Geschäftsreisen – endlich einfach!

Mit Lufthansa City Center die Zukunft der Geschäftsreisebuchung schon heute entdecken

5 digitale Geschäftsreisetrends

Die Digitalisierung hat die Art, wie Kunden Produkte und Prozesse wahrnehmen, stark verändert. Gerade bei der Buchung von Geschäftsreisen ist immer noch ein großer Unterschied zu dem festzustellen, was Apps uns heute schon an Prozesskomfort ermöglichen. In den folgenden fünf Bereichen werden in Zukunft deutliche Entwicklungen zu sehen sein:

1. Omnichannel – Online und offline stringent verzahnt.
Online und offline werden in der Welt von heute oftmals noch separat gedacht. Entweder man ist z.B. auf der Website des Hotels oder man bucht im Geschäftsreisebüro. Omnichannel geht einen Schritt weiter und verzahnt beide Welten konsistent: Eine telefonisch gebuchte Geschäftsreise per App verändern? Zu einer online gebuchten Geschäftsreise persönliche Betreuung erhalten? Per Chat das Geschäftsessen in New York koordinieren? – Omnichannel macht es möglich.

2. Convenience – Leichte Bedienung & ansprechendes Design.
Einfach zu bedienen und schön anzusehen? Warum sollte das, was Smartphone-Anbieter können, nicht auch im Geschäftsreisebereich möglich sein? Gut strukturierte, intuitive Oberflächen und Apps mit ansprechendem Design.

3. Simplicity – Warum schwer, wenn es auch leicht geht?
Viele der heutigen Prozesse sind das Ergebnis jahrzehntelanger Optimierung. Durch mobile Technologien können wir heute komplexe Prozesse einfacher und intuitiver gestalten. – So sind sie stabil und einfach zu nutzen.

4. Best Value – Das Schnäppchen, das keines war, ist out!
Unternehmen suchen für ihre Geschäftsreisen die besten Deals. Dabei wird der Preis immer weniger das Leitkriterium, sondern das, was man dafür bekommt. Und das in einer ehrlichen Rechnung: Vier Stunden Arbeitszeit damit vertun, das 150€-Hotel richtlinienkonform 20€ billiger zu bekommen? - Passé.

5. Online everywhere – Überall online dank Smartphone und IoT
Mobile Technologien sind auf dem Vormarsch und das Smartphone ist nur der Anfang. Mit dem Ausbau von 5G werden immer mehr Dinge und Geräte internetfähig (sog. IoT – Internet of Things) und lassen sich so komfortabel in Ihren Reiseprozess integrieren.

Wie Lufthansa City Center mit der Voya-Lösung das Buchen für Sie zur Nebensache werden lässt:

- Ihre Reise, egal ob on- oder offline gebucht, intuitiv in einer All-in-One-App
- Führende Technologie kombiniert mit leistungsstarkem LCC Portfolio und persönlichen Serviceleistungen
- Schnell implementiert dank kurzer Umsetzungswege
- Suchen, Buchen und Chat mit Mitarbeitern in einer App
- Automatischer Check-In
- Hotelkostenübernahme
- Effiziente Prozessabläufe
- Transparenz bei den Geschäftsreisekosten
- Schnell, einfach und kostengünstig

Das Zusammenspiel on- und offline neu denken

Gerade im Bereich Geschäftsreise kommt es auf perfekte Abläufe an. Prozesse, die nicht zur direkten Wertschöpfung des Unternehmens beitragen, müssen reibungslos funktionieren und die Zeit der Buchenden und Reisenden schonen.
Wäre es nicht ideal, Angebote, Präferenzen, Buchungen und Reiseunterlagen in einer App zu haben, auf die alle von überall zugreifen können?
Online-Suche und Offline-Unterstützung – ganz nach Bedarf des Reisenden? Das eine Mal einen eintägigen Hin- und Rückflug Frankfurt-Berlin Tag schnell selbst gebucht, das andere Mal eine Planung offline per Chat an Geschäftsreiseexperten effizient delegiert.
Genau dieses Konzept verfolgt Lufthansa City Center mit Voya. Durchgängig „Online- und Offline“ statt „Online oder Offline“, um alle Prozesse für den Geschäftsreisenden in einer App abbilden zu können. Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen die neue Partnerschaft mit Voya vor.

Lufthansa City Center goes voya

Am 1. November 2019 war es soweit: Voya, die moderne Online-Geschäftsreise-Plattform und Lufthansa City Center (LCC), führender Anbieter im Bereich Geschäftsreise für kleine und mittlere Unternehmen (KMU), haben sich zusammengetan, um die Geschäftsreise neu zu definieren.

Lufthansa City Center

Lufthansa City Center ist seit 30 Jahren ein zuverlässiger Partner in allen Bereichen der Geschäftsreise, sowohl bei kleinen und mittleren Unternehmen, als auch bei multinationalen Kunden. Das weltweite Netzwerk macht Lufthansa City Center zum präferierten Partner für Unternehmen aller Art.

LCC gehört mit mehr als 570 Büros in 95 Ländern und einem Gesamtumsatz von rund 5,3 Milliarden Euro (Geschäftsjahr 2018) zu den weltweit größten unabhängigen Franchise-Systemen im Reisebüromarkt. LCC ist in den Bereichen Leisure (Touristik) und Corporate (Geschäftsreisen) aktiv.

Mit 13.500 Kunden ist Lufthansa City Center Marktführer im Geschäftsreisemanagement der KMU. In diesem Whitepaper wird die Nutzung digitaler Lösungen in diesem Segment betrachtet.

Seit dem 1. November 2019 ist LCC eine strategische Partnerschaft mit Voya eingegangen und hat den Vertrieb wie auch das Fulfillment von Voya-Reisen übernommen. Dazu hat LCC das Reiseteam von Voya in Hamburg übernommen. Ab Q2/2020 erfolgt die Implementierung der Voya Plattform und Voya-Technologie bei allen LCC Büros in Deutschland.

Voya

Voya ist ein erfolgreiches Start-up Unternehmen, das eine End-to-End-Plattform für Geschäftsreisen entwickelt hat. Diese verbindet die Online-Buchung von Flügen, Hotels, Zügen und Mietwagen mit persönlichem Service, unterstützt von Machine-Learning. Voya ist damit die technologische Schnittstelle zwischen Endkunden und Reisebüros. Zukünftig wird der Fokus von Voya auf der Weiterentwicklung der Technologie liegen.

Geschäftsreise: Intuitiv und einfach buchen

Vorteile aus der Nutzung von Voya

Alle Anbieter und beste Raten
Mit unserem transparenten Vergleich und marktführenden Tarifen sparen unsere Kunden bis zu 20% bei einzelnen Warenkörben.

1,8 Tage früher getätigte Buchungen
Durch die einfache und intuitive Benutzung des Chats verändern wir das Buchungsverhalten Ihrer Reisenden. Voya-Reisende buchen im Durchschnitt 1,8 Tage früher womit Sie bis zu 30% direkte Kosten bei Flugbuchungen sparen.

20 Minuten gesparte Zeit pro Buchung
Mit Voya verbringen Reisende weniger Zeit bei der Planung, Buchung und Umbuchung von Geschäftsreisen. Für den durchschnittlichen Vielreisenden sparen Sie so bis zu 400€.

Kein Aufwand für die Implementierung
Reisende können sofort mit der Planung und Buchung beginnen. Vorher werden schnell wenige Daten hinterlegt. Es gibt keine aufwendige und zeitintensive Implementierung.

Unsere Vision: Geschäftsreisen digital & persönlich

Die technischen Möglichkeiten für virtuelle Meetings haben sich immens verbessert und dennoch ist keine drastische Abschwächung von Geschäftsreisen zu beobachten. Auch in einer zunehmend digitalen Welt ist der persönliche Kontakt ein wichtiges, schwer ersetzbares Vertrauenselement, das allen Geschäftsbeziehungen zu Grunde liegt. Dies gilt auch für die Buchung von Dienstreisen. Es gibt Elemente, die im Prozess Geschäftsreise digital sehr viel schneller und effizienter erledigt werden können und andere, die im persönlichen Kontakt mit einem Menschen schneller und komfortabler zu lösen sind.

Marktführer für Geschäftsreisen im KMU-Umfeld setzt auf Innovation
Kleine und mittlere Unternehmen sind in der Regel schlank aufgestellt und verfügen über weniger finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen für ein professionelles Geschäftsreisemanagement als große Unternehmen und Konzerne. Deshalb entwickelt Lufthansa City Center innovative Ansätze im Bereich der Geschäftsreise für diese Zielgruppe wie z.B. die Zusammenarbeit mit Voya.

Die Bedürfnisse von KMU erkennen und systematisch bedienen
KMUs stellen 99,3% der Unternehmen, 60,8% der Beschäftigten und 33,2% der Umsätze gemessen an allen Unternehmen dar (Bundesamt für Statistik, 2017). Sie sind damit der zentrale Motor der deutschen Wirtschaft. Viele von ihnen haben punktuellen Reisebedarf, bei dem Buchungen wenig systematisch erfolgen. Es wird zwar viel verglichen, aber auch viel und wertvolle Arbeitszeit investiert. KMU benötigen einfache, effiziente und funktionierende Lösungen, die es ihnen erlauben, unnötige Reisekosten und Recherchezeit einzusparen und mehr für ihr Geld zu bekommen. Grundsätzlich werden Lösungen bevorzugt, die ohne große Implementierungsprojekte schnell einsetzbar sind. Voya eignet sich im KMU-Segment besonders gut, da es „unmanaged travel“ systematisiert, für einfache Unternehmensstrukturen gut handhabbar ist und weil KMU weniger Komplexität abbilden als Großunternehmen und Konzerne.

Ihre Vorteile der Partnerschaft Lufthansa City Center und Voya

1. Reisender

- Nutzt > **4 verschiedene Plattformen**
- Braucht bis zu **30 Minuten für eine** Reisebuchung
- Bekommt immer **schlechteren Service**

Wie wir helfen...

- Sie erhalten eine **All-in-One-Lösung (App/Desktop)**
- Buchung intuitiv **online oder persönlich unterstützt**
- Bester Service durch **Chat mit Experten** via App
- **Umfassender Content** von Lufthansa City Center
- **Hohe Akzeptanz** durch einfaches Buchen

2. Management

- Hohe **indirekte Prozesskosten**
- Benötigt **zusätzliche Team-Assistenzen**
- **Kein Maverick-Buying** gewünscht
- Möchte **lange Implementierungszeiten vermeiden**

Wie wir helfen...

- **Reduzierte Prozesskosten** durch schlanke Prozesse
- Nutzen Sie **unsere Reiseexperten** für besten Service
- **All-in-One-App** sorgt für Akzeptanz bei den Reisenden
- App ist ohne großen Aufwand **schnell einsetzbar**

3. Accounting

- Ist genervt, **den korrekten Rechnungen** hinterherzulaufen
- **Kreditkartenabrechnungen manuell abgleichen**

Wie wir helfen...

- **Korrekte Rechnungen** durch smarte All-in-One-App
- **Abgeglichene Abrechnungen** durch Schnittstellen zur Buchhaltungssoftware

Es geht um mehr als „unmanaged travel“

Die Kooperation von LCC und Voya schließt zweifelsohne eine Lücke im Bereich von Reisen, die nicht systematisch durch ein Geschäftsreisebüro oder eine Travel Management Lösung koordiniert werden (sog. „unmanaged travel“, vgl. Ramos 2019). Das bedeutet aber nicht, dass Lufthansa City Center sich in Zukunft nur auf Geschäftsreisen aus dem Bereich „unmanaged travel“ fokussiert. Im Gegenteil – das bisherige Geschäftsreiseportfolio wird mit Blick auf die Formel „Touch & Tech“ konsequent weiterentwickelt, also gezielt auf eine Kombination aus Mensch und Technologie abgestimmt, um dem Kunden die Effizienz und Annehmlichkeit digitaler Prozesse, ohne einen Verlust an persönlichem Austausch und Note, zu ermöglichen.

Voya - Deutlich mehr als nur eine Online Booking Engine

Wer sich mit den Technologien im Bereich des Geschäftsreisens auseinandersetzt, könnte sich die Frage stellen, ob es sich bei Voya nur um eine etwas andere Online Booking Engine handelt. Tatsächlich bietet Lufthansa City Center großen Unternehmen und Konzernen den Einsatz von Online Booking Engines bereits an. Diese bilden komplexe Genehmigungsvorgänge, große Organisationsstrukturen und Bezahlprozesse in feinen Details ab. Ein Ansatz, der für KMUs häufig übertrieben ist.
Voya bietet zwar eine Desktop-Funktionalität an, die Stärke besteht aber in der reibungslosen Verzahnung von Smartphone, Desktop, Chat, automatisierten Prozessen wie Check-In mit persönlicher Betreuung und Geschäftsreisekompetenz. Damit ist Voya ein eigener All-in-one-Vertriebs-, Distributions- und Kommunikationskanal und somit viel mehr als nur eine Online Booking Engine.

In die Zukunft mit noch mehr Vielfalt & Personalisierung

Die Partnerschaft von Lufthansa City Center und Voya wird schrittweise ausgebaut. Perspektivisch wird Voya an die LCC Distributionslösung Bridge-IT angebunden. Diese erlaubt es über unterschiedliche Schnittstellen vielfältige Angebote zu poolen und gegenüberzustellen. Dabei bindet Bridge-IT auch den neuen IATA-Standard NDC ab (mehr Details zur Bridgel-IT finden Sie im LCC Whitepaper, 2019), der auf mehr personalisierte Angebote abzielt. Zusammen genommen eröffnet die Koppelung von Bridge-IT und Voya also noch mehr Content, Auswahl und personalisierte Angebote digital und persönlich vereint.

Wie persönlich es sein soll, entscheiden Sie...

LCC kann mit den neuen Tools eine große Bandbreite von Kleinstunternehmen bis hin zu Großkonzernen bei ihrer Geschäftsreise unterstützen. Für KMU bietet Voya die interessante Möglichkeit selbst zu entscheiden, wieviel offline und wieviel online gewünscht wird. Große Unternehmen sind mit den bisherigen Lösungen bei LCC weiterhin gut beraten.

Welche Lösung eignet sich für Ihr Unternehmen?

Welche Lösung für Ihr Unternehmen geeignet ist, hängt von unterschiedlichen Parametern ab. Das nachfolgende Flowchart unterstützt in diesem Kontext mit einer ersten, groben Indikation für die Entscheidungsfindung.

Weniger als 250 Reisende?

- ja → weiter
- nein → Auch für größere Unternehmen mit komplexeren Anorderungen und Strukturen bieten wir die passende Lösung. Sprechen Sie uns an.

Haben Sie wenig komplexe Abrechnungsanforderungen?

- ja → weiter
- nein → Auch für größere Unternehmen mit komplexeren Anorderungen und Strukturen bieten wir die passende Lösung. Sprechen Sie uns an.

Benötigen Sie nur bestimmte Zusatzinformationen?

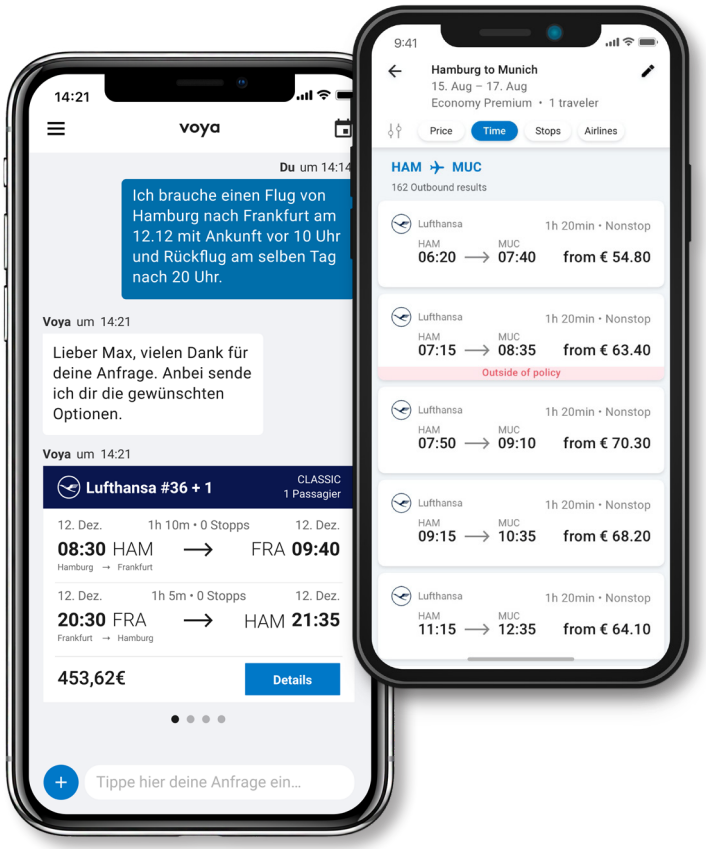
- ja → weiter
- nein → Auch für größere Unternehmen mit komplexeren Anorderungen und Strukturen bieten wir die passende Lösung. Sprechen Sie uns an.

Nutzen Sie noch keine OBE?

- noch keine → weiter
- OBE in Nutzung → Auch für größere Unternehmen mit komplexeren Anorderungen und Strukturen bieten wir die passende Lösung. Sprechen Sie uns an.

Voya könnte etwas für Sie sein! Lassen Sie sich beraten.

Voya die moderne Geschäftsreise-Plattform für KMU



Bei LCC erhalten Sie die beste Geschäftsreise – egal ob online, offline oder beides

Intuitive Online- und Offline-Prozesse für KMU mit LCC und Voya
Für KMU ermöglicht Voya die perfekte Kombination von Online- und Offline-Geschäftsreisebuchung in einer All-in-One-App. Damit bietet sich die Lösung für KMU an, die eine unkomplizierte und zugleich systematische Reiselösung suchen, die schnell einzurichten ist und dennoch die volle Angebotsvielfalt abbilden kann.

Exzellente Offline-Betreuung durch unsere Reisebüropartner
Lufthansa City Center steht für persönliche Betreuung mit hoher fachlicher Kompetenz. Diesem Anspruch gilt es auch angesichts stetig zunehmenden Digitalisierung weiter gerecht werden. Insbesondere im Falle von Unregelmäßigkeiten (z.B. Streik) kann eine fachkompetente persönliche Beratung einen entscheidenden Vorteil bedeuten, um das Reiseziel zu erreichen.

Perfekte Omnichannel-Betreuung für Ihre Geschäftsreise
Das besondere an der Zusammenarbeit von Lufthansa City Center und Voya ist die innovative Verzahnung von Online- und Offlinebuchungsprozessen. Die konsequente Ausrichtung am Omnichannel-Gedanken macht den Charme dieser neuen Lösung aus.

Exkurs: Das richtige Maß finden

Kosten sparen durch "weniger vergleichen"

Um angesichts zunehmender Globalisierung und Differenzierung auch weiterhin bestehen zu können, fokussieren sich Unternehmen unterschiedlichster Bereiche auf ein striktes Kostenmanagement. Gerade Geschäftsreisen sind davon betroffen. Allerdings findet die Kostenoptimierung oft nicht übergreifend statt. An die Stelle einer Gesamtkostenbetrachtung tritt oft eine preisliche Minimierung der Einzelrechnungspositionen. Das führt aber am Ende oft zu Mehrkosten, da Mitarbeiter ihre Arbeitszeit mit einer Aufgabe verbringen, die anderen günstiger und mit besserem Resultat für sie erledigen könnten.

Gerne helfen wir Ihnen, Ihre Geschäftsreise reibungslos und kosteneffizient durchzuführen!

Zusammengefasst

Die Digitalisierung hat die Art und Weise, wie wir Produkte und Prozesse wahrnehmen und beurteilen nachhaltig verändert. Moderne Serviceabläufe werden nach den neuen Maßstäben von Smartphone-Apps, etwa ihrer Simplicity, Convenience und Usability beurteilt.

Gerade im Geschäftsreisebereich treffen moderne Smartphone-Applikationen auf personalisierte Reisebuchungen der Offline-Welt.

Bisher wurden diese beiden Welten nebeneinander weiterentwickelt, was beim Übergang zu Systembrüchen führt, die der Geschäftsreisende wahrnimmt. Diesem Spannungsfeld zwischen Technologie und zuverlässigem, persönlichem Service trägt die Partnerschaft von Lufthansa City Center mit der Geschäftsreiseplattform Voya Rechnung.

Die Plattform verbindet die Online- und Offline-Welten, indem sie das Beste beider vereint.

Per Chat wird dem Buchenden ein passendes Angebot mithilfe von künstlicher Intelligenz in der App angezeigt. Falls es weiterer Unterstützung durch einen Reiseexperten bedarf, steht dieser jeder Zeit zur Verfügung. Dieser gemischte Ansatz aus humaner und künstlicher Intelligenz, den auch Kayak als prominenter Player unterstützt (Schlenk, 2016), ist eine ideale Mischung im Geschäftsreisesegment, in dem standardisierte Reisen genauso vorkommen, wie sehr komplexe Reiseverläufe unter Einbindung unterschiedlicher Verkehrsträger.

LCC und Voya arbeiten künftig gemeinsam an der Weiterentwicklung der Geschäftsreisebuchung.

So wird Lufthansa City Center perspektivisch sein buchbares Angebotsportfolio vollständig in Voya abbilden. Zudem übernimmt Lufthansa City Center den Vertrieb dieser modernen Plattform und wird auch die Fachkräfte stellen. Das Voya-Team wird die Weiterentwicklung der Plattform und die Integration neuer Features für die Reisenden verantworten. Damit wird das „Beste aus beiden Welten“ genutzt, um ein modernes und kundengerechtes Omnichannel-System bereitzustellen.

Durch Voya bietet Lufthansa City Center KMUs eine Plattform, die ideal auf deren Geschäftsreisebedürfnisse abgestimmt ist.

Das einfache und schnelle Onboarding macht die Lösung unkompliziert in Einführung und Nutzung.

Mit diesem Schritt baut Lufthansa City Center seine führende Marktführerschaft im KMU-Segment weiter aus und bringt als erste Geschäftsreisekette eine Lösung für das „Geschäftsreisen von Morgen“ an den Start. Lufthansa City Center wird auch zukünftig die bekannten Lösungen für Großunternehmen und Konzerne in gewohntem Umfang anbieten.

Literatur

1. Bundesamt für Statistik (2017), ID731901, ID731911, ID731913.
2. LCC Whitepaper (2019), Mit NDC besser verkaufen: Worauf es im Reisevertrieb jetzt ankommt, LCC Whitepaper, 01/19.
3. Ramos, S. (2019), What to Consider in Your First Managed Travel Program, https://tripactions.com/blog/unmanaged-to-managed-travel-program, abgerufen am 6.12.2019
4. Schlenk, C. T. (2016), Voya will Dienst schaffen, an dem GoButler gescheitert ist, https://www.gruenderszene.de/allgemein/voya-gobutler-humanai-whu?interstitial, abgerufen am 5.12.2019.

Interesse an der Zukunft des Reisens?

Sollten Sie bereits Kunde von Lufthansa City Center und an den hier skizzierten Inhalten und Lösungen interessiert sein, wenden Sie sich gerne an Ihr Lufthansa City Center Geschäftsreisebüro. Wenn Sie noch kein Kunde von LCC sind, melden Sie sich bitte bei Alexa Haenisch unter Alexa.Haenisch@lcc.de, +49 69 660 75 405.

LCC-Businesstravel.de