



## 4. Schweizer Travel Management Forum

### Breakout-Session 1

**Kennzahlen – messbar, aussagekräftig und valide**

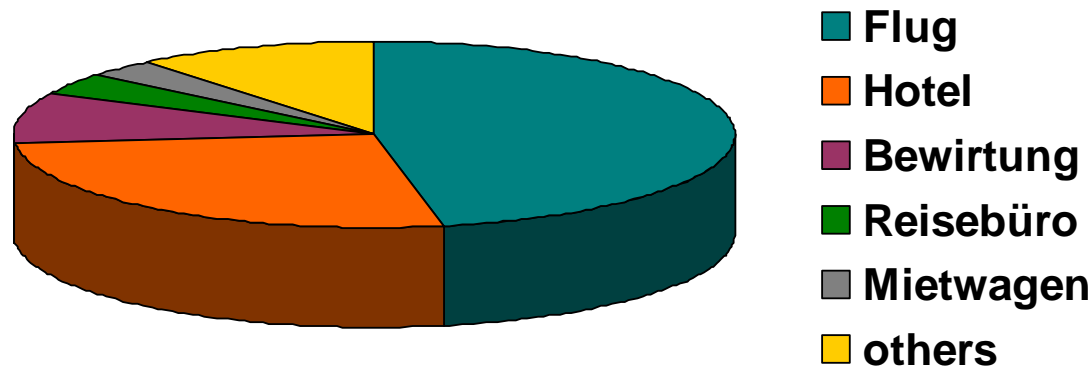
**Dirk-Volker Stucken, Sika Services**

**Dominic Short, Airplus International**

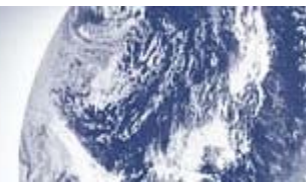
**Christophe Rabut, quattron management consulting**



- Die Reisekosten der Sika Gruppe liegen bei ca. 75 Mio. CHF pro Jahr.
- Ca. 20% der Ausgaben fallen in der Schweiz an

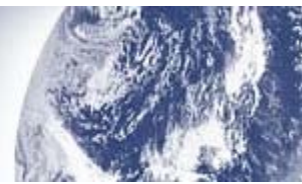


- Auftrag ist, Stellschrauben aufzuzeigen, mit denen die Reisekosten effizient gemanagt werden können, wobei der jeweilige quantitative und umsetzbarer Einfluss einer Stellschraube zu belegen ist.
  - ⇒ Einfluss eine möglichen Anpassung der Reiserichtlinien
  - ⇒ Buchungsverhalten der Reisenden
  - ⇒ Spielraum bei den jeweiligen Verträgen
  - ⇒ Tools & Messmethoden müssen vorhanden sein

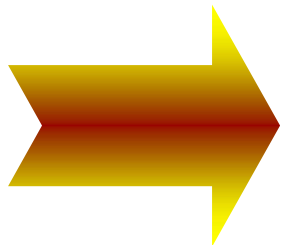


## Welche messbaren Stellschrauben haben wir und wie können wir sie effizient zur Anwendung bringen?

- Einfluss von Travel Policy (z.B. Buchungsklassen, Zimmertyp)
- Einfluss des Reiseverhaltens (z.B. wann erfolgt eine Buchung, wie werden Zeiten fixiert?)
- Welcher Preisanteil ist vertraglich mit dem Dienstleister verhandelbar?
- Analyse der Häufigkeit von Reisen zu bestimmten Orten (Sinnhaftigkeit einer Reise)
- Vertrags-Compliance (Volumenvorgaben, Buchungsklassen, Firmenraten) im Vergleich zum Markt (IATA-Raten), um zu Verstehen, wie sich die Preisstruktur der Sika entwickelt hat.
- Aufteilung in Gruppen- und Einzelreisen (inkl. klare Definition, ab wann wir von einer Gruppenreise sprechen).

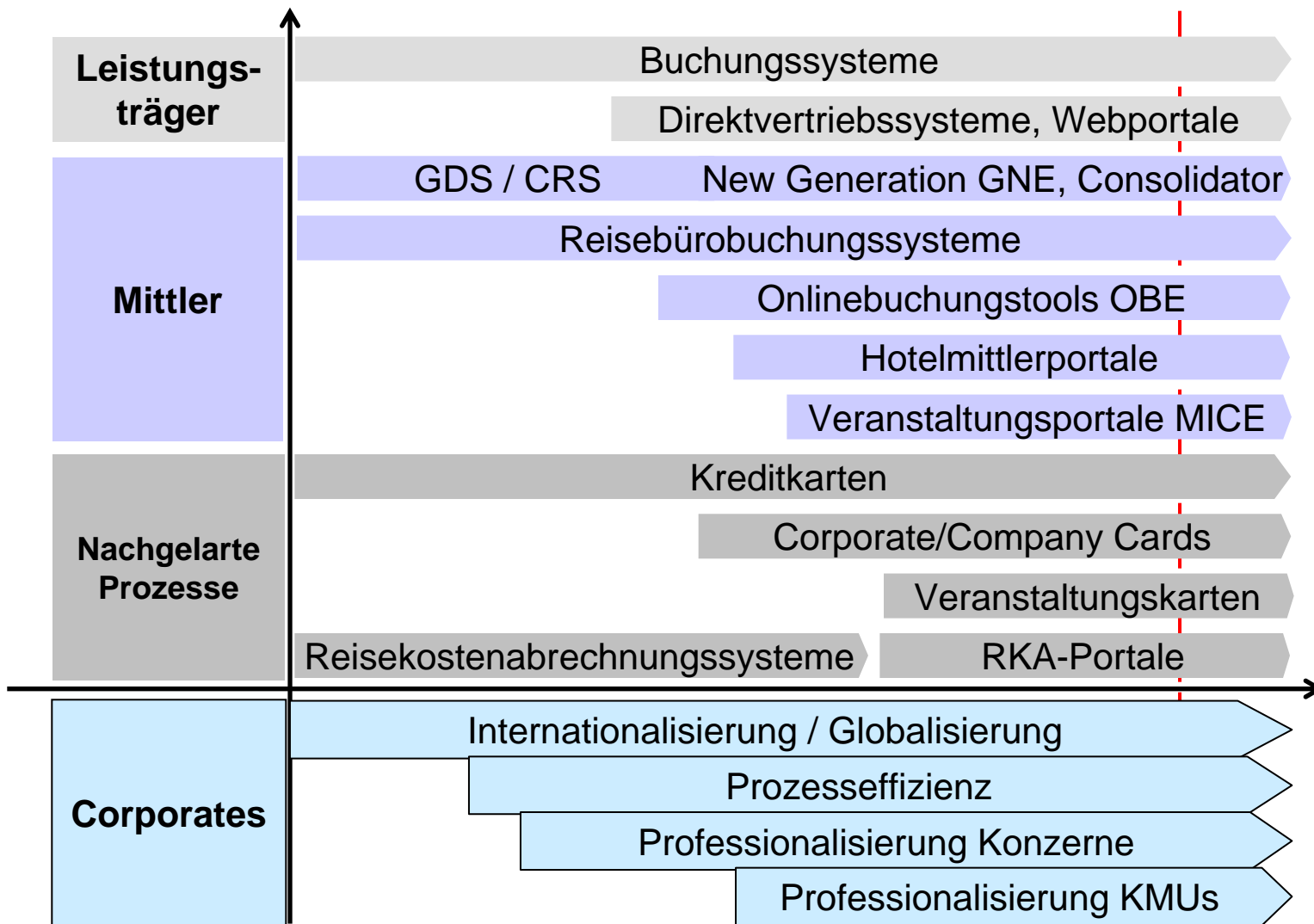


- Kostenverteilung bei Reisen (saubere Zuordnung zu Kostenarten)
- Abgrenzung zu andere Themen wie Appartements & Firmenwagen
- Mietwagen
- Buchungskosten (Reisebüro, Buchungskanäle)
- Parkgebühren
- Bahn
- Taxi / Shuttleservice

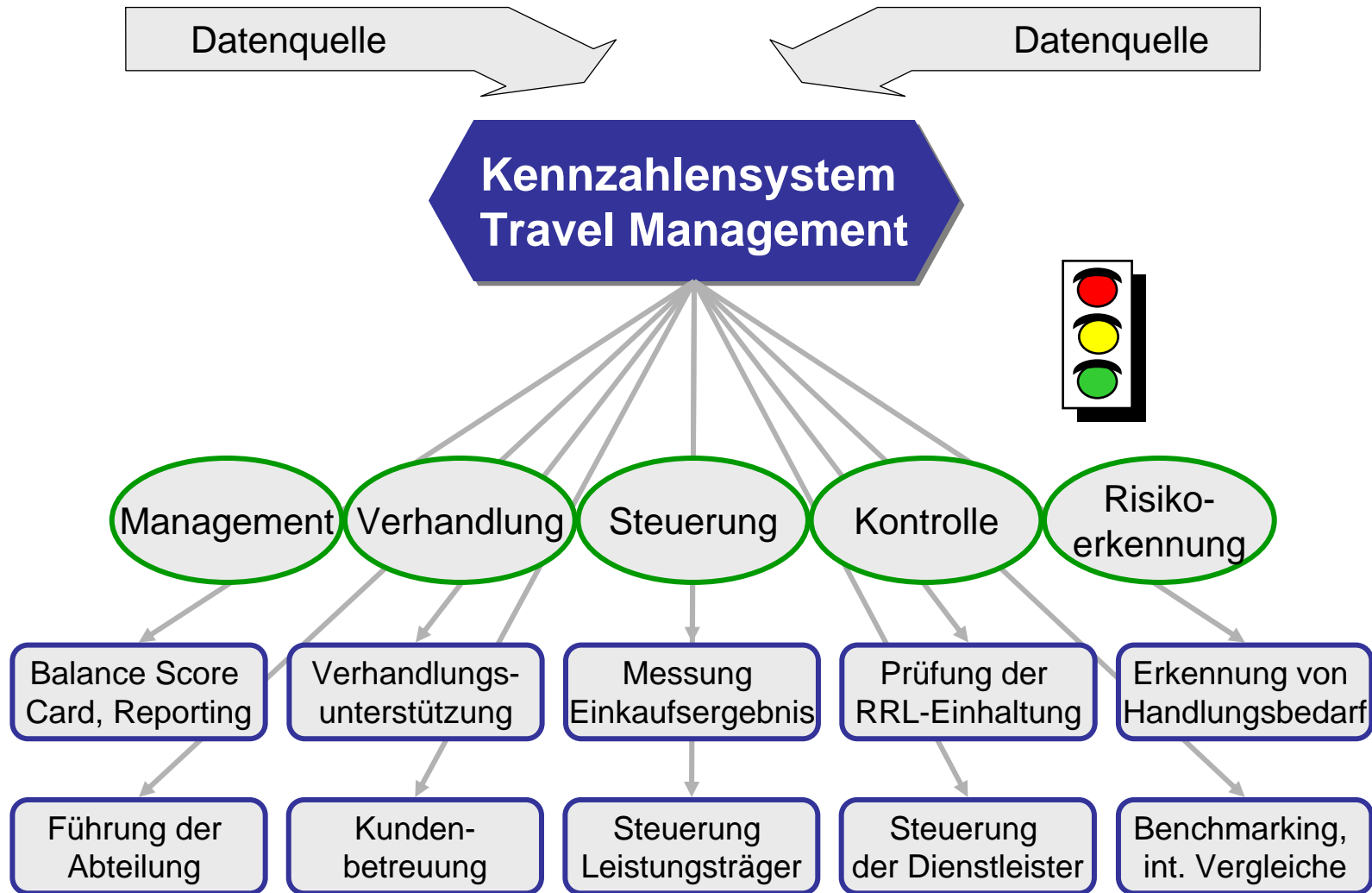


Wir benötigen eindeutige und aussagekräftige KPI's, die auf „Knopfdruck“ abrufbar, also einfach messbar sind.

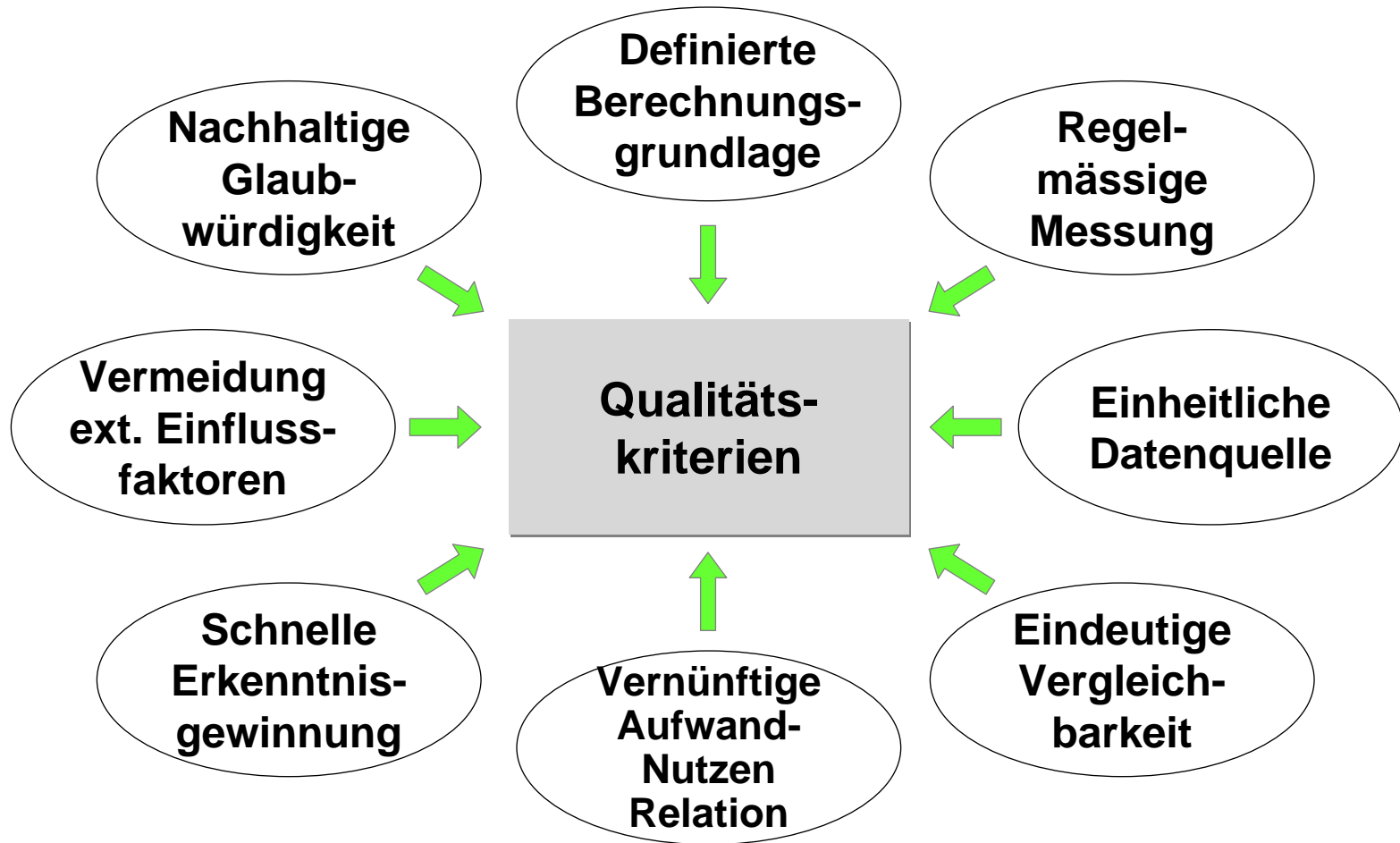
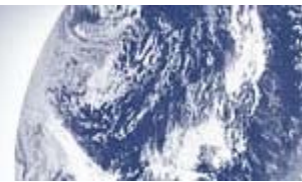
# Technologische Entwicklung im Travel Management



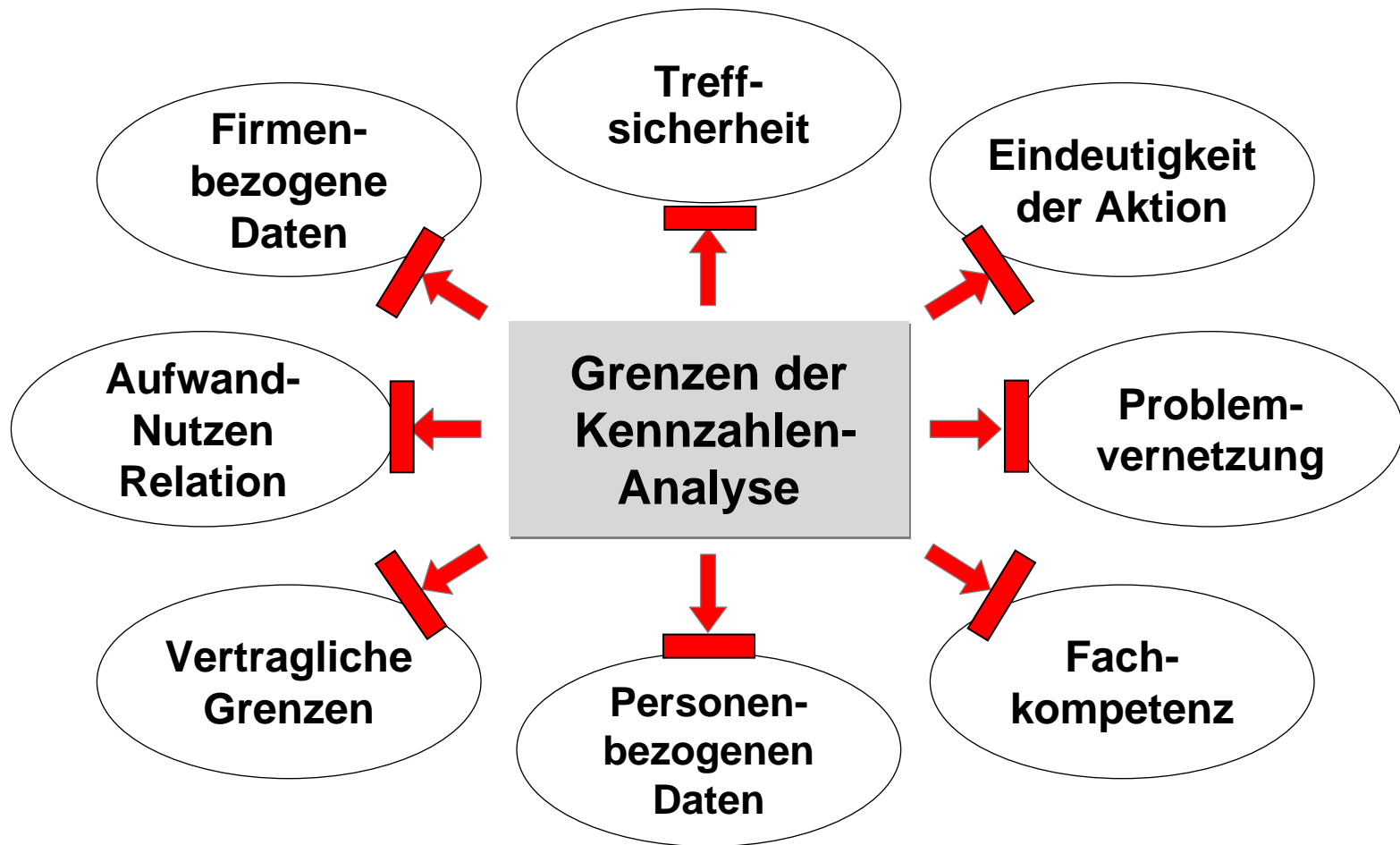
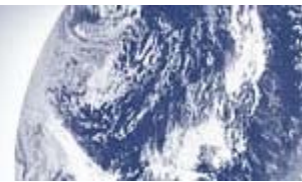
# Wozu brauchen wir Kennzahlen im Travel Management?



# Qualitätskriterien einer Kennzahl



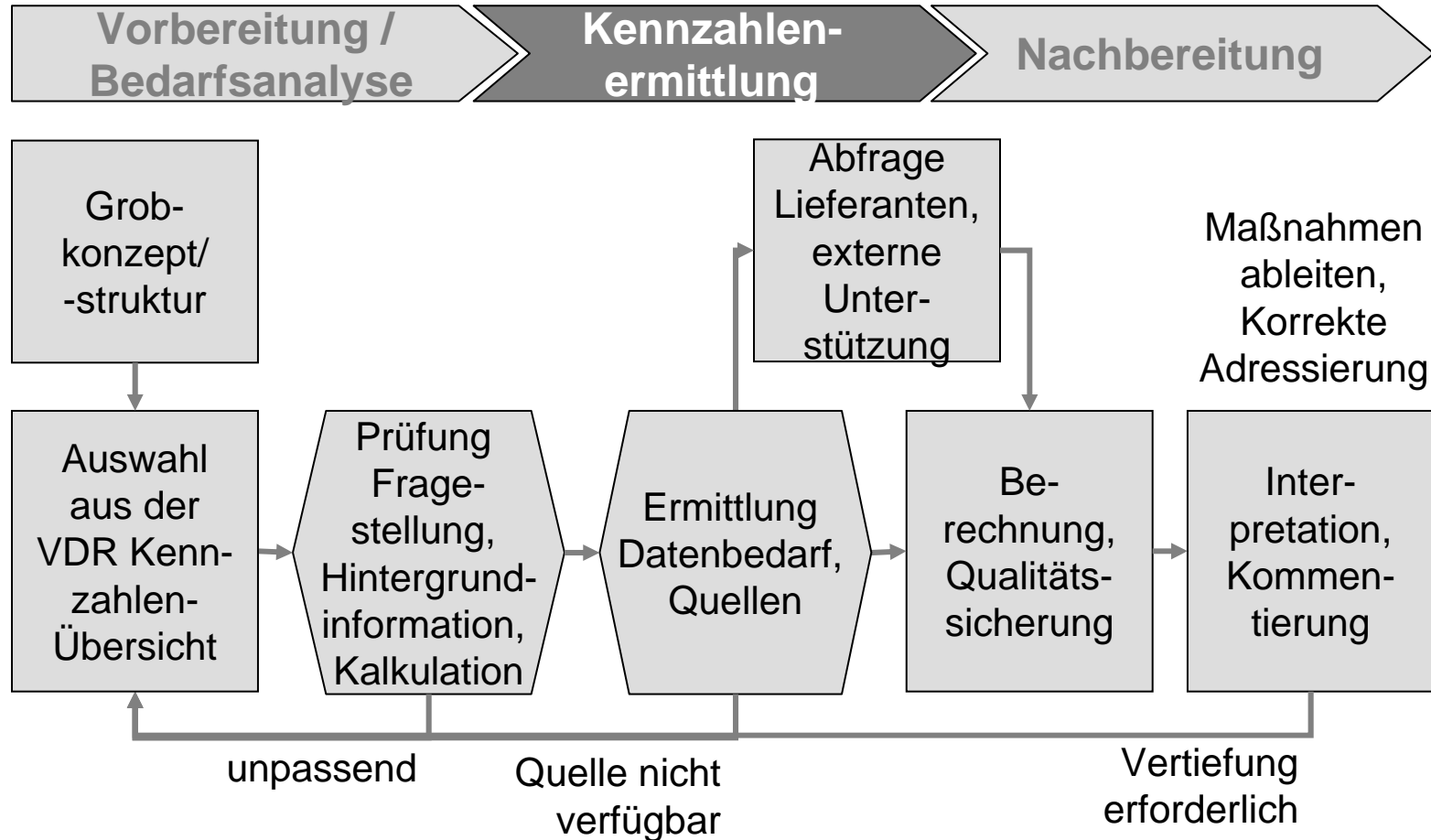
# Grenzen der Kennzahlenanalyse

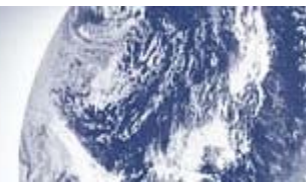


# Prozess: Vorbereitung / Bedarfsanalyse



# Prozess: Kennzahlenermittlung





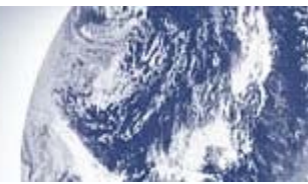
## Hauptkennzahlen

- Breites Anwendungsfeld
- Steuerungs-/Kontrollrelevanz
- Unterstützung Tagesgeschäft
- Einfache Herleitung, Einstieg
- Top Management Interesse

## Vertiefungskennzahlen

- Vertiefende Analysen
- Höherer Komplexitätsgrad
- Klärung Sonderfragen
- Spezielle Quellen erforderlich
- Detailkennzahl

# Kategorisierung der Kennzahlen-Übersicht



## Hauptkennzahlen

## Vertiefungskennzahlen

**Finanzkennzahl**

**Kundenkennzahl**

**Leistungskennzahl Flug**

**Leistungskennzahl Hotel**

**Leistungskennzahl Bahn**

**Leistungskennzahl Mietwagen**

**Leistungskennzahl Nachhaltigkeit**

**Leistungskennzahl Reisebüro/OBE**

**Abteilung**

**Anzahl**

**Kosten**

**Qualität**

**Verhalten**



1

Die VDR-Kennzahlen-Übersicht ist im VDR-Portal unter Standardinstrumente hinterlegt und steht Ihnen 24h zur Verfügung



2

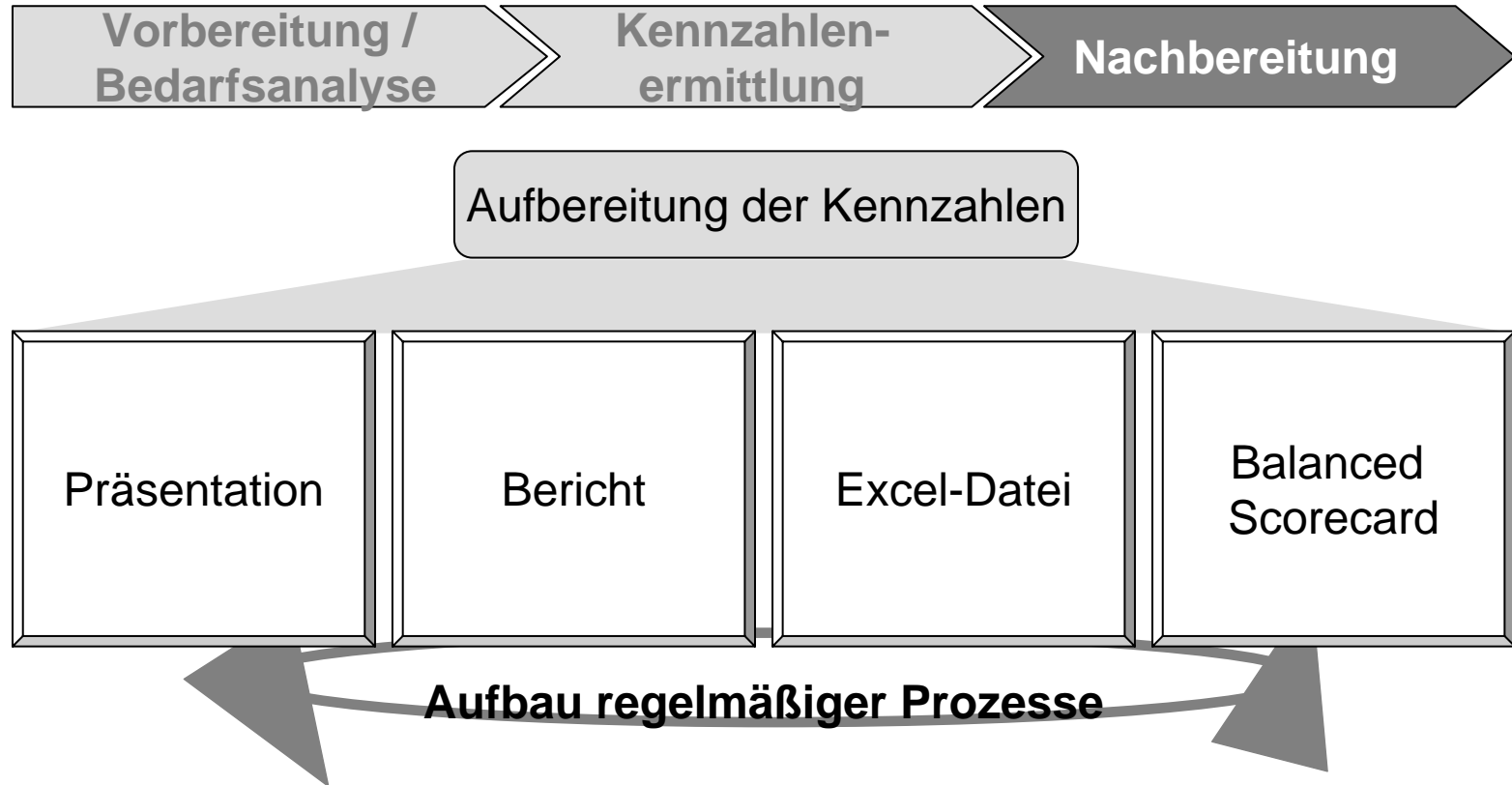
Quickguide und Leitfaden erläutern die Verwendung der VDR-Kennzahlen-Übersicht und geben Empfehlungen für den Umgang



# Beispiel: PLAN-IST Reisekosten



<table border="1"> <tr><th>Kategorie</th></tr> <tr><td>Finanzkennzahl</td></tr> </table>		Kategorie	Finanzkennzahl	<table border="1"> <tr><th>Name Kennzahl</th></tr> <tr><td>PLAN-IST Reisekosten</td></tr> </table>			Name Kennzahl	PLAN-IST Reisekosten						
Kategorie														
Finanzkennzahl														
Name Kennzahl														
PLAN-IST Reisekosten														
<table border="1"> <tr><th>Unterkategorie</th></tr> <tr><td>Kosten</td></tr> </table>		Unterkategorie	Kosten	<table border="1"> <tr><th>Fragestellung/ Inhaltliche Aussage/ Erläuterung</th></tr> <tr><td>Wie weit weichen die realisierten Reisekosten von den geplanten Reisekosten ab? Messung Planabweichung</td></tr> </table>			Fragestellung/ Inhaltliche Aussage/ Erläuterung	Wie weit weichen die realisierten Reisekosten von den geplanten Reisekosten ab? Messung Planabweichung						
Unterkategorie														
Kosten														
Fragestellung/ Inhaltliche Aussage/ Erläuterung														
Wie weit weichen die realisierten Reisekosten von den geplanten Reisekosten ab? Messung Planabweichung														
<table border="1"> <tr><th>Hauptkennzahl</th></tr> </table>		Hauptkennzahl	<table border="1"> <tr><th>Empfehlung zum Umgang/</th></tr> <tr><td>Entscheidungsgrundlage für Jahresbudgetierung. Innerhalb einiger rechtl Einheiten, nach Geschäftsbereichen, Servicebereichen und Kostenstellen. Bei starken Veränderungen, Ursachenforschung: Leistungsträgermix, Reiseverhalten, Reiserichtlinienkonformität, Preisentwicklung.</td></tr> </table>			Empfehlung zum Umgang/	Entscheidungsgrundlage für Jahresbudgetierung. Innerhalb einiger rechtl Einheiten, nach Geschäftsbereichen, Servicebereichen und Kostenstellen. Bei starken Veränderungen, Ursachenforschung: Leistungsträgermix, Reiseverhalten, Reiserichtlinienkonformität, Preisentwicklung.	<table border="1"> <tr><th>Messgröße/Kennzahl (Berechnung)</th></tr> <tr><td>absolut: Ist-Reisekosten - (abzügl.) Geplante Reisekosten relativ: Ist-Reisekosten / Geplante Reisekosten x 100 -100 positives Ergebnis = es wurden mehr Reisekosten ausgegeben, als geplant. negatives Ergebnis = es wurden weniger Reisekosten ausgegeben, als geplant. Soll-/Ist-Abweichung als absolute und Prozentzahl.</td></tr> </table>		Messgröße/Kennzahl (Berechnung)	absolut: Ist-Reisekosten - (abzügl.) Geplante Reisekosten relativ: Ist-Reisekosten / Geplante Reisekosten x 100 -100 positives Ergebnis = es wurden mehr Reisekosten ausgegeben, als geplant. negatives Ergebnis = es wurden weniger Reisekosten ausgegeben, als geplant. Soll-/Ist-Abweichung als absolute und Prozentzahl.			
Hauptkennzahl														
Empfehlung zum Umgang/														
Entscheidungsgrundlage für Jahresbudgetierung. Innerhalb einiger rechtl Einheiten, nach Geschäftsbereichen, Servicebereichen und Kostenstellen. Bei starken Veränderungen, Ursachenforschung: Leistungsträgermix, Reiseverhalten, Reiserichtlinienkonformität, Preisentwicklung.														
Messgröße/Kennzahl (Berechnung)														
absolut: Ist-Reisekosten - (abzügl.) Geplante Reisekosten relativ: Ist-Reisekosten / Geplante Reisekosten x 100 -100 positives Ergebnis = es wurden mehr Reisekosten ausgegeben, als geplant. negatives Ergebnis = es wurden weniger Reisekosten ausgegeben, als geplant. Soll-/Ist-Abweichung als absolute und Prozentzahl.														
<table border="1"> <tr><th>Kennzahlentyp</th></tr> <tr><td>absolut/relativ, kumuliert/ periodengerecht</td></tr> </table>	Kennzahlentyp	absolut/relativ, kumuliert/ periodengerecht	<table border="1"> <tr><th>Empfehlung</th></tr> <tr><td>bei Abweichung der Reisekosten vom Plan</td></tr> </table>	Empfehlung	bei Abweichung der Reisekosten vom Plan	<table border="1"> <tr><th>Quelle/Zulieferer</th></tr> <tr><td>Finanz buchhaltung (z.B. ERP)</td></tr> </table>	Quelle/Zulieferer	Finanz buchhaltung (z.B. ERP)	<table border="1"> <tr><th>Messfrequenz</th></tr> <tr><td>monatlich</td></tr> </table>	Messfrequenz	monatlich	<table border="1"> <tr><th>Zielgruppe</th></tr> <tr><td>Travel Management</td></tr> </table>	Zielgruppe	Travel Management
Kennzahlentyp														
absolut/relativ, kumuliert/ periodengerecht														
Empfehlung														
bei Abweichung der Reisekosten vom Plan														
Quelle/Zulieferer														
Finanz buchhaltung (z.B. ERP)														
Messfrequenz														
monatlich														
Zielgruppe														
Travel Management														



Vereinfachung des Prozesses  
Aufbau von Routinen, Templates, Standardabfragen  
Beibehaltung Methodik und Quellen

# Beispiel: BSC Übernachtungskosten



## Status

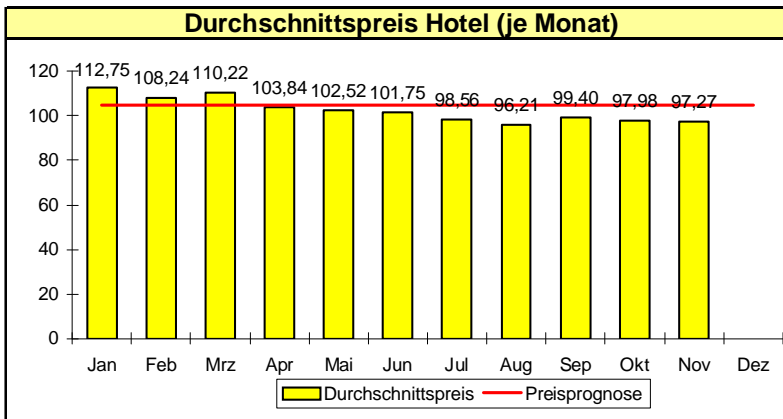


monatlich

kumuliert



Netto Hotelvolumen IST / Anzahl Roomnights



## Kommentierung

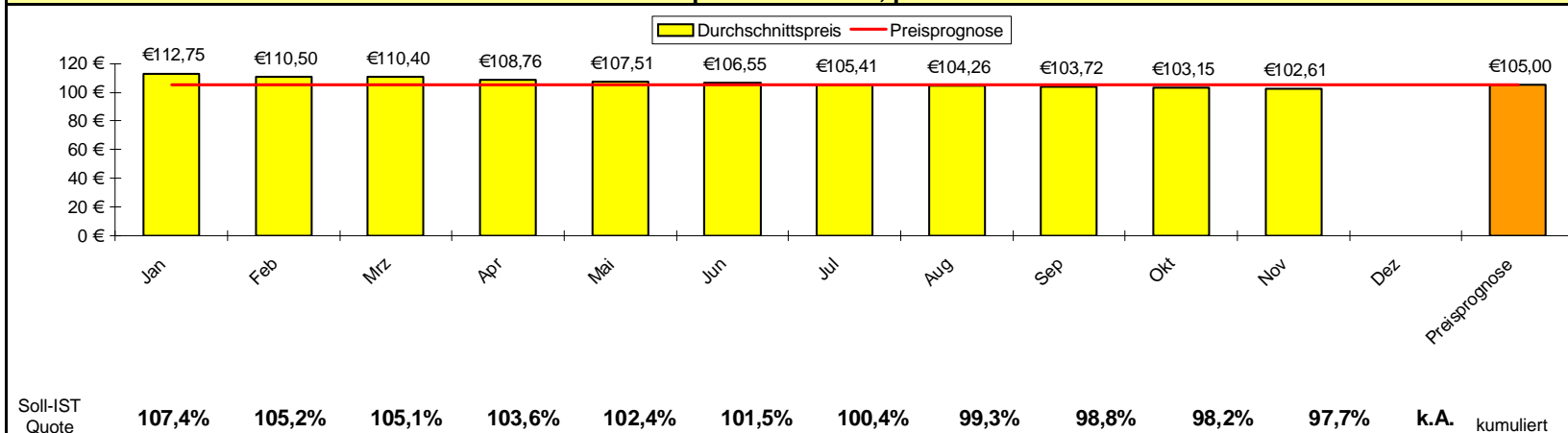
tatsächliche Werte  
Einkauf Hotel zeigt erste  
Erfolge  
Zielwert für 2008 wird erreicht

## Maßnahmen

regelmäßiges Reporting  
fortsetzen

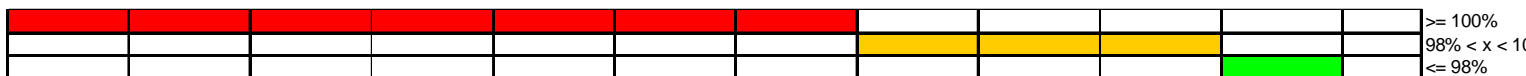
## Durchschnittspreis Hotel kum; per November 2008

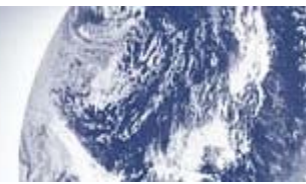
Kumuliert in €



SoI-IST Quote	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	kumuliert
	107,4%	105,2%	105,1%	103,6%	102,4%	101,5%	100,4%	99,3%	98,8%	98,2%	97,7%	k.A.	kumuliert

## Status





Vergleich zwischen:

- Abteilungen
- Bereiche
- Tochtergesellschaften
- Länderorganisationen
- Konzerneinheiten

**Internes  
Benchmarking**

**Benchmarking  
-Optionen**

**Funktionales  
Benchmarking**

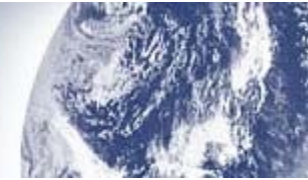
**Generisches  
Benchmarking**

Vergleich mit anderen Unternehmen

Vergleich mit dem Markt

Achten Sie auf die Vergleichbarkeit Ihres Unternehmens!  
Halten Sie Ihre Verträge mit Suppliern und Dienstleister ein!

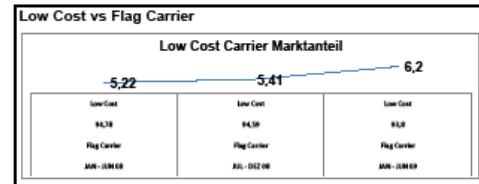
# Marktentwicklungs-Cockpit



## Kennzahlen Flug im Markt Schweiz

	JAN - JUN 08	JUL - DEZ 08	JAN - JUN 09
London	438	339	326
Düsseldorf	413	327	271
Vienna	332	348	297
Paris	461	468	351
Amsterdam	422	370	387
Brussels	976	1.002	900
Hamburg	345	339	333
Berlin	319	309	256
Frankfurt	618	641	520
München	573	589	514
Hannover	401	403	337
Copenhagen	531	499	499
Barcelona	389	409	377
Madrid	407	403	315
Prag	313	296	290

	JAN - JUN 08	JUL - DEZ 08	JAN - JUN 09
London	1.200	1.313	1.274
Düsseldorf	1.055	1.131	1.154
Vienna	1.224	1.409	1.248
Paris	323	321	1.835
Amsterdam	898	1.014	1.095
Brussels	1.313	1.383	1.467
Hamburg	1.184	1.171	1.262
Berlin	1.093	1.204	1.141
Frankfurt	1.013	1.034	1.054
München	827	830	862
Hannover	1.478	1.527	1.484
Copenhagen	1.267	1.431	1.380
Barcelona	1.237	1.357	1.323
Madrid	1.689	1.795	1.789
Prag	983	994	1.013

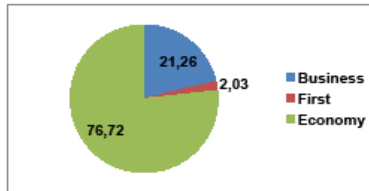


Vorausbuchung in Tagen

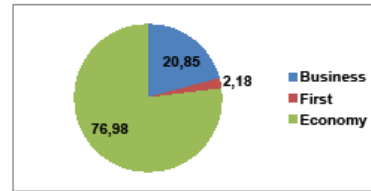
	JAN - JUN 08	JUL - DEZ 08	JAN - JUN 09
First	11,39	11,39	16,93
Business	10,87	11,02	12,58
Economy	17,22	15,68	16,38

## Klassenverteilung Markt Schweiz (Verkaufte Tickets)

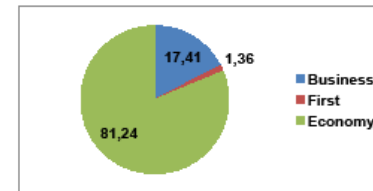
JAN - JUN 08



JUL - DEZ 08

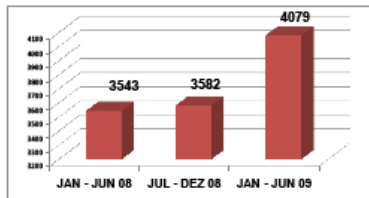


JAN - JUN 09

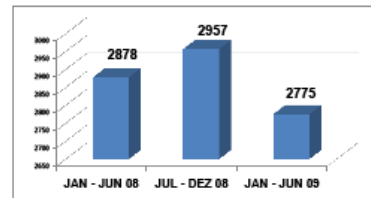


## Durchschnittspreis pro Ticket nach Klassen mit Abflug Schweiz

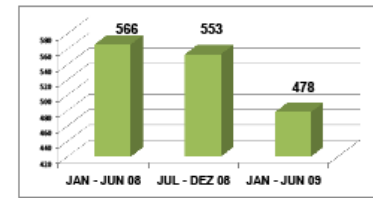
FIRST



BUSINESS



ECONOMY



# Preisentwicklung Top Destinationen



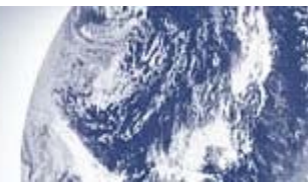
**Top Destinationen ab Zürich/Economy in CHF**

	JAN - JUN 08	JUL - DEZ 08	JAN - JUN 09
London	438	339	326
Düsseldorf	413	327	271
Vienna	332	348	297
Paris	461	468	391
Amsterdam	422	370	387
Brussels	976	1.002	900
Hamburg	345	339	333
Berlin	319	309	256
Frankfurt	618	641	520
München	573	589	514
Hannover	401	403	337
Copenhagen	531	499	499
Barcelona	389	409	377
Madrid	407	403	315
Prag	313	296	290

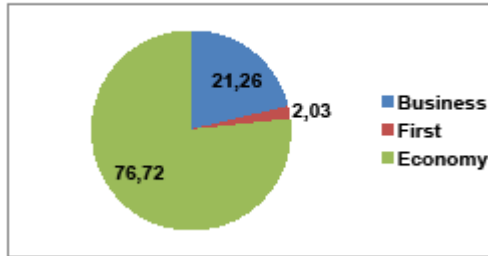
**Top Destinationen ab Zürich/Business in CHF**

	JAN - JUN 08	JUL - DEZ 08	JAN - JUN 09
London	1.200	1.313	1.274
Düsseldorf	1.055	1.131	1.154
Vienna	1.224	1.409	1.248
Paris	923	921	1.039
Amsterdam	898	1.014	1.095
Brussels	1.313	1.383	1.467
Hamburg	1.184	1.171	1.262
Berlin	1.093	1.204	1.141
Frankfurt	1.013	1.034	1.054
München	827	830	862
Hannover	1.478	1.527	1.484
Copenhagen	1.267	1.431	1.380
Barcelona	1.237	1.357	1.323
Madrid	1.689	1.795	1.789
Prag	983	994	1.013

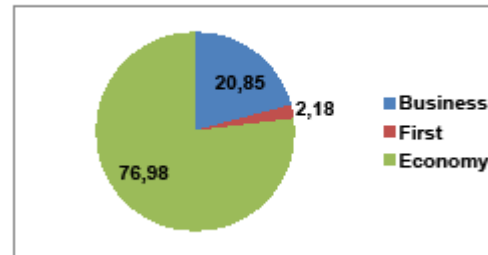
# Klassenverteilung



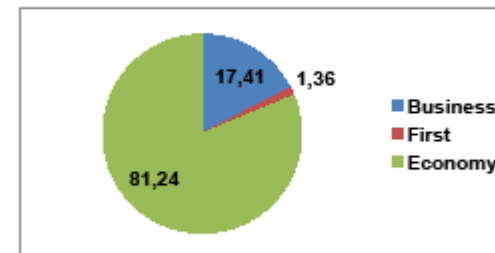
JAN - JUN 08



JUL - DEZ 08



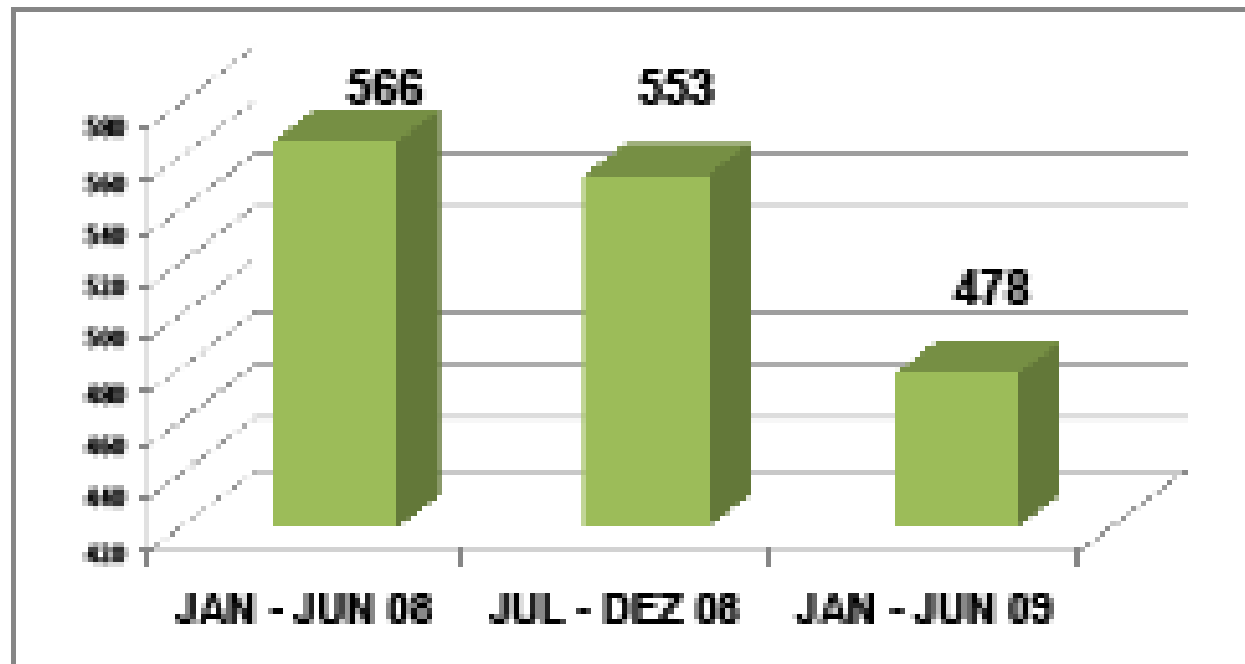
JAN - JUN 09



# Preisentwicklung



## ECONOMY



# Low Cost Entwicklung



## Low Cost vs Flag Carrier

Low Cost Carrier Marktanteil



Low Cost	Low Cost	Low Cost
5,22	5,41	6,2
Flag Carrier	Flag Carrier	Flag Carrier
JAN - JUN 08	JUL - DEZ 08	JAN - JUN 09