

# INNOVATION 2020

## Geschäftsreisen in der Zukunft



Sämtliche Lebensbereiche sind heute von Technik durchdrungen: Menschen, Geräte und Daten stehen in enger und durchgängiger Verbindung miteinander. Carlson Wagonlit Travel untersucht gemeinsam mit dem Trendbeobachtungsunternehmen Contagious, wie sich diese Entwicklung auf das Reisen auswirkt.

Es mag eine Plattitüde sein, dass die Welt immer kleiner wird, aber noch nie hat es so sehr gestimmt wie heute. Von der nahtlosen Verbundenheit und Effizienz, welche die heutigen technischen Möglichkeiten bieten, profitieren auch diejenigen, die die Welt bereisen. Und das sind immer mehr.

Über das kommende Jahrzehnt hinweg wird die Weltbevölkerung um eine weitere Milliarde zunehmen. Prognosen von Amadeus zufolge wird der globale Reisemarkt um 5,4 % jährlich wachsen und damit das BIP-Jahreswachstum von 2 % deutlich übersteigen. Bald schon wird China mit seiner aufstrebenden Mittelklasse die USA als stärksten Outbound-Reisemarkt der Welt ablösen; in einigen Jahren wird die bevölkerungsreichste Nation der Erde dann auch zum weltweit größten Inlandsreisemarkt werden.

Die Menschen werden immer mehr und sie werden immer mobiler – und das auf mehr als eine Weise. Der Mobile Economy 2014 Report des weltweiten Dachverbands der Netzbetreiber GSMA prognostiziert für das Jahr 2020 9,2 Milliarden Mobilfunkanschlüsse, die sich auf 4,3 Milliarden Besitzer verteilen.

Eine flächendeckende Hyperkonnektivität wird bald die Norm sein, und sie bringt eine immer stärkere Digitalisierung der Interaktion mit sich. Microsoft beispielsweise rechnet damit, dass im Jahr 2020 85 % aller Kundeninteraktionen digital erfolgen. Damit einhergehend wird eine immer genauere Personalisierung erwartet. Immer mehr werden die Geräte zur Erweiterung der eigenen Person, und ihre Nutzer erwarten zusehends ein für ihre eigenen Belange maßgeschneidertes Angebot an Produkten und Services. Betrachtet vor dem Hintergrund persönlicher Beratung, wie sie nur Menschen aus Fleisch und Blut leisten können, werden die immer ausgefeilteren Möglichkeiten der digitalen Welt die Geschäftsreisewelt künftig grundlegend ändern. Wir schildern ein Zukunftsszenario.

### VOR DER REISE



#### SERVICE IM KONTEXT

Ab der Reisebuchung ist der Reisende per Mobilgerät und Wi-Fi über die ganze Reise hinweg bis nach seiner Rückkehr durchgängig mit seinem Reisebüro und dessen Services verbunden. Kleine unterwegs auftretende Probleme können in Echtzeit und unter Beachtung der aktuellen Situation des Reisenden behoben werden, falls sie sich nicht schon von vornherein haben vermeiden lassen. Die reaktionsschnellen Services lassen sich speziell auf die Belange und die Situation der jeweiligen Person zuschneiden, sodass der Reisende sich jederzeit gut betreut fühlt. Dank entsprechender Hinweise kann er so Verkehrsstaus auf dem Weg zum Flughafen umfahren, verpasst keine kurzfristigen Gate-Änderungen oder findet unterwegs schnell und einfach eine Verpflegungsmöglichkeit, die seinen Vorstellungen entspricht.

#### BUCHUNG ÜBER ALLE KANÄLE

Commerce, E-Commerce, Mobile Commerce: Die Grenzen verwischen immer mehr. Reisende können nahtlos, ohne Unterbrechung, zwischen Plattformen und Angeboten wechseln. Dies gilt auch für die Interaktion mit dem Reisebüro: telefonieren, online buchen, die Buchungsbestätigung per Smartphone empfangen. Dank Mobile-first-Prinzip lassen sich nahtlose Prozesse, bei denen nichts verloren geht, anstoßen und weiterverfolgen.

#### KLIMAVERTRÄGLICH REISEN

Unternehmen können Reiseoptionen nach Klimakriterien auswählen und so gezielt ihren Beitrag zur Verringerung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks der Reisebranche leisten. Klimaneutrale Alternativen zu Kerosin und weniger energieaufwändige Transportmittel wie die Bahn – zunehmend auch in der Hochgeschwindigkeitsvariante – sind mit steigenden Treibstoffpreisen vergleichsweise erschwinglich geworden und damit auch für Geschäftsreisende attraktiv. Dank guter Datenverfügbarkeit lassen sich

Reiseoptionen im Hinblick auf ihre Umweltwirkung leicht vergleichen, sodass Unternehmen ihre diesbezüglichen Geschäftsziele und -werte besser einhalten können.

#### ZUSAMMENARBEIT MIT SYSTEM

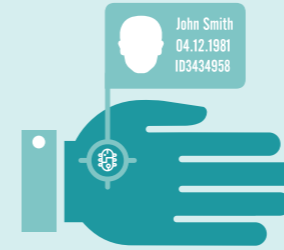
Aufgrund immer besser verfügbarer und zugänglicher Reisendendaten lassen sich Sitzplätze im Flugzeug unter Umständen so zu teilen, dass ein Reisender je nach in seinem Profil vermerkter Präferenz neben einem Mitarbeiter oder Fachkollegen zu sitzen kommt. Dieses Prinzip gibt es auch für andere Transportmittel. So können Taxis am Flughafen gemeinsam von Flugpassagieren genutzt werden, die denselben Zielort ansteuern. Durch lückenlose Social Data und Benutzerprofile lässt sich außerdem dem Zufall auf die Sprünge helfen: Der Reisende erhält einen Hinweis auf sein Gerät, dass ein Bekannter oder Kollege sich aktuell am selben Zielort befindet. Dieses so genannte Serendipitätsprinzip wird auch von Reiseanbietern genutzt, um Reisende zu belohnen. Ein Beispiel: Zwei Kollegen, die sich ein Taxi zum selben Zielort teilen, erhalten dafür einen gemeinsamen kostenlosen Drink an der Hotelbar.



#### PERSÖNLICH PASSEND

Über integrierte Buchungssysteme und Reisendenprofile erkennen Reisebüros vollständiger, was aus Reisendensicht die ideale Reise ausmacht. Geschäfts- und Privatreisen werden immer häufiger miteinander kombiniert. Für Reisebüros wird es also immer wichtiger, Vorschläge und Optionen auf die Präferenzen, das jeweils verwendete Bonussystem und die Details der betreffenden Reise abzustimmen. Die Personalisierung erstreckt sich dabei auch auf Tipps zum In-flight-Entertainment, zu Restaurants oder zu Wellness und Ernährung. Mit der zunehmenden Verbreitung solcher situativ passenden Empfehlungen schwinden die Vorbehalte von Reisenden gegenüber der Herausgabe eigener Daten an das Reisebüro, da sie die darauf basierenden Services sehr angenehm und praktisch finden.

### WÄHREND DER REISE



#### PLANUNG MIT WEITSICHT

Verbundene Systeme und intelligente Algorithmen machen es so einfach wie nie, Entscheidungen unterwegs sinnvoll und situativ passend zu treffen. Bei verpassten, ausgefallenen oder verspäteten Flügen oder Zügen kann das Reisebüro zügig eine neue Route ermitteln und die Reise umbuchen, ohne dass der Reisende aktiv werden muss. Die Kombination aus Kontext- und Verbraucherdaten ermöglicht einen proaktiven Service. Reisebüros können Reisende miteinander in Kontakt bringen, wo dies sinnvoll erscheint, oder mögliche Probleme vorab behandeln, bevor sie virulent werden.

#### OHNE GELD DURCH DIE WELT

Das bargeldlose Reisen ist inzwischen Standard. Banken, Geschäfte und Flughafenbereiche werden immer digitaler, und die Zahlungsweisen – auch über digitale Geldbörsen – folgen auf dem Fuß. Vollständig digitale Bezahlvorgänge sind die Norm. Für nahezu alle Transaktionen gibt es bequeme Tap-and-pay-Systeme, die Smartphones, digitale Armbänder und andere technische Geräte zu intelligenten Geldbörsen machen. Hinzu kommen die Möglichkeiten zur genauen Verfolgung der Transaktionen und Synchronisation der Daten über verschiedene Geräte hinweg, was den Überblick über Ausgaben unterwegs enorm erleichtert.



#### INTEGRIERTE BIOMETRIE

Die Identitätsfeststellung und Authentifizierung über biometrische Methoden ist zur Regel geworden und ersetzt Kennwörter und Reisepässe. Leistungsfähige Retina- und Finger-

scanner mit großer Reichweite und die Handvenenerkennung haben die Identifikation anhand von Lichtbildern abgelöst und ermöglichen von der schnellen und einfachen Identitätsfeststellung abgesehen auch eine Personalisierung.

#### SICHERHEIT HINTER DEN KULISSEN

Durch ausgefeilte Überwachungssysteme und universelle Reisendendatenbanken sind Fast-Pass-Systeme so flexibel, dass sie von praktisch allen Geschäftsreisenden, die sich dafür registrieren haben, genutzt werden können. Die Kontrollen der US-Flugaufsichtsbehörde TSA bei Vielreisenden gehen schneller vonstatten. Bürokratische Hürden bei der Einreise werden abgebaut, Pässe mit Digitalfunktionen erleichtern die Flughafenkontrolle deutlich.

#### SUPPORT RUND UM DIE UHR

Überall gibt es Wi-Fi und nahezu jeder hat ein Mobilgerät. Reisende erwarten rund um die Uhr Serviceleistungen von Reisebüros und Reisedienstleistern. Live-Videochats, ergänzt durch die Möglichkeit zur Übersetzung in Echtzeit, unterstützen die Reisenden so effizient wie früher der klassische Telefonservice. Dank „Notfalltaste“ auf dem Smartphone wird das Reisebüro für den Reisenden automatisch zur Hauptanlaufstelle für Informationen und Hilfe. Die moderne Technik erweitert die Interaktionsmöglichkeiten. Es besteht eine kontinuierliche Beziehung zwischen Reisebüro und Reisenden, welche die einmalige Bereitstellung von Angeboten und Informationen ablöst.



#### SMARTE STÄDTE

Dank der hochentwickelten Infrastrukturen in vielen Städten erfolgt die Reiseplanung nach dem Tür-zu-Tür-Prinzip, das Geschäftsreisenden durchgängig reibungslose Abläufe bietet. Möglich wird dies durch intelligente innerstädtische Transportsysteme, effiziente Hochgeschwindigkeitsverbindungen zwischen Ballungszentren, vernünftige Reiseoptionen auch außerhalb der Stoßzeiten und verbesserte Angebote für Pendler.

### NACH DER REISE



#### DRAHTLOS IMMER UND ÜBERALL

Den Gepäckstandort ermitteln, Dokumente unterwegs im Cloudspeicher ablegen, Statusmeldungen der fernsteuerbaren Haustechnik der eigenen Wohnung abrufen: Geschäftsreisende möchten auf unterschiedliche Anforderungen jederzeit auch unterwegs reagieren können. Eine Erwartung, die den Ausbau vernetzter Datenbestände, die jederzeit auf Knopfdruck bereitstehen, gefördert hat – Entertainment-Angebote inklusive. Davon abgesehen ist auch das durchgängige Kontakt halten aus der Ferne zu Familie, Freunden, Kollegen jetzt einfacher.

#### AUTOMATISCHE SPESENABRECHNUNG

Mobilgeräte haben Karten und Bargeld beim Kaufen weitgehend abgelöst. Damit einher geht die automatische Erfassung und Kategorisierung der Transaktionen, was Reisenden optimale Übersicht über die unterwegs getätigten Ausgaben gibt. Eingespeist in entsprechende Algorithmen lassen sich auf Basis dieser Transaktionen persönliche Profile anlegen, die die Verhaltensmuster des Reisenden erkennen und künftige Empfehlungen und Buchungen immer besser daran anpassen. Zentral verfügbare Reisedatenbestände minimieren den bürokratischen Aufwand nach der Reise.

#### FLEXIBLE BONUSSYSTEME

Reisende können zuerkannte Bonuspunkte sofort nach ihrer Rückkehr einlösen, anstelle damit bis zur nächsten Reise warten zu müssen. Zentrale Bonussystemplattformen ermöglichen eine markenübergreifende Einlösung der Punkte. Dank mobiler Technik und digitaler Geldbörsen ist es ganz einfach, Bonuspunkte von traditionellen Prämien wie Hotelübernachtungen oder Flugtickets abgesehen auch für kleinere Dinge wie Getränke oder Bücher einzusetzen. Die Bonuspunkte sind also im Prinzip eine ergänzende Währung, die Geschäftsreisende jederzeit verwenden können.