

Travel Security für Unternehmen



© Gettyimages

Faktencheck: Reisen und Krisen

Die Globalisierung hat zu einer deutlichen Ausweitung der internationalen Reisetätigkeit - ob Urlaubs- oder Geschäftsreisen - geführt. Dabei finden viele Geschäftsreisen in Länder und Regionen statt, die einem erhöhten Sicherheitsrisiko unterliegen.

Risikofaktoren auf Reisen

Gleichzeitig haben globale Entwicklungen wie ein sich internationalisierender Terror, die Zunahme von extremen Wetterphänomenen oder auch Naturkatastrophen dazu geführt, dass Reisen an sich zunehmend höheren Risiken unterliegen.

Diese neuen Gefahren ergänzen die klassischen „Flop 5“ der Reiserisiken:

- Krankheit
- Gepäckverlust
- Diebstahl/Raub
- Unfall
- Unruhen/Streiks/Demonstrationen

Erhöhtes Sicherheitsbedürfnis

Die Ansprüche von Mitarbeitern an ihren Arbeitgeber haben sich verändert, auch was das Thema Sicherheit auf Dienstreisen betrifft. Zunehmend werden weiche Faktoren wie Mitarbeiterorientierung ausschlaggebend für ein Employer Branding.

Die Folge:

Travel Risk Management gewinnt an Bedeutung.

Warum Travel Risk Management?

Unternehmen sind gesetzlich in der Verantwortung

Unternehmen unterliegen einer gesetzlichen Fürsorgepflicht, die regelt, dass Arbeitnehmer „gegen Gefahr für Leib und Leben soweit geschützt sind, wie es die Natur der Dienstleistung gestattet.“ Dies schließt selbstredend Dienstreisen mit ein. Führen diese in besonders risikoreiche Länder, hat der Entsender zusätzlich die Pflicht, die Reisenden während der Reise über aktuelle Risiken und Gefährdungen zu informieren.

Fürsorge für Mitarbeiter als Mehrwert im „War for talents“

Um den Stellenwert von Mitarbeitern deutlich zu machen, bedarf es zunehmend Konzepten, die die Mitarbeiter in den Mittelpunkt stellen: Ein modernes Reisesicherheitsprogramm ist ein Argument, um neue Talente zu gewinnen und zu binden.

Corona als neuer Risikofaktor

Neben den klassischen Herausforderungen zur Sicherheit der Mitarbeiter auf Dienstreisen und bei Auslandsaufenthalten hat das Thema durch die COVID-19-Pandemie zusätzliche Aufmerksamkeit erfahren. Temporäre Grenzsicherungen mit entsprechenden Auswirkungen auf gebuchte Reisen, sich permanent ändernde Ein- und Ausreisebestimmungen und Einschränkungen vor Ort bis hin zu vollständigen Lockdowns zeigen die gestiegenen Anforderungen an das Reise- und Sicherheitsmanagement von Unternehmen. Über all diese Risiken und Einschränkungen sind Reisende vor und während einer Reise zu informieren, damit sie sich optimal vorbereiten können und im Ernstfall richtig reagieren.

Effiziente und automatisierte Prozesse sparen Kosten

Diese zunehmend komplexen Anforderungen erfordern den Einsatz von innovativer Technologie, um Prozesse zu optimieren und Kosten zu sparen.





© Photo by Science in HD on Unsplash

Die Notwendigkeit: ein Anwendungsbeispiel

Die Ausgangslage

Ein Mitarbeiter soll in zehn Tagen nach Peru entsandt werden, um vor Ort spezialisierte Arbeiten an einer Fabrikanlage durchzuführen.

Fragen vor der Reise

- Wie sind die Einreisebestimmungen?
- Braucht der ungeimpfte Mitarbeiter einen Corona-Test?
- Muss er vor Ort in Quarantäne?
- Welche Gesundheitsrisiken gibt es und braucht es verpflichtende Impfungen für die Einreise?
- Wie ist die Sicherheitslage vor Ort?
- Kann der Mitarbeiter bedenkenlos ein Taxi vom Flughafen ins Hotel nehmen?

Während der Reise Szenario I

Im Hotel angekommen, wird der Mitarbeiter auf dem Rückweg vom Abendessen auf der Straße bedroht und seiner Wertsachen entledigt.

> Und nun?

- Gibt es eine Notrufnummer für den Mitarbeiter?
- Wie kommt der Mitarbeiter an Bargeld, ein neues Mobiltelefon etc.?
- Wer unterstützt den Mitarbeiter im Umgang mit der Polizei?

Während der Reise Szenario II

Aufgrund von Protesten vor Ort kommt es zu Straßensperren und der Mitarbeiter kann mit dem Mietwagen die Fabrikanlage nicht rechtzeitig erreichen.

> Und nun?

- Gibt es alternative Routen und wie sicher sind diese?
- Müssen Reisepläne angepasst werden?

Während der Reise Szenario III

Nach erfolgreicher Durchführung der Montagearbeiten erkrankt der Mitarbeiter an starkem Durchfall.

> Und nun?

- Welches Krankenhaus entspricht den westlichen Standards?
- Wer unterstützt den Mitarbeiter bei den Gesprächen mit den Ärzten auf Spanisch?

Exkurs: Gesetzliche Fürsorgepflicht ist nicht zu unterschätzen

Die gesetzliche Fürsorgepflicht ergibt sich aus den Paragraphen 241 Abs. 2 BGB, 242 BGB und 618 BGB (insbesondere Abs. 1) und legt den Unternehmen umfassende Einzelpflichten auf.

Pflichten des Unternehmens gegenüber dem Arbeitnehmer

- Schutz des Lebens und der Gesundheit
- Schutz der Persönlichkeit
- Schutz vor sexueller Belästigung
- Schutz der eingebrachten Sachen
- Aufklärungs-, Beratungs- und Unterrichtungspflichten



Abhängig vom Reiseland umfasst die Fürsorgepflicht das Bereitstellen von sicherheitsrelevanten Informationen für den Mitarbeiter!

Konsequenzen aus der Verletzung der Fürsorgepflicht

- Der Arbeitnehmer kann verlangen, dass der Arbeitgeber alle erforderlichen Maßnahmen ergreift.
- Schadensersatzanspruch, wenn dem Arbeitnehmer infolge der schuldhaften Verletzung der Fürsorgepflicht Schaden entsteht
- Schmerzensgeld bei Verletzung des Persönlichkeitsrechts
- Bei Verletzung von Schutzpflichten (z.B. bei mangelnder Arbeitssicherheit) ist der Arbeitnehmer berechtigt, seine Arbeitsleistung bei vollem Lohnanspruch zurückzuhalten.

Konsequenzen aus der Verletzung der Verpflichtung, das Leben und die Gesundheit des Arbeitnehmers zu schützen

- Der Arbeitgeber macht sich schadensersatzpflichtig.
- Der Arbeitnehmer kann seine Arbeitsleistung bis zur Behebung der Sicherheitsmängel zurückhalten. Er behält seinen Vergütungsanspruch und ist nicht zur Nacharbeit verpflichtet.
- Der Arbeitnehmer kann sich nach §§ 84, 85 Betriebsverfassungsgesetz beim Betriebsrat beschweren.
- Unter Umständen kann die Fürsorgepflichtverletzung auch strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.



Nach dem Aktiengesetz ist der Vorstand persönlich haftbar für Verletzungen der Fürsorgepflichten. Maßgebliche Norm ist § 93 AktG.

Ist der Abschluss einer Auslandsreiseversicherung ausreichend?

Das Unternehmen minimiert mit einem entsprechenden Abschluss lediglich sein Haftungsrisiko, erfüllt jedoch nicht seine Fürsorgepflicht.

Wie erfülle ich als Unternehmen meine gesetzliche Fürsorgepflicht in puncto Reisen?

Vor der Reise

- Länderberichte für die gesamte Belegschaft mit umfassender Analyse von Risikokategorien und Handlungsempfehlungen
- Umfassende Informationen zu Einreise-/Ausreise- und gesundheitlichen Bestimmungen

Während der Reise

- Genaue und zeitnahe Informationen für Mitarbeiter und Verantwortliche zu einer sich ändernden Bedrohungslage im Bereich der Sicherheit oder Gesundheit
- Information über App, per E-Mail oder über das Online-Portal
Möglichkeit der Lokalisierung der Mitarbeiter: automatisierte Check-in-Funktion über mobile App bei Ankunft am Zielort
- Im Notfall Kommunikation über verschiedene Kanäle, Active Monitoring
- 24/7 Notfallhotline zu medizinischen Fragen oder Sicherheitsthemen





Lösungen für das Anwendungsbeispiel

Vor der Reise

> Destination Manager

Der Mitarbeiter erfährt, dass er für die Einreise nach Peru einen maximal 72h alten PCR-Test benötigt und sich vorab elektronisch registrieren muss.

Während der Reise Szenario I

> Country Information

Aus den Länderinformationen weiss er, dass er die Originaldokumente am besten im Hotelsafe deponiert und hat vorsichtshalber auch nur eine Kreditkarte zum Abendessen mitgenommen.

> Assistance (Security)

Die Assistance-Hotline hilft ihm bei der Beschaffung von Bargeld und einem neuen Mobiltelefon weiter.

Während der Reise Szenario II

> Travel Tracking

Der Travel Manager erhält einen Travel Alert über die bevorstehenden Proteste und nimmt mit dem Mitarbeiter Kontakt auf.

> Mobile App

Der Mitarbeiter bekommt die Informationen parallel auf seinem Smartphone anhand seiner Geolokation zugestellt.

> Global Monitoring

Mitarbeiter und Travel Manager recherchieren zusammen anhand der Global Monitoring Informationen und stimmen eine neue Routenplanung ab.

Während der Reise Szenario III

> Assistance (Medical)

Der Mitarbeiter nimmt Kontakt mit der Assistance auf, die ihm ein Krankenhaus mit hohem westlichem Standard empfiehlt.

Telefonisch wird der Mitarbeiter durch mehrsprachiges medizinisches Fachpersonal in den Gesprächen mit den Ärzten zu seiner Behandlung unterstützt.

Checkliste erfolgreiches Travel Risk Management: Können Sie all diese Fragen mit "ja" beantworten?

1. Wissen Sie, wieviele Reisende Sie haben und wie hoch deren Reiseerfahrung ist?

Personenanzahl/Reiseintensität/Häufigkeit/Erfahrung

2. Wissen Sie, wohin diese reisen?

Reisen, Länder und Gebiete klar definieren und auswerten

3. Existiert ein einheitlicher Buchungskanal?

Datenkonsolidierungsprozess bei verschiedenen Buchungskanälen notwendig

4. Können Sie Ihre Reisenden mit Länderinformationen versorgen?

Vor/ während/ nach der Reise

5. Wissen Sie, wer wann wohin unterwegs ist? Können Sie Ihre Reisenden lokalisieren?

Vor/ während/ nach der Reise

Bausteine für modernes Travel Risk Management



Destination Manager

- Strukturierte und terminbezogene COVID-19-Informationen, um zu entscheiden, ob und unter welchen Bedingungen Geschäftsreisen in Länder/Regionen wieder möglich sind
- 24/7 Corona-Hotline als Zusatzmodul, um komplexe, individuelle Anfragen z.B. zu Umsteige- und Stopover-Verbindungen oder medizinische Fragen zu beantworten



Country Information

- Umfassende Informationen zu sämtlichen Ländern der Erde sowie zu vielen internationalen Metropolen
- Möglichkeit, sich bereits vor der Reise zuverlässig über potenzielle Risikofaktoren im Zielland zu informieren und wertvolle Verhaltenshinweise zu erhalten



Global Monitoring

- Webbasiertes, modulares Portal mit Dashboard Views
- Überblick über Reisende, Ereignisse und verschickte Alerts
- Kommunikationsmodul mit SMS-Response-Funktion und Status-Report zum Rücklauf
- Reportingmodul mit Ereignisarchiv, Buchungsdaten, Kommunikationshistorie etc.



Travel Tracking

- Jederzeit wissen, wo die reisenden Mitarbeiter sind: Analyse- und Travel-Tracking-Funktionen schaffen jederzeit den Überblick, wer sich wo befindet und ob die Mitarbeiter von aktuellen Ereignissen betroffen sind.
- Dies geschieht über ein automatisiertes Matching von Ereignissen mit georeferenzierten, unternehmensspezifischen Buchungsdaten.



Mobile App

- GPS-basierte Push-Meldungen über Gefahren und relevante Einschränkungen am Standort des Reisenden



Assistance-Leistungen inkl. 24/7 Hotline

- Die Hotline stellt sicher, dass die Mitarbeiter weltweit und jederzeit telefonische Unterstützung erhalten.
- Fachärzte, medizinische Fachkräfte, Krisenmanager und Partner-Netzwerke stehen rund um die Uhr als Ansprechpartner zur Verfügung – bei allen medizinischen und sicherheitsrelevanten Fragen und Problemen.



Ganzheitliche Lösung für ein integriertes Travel Security Management



Lufthansa City Center

bietet mit der A3M Global Monitoring GmbH – dem deutschen Experten für Reisesicherheit – die ideale Lösung für ein integriertes Travel Risk Management aus einer Hand.



ist führend in der Entwicklung von Frühwarn-, Informations- und Kommunikationssystemen für ein professionelles und effektives Krisenmanagement im Bereich Reisesicherheit. A3M erhebt und bewertet sicherheitsrelevante Informationen aus mehr als 40 Kategorien (u.a. Naturgefahren, Politik, Kriminalität, Infrastruktur und Gesundheit) und stellt diese Unternehmen und Reisenden zur Verfügung.

Modulares Konzept

Von der Planung über die Technologie bis zu Assistance-Leistungen: Sie erhalten alle notwendigen Bausteine für ein individuelles Travel Risk Management. Mit dem modularen Konzept von A3M nutzen Sie nur das, was Sie wirklich brauchen und stellen sich Ihr Paket aus den Einzelbausteinen zusammen.

Für Ihr Travel Risk Management ist die nahtlose Integration Ihrer Buchungsdaten ein Muss. Diese sind über Ihr betreuendes Lufthansa City Center Reisebüro verfügbar und können somit besonders einfach und effizient genutzt werden – natürlich unter Einhaltung strengster Datenschutzvorgaben.

Wir beraten Sie zu allen Fragen rund um das Thema Travel Security.

Sprechen Sie uns an:



lcc-businesstravel@lcc.de



lufthansa-city-center.com

Vor der Einführung von Travel Risk Management: Diese Punkte sollten Sie klären

1. Welche internen Stakeholder sind bei der Einführung zu involvieren?

Travel Management, Betriebsarzt, Geschäftsleitung, Controlling, Einkauf, Risk Management, Betriebsrat, HR, Sicherheit, interne Kommunikation, Reisebüro, Versicherung, Datenschutz, Compliance, interne Revision ...

2. Welche Reiserichtlinien, Genehmigungsprozesse etc. sollen ins Travel Risk Management integriert werden?

3. Welche relevanten Versicherungen bestehen bereits?

4. Wie ist Ihr finanzieller Handlungsspielraum und wie passt sich das Travel Risk Management in Ihre Budgetpannung ein?

5. Welche Bausteine benötigen Sie aufgrund Ihres Reiseprofils?

6. Wie möchten Sie die Mitarbeiter auf Reisen tracken?

Buchungsdaten versus GPS – hier ist in jedem Falle der Betriebsrat zu involvieren.

7. Wie kommunizieren Sie das Thema intern an Ihre Mitarbeiter?

Ein offenes Wort zum Thema Datenschutz

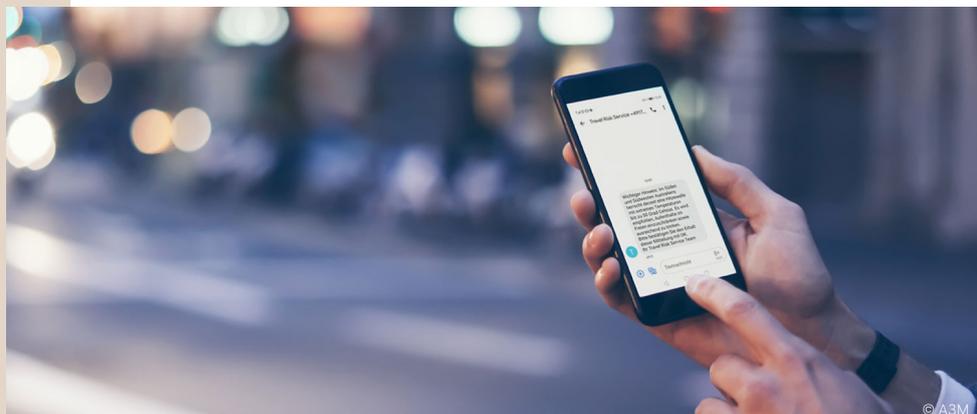
Die Einführung eines Travel Risk Managements, das die Sicherheit von Mitarbeitern im Ausland erhöht, indem es lokationsbasierte Warnungen verschickt, wirft unweigerlich Fragen in Bezug auf den Datenschutz auf.

Beim **Buchungstracking** besteht lediglich Zugriff auf das gebuchte Reiseziel (Zielflughafen und/oder Hotel) und es wird entsprechend alarmiert.

Bei der Alarmierung über die **GPS-Geolokation** werden Reisende zielgenau basierend auf Ihrem exakten Standort alarmiert.

Wichtig zu wissen: Der Reisende kann den Standort jederzeit temporär im System ausschalten, um etwa zu vermeiden, dass seine Position während der Freizeit getrackt wird. Allerdings erhält er dann auch keine Warnmeldungen mehr.

Bei Lufthansa City Center und A3M sind Ihre Daten in guten Händen. Als langjähriger Dienstleister im Bereich Krisen- und Sicherheitsmanagement arbeitet A3M nur mit in Deutschland ansässigen Partnern und Dienstleistern zusammen, die die höchsten Ansprüche in Bezug auf Datensicherheit und personenbezogene Daten laut Datenschutzgrundverordnung erfüllen.



Lufthansa City Center

**Ihr Business
Travel Partner.**