

UNTERWEGS IM NEUEN JAHRZEHNT

TECHNOLOGIE, VERTRIEB & COUNTER || Quelle: red

16.12.2019

Kurz vor Anbruch des neuen Jahrzehnts nennt Travelport, ein führendes Technologieunternehmen der Reisebranche, die Trends, welche ab 2020 das Reiseerlebnis beeinflussen werden. Analysiert wurden die Aussagen von internationalen Reisenden, Reiseexperten und Managern führender Touristikunternehmen. In tausenden von Befragungen wurde ermittelt, in welche Richtung die technologische Entwicklung 2020 steuert und welche Faktoren wegweisend sind.

Travelport



Fakt 1: Kontrolle durch den Kunden

Eine übergeordnete Erkenntnis ist, dass Kunden künftig stärker auf Eigenkontrolle setzen und technologische Möglichkeiten suchen, dies umzusetzen. So bevorzugen 55 Prozent der Befragten beispielsweise die digitale Kommunikation gegenüber dem persönlichen Telefongespräch – etwa im Falle von Reisebeeinträchtigungen. Dieses Ergebnis ist besonders wichtig in Bezug auf die Generation Z – die künftigen Geschäftsreisenden – und die Frage, wie man deren Erwartung aus technologischer Sicht künftig erfüllt.

Fakt 2: Mobil übernimmt

„Super Apps“ aus Südost-Asien halten zunehmend Einzug in die westliche Hemisphäre. Technische Riesen wie „WeChat“, „Grab“ und „Go-Jek“ ermöglichen es Nutzern, mit nur einer Smartphone App im sogenannten One-Stop-Shop zu kommunizieren, einzukaufen, Reisen zu buchen, Finanzen zu regeln, jemanden kennenzulernen, Essen zu bestellen und vieles mehr. Reiseunternehmen, die auf ganzheitliche Kundenerlebnisse setzen, müssen überdenken, wie sie ihre Kunden einerseits über solche Super-Apps erreichen und andererseits ihre eigenen mobilen Kanäle ins Spiel bringen.

Fakt 3: Verkauf beschleunigen

In den nächsten Jahren wird sich die Art und Weise, wie Reisen online ver- und gekauft werden, immer rasanter wandeln. Reichweite und Inhalte werden komplexer, Angebote vergleichbarer, Relevanz gewinnt gegenüber Größe, die Automatisierung schreitet voran und bemächtigt den Kunden zu mehr Eigenkontrolle und Selbstbedienung.

Dieter Rumpel, Travelports Managing Director Germany, Austria & Switzerland, erläutert die Ergebnisse: „Die Faktoren, die das Reiseerlebnis im neuen Jahrzehnt beeinflussen werden, deuten auf einen rapiden Wandel in der Art und Weise hin, wie Inhalte online verkauft werden. Die Nutzung mobiler Endgeräte wird in einer Zeit, in der wir uns alle mittels Smartphones in der Welt orientieren, weiter zunehmen. Es zeigt sich deutlich, dass der Kunde durch seine wandelnden Bedürfnisse die Branchenentwicklung lenkt, etwa in Bezug auf Umweltschutz oder was den Einsatz spezifischer Software betrifft. Hier ist es unsere Aufgabe, unsere Kunden dabei zu unterstützen, Trends zuzukommen und den Verkauf sowie die Koordination von Reisen kontinuierlich zu verbessern.“

Die ausführlichen Studien mit allen Trends und Ergebnissen finden sich im Travelport 2020 Trends Hub unter <https://marketing.cloud.travelport.com/trends2020>.