

Michael Gsell

Optimierung des Business Travel Management
in international tätigen Unternehmen am
Beispiel der Citrix GmbH

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2002 GRIN Verlag
ISBN: 9783638138932

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/6288>

Michael Gsell

**Optimierung des Business Travel Management in
international tätigen Unternehmen am Beispiel der
Citrix GmbH**

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Fachhochschule München
Munich University of Applied Sciences

Studiengang Tourismus

Diplomarbeit

München im Mai 2002

„Optimierung des Business Travel Management bei international tätigen
Unternehmen am Beispiel der Citrix GmbH“

Michael Gsell

Inhaltsverzeichnis

TABELLENVERZEICHNIS	5
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	6
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	7
VORWORT	8
1. EINLEITUNG	9
1.1. Aufgabenstellung	11
1.2. Aufbau der Arbeit	12
1.3. Untersuchungsmethoden	13
2. TRAVELMANAGEMENT IN INTERNATIONAL TÄTIGEN UNTERNEHMEN	14
2.1. Definition Travelmanagement	14
2.2. Ziele des Travelmanagements	14
2.2.1. Quantitative Ziele	16
2.2.2. Qualitative Ziele	18
2.2.3. Die Vereinbarkeit der Ziele und das Problem der Durchsetzbarkeit	18
2.3. Aufgaben des Travelmanagements	19
2.3.1. Ermittlung der direkten und indirekten Reisekosten	19
2.3.2. Ermittlung von Kostensenkungspotentialen	21
2.4. Travel-Policy / Reiserichtlinien	21
2.5. Beschaffung reiserelevanter Produkte und Dienstleistungen	24
2.6. Die Prozesskette des Business Travel Management	25
2.6.1. Die Reisevorbereitung	25
2.6.2. Die Reiseorganisation	26
2.6.3. Reisedurchführung	27
2.6.4. Reisekostenabrechnung	28
2.6.5. Prüfung der Reisekostenabrechnung	28
2.6.6. Reisekostenbegleichung	28

2.6.7. Reisekostenauswertung	28
2.6.8. Belegarchivierung	29
2.7. Prozesskosten	29
2.8. Kreditkarten	30
2.8.1. Reisestellenkarte (Company Card)	31
2.8.2. Corporate Card	32
2.9. Zusammenarbeit mit Reisebüros	34
2.9.1. Formen der Zusammenarbeit	34
2.9.2. Serviceleistungen und Ausschreibung	35
2.9.3. Vergütungsformen	37
2.10. Managementinformationssysteme	40
2.10.1. MIS bei Banken	40
2.10.2. MIS in der Hotellerie	41
2.10.3. MIS bei Mietwagen und Bahn	41
2.10.4. MIS von Reisebüros	42
3. MOMENTANE ABWICKLUNG DES TRAVELMANAGEMENT BEI DER CITRIX GMBH	43
3.1. Travel-Policy	43
3.2. Vertragspartner	44
3.2.1. American Express	45
3.2.2. Deutsche Lufthansa AG	46
3.2.3. AVIS	49
3.3. Reisevolumen	50
3.4. Reiseverhalten	53
3.4.1. Verteilung der gebuchten Fluggesellschaften	53
3.4.2. Angeflogene Ziele	54
3.4.3. Nicht realisierte Einsparpotentiale	55
3.4.4. Klassenverteilung	56
3.5. Die Reisekette und die organisatorische Einbindung des Travelmanagements	56
3.5.1. Tätigkeiten vor der Reise	56

3.5.2. Tätigkeiten während der Reise	57
3.5.3. Tätigkeiten nach der Reise	58
3.6. Kosten der Reiseabwicklung	60
3.6.1. Provisionserlöse	60
3.6.2. Management Gebühr	61
3.6.3. Prozesskosten	62
3.7. EINSCHÄTZUNG DER PROZESSE BEI CITRIX	63
4. ZIELSETZUNGEN BEI DER NEUGESTALTUNG DES BUSINESS TRAVEL MANAGEMENT	64
4.1. Implementierung einer IBE	64
4.1.1. Einsatzmöglichkeiten einer IBE	64
4.1.2. Technische Voraussetzungen	66
4.1.3. Zusammenfassung	66
4.2. Abschaffung des Genehmigungsverfahrens	66
4.3. Implementierung eines Travel Data Warehouse	67
4.4. Die elektronische Reisekostenabrechnung	67
5. ÜBERBLICK DER WICHTIGSTEN LÖSUNGEN AUF DEM GESCHÄFTSREISEMARKT	69
5.1. Das Reisebüro	70
5.1.1. Handling Fee	70
5.1.2. Management Fee	71
5.1.3. Mehrwertsteuerrückerstattung	75
5.1.4. Zusatzleistungen	75
5.2. Kreditkartengesellschaften	76
5.2.1. Das Kreditkartenunternehmen Airplus	76
5.2.2. Abrechnungsformate	77
5.3. Beschreibung einer Internet Booking Engine	78
5.3.1. Die IBE i:FAO	78
5.3.2. IBE-Lösung von Airplus	89
5.3.3. IBE-Lösung von TQ3	89

5.3.4. Zusammenfassung	90
5.4. Beschreibung eines MIS	90
5.4.1. Das MIS von Carlson Wagonlit Travel	91
5.4.2. Management Information System "Artemis" von AirPlus	96
5.4.3. Management-Informationen-System "Flight Power" von American Express	97
5.5. Beispiele Integrierter Travel Management-Systeme	97
5.5.1. Travelmanagement System von SAP und AMADEUS/Sabre	98
5.5.2. Das Business Travel Management System von Airplus	101
5.5.3. American Express Round Trip Services	101
5.5.4. Zusammenfassung	102
5.6. Hotelreservierungssysteme	103
5.7. Low-Cost-Carrier	104
6. EMPFEHLUNG FÜR DIE REISABWICKLUNG BEI DER CITRIX GMBH	106
6.1. Sinn und Zweck der Geschäftsreise	106
6.2. Interne Prozessoptimierung	109
6.3. MIS	110
6.4. Kreditkartengesellschaft	111
6.5. Umsteigen auf die Bahn	111
6.6. Hotelpartner	112
6.7. Miles and More	113
7. SCHLUSSBEMERKUNG	115
LITERATURVERZEICHNIS	117
ANHANG	120

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Einsparpotentiale innerhalb der versch. Prozesse	30
Tabelle 2: Erzielte Einsparungen bei Ticketbuchungen durch Amex	46
Tabelle 3: Lufthansa Incentive-Staffeln	47
Tabelle 4: Vereinbarte CNR mit Lufthansa	48
Tabelle 5: Aufstellung aller über Amex gebuchten Leistungen	51
Tabelle 6: Rangfolge der 10 meistgebuchten Airlines	53
Tabelle 7: Die Hauptdestinationen der Citrix GmbH	54
Tabelle 8: Gründe für realierte bzw. nichtrealisierte Einsparpotenziale	55
Tabelle 9: Provisionserlöse des Jahres 2001	60
Tabelle 10: Berechnung der Managementgebühr von Amex	61
Tabelle 11: Kalkulationsbeispiel einer Handling Fee	70
Tabelle 12: Provisionserlöse bei der Management Fee	71
Tabelle 13: Kostenkalkulation bei der Management Fee	71
Tabelle 14: Kostenvergleich zw. ManagementFee und Handling Fee	74
Tabelle 15: Vergleich von LowCost-Carriern mit etablierten Airlines	104
Tabelle 16: Anzahl der Geschäftsreisen pro Abteilung und Reisegrund	107
Tabelle 17: Reisekosten pro Abteilung und Reisegrund	107
Tabelle 18: Gewichtung der Reisegründe bei verschiedenen Abteilungen	108
Tabelle 19: Soll-Reisekosten innerhalb der Abteilungen	108
Tabelle 20: Über-/Unterdeckung innerhalb der Abteilungen	109
Tabelle 21: Kostenvergleich Bahn - Flug	112

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Preisveränderung in % nach Destination i.d. Business Class	9
Abbildung 2: Preisveränderung in Prozent nach Klassen	10
Abbildung 3: Die Top 10 Reiseanlässe der Unternehmen	15
Abbildung 4: Aufteilung der indirekten und direkten Reisekosten	17
Abbildung 5: Die Prozesskette des Business Travel Management	25
Abbildung 6: Grafische Darstellung des Flugvolumens nach Destination	52
Abbildung 7: Prozessbeteiligte bei der Reiseabwicklung	69
Abbildung 8: Login in eine IBE	80
Abbildung 9: Hauptmenü der IBE	80
Abbildung 10: Beispiel einer Flugbuchung	81
Abbildung 11: Auswahlmöglichkeiten verschiedener Flüge	82
Abbildung 12: Anzeigen des günstigsten Preises	83
Abbildung 13: Die Buchungsbestätigung einer IBE	84
Abbildung 14: Abschließen der Buchung	85
Abbildung 15: Abschlussinformationen der Buchung	86
Abbildung 16: Einstellen der persönlichen Präferenzen in einer IBE	87
Abbildung 17: Persönlichen Präferenzen bei Bahnreisen	88
Abbildung 18: Startmenü des MIS von CWT	91
Abbildung 19: Differenzierung der Umsätze nach Hierarchie im MIS von CWT	92
Abbildung 20: Darstellung der umsatzstärksten Airlines im MIS von CWT	92
Abbildung 21: Darstellung der Umsätze nach Klassen im MIS von CWT	93
Abbildung 22: Darstellung der Verstöße gegen die Reiserichtlinien im MIS von CWT	93
Abbildung 23: Rangliste aller gebuchten Hotels	94
Abbildung 24: Verteilung der Mietwagenumsätze im MIS von CWT	94
Abbildung 25: Tabellarische Darstellung im MIS von CWT	95
Abbildung 26: Grafische Darstellung im MIS von CWT	95
Abbildung 27: Das integrierte System von SAP	99
Abbildung 28: Das TM Deutsche Bank	100
Abbildung 29: Das Business Travel Management System von AirPlus	101
Abbildung 30: Amex Round Trip Service	102

Abkürzungsverzeichnis

Amex	American Express
BTM	Business Travel Management
CNR	Corporate Net Rates
CWT	Carlson Wagonlit Travel
d.h.	das heißt
Etix	Elektronisches Ticket
FRA	Drei-Letter-Code für Flughafen Frankfurt
evtl.	eventuell
i.d.	in der
IT	Informationstechnologie
IBE	Internet Booking Engine
LCC	Lufthansa City Center
LON	Drei-Letter-Code für Flughafen London Heathrow
MIS	Management-Informations-System
MUC	Drei-Letter-Code für Flughafen München
o.V.	ohne Verfasser
p.a.	per anno
Pax	Passagieranzahl
Pkw	Personenkraftwagen
PNR	Passanger Name Record
TM	Travel Manager/ Travelmanagement
u.a.	unter anderem
Vgl.	vergleiche
ZRH	Drei-Letter-Code für Flughafen Zürich
zzgl.	zuzüglich

Vorwort

Diese Diplomarbeit entstand bei der Citrix GmbH in Hallbergmoos. Für die gute Zusammenarbeit möchte ich mich an dieser Stelle bedanken. Besonderer Dank gebührt hierbei Herrn Christian Schneider, Dir. Procurement & Operational Services. Des weiteren möchte ich mich bei Frau Sigrid Schraml und der Abteilung Finance bedanken, die sich viel Zeit für meine Fragen genommen haben.

Bei Herrn Prof. Dr. Theo Eberhard möchte ich mich für seine Unterstützung sowie seine „Tips und Tricks“ beim Kreieren neuer Ideen bedanken.

Heike Pototschnigg danke ich für das äußerst gründliche Korrekturlesen meiner Arbeit sowie für das umfangreiche Informationsmaterial, welches sie mir zur Verfügung gestellt hat.

Bei meiner Familie möchte ich mich bedanken, auf die ich mich, besonders in schwierigen Zeiten, immer verlassen konnte.

Meinen herzlichsten Dank gilt auch all meinen Gesprächspartnern, die ich namentlich im Literaturverzeichnis aufgeführt habe.

Besonderen Dank gilt meiner Frau Alexandra, die tags und leider auch zumeist nachts für alle meine Fragen und Probleme zur Seite stand. Zudem möchte ich mich bei ihr für das zweimalige!! Korrekturlesen meiner Arbeit bedanken.

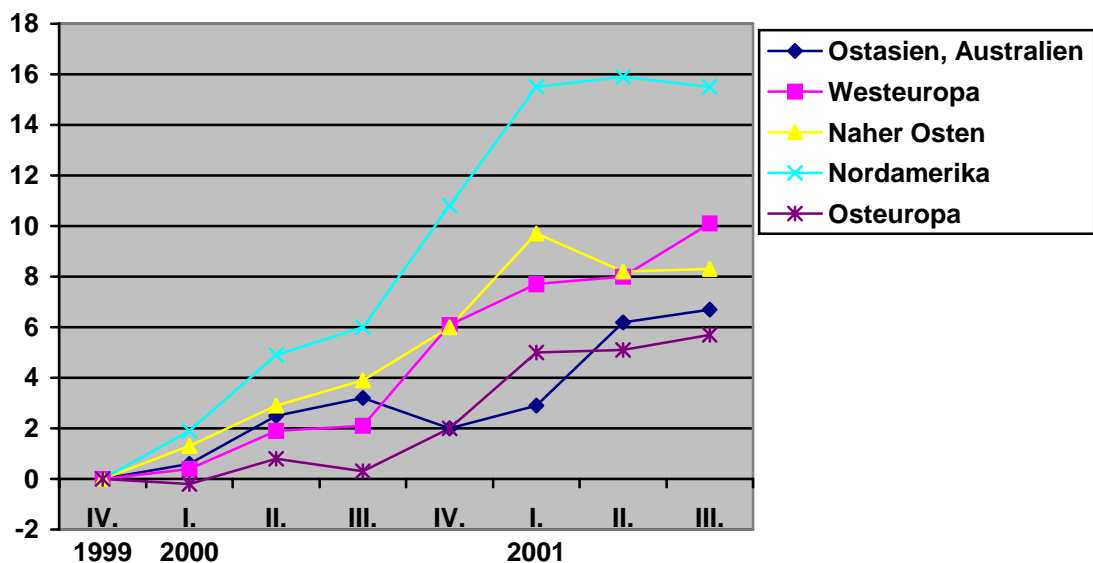
München, den 10.05.02

1. Einleitung

Es herrscht eine weltweite Konjunkturfurche. Kosten senken heißt die Devise. Die Auswirkungen und die Folgen des 11. September 2001 üben zusätzlichen Druck aus und zwingen die Unternehmen zu sparen. Die momentanen Probleme im Business Travel hängen allerdings nicht nur mit der Krise und der zurückhaltenden Reisebereitschaft zusammen. Es findet zur Zeit ein Strukturwandel und Umbruch in der Branche statt. Vor allem im Airlinebereich wird der Druck immer größer. Statt Business Class fliegen immer mehr Geschäftsreisende „Holzklasse“¹.

Obwohl die Nachfrage nach Business Class Tickets, speziell Richtung Nordamerika, stark zurückgegangen ist, haben die Fluggesellschaften die Preise enorm angehoben, wie nachstehendes Diagramm zeigt.

Abbildung 1: Preisveränderung in Prozent nach Destination in der Business Class



Quelle: Schäfer, Torsten und Jüres, Martin: Die Große Zeit der Kostenbremser aus *FVW international*, 7.12.2001, Heft 30, S. 22.

¹ Holzklasse ist ein gängiger Ausdruck für die Economy Class.