

# Pressemitteilung

Wien, 17. Dezember 2018

Austrian Travel Association  
Bösendorfer Straße 4/3/18  
1010 Wien

Tel.: +43/1/532 26 91  
[office@oerv.at](mailto:office@oerv.at)  
[www.oerv.at](http://www.oerv.at)

## **Digitalisierung und künstliche Intelligenz: Das Ende der Dienstreise?**

**Bedeutet Digitalisierung und künstliche Intelligenz künftig das Aus für Kongresse, Meetings und Dienstreisen? Der Österreichische Reiseverband blickt mit Experten, Firmenmanagern und Business Travel Profis in die Zukunft und erläutert, warum Unternehmer trotz oder gerade aufgrund der Digitalisierung mit Business Travel Profis eine Menge Geld, Zeit und Nerven sparen.**

„Die Digitalisierung wird das persönliche Miteinander und den persönlichen Gedankenaustausch bei Meetings und Konferenzen nicht ersetzen,“ fasst ÖRV-Präsident Dr. Josef Peterleithner zusammen. Gerade durch den verstärkten Einsatz von Technologien seien mehr denn je Profis gefragt, die Unternehmen bei der Vorbereitung von Businessreisen mit ihrem Knowhow für Zeit und Kosten sparendes Reisemanagement, Sicherheit sowie mit Serviceleistungen bei unvorhergesehenen Ereignissen wie Streiks, Flugausfällen, Airline-Pleiten oder Terroranschlägen unterstützen. „Die besten Algorithmen können nicht auf Unvorhergesehenes reagieren“, betont der ÖRV-Präsident.

### **4 Zukunftstrends für Businessreisen:**

#### **1. Konferenzen werden spannender, multimedialer und spielerischer.**

„Die künstliche Intelligenz wird Konferenzen und Dienstreisen nicht ersetzen“, betont etwa Zukunftsforscher Andreas Reiter vom Zukunftsbüro. „Erfolgreiche Firmen werden weiterhin analoge Formen des Wissensaustausches brauchen. Kongresse werden aber kreativer und noch interaktiver werden.“ Es wird neue bewegte und spielerische Formate der Wissensvermittlung geben. Reiter: „Bei der Organisation dieser neuen Formen wird auch das Knowhow der Reiseprofis in den Business Travel Center gefragt sein.“

#### **2. Die Digitalisierung wird auch in Zukunft keine persönlichen Meetings ersetzen.**

Markus Grasl, langjähriger Travelmanager beim Telekom-Anbieter A 1 und auch für die Einrichtung von Videokonferenzen zuständig: „Die Technik kann zwar manche Routine-Treffen ersetzen, aber für substanzielle Meetings wie etwa Konferenzen, Kundengespräche und Vertragsverhandlungen kommt man um persönliche Begegnungen nicht umhin.“

Nachsatz: „Wenn es emotional zur Sache geht, kommt man mit Videokonferenzen nicht weiter. Ich will quasi den Menschen spüren und riechen, wenn es um wichtige Themen geht.“

#### **3. Digitalisierungs-Fallen: Versteckte Kosten, keine Hilfe bei Krisen und Streiks**

„Wer selbst bucht, bucht billiger“ – dieser Mythos wird durch immer mehr Internet-Anbieter und ausgeklügeltere Online-Suchmaschinen befeuert. Dieses Versprechen wird in der Realität oft aber nicht erfüllt, betont ÖRV-Präsident Dr. Josef Peterleithner: „Der Markt wird

# Pressemitteilung

Wien, 17. Dezember 2018

zunehmend intransparent: Preise und Produkte sind so fragmentiert, dass Kunden sich nur schwer zurecht finden und mit vielen versteckten Kosten – etwa für Gepäck, Sitzplatzreservierung, Stornomöglichkeit – konfrontiert sind.“

Matthias Szabo, Business Development Teamleiter der Wiener Börse sieht einen weiteren Nachteil der Digitalisierung: „Die Airlines haben keinen direkten Kundenkontakt mehr, e-Mails gehen oft ins Leere, nicht immer wird man bei Flugzeitverschiebungen rechtzeitig informiert.“ Im Business Travel Center gebe es hingegen erreichbare Ansprechpartner, Kunden werden rechtzeitig über Veränderungen informiert, Reisebüros helfen bei der Umbuchung. Matthias Szabo nennt ein Beispiel, wie ihm sein Business Travel Partner zu billigeren Flugtickets verholpen hat: „Eine Airline hat ihre Preise gesenkt als wir bereits unser Kontingent gebucht hatten. Daraufhin hat unser Reisebüro bei der Airline einen nachträglichen Preisnachlass erwirkt. Hätten wir die Tickets auf Online-Buchungsplattformen besorgt, hätten wir kein Geld zurückbekommen.“

Thomas Kreillechner von Verkehrsbüro Business Services und Vorsitzender des ÖRV Flugausschusses erklärt, was künstliche Intelligenz nicht kann: „Das Personal der Business Travel Center ist Krisen erprobt und greift im Bedarfsfall auf internationale Netzwerke zu. Uns kann man im Ernstfall anrufen, das Internet nicht.“

Nach wie vor bieten Web basierende Online Portale keinerlei Service und Unterstützung in Notfallsituationen. Selbstbucher waren bei den zahlreichen Flugausfällen und Verspätungen weitgehend auf sich alleine gestellt. Eine effiziente Hilfestellung seitens der Airlines war größtenteils nicht gewährleistet. Die fehlende Kommunikation und die nicht Hilfestellung verursachten erhebliche Irritationen, die eine terminliche Arbeitszeitplanung nicht mehr zugelassen haben. Der immaterielle Schaden war vielfach höher als der materielle. Der Wertschöpfungsverlust für die Unternehmen war und ist nach wie vor enorm.

Thomas Willingshofer, Director Operations bei BCD Travel betont in diesem Zuge nochmalig den Vorteil für die Reisenden, einen strukturierten Online und Offline Beschaffungsprozesses der Reisebüros in Anspruch zu nehmen. Krisensituationen können im Vorfeld durch Reisebüros frühzeitig erkannt und lokalisiert werden, die fachkundige Hilfestellung von Geschäftsreiseexperten sichert den Reisenden in solcherart Fälle eine profunde und effiziente Unterstützung.

Zusätzlich führt Thomas Willingshofer an, dass die Datenvielfalt im Internet einen zeitlich erhöhten Aufwand zur Buchungsselektion bedingt. Der durchschnittliche Zeitrahmen für „Search & Book“ beläuft sich, aufgrund von internen Studien, meist deutlich auf über 45 Minuten. Die Fachexpertise des Reisebüros und deren Beschaffungssysteme reduzieren diesen Arbeitsaufwand um mindestens 50-60%. Ein deutlicher Mehrwert ist für die Unternehmen gegeben und empirisch manifestiert.

# Pressemitteilung

Wien, 17. Dezember 2018

## 4. Die transparente Dienstreise – Reisebüro trifft auf digitale Technik

„Digitalisierung und künstliche Intelligenz bieten jedoch auch enorme Einsparungspotenziale, wenn sie effizient und professionell eingesetzt werden,“ betont ÖRV-Flugausschuss-Vorsitzender Thomas Kreillechner. Von Dienstreisekosten-Begrenzungen und Genehmigungsverfahren für die einzelnen Mitarbeiter über Berücksichtigung von Firmensonderraten bei Airlines und Hotels bis zum kompletten Reisemanagement inklusive Sicherheit während der Dienstreise reicht das Technologie-unterstützte Serviceangebot der Travel Business Center.

Irene Kothbauer, Country Manager Österreich des international tätigen Geschäftsreise-Spezialisten Carlson Wagonlit Travel: „Businessreiseprozesspezialisten sind zentraler Ansprechpartner für alle Komponenten der Dienstreise. Wir bieten 24 Stunden Service.“

Dieser Service ist auch nach erfolgreicher Dienstreise nicht zu Ende. Martin Neugebauer vom Reisebüro Zuklin: „Wir kümmern uns um die gesamte Reisekostenabrechnung und unterstützen so die Buchhaltung der Kunden. Die einzelnen Mitarbeiter müssen nicht eigene Spesenabrechnungen vorlegen, das erledigen alles die Business Travel Center.“ Von der Reisekosten-Analyse bis zur Businessreisen-Prozessoptimierung reichen die Serviceleistungen der Geschäftsreisen-Profis, die dafür die neuesten digitalen Hilfsmittel nutzen.

Ansprechpartner: Dr. Walter Säckl, Tel. 01/532 26 91

---

### ÖRV – Österreichischer ReiseVerband

Der ÖRV, gegründet 1961, ist die unabhängige und neutrale Interessensvertretung der bedeutenden österreichischen Reisebüros und Reiseveranstalter. Mitglieder sind 453 Reisebüro-Filialen und 102 Institutionen und Unternehmen aus allen Bereichen des Tourismus. Sie präsentieren mehr als 80% des gesamten Touristikumsatzes Österreichs (dzt. rund 4 Mrd. Euro). Der ÖRV ist die Plattform für den gemeinsamen Gedankenaustausch der Mitglieder und für die Erarbeitung zukunftsorientierter Branchenlösungen. Er versorgt seine Verbandsmitglieder mit den notwendigen Informationen, stellt Fach- und Rechtsberatung zur Verfügung und organisiert in Kooperationen Schulungen. Als unabhängiger Verband pflegt der ÖRV direkte Kontakte zu den zuständigen politischen Stellen, sowie zu allen Leistungsträgern im Tourismusbereich. Er engagiert sich auf dem Gebiet des nachhaltigen Tourismus. Der ÖRV ist Ansprechpartner für internationale Verbände sowie die Europagremien in Brüssel und macht der Öffentlichkeit und dem politischen Umfeld die Bedeutung der Reiseindustrie als Wirtschaftsfaktor bewusst. [www.oerv.at](http://www.oerv.at)