

Titel

Günter Mayer

Wolfgang Weiss

Marc Tügel

Haakon Herbst

Andreas Krökel

Renate Schlatter

Karl Brüggemann



Wie viel **Elektronik** braucht der Geschäftsreisende? **Der Business Traveller** lud zum Round-Table-Gespräch

Eine Geschäftsreise ohne Elektronik? – Undenkbar! Laptop und Mobiltelefon sind für den modernen Manager ebenso zum unverzichtbaren Bestandteil des Berufslebens geworden wie das Abfragen der E-Mails von jedem Ort der Welt aus und die Verwaltung von Adressen, Terminen und Unterlagen im Kleincomputer. Die Industrie sorgt für einen unablässigen Strom an Innovationen bei Hard- und Software, die Geräte werden immer kleiner, immer leistungsfähiger und perfekter.

Aber je mehr die Elektronik in Beruf und Freizeit Besitz von uns ergreift, umso mehr rührt sich auch Opposition dagegen. Brauchen wir das alles? Laufen

wir nicht Gefahr, unsere Hirnleistung mangels Training zu minimieren, wenn wir das Denken mehr und mehr den Chips überlassen? Verarmen unsere Kinder, wenn Kommunikation sich nur noch per Tastatur und Bildschirm abspielt.

Wo helfen all die neuen Geräte wirklich, und wo werden sie zu sinnlosen Prestigeobjekten? Wo machen sie das Leben leichter, und wo machen sie uns Angst? Wie viel Elektronik braucht ein Geschäftsreisender, und welche Bedürfnisse werden ihm von der Industrie einge-redet? Um diese Fragen zu diskutieren, bat der Business Traveller zu einem Round-Table-Gespräch in die Bellevue Suite des Münchner Kempinski Hotels

Vier Jahreszeiten. Mit Chefredakteur Marc Tügel diskutierten einen Nachmittag lang:

Renate Schlatter, Unternehmensberaterin, Vielreisende und spezialisierte Trainerin für Business-Fragen.

Karl Brüggemann, Vizedirektor des Kempinski Hotel Vier Jahreszeiten.

Haakon Herbst, Geschäftsführer der Hotel Sales and Marketing Association (HSMA) und »Erfinder« der Hotelzertifizierung für Geschäftsreisende durch den Verband Deutsches Reise-management (VDR), verbringt selbst über 200 Nächte pro Jahr in Hotelzimmern.

Andreas Krökel, Vorstand der Lindner Hotels, die sich bei der elektronischen Ausstattung ihrer Zimmer als Pioniere verstehen.

Eine Geschäftsreise ohne Elektronik? Undenkbar!

Wolfgang Weiss, Marketing Manager für Mitteleuropa bei palmOne, dem Branchenführer unter den Handheld Computern.

Günter Mayer, Partner Manager Mobile Services beim Telefonnetzbetreiber O2.

Schlatter: Technik ist für mich leider häufig verbunden mit Kommunikationsfeindlichkeit. – Ich will Ihnen dafür ein ganz konkretes Beispiel geben: Als ich mit dem Auto – ohne Navigationssystem – nach München hineinfuhr, habe ich mich verfahren und an einer Ampel kurz in den Stadtplan geschaut. Eine Mopedfahrerin sah das, bot mir Hilfe an und fuhr ein ganzes Stück vor mir her, um mich zu lotsen. Diese nette Begegnung, diese Freundlichkeit, mit der mich München empfangen hat, wäre mir garantiert entgangen, wenn ich nur auf das Navi-Display im Auto geschaut hätte.

Weiss: Damit bin ich nicht einverstanden. Hätten Sie eines unserer Geräte mit Navigationssystem an Bord gehabt, wären Sie umso schneller hier im Hotel angekommen, hätten Zeit zum Kaffeetrinken gehabt und dabei sicher ein paar nette Gespräche geführt – Technik kann also Kommunikation auch durchaus fördern.

Krökel: Ich glaube auch nicht, dass die Kommunikation generell unter der neuen Technik leidet. Wollten die Menschen heute wirklich nur noch per Mail, Video-Konferenz oder mit anderen elektronischen Medien kommunizieren, dann würde sich das sehr negativ auf unsere Branche niederschlagen, denn niemand müsste mehr auf Reisen in Hotels übernachten. Dabei geht der Trend in die umgekehrte Richtung: Das Meeting- und Konferenzgeschäft nimmt zu, weil die Menschen mehr denn je das Bedürfnis haben, persönlich miteinander zu reden.

Mayer: Für mich steht zumeist doch der Zeitfaktor obenan. Wenn ich vor dem Flug per SMS oder E-Mail einchecke, bedauere ich zwar, dass mir ein netter Kontakt mit der Dame am Schalter entgeht – aber wenn ich als Alternative dazu mit 80 Leuten vor drei geöffneten Schaltern anstehen muss, bin ich um diese Möglichkeit doch sehr dankbar.

Herbst: Mag sein – aber der Verzicht auf Technik, bedeutet doch in vielen Fällen auch einen Gewinn an Lebensqualität. Ich genieße es, wenn meine Bürodamen

mir den größten Teil der täglich etwa 320 E-Mails vom Hals halten, und es bedeutet für mich einen besonderen Luxus, das Handy einmal nicht mitzunehmen.

Mayer: Wenn eine neue Technik kommt, heißt bei mir die Devise: Setze sie ein, nutze sie – und sieh dir an, was für dich persönlich dabei herauspringt. So war es auch beim E-Mail, das zwar zugegebenermaßen viele Vorgänge im Geschäftsleben beschleunigt, aber auch zur Entschleunigung beitragen kann. Konkretes Beispiel: Bei uns hat sich unlängst ein morgendliches Meeting um eine Stunde nach hinten verschoben. Dank der elektronischen Post war ich darüber blitzschnell schon zu Hause informiert und konnte eine Stunde länger mit meinem kleinen Sohn herumtoben – was kann einem die Technik Schöneres bescheren?

Herbst: Aber gerade die Geschwindigkeit schafft doch Stress. Wenn ein Hoteldirektor früher einen Beschwerdebrief bekam, konnte er eine Woche darüber nachdenken, wie er am besten darauf reagieren sollte. Heute bekommt er den Brief per Mail – und nach 48 Stunden die Beschwerde, dass er noch nicht darauf geantwortet hat.

Mayer: Bei Kollegen von mir in Silicon Valley ist es ein Grund zum Rauschmiss, wenn eine Mail nicht innerhalb von 24 Stunden beantwortet wird.

Krökel: Man könnte ja erwarten, dass die Leute froh sind, wenn sie sich diesem Stress entziehen können. Aber unsere Erfahrungen sind genau gegenteilig. Wir betreiben ja nicht nur Business-, sondern auch Ferien- und Wellness-Hotels. Auch dort, wo die Leute Urlaub machen oder für ein paar Tage nur zum Wellness-Genießen hinfahren, herrscht hohe Nachfrage nach WLAN und E-Mail-Erreichbarkeit auf höchstem technischem Niveau.

Weiss: Ich denke, dass wir die Elektronik nicht nur in die Business-Ecke schieben sollten. In unseren Handhelds schlummern noch viele ungenutzte Möglichkeiten. Ich stelle mir zum Beispiel vor, dass, während ich im Hotel einchecke, der Concierge mir auf das Gerät das aktuelle Veranstaltungsprogramm der Stadt aufspielt. Wenn ich dann im Zimmer bin, schaue ich in aller Ruhe, was an Theater, Konzert, Vernissagen oder anderen

Events ansteht, und stelle mein Wunschprogramm zusammen, das automatisch in den Business-Kalender übernommen wird. Zur voreingestellten Zeit bekomme ich ein Signal, damit ich rechtzeitig aus dem Meeting herausgehe.

Krökel: Genau das machen wir jetzt im Rahmen eines Pilotprojektes in Berlin. Dort bekommen die Gäste auf Wunsch einen Handheld für die Zeit ihres Aufenthaltes, für den wir mit der Deutschen Telekom den Lindner Travel Guide entwickelt haben. Neben Infos über Lindner Hotels und einem Fußgänger-Navigationssystem sind da alle möglichen Veranstaltungen und weitere Infos, zum Beispiel Shoppingtips und die Lage des nächsten Taxistandplatzes, drin.

Brüggemann: Sehen Sie nicht die Gefahr, dass dadurch der persönliche Kontakt, den der Concierge mit dem Gast hatte, verloren geht? Wir haben im Kempinski am Münchner Airport darüber nachgedacht, einen elektronischen Check-in ähnlich der Lufthansa einzuführen: Sie stecken eine Karte in den Automaten, geben vielleicht noch Ihre Reservierungsnummer ein und erhalten mit freundlichem Gruß die Schlüsselkarte fürs Zimmer. Der Plan wurde aber ziemlich schnell fallen gelassen, weil er genau das bewirken würde, was wir nicht wollen: den Kontakt zum Gast verlieren.

Herbst: Aber Sie kommen heute doch gar nicht umhin, die Technik zu nutzen, um Personal zu sparen.

Brüggemann: Das ist richtig. Dieses Haus, in dem wir uns befinden, hatte mal 400 Mitarbeiter – heute sind es 265. Aber wir versuchen, sie nicht dort einzusparen, wo es zu Lasten der Gästekontakte geht. In der Küche zum Beispiel hat die Technik im Lauf der Jahre zu enormen Personaleinsparungen geführt.

Schlatter: Bei den Banken hat man den Eindruck, dass sie die Kunden gar nicht mehr sehen wollen, weil das nur zusätzliche Arbeit macht. Mit allen Tricks wird man zu Onlinebanking animiert, und es gibt immer weniger Dienstleistungen, die mit einer persönlichen Beratung verbunden sind. Manchmal scheint es mir, der Trend in der Hotellerie ist ganz ähnlich.

Krökel: Das liegt aber nicht nur an den Hotels. Wir führen regelmäßige Kunden-

Technik muss nicht kommunikationsfeindlich sein



Technik ist für mich leider häufig verbunden mit Kommunikationsfeindlichkeit

Renate Schlatter



Technik ersetzt bei uns den Menschen nur dort, wo es nicht zu Lasten der Gästekontakte geht

Karl Brüggemann



Der Verzicht auf Technik bedeutet für mich oft einen Gewinn an Lebensqualität

Haakon Herbst



Unsere Kunden sind nicht technikgläubig, sondern sagen klar, was sie brauchen und was nicht

Andreas Krökel



In unseren Handhelds schlummern noch viele ungenutzte Möglichkeiten

Wolfgang Weiss



Technik soll dazu dienen, dass der Mensch seine Mobilität ausleben kann

Günter Mayer

befragungen durch und stellen erstaunt fest, dass ganz oben auf der Wunschliste »Quick Check-in« und »Quick Check-out« stehen – die wollen gar nicht erstmal zehn Minuten mit jemandem reden, sondern möglichst nur noch schnell unterschreiben und dann sofort ihres Weges ziehen.

Schlatter: Aber das ist doch schrecklich. Ich kam unlängst spät in einem Hotel an, in dem die Rezeption nicht mehr besetzt war und ich per Automat eingekcheckt wurde. Nach Eingabe der Kreditkarte fiel die Zimmerkarte in ein Kästchen. Ich fand gerade noch eine Kaffeemaschine zur Selbstbedienung und sah das erste menschliche Wesen am nächsten Morgen beim Frühstück. Das war schon fast eine Horrorvision, die mir Angst gemacht hat.

Weiss: Die Bedürfnisse sind doch total verschieden, deshalb mache ich mir auch keine Sorgen, dass der Mensch dabei ins Abseits geraten könnte. Am Flughafen haben Sie die Info-Touchscreens mit Sprachausgabe – und dennoch gibt es daneben den Schalter, der mit richtigen Menschen besetzt ist, weil der Touchscreen mal kaputt sein kann und weil es Hilfesuchende gibt, die lieber mit einem Menschen sprechen.

Schlatter: Ich frage mich nur manchmal, ob so viel Technik wirklich den Bedürfnissen der Menschen entspricht, oder ob diese Bedürfnisse nicht erst von der Industrie geweckt werden, um den Absatz zu erhöhen.

Krökel: Wir verdienen unser Geld mit Kaffeekochen und Zimmervermietungen

und haben von uns aus überhaupt kein Interesse daran, die Zimmer für teures Geld technologisch aufzurüsten und uns als die großen Online-Experten zu profilieren. Wenn wir das dennoch tun, dann nur, weil es unsere Kunden von uns erwarten. Dabei sehe ich keine allgemeine Technikgläubigkeit, sondern gerade bei den Geschäftsreisenden einen ganz klaren Willen. Wir haben viele Projekte mit anderen Firmen gemacht, die absolut nicht immer zum Erfolg führten. Zum Beispiel das Auschecken via Handy, ohne Anstehen an der Rezeption mit einem Telefonanruf vom Zimmer aus, das wurde überhaupt nicht in Anspruch genommen. Oder wir haben Multimedia-PCs mit temporärer E-Mail-Adresse und allen Office-Programmen in die Zimmer gestellt, damit unsere Gäste den Laptop zu Hause lassen können – die hat kein Mensch genutzt. Fazit: Wir brauchen nicht zu denken, dass man Technik einfach aufklotzen kann, der Kunde sagt einem klar, was er benötigt und was nicht.

Weiss: Seh ich genauso. Wir haben zwar einen guten Marktanteil, aber was wir machen, ist ein Nischenprodukt, denn bei uns gibt es nichts anderes als Handhelds und demnächst Smartphones. Das rentiert sich, wenn wir im Quartal 10.000 Geräte verkaufen, und die bekommen wir nur los, wenn sie genau dem entsprechen, was der Kunde will.

Herbst: Wir haben bei der Entwicklung der VDR-Hotelzertifizierung ganz viele Kunden befragt, was ihnen in einem

Business-Hotel wichtig ist. Dabei war durchgehend Handy-Erreichbarkeit ein wichtiger Punkt. Wenn ich sehe, in wie vielen Häusern sogar direkt am Flughafen wegen der soliden Beton- und Stahlkonstruktion das Handy nicht funktioniert, dann gibt es technologisch noch viel zu tun.

Schlatter: Ist denn diese ständige Erreichbarkeit wirklich so erstrebenswert? Früher haben wir von acht bis 16.30 Uhr gearbeitet, und danach war Schluss, weil wir dann auch räumlich von der Firma getrennt waren. Heute müssen wir regelrecht lernen, uns zur richtigen Zeit aus dem Job auszuklinken, der uns dem persönlichen Sozialleben entzieht. Wie viele Eltern haben Schwierigkeiten, ihre Kinder zu einer geregelten Mahlzeit an den Tisch zu bekommen, weil die vor lauter Chatten und Spielen kaum den Platz vor dem Computer verlassen wollen?

Weiss: Daran will ich aber der Technik nicht die Schuld geben. Das ist doch eine reine Sache der Vereinbarung innerhalb der Familie.

Brüggemann: Und wie sehen solche Vereinbarungen in Ihrer Familie aus?

Weiss: Meine Kinder, acht und elf, haben keinen Handheld, weil es dafür keine Notwendigkeit gibt, und auch kein Handy, denn ich weiß, wo sie hingehen, und wenn sie mal anrufen müssen, gibt es bei den Freunden ein Festnetztelefon. Aber sie haben eine Armbanduhr, damit sie wissen, wann sie von den Freunden nach Hause kommen müssen. Es gibt Zeitkontingente, innerhalb derer die jungen

Der Mensch soll seine Mobilität ausleben können

Herren an den PC dürfen – vorzugsweise solche, wo das Wetter nicht dazu einlädt, draußen zu sein. Die beiden sollen erst einmal richtig schreiben und rechnen lernen – später bekommen sie gerne die elektronischen Hilfsmittel, die das Leben erleichtern.

Mayer: Ich bin über die Inkonsequenz vieler Erwachsener erstaunt: Da wird erbittert über vermeintliche Strahlungsgefahren diskutiert, die von Mobilfunkmasten ausgehen sollen, und gleichzeitig bekommen die Neunjährigen schon ein Handy, das sie laufend benutzen.

Weiss: Apropos Kinder: Wir haben ja eine Benimm-Expertin am Tisch. Gibt es heute schon Knigge-Regeln, die sich auf die neuen elektronischen Medien beziehen?

Schlatter: Jede Menge. Es gibt zum Beispiel eine richtige Etikette, wie man sich in Chatrooms verhält. Und das E-Mail hat ja praktisch die Funktion des Briefes übernommen, sodass bei wichtigeren auch eine gewisse Form gewahrt werden sollte. Wenn man zum Beispiel trotz der Möglichkeiten des Autotext nur ein »mfg« darunter setzt, dann signalisiert man damit entweder eine sehr reduzierte Persönlichkeit oder eine ausgesprochene Geringschätzung des Adressaten. Und noch ein Tipp: In vielen Mails wird – der Geschwindigkeit des Mediums folgend – nur noch mit einem Initial für den Vornamen unterschrieben. Wenn ich

dann antworten will, weiß ich nicht, ob es sich um eine Dame oder einen Herren handelt.

Brüggemann: Und wie sieht es mit dem Handy aus? Gibt es eine generelle Regel »Bei Tisch alle Mobiltelefone aus«?

Schlatter: Festgeschrieben ist das nicht – und es wäre auch Quatsch, denn es gibt Geschäftsessen, bei denen die Erreichbarkeit der Teilnehmer gewahrt bleiben muss. Auch hier gilt in erster Linie: Man muss erfüllen, was man im Augenblick dem sozialen Umfeld zumuten kann. Im Zeitalter des Vibrationsalarms sollte man den anderen im Lokal zumindest die Lärmbelastigung des Läutens ersparen.

Mayer: Man kann nicht das Mobiltelefon für die Rücksichtslosigkeit verantwortlich machen. Ich unterhalte mich ja im Lokal oder in der Straßenbahn auch mit anderen Menschen – es kommt nur darauf an, ob ich es so laut tue, dass ich fünf Tische weiter noch zu hören bin, oder entsprechend dezent und leise. Wenn das Mobiltelefon schon dazu dienen kann, dass mich wichtige Nachrichten immer und überall erreichen, dann will ich es auch überall benutzen dürfen.

Tügel: Vielleicht können zum Schluss des Gespräches die beiden Herren aus der Industrie noch einen kurzen Ausblick geben, in welche Richtung sie die technische Entwicklung weitergehen sehen.

Weiss: Wir bemühen uns, eine möglichst effiziente Schnittstelle zwischen dem

Menschen und dem Wissen, das er auf unseren Geräten speichert, zu schaffen. Da kann man noch einiges an der Größe, am Gewicht, an der Leistungsfähigkeit und der Energiequelle tun. Aber die Hardware ist vielleicht nicht das Wichtigste, wir müssen uns überlegen, was für die Menschen in ihrem ganz normalen Leben für Nutzwerte geschaffen werden können. In dem Szenario, über das wir heute sprechen, heißt das vielleicht: Was braucht der Reisende auf dem Weg zum Hotel, in seinem Hotelzimmer, und wenn er um 21 Uhr überlegt, was er mit dem Rest des Abends anfangen kann?

Mayer: Global gesagt: Der Mensch soll in Zukunft seine Mobilität noch mehr ausleben können, und die Technik dafür sollte ihm zur Verfügung stehen, wo er will, wann er will und wozu er will. Und sie wird weiter vereinfacht, damit man sich immer weniger mit ihr auseinandersetzen muss, um sie zu nutzen. Ein praktisches Beispiel: Der ADAC erhält heute bereits 60 bis 70 Prozent seiner Pannennotrufe per Handy – aber viele Menschen wissen nicht, wo sie sind. In naher Zukunft müssen sie das auch gar nicht mehr angeben, weil das Telefonsystem dem Mann in der Leitzentrale automatisch zeigt, wo der Anrufer steht. – Das sind die Dinge, die entwickelt werden, weil der Markt danach verlangt.

Es gibt keinen besseren Weg nach Südafrika.
Und keinen erholsameren:
First-Class-Komfort zum Business-Class-Preis



NEU

Endlich ein echtes Bett ganz allein für Sie.
Im „Lie-Flat-Seat“ unserer Premium Class.

Aus unseren „Wohlfühl-Flügen“ werden ab April „Schlaf-gut-Flüge“. Denn Ihr Sitz wird zum 180°-Bett, auf dem Sie sich ganz flach und lang machen und bis Johannesburg durchschlafen können. Entspannt und ungestört. Wenn es also zu Hause mal wieder zu eng wird, hier buchen Sie den Non-Stop-Schlafkomfort: In Ihrem Reisebüro. Direkt bei SAA per Telefon: 069-299 803 20. Oder unter: www.flysaa.com