

CWT gibt Tipps für die Zeit nach der europaweiten Luftraumsperrung

Kommunikation und Flexibilität sind die entscheidende Faktoren

PARIS, 22. April 2010 – Mehrere Tage lang war der europäische Luftraum wegen der Vulkanasche-Wolke aus Island weitgehend gesperrt – nachdem er nun wieder geöffnet ist, kommt es auf dem Weg zurück in die Normalität darauf an, die richtigen Schritte zu gehen. Carlson Wagonlit Travel (CWT), ein weltweit führender Anbieter im Geschäftsreisemanagement, liefert Reisenden und Travel Managern die wichtigsten Tipps, um effektiv mit der Situation umzugehen.

CWT erwartet, dass es mehrere Tage dauern wird, bis der Flugbetrieb wieder normal läuft und es wieder genügend freie Sitzplätze gibt. Deshalb arbeitet CWT eng mit Fluggesellschaften auf der ganzen Welt zusammen, um sicher zu stellen, dass gestrandete Passagiere so schnell wie möglich in ihre Heimatländer zurückkehren können.

Tipps für Reisende

CWT gibt Reisenden folgende Handlungsempfehlungen für dieses „außergewöhnliche Ereignis für die globale Reisebranche“.

- Gestrandete Geschäftsreisende mit gültigen Tickets sollten der CWT Niederlassung, wo ihre Reise gebucht wurde, und dem örtlichen Büro der Fluggesellschaft ihre Kontaktdaten mitteilen, damit sie über kurzfristige Flugmöglichkeiten informiert werden können.
- Sobald sich der Status und/oder der Aufenthaltsort der Reisenden ändert, sollten sie das ihrem Travel Management, CWT und der Airline mitteilen.
- Sehr wichtig ist die Bereitschaft, auch sehr kurzfristig zum Flughafen aufbrechen zu können.
- Für den Check-in sollte mehr Zeit als üblich einkalkuliert werden.
- Reisende ohne Ticket sollten sich mit ihrer Fluggesellschaft in Verbindung setzen, bevor sie an den Flughafen gehen.
- Eigenmächtige Versuche ans Ziel zu gelangen könnten die vorherige Genehmigung des Arbeitgebers erfordern.
- Reisende sollten sich, wo möglich, mit Kollegen zusammenschließen, um sich gegenseitig zu unterstützen und den Stress zu mindern.
- Reisende, deren Visum vor ihrer Rückkehr abzulaufen droht, sind gut beraten, sich mit der jeweiligen örtlichen Botschaft ihres Landes in Verbindung zu setzen.
- Obwohl die Mietwagenflotten unverändert nur eingeschränkt zur Verfügung stehen dürften, empfiehlt CWT, sich direkt an den Vermietschalter der Mietwagenfirmen zu wenden – das erhöht die Chancen, einen Mietwagen zu bekommen.
- Reisende, die in einem Hotel wohnen und noch keinen Flug oder andere Möglichkeiten zur Weiterreise haben, sollten nicht auschecken, bevor sie über

einen bestätigten Flug verfügen. Das kann sowohl eine Absprache mit CWT und örtlichen Stellen erfordern, um nicht gegen Check-out-Regelungen zu verstoßen, als auch eine Genehmigung des Arbeitgebers.

- Reisende mit weniger dringenden Anliegen werden höflich gebeten, CWT erst nächste Woche zu kontaktieren, sodass die Reiseberater sich ganz auf die dringendsten Fälle konzentrieren können.
- Wer Reisen buchen möchte, sollte bis dahin vorrangig die Online-Buchungssysteme von CWT nutzen.
- Sicherheit und Wohlbefinden stehen an erster Stelle – Reisende sollten sich weder unnötigen Gefahren noch Risiken aussetzen.

Tipps für Travel Manager

Travel Manager stellen die Sicherheit und Leistungsfähigkeit der Reisenden ihres Unternehmens sicher. Auch während sich die Lage normalisiert, können sie ihre Reisenden unterstützen.

- Regelmäßiger Kontakt mit gestrandeten Reisenden ist wichtig – zum Beispiel durch eine tägliche Telefonkonferenz. Auf diese Weise bleiben sie auf dem Laufenden und können Fragen direkt stellen. Auch der Kontakt über E-Mail und Instant-Messaging-Dienste wird empfohlen. Es ist sinnvoll, Reisende dazu aufzufordern, gut informiert zu bleiben: indem sie sowohl das Intranet ihres Unternehmens als auch die öffentliche CWT-Seite auf Netvibes regelmäßig besuchen: www.netvibes.com/carlsonwagonlit. Dort erhalten sie hochaktuelle Informationen.
- Travel Manager sollten das Kreditlimit ihrer Reisenden anheben. So erhalten die Reisenden die finanziellen Ressourcen, die sie für verlängerte Hotelaufenthalte, Mahlzeiten und andere notwendige Käufe brauchen.
- Travel Manager sollten die Reisenden auffordern, für anstehende, routinemäßige Reiseanfragen die Online-Buchungssysteme, sofern vorhanden, ihres Unternehmens zu nutzen. So bleiben die Telefone von CWT frei für dringende Anrufe gestrandeter Reisender.
- Die zeitweilige Verkürzung von Genehmigungsprozessen beschleunigt die Buchungen.
- Um Frustrationen zu vermeiden, sollten Travel Manager ankündigen, dass sich die Buchung neuer Reisen in den kommenden Tagen schwierig gestalten könnte: Die Fluggesellschaften müssen ihre Flugzeuge erst wieder an die vorgesehenen Orte bringen, und die Flüge sind schnell ausgebucht.
- Sollte ein anstehender Flug abgesagt werden, sollten die Reisenden daran erinnert werden, auch ihr Hotelzimmer zu stornieren.
- Travel Manager sollten die Nutzung von Videokonferenzen empfehlen, um das Geschäft am Laufen zu halten.

Arbeit im Krisenmodus

CWT, das CWT Global Partners Network, die Firmenkunden und die Geschäftsreisenden haben nicht nur Überstunden geleistet, sondern auch viele kreative Wege gefunden, um mit den Auswirkungen der Aschewolke über Europa fertig zu werden.

Seit Freitag, 16. April 2010, steht CWT in häufigem Kontakt zu Eurocontrol, der European Organisation for the Safety of Air Navigation, zu den National Air Traffic Services in Großbritannien und anderen Flugsicherheitsbehörden, um über die sich ständig ändernde Lage stets auf dem Laufenden zu sein. Darüber hinaus haben weltweit viele CWT Büros ihre Öffnungszeiten bis in die Abendstunden hinein verlängert, und Tausende von Mitarbeitern haben am Wochenende 17./18. April gearbeitet, um gestrandeten Reisenden, die weder nach Europa oder aus Europa heraus fliegen konnten, neue Unterkünfte zu verschaffen.

Allein in Europa registrierte CWT 90.000 Anrufe – an einem normalen Wochenende, wenn das Emergency Service Center in Großbritannien für ganz Europa arbeitet, werden 900 Anrufe gezählt. Reiseberater mit Home-Offices auf der ganzen Welt haben Hunderte von Überstunden geleistet, um die anstehenden Aufgaben zu bewältigen. Am Montag, dem 19. April, dem Beginn der Arbeitswoche, erreichten die Anrufe in den CWT Service Centern in Europa, der von Flughafenschließungen am stärksten betroffenen Region, die Zahl 115.000 – normalerweise kommen an einem Arbeitstag 65.000 Anrufe herein.

Über das eigene Traveler Tracking System zur Lokalisierung Reisender war CWT zudem in der Lage, per E-Mail und über Instant-Messaging-Dienste aktiv Kontakt zu vielen Kunden aufzunehmen, um sie so effektiv wie möglich zu unterstützen. Seit Beginn der Krise wurden Reisende umgeleitet, um sie näher an ihr gewünschtes Ziel zu bringen, Charterbusse in verschiedene europäische Städte geschickt, wo immer möglich Bahn und Fähren genutzt, Mietwagen gebucht und Hotelreservierungen verlängert. CWT hat sich außerdem mehrmals am Tag mit den Kunden weltweit in Verbindung gesetzt, um sie auf dem Laufenden zu halten und Unterstützung anzubieten.

Auch die Geschäftsreisenden selbst haben große Zielstrebigkeit an den Tag gelegt, um doch noch zu ihren Zielen zu gelangen. Wie CWT erfuhr, hat ein Geschäftsreisender, der in New York nicht weiterkam, eine Transatlantikpassage auf einem Frachtschiff gebucht, um nach Großbritannien zu kommen. Ein anderer Reisender kam mit Unterstützung des CWT Global Partners Network von Paris aus in die Dominikanische Republik – allerdings nicht gerade auf dem direkten Weg: Mit einem Mietwagen fuhr er zunächst nach Südfrankreich, flog von dort aus nach Madrid und erreichte einen Flug in seine Heimat.

Nach mehreren Tagen in der Einsatzzentrale von CWT und einigen schlaflosen Nächten hält Emmanuel Guirado, Vice President Travel & Transaction Services bei CWT für die Region Europa, Naher Osten und Afrika, die Auswirkungen der Vulkanaschewolke auf das Geschäft von CWT für deutlich größer als zunächst angenommen. „Dieses außerordentliche Ereignis hatte weltweite Auswirkungen, und sogar jetzt noch, nach

mehreren Tagen, ist die Reisebranche noch nicht zum Normalbetrieb zurückgekehrt“, sagt er. „Tausende von Passagieren kommen noch immer nicht weiter, und die Flugkapazität ist begrenzt. Wir erwarten nicht, dass sich die Lage vor Anfang kommender Woche vollständig normalisiert.“

Bis Freitag, 23. April 2010, oder bis zur Stabilisierung der Lage behält CWT in vielen Ländern die verlängerten Öffnungszeiten bei. Das Unternehmen erwartet, ab Montag, 26. April, alle Buchungen und Anfragen wie gewohnt bearbeiten zu können.

Carlson Wagonlit Travel (CWT) ist ein führender Anbieter im Management von Geschäftsreisen. In rund 150 Ländern zählt CWT Konzerne, kleine und mittelständische Unternehmen, Regierungsinstitutionen sowie nichtstaatliche Organisationen zu seinen Kunden. Durch die Expertise der Mitarbeiter und den Einsatz von Spitzentechnologien ermöglicht CWT seinen Kunden, den optimalen Nutzen aus ihrem Firmenreiseprogramm in Bezug auf „Savings, Service, Security & Sustainability“ zu ziehen und bietet den Reisenden die beste Betreuung. Die Dienstleistungen und Lösungen von CWT umfassen folgende Kategorien: Traveler & Transaction Services, Program Optimization, Safety & Security sowie Meetings & Events. Im Jahr 2009 erwirtschaftete Carlson Wagonlit Travel mit Agenturen in alleiniger Eigentümerschaft und Joint Ventures einen globalen Umsatz von 21,4 Mrd. USD. www.carlsonwagonlit.ch.

Pressekontakt:

Carlson Wagonlit Travel

Walter Ruggli

General Manager & Director Operations Switzerland

Tel.: +41 (0)58 322 10 00

Email: wruggli@carlsonwagonlit.ch