



Die neue Art der
Geschäftsreise

Entdecken Sie die Alternative

VDR Forum Geschäftsreise

Frankfurt, 27. September 2022

FCM



Ein paar Worte zu mir...

Sabine Oswald

Head of Account Management



- seit Januar 2022 Head of Account Management bei FCM Travel in Deutschland
- mehr als 25 Jahren in der Geschäftsreisebranche zu Hause
- die Vielfalt der Branche und die täglich neuen Herausforderungen machen den Bereich Business Travel so unglaublich spannend – jeden Tag aufs Neue

Teil der
FLIGHT CENTRE
TRAVEL GROUP

FCM ETABLIERT

2004

Business Travel

Umsatz

\$12.5B



Kundenbindung

98%



Kunden-
zufriedenheit

95%



Globaler
Fußabdruck

97

Länder



8,000+

Mitarbeiter

MULTI AWARD WINNING
GLOBAL TRAVEL MANAGEMENT COMPANY



**WORLD
TRAVEL
AWARDS**

WORLDS LEADING TMC

10 YEARS RUNNING – WORLD TRAVEL AWARDS

Kundenzuwachsrate

131%

Das ist
FCM Travel

Business Travel Trends 2022



Nachhaltigkeit

Neue Erwartungen der Arbeitnehmer

Risikomanagement für Mitarbeiter

Grundlagen der Cybersicherheit

Neuausrichtung der Globalisierung

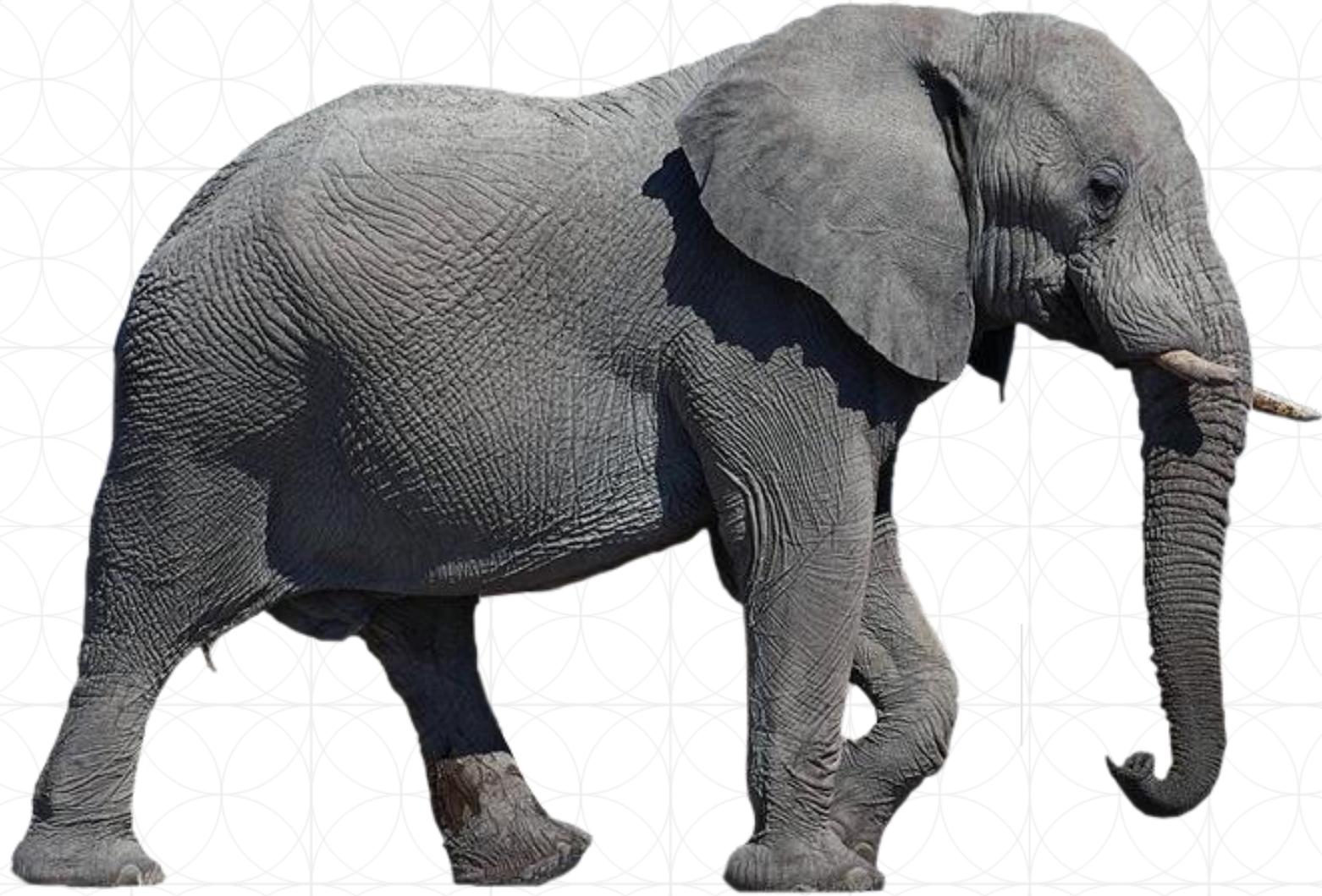
Massiv steigende Kosten

Geschäftsreisen sind wertvoll

≡≡≡ Geschäftsreisen im “new normal”

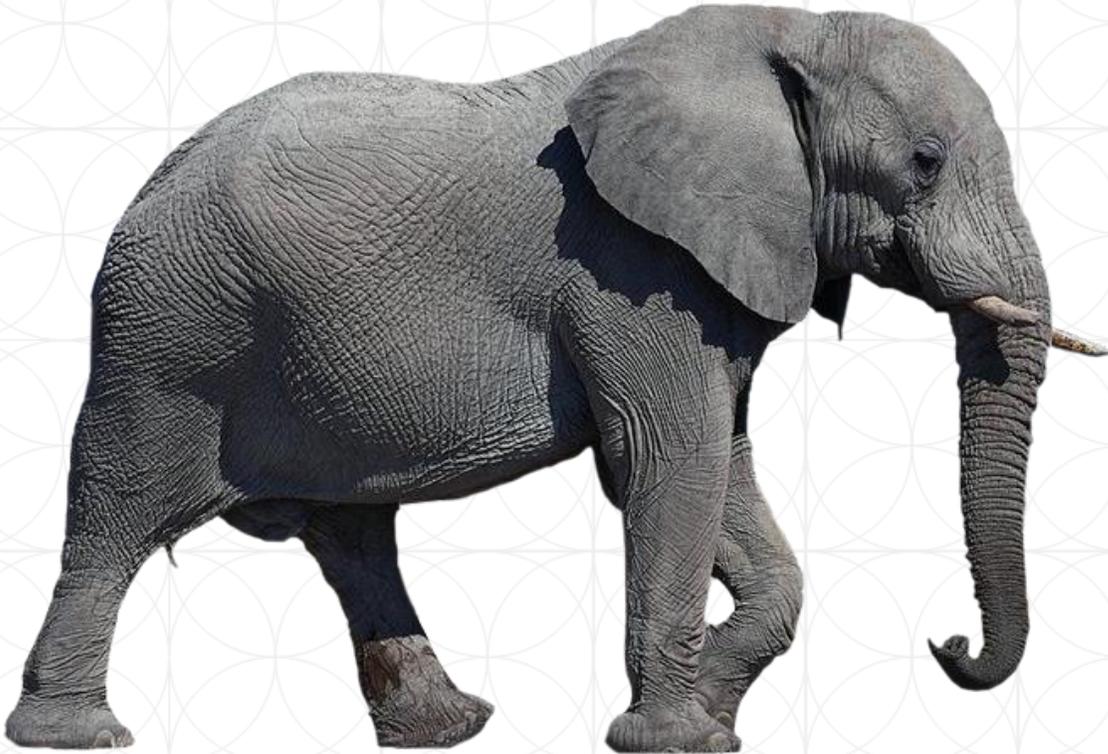
Geschäftsreisen sind uns allen vertraut und doch ist vieles so anders geworden:

- Die Vorbereitung nimmt jetzt deutlich mehr Zeit in Anspruch
- Die Sicherheit auf Reisen und vor Ort steht jetzt im Fokus
- Angebot und Verfügbarkeiten sind reduziert
- Es ist mit Unregelmäßigkeiten während einer Reise zu rechnen, Wartezeiten, Änderungen, Stornierungen, Streiks
- unser soziales Verhalten hat sich verändert
- ebenso hat sich das ökonomisches Verhalten verändert
- neue Technologien kommen zum Einsatz



2022

..in der kompletten Branche hat sich alles verändert..



- viele Mitarbeiter haben die Branche verlassen, Herausforderungen im Recruiting Prozess**
- hohe Belastung in den operative Teams**
- Geschäftsreisen müssen wieder “erlernt” werden. Viele Fragen im täglichen Geschäft**
- Einhaltung von vereinbarten Service Levels nicht mehr umsetzbar**
- Viele Unregelmäßigkeiten kommen zusätzlich hinzu, Situation an den Flughäfen, Streiks von Fluggesellschaften, Stornierungen etc.**



We are each a part
of a highly complex,
hyper-connected
global **Corporate
Travel ecosystem**

Our Corporate Travel Ecosystem

Interconnected impact for all



AIRLINES

Both Domestic and International **schedule changes and cancellations**



AIRPORTS

Act as a focus point for much of the current traveller anguish



LODGING

Accommodation providers from **cities to small regional centres**



GROUND

Severe fleet and staff shortages continue in all markets



CUSTOMERS

Extended wait times in lines and on phones. **Options, availability & price under stress**



TMC's

Staffing shortages. Increased **request complexity and supplier wait times**

Key Driving Issues



Airlines & Airports

Network Planning + Staffing

10-15% global airline cancellation rate

2.5M Airline/Airport jobs lost during pandemic

Airline staff shortages + Sickness wave

Airports limiting passenger numbers



Lodging

Staffing + Pricing

Returning to 100% capacity

Staffing shortages; Admin, F&B, Cleaning

Demand driven price surge

Restrictions to 'live' bookable content



Ground Transport

Fleet + Staffing

Fleet capacity still tight but returning to pre-COVID levels

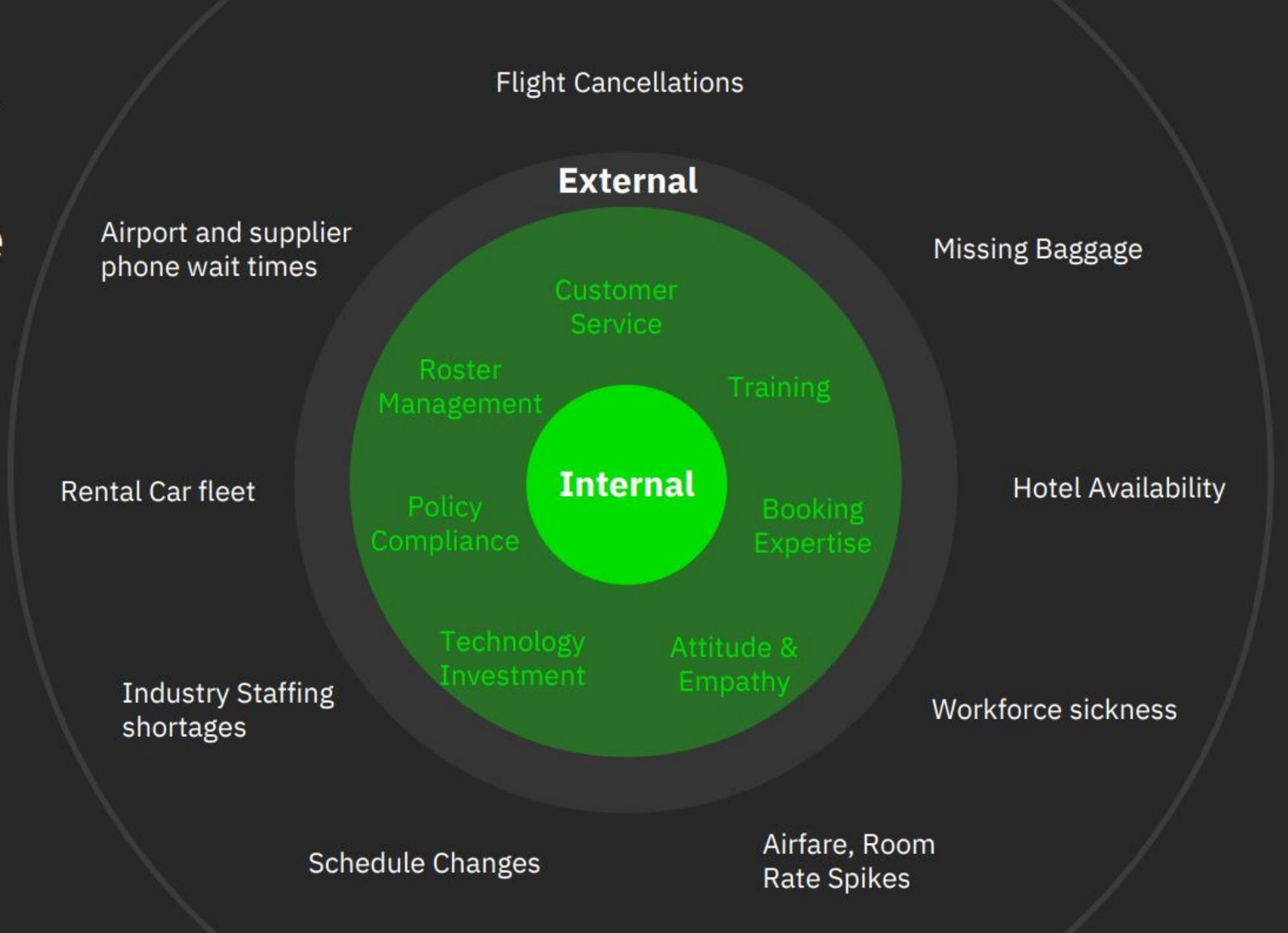
Manufacturing + Supply challenges

Surge in 'non-returned' intra-company rentals

Staff shortages

Traveller & Booking Experience

Sphere of influence



So unterstützen wir gemeinsam unsere Reisenden und Travel Arranger



- Kurzstreckenflüge, Hotels, Mietwagen- und Bahnreservierungen nach Möglichkeit online vornehmen. Dies ermöglicht es unseren Teams, komplexe Anfragen und Langstrecken-Flugreservierungen zu priorisieren.
- Bitte erinnern sie ihre Reisenden daran, dass die Reisepprofile, mit persönlichen Informationen auf dem neuesten Stand sind.
- Sollte ihre Buchung dringend sein, rufen sie bitte das Reisetem an, anstatt eine E-Mail zu senden
- Achten Sie beim Versenden von E-Mails auf eine klare Betreffzeile: NEUE BUCHUNG / ÄNDERUNG / STORNIERUNG – NAME DES REISENDEN – ABREISEDATUM. Sollte ihre Reise dringend sein und innerhalb von 72 Stunden erfolgen, fügen Sie bitte URGENT/KURZFRISTIG der Betreffzeile hinzu
- Um sicherzustellen, dass unser Team ausschließlich Zeit damit verbringt, neue Buchungen vorzunehmen und bestehende Buchungen zu bearbeiten, möchten wir sie bitten von Nachfragen und Eskalationen abzusehen, es sei denn, die Reise ist dringend und findet innerhalb der nächsten 72 Stunden statt.





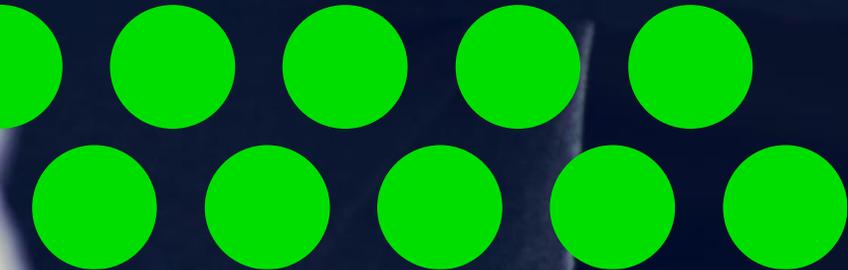
Kontakt:

Sabine Oswald
Head of Account Management
FCM Travel

Telefon: +49 174 3754648
E-mail: sabine.oswald@de.fcm.travel



**Vielen lieben
Dank!**



ZUSAMMENARBEIT MIT TMC'S:

wie können die Herausforderungen des "Post-Corona"-Ansturms gemeistert werden?

Mit freundlicher Unterstützung von

FCM

Forum

Geschäftsreisen

Eberspächer Gruppe Referenten

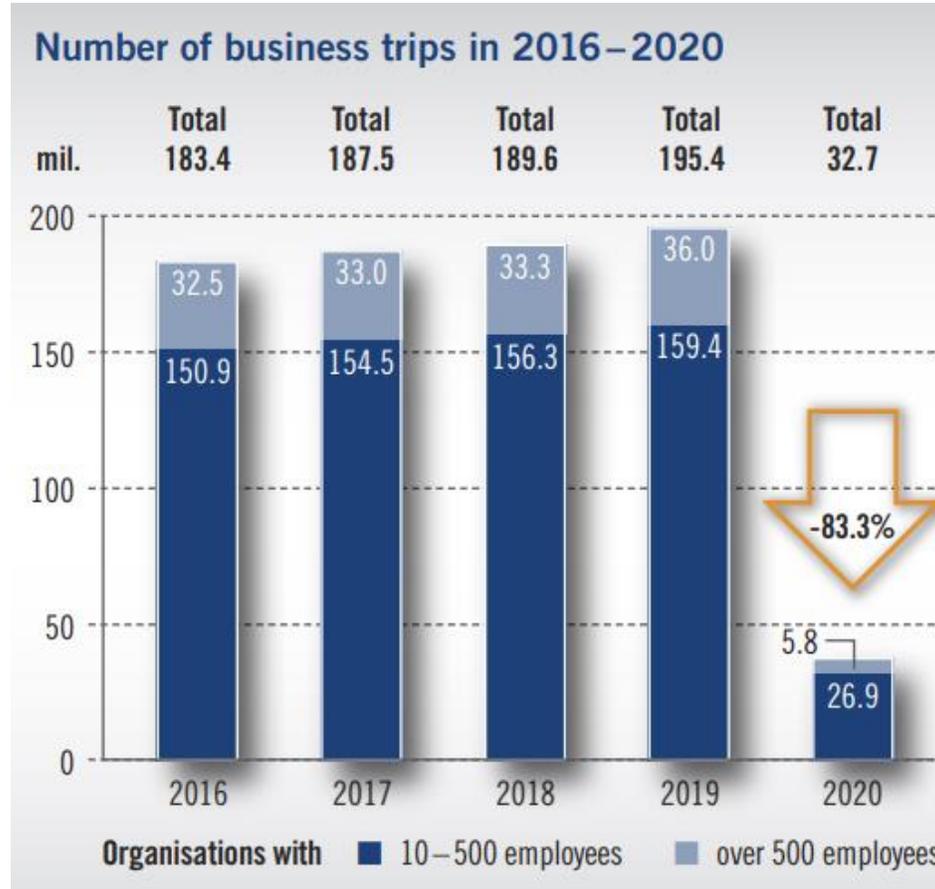
Birgit Kettler – Head of
Global Travel Management



Patrick Gödden – Executive Vice President
Human Resources



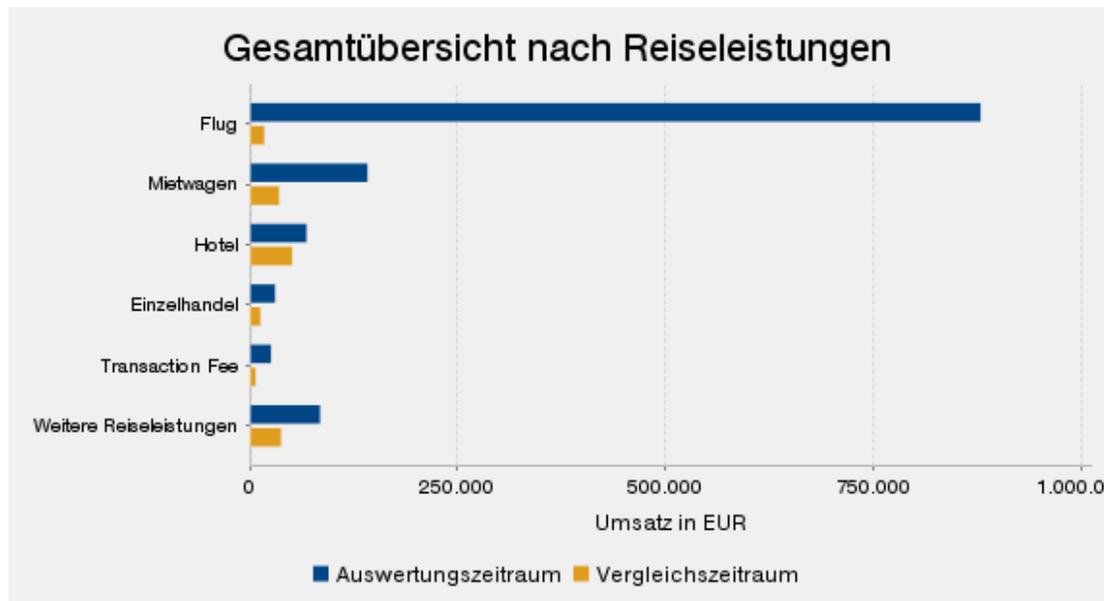
Entwicklung Geschäftsreisen



Quelle: VDR Business Travel Report 2021

Entwicklung Geschäftsreisen bei Eberspächer

Jan – Jun 2022 (blau) vs 2020 (gelb)



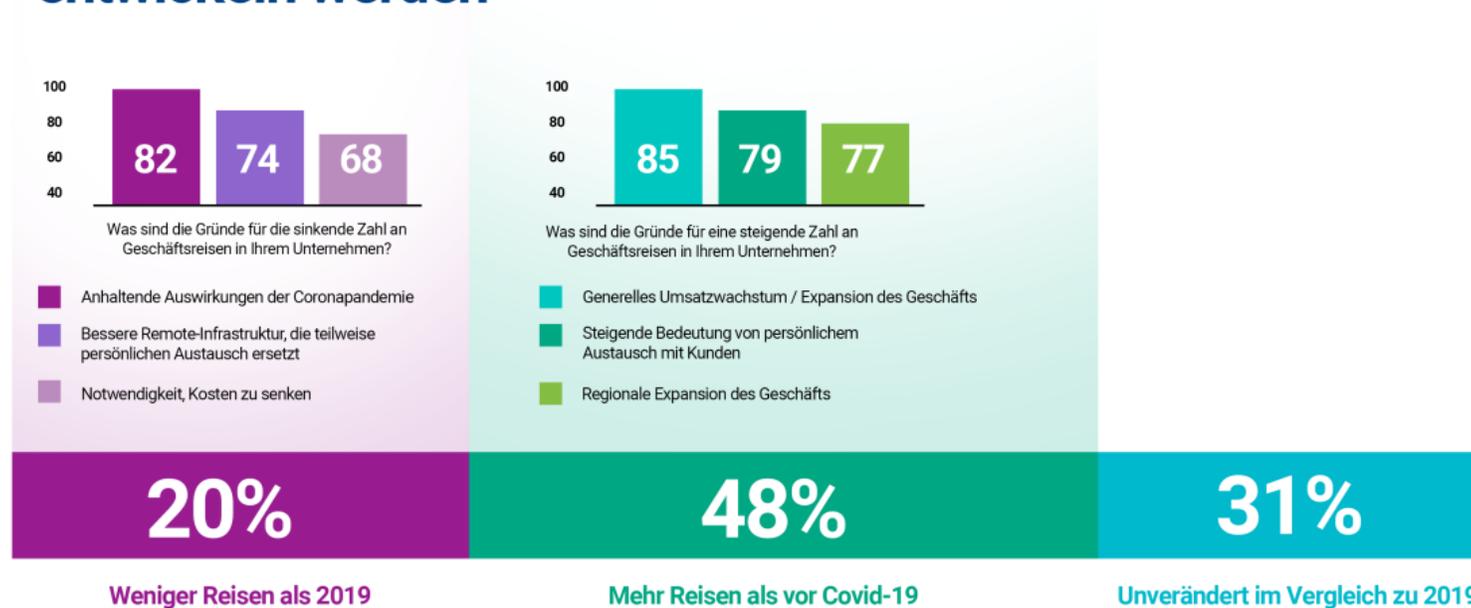
Jan – Jun 2022 (blau) vs 2019 (gelb)



→ Reisekosten in DE sind fast wieder auf dem Niveau von 2019

Comeback der Geschäftsreisen

Wie sich Geschäftsreisen in den kommenden 2-3 Jahren entwickeln werden



AirPlus-Umfrage unter 743 Topmanagern aus Deutschland, den USA, UK, China, Italien und Frankreich

Geschäftsreisen & Transformation

Die persönliche Begegnung schlägt virtuelle Meetings auch nach über zweieinhalb Jahren mit Videokonferenzen und Homeoffice und bleibt unverzichtbar

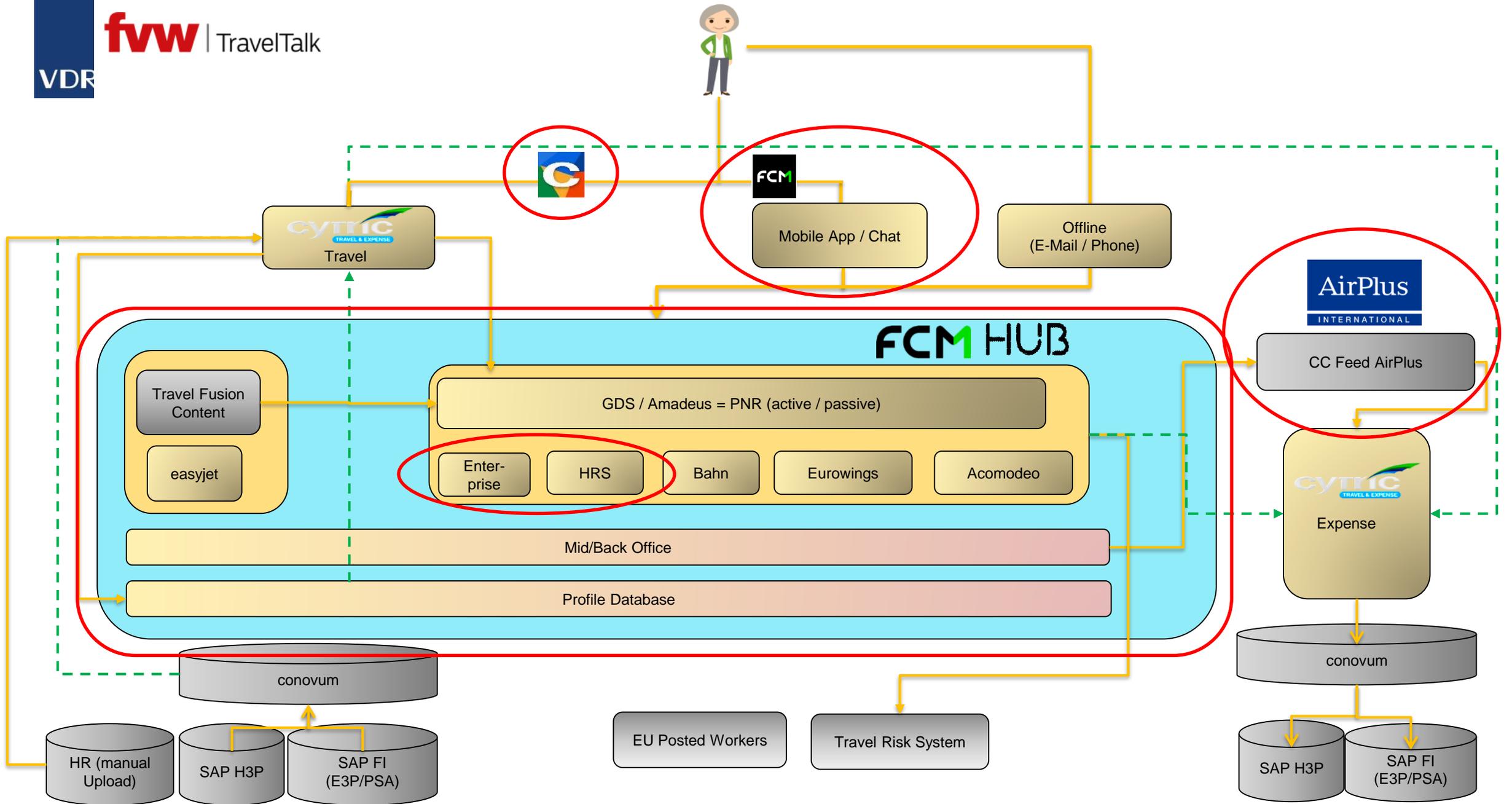
- Um Vertrauen und Beziehungen aufzubauen sind persönliche Treffen unerlässlich
- Verhandlungen, Anlässe mit emotionalen Kommunikationsinhalten
- Besprechungen vertraulicher und sensibler Inhalte, Kundenakquise und -bindung,
- Messebesuchen und Branchentreffen, Networking,
- Strategischen interne Meetings
- Bloßer Austausch von Infos oder bei der Zusammenarbeit in Projektteams, kann künftig weiter virtuell stattfinden

Dienstreisen nehmen wieder zu – der Fokus hat sich jedoch verändert

- Nachhaltigkeit gewinnt an Bedeutung
- Sicherheit der Mitarbeiter hat höchste Priorität (Duty of Care)
- Gesundheit und Well-being rücken in den Vordergrund

Herausforderungen Geschäftsreisen Post-Covid





Workshop - Wie können wir die Post-Covid Herausforderungen gemeinsam bewältigen?

Zielgruppe: Assistenzen, Travel Arranger, Vielreisenden

13:30 Begrüßung durch Exe. VP HR – MOVE

- Vorstellung Travel Management / FCM
- TM - Einblick Industrie Pre-Covid / Post-Covid und Neue Anforderungen
- FCM - Blick hinter die Kulissen: Amadeus Buchung, Tarife Einblick (cytric vs. Agent)

14:30 Kaffee-Pause 10 Minuten

14:40 Uhr: Workshop "World Café"

16:00 Kaffee-Pause 10 Minuten

16:10 „Mini Messe“ mit Ständen zu aktuellen Themen

17:00 Ende der offiziellen Veranstaltung/ Get Together Sektempfang

18:00 Abendessen im Palmschen Bau – sponsored by FCM

Ziel:

- Vereinfachung von Geschäftsreisen und Prozessen durch digitale Transformation
- Entlastung der Assistenzen und Travel Arranger

Workshop Post-Covid

PHASE I



Vorstellungsrunde

PHASE II



Perspektivwechsel

PHASE III



Dialog

PHASE IV



Präsentation der Ergebnisse

Leitfragen für den “World Café”

- Gegenseitiges Verständnis schaffen: Wie stellt ihr euch die Aufgaben des Gegenüber vor?
- Mit welchen Herausforderungen seid ihr aktuell bei der Reisebuchung/ Organisation der Geschäftsreise konfrontiert?
- Wie könnte die ideale Zusammenarbeit aussehen? (Wünsche & Anregungen, Lösungen)

Global Travel Management “Mini-Messe”

- FCM
- Prozesse/Globales/Roadmap
- AirPlus / Barmenia Versicherung / Hotel (HRS)
- Reisekostenabrechnung
- OBE Amadeus/i:fao
- Enterprise & internes Fleet Management



Ergebnisse Workshop

72h vor Abflug Alarm am FCM

Kostenbewusstsein Schöpfen!

Interkont. Reisen / Flüge Cytric

Asien Flüge weit im voraus

Management Info

Viele Änderungen / Umbuchungen seitens Reisenden → ~~keine~~ Umdenk

Checkliste für Reisende

für ähnliche Reisen Interkont. Buchungen über Cytric sinnvoll - ansonsten FCM

Alternative von FCM

Mietwagen für andere Anbieter freischalten in Cytric

Assistenzern schon zwischen dem Start und Terminbuchung

- ausstehende Buchungsbestätigung
- Preisveränderlichkeit

www.memo.de

1. Perspektive

Informationsaustausch

Teams!

- Fehlermeldung: Zeit!
- Transparent / Hintergründe

Zuständigkeiten

- ↳ Überblick
- ↳ Spielregeln

2. Herausforderungen / Zusammenarbeit

Mietwagen Policy verständlicher

Profil pflegen

Kleinbeträge bei Abrechnung → TM arbeitet dran

AirPlus Rechnungen werden geprüft (TM)

Hotelrechnungen werden schon doppelt geprüft (Dienstleister)

www.memo.de

Travel: Nebenberuflichkeit in zwischen Hauptaufgabe

Stressig

- viele Aufgaben zu bewältigen

Travel nimmt sehr viel Zeit in Anspruch

koordinativ anspruchsvoll geworden

geringe Verfügbarkeit von Reiseleistungen

Prozess interne MA vs. externe MA

Teams - Gruppe erstellen zum Info-Austausch

über den Tellerrand schauen

- ↳ nicht nur "star" auf die Anfrage reagieren sondern selbstständig Alternativen anbieten
- Zeitersparnis

anstelle email-pingpong lieber mal anrufen

- Zeitersparnis

GAST-BUCHUNGEN PROZESS ÜBERARBEITEN

Proaktive Alternativen bei "ausgebuchtem" Reiseleistungen

Alternativen bei Flugannullierungen

FLUG - VERFÜGBARKEITEN - WURDEFRISCHGE CANCELLATIONS

ANTWORTZEITEN FCM

→ FLEXIBLERE ANGEBOTE +1-11 Tage

→ FLEXIBLE TARIFE BUCHEN!

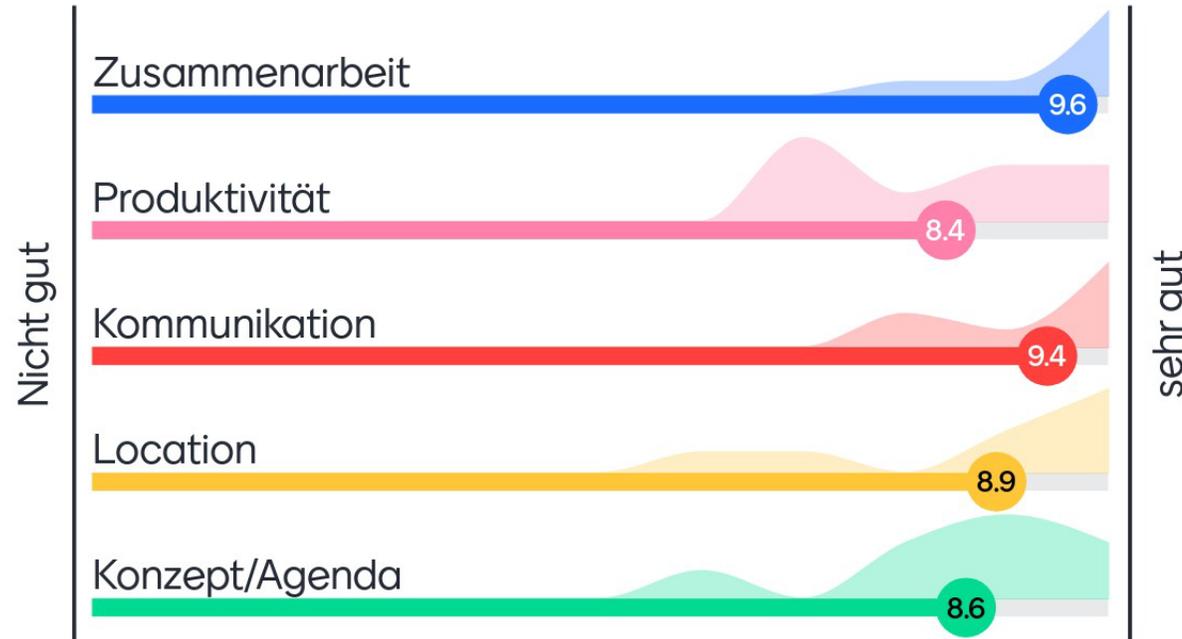
www.memo.de

Feedback Event

Positives	Verbesserungsvorschläge
Persönliche Austausch	Buchungsvorgang zu lang/komplex
F2F Meeting bzw. Location	Teamarbeit/Workshop zu kurz
Hintergrundinformationen zu FCM	
Inhalte Workshop/Fragen	
Ansprache durch Exe. VP Patrick Goedden / Wertschätzung des Managements	
Learnings	
<ul style="list-style-type: none"> • Tagesevent statt Halbtagesevent • Mehr Zeit für den Austausch einplanen 	

→ Insgesamt ist das Event im Durchschnitt mit einer Punktzahl von 8,98 Punkten sehr gut ausgefallen und hat viel Zuspruch sowie positive Rückmeldungen erhalten!

Wie bewerten Sie die folgende Aspekte beim FCM Event?



Learning's für Eberspächer

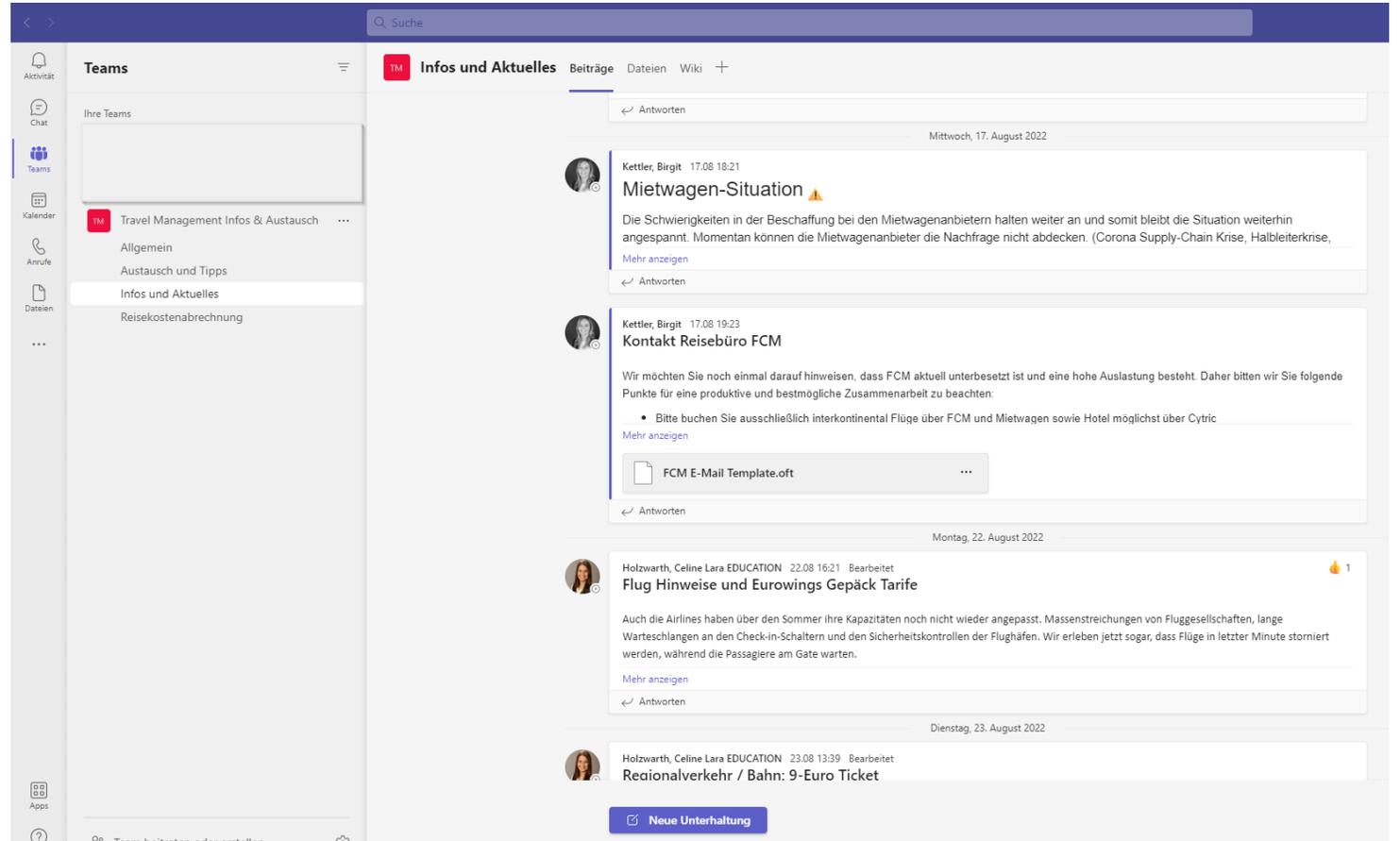
- Checkliste für Reisende erstellen (was muss ich mitnehmen, beachten, kleines ABC)
- Teamsgruppe für den Informationsaustausch (Fehlermeldungen etc.)
- Wunsch nach einem „Good to Know Blog“ für einen „Deep Dive“ zu Hintergrund Themen, wie z.B. „Was sind Buchungsklassen?“
- Pop-Up Informationen zu wichtigen Seiten in der OBE (Visum Dienstleister, Auswärtiges Amt etc.)
- Wunsch nach Management Statement: Infos zur Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der Reisenden, Kostenbewusstsein schaffen, Umdenken bzgl. Umbuchungen/ständigen Änderungen und kurzfristigen Buchungen. → Erwartungshaltung Pre-Covid

Learning's für FCM

- Persönlicher Anruf vorteilhaft, Anliegen lassen sich schneller klären als per Mail
- Proaktiv Alternativen anbieten, wenn der Reisende nicht das optimale Routing vorgibt
- Bei Flugannullierungen direkt Alternative anbieten/ flexible Angebote +/- 1 Tag
- Antwortzeiten/Warteschleife/Priorisierung der Mails verbessern
- E-Mail Template um Reisen zu priorisieren (1-7 Tage)
- Mietwagen/Hotel: Abweichung von der Reiserichtlinie, alle Anbieter priorisieren, wenn „preferred nicht verfügbar“
- Hotline für Reisen in den nächsten 72h → Prio Hotline (temporär)

MS Teams Gruppe

- Allgemeines
- Austausch und Tipps
- Info's und Aktuelles
- Reisekostenabrechnung



E-Mail Template

Reisender	Name / Email
Travel Arranger	Name / Email
Telefonnr. für Rückfragen	+4917312341234
Reisezeitraum	01.08.2022 – 19.08.2022
Reiseziel	Monterrey, MX
Verbindung präferiert über	direkt
Verbindung <u>nicht</u> über	USA
Zeit	Morgens / mittags / Abends
Flexibilität	+/- 1 Tag ODER keine – Reisezeitraum exakt wie vorgegeben
Gewünschte Reiseleistungen:	
Flug	Ja
Hotel	Ja, wenn möglich Hilton Garden Inn Monterrey
Mietwagen	Ja, gleicher Zeitraum
Bahn	Ja, Rail&Fly zum Flughafen ab Karlsruhe HBF
Gesellschaft	Eberspächer Gruppe GmbH & Co. KG
Kostenstelle ggf. Projektkonto bei Purem	0000
Mitreisende (falls vorhanden)	Max Mustermann
Zweit-Reisepass (falls zutreffend)	nein
Reisegrund	Interner Termin

Reisegründe zur Auswahl:

- Audit
- Beratung
- Externer Termin Kunde/Lieferant
- IT
- Interner Termin
- Messe-Crew
- Messebesucher
- Produktion
- Schulung
- Unterstützung

Wichtigste Tipps für den Umgang mit Geschäftsreisenden Post-Covid

- **Stay in touch:** Proaktiv Informieren, Informieren, Informieren
- **Direkter Dialog:** Workshops, Awareness & Verständnis schaffen
- **Train:** Travel Arranger und Reisende “Post Covid” schulen. “Wie ging das nochmal mit dem Reise buchen?” → Mini “Auffrisch Trainings via MS Teams für cytric travel & expense und Reisebüro Buchungen.
- **Support:** OnePager, Self Learnings, Videos, MS Teams Gruppe
- **Plan ahead:** Geschäftsreisen länger im Voraus planen. Weniger Trips, dafür längere Dauer.

Fragen & Kontaktdaten

Birgit Kettler

Head of Global Travel Management

Mobile: +49 173 2476592

birgit.kettler@eberspaecher.com