

23.01.2019 – 11:22 Uhr

Mehr Compliance durch gezieltes Messaging mit Machine Learning - lernfähige Systeme verbessern Einhaltung von Reiserichtlinien

Utrecht (ots) -

Mit lernfähigen Systemen, Blockchain und Chatbots stehen Travel Managern leistungsstarke Kommunikationstools zur Verfügung, um die Einhaltung der Vorgaben ihrer Geschäftsreiseprogramme zu verbessern. Zu diesem Schluss kommt das neue Paper, das BCD Travel im Rahmen seiner "Inform"-Serie veröffentlicht hat.

Das Paper "Communications, Emerging technology and Travel Management" untersucht, wie neue Technologien eingesetzt werden können, um Reisenden zum richtigen Zeitpunkt wirkungsvolle, individuelle Nachrichten zu übermitteln und so die Einhaltung der Reiserichtlinie zu verbessern.

Einige Anwendungsbeispiele: Bei der Buchung einer Geschäftsreise könnte ein Chatbot auf die Suchanfrage eines Reisenden reagieren und die besten Reiseoptionen im Rahmen der Reiserichtlinie des Unternehmens vorschlagen. Oder der Reisende bucht seinen Business Trip direkt über einen virtuellen persönlichen Assistenten. Ein via Blockchain gespeicherter Smart Contract könnte einen Travel Manager benachrichtigen, wenn ein Reisender außerhalb der Reiserichtlinie gebucht hat. Mit standortbasierter Technologie erhalten Reisende Tipps und Benachrichtigungen über mögliche Störungen im Reiseverlauf genau zum richtigen Zeitpunkt. Nach der Reise könnte der virtuelle Assistent dem Reisenden eine Erinnerung an seine Reisekostenabrechnung senden, die mit Hilfe eines lernfähigen Algorithmus bereits teilweise ausgefüllt wurde.

"Supplier in der Reisebranche werden in letzter Zeit zunehmend aggressiver und einfallreicher, wenn es um die direkte Vermarktung an Reisende geht", erklärt Natalia Tretyakevich, Senior Manager Research & Intelligence bei BCD Travel. "Daher ist es für Travel Manager wichtig, diesen Einflüssen entgegenzuwirken, damit Reisende weiter bevorzugte Supplier nutzen und die Kosten nicht durch Buchungen außerhalb des Geschäftsreiseprogramms in die Höhe getrieben werden. Der Einsatz neuer Technologien, um mit Geschäftsreisenden zu kommunizieren, sie positiv zu beeinflussen und ihre Aufmerksamkeit zu wecken, kann Reisende erfolgreich dazu bewegen, im Rahmen der Unternehmensrichtlinie zu buchen."

Das Paper "Communications, Emerging technology and Travel Management" richtet sich an Fachleute in der Geschäftsreisebranche, die mehr über folgende Themen erfahren möchten:

- Einsatz lernfähiger Systeme, um direkt und persönlich mit Reisenden zu kommunizieren und Benachrichtigungen anhand von Reisehistorie, Buchungsverhalten und persönlichen Vorlieben zu erstellen.
- Nutzung eines auf Blockchain basierenden Datenspeichersystems, um die Daten von Reisenden zu sichern und so die Bereitschaft von Reisenden zu erhöhen, die erforderlichen persönlichen Informationen für die Erstellung personalisierter Nachrichten zur Verfügung zu stellen.
- Einführung von Chatbot-Technologie, um Reisebuchungen durch sprachgesteuerte, digitale Assistenten zu ermöglichen und regelmäßig notwendige Kommunikation, wie z. B. die Beantwortung von Fragen zur Reiserichtlinie, zu automatisieren.
- Nutzung von Augmented- und Virtual-Reality-Technologien, um Interaktionen mit Reisenden zu verbessern und Geschäftsreisen in manchen Fällen zu ersetzen.
- Einsatz des Internets der Dinge und standortbasierter Technologie, um Reisende während der gesamten Reise mit aktuellen und relevanten Informationen zu versorgen, wie u. a. zu Annullierungen von Flügen und anderen Störungen im Reiseverlauf.

Außerdem enthält das Paper nützliche Tipps und eine Checkliste für Travel Manager, die sich näher mit den angesprochenen Technologien befassen und sie implementieren möchten. "Communications" ist das dritte Paper der sechsteiligen "Inform"-Serie über neue Technologien im Geschäftsreisemanagement. In den beiden ersten Ausgaben ging es um Sourcing und Policy, die drei noch folgenden Paper befassen sich mit Duty of Care, Payment und Performance.

Um alle sechs Paper zu erhalten, besuchen Sie bitte www.bcdtravel.com/inform/ und abonnieren Sie unseren Move-Blog: <https://www.bcdtravel.com/move-de/newsletter-anmeldung/>

Über BCD Travel

BCD Travel hilft Unternehmen, das Potenzial der Reisekosten voll auszuschöpfen: Wir sorgen dafür, dass Reisende sicher und produktiv unterwegs sind und auch während der Reise umsichtige Entscheidungen treffen. Travel Manager und Einkäufer

unterstützen wir dabei, den Erfolg ihres Geschäftsreisekonzepts zu steigern. Kurz gesagt: Wir helfen unseren Kunden, clever zu reisen und mehr zu erreichen - in 109 Ländern und dank rund 13.500 kreativer, engagierter und erfahrener Mitarbeiter. Unsere Kundenbindungsrate (95 % in den letzten zehn Jahren) macht uns zum Branchenführer in Sachen Kundenzufriedenheit, mit 25,7 Milliarden USD Umsatz 2017. Mehr über uns erfahren Sie unter www.bcdtravel.de.

Über BCD Group

BCD Group ist marktführend im Reisesektor. Das Unternehmen in Privatbesitz, das 1975 von John Fentener van Vlissingen gegründet wurde, besteht aus BCD Travel (globales Geschäftsreisemanagement), Travix (Online-Reisen: CheapTickets, Vliegwinkel, BudgetAir, Flugladen und Vayama), Park 'N Fly (Parken am Flughafen) und Airtrade (Consolidator und Fulfillment). BCD Group beschäftigt mehr als 14.500 Mitarbeiter und ist in 109 Ländern tätig. Der Gesamtumsatz, einschließlich Franchising in Höhe von 10,4 Milliarden USD, beläuft sich auf 27,9 Milliarden USD. Weitere Informationen unter www.bcdgroup.com.

Kontakt:

Antje Gasster
+49 421 3500 838
Antje.Gasster@bcdtravel.de

Anja Hermann
+49 421 3500 420
Anja.Hermann@bcdtravel.de

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100021892/100824185> abgerufen werden.