

Status Quo

Automatisierung im Reiseplanungs- und Reisekostenmanagement im deutschsprachigen Raum

Ein unabhängiger Marktreport von STRATECO im Auftrag von Concur

Status Quo - Automatisierung im Reiseplanungs- und Reisekostenmanagement im deutschsprachigen Raum

In wirtschaftlich stürmischen Zeiten wird unternehmensweit in jedem Bereich stark auf die Kostenbremse getreten. Dies gilt auch für den Bereich der Reisekosten. Umso interessanter erschien uns die Frage, wie professionell dieses Themengebiet („Travel & Expense Management“) bereits verwaltet wird bzw. welche Optimierungspotenziale insbesondere durch den Einsatz von umfassenden Softwarelösungen schon erschlossen werden.

Die im zweiten Halbjahr 2009 durchgeführte Umfrage hatte das Ziel, den aktuellen Status quo der Automatisierung im Reiseplanungs- und Reisekostenmanagement im deutschsprachigen Raum zu erfassen und Unternehmen einen Orientierungsrahmen (Benchmarking) für den eigenen Automatisierungsgrad und diesbezüglichen Entscheidungen zu liefern.

Zu diesem Zweck wurden 1057 telefonische Interviews, überwiegend in Deutschland, aber auch in Österreich und der Schweiz (knapp 10%), durchgeführt. Die befragten Unternehmen decken ein weites Branchenspektrum ab und lassen sich in die Größenklassen 0-749 Mitarbeiter (34%), 750–3000 Mitarbeiter (40%) und mehr als 3000 Mitarbeiter (26%) einteilen. Insgesamt haben 65% der Unternehmen eine internationale Ausrichtung mit Standorten in mindestens zwei Ländern.

Schon während der Umfrage hat sich als erste Erkenntnis gezeigt, dass die Verantwortlichkeiten für das Reiseplanungs- und Reisekostenmanagement, je nach Art, Struktur und Größe des Unternehmens sehr verteilt sind. Um an die Gesamtheit der gewünschten Informationen zu kommen, mussten z.T. Personen aus den Bereichen Buchhaltung, Controlling, Personal, Travelmanagement, Verwaltung und den verschiedenen Zuständigkeitsebenen wie Geschäftsführer, Abteilungsleiter sowie Sachbearbeiter angesprochen werden.

Reiseplanungsmanagement

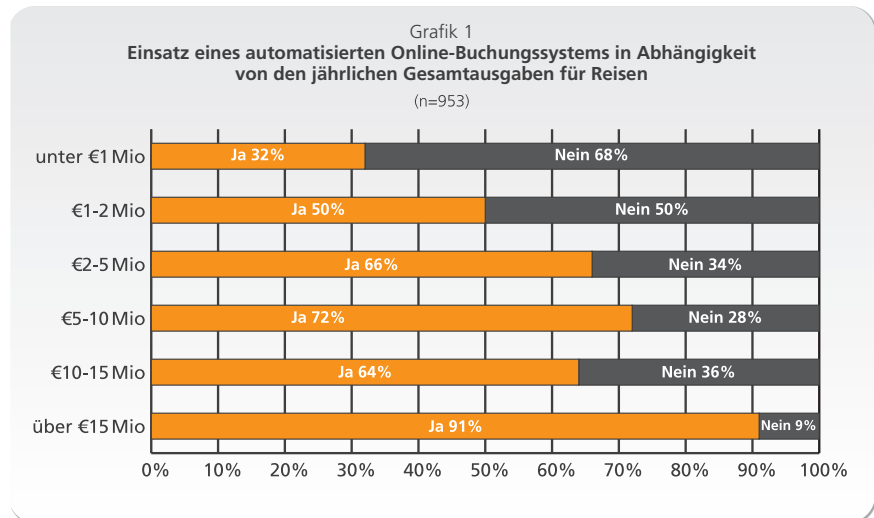
Ein erster Schritt, um den Status quo der Automatisierung im Reiseplanungsmanagement zu erfassen, war es, den **Einsatz von Reiseveranstaltern**, also den diesbezüglichen „Organisationsgrad“ eines Unternehmens, zu untersuchen. Knapp 72% der befragten Unternehmen buchen ihre Geschäftsreisen (Hotel, Flug, Zug, Mietwagen etc.) strukturiert über einen Reiseveranstalter bzw. ein Reisebüro; fast 28% gaben an, dies nicht zu tun. Es zeigte sich, dass je größer bzw. je multinationaler ein Unternehmen ist, desto mehr wird auf namhafte Reiseveranstalter bzw. international ausgerichtete Reiseveranstalter aus dem Geschäftsreisebereich zurückgegriffen. Vorwiegend Unternehmen der kleinsten Größenklasse (< 750 Mitarbeiter) nutzen das „Reisebüro um die Ecke“.

Im zweiten Schritt wurde konkret nach dem **Einsatz eines automatisierten Online-Buchungssystems** gefragt. Solche Systeme automatisieren den Reisebuchungsprozess unter Berücksichtigung sämtlicher Unternehmensrichtlinien, Vorgaben (z.B. gelistete Lieferanten) und Budgetbegrenzungen des Unternehmens (z.B. durch eingebaute Bewilligungsverfahren). In Kombination mit der erhöhten Transparenz aller Vorgänge, durch Analyse- und Berichtsfunktionen und der damit verbundenen Möglichkeit einer besseren Verhandlungsposition mit Vertriebspartnern, lassen sich erhebliche Kosteneinsparungspotentiale erwirken.

Nur knapp die Hälfte (49%) der Unternehmen haben bereits ein solches Online-Buchungssystem im Einsatz. Dabei zeigt sich aber ganz klar, dass Unternehmen mit 750 bis 3000 Mitarbeitern und große Unternehmen (> 3000 Mitarbeiter) bereits stärker auf professionelle Lösungen setzen (48% bzw. 65%), während manuelle Buchungsprozesse vorwiegend in Unternehmen der ersten Größenklasse (< 749 Mitarbeiter) noch zum Alltag gehören. Aber selbst hier setzen bereits 40% auf Automatisierung.

Verstärkt zeigt sich diese Tendenz bei multinational aufgestellten Unternehmen: Mehr als 50% der Unternehmen mit mehr als 3000 Mitarbeitern weltweit und über 65% der Unternehmen mit mehr als 10.000 Mitarbeitern weltweit schöpfen die Potentiale automatisierter Online-Buchungssysteme voll aus.

Interessant ist weiterhin der Blick auf die jährlichen **Gesamtausgaben für Reisen** (Grafik 1). Nur etwas mehr als 30% der Unternehmen mit Gesamtausgaben von bis zu 1 Million Euro setzen ein automatisiertes Online-Buchungssystem ein. Bereits in der nächst höheren Ausgabenklasse (1-2 Millionen Euro) steigt der Anteil sprunghaft auf über 50% an. Unternehmen mit Ausgaben über 15 Millionen Euro können dagegen auf ein automatisiertes Online-Buchungssystem kaum noch verzichten (91%).



Reisekostenmanagement

Neben dem Planungs- und Buchungsprozess kommt gerade auch dem Reisekostenmanagement eine wesentliche Rolle zu. Auch hier ging es uns darum, den Grad der Automatisierung in diesem Bereich durch den Einsatz von entsprechenden Systemen zur Reisekostenverwaltung zu untersuchen. Wesentliche Kenngrößen/Parameter für den sinnvollen Einsatz solcher Systeme sind neben der Unternehmensgröße und den jährlichen Gesamtausgaben für Reisen auch die Anzahl der Reisekostenabrechnungen.

Ein automatisiertes Reisekostenverwaltungssystem übernimmt die Berechnung und Zurechnung aller Ausgaben und verteilt die jeweiligen Kosten gegebenenfalls auf verschiedene Kostenstellen. Daraus werden einzelne Reisekostenabrechnungen „generiert“, die wir im Rahmen der Erhebung als den zu buchenden Vorgang pro Reise pro Person definieren.

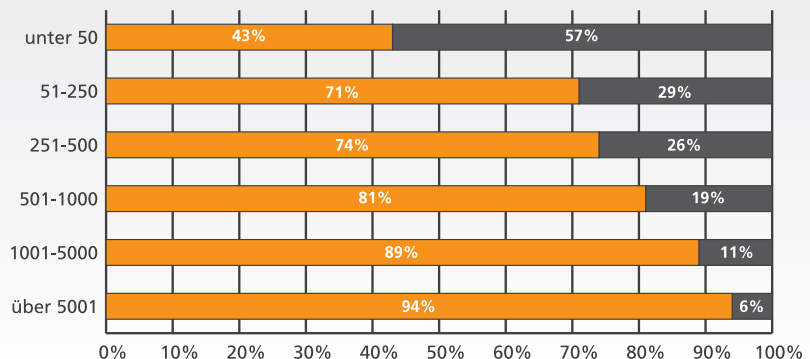
Neben einer enormen Zeitersparnis im Vergleich zur manuellen Erstellung von Reisekostenabrechnungen, führen systemintegrierte Kontrollregeln für Budgetgrenzen und Richtlinien zu mehr Transparenz der Reisekostenabrechnungen und in der Folge zu merklichen Kosteneinsparungen und einem besseren Ausgabenmanagement. Weitere Vorteile solcher Systeme sind die zwangsweise Einhaltung steuerrechtlicher Vorgaben als auch ein optimierter Ablauf der Mehrwertsteuerrückerstattung.

Mehr als 65% der 994 antwortenden Unternehmen gaben an, ein solches System bereits im Einsatz zu haben. Allerdings zeigte sich während der Befragung, dass einige Unternehmen bereits Excel als automatisiertes System verstehen. Diese Haltung sinkt aber entsprechend stark, je größer das Unternehmen ist. Mit zunehmender Unternehmensgröße zeigt sich eine signifikante Tendenz zur „wirklich“ automatisierten Lösung. Sind es bei den Unternehmen mit bis zu 749 Mitarbeitern nur 54%, so geben bei den Unternehmen der mittleren Größenklasse (750-3000 Mitarbeiter) schon 67% an, ein solches Reisekostenverwaltungssystem im Einsatz zu haben. Bei den Unternehmen mit mehr als 3000 Mitarbeitern steigt dieser Anteil auf 77% an.

Allerdings ist die Mitarbeiteranzahl alleine nicht der geeignete Maßstab, um eine Entscheidung für oder gegen ein automatisiertes System zu treffen. Eine weitere wichtige Orientierungsgröße ist die Anzahl der monatlichen Reisekostenabrechnungen. So haben z.B. fast 2% der Unternehmen mit weniger als 749 Mitarbeitern schon zwischen 1000 und 5000 Abrechnungen pro Monat. Umgekehrt haben z.B. 8% der Befragten in der größten Unternehmensklasse (> 3000 Mitarbeiter) weniger als 50 Reisekostenabrechnungen pro Monat.

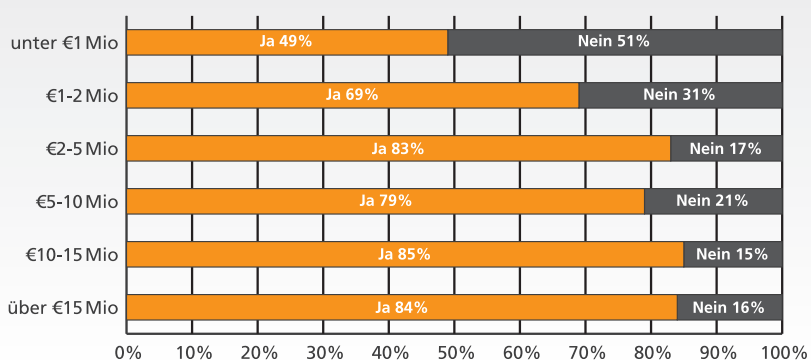
Betrachtet man die Nutzung von Reisekostenverwaltungssystemen in Abhängigkeit von der **durchschnittlichen Anzahl der Reisekostenabrechnungen pro Monat** (Grafik 2), so lässt sich eindeutig die Tendenz zur automatisierten Lösung ablesen. So gaben mehr als 70% der Befragten, die monatlich zwischen 50 bis 250 Abrechnungen haben, an, bereits ein solches System zu nutzen. Diese Tendenz steigt mit zunehmender Anzahl der monatlichen Abrechnungen. Bei über 5000 Abrechnungen im Monat ist ein automatisiertes System zur Reisekostenverwaltung nahezu Pflichtbestandteil (94%).

Grafik 2
Nutzung von Reisekostenverwaltungssystemen in Abhängigkeit von der durchschnittlichen Anzahl der Reisekostenabrechnungen pro Monat (n=951)



Eine weitere interessante Beurteilungsgröße stellt die Summe der Gesamtausgaben für Reisen dar. So zeigt sich auch hier, dass 4% der Unternehmen mit weniger als 749 Mitarbeitern sehr hohe jährliche Gesamtausgaben für Reisen (5 bis 10 Millionen Euro) haben. Die **Nutzung eines Reisekostenverwaltungssystems** steht somit ebenfalls in einer starken **Abhängigkeit zu den jährlichen Gesamtausgaben für Reisetätigkeiten** (Grafik 3).

Grafik 3
Nutzung eines Reisekostenverwaltungssystems in Abhängigkeit von den jährlichen Gesamtausgaben für Reisetätigkeiten (n=920)



So haben knapp 50% der Unternehmen, deren jährliche Gesamtausgaben für Reisen unter 1 Million Euro liegen, bereits ein automatisiertes Reisekostenverwaltungssystem im Einsatz. In der Ausgabenklasse 1 bis 2 Millionen Euro jährlich sind es sogar fast 70% der Unternehmen, die ein derartiges System einsetzen. Bei Unternehmen mit Ausgaben von über 10 Millionen Euro ist der Einsatz solcher Systeme mit fast 85% nahezu unverzichtbar.

Als Fazit in diesem Bereich bleibt die Erkenntnis, dass es im Evaluierungs- und Entscheidungsprozess für eine professionelle Lösung im Bereich der Reiseplanung und Reisekostenabrechnung unumgänglich ist, neben der Unternehmensgröße die weiteren Kennzahlen wie die jährlichen Gesamtausgaben und die Anzahl der Reisekosten zu berücksichtigen.

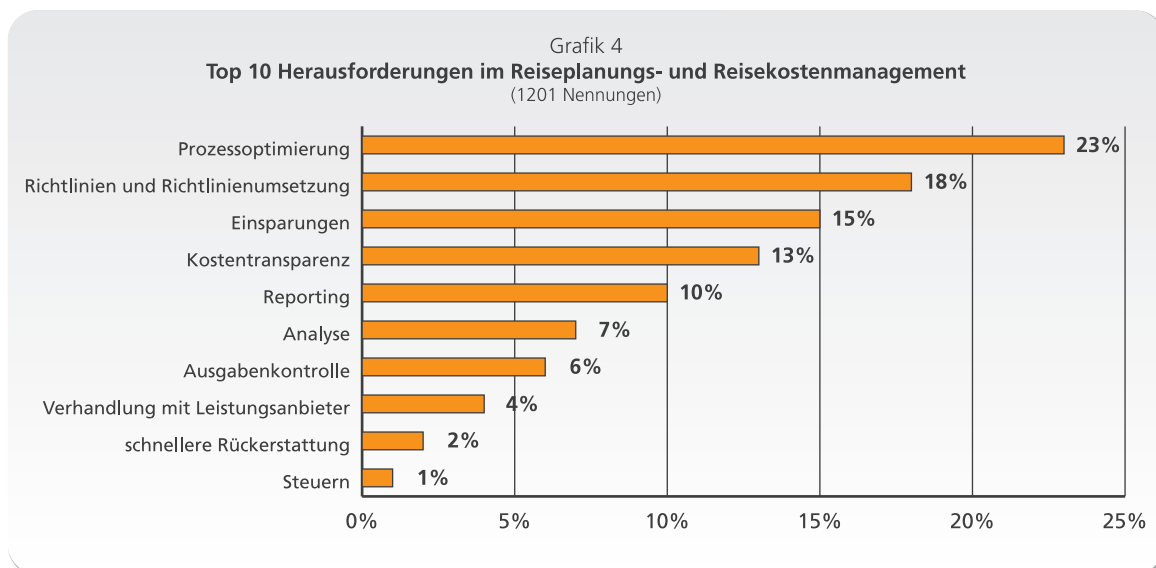
Einsatz von Firmenkreditkarten

Einhergehend mit der Frage nach der Reisekostenverwaltung und Reisekostenabrechnung, stellte sich die Frage nach dem Einsatz einer Firmenkreditkarte. Grundsätzlich ist es für Unternehmen eine Prozess erleichterung, wenn eine Firmenkreditkarte für Auslagen und Buchungen genutzt wird. Die Problematik der Vorschüsse, Nachzahlungen und Rückerstattungen kann umgangen und deren Abwicklung beschleunigt werden. Der schnelle Zugriff auf die Kreditkartendaten lässt den Prozess der Reisekostenabrechnung deutlich an Effizienz gewinnen. Einen weiteren Hebeleffekt bewirken Firmenkreditkarten insbesondere in Kombination mit automatisierten Reisekostenverwaltungssystemen.

Diese Vorteile und die daraus resultierende Flexibilität machen sich 77% der befragten Unternehmen (997) zu Nutze. Schon für 66% der Unternehmen mit weniger als 749 Mitarbeitern ist der Einsatz einer solchen Karte sinnvoll. Eine steigende Tendenz (78%) zeigt sich auch bei den Unternehmen mit 750-3000 Mitarbeitern. Für große Unternehmen (> 3000 Mitarbeiter) gehört eine Firmenkreditkarte nahezu zur „Grundausstattung“ (89%).

Herausforderungen

Reisekosten und die damit verbundenen aufwändigen Buchungs-, Erstattungs- und Kontrollprozesse stellen gerade in Zeiten schwacher Konjunktur einen der wesentlichen indirekten Kostenblöcke dar. Den spannenden Abschluss unserer Befragung bildet daher die Frage nach den aktuellen **Herausforderungen im Reiseplanungs- und Reisekostenmanagement** (Grafik 4). Die Fragestellung wurde offen formuliert und Mehrfachnennungen (1201 Nennungen insgesamt) waren möglich.



Die größte Herausforderung liegt offensichtlich rund um das Thema Prozessoptimierung (23%) – die in vielen Fällen spontan als Erste genannt wurde. In den anschließenden Nennungen konkretisierten sich die Herausforderungen schon deutlich. An zweiter Stelle der Top 10 Herausforderungen steht die Einhaltung und Umsetzung von Reiserichtlinien im Unternehmen (18%). Erst an dritter Stelle findet sich die Notwendigkeit, echte Einsparungen im Reisekostenbereich zu realisieren (15%).

Wichtiger als der Blickwinkel „Wie kann ich Kosten einsparen?“, scheint die Fragestellung zu sein: „Wie kann ich zunächst meine Kosten eindeutig identifizieren sowie zukünftig gezielt kontrollieren und steuern?“. Dies kommt in den Herausforderungen nach mehr Kostentransparenz (13%), Reportingmöglichkeiten (10%), Analyse (7%) und Ausgabenkontrolle (6%) klar zum Ausdruck. Des Weiteren wurden auch Verhandlungen mit Leistungsanbietern (4%), schnellere Rückerstattung (2%) und Steuern (1%) genannt.

Interessant ist die Liste der Top 10 Herausforderungen insbesondere vor dem Hintergrund, dass es gerade automatisierte Online-Buchungssysteme und Reisekostenverwaltungssysteme mit integrierbarer Analyse- und Reportingfunktion sind, die einem Großteil dieser Herausforderungen entgegenwirken können. Insbesondere voll integrierte Lösungen oder Schnittstellen zwischen diesen zwei Systemen, können maximale Unterstützung bei der Begegnung der genannten Herausforderungen bieten.

Wie können Ihnen automatisierte Systeme bei diesen Herausforderungen helfen?

Unternehmensindividuelle Reiserichtlinien und Budgetvorgaben sind integrierbar

- Richtlinienverletzungen werden reduziert und Regelverstöße schnell erkannt
- Genehmigungsverfahren werden automatisch angestoßen
- Kontrollregeln für Budgetvorgaben sind individuell einstellbar

Analyse- und Reportingfunktionen schaffen Kostentransparenz

- Dies führt zu einer besseren Ausgabenkontrolle
- Ihre Ausgangsposition für Preisverhandlungen mit Leistungsanbietern wird verbessert und bewirkt Einsparungen
- Informationen für das Management können einfach und schnell zur Verfügung gestellt werden

Effektive Senkung der Bearbeitungszeit und -kosten

- Digitalisierung der Belege und deren automatische Zuordnung beschleunigt den Rückerstattungsprozess
- Manuelle Reisekostenkontrolle kann auf ein Minimum reduziert werden

Echtzeitabwicklung von Kreditkarteninformationen

- Informationen fließen in ein einheitliches Erfassungssystem
- Belege können (je nach Anbieter und System) in digitaler Form durch den Verkäufer an das System übermittelt werden
- Daten werden direkt projektbezogen zugeordnet

Einbindung von mobilen Endgeräten (wie z.B. Smartphones)

- Effizientere Nutzung von Wartezeiten
- Ermöglicht das Abrufen und Anpassen des Reiseplans, sowie das Genehmigen oder Ablehnen von Kostenabrechnungen von Unterwegs
- Digitalisierung der Belege durch Photographie

Einhaltung von steuerlichen Vorgaben durch Integration in das System

- Das System informiert über nicht ausgeschöpfte Rückerstattungsmöglichkeiten auf Mehrwertsteuerzahlungen im Ausland
- Erläuterungen und Hinweise zum geltend machen von steuerrechtlichen Ansprüchen

Automatisierungsprojekten wird oft mit großem Respekt hinsichtlich Zeitressourcen und Kosten begegnet. Insbesondere der Ausarbeitung und Definition von gewünschten zukünftigen Prozessen, die mittels automatisierter Systeme abgebildet werden sollen, kommt ein großer Stellenwert zu, der aber je nach System anbieterseitig mit viel Erfahrung erleichtert werden kann. On-Demand-Systeme verursachen nur nutzungsabhängige Kosten und auch deren Einführung gestaltet sich meist weniger aufwendig. Zusätzliche Module und Services können genutzt werden, um Analysen und Reportings durchzuführen.

In der Realität empfiehlt sich oftmals die schrittweise Integration einer automatisierten Lösung. Automatisierungsprozesse erfordern eine Vielzahl an prozessualen Änderungen, meist sogar über verschiedene Abteilungen hinweg, so dass ein abteilungsübergreifendes geplantes Change-Management unabdingbar ist.

Schlusswort

Als Fazit unserer Befragung bleibt die Erkenntnis, dass die Potenziale durch Automatisierung im Reiseplanungs- und Reiskostenmanagement sehr groß sind und in der Mehrzahl der Fälle noch bei Weitem nicht ausgeschöpft werden. Die zunehmende Verbreitung von leistungsfähigen Smartphones im Business-Umfeld und die allgemeine Tendenz zu „Self Service“ und Automatisierung auch in anderen Lebensbereichen werden die Entwicklung hier weiter begünstigen und auch die Akzeptanz bei Mitarbeitern erhöhen.



Die **STRATECO GmbH & Co. KG** ist eine Unternehmensberatung mit Sitz in Bad Homburg. Unsere Beratungsschwerpunkte liegen in den Unternehmensbereichen Marketing und Sales sowie Finance und Controlling. Besondere Kompetenzfelder sind die Themen Marketing Automation, Customer Interaction, Business Development, Data Management, Risk Management und Transaktionsberatung.

Über den angegliederten Marketing Services-Bereich sowie unsere Tochtergesellschaft STRATECO netcom GmbH für IT-Services, können wir unseren Kunden ganzheitliche Lösungen aus einer Hand bieten.

Gegründet 2002, zählt STRATECO mittlerweile eine Vielzahl der führenden Unternehmen - insbesondere aus den Branchen Telekommunikation, Informations- & Kommunikationstechnologie und Finanzdienstleistungen - zu unserem wachsenden, internationalen Kundenstamm. Weitere Information finden Sie im Internet unter www.strateco.de.



Concur ist einer der weltweit führenden Anbieter von On-Demand-Services zur Verwaltung von Mitarbeiterausgaben. Es ermöglicht Unternehmen überall auf der Welt, ihre Betriebskosten, durch automatisierte Abläufe bei der Reisekostenverwaltung zu kontrollieren, schon bevor sie entstehen. Geschäftsprozesse werden rationalisiert, Betriebskosten gesenkt und die Kostentransparenz erhöht.

Concurs integrierte Lösung verbindet die Online-Buchung von Geschäftsreisen nahtlos mit der automatisierten Reisekostenabrechnung und optimiert die Verwaltungsprozesse für Eingangsrechnungen, Zahlungsaufforderungen von Mitarbeitern und direkte Erstattungen.

Zusätzlich ermöglicht Concur auch Smartphone-Nutzern, ihren Reiseplan zu verwalten, ihre Reisekosten zu erfassen und Reiseabrechnungen freizugeben – unter der automatischen Berücksichtigung aller Richtlinien des Unternehmens - und das alles von unterwegs aus. Weitere Informationen zu Concur finden Sie unter www.concur.de

STRATECO GmbH & Co. KG
Gesellschaft für strategisches Consulting

Kaiser-Friedrich-Promenade 45
61348 Bad Homburg v. d. Höhe

Fon: +49 (0) 6172 9959 - 500
Fax: +49 (0) 6172 9959 - 599
E-Mail: info@strateco.de

www.strateco.de

>> Unsere Kompetenz ist Ihr Wettbewerbsvorteil! <<