



# Versteckte Ausgaben: Wie Sie neues Einsparpotenzial finden

**BCD** travel

travel smart. achieve more.



## Wie Sie neues Einsparpotenzial finden

### Inhalt

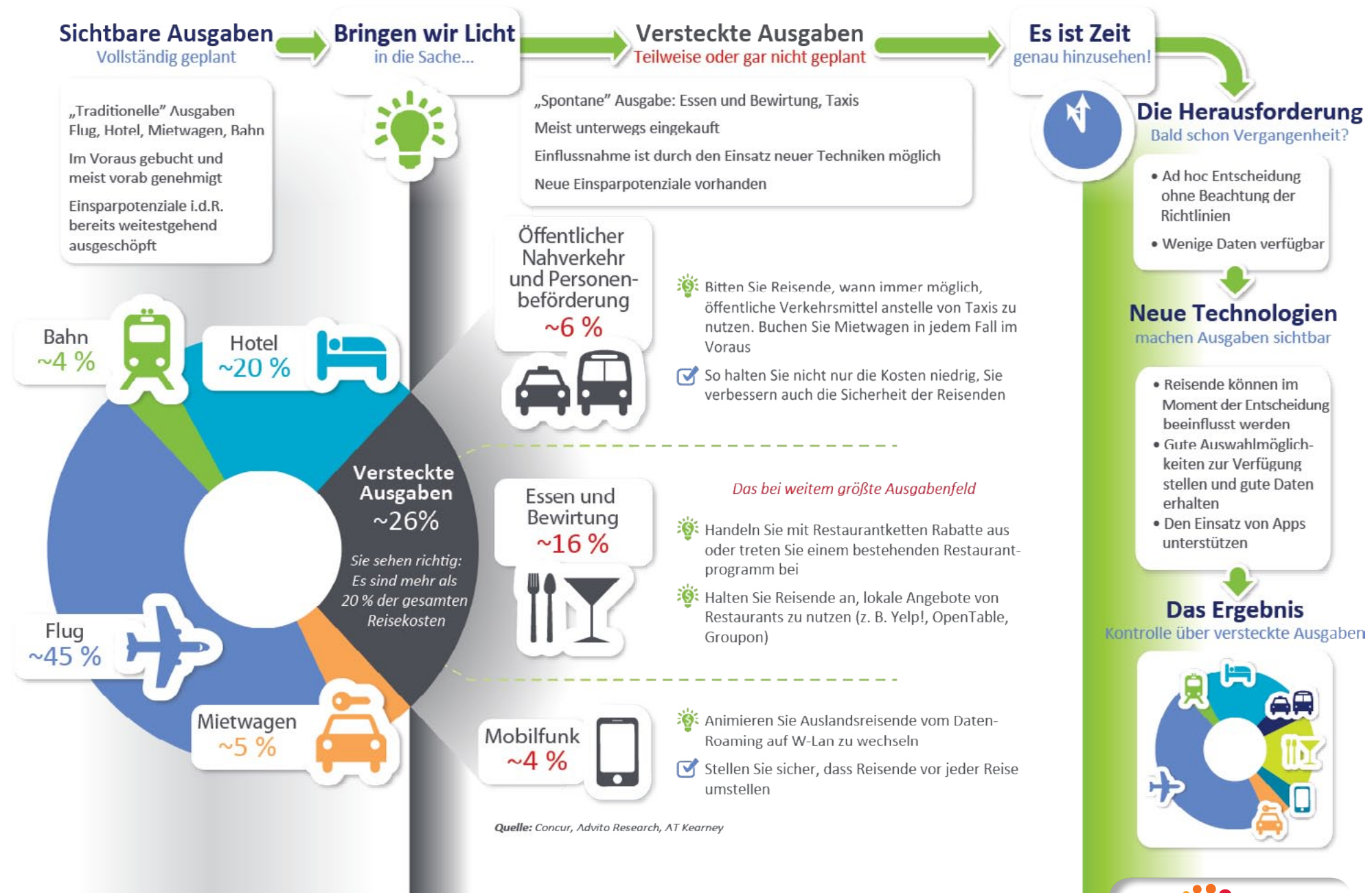
- Infografik: Nach neuen Einsparmöglichkeiten suchen . . . . . 3
- Einleitung: Auf der Suche nach neuem Einsparpotenzial im  
Geschäftsreisemanagement . . . . . 4
  - Spotlight: Expense-Management-Systeme . . . . . 6
- Die Herausforderungen beim Management von versteckten Ausgaben 7
- Die Lösungen: Management ermöglichen . . . . . 8
  - Einsparmöglichkeiten bei Mahlzeiten . . . . . 10
  - Einsparmöglichkeiten beim Mobilfunk . . . . . 11
  - Einsparmöglichkeiten bei der Personenbeförderung . . . . 12
- Schlussbetrachtung: keine Versteckmöglichkeiten mehr? . . . . 13
- Kontakt . . . . . 14



**Claudia Unger**, Director of Research & Intelligence bei BCD Travel

*Das Team von Frau Unger untersucht, wie Unternehmen ihre Travel Management Programme verbessern können. Sie entwickeln Taktiken und Konzepte, die ins Geschäftsreisemanagement einfließen. Diese leitet das Team aus Trends und Entwicklungen ab, die zum Teil außerhalb der Reiseindustrie entstehen, wie z. B. aus der Verhaltenspsychologie.*

# Nach neuen Einsparmöglichkeiten suchen



# Auf der Suche nach neuem Einsparpotenzial im Geschäftsreisemanagement



## Auf der Suche nach neuem Einsparpotenzial im Geschäftsreisemanagement

Unternehmen mit etablierten Geschäftsreiseprogrammen sparen schon heute in den wichtigsten Ausgabenfeldern wie Flug, Hotel, Mietwagen und Zugfahrten.

In dieser Studie wollen wir daher den Teil der Reisekosten näher betrachten, der im Verborgenen liegt. Hierzu zählen Mahlzeiten und Bewirtungen, öffentlicher Nahverkehr und Personenbeförderung (Ground Transportation) sowie Mobilfunkgebühren. Da Reisende diese Leistungen außerhalb des Geschäftsreiseprogramms in Anspruch nehmen, war es bisher schwierig, an die entsprechenden Daten zu gelangen.

## Nach versteckten Ausgaben suchen

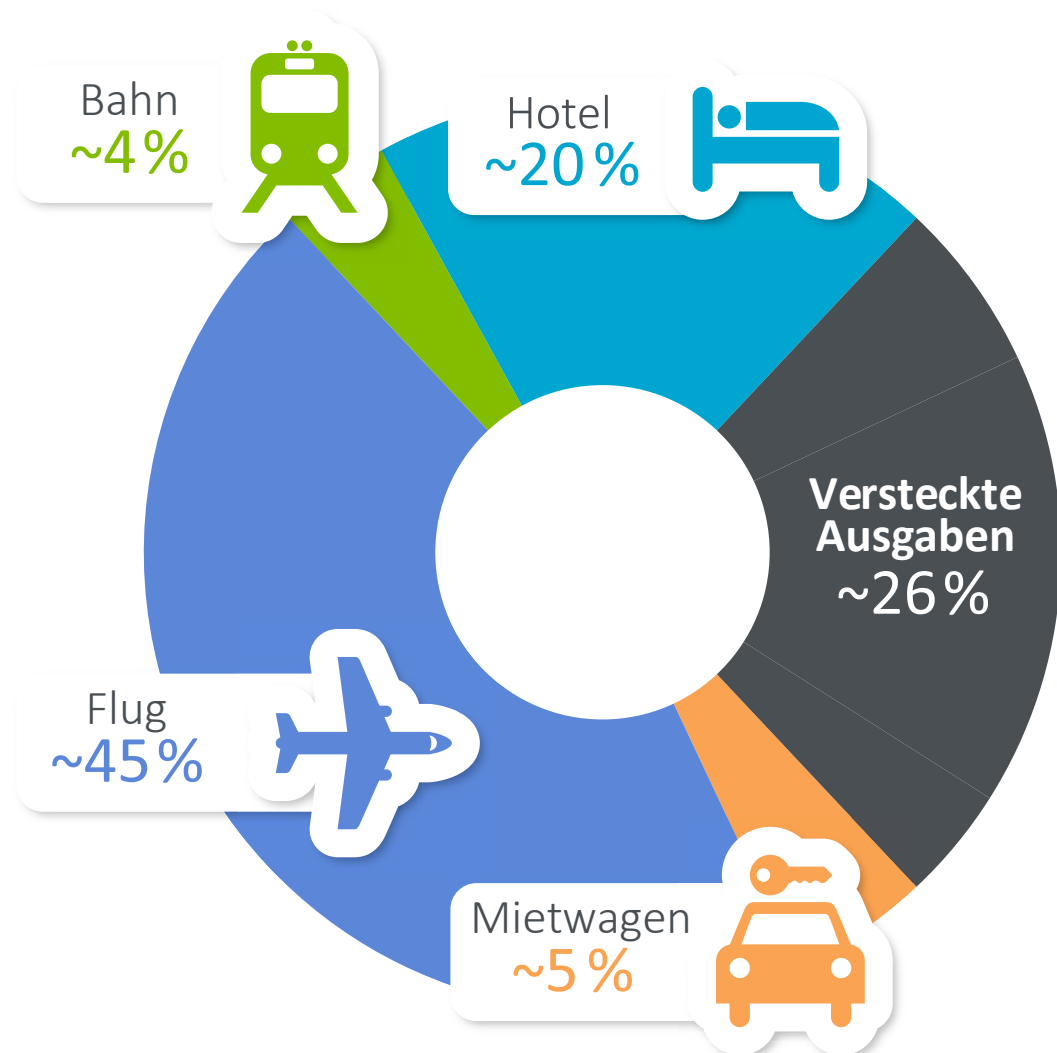
Die gute Nachricht ist, dass endlich etwas Licht in diese versteckten Kategorien gebracht wird. Die Mobilfunktechnik und eine neue Generation virtueller Dienstleister schaffen Möglichkeiten, Vorgänge zu buchen, zu messen und zu planen, die zuvor nicht geplant werden konnten. Nimmt man dann noch ein paar Techniken der Verhaltensökonomie (das neue Modewort für „Entscheidungen des Konsumenten“) hinzu, um Reisende zu den richtigen Kaufentscheidungen zu bewegen, können neue Einsparmöglichkeiten gefunden werden.

## Wie hoch sind die versteckten Kosten?

### Die wesentlichen Kostenfaktoren

Laut Industry Forecast 2013 von Advito, unserer Beratungssparte, machen die primären Ausgaben bei Geschäftsreisen – Flug, Hotel, Mietwagen und Bahn – etwa 74 % der Gesamtausgaben aus. Die übrigen 26 % liegen in sekundären Ausgabenfeldern wie Mahlzeiten und Bewirtungen, Mobilfunk und Ground Transportation (z. B. Taxis).

Der von Concur veröffentlichte T&E Spend Report 2012 geht sogar noch weiter: Demnach entfallen 57 % der verbuchten Ausgaben auf sekundäre Kategorien. An erster Stelle stehen dabei mit 17 % der Ausgaben Mahlzeiten und Bewirtungen. Zu bedenken ist jedoch, dass Concur den Flugpreis in der Regel nicht in seine Auswertungen einbezieht, was die wesentlich höheren Zahlen bei den versteckten Ausgaben erklärt.



### Warum ist es sinnvoll, sich mit versteckten Ausgaben zu befassen?

Auf den folgenden Seiten werden wir ausführen, wie es mit neuen Technologien möglich ist, sekundäre Ausgaben viel besser zu managen. Nach unseren Schätzungen können Unternehmen so 20-25 % der Ausgaben in diesen Kategorien einsparen. Travel Manager erhalten so eine weitere Gelegenheit zu demonstrieren, wie wichtig sie für ihr Unternehmen sind.

Back-End-Technologien wie Expense-Management-Systeme helfen dabei, versteckte Ausgaben sichtbar zu machen: Sie sind ein hervorragender Ansatz um herauszufinden, wo und wofür Reisende ihr Geld ausgeben. Die neuen Pay-by-Phone-Möglichkeiten werden, wenn sie erst einmal etabliert sind, eine ideale Quelle für solche Daten sein.

### Expense-Management-Systeme

Expense-Management-Systeme (EMS) unterstützen das Kostenmanagement durch schlankere Abläufe, niedrigere Betriebskosten, verbesserte interne Kontrollen und umsetzbare Kostenanalysen.

Diese Vorteile gibt es allerdings nicht umsonst:

- Nutzung
  - Sie müssen alle Mitarbeiter mit dem neuen Tool vertraut machen
- Integration
  - das EMS muss in die Daten von Online- und traditionellen Buchungen, von Kreditkarten- und Supplier-Belegen integriert werden
- Rechnungswesen
  - das Expense-Management muss auf die Back-End-Systeme abgestimmt werden

Sobald das EMS jedoch eingerichtet ist, profitieren Sie von:

- mehr Effizienz
  - die Spesenabrechnung wird im Vorfeld mit Reise- und Kreditkartendaten bestückt
- identischen Informationen, die nicht mehrmals eingegeben werden müssen
  - weniger Möglichkeiten für Fehler und Betrug
- kompaktem Reporting
  - bessere Sichtbarkeit von Ausgaben (Zusatz- und Nebenkosten)
  - Überblick über die tatsächlich angefallenen Gesamtkosten einer Reise
- Auswertungen des Budgets vor und nach der Reise
  - geplant versus gebucht und geplant versus ausgegeben
- Einsparungen durch
  - höhere Produktivität von Reisenden
  - effizientes Angebots- und Genehmigungsverfahren (z. B. um schneller günstigere Flugtarife zu buchen, wenn sie verfügbar sind)
  - verbesserte Kommunikation (z. B. bei Ablehnung von Reisen, die das Budget übersteigen)

# Die Herausforderungen beim Management von versteckten Ausgaben



## **Buchung nur über offizielle Kanäle**

Reisende von Unternehmen mit Travel Management Programmen buchen in der Regel Flug, Hotel, Mietwagen und Bahn vor ihrer Abfahrt. Diese Reservierungen erfolgen über offizielle Kanäle wie das Geschäftsreisebüro oder ein Buchungs-Tool. Das heißt, die Wahl der Reiseoptionen einschließlich Richtlinienkonformität und Genehmigungsverfahren lässt sich mittels verschiedener Lösungen vor Reiseantritt kontrollieren.

Entscheidungen über versteckte Ausgaben treffen Reisende aber in der Regel selber und erst während der Reise. Dabei wählen Sie zum Telefonieren einen Anbieter, der ihr Gerät unterstützt, begeben sich in ein Restaurant, das ihnen äußerlich zusagt oder günstig gelegen ist und nehmen sich ein Taxi vom Flughafen. Daher ist es schwierig, genau im richtigen Moment auf die Reisenden einzuwirken, damit sie kluge Kaufentscheidungen treffen.

## **Wenige oder gar keine Daten**

Ohne offizielle Buchungskanäle oder Supplier-Rückmeldungen ist es schwer, an Daten über versteckte Ausgaben zu gelangen. Hier halten in der Regel Expense-Management-Systeme die besten Informationen bereit und helfen bei der Überprüfung von Kreditkartendaten.

## Die Lösung: Management ermöglichen

Mithilfe moderner Mobilfunktechnik können Travel Manager nun ihren Einfluss auf den einzelnen Reisenden bei seiner selbständigen Kaufentscheidung ausweiten. Ein Mobilfunkgerät dient dabei als virtueller Travel Manager, der schnellen Zugang zu Informationen und bevorzugten Anbietern liefert.

### Die Herausforderung    Neue Technologien    Das Ergebnis

Bald schon Vergangenheit?    machen Ausgaben sichtbar    Kontrolle über versteckte Kosten

- Ad hoc Entscheidung ohne Beachtung der Richtlinie
- Wenige Daten verfügbar



- Reisende können im Moment der Entscheidung beeinflusst werden
- Gute Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung stellen und gute Daten erhalten
- Den Einsatz von Apps unterstützen



### Buchungskanäle

Flug  
Hotel  
Mietwagen  
Bahn



Travel Manager und Vorgesetzte können vor Reisebeginn intervenieren

### Selbständige Kaufentscheidungen

Speisen  
Personentransport  
Mobilfunk und Internet



Können während der Reise beeinflusst werden (neue Technologie macht es möglich)

## Verhaltensökonomie I Beeinflussung

Wenn Sie Kaufentscheidungen beeinflussen möchten, die Reisende unterwegs treffen, dann müssen Sie genau dann eingreifen, wenn eine solche Entscheidung ansteht. Das erreichen Sie mit einer gezielten Mobilfunknachricht. So könnten Sie etwa dem Reisenden eine automatische Textnachricht schicken, die auf seine Ankunft am Flughafen London Heathrow terminiert ist. Die Nachricht weist ihn an, den Heathrow Expresszug ins Zentrum zu nehmen, anstelle des wesentlich teureren – und langsameren – Taxis.

Wenn Sie mehr zum Thema Verhaltensökonomie wissen möchten, empfehlen wir Ihnen unseren Survival Guide auf [www.bcdtravel.de](http://www.bcdtravel.de), der dort als Download zur Verfügung steht.

### Buchung über Mobilfunk-Kanäle

Immer öfter nutzen Reisende mobile Online-Technologien zur Buchung von Leistungen. Angesichts des immer massiveren Auftretens von B-2-C-Anbietern und -Anwendungen ist es sinnvoll, Ihren Reisenden eine Handvoll geprüfter und vom Unternehmen zugelassener Kanäle vorzugeben.

Über diese Kanäle verweisen Sie die Reisenden an Preferred Supplier, sodass Sie eine zusätzliche Quelle für Informationen haben.

Der Einkauf über Mobilfunk- und Online-Kanäle ermöglicht nicht nur Kosteneinsparungen, er ist auch eine Erleichterung für Ihre Reisenden. Damit Sie Ihren Reisenden zu einer klugen

### Win-win – Unternehmen und Reisende profitieren vom Management versteckter Ausgaben

| Kategorie               | Lösung                                                                            | Gewinn für Reisende                                                                                               | Gewinn für Unternehmen                                                                          |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mahlzeiten              | Restaurant-Website für Unternehmen (z. B. Dinova)                                 | Informationen über Restaurants in fremden Städten<br>Nachlässe für persönliche Nutzung (bei bestimmten Anbietern) | Einsparungen                                                                                    |
| Personenbeförderung     | Online-Buchungsservice für Limousinen und Taxis (z. B. Deem Ground, Ground Scope) | Bequeme Buchung<br>Zuverlässiger Anbieter<br>Keine Wartezeiten                                                    | Sammelrechnung<br>Genaueres Reporting<br>Risiko-Management                                      |
| Mobilfunk-Roaming       | Anbieter multipler internationaler Nummern (z. B. Tru)                            | Ein einziges Mobiltelefon<br>Eine einzige SIM-Karte<br>Ein einziger Voicemail-Service                             | Einsparungen von 30-60 %                                                                        |
| Mobilfunk-Roaming-Daten | Wi-Fi-Locator- und Verbindungsdienste (z. B. iPass)                               | Richtliniengemäße Wi-Fi-Nutzung<br>Sichere Verbindung zum Unternehmens-Netzwerk<br>Während des Flugs verfügbar    | Sichere Verbindung zum Unternehmens-Netzwerk<br>Sammelrechnung<br>Einsparungen von 30-47 %      |
| Mobilfunk allgemein     | Mobilfunk-Management, um nur zu zahlen, was man nutzt (z. B. visage)              | Arbeitet im Hintergrund<br>Kein Input vom Reisenden erforderlich                                                  | Verfügbarkeit von Mobilfunkdaten<br>Zugang zu den besten Angeboten<br>Automatisierte Erstattung |

## Einsparmöglichkeiten bei Mahlzeiten



Frühstück und Zimmerservice im Hotel sind teuer. Also werden Sie wahrscheinlich Ihre Reisenden dazu animieren, auswärts zu essen, sollten solche Leistungen nicht im Zimmerpreis enthalten sein. Obendrein sind in vielen Hotels die Restaurants nicht mehr ganztägig geöffnet. Sie tun sich mit örtlichen Restaurants zusammen, die die Speisen direkt ins Hotelzimmer liefern.

Wahl verhelfen und Einsparmöglichkeiten realisieren können, sollten Sie folgende Websites und Mobilfunk-Apps in Betracht ziehen:

**Restaurantprogramm für Unternehmen**  
(z. B. *Dinova*) – Dinova handelt Nachlässe für Firmenkunden bei Restaurants aus, die über deren Website gebucht werden.

**Rabattseiten für Konsumenten**  
(z. B. *Groupon*) – Reisende können ein Restaurant in der Nähe ihres Hotels oder Tagungsorts finden und für die Mahlzeiten Online-Rabattgutscheine nutzen.

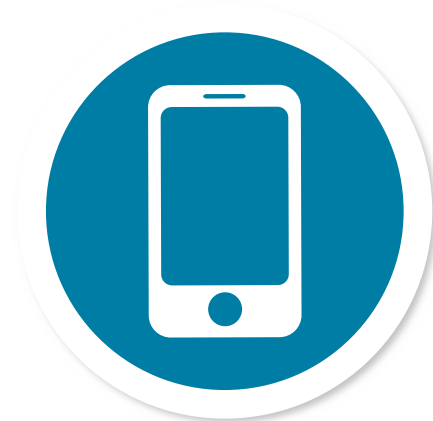
**Restaurants mit Angeboten zum Mitnehmen oder Bestellen**  
(z. B. *Delivery.com*) – Hier können Reisende die Speisekarten nahe gelegener Take-Away-Restaurants einsehen und aus einem größeren Angebot und zu günstigeren Preisen wählen als über den Zimmerservice ihres Hotels.

Mehr Informationen über die sich ändernde Gewohnheiten beim Essen im Hotel finden Sie in diesem vor Kurzem in der New York Times erschienenen Artikel: ***Eating In, Maybe With Carryout.***

### Verhaltensökonomie II Die Macht von kostenlos

Konsumenten lieben die Vorstellung, etwas gratis zu erhalten. Doch tatsächlich gibt es so etwas wie ein kostenloses Mittagessen (oder eine kostenlose Vorspeise) gar nicht. Wenn Sie also einen Festpreis mit einem bevorzugten Restaurant aushandeln, machen Sie Ihren Reisenden eine Freude, indem Sie etwa 40,- € pauschal inklusive „ein Glas Wein und Dessert gratis“ vereinbaren, anstatt einen Preis von 30,- €, der nur Vorspeise und Hauptgericht umfasst.

## Einsparmöglichkeiten beim Mobilfunk



Mobil telefonieren im Ausland war schon immer teuer, aber mit zunehmender mobiler Internetnutzung sind die Kosten in den letzten Jahren explodiert. Hinzu kommt, dass Mobilfunkkosten nicht abschätzbar sind, bis die Rechnung kommt.

Lösungen für **Reisende**, um Roaming-Kosten für Telefonate und Daten zu senken, sind etwa:

**Anbieter multipler internationaler Nummern (wie Tru)** – Anbieter wie Tru geben Reisenden eine lokale Mobiltelefonnummer für das Land, in das sie reisen. Mehrere Nummern können auf einem einzigen Mobilfunkgerät und einer einzigen SIM-Card verwendet werden und beziehen sich auf einen einzigen Voicemail-Service. Mit diesen Serviceleistungen können Sie geschätzte 30-60 % Ihrer Mobilfunkrechnung einsparen.

**Dienste für Voice over internet protocol (VOIP) (wie Skype)** – Reisende können sehr günstig (oder sogar kostenfrei) telefonieren, wenn sie einen Internetanschluss für ihre Laptops, Smartphones oder Tablets besitzen.

**Wi-Fi Locator und -Verbindungsdienste (wie iPass)** – Wenn Reisende über einen Consolidator-Service ins Internet gehen, haben Sie die Kosten unter Kontrolle und die Rechnungen gebündelt an einem Ort. Und ein weiteres Plus: eine sichere Verbindung zum Netzwerk Ihres Unternehmens.

Versteckte Ausgaben: Wie Sie neues Einsparpotenzial finden

Lösungen für **Travel Manager**, um Roaming-Kosten für Telefonate und Daten zu reduzieren:

**Mobilfunk-Management-Lösungen (wie visage)** – Diese Lösungen führen Informationen über Nutzer, Ausgaben, Inventar und Richtlinien zusammen. Damit fällt es leichter, Überflüssiges zu eliminieren und die tatsächlichen Ausgaben dem Budget und die tatsächliche Nutzung dem Plan gegenüberzustellen. Travel Managern wird es dadurch ermöglicht, Änderungen vorzunehmen, um ihr Mobilfunkprogramm effektiv zu steuern.

### Extratipps für das Management von Mobilfunkkosten

- Arbeiten Sie mit den Personen zusammen, die die Mobilfunkstrategie in Ihrem Unternehmen festgelegt haben.
- Klären Sie Reisende darüber auf, wie teuer es ist, im Ausland zu telefonieren, Apps anzuwenden, ins Internet zu gehen und E-Mails zu versenden. Machen Sie ihnen klar, dass W-Lan meist günstiger ist als Mobilfunk-Roaming.
- Nutzen Sie eine Mobilfunk-Management-Lösung wie visage, um alle Ihre Rechnungen an einer Stelle zu bündeln, nur für das zu zahlen, was Sie bekommen und einen Überblick darüber zu erhalten, wofür, wie und wo Ihre Reisenden Mobilfunk nutzen.

## Einsparmöglichkeiten bei der Personenbeförderung



Die steigenden Benzinpreise haben die Preise für Taxis und Limousinen in die Höhe getrieben, sodass es gerade jetzt wichtig ist, diese Kategorie in die Planung einzubeziehen.

Der Anstieg der Kosten für Londons Black Taxis in den letzten fünf Jahren macht dies deutlich:

|                      | Fahrt von 1 Meile | Fahrt von 4 Meilen | London Zentrum—Heathrow Airport |
|----------------------|-------------------|--------------------|---------------------------------|
| März 2008            | £ 5.20            | £ 13.00            | £ 55.00                         |
| April 2013           | £ 7.20            | £ 18.50            | £ 65.00                         |
| Prozentualer Anstieg | 38 %              | 42 %               | 18 %                            |

Quelle: Transport for London Guideline

### Extratipps für das Kostenmanagement bei Ground Transportation

- Halten Sie Reisende dazu an, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen, sofern dies sicher und zumutbar ist. Das ist in aller Regel günstiger, umweltfreundlicher und geht meist sogar schneller. Kommunizieren Sie diese Optionen über SMS mit genauen Angaben zu Linien, Haltestellen usw..
- Wenn ein Limousinen-Service vorzuziehen ist, begrenzen Sie die Nutzung auf wenige Preferred Supplier mit Online-Buchungswegen, konsolidierter Rechnungsstellung und genauem Reporting.
- Es gibt ähnliche Dienste für reguläre Taxis. Hierbei können Reisende ihr Taxi über eine App buchen, dem Wagen auf einem über Mobilfunk angezeigten Stadtplan zur Abholstelle folgen und über Mobiltelefon zahlen.
- Ziehen Sie Mietwagenanbieter wie Car Sharing oder andere Angebote in Betracht, bei denen Reisende ein Fahrzeug stundenweise leihen können.

### Verhaltensökonomie III Der Effekt des “Sich-Dranhängens”

Gesellschaftliche Normen haben viel Macht, weil wir letztlich die Bestätigung anderer suchen. Tatsächlich werfen Reisende, wie alle anderen, häufig sehr schnell ihr eigenes Urteilsvermögen über Bord, wenn sie das Gefühl haben, nicht im Gleichklang mit der Masse zu sein. Nutzen Sie diesen Mechanismus z. B. um Reisende zum Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu bewegen, etwa durch Aussenden folgender E-Mail:

**From:** Travel Manager

**Subject:** Springen Sie auf den Zug

80% Ihrer Kollegen sind in New York auf öffentliche Verkehrsmittel umgestiegen. Wann springen Sie mit auf?

## Schlussbetrachtung: keine Versteckmöglichkeiten mehr?



Wenn Sie neue Möglichkeiten suchen, um Ausgaben der sekundären Kategorie zu überblicken und zu steuern, machen Sie gleichzeitig einen Schritt in Richtung eines Kostenmanagements für die gesamte Reise. Und wir meinen, das ist nur der Anfang.

Der Trend in unserer Branche – und im Geschäftsleben allgemein – geht zu mehr leicht verfügbarer Information, dank Instrumenten des Expense-Managements und der Datenintegration mehrerer Quellen. Und er führt außerdem auf Grund verbesserter Datenvisualisierung zu Informationen, die schneller praktisch umsetzbar sind.

Versteckte Ausgaben werden sich somit nicht mehr allzu lange verbergen können.

### Ihr Aktionsplan: profundes Verständnis und kreative Einflussnahme

1. Nutzen Sie **Expense-Management** und Kreditkartendaten, um Ihre Ausgaben zu analysieren und Chancen zu identifizieren.
2. Bauen Sie **bevorzugte Anbieter** im sekundären Sektor auf.
3. Nutzen Sie **Marketing-Botschaften** zur Förderung dieser Beziehungen (z. B. Weiterempfehlung von Restaurants, für die Sie einen Nachlass ausgehandelt haben).
4. Nutzen Sie **Mobilfunknachrichten** mit zeitlich genau abgestimmten Empfehlungen, um das Verhalten der Reisenden zu steuern (z. B. um öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen).

**Wenn Sie weitere Informationen benötigen:**

BCD Travel Germany GmbH  
Otto-Lilienthal-Str. 1  
28199 Bremen

[www.bcdtravel.de](http://www.bcdtravel.de)  
[marketing@bcdtravel.de](mailto:marketing@bcdtravel.de)

**Über BCD Travel**

BCD Travel hilft Unternehmen, das Potenzial der Reisekosten voll auszuschöpfen: Wir sorgen dafür, dass Reisende sicher und produktiv unterwegs sind und auch während der Reise umsichtige Entscheidungen treffen. Travel Manager und Einkäufer unterstützen wir dabei, den Erfolg ihres Geschäftsreisekonzepts zu steigern. Und Führungskräfte können sich mit uns darauf verlassen, dass ihre Geschäftsreisestrategie die Firmenziele widerspiegelt. Kurz gesagt: Wir helfen unseren Kunden, clever zu reisen und mehr zu erreichen – in insgesamt 97 Ländern und dank über 11.000 kreativer, engagierter und erfahrener Mitarbeiter. Unsere Kundenbindungsrate von 95 % macht uns zum Branchenführer in Sachen Kundenzufriedenheit – mit 21,2 Milliarden US-Dollar Umsatz 2012. Mehr über uns erfahren Sie unter [www.bcdtravel.de](http://www.bcdtravel.de)

**Über BCD Holdings N.V.**

BCD Holdings N.V. ist marktführend im Reisesektor. Das Unternehmen in Privatbesitz, das 1975 von John Fentener van Vlissingen gegründet wurde, besteht aus BCD Travel (globales Geschäftsreisemanagement), Travix (Online-Reisen: CheapTickets, Vliegwinkel, BudgetAir, Vayama und Easytobook), Park 'N Fly (Parken am Flughafen), Parkmobile International (elektronische und digitale Parkplatzlösungen), Airtrade (Consolidator und Fulfillment) und VakantieXperts (Urlaubsreisen). BCD Holdings beschäftigt mehr als 13.000 Mitarbeiter und ist in fast 100 Ländern tätig. Der Gesamtumsatz, einschließlich Franchising in Höhe von 8,5 Milliarden USD, beläuft sich auf 22,8 Milliarden USD. Weitere Informationen unter [www.bcd-nv.com](http://www.bcd-nv.com)