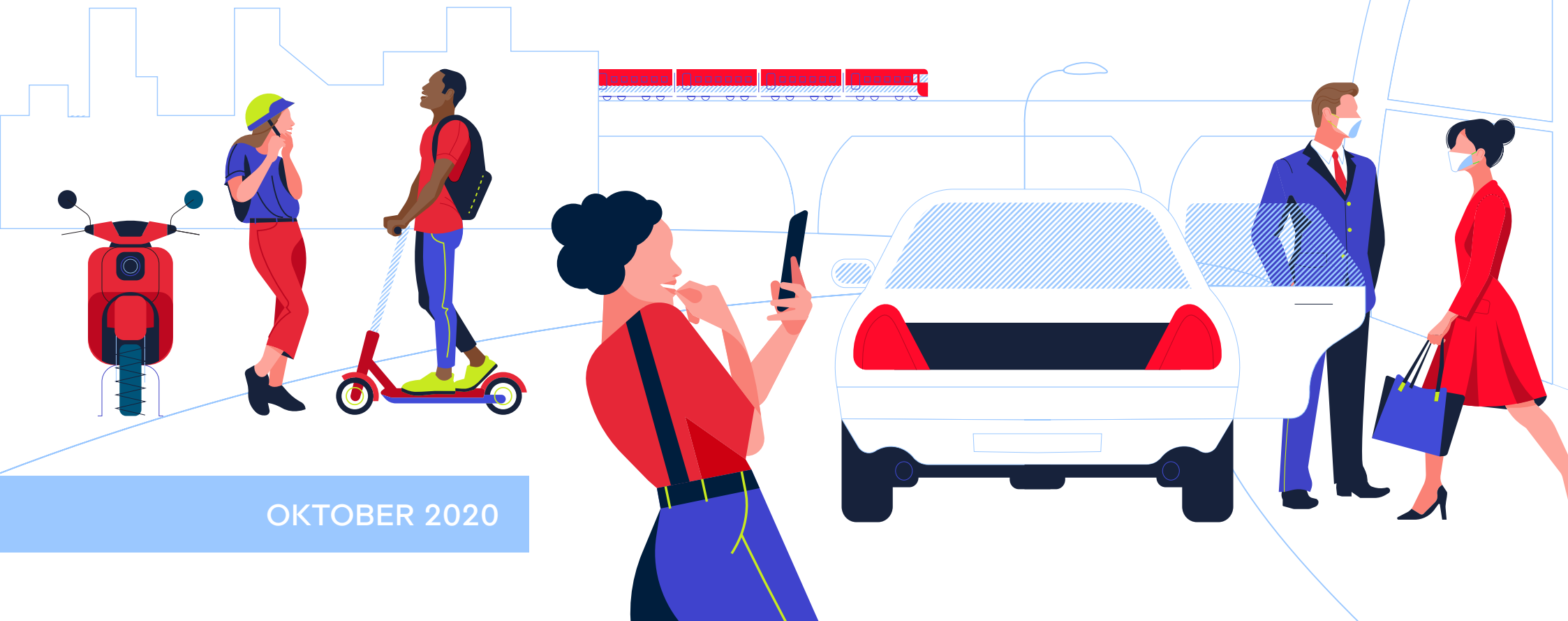


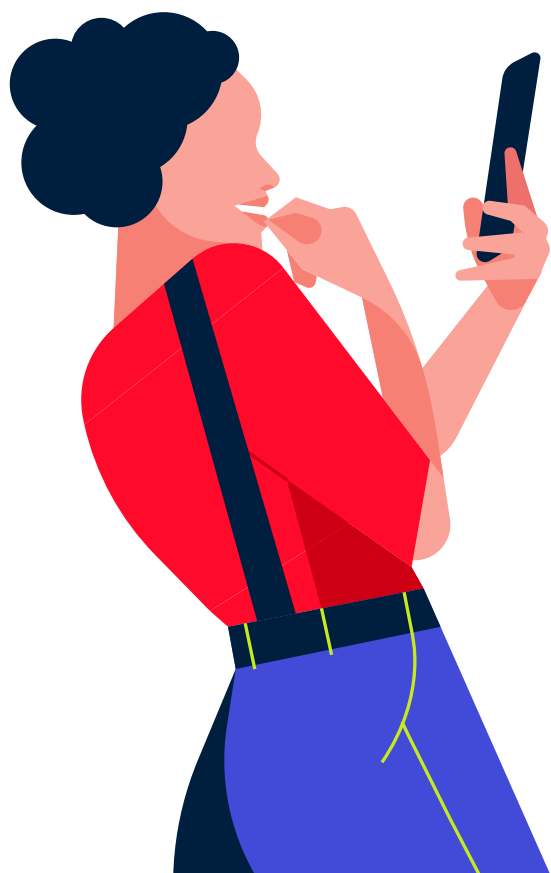
Verkehrsmittel in Europa:

Wie sich die Reiserichtlinien
an eine sich verändernde
Verkehrslandschaft anpassen



OKTOBER 2020

Inhaltsverzeichnis



01.	Einführung	3
02.	Wesentliche Erkenntnisse	5
03.	Die europäische Perspektive unter Geschäftsreisenden und Travel Managern in densieben Märkten	7
	1. Aktueller Stand der Richtlinien zu Verkehrsmitteln	8
	2. Welche Verkehrsmittel möchten Geschäftsreisende nutzen?	14
	3. Welche Verkehrsmittel nutzen Geschäftsreisende aktuell?	16
	4. Programme für Verkehrsmittel: aktuelle Herausforderungen	18
	5. Welche Auswirkungen hat COVID-19 auf die Programme für Verkehrsmittel?	21
04.	Die Entwicklung von Ride-Hailing: Welche Auswirkungen hat dies auf die Reiseprogramme?	24
	1. Die Meinung von Geschäftsreisenden zu Ride-Hailing	25
	2. Übernahme der Richtlinien zu Ride-Hailing	26
	3. Geschäftsreisende: Ride-Hailing Apps und Zahlungen	27
	4. Geschäftsreisende: Verschwimmende Grenze zwischen privaten und geschäftlichen Reisen	28
	5. Wichtige Kriterien zu Ride-Hailing Apps für Travel Manager und Geschäftsreisende	31
05.	Schlussfolgerung	36
06.	Marktübersicht Deutschland	37
07.	Methodologie	41
08.	Teilnehmerprofile	42
	1. Travel Managern	43
	2. Geschäftsreisende	44
09.	Über GBTA & FREE NOW for Business	45



Einführung



Schnelle Innovationen haben Geschäftsreisen verändert – von Flugpreisen zu personalisierten Buchungen – aber kein Branchensektor hat in den vergangenen Jahren bedeutendere Veränderungen erlebt als der Straßenverkehr. Ride-Hailing Apps haben deutliche Fortschritte bei Geschäftsreisen erzielt. Autovermietungen bieten immer öfter zusammengelegte Dienste sowie Mikromobilitäts-Services wie z. B. Elektroroller und Fahrräder zur Miete an, die immer beliebter werden. Bereits vor der Corona-Pandemie hat sich der Verkehrsmittelsektor weltweit sehr stark weiterentwickelt.

Das Coronavirus hat schließlich einen weiteren Entwicklungsschritt ausgelöst. Unternehmen aus dem Verkehrsmittelsektor haben neue Sicherheitskonzepte eingeführt, unter anderem Maskenpflicht, verbesserte Hygienekonzepte und Trennwände in den Fahrzeugen. Aber auch das Verhalten und die Erwartungen der Kunden haben sich verändert. Aller Wahrscheinlichkeit nach werden einige dieser Veränderungen noch viele Jahre nach der Pandemie weiter Bestand haben.

In dieser Studie werden wir uns intensiver mit dem Thema Verkehrsmittel auf Geschäftsreisen in Europa befassen und uns dabei auf die sieben Schlüsselmärkte konzentrieren:

Frankreich



Irland



Deutschland



Spanien



Portugal



Polen



Großbritannien



Die Studie basiert auf zwei verschiedenen Umfragen – eine für Geschäftsreisende und eine für Corporate Travel Manager – sowie fünfzehn qualitative und ausführliche Interviews mit Travel Managern. Die Umfragen befassen sich mit unterschiedlichen **Schlüsselfragen, unter anderem:**



1

Reiserichtlinien

Wie decken die Reiserichtlinien des Unternehmens Verkehrsmittel bei Geschäftsreisen ab? Haben sich die Richtlinien seit Beginn der Corona-Pandemie geändert?

2

Präferenzen der Geschäftsreisenden

Welche Transportmöglichkeiten bevorzugen Geschäftsreisende für ihre Reisen? Haben sich die Präferenzen seit Beginn der Corona-Pandemie geändert?

3

Reaktion auf die Corona-Pandemie

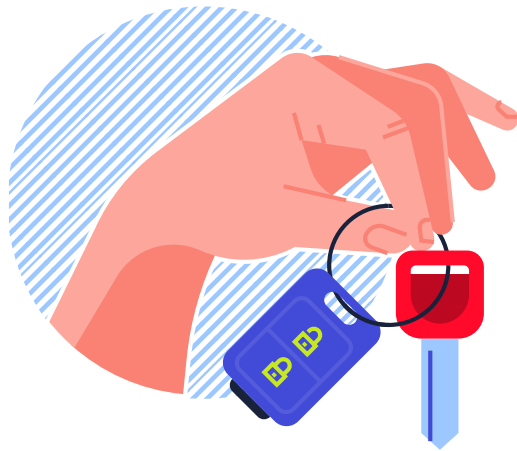
Wie haben die Reiseprogramme auf die Corona-Pandemie reagiert? Haben die Travel Manager Gespräche mit bevorzugten Anbietern von Verkehrsmitteln über Hygienemaßnahmen geführt? Sind Geschäftsreisende daran interessiert, dass ihr Unternehmen ihre Verkehrsmittel zur Rückverfolgung der Kontakte hinsichtlich der Corona-Pandemie nachverfolgt?

4

Ride-Hailing Apps

Was sind die wichtigsten Features für Geschäftsreisende und Travel Manager bei Ride-Hailing Apps? Hat Ihr Unternehmen eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen?

Wesentliche Erkenntnisse



Ride-Hailing wird unter Geschäftsreisenden in Europa immer beliebter.

Die Mehrheit der interviewten Geschäftsreisenden in den sieben Ländern (51 % bis 76 %) gaben an, dass sie „interessiert“ oder „sehr interessiert“ daran wären, Fahrdienstvermittler über eine Smartphone-App zu buchen. Diese Meinung hat sich auch während der Corona-Pandemie nicht verändert, da viele Geschäftsreisende weiterhin daran interessiert sind, Fahrdienstvermittler als Verkehrsmittel zu nutzen. Die Mehrheit der europäischen Geschäftsreisenden (58 % bis 87 %) gibt an, dass sie auf Reisen „immer“ oder „oft“ eine Ride-Hailing App verwendet. Angesichts der weitverbreiteten Nutzung und dem Interesse an Fahrdienstvermittlern, sollten Reiseprogramme sicherstellen, dass diese Verkehrsmittel auch die Zufriedenheit der Reisenden garantieren.

Immer mehr Reiseprogramme haben eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen.

Angesichts der Beliebtheit und Nutzung von Ride-Hailing bei Geschäftsreisenden sowie die erkannten Vorteile hinsichtlich verbesserter Datentransparenz und der Abrechnung von Reisekosten, überrascht es nicht, dass immer mehr Reiseprogramme eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter eingehen. Ein Drittel der interviewten Travel Manager geht davon aus, dass ihr Programm innerhalb des kommenden Jahres eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter eingehen wird. Dies ist eine hervorragende Gelegenheit für Ride-Hailing-Technologieunternehmen ihren Marktanteil und ihren Kundenstamm zu erweitern.



Für viele europäische Reiseprogramme und Geschäftsreisende zählt Nachhaltigkeit zur obersten Priorität, die jedoch auch eine besondere Herausforderung darstellt.

Nachhaltigkeit ist ein wesentlicher Faktor für viele Geschäftsreisende, wenn es um die Wahl des Verkehrsmittels auf ihren Reisen geht. Viele Unternehmen in Europa haben zudem bestimmte Unternehmensziele hinsichtlich Nachhaltigkeit (unter anderem die Reduzierung der CO₂-Bilanz). Ride-Hailing-Unternehmen profitieren dadurch, die Nachhaltigkeit ihrer Fahrzeuge zu bewerben, zum Beispiel durch das Angebot von Elektrofahrzeugen. Zusätzlich erzielen Ride-Hailing-Unternehmen, die Informationen zu Nachhaltigkeit und ein nachweisliches Commitment bezüglich nachhaltiger Praktiken aufweisen, weitaus mehr Gehör bei Travel Managern und Geschäftsreisenden.

Die Corona-Pandemie hat in Bezug auf Sicherheit und Hygiene die Wahl der Geschäftsreisenden bezüglich der Verkehrsmittel und der entsprechenden Richtlinien neu geprägt.

Immer mehr Travel Manager berichten, dass Ihr Unternehmen die Richtlinien zu Verkehrsmitteln aufgrund der Pandemie angepasst hat und bestimmte Transportmittel eher empfiehlt oder zulässt. Es herrscht ein großer Bedarf an zusätzlichen Daten zur Sicherheit und dem Standort der Reisenden. Die meisten Geschäftsreisenden sind daran interessiert, ihre bevorzugten Anbieter von Verkehrsmitteln zu nutzen, die bestimmte Sicherheits- und Hygienekonzepte umsetzen, sowie es ihrem Unternehmen erlauben, Daten zu den Fahrten zwecks Rückverfolgung der Kontakte zu sammeln. Anbieter von Verkehrsmitteln, die diese Informationen zu ihren Sicherheits- und Hygienekonzepten an Travel Manager und Geschäftsreisende weitergeben, haben einen klaren Vorteil gegenüber Anbietern, die dieses nicht machen.

Nur wenige Reiseprogramme integrieren auch Mikromobilitäts-Services in ihre Reiserichtlinien, obwohl diese Option für Geschäftsreisende ebenfalls als interessant gewertet wurde.

Fahrräder und Elektroroller zur Miete sind ein ganz neuer Trend bei den Verkehrsmitteln, der allerdings in den wenigsten Reiserichtlinien integriert ist. Das Problem sind hierbei Haftungsregelungen, die Frage nach Praxistauglichkeit und ein wahrgenommenes Desinteresse der Geschäftsreisenden, weshalb Mikromobilitäts-Services nicht in die Reiseprogramme aufgenommen werden. Dennoch zeigt eine beträchtliche Anzahl an Geschäftsreisenden Interesse an dieser Option. Angesichts der Pandemie sollten sich Travel Manager mehr mit dieser Option befassen, da Geschäftsreisende ungern öffentliche Verkehrsmittel oder Autos aufgrund von Gesundheitsrisiken nutzen möchten.

Die europäische Perspektive unter Geschäftsreisenden und Travel Managern in den sieben Märkten



1

Aktueller Stand der Richtlinien zu Verkehrsmitteln

Decken die Reiserichtlinien folgende Optionen ab?

Die Sichtweise des Travel Managers

Traditionelle Taxis:

werden zumeist direkt auf der Straße oder über eine Smartphone-App gebucht

96%

Mietwagen

96%

Personenfernverkehr (Bahn / Züge)

95%

Öffentliche Verkehrsmittel: Busse oder S- / U-Bahnen

90%

Fahrdienstvermittler die über eine Smartphone-App bestellt werden

89%

Limousinen- / Chauffeurdienst

85%

Carsharing: stundenweise Mietwagen

56%

Fahrräder zur Miete

46%

Elektroroller zur Miete

45%

F: Inwiefern war die Nutzung der folgenden Verkehrsmittel auf Geschäftsreisen in der Reiserichtlinie Ihres Unternehmens vor der COVID-19-Pandemie geregelt? (n=123-125)
Hinweis: Diese Grafik zeigt nur an, wie oft Reiserichtlinien diese Form des Verkehrsmittels abdecken; Richtlinien, die einen Modus abdecken, können diese Form zulassen oder nicht zulassen.

In Europa werden manche Transportmöglichkeiten bevorzugt – andere hingegen nicht.

Vor der Pandemie haben die Reiserichtlinien in der Regel traditionelle Taxis (96 %), Mietwagen (96 %), Personenfernverkehr (Bahn) (95 %) und öffentliche Verkehrsmittel (90 %) abgedeckt. Weitaus weniger Richtlinien decken Mikromobilitäts-Services wie z. B. Fahrräder (46 %) oder Elektroroller (45 %) ab. Hierfür gibt es mehrere Gründe:

01. Aktueller Trend:

Seit kurzem nimmt die Beliebtheit von Elektrorollern weltweit sehr stark zu. Viele Unternehmen aktualisieren ihre Reiserichtlinien zu einem festen Termin, wie z. B. alle drei Jahre, und nicht fortlaufend. Aus diesem Grund hatten solche Unternehmen bislang nicht die Möglichkeit, Mikromobilitäts-Services in ihre Richtlinien aufzunehmen.

02. Interesse der Geschäftsreisenden:

In einigen Interviews haben Travel Manager angegeben, dass ihre Mitarbeiter nicht daran interessiert sind, Fahrräder oder Elektroroller für Kurzstrecken zu nutzen. In der Umfrage für Geschäftsreisende – die durch GBTA und FREE NOW for Business für diese Studie durchgeführt wurde – konnte diese Ansicht jedoch widerlegt werden. Obwohl dieses Angebot für die meisten europäischen Geschäftsreisenden weniger relevant ist, gibt es einen nicht unwesentlichen Prozentsatz (31 % bis 57 %, je nach Markt), die doch Interesse daran haben, Fahrräder und Elektroroller für Kurzstrecken zu nutzen.

03. Haftungsregelungen:

Mikromobilitäts-Services können Fragen zur Haftung aufwerfen. In den meisten Fällen verfügen die Geschäftsreisenden über keine Versicherung, wenn sie ein Fahrrad oder einen Elektroroller mieten. In der Ausstattung fehlen möglicherweise wichtige Elemente, wie z. B. ein Helm oder Scheinwerfer.

Wird sich durch die Corona-Pandemie die Nutzung der Mikromobilitäts-Services verstärken?

Einige Geschäftsreisende zeigen Interesse:

Mikromobilitäts-Services haben in Europa und auf der ganzen Welt sehr schnell Fuß gefasst. Fahrräder zur Miete sind schon seit über 10 Jahren in den größeren Städten verfügbar und werden meistens von der lokalen Regierung bereitgestellt, um Nachhaltigkeit zu fördern und den Stadtverkehr zu reduzieren. In den vergangenen drei Jahren ist die Anzahl an Elektrorollern förmlich explodiert. In Europa sind einige Geschäftsreisende daran interessiert, Fahrräder oder Elektroroller für Kurzstrecken zu nutzen (31 % bis 57 %, je nach Markt). Allerdings decken in diesen Ländern weniger als die Hälfte der Reiserichtlinien überhaupt Mikromobilitäts-Services ab. Das kann für Verwirrung sorgen, wenn Geschäftsreisende diese Services nutzen möchten.

Wird durch die Corona-Pandemie das Interesse an diesen Services verstärkt?

Durch die Nutzung von Fahrrädern und Elektrorollern wird das Risiko einer Ansteckungsgefahr mit dem Coronavirus möglicherweise reduziert. In den meisten Fällen sind die Reisenden allein unterwegs und haben keinen Kontakt zu anderen Passagieren oder einem Fahrer. Ungefähr die Hälfte der Geschäftsreisenden zeigen Interesse daran, Mikromobilitäts-Services aufgrund der aktuellen Lage der Corona-Pandemie zu nutzen.

31%-57%



In Europa sind einige Geschäftsreisende daran interessiert, Fahrräder oder Motorroller auf Geschäftsreisen zu benutzen.

Ein weltweiter Trend mit regionalen Unterschieden

Ride-Hailing ist weltweit nicht einheitlich:

Vor ungefähr 10 Jahren wurden die ersten Ride-Hailing Apps entwickelt – und umgehend die Auswahl an Verkehrsmitteln für Geschäftsreisen verändert. Die Umsetzung war jedoch weltweit nicht einheitlich. In den USA haben diese Apps nicht nur die Art verändert, wie Geschäftsreisende ihre Verkehrsmittel buchen, sondern auch welche Verkehrsmittel sie buchen. Reisende in den USA verwenden hauptsächlich Apps wie Uber und Lyft, um einen Fahrdienstvermittler zu buchen. In Europa hingegen nutzen Reisende hauptsächlich Apps wie FREE NOW (ehemals myTaxi), Addison Lee oder Gett, um traditionelle Taxis zu buchen. Allerdings bieten einige dieser Apps den europäischen Reisenden auch die Option an, private Fahrdienstvermittler zu wählen – ähnlich wie in den USA. Fast 7 von 10 Reiserichtlinien erlauben diesen Service „immer“ oder „oft“ (siehe Grafik auf nächster Seite).



Reiserichtlinien erlauben unterschiedliche Transportmöglichkeiten.

Wie bereits aufgezeigt, decken Reiserichtlinien eine Vielzahl an Transportmöglichkeiten ab. Allerdings bedeutet dies nicht unbedingt, dass diese auch erlaubt sind. In vielen Richtlinien wird aufgezeigt, dass bestimmte Transportmöglichkeiten, wie z. B. Limousinen oder Elektroroller, nicht erlaubt sind. Bei einer Analyse, welche Möglichkeiten für Verkehrsmittel gemäß den Richtlinien erlaubt sind, fallen einige zentrale Punkte auf.

01. In Europa sind Mietwagen in den Reiserichtlinien allgemein erlaubt.

Von denjenigen, die angegeben haben, dass Mietwagen in ihrer Reiserichtlinie abgedeckt sind, sagt eine große Mehrheit der Travel Manager, dass sie dies bereits immer (69 %) oder oft (15 %) vor der Corona-Pandemie getan hat.

02. Fahrdienstvermittler erlangen immer mehr Akzeptanz in Europa.

Die meisten Reiserichtlinien erlauben immer (49 %) oder meistens (20 %) die Nutzung von Fahrdienstvermittlern. Diese verfügen über andere Lizenzanforderungen als traditionelle Taxis und verwenden andere Fahrzeuge. Reisende können diesen Service meistens über eine Ride-Hailing App buchen. In der Regel sind solche Services günstiger als traditionelle Taxis.

03. Viele Reiserichtlinien beschränken die Nutzung von Mikromobilitäts-Services.

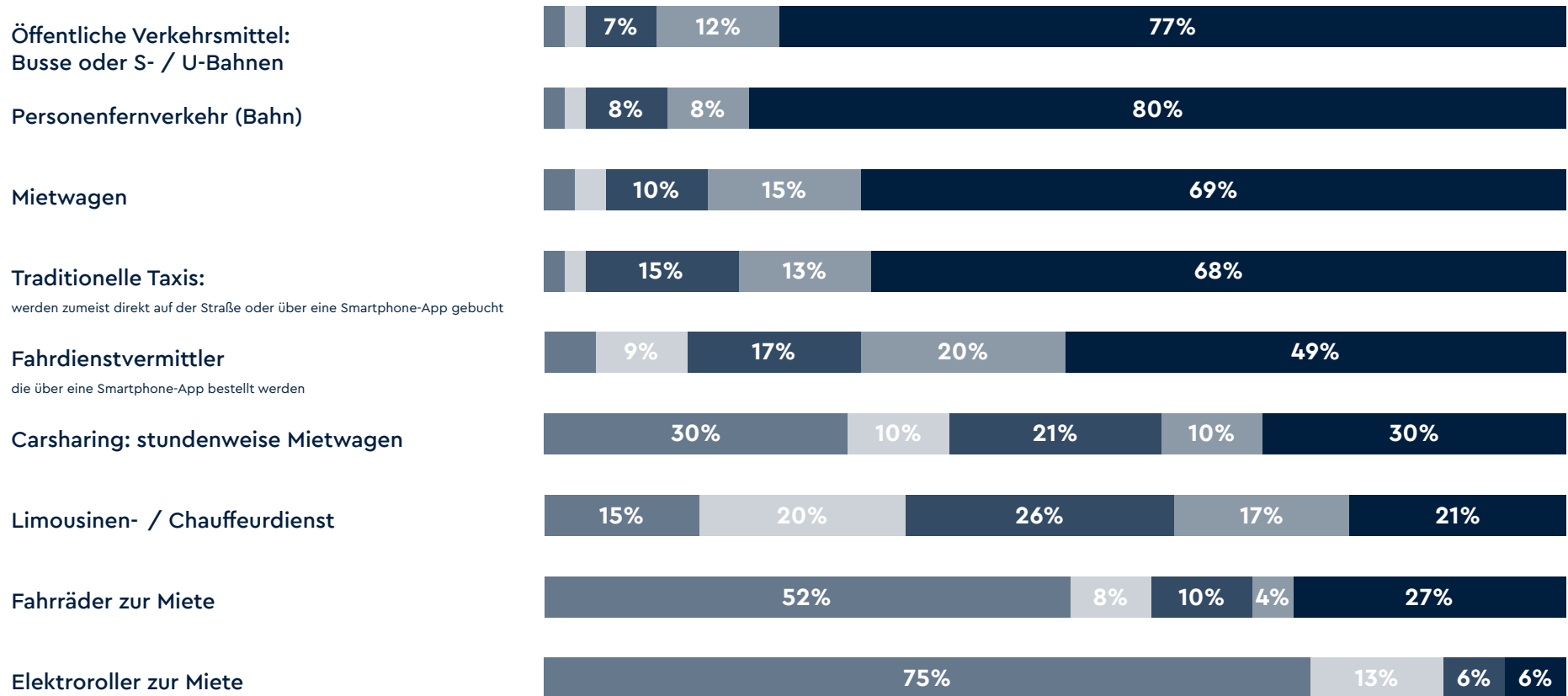
Wenn Richtlinien Mikromobilitäts-Services abdecken, werden sie meistens beschränkt. Dreiviertel der Richtlinien (75 %), die Elektroroller abdecken, erlauben keine Nutzung dieser.

Die meisten Reiserichtlinien erlauben immer (49%) oder meistens (20%) die Nutzung von Fahrdienstvermittlern.



Erlauben Reiserichtlinien die folgenden Optionen?

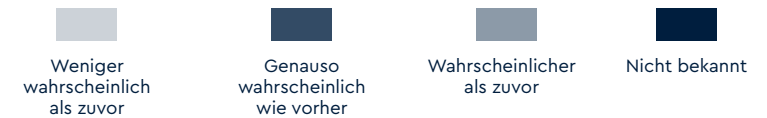
Die Sichtweise des Travel Managers



F: Inwiefern war die Nutzung der folgenden Verkehrsmittel auf Geschäftsreisen in der Reiserichtlinie Ihres Unternehmens vor der COVID-19-Pandemie geregelt? (n=52-120)

Durch die Corona-Pandemie haben Unternehmen ihre Richtlinien zu Verkehrsmitteln überarbeitet.

Die Hälfte der europäischen Travel Manager (50 %) gibt an, dass ihr Unternehmen die Richtlinien zu Verkehrsmitteln aufgrund der Corona-Pandemie überarbeitet hat. Die europäischen Travel Manager sagen außerdem, dass ihr Unternehmen jetzt einige Möglichkeiten für Verkehrsmittel eher zulassen wird als andere (siehe unten).



Werden Reiseprogramme aufgrund der Corona-Pandemie mehr oder weniger wahrscheinlich die folgenden Optionen erlauben?

Die Sichtweise des Travel Managers

Mietwagen



Traditionelle Taxis:

zumeist direkt auf der Straße oder eine Smartphone-App gebucht



Personenfernverkehr (Bahn / Züge)



Fahrdienstvermittler

die über eine Smartphone-App bestellt werden



Mikromobilitäts-Services, Fahrräder oder Elektroroller zur Miete



Carsharing: stundenweise Mietwagen



Limousinen- / Chauffeurdienst



Öffentliche Verkehrsmittel: Busse oder S- / U-Bahnen



F: Denken Sie, dass Ihr Unternehmen infolge der COVID-19-Pandemie folgende Optionen mehr oder weniger wahrscheinlich erlaubt oder befürwortet? (n=99-104)

Wird es aufgrund der Corona-Pandemie Änderungen an den Reiserichtlinien geben?

Die Hälfte der europäischen Travel Manager (50 %) gibt an, dass ihr Unternehmen die Richtlinien zu Verkehrsmitteln aufgrund der Corona-Pandemie überarbeitet hat. Einige Veränderungen liegen klar auf der Hand, andere hingegen sind eher überraschend.

Diese Veränderungen wurden erwartet:

Beinahe drei von fünf Travel Managern (57 %) geben an, dass ihr Unternehmen aufgrund der Corona-Pandemie weniger wahrscheinlich die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel erlaubt oder befürwortet. Zusätzlich ist es eher wahrscheinlich, dass mehr als ein Drittel der Reiseprogramme (37 %) die Nutzung von Mietwagen erlauben oder befürworten.

Andere Veränderungen sind überraschender:

Bei mehr als einem Viertel der Reiseprogramme (27 %) ist es eher wahrscheinlich, dass aufgrund der Corona-Pandemie die Nutzung traditioneller Taxis erlaubt oder befürwortet wird. Das ist sogar mehr als der Anteil, der diese Option eher nicht erlauben würde. Aller Wahrscheinlichkeit nach werden einige Programme Taxis in Situationen befürworten, in denen sie vorher öffentliche Verkehrsmittel vorgeschlagen haben. Überraschenderweise werden einige Programme weniger wahrscheinlich Carsharing (41 %) und Mikromobilitäts-Services (28 %) erlauben als vor der Pandemie. Dieses Ergebnis ist besonders überraschend, da genau diese Verkehrsmittel Social Distancing ermöglichen, und Reisende ein geringeres Ansteckungsrisiko durch Vermeidung von Kontakten haben.

50%

Die Hälfte der europäischen Travel Manager gibt an, dass ihr Unternehmen die Richtlinien zu Verkehrsmitteln aufgrund der Corona-Pandemie überarbeitet hat.



2

Welche Verkehrsmittel möchten Geschäftsreisende nutzen?

In einer normalen Umgebung (ohne Pandemie) sind europäische Geschäftsreisende sehr daran interessiert, verschiedene Möglichkeiten für Verkehrsmittel auf ihren Reisen zu nutzen.

Hauptsächlich genutzt werden Schienenfernverkehr, Mietwagen, traditionelle Taxis und private Fahrdienstvermittler. Bei einer Analyse der Präferenzen der Geschäftsreisenden fallen einige zentrale Punkte auf:

01. Für Geschäftsreisende ist Nachhaltigkeit ein wesentlicher Aspekt, aber ebenso Bequemlichkeit.

Eine Mehrheit bevorzugt auf Geschäftsreisen die Nutzung von Mietwagen im Vergleich zu öffentlichen Verkehrsmitteln (siehe unten). Umweltbewusste Unternehmen müssen also Reiserichtlinien entwickeln, die Nachhaltigkeit mit den Präferenzen der Geschäftsreisenden vereinen.

02. Geschäftsreisende haben Interesse daran, traditionelle Taxis und Fahrdienstvermittler zu nutzen.

In Europa können Reisende über Ride-Hailing Apps traditionelle Taxis buchen. Über einige dieser Apps können aber auch private Fahrdienstvermittler gebucht werden. Diese verfügen über andere Lizenzanforderungen als traditionelle Taxis und verwenden andere

Fahrzeuge. In der Regel sind solche Services günstiger als traditionelle Taxis. Geschäftsreisende sind daran interessiert, beide Transportmöglichkeiten für Geschäftsreisen zu nutzen (siehe vorherige Seite).

03. Geschäftsreisende zeigen Interesse an Mikromobilitäts-Services:

Ungefähr zwei von fünf Geschäftsreisenden in jedem Land sind daran interessiert, Elektroroller oder Fahrräder zur Miete auf ihren Geschäftsreisen für Kurzstrecken zu nutzen. Dennoch werden diese Services in den wenigsten Reiserichtlinien abgedeckt, wodurch es zu Verunsicherung kommt.



% interessiert + sehr interessiert an der Nutzung auf Geschäftsreisen in einer normalen Umgebung (ohne Pandemie)

Die Sicht der Geschäftsreisenden



	France	Germany	United Kingdom	Spain	Poland	Portugal	Italy
Personenfernverkehr (Bahn)	80%	79%	79%	80%	80%	71%	66%
Mietwagen	79%	77%	68%	82%	81%	73%	69%
Traditionelle Taxis: werden zumeist direkt auf der Straße oder über eine Smartphone-App gebucht	71%	72%	70%	77%	77%	68%	65%
Fahrdienstvermittler werden über eine Smartphone-App bestellt	65%	51%	68%	76%	75%	75%	70%
Öffentliche Verkehrs-mittel: Busse oder S- / U-Bahnen	60%	58%	68%	65%	67%	58%	57%
Carsharing: stundenweise Mietwagen	56%	50%	56%	52%	64%	50%	52%
Limousinen- / Chauffeurdienst	43%	52%	59%	44%	54%	34%	48%
Fahrräder zur Miete	46%	41%	48%	52%	57%	35%	53%
Elektroroller zur Miete	39%	44%	46%	40%	44%	31%	53%

F: Bewerten Sie Ihr Interesse an der Nutzung der folgenden Möglichkeiten für Verkehrsmittel auf Geschäftsreisen in einer normalen Umgebung (ohne Pandemie). (n=100-112)

3

Welche Verkehrsmittel nutzen Geschäftsreisende aktuell?

Geschäftsreisende nutzen verschiedene Transportmöglichkeiten für ihre Reisen.

Auf den letzten Reisen haben Geschäftsreisende in Europa hauptsächlich Schienenfernverkehr, traditionelle Taxis, Mietwagen und öffentliche Verkehrsmittel genutzt.

Welche Transport-mittel bevorzugten Reisende auf ihrer letzten Geschäfts-reise?

Die Sicht der Geschäftsreisenden



	France	Germany	United Kingdom	Spain	Poland	Portugal	Italy
Personenfernverkehr (Bahn)	47%	43%	36%	47%	48%	30%	35%
Traditionelle Taxis: werden zumeist direkt auf der Straße oder über eine Smartphone-App gebucht	26%	50%	27%	46%	43%	31%	39%
Mietwagen	39%	34%	31%	48%	42%	45%	33%
Öffentliche Verkehrs-mittel: Busse oder S- / U-Bahnen	25%	25%	37%	32%	40%	32%	18%
Fahrdienstvermittler die über eine Smartphone-App bestellt werden	20%	21%	24%	29%	30%	36%	38%
Carsharing: stundenweise Mietwagen	16%	18%	24%	22%	27%	16%	18%
Fahrräder zur Miete	11%	16%	19%	16%	19%	8%	17%
Limousinen- / Chauffeurdienst	10%	17%	14%	16%	16%	8%	16%
Elektroroller zur Miete	9%	11%	17%	7%	13%	10%	17%

F: Welche der folgenden Transportmöglichkeiten haben Sie auf Ihrer letzten Geschäftsreise tatsächlich genutzt? Wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus. (n=100-109)

Verschiedene Länder, verschiedene Verhaltensweisen?

Die Übernahme verschiedener Transportmöglichkeiten ist in den sieben Ländern dieser Umfrage weitestgehend gleich abgelaufen. Es gibt allerdings einige sehr interessante Unterschiede.

01. Traditionelle Taxis:

Die Hälfte der Reisenden aus Deutschland (50 %) hat auf ihrer letzten Geschäftsreise ein traditionelles Taxi gebucht (siehe vorherige Seite). Dieser Anteil entspricht ungefähr dem der Geschäftsreisenden aus Spanien (46 %), ist aber wesentlich höher als der Anteil aus Frankreich (26 %) und Großbritannien (27 %). Aller Wahrscheinlichkeit nach basieren diese Zahlen auf den strikten Regelungen in Deutschland zur Nutzung von privaten Fahrdienstvermittlern. Demnach sind die Reisenden auf die Nutzung traditioneller Taxis angewiesen.

02. Fahrdienstvermittler:

Geschäftsreisende aus Portugal, Irland und Polen haben auf ihren letzten Geschäftsreisen am häufigsten einen privaten Fahrdienstvermittler gewählt. Eine große Anzahl an Geschäftsreisenden aus Spanien und Großbritannien haben ebenso einen privaten Fahrdienstvermittler genutzt, während Geschäftsreisende aus Deutschland und Frankreich dies weniger taten.

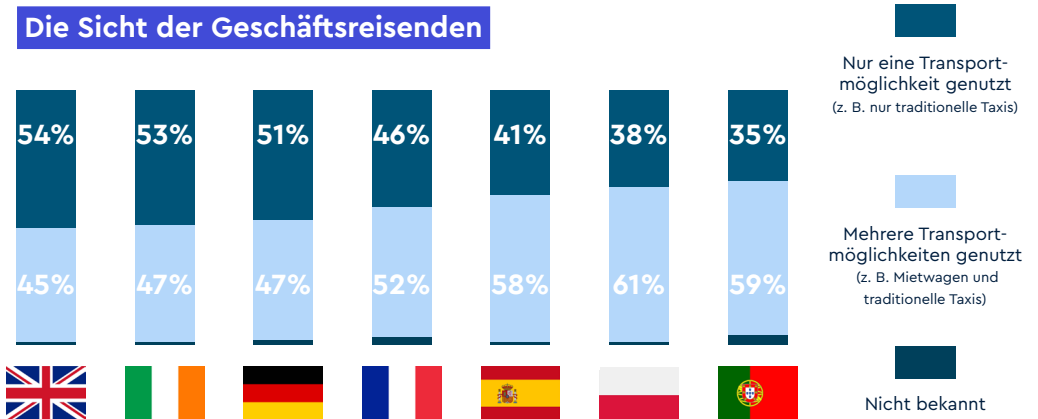
03. Öffentliche Verkehrsmittel:

Geschäftsreisende aus Großbritannien und Polen haben auf ihren letzten Geschäftsreisen am häufigsten öffentliche Verkehrsmittel gewählt. Warum ist leider nicht klar. Diese Geschäftsreisenden waren möglicherweise mehr in eng besiedelten Gebieten unterwegs, wie z. B. London oder Warschau, in denen öffentliche Verkehrsmittel ausreichend verfügbar sind.

Viele Geschäftsreisende nutzen verschiedene Transportmöglichkeiten.

Ungefähr die Hälfte der Reisenden hat auf ihrer letzten Geschäftsreise verschiedene Transportmöglichkeiten genutzt. Sie haben zum Beispiel ein Taxi vom Flughafen genommen, sind aber in der Stadt mit öffentlichen Verkehrsmitteln gefahren.¹

Auf ihrer letzten Geschäftsreise haben Reisende...



F: Wenn Sie an Ihre letzte Geschäftsreise denken, wie würden Sie Ihre Nutzung der Transportmöglichkeiten am ehesten beschreiben? (n=68-89)¹. Hinweis: Diese Zahlen wurden gefiltert und zeigen nur die Antworten von Teilnehmern an, deren letzte Geschäftsreise vor dem 15 März 2020 stattgefunden hat – ungefähr zu dem Zeitpunkt, als Geschäftsreisen weltweit

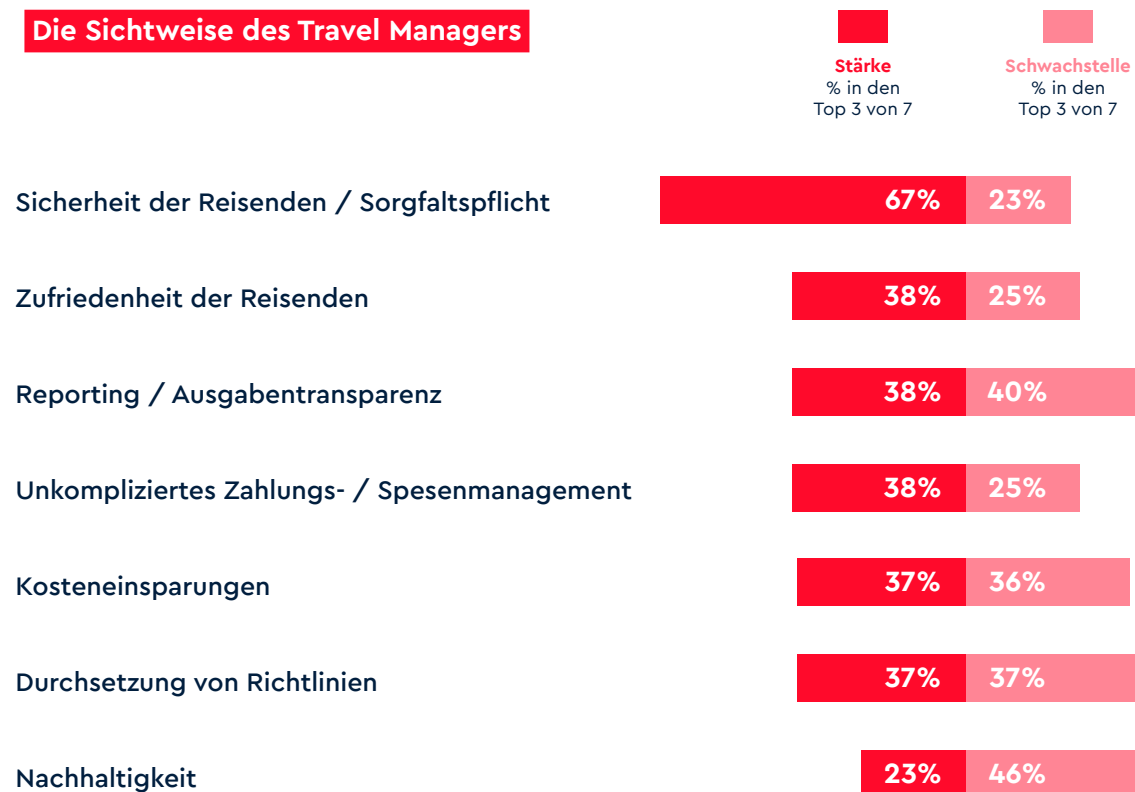
Argument für Carsharing?

Carsharing: Mehr als ein Drittel der Geschäftsreisenden aus den sieben befragten Ländern hat auf seiner letzten Geschäftsreise einen Mietwagen genutzt (siehe S. 15). Von diesen Reisenden hat mehr als die Hälfte auch noch eine andere Transportmöglichkeit genutzt. Sie haben zum Beispiel den Mietwagen tagsüber genommen, aber für Abendaktivitäten ein Taxi gewählt. Für einige Geschäftsreisende ist auch die Option Carsharing eine sinnvolle Alternative zu Mietwagen. Beim Carsharing kann ein Auto stundenweise gemietet werden. Wenn ein Geschäftsreisender ein Auto nur für wenige Stunden am Tag nutzen möchte, spart das Geld.

4 Programme für Verkehrsmittel: aktuelle Herausforderungen

Was betrachten Travel Manager bei ihren Programmen für Verkehrsmittel als größte ...?

Die Sichtweise des Travel Managers



F: Wenn Sie ganz allgemein an die Programme für Verkehrsmittel Ihres Unternehmens denken, was wären die drei größten Stärken? Wählen Sie bis zu 3 Optionen aus. (n=105)

F: Wenn Sie ganz allgemein an die Programme für Verkehrsmittel Ihres Unternehmens denken, was wären die drei größten Schwachstellen? Wählen Sie bis zu 3 Optionen aus. (n=104)

Travel Manager identifizieren verschiedene Stärken ihrer verwalteten Programme für Verkehrsmittel.

Die drei häufigsten (von sieben) sind hierbei Sicherheit der Reisenden / Sorgfaltspflicht (67 %), Zufriedenheit der Reisenden (38 %), Reporting / Ausgabentransparenz (38 %) und unkompliziertes Zahlungs- / Spesenmanagement (38 %). Sie identifizieren jedoch auch einige Schwachstellen. Zu den drei häufigsten Schwachstellen (von sieben) zählen Nachhaltigkeit (47 %), Reporting / Ausgabentransparenz (40 %) und Richtlinienumsetzung (37 %).

Geschäftsreisende setzen unterschiedliche Prioritäten, wenn sie Verkehrsmittel für ihre Reisen wählen.

Zu den Top drei (von acht) gehören Sicherheit, Bequemlichkeit und Komfort.

Wird die Nutzung der Verkehrsmittel aufgrund der Corona-Pandemie weniger nachhaltig?

Nachhaltigkeit im Fokus:

Ungeachtet der jüngsten Bemühungen bedeutet Nachhaltigkeit weiterhin eine größere Herausforderung für Reiseprogramme. In Europa geben eine große Anzahl von Travel Managern (46 %) an, dass Nachhaltigkeit zu den größten Schwachstellen ihrer Programme für Verkehrsmittel gehört (siehe vorherige Seite). Zusätzlich sagen nur fast ein Viertel der Geschäftsreisenden in Europa, dass Nachhaltigkeit zu ihren Top drei Prioritäten bei der Auswahl von Verkehrsmitteln auf Geschäftsreisen zählt (siehe nächste Seite).

Wird Nachhaltigkeit aufgrund der Corona-Pandemie vernachlässigt?

Durch die Corona-Pandemie ist es eher wahrscheinlich, dass Nachhaltigkeit bei der Wahl des Verkehrsmittels vernachlässigt wird. Wie bereits aufgezeigt (siehe S.11), erlauben oder befürworten einige Reiseprogramme die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel aufgrund der Corona-Pandemie eher weniger. Auch kann es vorkommen, dass Mitarbeiter desselben Unternehmens verschiedene Mietwagen oder Taxis wählen, um das Infektionsrisiko zu verringern.

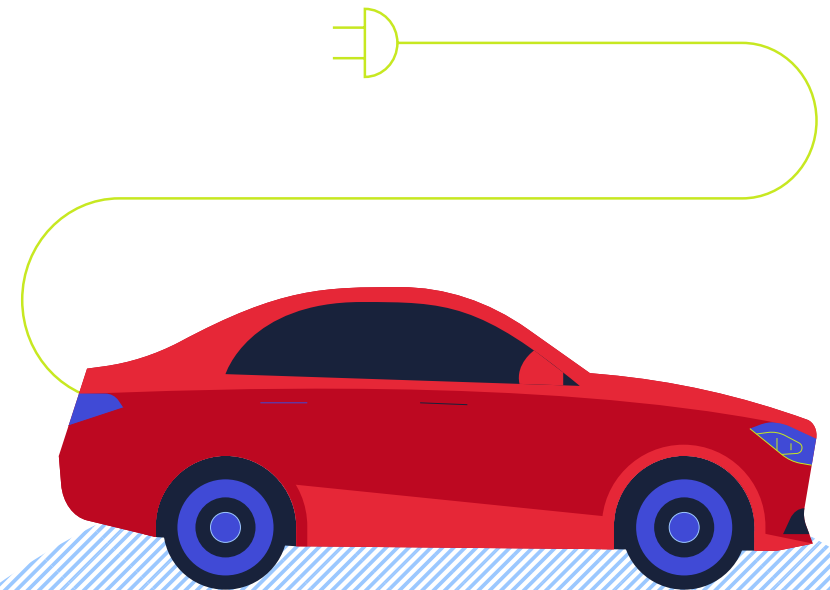
Reiseprogramme können dennoch Maßnahmen ergreifen:

Gerade diese Herausforderungen zeigen auf, wie wichtig es ist, alternative Wege für Nachhaltigkeit zu finden. Reiseprogramme können beispielsweise Anbieter für Verkehrsmittel wählen, die Hybrid- oder Elektrofahrzeuge anbieten. Die Reisenden können ermutigt werden, Kleinwagen zu mieten oder eine Ride-Hailing App zu nutzen, bei der Elektrofahrzeuge gewählt werden können. Und sie können den Mitarbeitern erlauben, Mikromobilitäts-Services zu nutzen, wie zum Beispiel Fahrräder oder Elektroroller zur Miete.

46%










In Europa geben eine große Anzahl von Travel Managern an, dass Nachhaltigkeit zu den größten Schwachstellen ihrer Programme für Verkehrsmittel gehört.



Top-Prioritäten bei der Wahl des Verkehrsmittels auf Geschäftsreisen

Die Sicht der Geschäftsreisenden



							
Sicherheit	55%	60%	60%	70%	82%	71%	57%
Bequemlichkeit	30%	40%	54%	21%	49%	29%	44%
Komfort	47%	38%	38%	58%	54%	56%	47%
Einfache Buchung	46%	28%	34%	32%	31%	41%	22%
Nachhaltigkeit	32%	28%	25%	28%	26%	18%	27%
Unkomplizierte Zahlungs- / Reisekostenabrechnungen	28%	39%	21%	22%	18%	23%	35%
Kosteneinsparungen für mein Unternehmen	23%	28%	25%	29%	11%	32%	27%
Einhaltung der Unternehmensrichtlinien (sicherstellen, dass ich die Richtlinien und Regeln meines Unternehmens einhalte)	20%	25%	27%	24%	20%	23%	30%

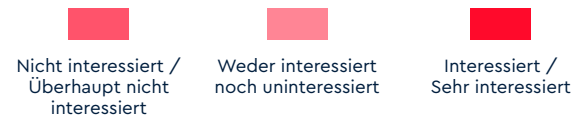
F: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Prioritäten bei der Wahl eines Verkehrsmittels auf Geschäftsreisen? (n=98-112)

5

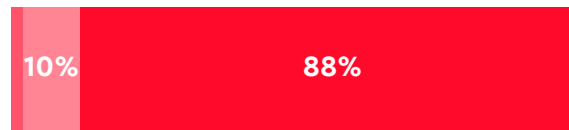
Welche Auswirkungen hat COVID-19 auf die Programme für Verkehrsmittel?

Sind aufgrund der aktuellen Lage der Corona-Pandemie Travel Manager interessiert an den folgenden Optionen?

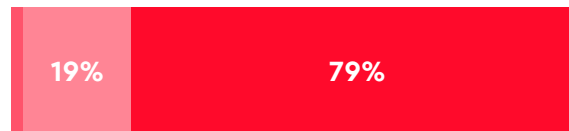
Die Sichtweise des Travel Managers



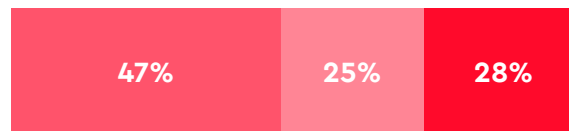
Nutzung „bevorzugter“ Anbieter von Verkehrsmitteln für Kurzstrecken, die wir auf Einhaltung von Sicherheits-/Hygienestandards überprüft haben



Erhebung von Daten über Fahrten mit Verkehrsmitteln für Kurzstrecken – etwa Reiseziele oder die Fahrernamen –, um bei der Ermittlung von Kontaktpersonen zu helfen (d. h. um mich oder andere über eine mögliche Gefährdung durch COVID-19 zu informieren)



Reisenden die Nutzung von „Mikromobilitäts“-Dienstleistungen – etwa Fahrräder oder Elektroroller zur Miete – auf kurzen Reisen gestatten, um den Kontakt mit anderen Menschen zu vermeiden



Unternehmen aus dem Verkehrsmittelsektor haben mit Nachdruck auf die Corona-Pandemie reagiert. Es wurden neue Sicherheitskonzepte eingeführt, unter anderem Maskenpflicht, intensivere Reinigung und Trennwände in den Fahrzeugen. Diese Maßnahmen sind absolut notwendig, aber ebenso wichtig ist es für Travel Manager, aus eigener Initiative tätig zu werden. Eines der wesentlichen Ziele dieser Umfrage war es, herauszufinden, wie Reiseprogramme auf die Pandemie reagieren.

Travel Manager sind an Sicherheitsmaßnahmen in Bezug zur Corona-Pandemie interessiert.

Aufgrund der aktuellen Lage der Corona-Pandemie ist eine Mehrzahl der Travel Manager daran interessiert, „bevorzugte“ Anbieter für Verkehrsmittel zu nutzen, die zwecks Einhaltung der Sicherheits- / Hygienestandards (88 %) und zur Erhebung von Daten über Fahrten mit Verkehrsmitteln (79 %) – etwa Reiseziele oder die Fahrernamen – überprüft wurden, um bei der Ermittlung von Kontaktpersonen zu helfen. Dennoch sind weniger Travel Manager daran interessiert, den Reisenden die Nutzung von Mikromobilitäts-Services – etwa Fahrräder oder Elektroroller zur Miete – für Kurzstrecken zu gestatten, um den Kontakt mit anderen Menschen zu vermeiden (28 %).

Beziehungen bauen Vertrauen auf

Reiseprogramme verfügen über bevorzugte Beziehungen:

Viele Reiseprogramme verfügen über formelle Vereinbarungen mit Anbietern für Verkehrsmittel. Von den befragten Travel Managern hat eine große Anzahl angegeben, dass ihr Unternehmen über einen Vertrag oder eine bevorzugte Beziehung zu einem Mietwagenunternehmen (78 %), einem Unternehmen für Personenfernverkehr (54 %), einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen (50 %), einem Unternehmen für Limousinen / Wagen mit Chauffeur (47 %) oder einem Carsharing-Unternehmen (25 %) verfügt. Eine große Mehrheit der Teilnehmer (77 %) gibt an, dass sie „einige“ (51 %) oder „viele“ (26 %) Gespräche mit Anbietern über COVID-19 Hygienemaßnahmen geführt hat.

Beziehungen bauen Vertrauen auf:

Es gibt verschiedene Gründe, warum Reiseprogramme über formelle Vereinbarungen mit Anbietern verfügen. Eine formelle Vereinbarung kann Unternehmen dabei helfen, Geld einzusparen, Prozesse zu vereinfachen (z. B. Zahlungen und Rechnungsstellung) und detaillierte Abrechnungen zu erhalten. Dennoch hebt die Corona-Pandemie einen weiteren wesentlichen Vorteil hervor: eine formelle Beziehung kann die Kommunikation und das Vertrauen zwischen den Vertragspartnern festigen und dazu beitragen, dass Reiseprogramme die Sicherheitsmaßnahmen ihrer Mitarbeiter überprüfen können. Daher überrascht es nicht, dass während der aktuellen Corona-Pandemie beinahe 9 von 10 Travel Managern (88 %) daran interessiert sind, „bevorzugte“ Anbieter für Verkehrsmittel zu nutzen, die überprüft wurden, um die Sicherheits- und Hygienemaßnahmen zu gewährleisten.

Aber nicht nur Travel Manager sind an den Corona-Sicherheitsmaßnahmen interessiert – auch die Geschäftsreisenden selbst.

Die meisten Geschäftsreisenden sind während der aktuellen Corona-Pandemie daran interessiert, „bevorzugte“ Anbieter für Verkehrsmittel zu nutzen, die ihr Unternehmen überprüft hat. So kann sichergestellt werden, dass die Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gewährleistet sind und das Unternehmen befugt ist, Daten zu den Fahrten, etwa Reiseziele oder die Fahrernamen zwecks Rückverfolgung der Kontakte zu sammeln (d. h. um mich oder andere über eine mögliche Gefährdung durch COVID-19 zu informieren). Die Travel Manager befürworten dieselben Maßnahmen. Allerdings unterscheiden sich die Meinungen von Geschäftsreisenden und Travel Managern in einem wesentlichen Punkt. Während nur ein Viertel der Travel Manager daran interessiert ist, Reisenden die Nutzung von Mikromobilitäts-Services während der Corona-Pandemie zu erlauben, würden mehr als die Hälfte der Geschäftsreisenden diese Dienste für Kurzstrecken gerne nutzen.

% interessiert + sehr interessiert an Sicherheitsmaßnahmen in Bezug zur Corona-Pandemie

Die Sicht der Geschäftsreisenden



	FR	DE	UK	ES	PL	PT	IT
Nutzung „bevorzugter“ Anbieter von Verkehrsmitteln für Kurzstrecken, die mein Unternehmen auf Einhaltung von Sicherheits- / Hygienestandards überprüft hat	75%	70%	77%	79%	85%	82%	60%
Erhebung von Daten über Fahrten mit Verkehrsmitteln für Kurzstrecken durch mein Unternehmen – etwa Reiseziele oder die Fahrernamen –, um bei der Ermittlung von Kontaktpersonen zu helfen (d. h. um mich oder andere über eine mögliche Gefährdung durch COVID-19 zu informieren)	66%	63%	62%	75%	71%	66%	57%
Die Nutzung von „Mikromobilitäts“-Dienstleistungen – etwa Fahrräder oder Elektro-roller zur Miete – auf kurzen Reisen zu gestatten, um den Kontakt mit anderen Menschen zu vermeiden	54%	51%	53%	63%	64%	44%	45%

COVID-19 deckt die „Datenlücke“ bei Verkehrsmitteln auf

COVID-19 hebt die Relevanz der Datenerfassung bei Reiseprogrammen hervor:

Daten sind für das Risikomanagement bei Reisen ausschlaggebend. Bei einer globalen Pandemie können Unternehmen anhand dieser Daten ihre Geschäftsreisenden in betroffenen Risikogebieten ausmachen. Anfang März wurde zum Beispiel in Italien ein nationaler Lockdown verhängt. Anhand der Daten konnten Unternehmen ihre Mitarbeiter identifizieren, die zu diesem Zeitpunkt in Italien und insbesondere in den nördlichen Provinzen vor Ort waren, und ihnen helfen.

Die „Datenlücke“ bei Verkehrsmitteln:

In den meisten Fällen können über das Online-Buchungstool des Unternehmens (TMC) Daten von Fluglinien und Hotels abgerufen werden. Dadurch erhalten die Unternehmen wichtige risikobezogene Informationen, wie z. B. Flugnummern und Hotelstandorte. Die Daten für Straßenverkehrsmittel sind wesentlich eingeschränkter. Wenn ein Mitarbeiter auf Geschäftsreise einen Bus, ein Taxi, einen Elektroroller oder einen Fahrdienstvermittler wählt, werden von dem Unternehmen in der Regel keine Informationen, wie z. B. Name des Fahrers, Nummernschild oder Uhrzeit, erfasst.

Travel Manager möchten Daten der Verkehrsmittel sammeln – und die Geschäftsreisenden stimmen zu:

Aufgrund der aktuellen Lage der Corona-Pandemie ist eine Mehrzahl der Travel Manager (79 %) daran interessiert, Daten über Fahrten mit Verkehrsmitteln für Kurzstrecken – etwa Reiseziele oder die Fahrernamen – zu erheben, um bei der Ermittlung von Kontaktpersonen zu helfen (d. h. um mich oder andere über eine mögliche Gefährdung durch COVID-19 zu informieren). Gleichzeitig sind etwa zwei Drittel der Geschäftsreisenden daran interessiert, dass ihre Unternehmen Daten über Fahrten mit Verkehrsmitteln für Kurzstrecken – etwa Reiseziele oder die Fahrernamen – zu erheben, um bei der Ermittlung von Kontaktpersonen zu helfen.

Wie kann das umgesetzt werden?

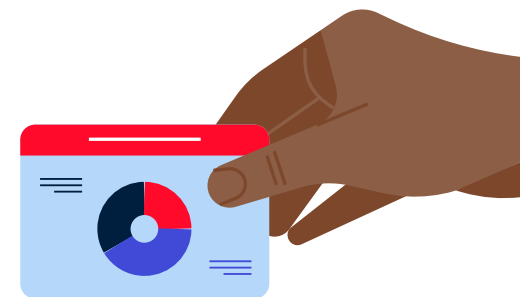
Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um besseren Zugriff auf Daten zu Fahrten mit Verkehrsmitteln für Kurzstrecken zu erhalten. Unternehmen können Geschäftsreisenden nahelegen, Ride-Hailing Apps zu verwenden. Mit diesen Apps werden Informationen über wesentliche Reisedaten verfolgt, z. B. Reiseziele, Fahrernamen, Nummernschilder usw., um bei der Ermittlung von Kontaktpersonen zu helfen. Auch Reiseprogramme können über eine vertragliche Bindung zu einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen verfügen, wie z. B. FREE NOW for Business, Bolt Business oder Uber for Business. So stehen per App umfassende Daten über die Routen ihrer Mitarbeiter zur Verfügung.

Travel Managers:

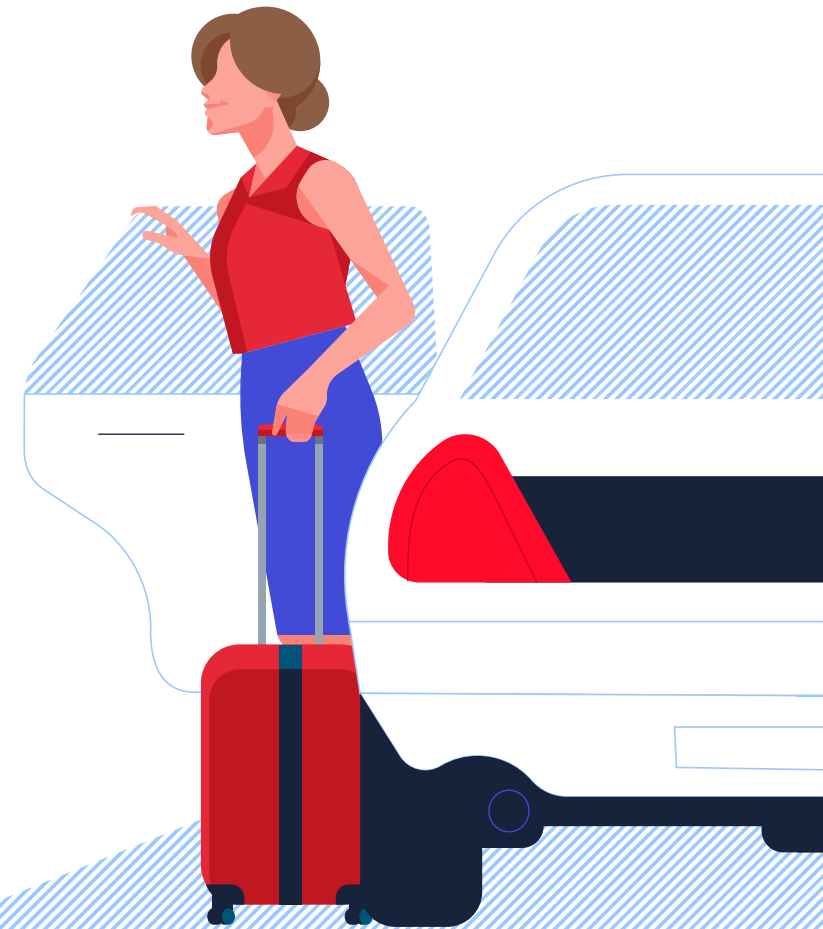
79%



Eine Mehrzahl der Travel Manager daran interessiert, Daten über Fahrten mit Verkehrsmitteln für Kurzstrecken.



Die Entwicklung von Ride-Hailing Services: Welche Auswirkungen hat dies auf die Reiseprogramme?










1

Die Meinung von Geschäftsreisenden zu Ride-Hailing Services

% bevorzugen die Buchung traditioneller Taxis auf Geschäftsreisen

Die Sicht der Geschäftsreisenden

							
Bevorzugen die Buchung eines Taxis über eine Smartphone-App	65%	63%	52%	50%	50%	45%	41%
Bevorzugen die Buchung eines Taxis über das Hotel oder Unternehmen	17%	20%	32%	28%	28%	41%	23%
Bevorzugen die Buchung eines Taxis auf der Straße	12%	10%	12%	14%	14%	12%	22%
Nutzen keine Taxis auf Geschäftsreisen	5%	3%	3%	5%	7%	2%	8%
Nicht bekannt	1%	5%	1%	4%	2%	1%	6%

Unabhängig vom Transportmodus nutzen Reisende oftmals eine Smartphone-App auf Geschäftsreisen oder privat.

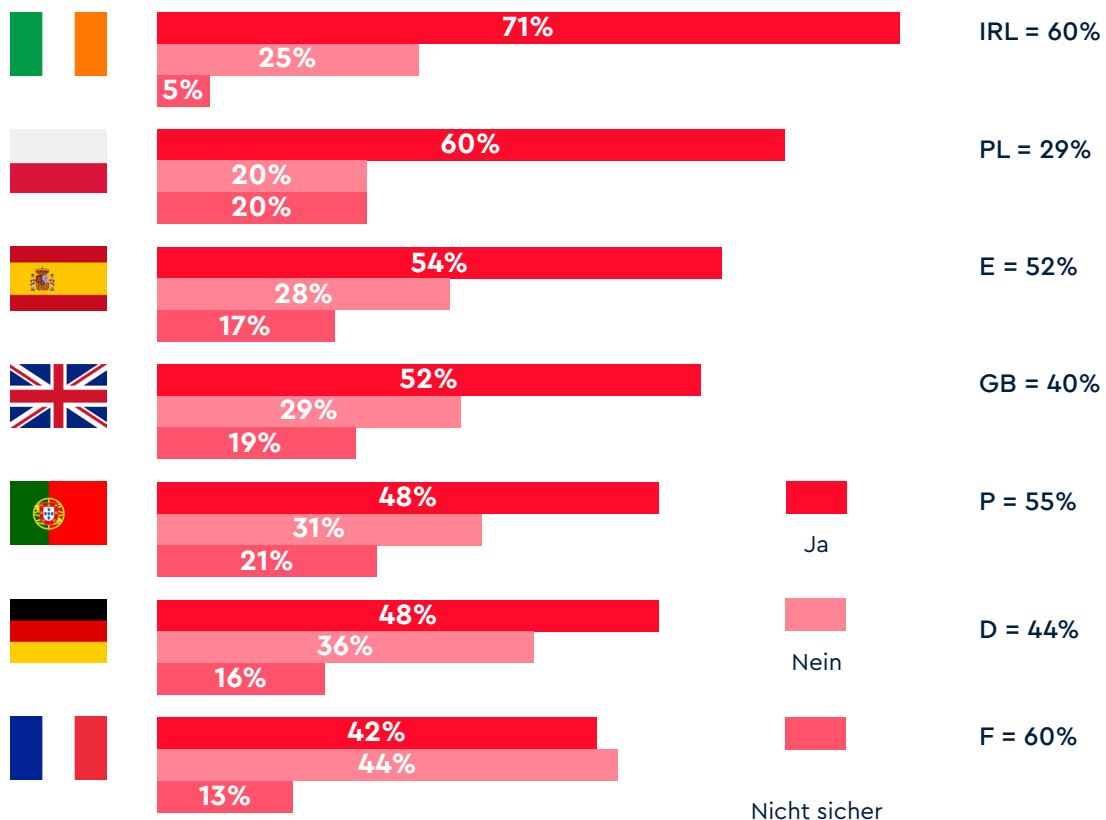
Geschäftsreisende bevorzugen das bequeme und unkomplizierte Buchen eines traditionellen Taxis oder eines Ride-Hailing-Anbieters per App. Gerade auf Geschäftsreisen nutzen Reisende bevorzugt eine App, um traditionelle Taxis zu buchen, statt ihr Unternehmen für die Buchung zu beauftragen. Nur wenige Geschäftsreisende geben an, dass sie keine traditionellen Taxis auf ihren Reisen nutzen, sondern alternative Anbieter wie z. B. Ride-Hailing-Technologieunternehmen, um den Marktanteil dieser Zielgruppe zu erhöhen.

2 Übernahme der Richtlinien zu Ride-Hailing

Verfügt das Unternehmen über eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen?

Die Sicht der Geschäftsreisenden

% sehr interessiert + interessiert, falls noch keine vertragliche Bindung vorhanden ist oder unsicher



Europäische Geschäftsreisende nutzen Ride-Hailing Apps gleichermaßen für geschäftliche als auch private Reisen. Angesichts der Popularität der Ride-Hailing Apps bei Geschäftsreisenden ist es nicht verwunderlich, dass die Hälfte (50 %) der Travel Manager angeben, dass ihr Programm über eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen verfügt. Zusätzlich sind ein Drittel der Travel Manager (33 %), deren Unternehmen keine vertragliche Bindung zu einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen haben, davon überzeugt, dass ihr Unternehmen angesichts der hohen Nachfrage bei Geschäftsreisenden innerhalb des kommenden Jahres eine solche eingehen wird. Weitere zwei Drittel der Travel Manager geben an, dass eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen eher „unwahrscheinlich“ (33 %) oder „neutral“ (33 %) ist. Dies könnte eine gute Gelegenheit für die Branche sein, ihre Vereinbarungen mit den Unternehmen auszuweiten und den Marktanteil zu erhöhen, indem sie die Vorteile einer Bindung mit Ride-Hailing-Technologieunternehmen und einem Reiseprogramm bewerben. Die Kenntnis der Geschäftsreisenden über die Richtlinien des Unternehmens zu Ride-Hailing sind unterschiedlich. In den meisten Märkten ist die Mehrzahl der Reisenden darüber informiert, ob ihr Unternehmen über eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen verfügt. Tatsächlich gibt es nur wenige Geschäftsreisende, die sich diesbezüglich unsicher sind, was zeigt, dass die Reisenden gut informiert sind und ein potentielles Interesse an diesen Services besteht.

F: Wissen Sie, ob Ihr Unternehmen über eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen (z. B. FREE NOW for Business, Gett Business Solutions und Uber for Business) verfügt? (n=100-107)
 F: Wäre es für Sie interessant, wenn Ihr Unternehmen über eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Technologieunternehmen verfügen würde? (n=30-63)

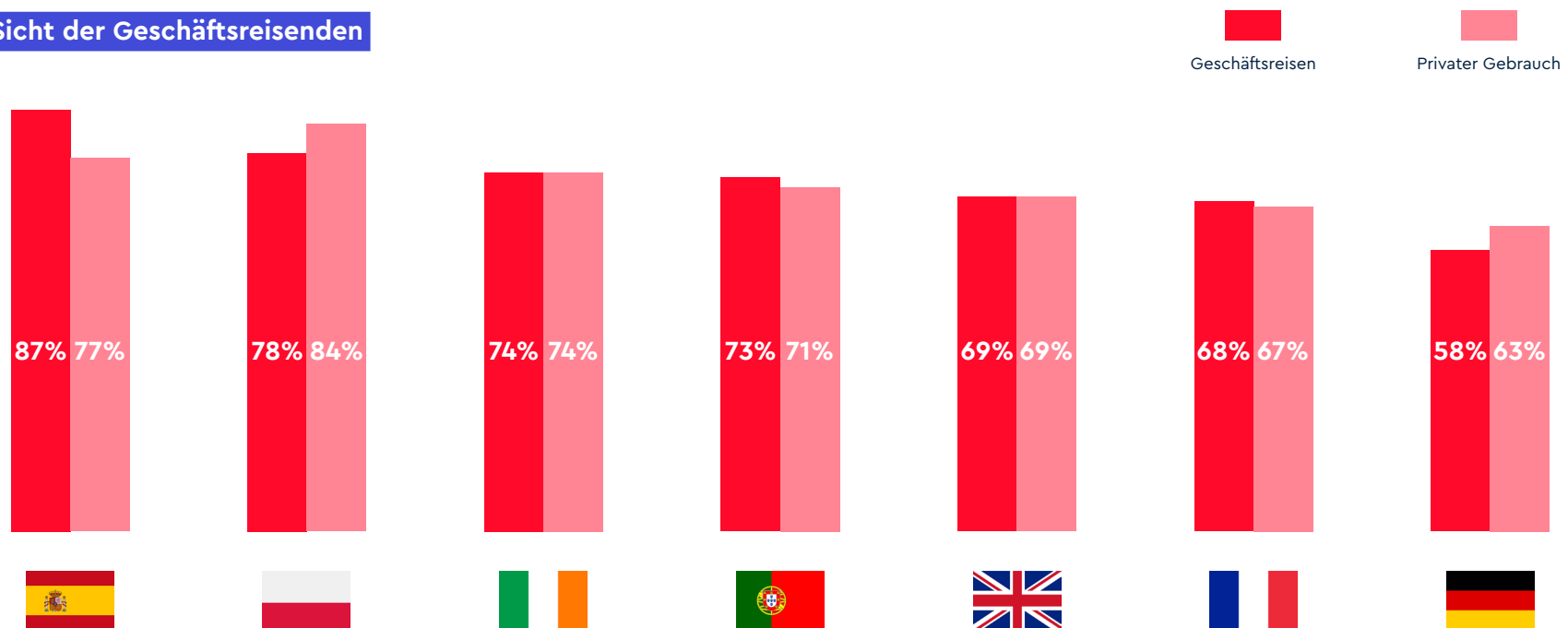
3

Geschäftsreisende: Ride-Hailing Apps und Zahlungen

Wie bereits erwähnt nutzen europäische Geschäftsreisende sehr häufig Ride-Hailing Apps sowohl beruflich als auch privat. Mit Ausnahme von Spanien, Polen und Deutschland nutzen Geschäftsreisende in den befragten Schlüsselmärkten Ride-Hailing Apps sogar gleichermaßen beruflich als auch privat. Dieser Trend zeigt, dass Ride-Hailing bei Geschäftsreisenden in Europa bereits tief verwurzelt ist. Der weitverbreitete private Gebrauch von Ride-Hailing bei Geschäftsreisenden erklärt auch, warum immer mehr Reiseprogramme diese Option in ihr Programm aufnehmen.

Wie oft nutzen Sie eine Ride-Hailing App?

Die Sicht der Geschäftsreisenden



F: Wie oft nutzen Sie auf Geschäftsreisen eine Ride-Hailing App? (n=57-81)

F: Wie oft nutzen Sie eine Ride-Hailing App, wenn Sie nicht auf Geschäftsreisen sind? (n=64-88)

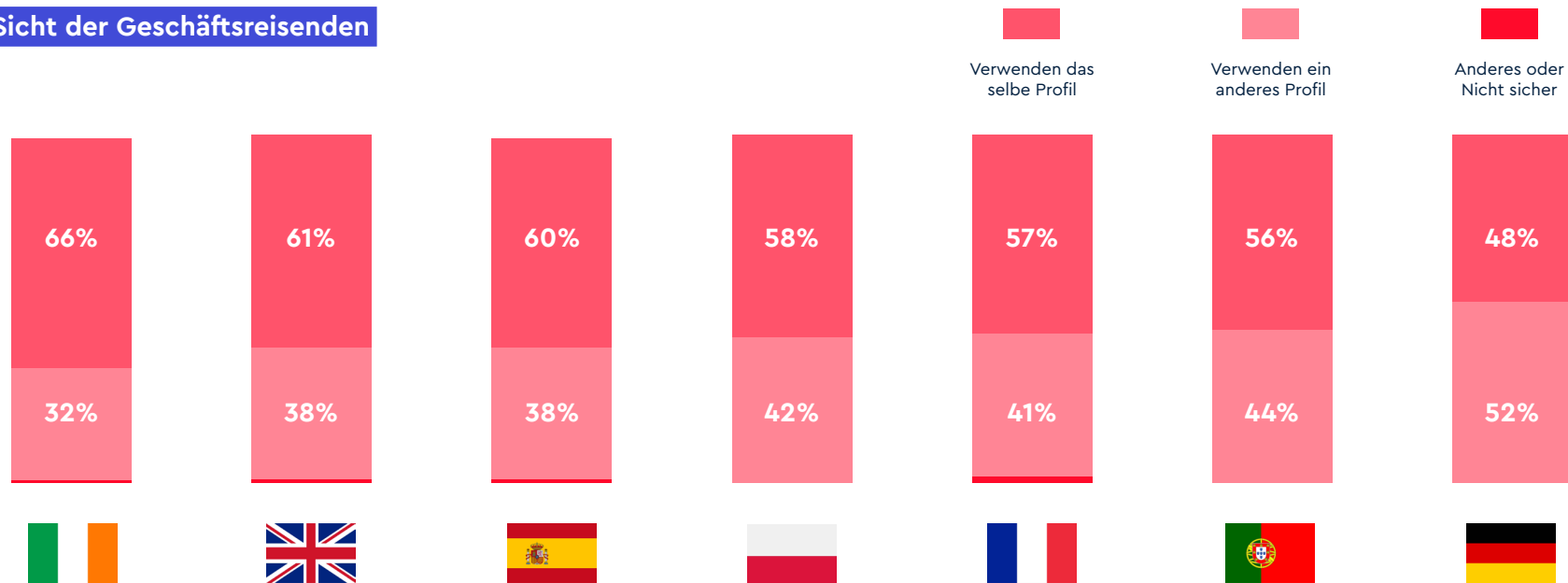
4

Verschwimmende Grenze zwischen privaten und geschäftlichen Reisen

Die meisten Geschäftsreisenden, die oft Ride-Hailing Apps nutzen, verwenden dasselbe Profil sowohl für geschäftliche als auch private Fahrten. Einige nutzen allerdings auch unterschiedliche Profile für private und geschäftliche Fahrten. Dieser Trend kann anhand verschiedener Faktoren erklärt werden. Manche Reisenden nutzen privat beispielsweise andere Ride-Hailing-Anbieter als das Unternehmen, möchten berufliche und private Fahrten trennen oder finden es so einfacher, für geschäftliche Fahrten ihre Reisekosten abzurechnen. Außerdem spielen Datenschutzbedenken (wie z. B. die DSGVO) eine Rolle, verschiedene Profile anzulegen, insbesondere in Deutschland.

Verwendete Profile für Ride-Hailing Apps auf Geschäftsreisen

Die Sicht der Geschäftsreisenden










F: Sie haben angegeben, dass Sie zumindest gelegentlich eine Ride-Hailing App auf Geschäftsreisen nutzen. Was trifft am ehesten zu? (n=58-70)

Geschäftsreisende geben verschiedene Gründe dafür an, mehrere Ride-Hailing Konten und / oder Profile zu nutzen. Die meisten verwenden andere Zahlungs-methoden und / oder App-Profile, um ihre Reisekosten abzurechnen. Zusätzlich nutzen die meisten Geschäftsreisenden andere Zahlungsmethoden auf beruflichen als auf privaten Reisen. Außerdem ist es wahrscheinlich, dass viele über eine Firmenkreditkarte verfügen, um ihre Reisekosten abzurechnen.

% verwenden verschiedene Ride-Hailing Konten für berufliche und private Reisen

Die Sicht der Geschäftsreisenden

							
Ich trenne meine Abrechnungen, damit meine Reisekosten einfacher abgerechnet werden können	67%	64%	61%	60%	59%	52%	46%
Ich nutze verschiedene Ride-Hailing Apps für berufliche oder private Reisen	48%	35%	17%	26%	24%	15%	33%
Ich nutze verschiedene Zahlungsmethoden für berufliche oder private Reisen	29%	56%	30%	58%	53%	50%	42%
Ich verwende ein separates Profil für Geschäftsreisen	27%	44%	39%	53%	44%	31%	35%

F: Sie haben angegeben, dass Sie für berufliche und private Reisen ein unterschiedliches Ride-Hailing Konto / Profil nutzen. Welche der folgenden Gründe treffen dafür zu? Wählen Sie alle zutreffenden Optionen aus. (n=48-77)



Wie wickeln Geschäftsreisende ihre Zahlungen bei Ride-Hailing-Anbietern ab?

Geschäftsreisende in Europa nutzen hauptsächlich ihre private Kreditkarte für Zahlungen über die Ride-Hailing App und erhalten dann eine Rückerstattung von ihrem Arbeitgeber. Diese Vorgehensweise ist in den sieben befragten Ländern größtenteils einheitlich, aber es gibt einige Unterschiede.

Private Zahlungsmethoden:

Die Nutzung privater Zahlungsmethoden auf Geschäftsreisen gibt es am häufigsten in Irland (69 %) und Frankreich (64 %), gefolgt von Geschäftsreisenden in Deutschland (57 %), Großbritannien (53 %) und Polen (52 %). Viele Unternehmen begrüßen es, dass ihre Mitarbeiter Ride-Hailing auch privat nutzen, und bieten ihnen daher die Möglichkeit, private Zahlungen für Fahrten auf Geschäftsreisen zu nutzen und ihnen die Kosten später zu erstatten. Zusätzlich bieten nicht alle Unternehmen Firmenkreditkarten oder andere Zahlungsmechanismen für Geschäftsreisen an.

Geschäftliche Zahlungsmethoden:

Die Mehrheit der Geschäftsreisenden aus Portugal (58 %) und Spanien (54 %) nutzen geschäftliche Zahlungsmethoden (entweder per Firmenkreditkarte oder über ein zentrales Firmenkonto). Die Vertragsvereinbarung mit Unternehmen spielen hierbei auch eine Rolle, da die Geschäftsreisenden es möglicherweise bevorzugen (oder dazu aufgefordert werden) von dem Unternehmen empfohlene Zahlungsmethoden zu verwenden.

5

Wichtige Kriterien zu Ride-Hailing Apps für Travel Manager und Geschäftsreisende

Für Travel Manager spielen andere Faktoren bei Ride-Hailing Apps eine wichtige Rolle. Für eine vertragliche Bindung zu einem Ride-Hailing-Anbieter sind ihnen mehrere Merkmale wichtig.

Die Top 3 (von 11 möglichen Merkmalen) sind unkomplizierte Buchung, Kosten und kurze Wartezeiten / Verfügbarkeit von Fahrten.

Was sind die wichtigsten Funktionen einer Ride-Hailing App?

Die Sichtweise des Travel Managers



Geschäftsreisende nutzen gerne Ride-Hailing Apps.

Für Geschäftsreisende sind die wichtigsten Merkmale (von 8 Optionen) unkomplizierte Buchung, kurze Wartezeiten/ Verfügbarkeit von Fahrten und Kosten. Dies sind dieselben Merkmale, die auch die Travel Manager am häufigsten angegeben haben.

Wie wichtig sind die Merkmale von Ride-Hailing Apps?

Die Sicht der Geschäftsreisenden



	France	Germany	United Kingdom	Spain	Poland	Portugal	Italy
Unkomplizierte Buchung	63%	43%	51%	56%	54%	59%	52%
Kurze Wartezeiten / Verfügbarkeit von Fahrten	51%	46%	40%	51%	62%	37%	54%
Kosten (z. B. Registrierungsgebühren, Abonnementgebühren, Verwaltungsgebühren)	45%	31%	37%	34%	37%	51%	30%
Verschiedene Services über dieselbe App verfügbar (z. B. traditionelle Taxis, Fahrdienstvermittler, Fahrräder, Carsharing, usw.)	33%	34%	25%	39%	32%	28%	27%
Automatische Abrechnung von Fahrten über eine Firmenkreditkarte oder ein zentrales Firmenkonto	26%	39%	26%	30%	39%	25%	29%
Durchsetzung von Richtlinien (d. h. nur Fahrten zu bestimmten Zeiten erlauben; nur Fahrten bei Fahrern anfragen, die den Sicherheitsstandards ihres Unternehmens entsprechen)	15%	32%	38%	32%	21%	37%	37%
Automatisches Importieren von Belegen in die Spesenmanagement-Plattform	16%	26%	29%	23%	24%	29%	34%
Nachverfolgung meines Aufenthaltsortes durch mein Unternehmen	15%	20%	22%	14%	16%	17%	18%

Geschäftsreisende und Travel Manager haben ähnliche Wünsche

Für Travel Manager und Geschäftsreisende spielen ähnliche Faktoren bei Ride-Hailing Apps eine wichtige Rolle. Bei einer Analyse der Präferenzen fallen jedoch einige zentrale Punkte auf.

Für Travel Manager ist die Erfahrung auf Geschäftsreisen wichtig:

Für Travel Manager ist es wichtig, dass die Mitarbeiter ihres Unternehmens eine gute Erfahrung auf Geschäftsreisen machen. Wenn es darum geht, eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter einzugehen, sind für sie die wichtigsten Merkmale eine unkomplizierte Buchung, Kosten und kurze Wartezeiten. Zwei dieser Merkmale – unkomplizierte Buchung und kurze Wartezeiten – beziehen sich direkt auf die Reiseerfahrung. Für Travel Manager sind diese Merkmale wichtiger als andere, wie zum Beispiel automatische Abrechnungen und die Qualität der Daten, die ihre eigene Aufgabe erleichtern würden. Sie sind also nicht auf der Suche nach einem Produkt, das ihren eigenen Bedarf bestmöglich deckt, sondern es ist ihnen wichtig, zunächst den Bedarf der Geschäftsreisenden zu erfüllen.

Beide Gruppen legen Wert auf automatische Abrechnungen:

Automatische Abrechnungen gehören zu den wesentlichen Aufgaben von 75 % oder mehr der europäischen Travel Manager und Geschäftsreisenden (je nach Land). Eine geschäftliche Vereinbarung mit einem Ride-Hailing-Anbieter kann diesen Prozess vereinfachen. Die Geschäftsreisenden müssen nicht in Vorkasse gehen und eine Rückerstattung der Kosten von ihrem Unternehmen anfordern. Der Ride-Hailing-Anbieter kann über die App automatisch eine Rechnung an das Unternehmen ausstellen. So sparen der Reisende und das Unternehmen wertvolle Zeit. Der Geschäftsreisende benötigt weniger Zeit für die Abrechnung der Reisekosten, das Unternehmen benötigt weniger Zeit für die Überprüfung der Spesenabrechnungen und die Kostenrückerstattung.

Die Umsetzung der Reiserichtlinien ist ein wesentliches Merkmal für einige Geschäftsreisende:

Einige Geschäftsreisende geben an, dass die Umsetzung der Reiserichtlinien zu den drei wichtigsten Funktionen einer Ride-Hailing App gehört. In Großbritannien, Portugal und Irland zählt die Umsetzung der Reiserichtlinien für ein Drittel der Geschäftsreisenden zu den drei wichtigsten Funktionen. Vielen Geschäftsreisenden ist es also wichtig, die Richtlinien ihres Unternehmens umzusetzen. In einigen Fällen kennen sie die Richtlinien gar nicht. Erlaubt das Unternehmen zum Beispiel die Nutzung von Mikromobilitäts-Services? Sind Fahrdienstvermittler oder Fahrten nach Arbeitsschluss erlaubt? Wenn Reiseprogramme eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter vereinbaren, kann die App so konfiguriert werden, dass die Richtlinien automatisch angewendet werden. Zum Beispiel können nur bestimmte Verkehrsmittel zugelassen werden (wie traditionelle Taxis) oder Fahrten zu bestimmten Uhrzeiten.



Travel Manager sind mit ihrem Ride-Hailing-Anbieter zufrieden.

Von den Reiseprogrammen, die eine vertragliche Bindung zu einem Ride-Hailing-Anbieter aufgenommen haben, sind drei Viertel (80 %) zufrieden mit dem Anbieter.

Geschäftsreisende identifizieren die Vorteile der Nutzung von Ride-Hailing Apps auf Reisen.

In den Top 5 (von 11 Optionen) wurden hauptsächlich Bequemlichkeit, sicherer als öffentliche Verkehrsmittel und Preis angegeben.

Was gefällt Geschäftsreisenden am besten an der Nutzung von Ride-Hailing Apps?

Die Sicht der Geschäftsreisenden



	France	Germany	United Kingdom	Spain	Poland	Portugal	Ireland
Bequemlichkeit	50%	47%	52%	35%	67%	45%	51%
Sicherer als öffentliche Verkehrsmittel	43%	46%	46%	60%	46%	42%	52%
Preis	44%	39%	39%	52%	36%	57%	38%
Keine Bargeldzahlung erforderlich	34%	43%	31%	34%	45%	52%	47%
Der Fahrer kennt den Weg, selbst wenn ich nicht die Landessprache spreche	31%	33%	36%	41%	47%	38%	43%
Fahrzeugtyp kann ausgewählt werden	33%	40%	29%	30%	43%	32%	28%
Belege werden digital ausgestellt, vereinfachte Abrechnung der Reisekosten	27%	41%	31%	32%	27%	29%	51%
Mehr verfügbare Reise-optionen auf Geschäftsreisen	24%	35%	30%	34%	31%	39%	45%
Mein Unternehmen verfügt über eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter	23%	32%	24%	33%	19%	28%	36%
Schafft Arbeitsplätze	17%	17%	18%	28%	27%	39%	26%
Ich nutze es auch privat und kenne mich damit aus	16%	20%	20%	17%	21%	21%	26%

F: Was gefällt Ihnen am besten daran, Ride-Hailing Services auf Geschäftsreisen zu nutzen? (n=99-110)








Geschäftsreisende identifizieren die Nachteile der Nutzung von Ride-Hailing Apps auf Reisen.

In den Top 5 (von 11 Optionen) zu den Nachteilen wurden hauptsächlich Sicherheit, erhöhtes Infektionsrisiko mit COVID-19 und Hygiene angegeben.

Was besorgt Geschäftsreisende am meisten bei der Nutzung von Ride-Hailing Apps?

Die Sicht der Geschäftsreisenden



							
Sicherheit	37%	42%	42%	56%	39%	59%	56%
Erhöhtes Infektionsrisiko mit COVID-19	34%	39%	42%	61%	38%	52%	49%
Hygiene	38%	37%	43%	52%	37%	54%	46%
Nicht lizenzierte und / oder nicht versicherte Fahrer	35%	29%	39%	41%	44%	38%	38%
Zunahme von Verkehrs-aufkommen, Stau, Emissionen und Fahr-zeugen auf der Straße	24%	26%	31%	36%	30%	27%	42%
Datenschutzbedenken (DSGVO)	23%	38%	34%	21%	33%	31%	25%
Unzuverlässigkeit	16%	41%	35%	27%	35%	29%	31%
Schlechte Bezahlung der Fahrer	33%	25%	27%	21%	21%	21%	29%
Weniger Motivation, öffentliche Verkehrsmittel zu nutzen	20%	22%	21%	24%	27%	20%	36%
Schwierig, den Fahrer bei einem Problem dem Unternehmen zu melden	21%	25%	30%	18%	26%	35%	35%
Nicht im Reiseprogramm des Unternehmens zugelassen	21%	24%	19%	15%	14%	29%	29%

Schlussfolgerung

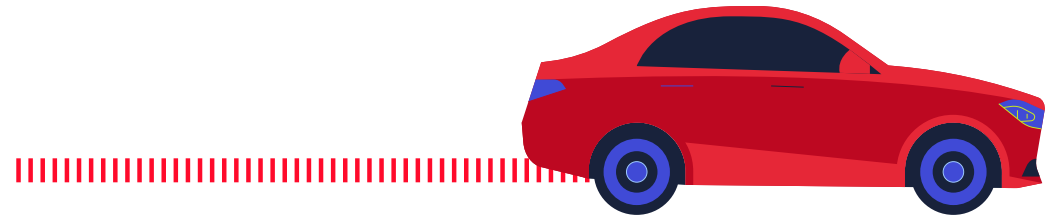
In den vergangenen Jahren hat sich die Verkehrslandschaft dramatisch verändert. Geschäftsreisende verfügen über weitaus mehr Optionen an Verkehrsmitteln als jemals zuvor, inklusive Carsharing und Mikromobilitäts-Services, und nutzen regelmäßig Smartphone-Apps, um Fahrten zu buchen. Einige Monate lang hat die Corona-Pandemie die Nutzung von Verkehrsmitteln für Kurzstrecken auf den Kopf gestellt, darunter auch die Methoden der Anbieter, die Prioritäten der Reiseprogramme sowie die Verhaltensweisen und Präferenzen von Geschäftsreisenden. In dieser Umfrage werden mehrere Schritte präsentiert, die Travel Manager in dieser sich schnell verändernden Branche anwenden können:

01. Überprüfen der Reiserichtlinien:

Die Aktualisierung der Reiserichtlinien konnte bei dem rasanten Wandel in der Transportbranche nicht mithalten. In Europa gibt es eine große Anzahl an Richtlinien, die Carsharing, Fahrräder und Elektroroller zur Miete gar nicht abdecken. Das kann für Verwirrung sorgen, wenn Geschäftsreisende diese Services nutzen möchten.

02. Fokus auf Nachhaltigkeit:

In Europa geben beinahe die Hälfte der Travel Manager (46 %) an, dass Nachhaltigkeit zu den größten Schwachstellen in ihrem Mobilitätsmix gehört. Diese Zahl übertrifft jede andere Schwachstelle. Durch die Corona-Pandemie wird Nachhaltigkeit zu einer noch größeren Herausforderung. Viele Geschäftsreisende möchten aus Sicherheitsgründen auf die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel oder gemeinsame Fahrten mit Kollegen verzichten. Die Reiseprogramme können sich jedoch auf weitere Nachhaltigkeitsmaßnahmen konzentrieren – beispielsweise die Nutzung von Elektroautos oder Elektrotaxis.



03. Geschäftliche Beziehungen in Betracht ziehen:

Es gibt viele Gründe, warum Unternehmen eine vertragliche Bindung zu einem Anbieter von Verkehrsmitteln aufnehmen. Eine vertragliche Bindung kann Unternehmen dabei helfen, Geld einzusparen, Prozesse zu vereinfachen (z. B. Zahlungen und Rechnungsstellung) und detaillierte wesentliche zu erhalten. Dennoch hebt die Corona-Pandemie einen weiteren wesentlichen Vorteil hervor: Eine vertragliche Bindung kann die Kommunikation und das Vertrauen zwischen den Vertragspartnern festigen und dazu beitragen, dass Reiseprogramme die Sicherheitsmaßnahmen ihrer Mitarbeiter überprüfen können. Während die meisten Reiseprogramme (78 %) in Europa über eine vertragliche Bindung zu einem Mietwagenunternehmen verfügen, haben weitaus weniger eine Beziehung zu einem Ride-Hailing-Anbieter (50 %), einem Unternehmen für Limousinen / Wagen mit Chauffeur (47 %) oder einem Carsharing-Unternehmen (25 %). Wenn es eine vertragliche Bindung gibt, sollten die Travel Manager die Sicherheits- und Hygienekonzepte mit dem Anbieter besprechen.

04. Datenerfassung:

Daten sind für das Risikomanagement bei Reisen ausschlaggebend. Gerade zu Zeiten der Corona-Pandemie sind Reisedaten enorm wichtig, um bei der Ermittlung von Kontaktpersonen zu helfen. Reiseprogramme verfügen in der Regel über ausführliche Informationen zu Flügen und Hotelaufenthalte der Geschäftsreisenden, allerdings stehen ihnen weniger Daten bei Verkehrsmitteln für Kurzstrecken zur Verfügung. Die Unternehmen können ihre Mitarbeiter dazu ermutigen, Mietwagen über das Online-Tool Ihres Reisemanagementunternehmens (TMC) zu buchen oder für Taxifahrten eine Ride-Hailing App zu nutzen, über die die wesentlichen Informationen wie Zielort, Name des Fahrers und Nummernschild erfasst werden.

Marktübersicht Deutschland



Deutsche Geschäftsreisende nutzen Ride-Hailing Apps sowohl geschäftlich als auch privat, allerdings zählen sie zu dem niedrigsten Prozentsatz der befragten europäischen Märkte.

Durchschnittlich sechs von zehn deutschen Geschäftsreisenden nutzen Ride-Hailing Apps „oft“ oder „manchmal“ für geschäftliche (58 %) und private (63 %) Reisen. Einer von drei Geschäftsreisenden gibt jedoch an, Ride-Hailing Apps „selten“ oder „nie“ zu verwenden. Dies ist eine hervorragende Gelegenheit für Ride-Hailing-Anbieter ihren Marktanteil zu erweitern, aber auch Reiseprogramme sollten erwägen, ihre Reiserichtlinien anzupassen und Ride-Hailing Services anzubieten (sollten diese nicht bereits Bestandteil ihres Reiseprogramms sein). So könnten zusätzliche Optionen für die Reisenden geschaffen werden und auch die private Nutzung würde zunehmen.



Eine Frage an FREE NOW – jeder kann die App herunterladen und nutzen, aber es gibt nichts formelles, wie einen Vertrag zum Beispiel. So etwas haben wir nicht. Nein. Und ich bin mir auch nicht sicher, ob Uber for Business über einen wirklichen Vertrag verfügt, oder ob es sich viel mehr um eine offene Vereinbarung handelt.



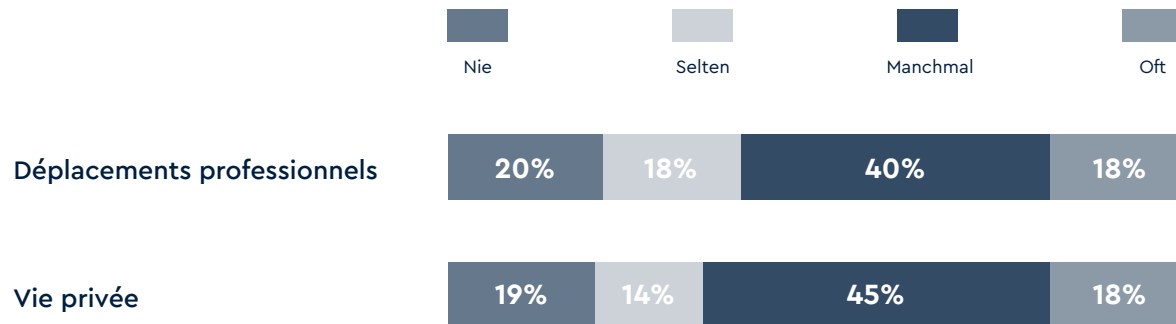
– Travel Manager aus Stuttgart, Unterhaltungselektronikbranche

Sichtweise des Travel Managers



Wie oft verwenden Geschäftsreisende Ride-Hailing Apps?

Sichtweise deutscher Geschäftsreisender

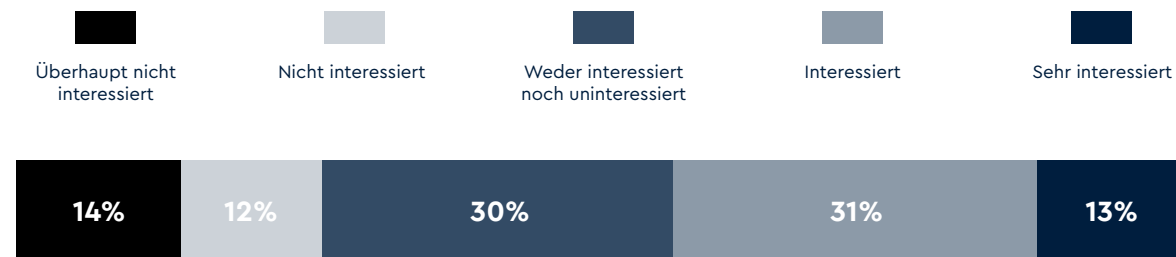


Die Hälfte (48 %) der deutschen Geschäftsreisenden gibt an, dass ihr Unternehmen einen formellen Vertrag mit einem Ride-Hailing-Anbieter hat, und ein Drittel (36 %) hat dies nicht. Ein möglicher Grund für die niedrige Rate an vertraglichen Bindungen in Deutschland sind die Datenschutzbedenken (wie z. B. DSGVO), die von Geschäftsreisenden oftmals als größte Sorge angegeben wird. Die Anbieter haben die Möglichkeit, die Einhaltung der Datenschutzrichtlinien sicherzustellen und zu kommunizieren, wenn sie den Travel Managern und Geschäftsreisenden ihren Service anbieten.

Zwei von fünf (44 %) der deutschen Geschäftsreisenden, deren Unternehmen keine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter hat, wäre an einer solchen interessiert.

Wäre es für Geschäftsreisende interessant, wenn ihr Unternehmen über eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter verfügen würde?

Sichtweise deutscher Geschäftsreisender



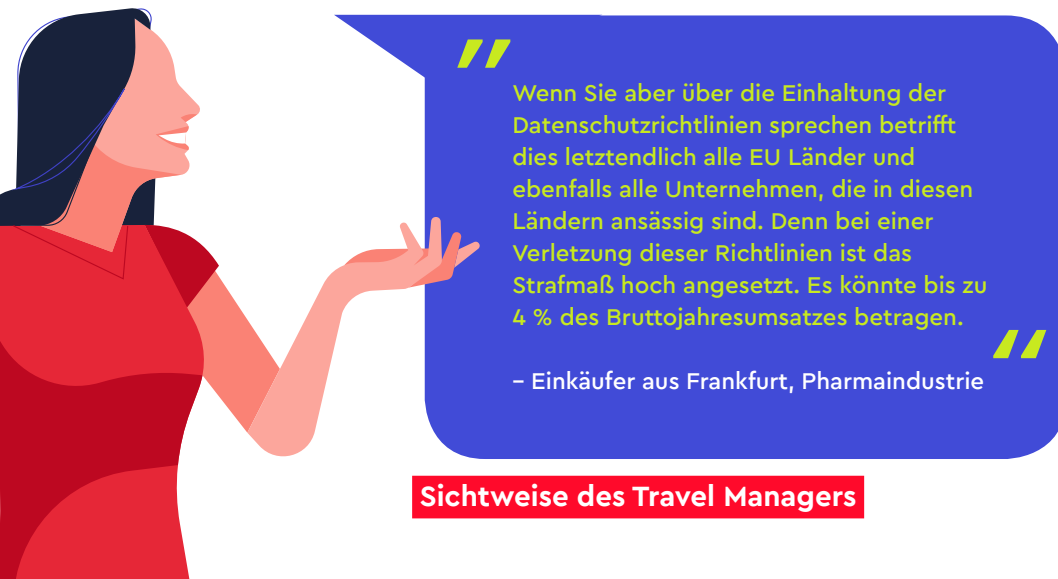
Dennoch hat eine beträchtliche Anzahl keine Meinung (30 %) oder sind nicht interessiert (26 %). Demnach ist es mehr als der Hälfte (56 %) der deutschen Geschäftsreisenden egal oder sie sind nicht daran interessiert, dass ihr Unternehmen eine vertragliche Bindung mit einem Anbieter eingeht. Dies ist eine hervorragende Gelegenheit für Ride-Hailing-Anbieter ihren Marktanteil zu erweitern, allerdings benötigen die deutschen Geschäftsreisenden und Travel Manager weitere Informationen zu den Vorteilen von Ride-Hailing und den vertraglichen Bindungen für ein Reiseprogramm. Wenn zusätzlich auf die Bedenken der Geschäftsreisenden (siehe S. 5) in Marketing und Werbeaktionen eingegangen wird, kann dies positive Auswirkungen auf diese Zielgruppe haben.

F: Wäre es für Sie interessant, wenn Ihr Unternehmen über eine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter verfügen würde?
Hinweis: Die Frage wird nur Geschäftsreisenden angezeigt, die angegeben haben, dass ihr Unternehmen über keine vertragliche Bindung mit einem Ride-Hailing-Anbieter verfügt. (n=44)

Die Hälfte (52 %) der deutschen Geschäftsreisenden sind verpflichtet, die Reiserichtlinien ihres Unternehmens einzuhalten, wohingegen ein Drittel (34 %) lediglich dazu ermutigt wird, allgemeine Reiserichtlinien zu befolgen. Allerdings geben acht von zehn (84 %) der Geschäftsreisenden an, dass es ihnen bei der Wahl eines Anbieters für Verkehrsmittel wichtig ist, die Unternehmensrichtlinien zu befolgen. Es ist wichtig, dass Ride-Hailing Services in die Unternehmensreiserichtlinien aufgenommen werden, da für eine große Mehrheit der deutschen Geschäftsreisenden die Einhaltung dieser Richtlinien eine große Rolle spielt.

Die Hälfte (52 %) der deutschen Geschäftsreisenden verwenden ein anderes Ride-Hailing Profil oder Konto für geschäftliche Reisen und private Reisen – dies ist der höchste Wert in den befragten europäischen Märkten. Datenschutzbedenken (insbesondere zur DSGVO) und die Einhaltung der Reiserichtlinien zeigen auf, wie wichtig die Nutzung verschiedener Profile / Konten für geschäftliche Reisen und private Reisen ist.

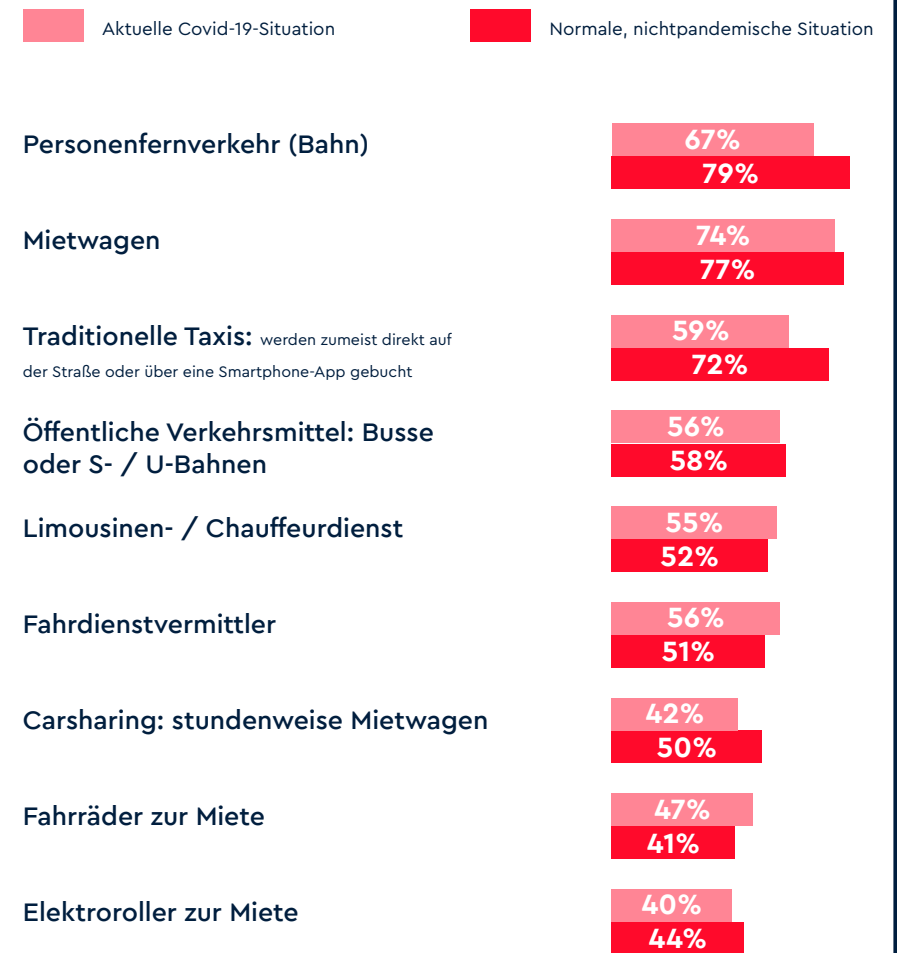
In einer nichtpandemischen Situation haben deutsche Geschäftsreisende Interesse an Personenfernverkehr (Bahn) (79 %), Mietwagen (77 %) und traditionellen Taxis (72 %). Ungefähr vier von zehn Reisenden haben Interesse an Fahrrädern zur Miete (41 %) und Elektrorollern (44 %), dieser Wert ist geringer als andere Reiseoptionen. Somit wird zwar Interesse an der Nutzung von Mikromobilitäts-Services gezeigt, aber diese Option könnte weiter beworben werden, insbesondere während der Corona-Pandemie.



Sichtweise des Travel Managers

Interesse an Verkehrsmitteln für Geschäftsreisen

Sichtweise deutscher Geschäftsreisender

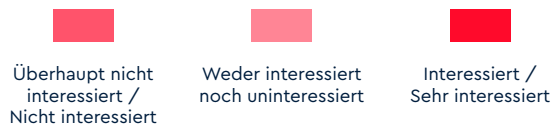


F: Bewerten Sie Ihr Interesse an der Nutzung der folgenden Möglichkeiten für Verkehrsmittel auf Geschäftsreisen in einer normalen, nichtpandemischen Situation (n=98)

F: Bewerten Sie Ihr Interesse an der Nutzung der folgenden Möglichkeiten für Verkehrsmittel auf Geschäftsreisen in der aktuellen COVID-19-Situation (n=98)

Sind deutsche Geschäftsreisende an den folgenden Optionen interessiert?

Sichtweise deutscher Geschäftsreisender



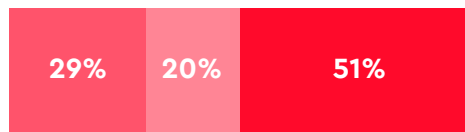
Die Nutzung „bevorzugter“ Anbieter von Verkehrsmitteln für Kurzstrecken, die mein Unternehmen auf Einhaltung von Sicherheits- / Hygienestandards überprüft hat



Erhebung von Daten über Fahrten mit Verkehrsmitteln für Kurzstrecken durch mein Unternehmen zulassen – etwa Reiseziele oder die Fahrernamen –, um bei der Ermittlung von Kontaktpersonen zu helfen (d. h. um mich oder andere über eine mögliche Gefährdung durch COVID-19 zu informieren)



Die Nutzung von „Mikromobilitäts“-Services – etwa Fahrräder oder Elektroroller zur Miete – auf kurzen Strecken, um den Kontakt mit anderen Menschen zu vermeiden



F: Bewerten Sie unter den Rahmenbedingungen der aktuellen COVID-19-Situation Ihr Interesse für die folgenden Punkte (n=101)

Top 5 Bedenken zur Nutzung von Ride-Hailing Services auf Geschäftsreisen

Sichtweise deutscher Geschäftsreisender

Sicherheit



Unzuverlässigkeit



Erhöhtes Infektionsrisiko mit Covid-19



Datenschutzbedenken (DSGVO)



Hygiene



F: Was besorgt Sie am meisten daran, Ride-Hailing Services auf Geschäftsreisen zu nutzen? Wählen Sie bis zu 5 Optionen aus. (n=100)

Sicherheitsmaßnahmen interessiert, insbesondere was die Wahl der bevorzugten Anbieter für Verkehrsmittel betrifft.

Sieben von zehn (70 %) Geschäftsreisenden sind daran interessiert, ihre bevorzugten (und überprüften) Anbieter für Verkehrsmittel zu nutzen, bei denen die Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gewährleistet sind und das Unternehmen befugt ist, Daten zu den Fahrten zwecks Rückverfolgung der Kontakte zu sammeln (63 %). Dennoch sind nur die Hälfte (51 %) der Geschäftsreisenden an der Nutzung von Mikromobilitäts-Services interessiert, um den Kontakt zu anderen Menschen zu vermeiden. Wir ziehen daraus den Schluss, dass deutsche Geschäftsreisende weniger mit der Nutzung von Mikromobilitäts-Services vertraut sind und (ebenso wie Travel Manager) davon profitieren würden, mehr über diese Option zu erfahren.

Deutsche Geschäftsreisende haben einige Bedenken bei der Frage zur Nutzung von Ride-Hailing Services auf Geschäftsreisen geäußert. Diese Bedenken beziehen sich größtenteils auf Sicherheit (inklusive dem Ansteckungsrisiko mit Covid-19), Zuverlässigkeit, Datenschutz (DSGVO) und Hygiene. Benachrichtigungen zu Sicherheit (inklusive Datenschutz), Effizienz und Hygiene haben positive Auswirkungen auf deutsche Geschäftsreisende und Travel Manager. Deutsche Geschäftsreisende haben allerdings auch die größten Bedenken hinsichtlich der Einhaltung der Datenschutzrichtlinien (DSGVO) aller befragten europäischen Märkte. Aus diesem Grund ist es unerlässlich, dass Anbieter für Verkehrsmittel DSGVO-konform sind, um das Interesse an den Services und die Fahrgastzahlen zu erhöhen.

Methodologie

Diese Studie basiert auf den Ergebnissen zweier Umfragen – eine für Geschäftsreisende und eine für Corporate Travel Manager. Bei der Umfrage für Geschäftsreisende wurde das Online-Panel der Firma Qualtrics genutzt. Die Datensammlung wurde zwischen dem 3. September 2020 und dem 20. September 2020 durchgeführt. Teilgenommen haben Geschäftsreisende aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Spanien, Polen, Portugal und Irland.

Die befragten Personen haben sich durch die folgenden Kriterien zur Teilnahme an der Studie qualifiziert:

- Mindestalter 18 Jahre
- In Anstellungsverhältnis (Voll- oder Teilzeit)
- Mindestens drei durchgeführte Geschäftsreisen in 2019
- Ihr Unternehmen verfügt über ein eigenes Reisebüro / TMC ODER bietet die Option an, Buchungen über eine Onlinebuchungsmaschine (OBE) durchzuführen

Insgesamt haben 739 Geschäftsreisende an der Umfrage teilgenommen:

- Deutschland (98)
- Frankreich (109)
- Großbritannien (108)
- Spanien (105)
- Polen (107)
- Portugal (106)
- Irland (103)

Es wurden Quoten und Gewichtung verwendet, um sicherzustellen, dass die Stichprobe mit der Bevölkerung der Erwerbstätigen in jedem der sieben Länder übereinstimmt.

In der Umfrage für Travel Manager wurden Mitglieder und Nicht-Mitglieder von GBTA in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Spanien, Polen, Portugal und Irland befragt. Die befragten Personen haben sich für die Teilnahme qualifiziert, wenn sie zumindest „Ein wenig beteiligt“ an der „Verwaltung oder Beaufsichtigung von Richtlinien, Prozessen oder Anbietern für Verkehrsmittel in [Ihrem] Unternehmen“ angegeben haben.

Insgesamt haben 174 Travel Manager mindestens eine Frage beantwortet. Von diesen haben sich 144 dafür qualifiziert, an der Umfrage teilzunehmen und 103 haben die gesamte Umfrage ausgefüllt:

- Deutschland (18)
- Frankreich (23)
- Großbritannien (25)
- Spanien (25)
- Irland (10)
- Polen (2)

08

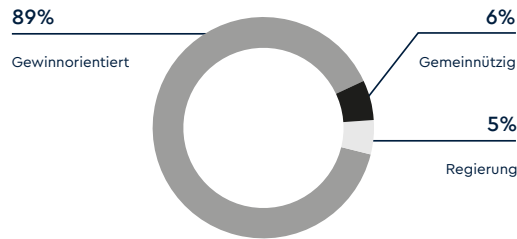
Teilnehmerprofil



1 Travel Managers

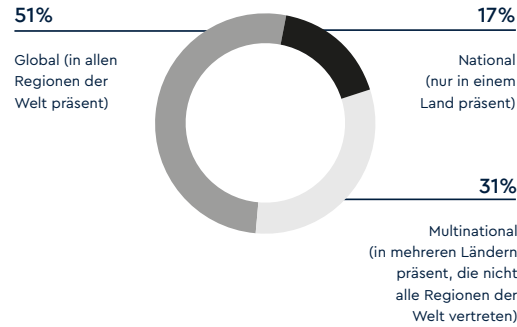
Welcher der folgenden Punkte beschreibt Ihr Unternehmen am besten? (n=103)

Die Sichtweise des Travel Managers



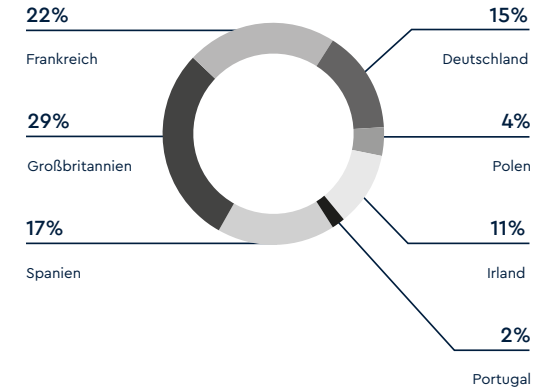
Wie würden Sie die Reichweite Ihres Unternehmens definieren? (n=103)

Die Sichtweise des Travel Managers



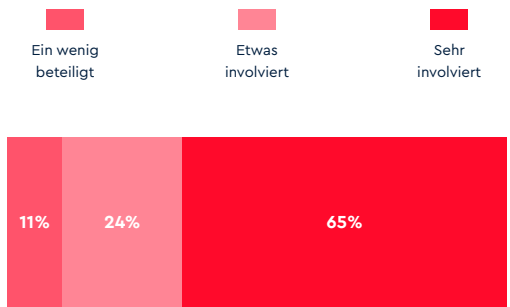
In welchem der folgenden Länder sind Sie ansässig? (n=174)

Die Sichtweise des Travel Managers



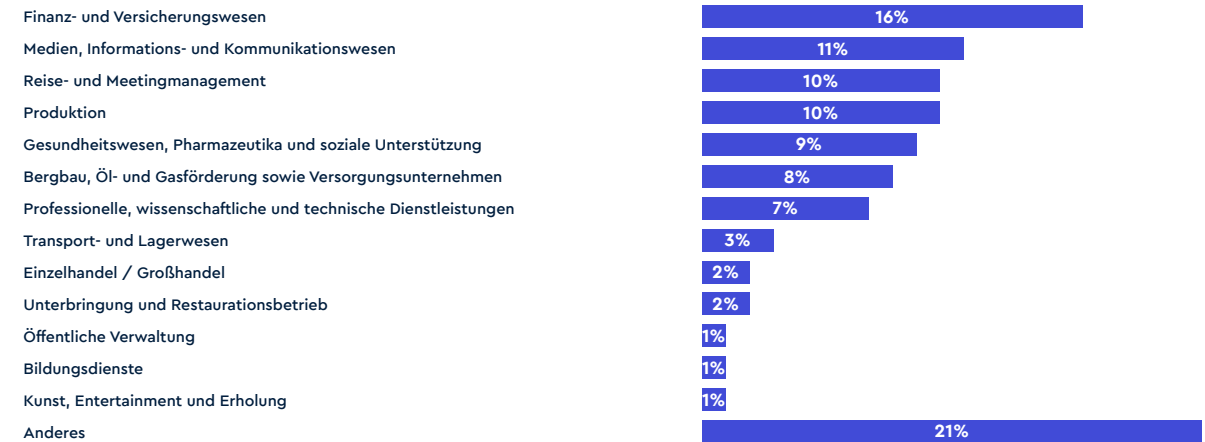
Bitte bewerten Sie, wie sehr Sie an der Verwaltung oder Beaufsichtigung von Richtlinien, Prozessen oder Anbietern für Verkehrsmittel in Ihrem Unternehmen beteiligt sind. (n=144)

Die Sichtweise des Travel Managers



Welche der folgenden Branchen trifft am ehesten auf Ihr Unternehmen zu? (n=102)

Die Sichtweise des Travel Managers



2 Geschäftsreisende

Teilnehmerprofil: Geschäftsreisende

Die Sicht der Geschäftsreisenden



Geben Sie bitte Ihr Geschlecht an:

Weiblich	51%	48%	53%	43%	44%	44%	45%
Männlich	49%	52%	47%	57%	56%	56%	55%

Wählen Sie Ihre Altersgruppe aus.

18 bis 24 Jahre	60%	58%	68%	65%	67%	58%	57%
25 bis 34 Jahre	56%	50%	56%	52%	64%	50%	52%
35 bis 44 Jahre	43%	52%	59%	44%	54%	34%	48%
45 bis 54 Jahre	46%	41%	48%	52%	57%	35%	53%
55 Jahre +	39%	44%	46%	40%	44%	31%	53%

Welche der folgenden Optionen beschreibt am besten Ihren Beschäftigungsstatus?

Vollzeit	92%	89%	79%	92%	95%	93%	86%
Teilzeit	8%	11%	21%	8%	5%	7%	14%

2. Hinweis: Die in dieser Tabelle angezeigten Prozentsätze sind nach der Gewichtung von Alter und Geschlecht

Teilnehmerprofil: Geschäftsreisende³

Die Sicht der Geschäftsreisenden



Wie viele Geschäftsreisen haben Sie 2019 mit einer Entfernung von mindestens 30 Kilometern unternommen? Geben Sie eine Schätzung an.

3 bis 5 Geschäftsreisen	31%	54%	41%	44%	48%	40%	37%
6 bis 11 Geschäftsreisen	26%	30%	36%	33%	21%	23%	30%
12 bis 24 Geschäftsreisen	60%	58%	68%	65%	67%	58%	57%
25 oder mehr Reisen	56%	50%	56%	52%	64%	50%	52%
Nicht bekannt	43%	52%	59%	44%	54%	34%	48%

Welche der folgenden Punkte beschreibt am besten die Reiserichtlinien Ihres Unternehmens wenn Sie auf Geschäftsreise sind? Reiserichtlinien beinhalten unter anderem, ob Sie in der ersten Klasse fliegen können, welche Hotelzimmerkategorie Sie erhalten, welche Straßenverkehrsmittel Sie nutzen können usw.

Ich muss die Reise-richtlinien des Unternehmens befolgen	61%	52%	65%	48%	49%	58%	56%
Ich werde darin bekräftigt, die allgemeinen Richtlinien zu befolgen	25%	35%	25%	36%	38%	25%	33%
Es gibt keine Richtlinien oder Einschränkungen, die ich einhalten muss	14%	13%	10%	16%	13%	17%	11%

Wissen Sie, ob Ihr Unternehmen ein Reisemanagementunternehmen (TMC) oder ein Reisebüro für die verschiedenen Produkte oder Dienstleistungen in Anspruch nimmt?

Ja	54%	75%	80%	81%	62%	78%	74%
Nein	32%	17%	15%	12%	22%	12%	20%
Nicht bekannt	14%	8%	5%	7%	16%	10%	6%

3. Hinweis: Die in dieser Tabelle angezeigten Prozentsätze sind nach der Gewichtung von Alter und Geschlecht

Teilnehmerprofil: Geschäftsreisende⁴

Die Sicht der Geschäftsreisenden



Hat Ihr Unternehmen oder dessen Reisemanagementunternehmen / Reisebüro Ihnen die Möglichkeit gegeben, Geschäftsreisen über ein Online-Buchungstool (OBT) zu buchen? Hinweis: Dies inkludiert KEINE Websites von Reiseanbietern wie Expedia, Booking.com oder Hotels.com, die auch ohne Vertrag oder Anmeldung Ihres Unternehmens verwendet werden können.

Ja	83%	90%	81%	77%	91%	75%	87%
Nein	13%	7%	15%	19%	6%	22%	10%
Nicht bekannt	3%	3%	4%	4%	3%	3%	3%

Wenn Sie an Ihre letzte Geschäftsreise denken, wann sind Sie abgereist?

Vor dem 15. März 2020	65%	68%	76%	68%	71%	83%	83%
Nach dem 15. März 2020	34%	30%	23%	32%	29%	17%	17%
Nicht bekannt	1%	2%	1%	1%	0%	0%	1%

Wissen Sie, ob Ihr Unternehmen ein Reisemanagementunternehmen (TMC) oder ein Reisebüro für die verschiedenen Produkte oder Dienstleistungen in Anspruch nimmt?

Ja	54%	75%	80%	81%	62%	78%	74%
Nein	32%	17%	15%	12%	22%	12%	20%
Nicht bekannt	14%	8%	5%	7%	16%	10%	6%

4. Hinweis: Die in dieser Tabelle angezeigten Prozentsätze sind nach der Gewichtung von Alter und Geschlecht

Teilnehmerprofil: Geschäftsreisende⁵

Die Sicht der Geschäftsreisenden



Welche der folgenden Optionen beschreibt am besten Ihre Position?

Administrative Mitarbeiter / Unterstützungspersonal	25%	19%	28%	32%	24%	24%	19%
Mittleres Management	44%	59%	50%	44%	58%	38%	50%
Oberes Management	16%	16%	12%	17%	18%	34%	30%
Geschäftsführungs-ebene	14%	6%	10%	8%	1%	5%	1%

Wie viele Mitarbeiter arbeiten insgesamt für Ihr Unternehmen? Geben Sie eine Schätzung an.

101 oder weniger Mitarbeiter	22%	7%	11%	23%	33%	35%	18%
101 bis 1.000 Mitarbeiter	44%	50%	41%	43%	42%	33%	37%
Mehr als 1.000 Mitarbeiter	32%	52%	48%	34%	23%	32%	45%
Nicht bekannt	3%	1%	0%	0%	2%	0%	1%

An welche der folgenden Zielorte sind Sie 2019 gereist?

Nur Inlandsdestinationen	52%	39%	44%	48%	42%	23%	17%
Nur Auslandsdestinationen	11%	13%	13%	6%	5%	8%	38%
Sowohl internationale als auch nationale Destinationen	36%	48%	43%	46%	54%	69%	45%

5. Hinweis: Die in dieser Tabelle angezeigten Prozentsätze sind nach der Gewichtung von Alter und Geschlecht

Über GBTA & FREE NOW for Business



GBTA

Die Global Business Travel Association (GBTA) gehört zu den weltweit führenden Organisationen für Geschäftsreisen und Corporate Meetings mit Sitz in Washington, D.C. und Geschäftsstellen auf sechs Kontinenten. Zusammen verwalten die über 9.000 Mitglieder der GBTA mehr als 345\$ Milliarden jährlich an Ausgaben für internationale Geschäftsreisen und Meetings. Die GBTA bietet einem wachsenden globalen Netzwerk von mehr als 28.000 Reisefachleuten und 125.000 aktiven Kontakten erstklassige Bildung, Events, Forschung, Interessenvertretung und Medien. Weitere Informationen darüber, wie Geschäftsreisen nachhaltiges Geschäftswachstum fördern, finden Sie auf www.gbta.org.



FREE NOW for Business

FREE NOW ist das Multi-Service Mobilitäts-Joint-Venture, das von der BMW Group und der Daimler AG unterstützt wird. Neben Ride-Hailing bietet FREE NOW auch Mikromobilitäts-Services und Carsharing an. FREE NOW for Business ist die maßgeschneiderte Ride-Hailing-Lösung, um die tägliche Verwaltung von Geschäftsreisen Ihrer Mitarbeiter zu vereinfachen und verschiedene Zahlungs- und Abrechnungsmethoden oder Bestellungen für Gäste anzubieten. Die FREE NOW for Business-Lösung wurde speziell dafür entwickelt, Travel Managern und ihren Mitarbeitern alle Möglichkeiten einer zuverlässigen, sicheren und verantwortungsvollen Geschäftsreise zu bieten und die bestmögliche Erfahrung bei Fahrten zu Meetings, zu oder von Bahnhöfen / Flughäfen oder dem Home-Office zu garantieren. Heute verfügt FREE NOW for Business über 30.000 Kundenunternehmen in ganz Europa und ist in 10 Ländern verfügbar.



Möchten Sie mehr wissen?

Kontaktieren Sie unser Team!



Bis bald!