

19. Oktober 2009

Deutschland

Erfolgreicher Umgang mit der weltweiten A(H1N1) Pandemie

Gesundheit, Sicherheit und Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs

Carlson Wagonlit Travel (CWT) sieht sich verpflichtet, die Auswirkungen von unvorhersehbaren Ereignissen auf Geschäftsreisen zu minimieren. Wir konzentrieren uns außerdem darauf, selbst unter schwierigen oder ungewöhnlichen Bedingungen den höchsten Standard bei unseren Serviceleistungen aufrechtzuerhalten. Die aktuelle weltweite A(H1N1)-Pandemie wirft wichtige Fragen zur Gesundheit und Sicherheit der Reisenden, zur Planung der Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebes und zur effektiven Kommunikation auf. Diese Fragen möchten wir hier aufgreifen und beantworten.

Obwohl A(H1N1) derzeit in den meisten Teilen der Welt die dominante Grippeform ist, wird sie für ansonsten gesunde Erwachsene nicht als gefährlicher angesehen als die saisonale Grippe. Folglich empfiehlt die Weltgesundheitsorganisation zurzeit keinerlei Reisebeschränkungen oder Grenzschießungen. Wissenschaftliche Untersuchungen haben gezeigt, dass dies nur geringen oder gar keinen Einfluss auf die Ausbreitung des Virus hätte. Man konzentriert sich daher darauf, die Auswirkungen von A(H1N1) durch einen schnellen Nachweis der Grippefälle und eine angemessene medizinische Versorgung zu minimieren. Da Reisen für das Wachstum und die Entwicklung der Unternehmen weiterhin eine bedeutende Rolle spielen werden, ist CWT der Meinung, dass mittels einer gesunden Dosis an Vorbeugung A(H1N1) optimal in den Griff zu bekommen ist.

Prävention und Planung

CWT hat weltweit **interne Kommunikationskampagnen** gestartet. Diese stärken bei den Mitarbeitern das Bewusstsein für die A(H1N1)-Grippe und zeigen vorbeugende Maßnahmen auf, damit die Ausbreitung der Krankheit verhindert werden kann. An den meisten unserer Standorte sind Handlotionen auf Alkoholbasis verteilt worden. In einigen Ländern stehen außerdem Masken zur Verfügung. Das CWT-Personal erhält die erforderlichen aktuellen Informationen.

CWT hat auf nationaler, länderübergreifender und globaler Ebene multidisziplinäre Krisenteams mit Mitgliedern aus Traveler & Transaction Services, IT, Human Resources und Program Management gebildet. Diese verfügen über weitreichende Erfahrungen im erfolgreichen Umgang mit Zwischenfällen, die unseren Geschäftsbetrieb unterbrechen könnten. Die Krisenteams haben unsere **Pläne für die Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs** aktualisiert und getestet. Hierdurch ist CWT in der Lage, seinen Kunden

effektiven Service zu gewährleisten, selbst wenn eine signifikante Anzahl an Mitarbeitern die A(H1N1)-Grippe bekäme.

Ob es sich nun um die A(H1N1)-Grippe oder andere unvorhergesehene Zwischenfälle handelt: CWT ist gut darauf vorbereitet, seine Kunden bei der Eingrenzung und/oder beim Umgang mit Risiken für ihre Reisenden und für den Geschäftsbetrieb ihrer Unternehmen zu unterstützen. Wir bieten eine Palette an Produkten und Leistungen an, mit denen Unternehmen bei unerwarteten Entwicklungen stets auf dem Laufenden gehalten werden und mit deren Hilfe sie angemessene Entscheidungen für ihre Reisenden treffen können.

Bereitschaft und Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs

Die Prozesse zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs bei CWT sind so konzipiert, dass Unterbrechungen im Service minimiert werden. Kunden werden bei einem unerwarteten Ereignis mit entscheidenden Informationen versorgt. Je nach Land oder Region hat CWT verschiedene interne Abläufe definiert, die alle weltweit beobachtet werden.

Falls es an einem unserer Standorte zum Ausbruch der A(H1N1)-Grippe kommt, werden die internen Pläne von CWT zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs von einem **funktionsübergreifenden Krisenstab** umgesetzt. Kunden und ihre Reisenden werden mit Hilfe eines Warnsystems über alle Veränderungen benachrichtigt und zum aktuellen Stand informiert.

Rufumleitung – Alle Service-Standorte von CWT verfügen über einen für sie spezifischen Notfallplan. Falls es bei einem Standort zu einem lokalen Ausfall des Telefonsystems oder zu einer unvorhergesehenen Schließung kommt, werden die Anrufe innerhalb des CWT-Netzwerks zu einem alternativen Standort oder zu einem 24-Stunden-Notfall-Center umgeleitet. Reisende, die unmittelbar Unterstützung brauchen, werden bevorzugt, während Reisende mit zukünftigen Anfragen anschließend bedient werden.

Notfall-Service-Center - CWT betreibt weltweit mehrsprachige Notfall-Service-Center in verschiedenen Ländern. Diese arbeiten 24 Stunden täglich, sieben Tage in der Woche und 365 Tage im Jahr. Zusätzlich zu ihrer Leistung als Back-up (wenn wichtige Service-Center unerwartet geschlossen werden) bieten diese Standorte den Reisenden rund um die Uhr Zugang zu speziell ausgebildeten Reiseberatern, die bei sehr kurzfristigen Änderungen und/oder dringenden Belangen der Reisenden auf nationaler und internationaler Ebene Unterstützung leisten. Unsere Vereinbarungen mit einer breiten Palette von Leistungsträgern stellt ebenfalls ein Plus für Reisende mit dringenden Belangen dar.

Kommunikation im Krisenfall

Ein Kernstück des CWT-Leistungsangebots ist es, Kunden einen einfachen Zugang zu relevanten und zeitnahen Informationen zur Optimierung ihrer Reiseprogramme zu bieten. Wenn es zu unerwarteten Ereignissen wie der A(H1N1)-Grippe kommt, spielt die Kommunikation sogar eine noch wichtigere Rolle. Einige der folgenden Maßnahmen können Unternehmen dabei unterstützen, Risiken einzugrenzen, und/oder es ihren Reisenden ermöglichen, auf Reisen gesund zu bleiben und produktiver zu sein.

Wenn Reisende bei einem unvorhergesehenen Ereignis schnell und einfach lokalisiert werden können, unterstützt dies Unternehmen effektiv bei der Erfüllung ihrer Sorgfaltspflicht gegenüber ihren Mitarbeitern. Unser globales Tool *CWT Program Management Center* bietet Travel Managern jederzeit Online-Zugang zu **Traveler Tracking Reports**. Diese Berichte werden täglich aktualisiert und beinhalten ausschließlich die Buchungen, die über CWT getätigt wurden. Folglich sollten Reisende daran erinnert werden, dass die Buchung über CWT für ihre persönliche Sicherheit entscheidend ist. Nur dann sind alle Buchungsdaten konsolidiert auf einen Blick verfügbar und Reisende können schnell lokalisiert werden.

Falls ernste Zwischenfälle lebensbedrohliche Auswirkungen für die Reisenden haben, setzt CWT seinen internen und externen **Prozess zur Kommunikation im Krisenfall** um. Wenn wir unseren Transaktionsdaten und Reports entnehmen, dass Reisende unserer Kunden potenziell betroffen sind, setzen wir uns unverzüglich mit unseren Kunden in Verbindung, damit diese alle erforderlichen Schritte einleiten können. Auch bei diesem Prozess ist es entscheidend, dass die Reisenden über CWT buchen.

Darüber hinaus bietet CWT seinen Kunden und deren Reisenden **Reisewarnungen** und **Zielgebietsinformationen**, die vor, während und nach einer Geschäftsreise zur Sicherheit beitragen. Im Falle unvorhergesehener Ereignisse oder Notfälle werden CWT-Kunden per E-Mail informiert, sobald die Situation erkannt worden ist. Sie werden außerdem bis zur Lösung des Problems regelmäßig auf dem Laufenden gehalten.

Kommunikationstools

CWT Program Management Center — Liefert Travel Managern aus einer Hand wichtige Daten, Berichte, branchenspezifische Nachrichten und Informationen aus verschiedenen Quellen in einer weltweiten, webbasierten Anwendung.

CWT Portal — Bietet Reisenden über einen einzigen Zugangspunkt Zugriff auf Reisetools, Warnungen, Zielgebiets- und andere Informationen. Reisende werden dringend aufgefordert, vor und während einer Geschäftsreise die Informationen zum Zielgebiet auf folgende Punkte hin zu prüfen: allgemeine Gesundheits- und Sicherheitshinweise, Reiseempfehlungen, flughafenspezifische Informationen, reisebezogene Informationen zu Arbeitsbedingungen, Nachrichten zu politischen Unruhen und Änderungen der Einreise-/Ausreisebestimmungen.

CWT Policy Messenger — Ermöglicht es Travel Managern, Reisenden gemäß anpassbarer Parameter automatisch E-Mails zu schicken. Reisende, die beispielsweise eine Reise zu einem bestimmten Zielort gebucht haben, können entsprechend wegen gesundheits- und sicherheitsrelevanter Vorgehen kontaktiert werden.

CWT Alert — Generiert rund um die Uhr automatische E-Mail-Benachrichtigungen zum Thema Sicherheit und weltweiten reiserelevanten Entwicklungen, die besondere Auswirkungen auf Geschäftsreisen haben. Dies umfasst von Regierungen ausgegebene Reiseempfehlungen, Informationen zu Arbeitsbedingungen, politische Proteste und wetterbedingte Reiseverzögerungen.

CWT Operational Alert — Informiert CWT-Kunden proaktiv und schnell über Systemverzögerungen oder -ausfälle (sowohl systemeigene als auch externe), die negative Auswirkungen auf die Betreuung der Reisenden haben könnten. Da hierfür IT-Fachkräfte von CWT direkt verantwortlich sind, können Travel Managern Reisende entsprechend warnen und ihre Erwartungen steuern.

Zusätzliche Ressourcen — Reisenden und Travel Managern empfehlen wir folgende Links, um Aktualisierungen und Empfehlungen zur A(H1N1)-Grippe von Gesundheitsorganisationen und Regierungsbehörden weltweit zu erhalten:

Globale Website: http://www.carlsonwagonlit.com/h1n1/health_organizations.html
http://www.carlsonwagonlit.com/h1n1/government_updates.html

Deutsche Website:
<http://www.carlsonwagonlit.de>

Weitere Aspekte

Als Geschäftsreisepartner mit umfassenden Service kann CWT seine Kunden dabei unterstützen, ihr Geschäftsreiseprogramm so zu konzipieren und zu managen, dass alle Unternehmensziele bei gleichzeitiger Berücksichtigung von Gesundheit, Sicherheit und Komfort der Reisenden erreicht werden. Hierfür ist es wichtig, die Reiserichtlinie zu optimieren und ihre Einhaltung zu forcieren, eine Risikomanagement-Strategie zu implementieren, das Traveler Tracking zu verbessern und eine Reiseversicherung zu bieten. CWT kann seine Kunden in all diesen Bereichen über seine eigenen Experten zur Programmoptimierung oder über externe Partner unterstützen.