

DOOR-TO-DOOR-PLANUNG

Klick-Klick-Klick, alles im Blick

Die Reisezeiten übersichtlich aufgelistet, die Strecke von Anfang bis Ende vor Augen, die Verkehrsmittel im Überblick und schließlich alle Kosten: Mit den Konzepten Door-to-Door und End-to-End wollen Plattformanbieter das Reisemanagement immer weiter vereinfachen. Der Stand der Dinge – und was für welche Unternehmensgröße sinnvoll ist.

➔ Eine Geschäftsreise von Leverkusen nach Sendai in Japan planen, das geht mitunter ziemlich schnell: Einige Klicks auf dem richtigen Portal, schon liegen wenige Minuten später die gesamte internationale Reiseroute, alle detaillierten Verbindungen und natürlich auch die kompletten Reisekosten vor. „Door-to-Door“ nennt sich dieser Service, also die Abbildung der gesamten Reisekette von der eigenen Haustür bis zum Zielort, inklusive Flug, Bahn, Taxi, Fernbus, Mietwagen, Carsharing, Nahverkehr und sogar dem Fußweg. Die Plattform sucht dabei alle Verbindungen automatisch aus und errechnet auch die Gesamtkosten („Total Costs of Trip“), die auf den Reisenden zukommen.

Wie so oft führen hier viele Wege zum Ziel. Für den generellen Überblick sind zahlreiche Mobilitätsplattformen eine echte Hilfe. Für innerdeutsche Wege bietet etwa das zur Daimler-Gruppe gehörende Start-up Moovel schnelle Auskunft. Kurz den Abfahrtsort und die Zieladresse eingegeben, und schon sucht die App die passenden öffentlichen Verkehrsmittel zuverlässig aus und schlägt eine Reihe von Reismöglichkeiten vor. Keine einfache Leistung, hat das System doch blitzschnellen Zugriff auf alle Nahverkehrsdaten in Deutschland. Mit einem Klick auf die gewünschte Verbindung gelangt der Nutzer direkt auf die jeweilige Webseite beispielsweise der Bahn oder auch zu entsprechenden Car-Sharing-Optionen, sofern dies in der dazugehörigen App aktiviert wurde. Auf einen Blick lassen sich so Kosten, Dauer und Umsteige-Komfort vergleichen. Den simplen Firmenwagen oder Privat-Pkw sucht man hier allerdings vergeblich.

Für internationale Reisen finden sich ebenfalls eine ganze Reihe weiterer Anbieter. Die Bahn-Tochter Qixxit zum Beispiel, die das europäische Ausland erfasst. Bei der Preisauskunft allerdings gibt es immer wieder mal Aussetzer – eine Kinderkrankheit, die vielen vergleichbaren Plattformen anhängt. Für die

internationale Planung ist Rome2Rio die richtige Adresse. Das australische Unternehmen stellt ebenfalls die komplette Reisekette dar, inklusive der Option Pkw, und greift dabei auf 4 800 Verkehrsbetriebe in 158 Ländern zu.

Manchmal wird auch nur geschätzt

Einige Gemeinsamkeiten haben die internationalen Anbieter: Sie richten sich ursprünglich an Privatreisende, sind aber auch für Geschäftsreisende interessant, vor allem dann, wenn das Reisevolumen gering ist und das Unternehmen keine eigene Travel-Management-Lösung hat und auch ohne Reisebüro arbeitet. Doch auch wenn die Fortschritte enorm sind, das Konzept Door-to-door steckt noch in den Kinderschuhen, es ist also angeraten, die Ergebnisse zu hinterfragen. Viele Vorschläge erleichtern die Arbeit zwar enorm, hier und da sind jedoch auch unsinnige Lösungen dabei. Ein Blick auf die Landkarte schadet jedenfalls nicht, genauso wie eine kurze Überprüfung, ob es beispielsweise für eine erstaunlich teure Taxifahrt nicht doch noch eine günstigere Alternative gibt. Teils fehlen in der Planung auch die Parkkosten fürs Auto am Flughafen, die ja durchaus einen beachtlichen Posten darstellen können. Wo die Nahverkehrsdaten nicht vorliegen, arbeiten viele Plattformen zudem mit geschätzten Zeiten und Preisen. Die Buchung erfolgt dann per „direct connect“ zu den Anbietern. Vom direkten Preisvergleich und Kontingentpreisen, also individuell ausgehandelten Firmenraten, wie man sie aufgrund einer gewissen Abnahmemenge bekommt, profitiert man hier meist nicht. Einmal gebucht, lässt sich die Reise zudem nur noch per Direktzugriff auf die jeweiligen Seiten der externen Anbieter ändern. Auch Reise-richtlinien lassen sich derzeit in den meisten Fällen nicht hin-





© kentoh/Fotoolia.com

terlegen. Lediglich die Plattform RouteRank ist in dieser Hinsicht eine Ausnahme. Der Schweizer Pionier unter den Door-to-Door-Systemen wurde ursprünglich erschaffen, um möglichst CO₂-neutrale Reisewege zu finden. Mittlerweile kann man das internationale Angebot nach vielen Kriterien sortieren: Möglichst wenige Umstiege, Nachhaltigkeit, Reisedauer, Reisekosten. In der Business-Version „Total Trip Planning“ können Profile, Reiserichtlinien und verhandelte Preise hinterlegt und die Buchungspartner festgelegt werden.

Per App von unterwegs steuern

Bei einem größeren Reisevolumen entscheiden sich Unternehmen meist für ein Geschäftsreisebüro und dessen Buchungssoftware. Dahinter steckt ein Online-Booking-System (OBE), das die Geschäftsreisebüros per Lizenzvertrag nutzen. Auch hier ist Door-to-door längst möglich, und die Systeme bieten weitaus mehr Buchungskomfort. Unterwegs kann der Reisende zudem selbst per App bei Bedarf die Reise verlängern und umbuchen. Indirekt bieten die begleitenden Apps natürlich auch die Möglichkeit, die Reisenden in ihrer Entscheidungsfindung zu leiten: Unerwünschte Reiseelemente, zum Beispiel Taxifahrten für Strecken, die sich komfortabel mit dem Flughafenbus zurück-

Einen Überblick über die Reisedaten der Geschäftsreisenden im Unternehmen inklusiver aller Kosten bekommen – durch verschiedene Plattformen wird das möglich.

legen lassen, werden gar nicht erst vorgeschlagen, je nach Unternehmensrichtlinie. Und je nach Geschäftsreiseanbieter und OBE umfassen die Systeme unterschiedliche Extra-Elemente. Bei Carlson Wagonlit (CWT) gibt es beispielsweise ein Tool, das es Kollegen ermöglichte, Hotels zu bewerten und weiterzupfehlen, erklärt Susanne Bencivenni, Online Implementation & Consulting Manager Central Europe.

Perfekt sind die Door-to-Door-Darstellungen allerdings noch nicht. Christoph Führer, Geschäftsführer DER Business Travel, räumt ein: „Das Thema ist sehr komplex, müssen doch weltweit alle Anbieter von Verkehrsleistungen – also Flug, Bahn, Bus, ÖPNV – in ein solches System integriert werden. Innerhalb Deutschlands funktioniert das noch, aber bereits im europäischen Ausland stoßen die Systeme an Grenzen.“ Daher könne zum derzeitigen Zeitpunkt noch keine der Online-Buchungslösungen das komplette weltweite Angebot buchbar darstellen. Dies sei allerdings nur eine Frage der Zeit.

Generell gilt, vor der Entscheidung für ein OBE die eigenen Bedürfnisse und Prozesse zu analysieren. Wichtig ist auch:

Übersicht: Kostenlose Door-to-Door-Plattformen im Netz

Plattform	Webadresse	Besonderheiten
Moovel	www.moovel.com	Bisher auf Deutschland beschränkt, keine Pkw-Option, Nahverkehr-Tickets in Stuttgart und Hamburg direkt buchbar
Rome2Rio	www.rome2rio.com	Internationale Reiseplanung, teils mit geschätzten Preisangaben
Qixxit	www.qixxit.de	Sucht Verbindungen in Europa heraus, 13 Verkehrsmittel inklusive Bike-Sharing
Route Rank	www.routerank.com	Neben der Privat-Version existiert eine kostenpflichtige Business Version, in der auch Reiserichtlinien und bevorzugte Partner hinterlegt werden können, https://business.routerank.com/de/total-trip-planning/
Verkehrsmittelvergleich	www.verkehrsmittelvergleich.de	Für den korrekten Vergleich kann der Nutzer den Benzinverbrauch des eigenen Fahrzeugs angeben
Go Euro	www.goeuro.de	Europaweiter Vergleich mit rund 500 Verkehrsmitteln

„Wenn man in absehbarer Zeit das Reisebüro wechseln möchte, zum Beispiel, weil die Reisebüroleistung regelmäßig neu ausgeschrieben wird, dann heißt es zu Beginn der Zusammenarbeit unbedingt aushandeln, was nach der Zusammenarbeit mit den Profildaten der Reisenden und den gesamten Einstellungen in der OBE passiert, also den hinterlegten Reiserichtlinien etc. Es muss sichergestellt sein, dass der neue Dienstleister, der mit demselben Online Booking Engine arbeitet, diese übernehmen darf“, rät Andrea Zimmermann, Travel-Management-Beraterin und Inhaberin des Unternehmens btm4u. „Es ist sinnvoll, ein OBE auszusuchen, das von vielen Anbietern verwendet wird. Denn wer will schon im Fall eines Reisebürowechsels alle Mitarbeiter auf einem neuen System schulen?“

Ab wann welches System lohnt

Genauso wichtig wie der Überblick bei der Planung ist die Erfassung der Kosten. „End-to-End“ lautet hier die Formel, gemeint ist der komplette Prozess von der Genehmigung und Buchung einer Reise bis zur Abrechnung, egal, wie gezahlt wurde. Systeme wie Concur Travel & Expense, KDS-Neo oder Amadeus Cytric Travel & Expense bieten diese Option an. Zusätzliche Kosten, die sich in einer umfassenden Zettelwirtschaft niederschlagen, werden eingescannt und damit automatisch ausgelesen und in das System übernommen – und zum Tageskurs umgerechnet, wenn sie in einer Fremdwährung sind. Auch hier gibt es diverse Extras: „Mit unserer TripLink-Technologie werden wir in die Lage versetzt, Daten aus verschiedenen Buchungskanälen einzusammeln und diese wieder in einem konsolidierten gemanagten Prozess zu überführen. So können wir auch Buchungen in Echtzeit verarbeiten, die nicht über das Unternehmenssystem, sondern direkt auf den Websites der einzelnen Anbieter getätigt wurden“, sagt Jens Schneider, Product Marketing Director DACH bei Concur. Ab wann lohnt sich der Einsatz eines End-to-End-Systems? Jens Schneider, Product Marketing Director DACH bei Concur, meint dazu: „Concur Travel & Expense lohnt sich ab etwa 150 Reisekostenabrechnungen im Monat.“

Door-to-Door und End-to-End kann, muss aber nicht zwingend miteinander verbunden sein. „Interessant ist, dass

Door-to-door-Angebote eher von den Reisenden mit wenigen Geschäftsreisen pro Jahr gefordert und genutzt werden. Vielreisende benötigen End-to-end-Lösungen, damit der komplette Prozess einer Geschäftsreise abgebildet wird. Denn wer viel reist, kennt die Optionen für den Transfer zum Flughafen und weiß, wie viel Zeit dafür benötigt wird“, erklärt Susanne Bencivenni, Online Implementation & Consulting Manager Central Europe.

„Für kleinere Unternehmen ist End-to-End nicht immer sinnvoll“, schränkt Andrea Zimmermann ein, nicht zuletzt, weil die Implementierung eines solch anspruchsvollen Systems mit Kosten verbunden ist. „Für mittelständische Unternehmen ist meist ein leistungsstarkes Reisekostenabrechnungssystem zielführend. Ob eine OBE benötigt wird, hängt sehr stark vom Reisevolumen und von den Zielgebieten ab“, erklärt die Beraterin. Über eine Schnittstelle kann man die Kosten der anderweitig getätigten Buchungen ins System importieren, sofern mit einer (virtuellen) Kreditkarte gezahlt wurde. Interessant ist in diesem Zusammenhang, „wann die Daten aus dem OBE in das System überspielt werden. Findet dies bei der Buchung statt, redet man von Plandaten. Eventuelle Änderungen wie Umbuchungen werden dann oft nicht mehr abgebildet, diese können die Reise erheblich verteuern, zum Beispiel bei Flugumbuchungen in letzter Minute, oder auch vergünstigen, wenn zum Beispiel ein Mietwagen früher zurückgegeben wird. Letztlich interessant sind jedoch die De-facto-Kosten, die man sich nach der Reise anschaut, daher lautet die Empfehlung, die IST-Kosten aus Kreditkarten zu übernehmen.“ Ebenfalls wichtig ist die Möglichkeit, Quittungen und Belege zu importieren. Oft ist dies per App möglich, das heißt, der Reisende fotografiert die Belege ab und kann sie der passenden Reisekostenabrechnung zuordnen, wie dies in der App von Concur Travel & Expense, MobileXpense und Amadeus cytric travel & expense der Fall ist.

Sowohl bei Door-to-Door als auch bei End-to-End lohnt es sich, die aktuelle Entwicklung im Auge zu behalten. Die nächsten Jahre dürften sicherlich noch einmal entscheidende Verbesserungen bringen. ←

Françoise Hauser, Journalistin