

Nur schrittweises Vorankommen

Wer beruflich unterwegs ist, weiß, dass Planung, Buchung und Abrechnung der Reise komplex sein können. Eine Studie klärt über das Digitalisierungspotenzial dieser Teilbereiche auf.

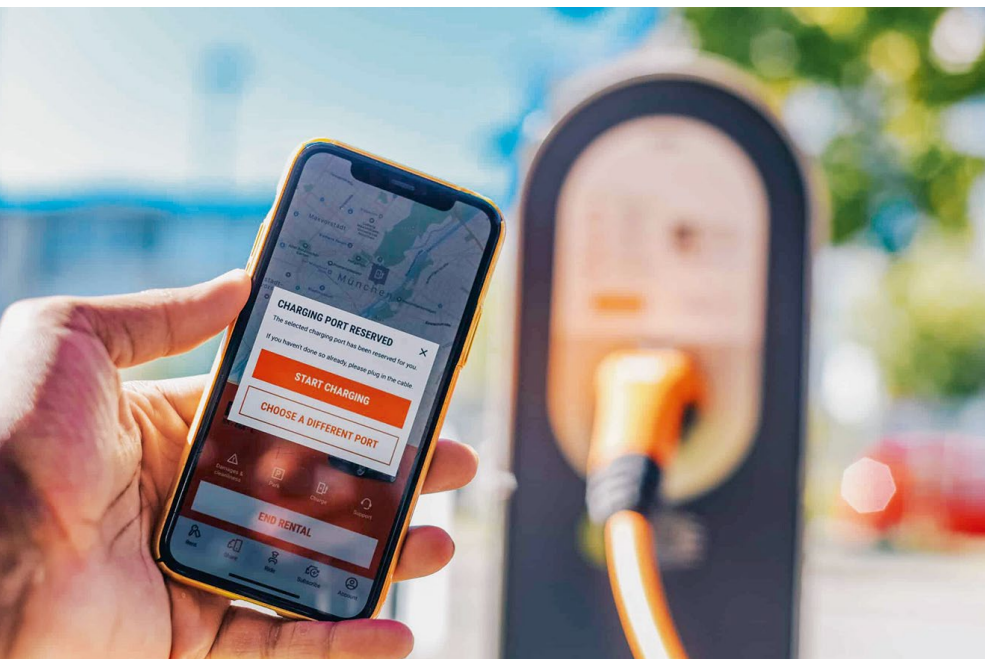


Foto: Sixt

Dienstreisen kennen viele Zwischenschritte. Am besten gelingen diese oft digital.

Wenn in manchen Gebieten der Mobilität mittlerweile eine Lösung reicht – in dem Fall eine Ladekarte, wie wir es im vergangenen Leistungsvergleich der Anbieter nachgezeichnet haben – sind andere Ausprägungen des Reisens zu komplex, sodass selbst die Kunden sich nicht vorstellen können, dass sich künftig die bequemste Art durchsetzen wird: mit einem Dienstleister alle Aspekte der Dienstreise abwickeln zu können. Satte 88 Prozent der Teilnehmer der Studie „Business Travel Digital 2023“ sehen derzeit keine IT-Lösung für die Dienstreise-Buchung, Abrechnung und den Kundenservice, der alles optimal unterstützt. Deshalb glaubt die Mehrheit der Unternehmen auch in Zukunft an die Kombination mehrerer IT-Lösungen, die man gut integrieren muss.

In der Studie von Lufthansa City Center ALR Business Travel und darr mobility concepts wurden 30 Firmen Ende 2022 zum

Digitalisierungsgrad ihrer Dienstreisen befragt. Das Gros waren große Unternehmen, die mehr als eine Million Euro pro Jahr für den Bereich „Travel“ ausgeben und dies entsprechend professionell handhaben.

Die Hälfte der Firmen hatte mehr als 1.500 Mitarbeiter – diese Zahlen wurden aus dem Jahr 2019 übernommen, dem letzten Jahr vor Corona. Denn: Ab 2020 darbt der Dienstleistungsbereich (anders als der Fuhrpark) deutlich, da in Zeiten der Pandemie die Dienstreisen um mindestens 80 bis 90 Prozent einbrachen und sich auch bis 2022 nur auf einem deutlich niedrigeren Niveau als 2019 langsam wiederfanden. Nichtsdestotrotz ist dieser Bereich ein Milliardengeschäft, das geradezu nach digitalen Lösungen verlangt.

Dennoch – und das ist neben dem Abgesang an die „one-fits-all-Lösung“ die zweite zentrale Erkenntnis der Befragung – diente die Pandemie nicht dem digitalen

Aufholen in der Branche, vielmehr wurden die Grundlagen dafür bereits vor 2020 gelegt. Nur ein gutes Viertel der Interviewten begann erst zu Pandemiezeiten mit der Umstellung von analog auf digital. Einen Innovationsschub brachte Corona nicht in den Bereich Travel.

Nutzer wissen um Komplexität

Beim Fuhrpark, dem Antagonisten bei den Fragen der betrieblichen Mobilität, ist das anders. Hier hat die Pandemie zwar einen niedrigeren Nutzungsgrad mit sich gebracht (Minderkilometer), aber dies hat nicht zu einer verstärkten Digitalisierung im Fleet Management Prozess geführt.

Welche Erkenntnisse können Firmen aus der Studie ziehen? Nun, eine wesentliche Gemeinsamkeit der Firmen, die ihren Travel-Bereich umstrukturiert haben, ist, dass Unternehmen Prozesse im ersten Schritt optimiert und erst im Anschluss digital abgebildet haben. Weniger komplex und stark anwenderfreundlich könnten dann neue Wege gegangen werden.

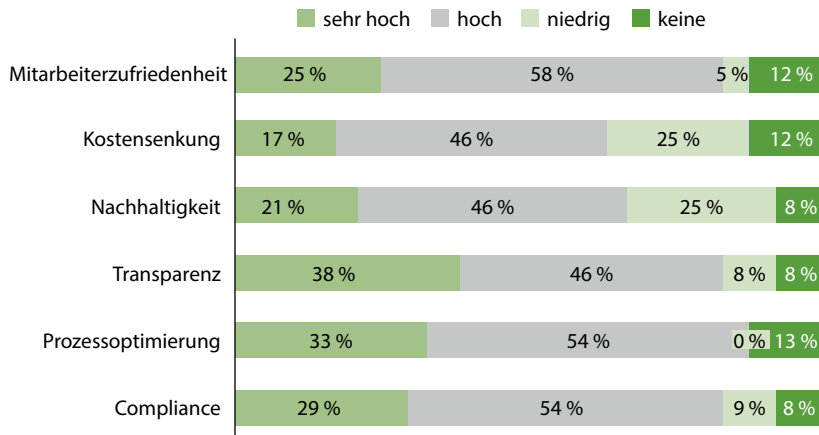
Interessant ist der Blick auf einzelne Prozessbereiche, welche die Planung, Durchführung und die Abrechnung der Geschäftsreise gliedern. Hier wird deutlich, dass sich nicht jeder Dienstleistungsaspekt als digital durchsetzbar zeigt. Auffällig ist: Das Teilen der Informationen rund um den Bereich Travel haben 91 Prozent der Befragten bereits digitalisiert oder sind dabei, es zu tun.

Am anderen Ende der Kette befindet sich das „Risk-Management“, also die immer wichtiger werdende Fürsorgepflicht, auf mögliche Risiken während einer Geschäftsreise hinzuweisen. Das haben laut der Umfrage erst 29 Prozent digital umgesetzt, 38 Prozent planen es und 33 Prozent sehen hier kein digitales Potenzial.

Ähnlich liest sich das Bild beim Genehmigungsprozess, der je nach Firma durchaus langwierig sein kann. Jedes dritte Unternehmen hält ihn für nicht digitalisierbar.

Die Digitalisierung hat aus Sicht der teilnehmenden Unternehmen in allen Bereichen überwiegend Erfolge gebracht

Wie hoch sind die Verbesserungen in den folgenden Aspekten als Ergebnis der Digitalisierung?



Zielkonflikte gibt es in jedem Bereich der Digitalisierung. Der Ergebnisse sind aber gut.

Digitalisierungs-Gewinne

Aber der Mehraufwand fürs Digitalisieren lohnt sich, wie die Zustimmungsraten, welche die Studien-Herausgeber ebenfalls abgefragt haben, belegen. Demnach waren 83 Prozent der Mitarbeiter (sehr) zufrieden mit den neuen Reiseprozessen.

Ebenfalls bei rund 80 Prozent lag die Zufriedenheit bei den Themen „Transparenz“, „Prozessoptimierung“ und „Compliance“. Immerhin zwei Drittel der Befragten

waren mit der „Nachhaltigkeit“ der neuen digitalen Prozesse zufrieden und relevante „Kostensparnisse“ zeigten sich bei 63 Prozent der Firmen.

In einer weiteren Detailfrage bestätigten jeweils 65 Prozent der Studienteilnehmer, dass die Digitalisierung der „Informationsbereitstellung“ – dem Bereich, der nach den „Eingangsrechnungen“ am meisten bereits von den befragten Firmen digitalisiert worden ist – tatsächlich Prozesse optimiert hat und Zeitersparnis-

se brachten. Wohingegen nur 45 Prozent der Firmen nach der Digitalisierung dieses Bereichs weniger „Support“ geben mussten. Das zeigt, wie wichtig Kommunikation als Ganzes auch hier ist.

Als größte Herausforderung bei der Umstellung der Informationsbereitstellung wurde die „Integration in die IT-Landschaft“ (55 Prozent) angeführt, wohingegen Fragen der Mitbestimmung (20 Prozent) und der Wirtschaftlichkeit (10 Prozent) kaum als Show-Stopper dienten.

Technik beglückt nicht alle

So erwiesen sich bei der Umstellung während der Buchung der Geschäftsreise der Datenschutz (74 Prozent) und die Anpassung der Prozesse (68 Prozent) als größte Hürden. Dass technische Lösungen nicht immer benutzerfreundlich sind, zeigt die Auswertung, nachdem die „Reisekostenabrechnung“ digitalisiert wurde. Als nützlich wurden Kostentransparenz (85 Prozent), Zeitersparnis und die schnellere Kostenerstattung (jeweils 77 Prozent) gesehen, wohingegen nur 31 Prozent der Firmen nachher eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit feststellen konnten. *rs*

Eine Zusammenfassung der Studie gibt es unter:

darrmc.com/studie-business-travel-digital-2023/

Anzeige

Mehr Infos



carano.de

Das Komplettpaket für Ihre E-Fahrzeuge im Fuhrpark

- Verbräuche analysieren und Einsparungen entdecken
- UVV-Fahrerunterweisung für die richtige Handhabung von Elektrofahrzeugen
- Carsharing mit Reichweitenkontrolle und bevorzugter Vergabe von E-Fahrzeugen

carano
we move your fleet

