

## Der Mix macht's

Geschäftsreisen-Dienstleister ist vielseitig unterwegs

First Business Travel ist gerade bei Mittelständlern eine gefragte Anlaufstelle, wenn es um Geschäftsreisen geht. Der Anbieter mit einem großen Netz an Reisebüros setzt dabei auf seine Präsenz in der Fläche genauso wie auf die Digitalisierung.



FOTO: FOTOLIA

„Wir nehmen Service persönlich“, sagt Christoph Zilt, General Manager von First Business Travel, und konkretisiert: „Über 400 Mitarbeiter sind täglich in den rund 70 First-Business-Travel-Büros für unsere Geschäftsreisenden da und über die 24-Stunden-Hotline oder online jederzeit erreichbar.“ Für das Unternehmen hat sich ein gemischtes System bewährt. Das heißt, es gibt zum einen eigene Reisebüros und zum anderen tritt man als Franchisegeber für Reisebüropartner auf. „In beiden Systemen können die Reisebüros sehr selbstständig agieren. Jedoch gibt es klar definierte Standards und eindeutige Vorgaben hinsichtlich der Produktnutzung. Im Grundsatz sind die Filial- und Franchisebüros nicht zu unterscheiden, außer in der Firmierung“, betont Zilt. Alle Büros profitieren von einer Vielzahl an Vorteilen, darunter neue Produkt- und Prozessentwicklungen, Einkaufsvorteile bei Leistungsträgern, ein professioneller Außendienst, ein einheitlicher Markenauftritt sowie ein internationales Netzwerk.

### Auf Mittelstand ausgerichtet

Der Kundenfokus liegt in erster Linie auf kleinen und mittelständischen Unternehmen. „Mit dieser konsequenten Ausrichtung auf KMU differenzieren wir uns – bei mindestens ebenso professionellen Tools und Produkten – im Betreuungskonzept signifikant von allen unseren Mitbewerbern. Wir bieten aber auch individuelle Lösungen für größere Kunden an“, sagt der Bereichsleiter. Stolz ist man auf die „ausgezeichnete Flächenpräsenz, die durch neue Franchise- und Filial-Partner gezielt ausgebaut wird“. So seien die Geschäftsreise-Experten ihren Kunden persönlich bekannt und stellen somit eine auf deren individuellen Bedürfnisse abgestimmte



Christoph Zilt ist General Manager von First Business Travel.

FOTO: TUI

Beratung sicher. Das Unternehmen ist zudem Partner von ITP, einem weltweiten Netzwerk von über 60 Partnern in 59 Ländern, die ebenfalls auf das KMU-Segment ausgerichtet sind. So sind die Geschäftsreise-Profis in der Lage, Kunden auf allen Kontinenten und in zahlreichen Ländern zu betreuen. „Bei den Netzwerkpartnern handelt es sich um selbstständige Unternehmer, die in ihren jeweiligen Märkten zu den führenden Reisebüros gehören. Mit seinem Fokus auf den Mittelstand ist ITP der perfekte Partner für uns, denn niemand kennt seinen eigenen Markt so gut, wie ein starker lokaler Inhaber“, hebt Zilt ein entscheidendes Plus des Netzwerks hervor.

### Breites Portfolio

Die Reisebüros können auf ein breites Produktportfolio zurückgreifen. Dazu zählen unter anderem die Reisekostenabrechnung, Mehrwertsteuerrückerstattung, Onlinebuchungssysteme (OBE), ein 24-Stunden-Service sowie die Organisation von Gruppen- und Incentivereisen. Durch die Konzernmutter TUI können die Experten zusätzlich touristische Leistungen anbieten. „Wenn der Kunde seine Geschäftsreise bei uns bucht, warum nicht auch seinen Urlaub? Durch unsere Expertise und die Verknüpfung von ‚Leisure‘ und ‚Business‘ sind wir in unseren Büros für beide Reisearten gleichermaßen gut aufgestellt“, so der Experte.

### Stark in der Digitalisierung

Wie eine Studie zum Thema „Digitalisierung auf Geschäftsreisen“ im vergangenen Jahr ergeben hat, legen Unternehmen inzwischen größten Wert auf digitale Werkzeuge aller Art, die die Vorbereitung, die Reise an sich sowie die Nachbereitung möglichst einfach machen. Das ist ein Bereich, in dem First Business Travel ganz vorne mitspielt. Ein Beispiel für eine intelligente digitale Lösung ist der „First Mobile Traveller“, eine App mit vielen Funktionen rund um Geschäftsreisen. Dazu gehört etwa ein intelligentes Startbildschirminterface, das sich automatisch an die aktuelle Situation anpasst und alle wesentlichen Informationen übersichtlich aufführt. Online-Check-in, Bahnticket oder Bordkarte, die Navigation zum Zielort, Informationen zum Mietwagen oder die Wetterdaten am Reiseziel sind bequem mit einem Klick aufrufbar. Zudem können eigene Kalenderdaten und andere Inhalte in den Reiseplan importiert werden. Die Restaurantsuche mit der Option Tischreservierung zum Beispiel erfreut sich großer Beliebtheit.

### Buchen leicht gemacht

Geplante Geschäftsreisen können nicht nur direkt vor Ort bei den Reisebüros, sondern auch sehr komfortabel über eine Online-Booking-Software gebucht werden, inklusive der dazugehörigen Reisekostenabrechnungen. Der modulare Aufbau der so genannten Online Booking Engines, kurz OBE, lässt sich individuell an die Bedürfnisse des Kunden anpassen, der alle

Reiseprozesse des Unternehmens ganzheitlich erfassen möchte. Mit „FBT Smart“ ist nach einmaliger Registrierung sogar direkt eine Buchung über die First-Business-Travel-Webseite möglich – eine sehr einfache OBE-Version, die sich insbesondere für kleine und mittelständische Firmen ideal eignet. „So wird mit der einfachen Online-Buchung von Hotels, Mietwagen, Flügen und Bahnfahrkarten unter Berücksichtigung spezifischer Reiserichtlinien ein effizientes Travel Management ermöglicht“, betont Zilt.

### Reiseverhalten optimieren

Für ein Plus an mehr Reisekostentransparenz soll darüber hinaus das Business Information Reporting Dashboard, kurz „Bird“ sorgen. „Mit ein paar Klicks lässt sich beispielsweise herausfinden, welche Airlines, Hotels, Mietwagenanbieter gebucht wurden oder ob sich eine Bahncard für die Mitarbeiter rentiert“, sagt Zilt und ergänzt: „Durch signifikante Statistiken



FOTO: TUI

Digitale Lösungen wie der „First Mobile Traveller“ halten mehr und mehr Einzug in das Segment der Geschäftsreisen.

decken wir individuelle Einsparpotenziale auf, ermöglichen eine gezielte Steuerung der Reiseströme des Unternehmens und liefern eine umfassende Dokumentation für das Controlling.“ So lassen sich standardisierte oder individuelle Reports nach sehr unterschiedlichen Kriterien erstellen. Auf Wunsch werden diese von den Experten grafisch aufbereitet und in verschiedenen Dateiformaten geliefert.

„Der Geschäftsreisemarkt wächst stetig weiter und die Anforderungen an die Branche werden gleichzeitig immer komplexer. Wir sind am Puls der Zeit und fühlen uns für die Veränderung in der Reiseindustrie gut aufgestellt. Aber das Wichtigste ist: Wir bleiben für unsere Kunden jederzeit greifbar, ob per E-Mail, per Telefon oder ganz persönlich im Reisebüro vor Ort“, sagt Zilt abschließend. ■

► [www.first-business-travel.de](http://www.first-business-travel.de)