

1	Einleitung	1
1.1	Digitalisierungsgrad des Geschäftsreiseprozesses in deutschen Firmen	2
1.2	Markttrends im Business Travel	4
1.2.1	Autonomie des Reisenden	4
1.2.2	Sicherheit des Reisenden	5
1.2.3	Geschäftsreisevermeidung – Nutzung von Webkonferenzen	5
1.2.4	Nutzung nachhaltiger Verkehrsmittel	6
1.2.5	Erlebnisharakter von Geschäftsreisen	7
1.2.6	Nutzung mobiler Endgeräte zur Buchung und Abrechnung	8
1.3	Zur Navigation im Buch und redaktionelle Hinweise	8
	Literatur	10
2	Buchungsmodul	11
2.1	Reiseplanung mit einer Online Booking Engine (OBE)	11
2.1.1	Door to door	13
2.1.2	Wiederholungstäter: Vereinfachte Reiseplanung mit künstlicher Intelligenz	13
2.1.3	Der klassische Weg: Reiseplanung und Reisebuchung in einem Schritt	14
2.1.4	Einbindung von Sicherheitshinweisen	14
2.2	Die Genehmigung	15
2.3	Die Buchung	17
2.4	Die Flugbuchung	19

2.4.1	Der Airline-Markt und die Preisgestaltung	19
2.4.2	Das Reservierungssystem Amadeus	22
2.4.3	Rolle des Reisebüros für komplexe Flüge und Anbindung des Amadeus-Systems	23
2.4.4	Direktanbindungen von Flugverkehrsgesellschaften	25
2.5	Bahn	26
2.5.1	Wann binde ich die Bahnseite in eine OBE ein? ...	26
2.5.2	Bahnseite und Direktanbindung des Bahnrechners	28
2.5.3	Wie bestelle ich meine Bahncard?	29
2.6	Hotel	29
2.7	Autovermietung	31
2.8	Weitere Dienstleistungen	32
2.8.1	Integration von Buchungen aus anderen Systemen	32
2.8.2	Reisesicherheitsdienstleister	33
2.9	Die Akzeptanzquote	35
2.10	Marktüberblick: Tools	36
2.10.1	Rolle von Geschäftsreisebüros – Ticketaussteller und Technikprovider	37
2.10.2	„Klassische“ OBEs	39
2.10.3	KI-getriebene Tools	43
	Literatur	45
3	Mobile App als Begleiter	47
3.1	Reiseplan, Information und Navigieren	48
3.2	App als Buchungs-Tool?	49
3.3	Sicherheits- und digitaler Impfpass	50
4	Abrechnungsmodul	51
4.1	Integration in das Buchungs-Tool	52
4.2	Reiseplan und Pauschalen	54
4.3	Reisen mit Privatanteil	56
4.4	Umgang mit Belegen	56
4.4.1	Automatische Übernahme	57
4.4.2	Abfotografieren	57
4.4.3	Per E-Mail integrieren	58
4.5	App – Funktionalität	59
4.6	Tools	59

5	End-to-end Tools	65
5.1	Strategieentwicklung	65
5.2	Vorteile integrierter Tools	67
5.3	Beschränkungen integrierter Tools	67
6	Reisender, Buchender und Genehmiger: die Stammdaten und der Workflow	69
6.1	Rollen	69
6.2	Stammdaten	70
6.2.1	Firmenstammdaten	70
6.2.2	Mitarbeiterstammdaten	72
6.2.3	Der „Data Feed“	72
6.2.4	Alternative: (halb-)manuelle Pflege von Stammdaten	73
6.3	Workflow	74
6.3.1	Aktive Genehmigung	74
6.3.2	Passive Genehmigung	75
6.3.3	Compliance: Eingreifen, wenn es zu teuer oder zu riskant wird	76
6.3.4	Travel Arranger – Ansichten und Rechte	77
6.3.5	Prüfungen von Reisekostenabrechnungen	77
6.3.6	Auszahlung von Reisekosten	78
7	Bezahlung, Auszahlung und Auswertung: Schnittstellen zu anderen Systemen	81
7.1	Die Firmenkreditkarte	81
7.2	Corporate Cards	83
7.3	Virtuelle Kreditkarten	84
7.4	Central Payment im Hotelbereich	84
7.5	FI-Schnittstelle	86
7.6	HR-Schnittstelle	87
7.7	Weiterverarbeitung in angrenzenden Prozessen	88
7.8	Reporting	88
7.9	Archivierung	93
	Literatur	94
8	Datenschutz	95
8.1	Datenflüsse im Buchungs-Tool	95
8.1.1	Personendaten	95
8.1.2	Buchungsdaten	96

8.1.3	Abrechnungsdaten	97
8.2	Datenschutzkonstellationen	97
8.2.1	Auftragsverarbeitung	97
8.2.2	TOMs – technische und organisatorische Maßnahmen laut DSGVO	98
8.2.3	Eigenständige oder gemeinsame Verantwortlichkeit für die Daten	98
8.3	IT-relevante Datenschutz-Fragen	99
8.3.1	Besonderheiten einer Cloud-Lösung	99
8.3.2	Verschlüsselung von Buchungsbestätigungen	100
8.3.3	Datenübertragungen für die Schnittstellen	100
8.3.4	App-Nutzung auf firmeneigenen und privaten mobilen Endgeräten	100
8.4	Einbindung von Betriebs- und Personalrat	101
	Literatur	102
9	Ausschreibung und Vergabe	103
9.1	Ablauf der Ausschreibung	103
9.2	Strategische Entscheidung: Direktvertrag oder Einbindung über das Reisebüro	105
9.3	Das Leistungsverzeichnis	106
9.4	Preiskalkulationen	108
9.5	Evaluierung – Wer ist der Beste?	109
9.6	Vergaberecht	112
9.6.1	Leistungsbeschreibung und Preisblatt	112
9.6.2	Der Vertrag	113
9.6.3	Vergabeverfahren und Zuschlagskriterien	114
	Literatur	115
10	Richtlinie	117
10.1	Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung	118
10.1.1	Geschäftsreisevermeidung	118
10.1.2	Reisemittel lenken	120
10.1.3	Kompensation	121
10.2	Wirtschaftliche Vorgaben in der Richtlinie	121
10.2.1	Der beste Tagespreis beim Flug	122
10.2.2	Klassendefinition bei Bahn und Mietwagen	124
10.2.3	Hotelobergrenzen	125
10.2.4	Genehmigungsprozesse bei Überschreitung der Reiserichtlinie	125

10.3	Alternativen zur klassischen Richtlinie	126
10.3.1	Reisebudgets	126
10.3.2	Keine Richtlinie, aber Buchungskanal	126
10.4	Compliance und steuerliche Vorgaben	127
10.5	Erhöhung der Attraktivität für Mitarbeiter	129
	Literatur	131
11	Globale Lösungen	133
11.1	Unterscheidung in Buchung und Abrechnung	134
11.1.1	Globale Lösungsmodelle	136
11.1.2	Übersicht globale Tools	136
12	Implementierungsprojekte	141
12.1	Das Implementierungsteam	143
12.1.1	Interner Projektleiter	144
12.1.2	Externer Projektleiter	145
12.1.3	Der Implementierungsworkshop	145
12.1.4	Informationssammlung im Unternehmen	146
12.1.5	Customizing	146
12.1.6	Schnittstellen	148
12.1.7	Test	149
12.1.8	Pilotbetrieb	150
12.1.9	Freigaben im Betrieb	150
12.1.10	Schulungen	151
12.1.11	Kommunikation	151
12.1.12	Support	152
12.1.13	Go-Live	153
	Stichwortverzeichnis	155