmasters, Meetingportal24, Intergerma und anderen.

„Eine normale Veranstaltung ist bei uns heute in zwei Stunden durch“, sagt zum Beispiel Christoph Schwind, Chef von Meetingmasters aus Trier. Man habe den RFP-Prozess so professionalisiert, dass sowohl bei Firmen wie auch in den Hotels ein minimaler Aufwand entstehe, einschließlich detailliertem Reporting und der Zahlungsabwicklung über Kreditkarten.

**Online hat Grenzen.** Noch ein Stück weiter getrieben hat die Online-Buchung im Tagungsbereich HRS. Mit Tagung Online bietet der Hotelvermittler seit 2007 die Möglichkeit, Veranstaltungen mit einem Klick zu buchen – ohne vorherige Anfrage oder Kontakt zum Hotel. Dazu liefert HRS nach vorgegebenem Budget eine Hotelauswahl. Gefällt ein Angebot, lässt sich die Buchung sofort abschließen. Allerdings können auf diese Weise maximal 20 Zimmer inklusive Tagungsraum gebucht werden.

Tagung Online ist bislang einzigartig, seiner Zeit aber möglicherweise etwas voraus. Bislang nehmen nur 1.000 der insgesamt 32.000 Tagungshotels von HRS daran teil. Einerseits wollen die Hotels nicht die Hoheit über ihre Tagungsbuchungen verlieren, andererseits sind meist doch noch Details nur im persönlichen Gespräch zu klären.

**Online nicht immer günstiger.** Letztendlich muss Online nicht immer die günstigere Wahl sein. Professionelle Bahn-Reisebüros etwa warnen schon seit Jahren davor, dass Bahnkunden, die selbst online oder am Automaten buchen, tendenziell zu viel bezahlen. Eine TV-Sendung hat dies erst jüngst bestätigt. Im Test wurde eine Familienreise gebucht, die beim Selbstkauf fast doppelt so teuer war wie bei der Buchung durch ein erfahrenes Reisebüro. Der Grund: Sobald eine Reise komplexer wird, werden die Tarifoptionen vielfältiger und unübersichtlicher. Eine Erfahrung, die sich eins zu eins auf Flüge übertragen lässt. In diesen Fällen sollte man sich denn auch nicht mehr auf die Technik oder das eigene Know-how verlassen, sondern lieber auf die Expertise eines Reiseprofis. ●●●



# Schnell zum passenden Hotel

**Suchen Sie ein Hotelzimmer für Ihre nächste Geschäftsreise? Dann steht Ihnen mit DERhotel.com eine komfortable Internetplattform für Hotelbuchungen zur Verfügung.**

DERhotel.com bietet Firmenkunden und Urlaubsreisenden weltweit über 70.000 Hotels aller Kategorien. Das Portfolio enthält sowohl Kettenhotels als auch Privathotels. Ausgewiesen werden nur verfügbare Hotels zum jeweils günstigsten Preis. Für Firmenkunden wird dabei eine verhandelte Nettorate der günstigsten Marktrate gegenübergestellt, so dass Preise schnell und bequem verglichen werden können.

#### Die Vorteile im Überblick:

- Besonders attraktive Konditionen (Best-Buy-Garantie)
- Minutenaktuelle Preise
- Darstellung des günstigsten Marktpreises
- Berücksichtigung firmenspezifischer Nettoraten
- Kostenfreie Buchung

Die anwenderfreundliche Technologie von DERhotel.com macht die Hotelbuchung besonders einfach und komfortabel. Die adressgenaue Hotel- und Umkreissuche berücksichtigt wichtige Entfernungen wie etwa zu Messen, Flughäfen oder Bahnhöfen sowie zu Firmenstandorten und anderen individuellen Wegpunkten.



**Wenn Sie mehrere Zimmer zu einem Messetermin suchen, dann ist TRADEFAIRS.com, das innovative Online-Portal speziell für Messehotelbuchungen, die richtige Plattform.**

Als Online-Portal, das speziell für die Buchung von Hotelzimmern zu Messen sowie die Verwaltung von Zimmerkontingenten entwickelt wurde, ermöglicht TRADEFAIRS.com den individuellen Einkauf von Zimmern für über 100 nationale und internationale Messen.

#### Die Vorteile auf einen Blick:

- Große Hotelauswahl und attraktive Angebote zu Messen
- Umfangreiche Messedatenbank
- Schnelle und kostenfreie Buchung (bis zu 10 Zimmer pro Vorgang)
- Integriertes Kontingent-Management-System
- Full-Service-Angebot (z. B. Anreise-logistik, Buchungsservice)

Darüber hinaus können Aussteller über das kostenfreie, Web-basierte Kontingent-Management-System CHAP vorhandene Kontingente zeit- und kosteneffizient online verwalten. Bereits ab 10 Zimmern lohnt sich die Nutzung von CHAP.

