

AirPlus International Travel Management Study 2016

Teil 3

Trends für Travel Manager und Geschäftsreisende

AIRPLUS. WHAT TRAVEL PAYMENT IS ALL ABOUT.

SCHWEIZ 



82 %
Kosten

Sharing Economy – wie gut ist Teilen wirklich?

Seit einiger Zeit ist sie in aller Munde: die Sharing Economy. Gemeint ist damit das organisierte Ausleihen von Gegenständen oder Bereitstellen von Räumen, hauptsächlich durch Privatpersonen. Diese Idee der gemeinschaftlichen Nutzung hat sich auch im Travel Management innerhalb kürzester Zeit durchgesetzt, weil sie für jedermann einfach, schnell und meist kostengünstig zu buchen ist. Allerdings entwickeln sich Senkrechtstarter wie zum Beispiel Airbnb, Uber oder Lyft immer mehr zum Störfaktor für die etablierten Reiseanbieter und zunehmend auch für das Reisemanagement der Unternehmen.

Neue Anbieter: Störfaktor oder Bereicherung?

Die Sharing Economy spaltet Travel Manager und Geschäftsreisende in zwei Lager. Die Reiseplaner auf Unternehmensseite haben Bedenken wegen der Sorgfaltspflicht, ausserdem unterlaufen die privaten Anbieter gefestigte Geschäftskontakte zu Hotels, Autovermietern und Transportbetrieben.

Die Geschäftsreisenden hingegen nehmen die Sharing-Angebote ausgesprochen positiv auf. So darf bereits über ein Drittel der Befragten Reisen über private Anbieter organisieren lassen, und über zwei Drittel würden die Dienste der Sharing Economy darüber hinaus gerne noch intensiver nutzen.

Was Reisende an Sharing-Anbietern schätzen



84 %
Kundenzufriedenheit



78 %
Sicherheit



Über die Studie: Dies ist der dritte Teil der International Travel Management Study 2016. Für diese Studie befragte das internationale Marktforschungsunternehmen Zhm zwischen August und Oktober 2015 in 24 Ländern insgesamt 847 Travel Manager sowie 1'158 Geschäftsreisende zu den marktrelevanten Themen. Unser Ziel: Aus der aktuellen Marktsituation Trends abzuleiten und Ihnen eine Grundlage für wichtige Entscheidungen zu liefern.

Segen oder Fluch für Travel Manager?

Die Unternehmen sind geteilter Meinung darüber, wie die Nutzung von Sharing Economy-Diensten zu bewerten ist. Ihnen sind die Vorteile durchaus bewusst, jedoch sehen sie auch die vielen Risiken, die unter anderem durch Compliance-Anforderungen entstehen. Wer haftet zum Beispiel, wenn ein Angestellter bei der Fahrt in einem Uber-Taxi Opfer eines Unfalls wird oder sich im Zuhause einer Privatperson verletzt, obwohl er sich auf einer Geschäftsreise befindet?

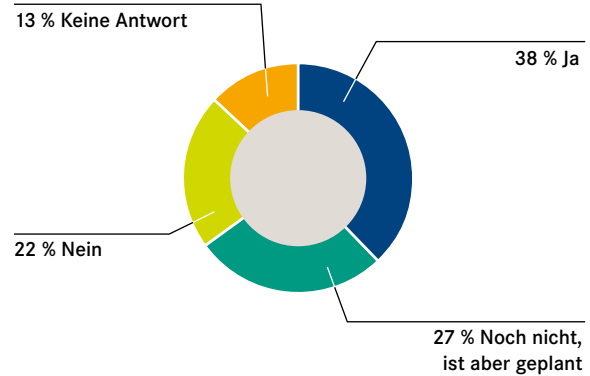
Das Dilemma der Travel Manager

Wie unsere Studie zeigt, wollen immer mehr Geschäftsreisende die Sharing Economy nutzen, denn sie finden sie billiger, besser und sicherer als die etablierten Anbieter.

Wenn die Reiseplaner eine Buchung über Sharing-Anbieter ablehnen, besteht also die Gefahr, dass die Dienstreisen einfach individuell gebucht werden – mit dem Nachteil, dass die Kosten und der Aufenthaltsort der Mitarbeiter weitaus schwieriger nachzuvollziehen wären.

Nimmt der Travel Manager hingegen die Dienste der Sharing Economy in sein Portfolio mit auf, riskiert er vielleicht Konflikte mit der Compliance, denn die Sicherheit der Reisenden wird meist nicht über Lizenzen oder Kontrollen gewährleistet. Ausserdem sind die Reisemeldungen oft nicht mit den digitalen Prozessen des Unternehmens kompatibel. Zu guter Letzt besteht auch die Gefahr, Geschäftspartner aus der traditionellen Reisebranche zu verärgern.

Dürfen Sie als Reisender Sharing-Dienste nutzen?



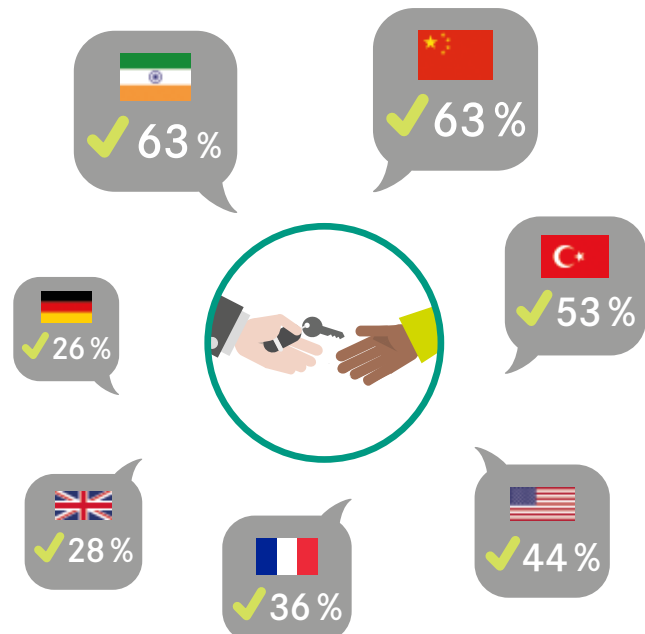
Gemeinsam Lösungen finden

Die obenstehende Grafik zeigt, dass sich die meisten Unternehmen auf eine Zusammenarbeit mit der Sharing Economy vorbereiten. Gleichzeitig stellen sich die gemeinschaftlichen Dienstleister immer mehr auf die Bedürfnisse der Unternehmen ein und eröffnen hierfür separate Business-Portale. Dass 13 Prozent der Befragten keine Antwort auf die Frage geben konnten, ob sie Sharing-Dienste nutzen dürfen, zeigt, dass wahrscheinlich eine entsprechende Kommunikation in vielen Unternehmen fehlt.

Aufstrebende Volkswirtschaften sind Trendsetter

In China und Indien ist die Organisation von Geschäftsreisen über Sharing-Angebote schon fast normal. Auch in der Türkei nutzen sie bereits über die Hälfte der befragten Unternehmen. Interessanterweise befinden sich die USA, wo die grössten Anbieter angesiedelt sind, hier nur im Mittelfeld.

Wie viele Unternehmen erlauben in anderen Ländern Sharing-Dienste?



Sharing-Dienste für Reisende? Ja, bitte!

Während Travel Manager in den Unternehmen noch zweifeln, haben sich ihre Kunden schon längst entschieden, denn die überwiegende Mehrheit wünscht sich eine noch grössere Nutzung von Sharing-Angeboten. Kein Wunder, denn die Buchungen kann man ganz bequem vom Computer oder dem Smartphone aus durchführen, und die überwiegende Mehrheit der Reisenden fühlt sich mit gesharten Reisearrangements deutlich wohler als bei den traditionellen Anbietern.

Indier und Chinesen teilen am liebsten

Wieder einmal findet sich die grösste Begeisterung bei den aufstrebenden Märkten. Obwohl die meisten Reisenden in den nebenstehend aufgeführten Ländern bereits Sharing-Angebote nutzen dürfen, strebt der Grossteil der Geschäftsreisenden sogar noch eine intensivere Nutzung an.

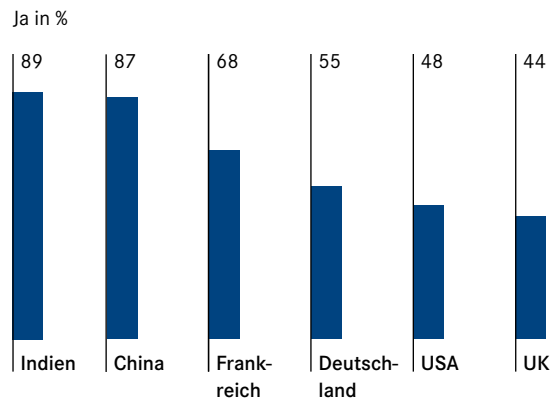
Grosse Vorteile – kleine Nachteile

Der grösste Teil der Reisenden ist davon überzeugt, dass Sharing-Anbieter deutlich billiger sind und der „Wohlfühlfaktor“ bei ihnen signifikant grösser ist als bei etablierten Reiseanbietern. Im Gegensatz zu ihren Travel Managern haben sie jedoch bezüglich der Sicherheit keine grossen Bedenken und sehen auch bei der Datenberichterstattung keine gravierenden Probleme. Lediglich bei Fragen der internen Regelungen werden noch gewisse Schwierigkeiten von ihnen erwartet.

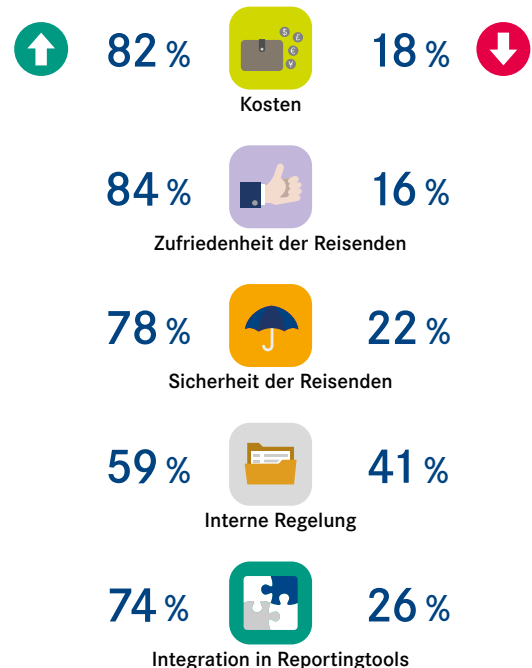
Möchten Sie Sharing-Dienste stärker in Anspruch nehmen?



Wünschen Sie sich noch intensivere Nutzung von Sharing-Diensten?



Was sind die Vor- und Nachteile bei Sharing-Diensten?



Wie Schweizer Reisende die Sharing Economy sehen

- Etwas mehr als der Hälfte der Schweizer Geschäftsreisenden ist es derzeit nicht erlaubt, Sharing-Service-Dienstleister zu nutzen, 29 Prozent dürfen dies.
- Schweizer Reisende möchten in grösserem Umfang Sharing-Dienste nutzen dürfen (62 Prozent).
- Schweizer Reisende sind sehr überzeugt, dass Sharing-Dienste sich vorteilhaft auf die Kosten (83 Prozent) und die Zufriedenheit der Reisenden (84 Prozent) auswirken.

Erlauben oder verweigern?

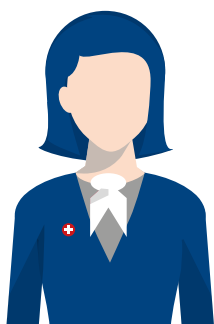
Schweizer Unternehmen unschlüssig

In der Schweiz dürfen im Vergleich zu anderen Ländern Westeuropas relativ wenige Geschäftsreisende derzeit Sharing-Dienstleister nutzen (29 Prozent). Allerdings geben weitere 31 Prozent der Befragten an, dass die Nutzung von Sharing-Dienstleistern für sie in der nächsten Zukunft geplant ist. Darüber hinaus ist es nur 20 Prozent vollständig verboten, Sharing-Dienstleister zu nutzen, was deutlich unter dem westeuropäischen Durchschnitt von 27 Prozent liegt.

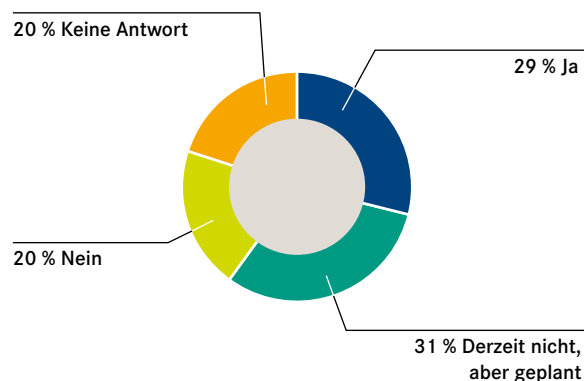
Insgesamt scheint es, dass die Schweizer Unternehmen noch unschlüssig sind, wie sie mit Sharing-Dienstleistern in der Reisebranche umgehen sollen – ein Eindruck, der durch die Tatsache gestützt wird, dass 20 Prozent der Reisenden keine Antwort gaben. Dies könnte unter anderem an Unsicherheiten in Bezug auf Compliance und Rechtmässigkeit liegen. So ist Uber etwa im Kanton Genf verboten.

Mehr Sharing-Dienste, bitte!

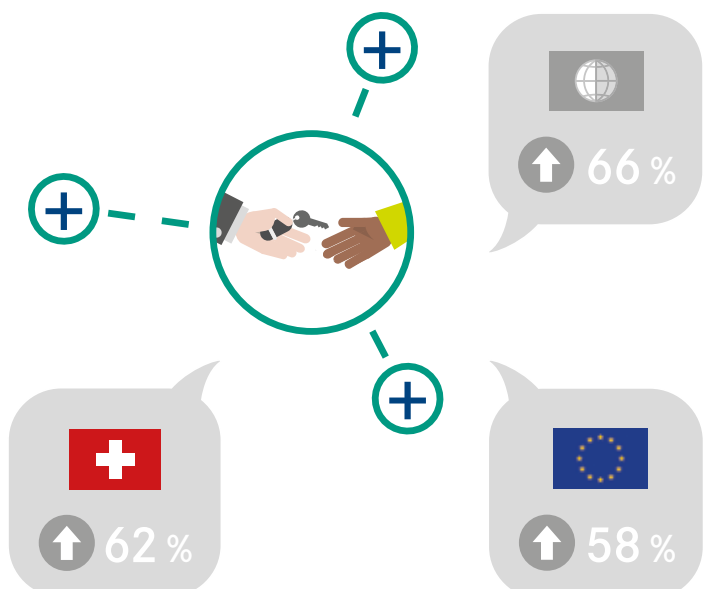
Auch wenn ihre Arbeitgeber unterschiedlicher Meinung sind, so möchten die meisten Schweizer Geschäftsreisenden (62 Prozent) mehr Sharing-Dienste nutzen – der westeuropäische Durchschnitt liegt hier bei 58 Prozent. Diese Ergebnisse unterstützen die Angaben der grössten Sharing-Dienstleister über ihre wachsende Popularität in der Schweiz. Nach Angaben von Airbnb haben sich seine Gästezahlen 2015 auf 300'000 verdoppelt. Im März 2016 berichtete ein leitender Uber-Angestellter, dass sich die Kundenzahlen seines Unternehmens alle sechs Monate verdoppelten.



Dürfen Sie als Geschäftsreisender Sharing-Dienste nutzen?



Ich würde gerne mehr Sharing-Dienste nutzen



Gute Noten für Kosten und Zufriedenheit

Schweizer Reisende sehen vor allem zwei grosse Vorteile bei den Sharing-Diensten: 83 Prozent sagen, es gebe einen Kostenvorteil, und 84 Prozent sagen, Sharing-Dienstleister böten Zufriedenheit für Reisende. Die Kostenfrage ist in der Schweiz von grosser Bedeutung, denn Genf und Zürich sind in den letzten Jahren in Bezug auf Übernachtungen zu zwei der teuersten Städte weltweit geworden. Mit den steigenden Zimmerpreisen wird sowohl die 2015 um 0,8 Prozent zurückgegangene Zahl an Übernachtungen in Schweizer Hotels als auch der Anstieg bei den Buchungen über Airbnb erklärt.









Weniger Gewissheit besteht in Bezug auf Sicherheitsfragen. Siebzig Prozent der Schweizer Reisenden sagen, Sharing-Dienste seien diesbezüglich ein Fortschritt, was nicht nur unter dem weltweiten Durchschnitt von 78 Prozent, sondern auch unter

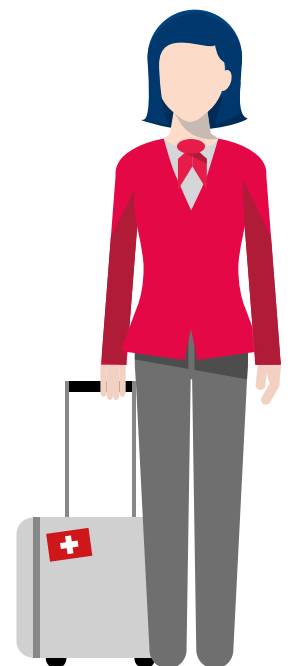
dem westeuropäischen Durchschnitt von 75 Prozent liegt. Allerdings meint eine deutliche Mehrheit, dass Sharing-Dienstleister die sicherere Option seien.

Schweizer Reisende sind auch etwas weniger überzeugt als der weltweite Durchschnitt, dass Sharing-Dienste in Bezug auf interne Regelungen oder die Integration in Reportingtools Vorteile bieten.

Insgesamt besteht jedoch kein Zweifel, dass Schweizer Reisende Sharing-Dienste in vielerlei Hinsicht für vorteilhaft halten und sie gerne mehr nutzen würden. Das bedeutet, dass Schweizer Unternehmen wahrscheinlich neue Wege finden müssen, mit diesen Anbietern zu arbeiten.

Sehen Sie die folgenden Aspekte von Sharing-Diensten als Vorteil?

			
 Kosten	82 %	83 %	82 %
 Zufriedenheit der Reisenden	82 %	84 %	84 %
 Sicherheit der Reisenden	75 %	70 %	78 %
 Interne Regelungen	56 %	53 %	59 %
 Integration in Reportingtools	67 %	66 %	74 %



Grosse Nachfrage bei der Sharing Economy

Reisende wollen mehr Sharing-Angebote

Fragt man die Geschäftsreisenden, so sind sich alle Nationalitäten einig, dass sie mehr plattformbasierte Reisedienste nutzen wollen, wobei die hohe Bequemlichkeit und die niedrigen Kosten die schlagendsten Argumente sind.

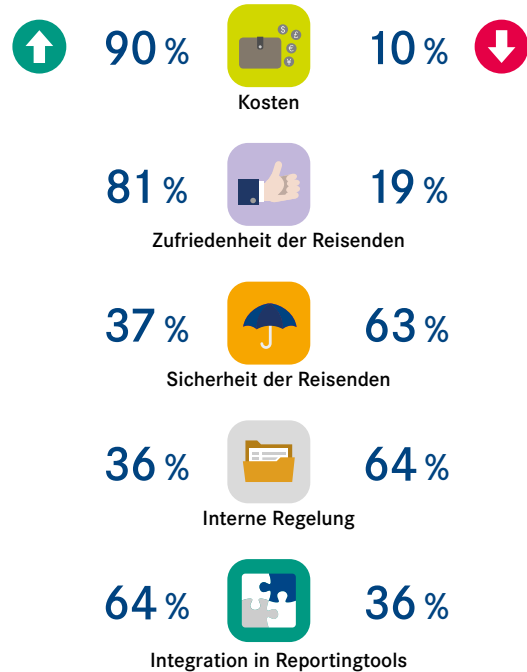
Was sagen die Geschäftsreiseexperten von AirPlus dazu?

Um ein besonders scharfes Bild herauszuarbeiten, hat AirPlus zusätzlich 123 seiner eigenen Geschäftsreisenden zur Sharing Economy befragt.

Unsere Experten stimmen mit den internationalen Geschäftsreisenden darin überein, dass Sharing-Anbieter billiger sind und einen höheren „Wohlfühlfaktor“ bieten können. Die Integration in die firmeninterne Datenverarbeitung wird auch als relativ problemlos eingeschätzt.

Das grösste Manko sehen sie allerdings in der Sicherheit und bei der Verträglichkeit mit internen Regelungen. Diese beiden Aspekte werden nach Ansicht der AirPlus-Experten weiterhin ein Hindernis für die breitere Nutzung darstellen.

Nicht nur gute Aussichten: Wie Travel Manager Sharing-Angebote beurteilen



AirPlus International AG

Obstgartenstrasse 27
8302 Kloten
Schweiz

T + 41 (0)43 210 37 50

F + 41 (0)43 210 37 51

zuerich@airplus.com

www.airplus.com



☰ Auf einen Blick

- Die Sharing Economy hat sich in der Reisebranche schnell zu einem starken Marktteilnehmer entwickelt.
- Im Vergleich zu traditionellen Anbietern sind ihre Dienstleistungen kostengünstiger und einfacher zu buchen.
- Wegen der steigenden Nachfrage – und der Tatsache, dass individuelle Buchungen de facto stattfinden – müssen Travel Manager und die Anbieter der Sharing Economy zusammenarbeiten.
- Haupthindernisse für eine grössere Akzeptanz sind Fragen der Sicherheit und der Policy Compliance.