

# Tracking Tools: Wo bist Du – lieber Mitarbeiter?

Unternehmen und Travel Management Companies setzen auf die Hilfe von Tracking Tools, um im Krisenfall ihren Mitarbeitern zu helfen. **Von Linda Panchyryz**

**«Eigentlich kochen alle mit Wasser, denn sie haben meist dieselben Daten zur Verfügung.»**

**T**errorismus, politische Unruhen und Umweltkatastrophen lassen eine Geschäftsreise zum ungewollten Abenteuertrip werden. Die Zahl der Entführungen von Geschäftsleuten hat sich innerhalb der letzten fünf Jahre mit 10000 mehr als verdoppelt. «Seit jeher ist Sicherheit auf Geschäftsreisen ein wichtiges Thema. Der 11. September war aber eigentlich ausschlaggebend, dass sich auch Travel Manager intensiv mit diesem Thema auseinandergesetzt und nach Lösungen gesucht haben», erklärt Gerry Schenk, Customer Relationship Manager von American Express.

Heute bieten alle Travel Management Companies in der Schweiz Travel Tracking Tools an. «Je zur Hälfte teilen sie sich den Markt mit unabhängigen Anbietern, wie zum Beispiel den amerikanischen Firmen International SOS and Control Risks, Ijet Intelligent Risk Systems oder dem Schweizer Anbieter Traxess», meint Adrian Matt, Geschäftsführer von Travelbrain. Sinn und Zweck eines Travel Tracking Tools ist es, Reisende bei einem Unglück schnell und effizient zu lokalisieren. Hinzu kommen Dienstleistungen, die Unternehmen dabei unterstützen, ihrer Fürsorgepflicht nachzukommen und Risiken für ihre Reisenden zu minimieren.

«Bei *«Radius safe & secure»* handelt es sich um eine browserbasierte Software, auf welche mittels persönlichem Benutzerlogin von jedem Rechner mit Internetzugang zugegriffen werden kann», erklärt Martin Scheuchzer, Human Resources, BTA Holding. Das Produkt von American Express nennt sich *«Track Point»*, das von Carlson Wagonlit Travel *«CWT Guardian»*. HRG bietet eine neue Version von *«HRG Travel Watch»* an. Während das HRG-Produkt eine Eigenentwicklung ist, basieren die Lösungen der anderen TMCs auf Technologien des Anbieters Ijet. Je nach dem bieten die TMCs Standard- und Erweiterungsmöglichkeiten an.

**Der feine Unterschied.** Die Unterschiede der verschiedenen Tools liegen dabei weniger im Angebot als in der Bedien- und Benutzerfreundlichkeit. «Eigentlich kochen alle mit Wasser, denn sie haben meist dieselben Daten zur Verfügung», sagt Adrian Matt. Und Schenk ergänzt: «Travel Track ist weniger ein USP als ein wichtiger Bestandteil in

unserem Angebot. Speziell im Grosskunden-Segment und im aktiven Travel Management ist Corporate Social Responsibility, wovon auch Safty und Care fällt, ein zentrales Thema.»

Und was können die Tools? Reisende können per Mausklick auf einer Weltkarte schnell und effizient lokalisiert werden. «Mit einer grafisch aufgebauten Mapping-Oberfläche werden alle Reisenden mit ihrem gegenwärtigen Standort angezeigt», präzisiert Scheuchzer. Die benötigten Daten stammen direkt aus dem PNR, der Flugdatenbank der Geschäftsreisebüros. Die TMCs haben die Flugdaten ihrer Reisenden. Arbeitet ein Unternehmen mit einem unabhängigen Travel-track-Anbieter, muss das Geschäftsreisebüro diesem die Daten zur Verfügung stellen.

Ist der Reisende geortet, können entsprechende Massnahmen eingeleitet werden: «Durch das Ijet-Interface können Travel Manager direkt mit betroffenen Reisenden kommunizieren. Während eines Zwischenfalls können sie ihnen so schnell unternehmensspezifische Anweisungen zukommen lassen», meint Walter Ruggli, Country Manager von CWT. Warnungen können rund um die Uhr automatisch und in Abhängigkeit der Gefahrenlage über die diversen Kommunikationskanäle an Reisende gerichtet werden. Die Reisenden empfangen ausgesandte Alerts

## Someone is watching you ...

Auch der Schweizer Anbieter Traxess hat ein Tracking Tool im Angebot: «Unser Grundprodukt *Traveller Eye Basic* ermöglicht auch kleinen Unternehmen, unabhängig vom Buchungsweg den Reiseverlauf ihrer Mitarbeiter über eine grafische Oberfläche abzurufen», erklärt Christian Schrepfer, Geschäftsführer von Traxess. Kommt es zu Unruhen – wie zuletzt auf Mallorca – können die Travel Manager schnell nachvollziehen, wer vor Ort ist oder eine Reise dorthin plant. Nicht nur wo der Reisende ist, sondern auch wie viel CO<sub>2</sub> er durch seine Reise verbraucht, errechnet der *«CO<sub>2</sub> Calculator»*, ein Zusatzangebot von Traxess. Diese Informationen können dem Kunden per E-Mail oder in einem monatlichen Bericht, aufgeteilt nach Land oder Organisation, mitgeteilt werden.





(Warnmeldungen) und kritische News Updates via E-Mail, SMS oder je nach Setup direkt per Sprachnachricht. «Im Notfall werden die Mitarbeitenden automatisch über hinterlegte Natelnummern informiert. Mit dem integrierten Travel Alert kann das Unternehmen zudem schnell entscheiden, ob Geschäftsreisende zurückgeholt, Reisen umgebucht oder erst gar nicht angetreten werden», erklärt Beat Bürer, Managing Director HRG Europe Central.

Der Reisende sowie die zuständigen Travel Manager werden jedoch nicht nur während, sondern auch vor und nach der Reise informiert. «Anpassbare Reports werden automatisch in Abhängigkeit vom Reiseplan generiert. Jeder Reisende hat Zugriff auf eine persönliche Website mit aktuellen Informationen, die auf seinen Reiseplan und sein Profil abgestimmt sind», erläutert Ruggli. Zudem informieren die Anbieter in ihren Reiseportalen über die Zielgebiete.

**Vollständige Daten.** Grundsätzlich sind alle Tracking Tools Multi-GDS-fähig. Wird über ein GDS gebucht, hat das Tool die entsprechenden Daten und Informationen zur Verfügung. Aber: «Direktbuchungen von Hotels durch Firmenkunden und Reservationen, die von den Agenten ausserhalb der GDS-Reservationssysteme gemacht werden, finden im Moment nur schwer oder gar nicht ihren Weg in die Tracking Tools», führt Matt aus. Das Gleiche gilt für Mietwagen- und Bahnreservationen. Diese müssen meist manuell als sogenanntes passives Segment nachgefasst werden. Technisch ist es jedoch möglich, zum Beispiel die

direkten Firmenbuchungen eines Mietwagenanbieters in die Datenbank des Tracking Tools zu speisen. Dazu Bürer: «Travel Watch funktioniert unabhängig davon, ob die Daten von HRG oder einem anderen Travel-Management-Unternehmen geliefert werden.»

So können bei einem Unglück die TMCs zwar darüber informieren, in welche Stadt eine Person gereist ist, doch über das Hotel oder die eventuelle Weiterreise mit dem Auto haben sie keine Informationen, wenn es separat gebucht wurde. Neben der Datenvollständigkeit kann auch die Unternehmenskultur ein Hindernis sein: «Zwar sind KMU-Betriebe gleichermassen sicherheitsbewusst, sie stellen die Bereiche Erreichbarkeit und Nachrichtenfluss auf Reisen aber nach wie vor primär durch direkte Kommunikation mit der entsprechenden Reisedestelle oder dem Sekretariat sicher. Hier fallen Kosten an, die keinesfalls in einer Standard Transaction Fee eingeschlossen sind», gibt Scheuchzer zu bedenken.

Mithilfe der Tools können auch Kosten eingespart werden. Bei der HRG-Lösung werden automatisch die gebuchten Reisen hervorgehoben, die den Reiserichtlinien nicht entsprechen. Zudem werden Online- und Offline-Daten zur Steuerung der Geschäftsreiseausgaben zusammengeführt.

Neben einer Optimierung der Kosten setzen die Anbieter aber auch auf technische Entwicklungen. Der Trend dürfte in die Richtung gehen, dass sicherheitsrelevante Informationen und Warnmeldungen noch stärker für die Anzeige auf mobilen Endgeräten (Smartphones, PDAs, Netbooks), ausgerüstet mit sofortiger Nachrichtenauslieferung (Push-Mail), ausgerichtet und optimiert werden.

tm