

Wien, 19.05.2009

Association of Austrian Travel Agents

HOFBURG Vienna
Heldenplatz
PF 113, 1014 Wien

Tel.: +43/1/587 36 66-24

Fax: +43/1/532 26 91

office@oerv.at

www.oerv.at

Beratungsaufwand im BTC durch Krise verdoppelt

Der ÖRV hat im Oktober 2004 die Wirtschaftsuniversität Wien mit einer Prozesskostenanalyse beauftragt, die notwendigen Arbeitsschritte in den Business Travel Center zu untersuchen. Die Prozesskosten für ein Ticket betragen damals 26:41 Minuten, wobei dabei der reine Beratungsaufwand 15 Minuten dauerte.

Seit Oktober 2008 sinken die durchschnittlichen Ticketpreise Monat für Monat, gleichzeitig hat sich der Beratungsaufwand nahezu verdoppelt. Stichproben bzw. eine aktuelle Umfrage bei den Business Travel Center haben ergeben, dass der Prozess für die Herstellung eines Tickets mittlerweile bis zu 42 Minuten beträgt.

Der erhöhte Beratungsaufwand ergibt sich vor allem dadurch, dass das Finden der günstigsten Tarife viel komplexer geworden ist und auch viel mehr Kundenkontakte bis zur Ticketerstellung notwendig sind. Die Problematik besteht nun insbesondere darin, dass die Kunden - in Zeiten der Krise auch verständlich - verstärkt die Business Travel Center mit dem Wunsch nach einer Preisreduktion konfrontieren. Trotzdem in den letzten Jahren sämtliche Maßnahmen umgesetzt wurden, die Prozesskosten zu optimieren, bzw. zu reduzieren, so können diese Optimierungen die Kosten des gestiegenen Beratungsaufwandes bei weitem nicht mehr wettmachen.

Zusätzlich verschärft sich die Situation, dass auch die Overheadkosten aufgrund des geringeren Buchungs- bzw. Transaktionsvolumens, anteilsmäßig gestiegen sind. Ohne in die Geschäftspolitik der einzelnen Mitglieds-Unternehmen einzugreifen, ist der Flugausschuss zur Ansicht gelangt, dass jedes Business Travel Center für sich, den oben angeführten Umständen individuell Rechnung tragen muss und jene Entscheidungen fällen muss, die notwendig sind, damit die Wirtschaftlichkeit der Service-Leistungen als auch des Unternehmens weiter gegeben ist.

Ansprechpartner:

Dr. Walter Säckl, Tel. 01 587 36 66-24, Hannes Schwarz, Tel. 01 25349 78046

ÖRV – Österreichischer Reisebüroverband

Der ÖRV, gegründet 1961, ist die unabhängige und neutrale Interessensvertretung der bedeutenden österreichischen Reisebüros und Reiseveranstalter. Mitglieder sind 342 Reisebüro-Filialen und 75 Institutionen und Unternehmen aus allen Bereichen des Tourismus. Sie präsentieren mehr als 80% des gesamten Touristikumsatzes Österreichs (dzt. 3,3 Mrd. Euro). Der ÖRV ist die Plattform für den gemeinsamen Gedankenaustausch der Mitglieder und für die Erarbeitung zukunftsorientierter Branchenlösungen. Er versorgt seine Verbandsmitglieder mit den notwendigen Informationen, stellt Fach- und Rechtsberatung zur Verfügung und organisiert in Kooperationen Schulungen. Als unabhängiger Verband pflegt der ÖRV direkte Kontakte zu den zuständigen politischen Stellen, sowie zu allen Leistungsträgern im Tourismusbereich. Er engagiert sich auf dem Gebiet des nachhaltigen Tourismus. Der ÖRV ist Ansprechpartner für internationale Verbände sowie die Europagremien in Brüssel und macht der Öffentlichkeit und dem politischen Umfeld die Bedeutung der Reiseindustrie als Wirtschaftsfaktor bewusst. www.oerv.at