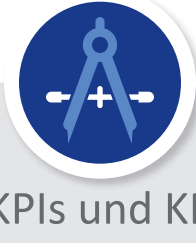
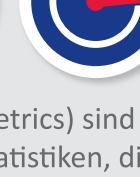
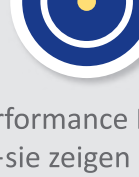
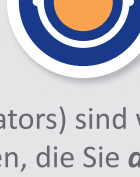
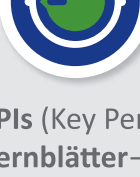


Was jeder Travel Manager messen sollte

KPIs, die Herz und Verstand Ihrer Führungskräfte gewinnen werden



Der Wert von KPIs und KPMs messen



KPIs (Key Performance Indicators) sind wie **Ziffernblätter**—sie zeigen Daten, die Sie **direkt** beeinflussen können, Ziele setzen und prompt reagieren, um hervorragende Ergebnisse und Erfolge zu erzielen.

KPMs (Key Performance Metrics) sind wie **Maßangaben**—sie zeigen Statistiken, die Sie miteinander vergleichen können (durchschnittlicher Ticketpreis, alljährliche Veränderungen, usw.), aber die Sie nicht **direkt** beeinflussen können.

Es ist gut, beide zu kennen

Sowohl KPIs als auch KPMs unterstützen Sie dabei, eine Strategie für Ihr Travel Management Programm zu entwickeln. Sie zeigen Ihnen, in welche Richtung Sie die Zeiger drehen müssen, um das Reiseverhalten zu beeinflussen.

Weitere Informationen über das Wie und Warum von KPIs der Reiseindustrie finden Sie unter GBTA.org

KPIs, die jeder Reisemanager ermitteln kennen sollte



Reiseausgaben

Alle fakturierten reiselevanten Ausgaben, unterteilt in Zeitraum, Region und/oder Geschäftsbereich/Kostenstelle

Wo Sie diese Angaben finden

- Reisekostenabrechnungssystem
- Finanzbuchhaltung
- Ihr Geschäftsreisebüro
- Online Buchungstool(s)

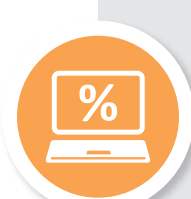


Ihre gezahlten Preise **im Vergleich** zu den Preisen Ihrer Wettbewerber



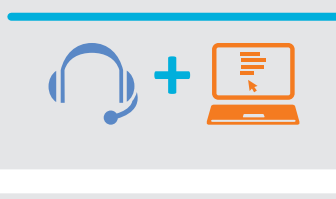
Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Kreditkartenabrechnung
- Branchengruppen
- Online Buchungstool(s)



Nutzung des Online Buchungstools

Die Anzahl der Tickets, die durch das Online Buchungstool generiert wurden, **geteilt durch** die Anzahl aller Tickets, die durch das TMC **und** das Online Buchungstool generiert wurden



Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Online Buchungstool(s)



Hoteltransparenz

Die **Summe** der Hotelübernachtungen, gebucht über Ihr Geschäftsreisebüro **und** Online Buchungstools, **geteilt durch** die **Summe** der Übernachtungen, die anhand von Abreise- und Ankunftsdaten aus Flug- und Bahnbuchungen über Ihr Geschäftsreisebüro **und** Online Buchungstools ermittelt werden können



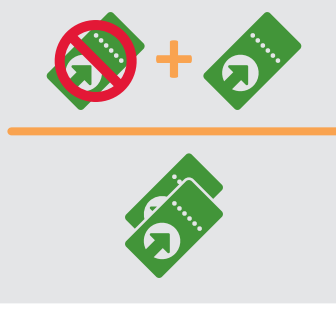
Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Online Buchungstool(s)



Umbuchungsrate

Die **Summe** aller Ticketänderungen **geteilt durch** die **Gesamtsumme** aller ausgestellten Tickets



Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Online Buchungstool(s)



Erstattungsdauer

Die durchschnittliche Anzahl aller Tage **zwischen** Einreichung einer Reisekostenabrechnung durch den Reisenden und dem Tag der Auszahlung

Wo Sie diese Angaben finden

- Reisekostenabrechnungssystem



Vertragserfüllung

Gebuchte oder fakturierte Ausgaben bei den bevorzugten Leistungsträgern **geteilt durch** die vertraglich vereinbarten Ausgaben bei den bevorzugten Leistungsträgern



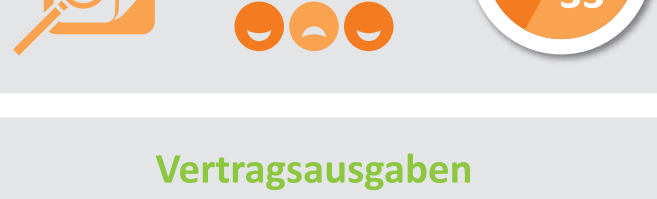
Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Kreditkartenabrechnung
- Online Buchungstool(s)
- Vertragspartner



Reisendenzufriedenheit

Ergebnisse aus Ihren eigenen Befragungen; häufig in Prozentwerten ausgedrückt, z.B. der **durchschnittliche Wert** aller Reisenden/Befragten **geteilt durch** den **höchstmöglichen Wert**



Wo Sie diese Angaben finden

- Gemeinsam mit Ihrem Geschäftsreisebüro durchgeführte Umfrage
- Eigene interne Umfragen



Vertragsausgaben

Ausgaben innerhalb der ausgehandelten Verträge mit den bevorzugten Leistungsträgern **geteilt durch** die Summe aller reiselevanten Ausgaben



Wo Sie diese Angaben finden

- Back Office Daten Ihres Geschäftsreisebüros
- Kreditkartenabrechnung
- Verträge mit bevorzugten Leistungsträgern



Buchungstransparenz

Gebuchte und fakturierte Ausgaben **geteilt durch** die Summe aller Reiseausgaben



Wo Sie diese Angaben finden

- Reisekostenabrechnungssystem
- Finanzbuchhaltung
- Ihr Geschäftsreisebüro
- Online Buchungstool(s)



Erzielte Einsparungen aus Verträgen mit Leistungsträgern

Marktpreis **minus** des verhandelten Preises **multipliziert mit** den gekauften Einheiten unter Verwendung der ausgehandelten Preise oder Raten



Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Online Buchungstool(s)
- Vertrag mit Leistungsträgern
- Leistungsträger



Wettbewerbsfähigkeit Ihrer Verträge

Ihre **Einsparungsrate**, (erzielte Einsparungen aus Verträgen mit Leistungsträgern, s.o., **geteilt durch** den **Marktpreis der Leistungsträger**) **geteilt durch** die durchschnittliche **Einsparungsrate Ihrer Benchmark-Bezugsgruppe**



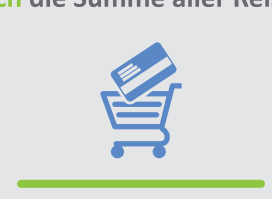
Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Online Buchungstool(s)
- Vertrag mit Leistungsträgern
- Leistungsträger



Zahlungstransparenz

Alle reiselevanten Ausgaben, die mit Hilfe von Unternehmenszahlungsmitteln getätigt wurden, **geteilt durch** die Summe aller Reiseausgaben



Wo Sie diese Angaben finden

- Reisekostenabrechnungssystem
- Finanzbuchhaltung
- Kreditkartenabrechnung



Nichteinhaltung von Buchungsklassen

Ausgaben für Flug- und Zugreisen **außerhalb** der in den Reiserichtlinien erlaubten Buchungsklassen **geteilt durch** die Ausgaben für Flug- und Zugreisen in allen Buchungsklassen



Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Ihre Reiserichtlinien



Nichteinhaltung des niedrigsten Flugpreises

Ticketpreis **minus** dem niedrigsten anwendbaren Flugpreis **geteilt durch** alle ausgestellten Flugausgaben



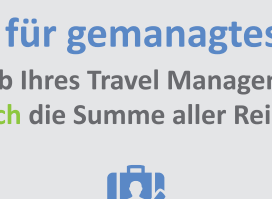
Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Ihre Reiserichtlinien
- Online Buchungstool(s)



Kosten für gemanagtes Reisen

Kosten innerhalb Ihres Travel Managements Programms **geteilt durch** die Summe aller Reiseausgaben



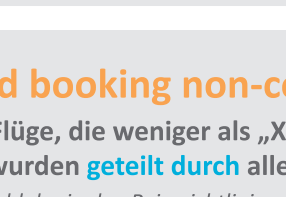
Wo Sie diese Angaben finden

- Reisekostenabrechnungssystem
- Finanzbuchhaltung
- Ausgabedetails Ihres Reiseprogramms



Advanced booking non-compliance

Ausgaben für Flüge, die **weniger als „X“** Tage im Voraus gebucht wurden **geteilt durch** alle Flugkosten „X“ ist die Anzahl der in den Reiserichtlinien festgelegten Tage



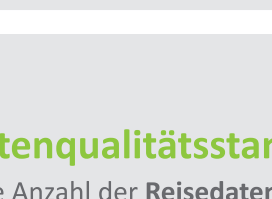
Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Ihre Reiserichtlinien
- Online Buchungstool(s)



Datenqualitätsstandard

Die Anzahl der Reisedatensätze, die den Datenqualitätsanforderungen entsprechen, **geteilt durch** die Gesamtsumme aller Reisedatensätze



Grundsätzliche Definitionen für Datenqualität:

- Vollständige oder fehlende Angaben in einem Feld
- Datenwerte innerhalb eines akzeptablen Wertebereichs
- Rechtzeitiger Datenerhalt
- Korrekt formatierte Daten

Wo Sie diese Angaben finden

- Ihr Geschäftsreisebüro
- Kreditkartenabrechnung
- Online Buchungstool(s)
- Leistungsträger

Source: GBTA: Key Performance Indicators for Managing Corporate Travel, 2012