

»Nächstes
Treffen 45
Minuten
verspätet.«



DIENSTREISE IN DIE ZUKUNFT



Arbeiten von überall, Spesenabrechnung in Echtzeit und Belohnungssysteme für umweltschonende Verkehrsmittel. Die Digitalisierung wird Geschäftsreisen niemals komplett überflüssig machen – aber sie ganz sicher gravierend verändern.

Text: Lara Marie Müller



Es ist der erste Februar 2030. Die Projektmanagerin Sophie Schmidt sitzt am Flughafen Frankfurt und hat ihr Tablet auf dem Schoß. In 30 Minuten geht ihr Flieger, eingeecheckt ist sie schon. Plötzlich erscheint in der Ecke ihres Bildschirms eine Benachrichtigung: „Ihr Gesprächspartner in Barcelona wird sich um voraussichtlich 45 Minuten verspäten.“ Die Nachricht wurde ihr automatisch über das Netzwerk ihrer Firma geschickt. Denn die Smartwatch des spanischen Kunden hat registriert, dass er schon fast 20 Minuten hinter dem Zeitplan ist. Daraus ergibt sich

eine hochgerechnete Verzögerung für das anschließende Treffen mit Schmidt.

Die deutsche Wirtschaft lebt vom Export, daher sind viele Deutsche regelmäßig weltweit geschäftlich unterwegs. Insgesamt 51,6 Milliarden Euro haben sie im Jahr 2016 für 183 Millionen Geschäftsreisen im In- und Ausland ausgegeben. Das hat der Verband Deutsches Reisemanagement (VDR) in seiner Geschäftsreiseanalyse 2016 ausgerechnet, für die er rund 800 Unternehmen befragt hat. Die Zahlen verdeutlichen: Dienstreisen sind in Unter-

nehmen ein wichtiger Wettbewerbs-, aber auch ein großer Kostenfaktor. Einmal pro Jahr bringt der Branchenverband deshalb Experten zusammen, um Szenarien für die Zukunft der Geschäftsreise zu entwickeln. 2017 entstand unter dem Motto „Zukunft denken und handeln“ eine Vision von Mobilität 4.0. Der sich dort abzeichnende Geschäftsreiseprozess von morgen scheint an vielen Stellen gar nicht mehr so weit von der Realität entfernt. So soll – wie im Beispiel mit Sophie Schmidt – in zehn bis 15 Jahren nur noch eine einzige App nötig sein, um die komplette Geschäftsreise zu

»Verbessern Sie Ihre Ökobilanz.«



»Wir benötigen echte Tür-zu-Tür-Konzepte.«

Inge Pirner,
VDR

organisieren. Sie sammelt und koordiniert alle Informationen, die für die Reise relevant sein könnten, im Vorfeld und unterwegs – wie zum Beispiel eine Verzögerung von Kunden oder anderen Gesprächspartnern.

EFFIZIENTER DURCH ECHTZEIT-INFOS



Sophie Schmidt freut sich über die wahrscheinliche Verspätung ihres Kunden. Sie kann sich nach der Landung in Barcelona etwas mehr Zeit lassen. Die Projektmanagerin klickt die Info über die Verspätung auf ihrem Tablet an. Nun muss sie zwischen zwei Optionen wählen: „Projekt vier vorantreiben“ oder „Umweltfreundlicher zum Meeting kommen“. Beides sind Möglichkeiten, die durch die Verspätung des Kunden frei gewordene Zeit zu nutzen. Schmidt könnte an einem Projekt weiterarbeiten, das wegen der Reise geringfügig ins Stocken geraten ist. Oder sie könnte eine Fahrradrickscha statt eines vorbestellten Taxis vom Flughafen zum Kunden nehmen. Das würde zwar länger dauern, dafür aber CO₂-Emissionen vermeiden und Schmidt Punkte im firmeninternen Umwelt-Bonussystem bescheren.

„Wir benötigen echte Tür-zu-Tür-Konzepte“, sagt VDR-Präsidiumsmitglied Inge Pirner. Sie hat das Zukunftsszenario mitverfasst. Aktuell gebe es noch sehr viele unterschiedliche Systeme mit nicht kompatiblen Schnittstellen, zum Beispiel bei Nahverkehrsverbänden, kein zentrales System, das ein bestelltes Taxi stornieren und eine Fahrradrickscha reservieren oder eine ÖPNV-Verbindung vorschlagen würde. „Damit habe ich im Berufsalltag fast jeden Tag Probleme“, sagt Pirner. Eine weitere Chance sieht sie darin, dass verstärkt ökologische Alternativen eingebun-

den werden könnten. „Nachhaltigkeit wird ein immer wichtigeres Thema in Unternehmen.“

Nur wer bereit ist, die einzelnen Schritte in unterschiedlichen Anwendungen separat auszuführen, kann theoretisch auch heute schon so reisen. So lassen sich bei den meisten Reiseunternehmen Flugzeiten, Zugverspätungen und mögliche Staus in Echtzeit abrufen. Die Bahn, Fernbusunternehmen und viele Fluganbieter informieren zudem per E-Mail oder Kurznachricht über Verspätungen. Google Maps integriert immer mehr dieser Daten für Einzelverbraucher in seine Navigations- und Planungsfunktionen. Wer ein E-Mail-Konto bei Google besitzt, kann Echtzeit-Infos direkt auf sein Smartphone schicken lassen.

Diese Entwicklung macht vor der Berufswelt nicht halt: So gibt es zahlreiche Dienstleister, die Geschäftsreisen professionell und digitalisiert organisieren. Der Geschäftsreiseanbieter CWT bietet eine App an, die, wenn man über sie eine Reise bucht, die Smartphones des Reisenden und seines Vorgesetzten mit Echtzeit-Infos beliefert. Egenia, ein Tochterunternehmen des Online-Reisebüros Expedia, gibt Chefs sogar die Möglichkeit, ihre Mitarbeiter zu orten. Diese Funktion hat sich zum Beispiel bei Naturkatastrophen schon bewährt.

Die nötige Technik existiert schon

„Je nach Land könnte eine solche Vernetzung schon in drei bis fünf Jahren Standard bei Geschäftsreisen werden“, schätzt Torsten Kriedt, Vice President für Produktstrategie und Innovation beim international tätigen Reiseunternehmen BCD Travel. Die technischen Voraussetzungen seien nämlich vorhanden: mobile Geräte und möglichst flächendeckende Internetverbindungen. Die einzelnen Anwendungen

müssten zwar noch stärker vernetzt werden, aber das sei technisch kein allzu großer Schritt. Die Hemmschwelle sei in vielen Ländern eher eine Aversion gegen eine Freigabe so vieler persönlicher Daten und Präferenzen an den Arbeitgeber.

Zudem sorgt der Ausbau von freien WLAN-Netzen und gutem mobilen Internet dafür, dass immer mehr von unterwegs gearbeitet werden kann. Die Deutsche Bahn etwa hat 2015 eine Prognose zur Zukunft der Mobilität veröffentlicht und kommt darin zum Schluss, dass ein umfangreicher Internetzugang auf Reisen nur eine Frage der Zeit ist. 2017 hat sie einen Großteil ihrer ICE-Züge mit einem neuen System für kostenloses WLAN ausgestattet. Auch an Flughäfen und inzwischen sogar im Flugzeug stehen offene Netzwerke zur Verfügung. Oft allerdings noch kostenpflichtig.

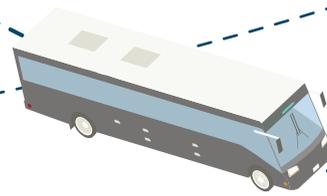
PERSÖNLICHER KONTAKT BLEIBT WICHTIG



Dass Sophie Schmidt die Dienstreise nach Spanien antreten wird, steht erst seit wenigen Tagen fest. Denn eigentlich reist sie nicht mehr viel beruflich. Das meiste lässt sich über Videokonferenzen und Cloud-Computing klären. Aber ihr Arbeitgeber hatte einen Fehler bei der Bearbeitung eines Auftrags gemacht und damit den spanischen Kunden sehr verärgert. In solchen Fällen vereinfacht ein persönlicher Kontakt die Problemlösung noch immer erheblich. Sophie Schmidt hofft, dass der Kunde die Ursache des Fehlers richtig versteht und wieder Vertrauen zu ihr sowie zur Firma fasst.

Der Verzicht auf Geschäftsreisen hätte für Firmen ökonomische und ökologische Vorteile. Doch nach wie vor setzen die meisten Unternehmen auf den persönlichen »





Kontakt. Sowohl der VDR als auch das Institut für Mobilitätsforschung rechnen bis zum Jahr 2030 mit einem Anstieg des Reiseaufkommens. „Es ist wahrscheinlich, dass es zukünftig mehr Reisen geben wird“, sagt auch Martin Lanzendorf, Professor für Mobilitätsforschung an der Goethe-Universität in Frankfurt. Zum einen sinken durch eine besser organisierte Logistik die Distanzkosten. Zum anderen ermöglicht die Digitalisierung Kontakte, die Dienstreisen überhaupt erst notwendig machen. „Früher war man mehr in lokalen Märkten aktiv und pflegte dementsprechend lokale Kontakte“, sagt Lanzendorf. „Die Globalisierung erfordert aber eine Aktivität auf globalen Märkten.“ Weshalb selbst kleinere Unternehmen häufiger reisen und internationaler arbeiten. Was sich ändere, sei vielmehr der Reisegrund, so Lanzendorf. „Vertrauen muss aufgebaut werden. Und das geht nicht so einfach digital.“ Ähnlich argumentiert Inge Pirner. Gehe es um Wissensvermittlung, seien Konferenzen und Reisen immer seltener nötig. „Aber sobald es um emotionale Themen und Kundenbeziehungen geht, ist ein persönliches Treffen unersetzbar.“

Dem entgegen steht die Forderung etlicher Wissenschaftler, die Umweltkosten von Reisen komplett einzupreisen. Sollten sich Regierungen dazu entschließen, würden Geschäftsreisen schlagartig teurer – und digitale Alternativen sehr viel attraktiver. Zwar können Telefonate, Videokonferenzen und selbst Hologramme den persönlichen Kontakt nicht vollständig ersetzen, aber doch ökologisch sinnvoll begrenzen.

EINFACH, GÜNSTIG UND INDIVIDUELL BUCHEN



Nachdem Schmidts Geschäftsreise beschlossen war, ging alles ganz schnell. Sie hat in der Firmen-App die Funktion „Geschäftsreise beantragen“ gewählt und nacheinander

die Rahmendaten der Reise eingetragen. „Zielort“, „Reisedauer“, „Grund“, „Projekt“ und „Zusatzkosten“ wurden dort abgefragt. Nach fünf Minuten war sie mit der Eingabe fertig. Das Programm berücksichtigt bei den Planungen auch die individuelle Situation und Präferenzen des Arbeitnehmers. Für Schmidts 1,95 Meter großen Kollegen wird zum Beispiel immer automatisch ein Sitz mit extra Beinfreiheit gebucht. Ein anderer Mitarbeiter ist gerade erst Vater geworden. Für ihn sucht das Programm automatisch nach Kollegen, die ihn auf der Reise vertreten könnten. Sophie Schmidt indessen ist Vegetarierin. Auch das wird an die Fluggesellschaft weitergegeben, damit sie an Bord das richtige Essen bekommt.

Ein Unternehmen, das solche Spezifika schon heute berücksichtigt, ist Comtravo. Bei dem Startup können Kunden mit nur einer Textnachricht oder E-Mail eine komplette Reise buchen. Eine eigens entwickelte Software übersetzt die Anfrage. Mittels Künstlicher Intelligenz analysiert Comtravo aus den Daten des jeweiligen Antragstellers alle relevanten Infos für eine Reise. Anschließend erhält der Kunde ein Angebot, ebenfalls per Mail, und kann seine favorisierten Reisebausteine mit wenigen Klicks buchen.

Technisch ist die Vernetzung und Weitergabe von Daten für die vollständige Reiseplanung aus einer Quelle also längst möglich. Gerade in Deutschland stehen solchen Technologien aber datenschutz- und steuerrechtliche Barrieren entgegen. Auch die Akzeptanz der Datensammelei hält sich bei vielen Menschen in Grenzen. So zeigt eine aktuelle Studie des Handelsblatt Research Institute, dass viele Deutsche mit der Preisgabe privater Daten nach wie vor sehr sparsam sind – es sei denn, sie sehen darin konkrete und überwiegende Vorteile und Anreize.

„In Deutschland war die Hemmschwelle, was Datenfreigaben angeht, traditionell sehr hoch“, sagt auch Kriedt. „Das hat sich aber in den vergangenen Jahren ge-

ändert.“ Der Erfolg von Facebook beispielsweise zeige, dass die Deutschen zunehmend weniger Probleme damit haben, viele ihrer Daten freizugeben. „Und was für den Konsumenten Standard ist, zieht mit ein paar Jahren Verzögerung in das Verhältnis Arbeitgeber-Arbeitnehmer ein“, so Kriedt.

Entscheidung liegt beim Nutzer

In jedem Fall sollten sich Reisende jedoch freiwillig entscheiden können, was sie im System über ihre Gesundheit und ihr Privatleben hinterlegen, schränkt Inge Pirner ein. „Manche Arbeitnehmer sehen das sehr kritisch, andere haben mit einer Datenfreigabe überhaupt kein Problem.“ Es gebe zwar die Tendenz, dass jüngere Mitarbeiter eher bereit wären, auch private Präferenzen preiszugeben. „Aber die Kritiker werden nie komplett verstummen. Wobei vielen Menschen gerade erst bewusst wird, wie viele Daten gesammelt und was alles damit gemacht werden kann.“

ABRECHNUNG AUF KNOPFDRUCK



Drei Stunden nach der Landung in Barcelona verlässt Schmidt das Firmengebäude ihres Kunden. Das Gespräch ist hervorragend gelaufen und zum Abschluss lädt die Projektleiterin ihr Gegenüber in dem kleinen Café neben dem Bürokomplex zum Lunch ein. Sie bezahlt kontaktlos mit ihrem Smartphone und klickt danach ein kleines Symbol in der App ihrer Bank an. Es erscheint automatisch während Dienstreisen und markiert die bezahlte Rechnung direkt als Spesen. So werden die Spesen in Echtzeit mit dem Reisebudget abgeglichen. Innerhalb weniger Sekunden wird Schmidts Antrag auf Kostenerstattung bewilligt.

Die Abrechnung funktioniert in den meisten Unternehmen heute noch sehr komplex und unterschied-



»Vertrauen muss aufgebaut werden. Und das geht nicht so einfach digital.«

Martin Lanzendorf,
Goethe-Universität Frankfurt

lich. Entweder wird privat vorgestreckt, es gibt Pauschalen oder private Ausgaben werden am Ende kleinteilig von den geschäftlichen abgezogen und zurückgezahlt. Auch die steuerliche Trennung von privaten und geschäftlichen Kosten ist oft kompliziert. „Viele steuerrechtliche Regelungen passen nicht mehr zu den Anforderungen der Arbeitnehmer“, kritisiert Pirner.

Außerdem spielt Kostenoptimierung eine große Rolle. Gerade kleinere mittelständische Unternehmen haben kein allzu hohes Geschäftsreiseaufkommen. Während Konzerne mit Airlines und Autovermietern Sonderkonditionen aushandeln, haben kleinere Unternehmen keine große Verhandlungsmacht.

Dieses Problem versucht das Startup Merolt zu lösen. Es bündelt Sonderkonditionen und bietet gegen Gebühr für kleinere Unternehmen Hotelzimmer, Flüge und Catering günstiger als auf dem freien Markt an. Zudem ist bei der Buchung mehrerer Leistungen nur eine Rechnung zu begleichen – der Verwaltungsaufwand ist also deutlich geringer.

Mobilitätspakete schnüren

„Wir haben spannende Ansätze im Blick und es gibt noch viel zu tun“, resümiert Pirner. Planer von Geschäftsreisen müssten künftig nicht nur die Reise an sich, sondern den gesamten Arbeitsprozess mit einbeziehen, um beurteilen zu können, ob und wie eine Reise sinnvoll ist. „Die größte Herausforderung aber ist, ein Mobilitätspaket zu schnüren, das eine Reise von Anfang bis Ende so einfach wie möglich macht.“

VERNETZT REISEN

Diese Apps helfen heute schon beim Businessstrip:

 **Hopper**
Die kostenlose App verspricht Nutzern unter dem Motto „Know when to fly and buy“, den jeweils günstigsten Flugtarif zu finden. Nach Eingabe der Reisedaten gibt die App alle verfügbaren Optionen aus. Je früher die Reise gebucht werden soll, desto hilfreicher ist Hopper. Denn sie gibt Empfehlungen zum Buchungszeitpunkt, sagt den besten Moment zum Kauf voraus und sendet Push-Nachrichten, wenn die Preise fallen.

 hopper.com

 **DUFL**
Nie wieder Stunden früher am Flughafen ankommen, um Gepäck aufzugeben, nie wieder am Gepäckband auf die Koffer warten. Das zumindest verspricht das US-amerikanische Startup Dufl. Die App samt nachgelagertem Service kümmert sich darum. Und zwar so: Nutzer registrieren sich, erhalten einen Koffer zugesandt, packen ihr Business-Outfit, Schuhe, Kosmetikartikel et cetera rein und schicken ihn an Dufl zurück. Alles wird katalogisiert, eingelagert und steht in der App zur Auswahl. Steht die nächste Reise an, wählen Nutzer per App aus, was sie mitnehmen möchten und Dufl kümmert sich darum, dass der Koffer im Hotel auf seinen Besitzer wartet. Nach der Reise gehen die Klamotten an Dufl zurück, werden gereinigt, gefaltet und für den

nächsten Trip aufbewahrt. Noch beschränkt sich der Service vor allem auf die USA, doch das Startup expandiert bereits an ausgewählte Hubs in Europa, Asien und Australien.

 dufl.com

 **Flightradar24**
Mit dem Radar für die Hosentasche können Nutzer, wie der Name schon sagt, weltweit und in Echtzeit Flüge tracken. Entweder per Eingabe von Airline und Flugnummer. Oder aber – wenn sie etwa am Ziel-flughafen auf einen Geschäftspartner warten – sie halten das Smartphone gen Himmel, um sich aktuell vorbeifliegende oder landende Jets anzeigen zu lassen. Die Basisversion ist kostenlos, gegen Aufpreis gibt es zusätzliche Infos wie etwa Wetterdaten von mehr als 3.000 internationalen Flughäfen.

 flightradar24.com

 **Avast Wi-Fi Finder**
WLAN gehört zum mobilen Arbeiten wie Tablet und Laptop. Die kostenlose App des auf Virenschutz spezialisierten Unternehmens Avast zeigt alle verfügbaren Netzwerke in der Umgebung an und informiert, ob sie öffentlich oder gesichert sind. Außerdem empfiehlt die App Netzwerke mit guten Bewertungen in Sachen Sicherheit und Geschwindigkeit.

 avast.com/wifi-finder