

Thesenpapier

Die Zukunft der Travel Management Companies (TMCs)

Stand: Juni/2025 | Fachausschuss Reisebüro

1. Einleitung

Die Reisebranche befindet sich im Wandel, und Travel Management Companies (TMCs) sind davon stark betroffen. Die technologischen Fortschritte der letzten Jahre haben den Arbeitsalltag in Reisebüros drastisch verändert und die Art und Weise, wie Reisen verwaltet und gebucht werden, neu definiert. Dieses Thesenpapier zielt darauf ab, die bisherigen Entwicklungen zu analysieren und die zukünftigen Herausforderungen und Chancen für TMCs aufzuzeigen.

2. Rückblick: Was hat sich verändert?

2.1 Technologische Vereinfachung von Prozessen

- Die Einführung von Online-Buchungstools hat den Arbeitsaufwand in Reisebüros erheblich reduziert. Früher waren Agenten in erster Linie mit der Suche nach Flügen, Hotels und Mietwagen sowie mit dem Ticketing beschäftigt. Der Erfolg eines Agenten hing davon ab, wie gut er das Buchungssystem beherrschte.
- Die Produktivität stieg durch die Beherrschung der Systeme, was es den Agenten ermöglichte, sich mehr auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden am Telefon zu konzentrieren.
- Heutzutage werden im Idealfall „No-Touch“-Buchungen und automatisierte Rechnungsstellungen durchgeführt, was die Effizienz weiter steigert.

2.2 Entwicklung von Buchungs- und Abrechnungssystemen

- Obwohl Buchungs- und Abrechnungssysteme sowie Bezahlösungen entwickelt wurden, stellten sie in der Vergangenheit oft eher Hürden als Unterstützung dar. Komplexität und fehlende Integration erschwerten die reibungslose Abwicklung von Transaktionen.

3. Ausblick: Was wird sich verändern?

3.1 Einfluss von Künstlicher Intelligenz (KI) und Automatisierung

- Künstliche Intelligenz wird in Zukunft eine zentrale Rolle spielen und die Prozesse in TMCs weiter automatisieren. Dadurch entsteht die Chance, sich stärker auf beratungsintensive



Aufgaben zu konzentrieren und den Reisenden sowie den Reisebestellern umfassende Unterstützung zu bieten.

- Automatisierung wird es ermöglichen, dass der Großteil der Transaktionen ohne menschliches Eingreifen abgewickelt wird. Komplexe Reiseausarbeitungen werden zwar nicht vollständig wegfallen, jedoch nur noch die Spitze des Eisbergs darstellen.

3.2 Die neue Rolle der TMC-Agenten

- Reisebüromitarbeiter werden sich zunehmend zu Supportkräften entwickeln, ähnlich wie dies in anderen Branchen wie Banken, IT und Servicezentren der Fall ist. Die Aufgaben der Zukunft werden stärker auf die Unterstützung und Beratung der internen Abteilungen wie Travel Management, Finance, Risk & Security und Reisekostenabrechnung fokussiert sein.
- TMCs werden zu strategischen Partnern für Unternehmen, indem sie umfassende Lösungen anbieten, die über die reine klassische Reisebuchung hinausgehen.

3.3 Erweiterung des Serviceportfolios

- Neue Services bieten TMCs die Möglichkeit, Geschäftsfelder zu entdecken und zu erweitern. Unternehmen könnten Aufgaben wie die Reisekostenabrechnung, Dienstwagenverwaltung oder den Support für mobile Endgeräte an Reisebüros auslagern, was die Effizienz steigern könnte.
- TMCs können sich durch die Integration solcher Dienstleistungen als ganzheitliche Serviceanbieter positionieren und ihren Mehrwert für Firmenkunden erhöhen.

3.4 Nachhaltigkeit und Flexibilität

- Globale Trends wie Nachhaltigkeit und die steigende Nachfrage nach flexiblen Reiseoptionen werden die Dienstleistungen von TMCs weiter prägen. Unternehmen werden zunehmend Wert auf umweltfreundliche Reiseoptionen legen, was TMCs dazu zwingt, nachhaltige Lösungen anzubieten.
- Die Anpassung an flexible Arbeitsmodelle, einschließlich Remote-Arbeit, erfordert eine Neuausrichtung der Reiseangebote und -dienstleistungen.

3.5 Der größte Einflussfaktor: Nachhaltigkeit

- Nachhaltigkeit wird den größten Einfluss auf die Zukunft der TMCs haben, da sich das Verhalten im Hinblick auf individuelle Dienstreisen stark verändern wird. Dies kann durch die Wahl neuer Verkehrsträger oder durch den technologischen Ersatz von Geschäftsreisen geschehen.
- Reisen stehen im Fokus der Klimaaktivitäten, was auch gut so ist. In diesem Zusammenhang wird das Reisebüro eine zentrale Rolle dabei spielen, alternative Reiseangebote bereitzustellen, die den ökologischen Fußabdruck reduzieren.
- TMCs haben die Chance, als Berater in Sachen nachhaltiges Reisen aufzutreten, indem sie umweltfreundliche Optionen anbieten und Unternehmen bei der Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele unterstützen.



4. Fazit

Die Zukunft der TMCs wird durch technologische Fortschritte, insbesondere KI und Automatisierung, sowie durch den wachsenden Fokus auf Nachhaltigkeit geprägt sein. Diese Entwicklungen bieten die Chance, den Fokus von administrativen Aufgaben hin zu beratungsintensiven und strategischen Dienstleistungen zu verlagern. TMC-Agenten werden zu unverzichtbaren Beratern für Unternehmen, indem sie Reise-, Finanz-, Sicherheits- und Umweltaspekte nahtlos integrieren. Durch die Erweiterung des Serviceportfolios und die Berücksichtigung globaler Trends wie Nachhaltigkeit und Flexibilität können TMCs ihre Position, in der sich wandelnden Geschäftsreisebranche stärken.

Schlussfolgerung

Die Transformationsprozesse erfordern von TMCs eine ständige Anpassung und Innovationsbereitschaft. Nur durch eine proaktive und zukunftsorientierte Herangehensweise können TMCs auch in einem sich schnell verändernden Marktumfeld erfolgreich bestehen und ihren Kunden weiterhin einen unverzichtbaren Mehrwert bieten. Nachhaltigkeit wird hierbei eine entscheidende Rolle spielen, und TMCs müssen bereit sein, sich als führende Akteure in der Bereitstellung umweltfreundlicher Reisealternativen zu positionieren.

Bitte beachten Sie, dass das Kopieren und/oder die Weitergabe dieses Dokuments an Personen außerhalb Ihres Unternehmens sowie die Veröffentlichung nur nach Rücksprache mit dem Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR) zulässig sind.

Der Inhalt wurde zum gegenwärtigen Zeitpunkt nach bestem Wissen und Gewissen zusammengestellt und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

VDR e.V. | Darmstädter Landstr. 125 | 60598 Frankfurt | info@vdr-service.de | Tel. 069 695229 0 | www.vdr-service.de