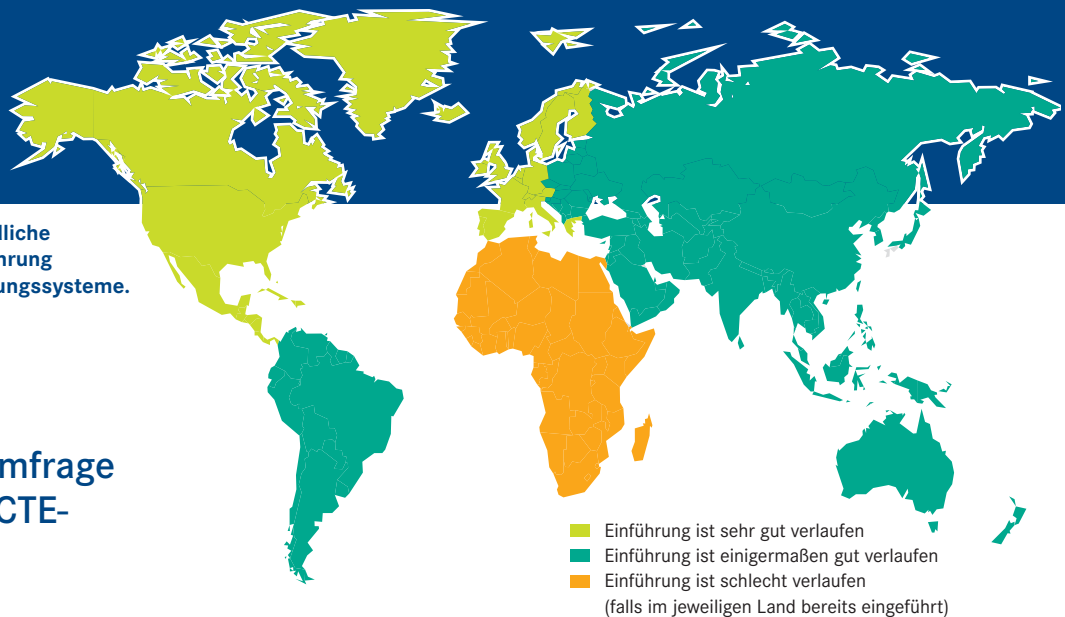


# Einführung eines multinationalen Zahlungssystems für Reisekosten

## Zahlen & Fakten auf einen Blick

Regional unterschiedliche Erfolge bei der Einführung multinationaler Zahlungssysteme.

Datenquelle:  
Weltweite Umfrage unter 243 ACTE-Mitgliedern



Die multinationale Einführung eines Zahlungssystems für Reisekosten bietet Unternehmen viele Vorteile: So etwa die Verfügbarkeit von verlässlichen und umfangreichen Daten als Grundlage für die Verhandlung mit Anbietern, was im Zuge der Globalisierung der Lieferantenbasis für Unternehmen immer wichtiger wird. Oder die leichtere Ausgabenkontrolle für Finanzbericht und für Compliance-Zwecke sowie eine erhöhte Prozesseffizienz, da der Abstimmungsbedarf durch die geringere Anzahl beteiligter Anbieter insgesamt weniger wird. Ein weiterer positiver Effekt ist Harmonisierung, da alle Mitarbeiter die gleichen Prozesse verwenden, egal, wo sie sich befinden.

Es ist daher nicht verwunderlich, dass eine Vielzahl von Unternehmen diese Maßnahme bereits ergriffen hat. 62 Prozent der 243 Mitglieder der Association of Corporate Travel Executives (ACTE), die im Sommer 2013 an einer Umfrage teilgenommen haben, verwenden das gleiche Kartenprogramm und/oder den gleichen Lodge Account in mehr als einem Land. 76 Prozent der Befragten haben ihr Zahlungssystem

# 81%

der ACTE-Mitglieder haben ihr System in mehr als fünf Ländern eingeführt.

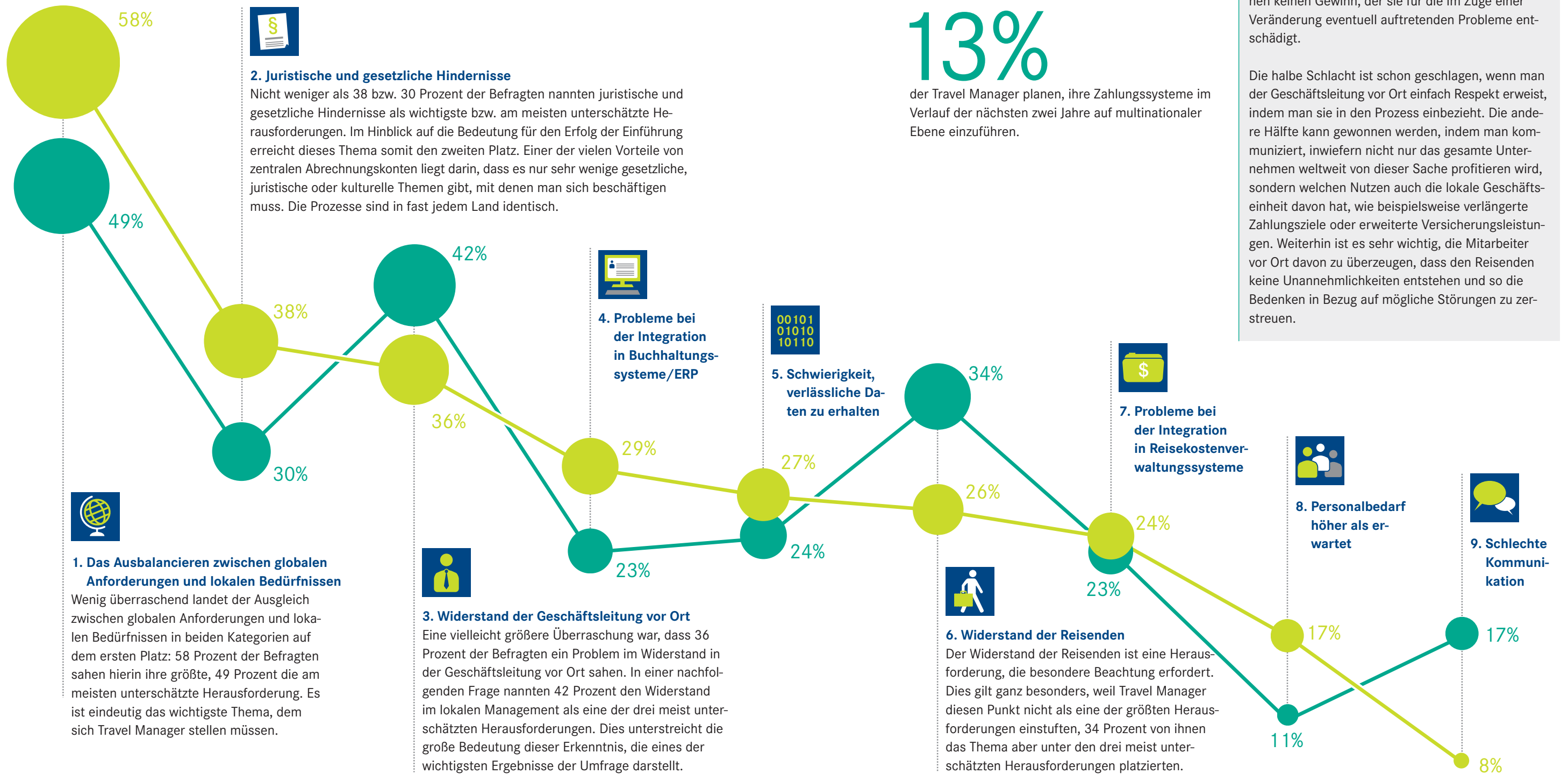
weltweit eingeführt, 44 Prozent in mehr als 20 Ländern und beachtliche 81 Prozent in mehr als 5 Ländern. Aber die Erfahrungen in den verschiedenen Regionen der Welt sind unterschiedlich. In Nordamerika und Westeuropa ist die Einführung aus Sicht der meisten Befragten sehr gut verlaufen, während sie in allen anderen Regionen nur einigermaßen gut verlief. In den afrikanischen Ländern, in denen ein Programm eingeführt wurde, wurde der Verlauf eher negativ eingeschätzt.

# Was einer erfolgreichen Einführung im Wege steht

Seien Sie vorbereitet. Auf die großen und die unterschätzten Herausforderungen.

In unserer Umfrage wurden ACTE-Mitglieder aufgefordert, die drei größten Herausforderungen zu benennen, denen sie bei der Einführung ihres multinationalen Zahlungssystems gegenüber standen. In einer nachfolgenden Frage wurden sie gebeten, auch die drei am meisten unterschätzten Herausforderungen zu benennen. Die nachfolgende Grafik vergleicht die Ergebnisse der beiden Blickwinkel. Besondere Beachtung sollten Sie den Herausforderungen auf den ersten Plätzen schenken sowie jenen, bei denen die untere die obere Linie kreuzt.

- Anteil der Travel-Manager, die diese Herausforderung als eine der drei wichtigsten betrachten
- Anteil der Travel-Manager, die diese Herausforderung als eine der drei am meisten unterschätzten betrachten



## 62%

der Travel Manager haben bereits ein multinationales Zahlungssystem für Geschäftsreisen.

## 13%

der Travel Manager planen, ihre Zahlungssysteme im Verlauf der nächsten zwei Jahre auf multinationaler Ebene einzuführen.

### Was die Umfrage deutlich macht

#### Gewinnen Sie Ihre Geschäftsleitung

Wie die Umfrageergebnisse belegen, ist die lokale Geschäftsleitung ein mögliches Nadelöhr im Einführungsprozess. Wenn Führungskräfte vor Ort nicht im Voraus mit einbezogen werden, werden sie sich beim Roll-out nicht kooperativ verhalten. Der Grund ist, sie fühlen sich nicht mitverantwortlich und erkennen keinen Gewinn, der sie für die im Zuge einer Veränderung eventuell auftretenden Probleme entschädigt.

Die halbe Schlacht ist schon geschlagen, wenn man der Geschäftsleitung vor Ort einfach Respekt erweist, indem man sie in den Prozess einbezieht. Die andere Hälfte kann gewonnen werden, indem man kommuniziert, inwiefern nicht nur das gesamte Unternehmen weltweit von dieser Sache profitieren wird, sondern welchen Nutzen auch die lokale Geschäftseinheit davon hat, wie beispielsweise verlängerte Zahlungsziele oder erweiterte Versicherungsleistungen. Weiterhin ist es sehr wichtig, die Mitarbeiter vor Ort davon zu überzeugen, dass den Reisenden keine Unannehmlichkeiten entstehen und so die Bedenken in Bezug auf mögliche Störungen zu zerstreuen.

# „Sie möchten ein multinationales Zahlungssystem. Sehr gut. Und warum?“

Es macht wenig Sinn, ein System einzuführen, wenn man sich diese Frage nicht gestellt hat. Es gibt vier entscheidende Regeln, die Ihnen helfen, die wichtigsten Klippen von Anfang an zu umschiffen:

- > Ernennen Sie einen Projektleiter
- > Geben Sie Ihrem Kartenanbieter Mitarbeiterdaten
- > Verwenden Sie standardisierte Datenströme
- > Informieren Sie über zwingend notwendige Daten

## Schritt 1 – Die richtigen Leute

Ein Zahlungssystem betrifft so viele Bereiche eines Unternehmens, dass es nur durch Bildung eines funktionsübergreifenden Teams aus internen Mitarbeitern und externen Dienstleistern umgesetzt werden kann. Große Unternehmen ernennen normalerweise einen speziellen Projektmanager, weil bis zu 80 unterschiedliche Personen eingebunden werden müssen. Auch kleinere Unternehmen gehen zunehmend dazu über, formale Methoden und Werkzeuge des Projektmanagements einzusetzen. Ungeachtet der Größe eines Unternehmens oder der Umsetzung muss eine Person die Verantwortung übernehmen, die notwendigen Aufgaben identifizieren, diese intern zuteilen und sicherstellen, dass die Arbeit erledigt wird.

## Schritt 4 – Kommunikation ist alles

Auf die Frage, was nötig ist, um eine Einführung erfolgreich umzusetzen, haben die ACTE-Mitglieder am häufigsten das Wort „Kommunikation“ verwendet. Egal, welche Art von Zahlungssystem Sie einführen: Ohne Kommunikation geht es nicht, auch wenn der Umfang je nach Programm variieren kann. Ein besonders hohes Maß an Kommunikationsbedarf besteht u. a. in folgenden Situationen (oder Ländern):

- > erstmalige Einführung eines Corporate Payment Systems
- > Einführung einer Firmenkreditkarte
- > bei der Veränderung von Zahlungs-/Haftungsbedingungen, insbesondere, wenn auf individuelle Zahlung und/oder Haftung umgestellt wird
- > bei der Einführung in weiteren Regionen der Welt

## Schritt 2 – Planen Sie sorgfältig

Es gibt viele ausgezeichnete Gründe dafür, auf der ganzen Welt den gleichen Zahlungsanbieter zu nutzen, aber Sie müssen zusammen mit allen entscheidungsrelevanten Akteuren prüfen, was genau diese erreichen möchten und warum. Erst dann können Sie entscheiden, ob das System vor, während oder nach der Einführung anderer Bestandteile einer länderübergreifenden Reisestrategie umgesetzt werden soll.



Weitere Informationen zu diesem Thema erhalten Sie in einem White Paper von AirPlus. Der QR-Code ermöglicht den direkten Zugriff auf die wichtigsten Informationen mittels einer Web App.

## Schritt 3 – Optimaler Datenfluss

Einer der Hauptgründe für die Einführung eines multinationalen Zahlungssystems ist eine aussagekräftige, konsolidierte Berichterstattung. Die Erreichung dieses Ziels hängt weitgehend davon ab, ob es Ihnen gelingt, einen effizienten Datenfluss zwischen Ihrem Zahlungsanbieter und anderen wichtigen Lieferanten, wie z. B. Ihren TMCs und dem Reisekostenverwaltungssystem, herzustellen.

- > Fangen Sie von hinten an, legen Sie klare Ziele fest
- > Zeichnen Sie bestehende Systeme und Prozesse auf

Quellen: AirPlus White Paper „Implementing a Multinational Travel Payment Program“ und Interviews mit 243 Travel Manager und Mitgliedern der Association of Corporate Travel Executives (ACTE), die im Rahmen einer globalen Umfrage im Herbst 2013 entstanden sind. Das White Paper finden Sie auf der AirPlus-Homepage unter „News & Events“.

**AirPlus International**  
Dornhofstraße 10  
63263 Neu-Isenburg  
Germany

T +49(0)6102.204-44 40  
F +49(0)6102.204-34 90  
info@airplus.com  
www.airplus.com