



## Carlson Wagonlit Travel Deutschland

### Presseinformationen 2012

#### Pressesprecherin:

Martina Egger, Vice President Global Strategic Accounts  
Carlson Wagonlit Travel  
Tel. +49 (0)69 15321 1110  
Fax +49 (0) 6196 761 1880  
Email: [meggler@carlsonwagonlit.com](mailto:meggler@carlsonwagonlit.com)

#### Pressekontakt:

Sandra Kuch, Director Marketing & Communications  
Germany, Austria  
Carlson Wagonlit Travel  
Tel. +49 (0)69 15321 1076  
Mobil +49 (0) 174 300 8583  
Fax +49 (0) 6196 761 1880  
Email: [skuch@carlsonwagonlit.de](mailto:skuch@carlsonwagonlit.de)



## Inhaltsverzeichnis

<b>Carlson Wagonlit Travel weltweit</b> .....	<b>3</b>
Zahlen und Fakten 2010 .....	3
Carlson Wagonlit Travel heute .....	4
Rund 140 Jahre Erfahrung .....	5
Acht Erfolgsfaktoren für effektives Travel Management .....	7
Die vier Geschäftsbereiche von CWT.....	8
Soziale Verantwortung des Unternehmens.....	9
<b>Carlson Wagonlit Travel Deutschland</b> .....	<b>10</b>
Zahlen und Fakten 2011 .....	10
<b>Das Management von Carlson Wagonlit Travel</b> .....	<b>11</b>
Übersicht.....	11
Biografien.....	12
<b>Glossar der Geschäftsreisebranche</b> .....	<b>16</b>

# Carlson Wagonlit Travel weltweit

## Zahlen und Fakten 2010\*

**Weltweiter  
Präsident & CEO**

Douglas Anderson

**Eigner**

Carlson, ein weltweit führender Anbieter von Reisen, Hotels und Restaurants mit Sitz in Minneapolis, Minnesota (USA), hält 55 Prozent der Anteile an CWT.

Chase Travel Investment, ein Tochterunternehmen von JPMorgan Chase & Co. hält die restlichen 45 Prozent an CWT.

**Kerngeschäft**

Carlson Wagonlit Travel ist ein weltweit führender Spezialist im Geschäftsreisemanagement. CWT unterstützt Unternehmen aller Größen wie auch Regierungsinstitutionen und nicht staatliche Organisationen bei der Optimierung ihres Travel Managements. Dabei leistet CWT herausragenden Service und erstklassige Betreuung von Reisenden. CWT setzt die Fähigkeiten und das Know-how seiner Mitarbeiter wirksam ein und stellt Spitzentechnologien zur Verfügung, um Kunden weltweit weitere Einsparungen zu ermöglichen und ihnen gleichzeitig Service und Sicherheit auf höchstem Niveau zu bieten.

**Globaler Umsatz**

CWT erwirtschaftete mit Agenturen in alleiniger Eigentümerschaft und Joint Ventures einen globalen Umsatz von 24,3 Mrd. USD. Im Jahr 2010 wurde weltweit 1,8 Mrd. USD Neukundengeschäft erzielt.

**Geografische  
Verbreitung**

CWT ist in rund 150 Ländern vertreten. Damit verfügt Carlson Wagonlit Travel über eines der ausgedehntesten Servicenetzwerke für Business Travel Management weltweit. Unterteilt nach Regionen ist CWT die Nummer 1 in Europa, dem Nahen Osten und Afrika sowie in Lateinamerika und Asien-Pazifik und die Nummer 2 in Nordamerika.

**Kunden**

Das vielfältige Kundenportfolio umfasst große Konzerne ebenso wie kleine und mittlere Unternehmen und staatliche Einrichtungen. Zwei Drittel der Fortune-Global-100-Unternehmen sind Kunden von CWT.

\* Globale Zahlen für 2011 werden Ende Februar 2012 veröffentlicht.

## Carlson Wagonlit Travel heute

### ■ 2011

- ▶ CWT bringt die Mobile Solutions *CWT Market* und *CWT To Go* auf den Markt.
- ▶ Globale Akquisitionen
  - ▶ Finnland: Übernahme des Partnerreisebüros Kaleva Travel
  - ▶ Costa Rica: CWT erwirbt die Centennial Group mit Hauptsitz in San Jose
  - ▶ Brasilien: CWT erwirbt den Geschäftsreiseanbieter Net Tour Viagens E Turismo

### ■ 2010

- ▶ CWT gründet *CWT Energy Services*, eine globale Einheit zur spezifischen Betreuung von Energiekonzernen.
- ▶ Anfang Mai akquiriert CWT die nordamerikanische TMC Gateway Travel Management (GTM), die in Pittsburgh, Pennsylvania, ihren Sitz hat.

### ■ 2009

- ▶ CWT und Tata Communications bieten seit November gemeinsam *CWT Telepresence* an. Das System öffnet CWT-Kunden den Zugang zum Tata Communications-Netzwerk der weltweit mietbaren Cisco TelePresence Suites.
- ▶ CWT erhält zum zweiten Mal in Folge den *Business Travel Innovation Award* auf der Business Travel Show in London in der Kategorie *Travel Management Services*. Die Auszeichnung in diesem Jahr ist für den *CWT Program Messenger*.

### ■ 2008

- ▶ Der CWT-Aufsichtsrat benennt Douglas Anderson zum künftigen President & CEO von Carlson Wagonlit Travel.
- ▶ CWT Deutschland überschreitet erstmalig die Umsatzschwelle von 1 Milliarde Euro
- ▶ Globale Akquisitionen
  - ▶ USA: CWT akquiriert Traveltime Services in Nashville, Tennessee
  - ▶ Kanada: Akquisition des kanadischen Franchisepartners Madison Travel in Ottawa
  - ▶ Nigeria: CWT gewinnt einen neuen Partner: Jubilee Travels Limited
  - ▶ Indien: CWT wird alleiniger Eigentümer seines indischen Joint Ventures
  - ▶ Irland: Übernahme des Partnerreisebüros Executive Travel Group
  - ▶ Spanien: CWT akquiriert Viajes Lepanto und Viajes MAPFRE
- ▶ CWT schließt globales Abkommen mit The CarbonNeutral Company, einem weltweit führenden Unternehmen für CO<sub>2</sub>-Ausgleich und Umweltberatung, ab.
- ▶ Das *CWT Program Management Center* gewinnt den *2008 Innovation Award* auf der Business Travel Show in London.

### ■ 2007

- ▶ CWT setzt Akquisitionsstrategie fort
  - ▶ USA: Akquisition von Preferred Travel Inc.
  - ▶ Schweden: Akquisition der Mehrheitsbeteiligung an Ark Travel AB (ARKT)
  - ▶ Indien: CWT erreicht Mehrheitsbeteiligung an indischem Joint Venture
- ▶ Carlson Wagonlit Travel Deutschland unterzeichnete im März in Berlin als erstes Reiseunternehmen die *Charta der Vielfalt*.

## Rund 140 Jahre Erfahrung

### ■ 2006

- ▶ Änderung der Eignerstruktur von CWT: Carlson Companies und One Equity Partners (OEP) erwerben den 50-Prozent-Anteil von Accor an CWT. Carlson wird Mehrheitseigner und hält nun 55 Prozent der Anteile, während OEP die verbleibenden 45 Prozent übernimmt. 2010 werden die OEP-Anteile innerhalb von JPMorgan Chase & Co an Chase Travel Investment transferiert.
- ▶ CWT schließt die Akquisition von Navigant International ab.

### ■ 2005

- ▶ Die geographische Expansion setzt sich mit den Akquisitionen der Geschäftsreiseparte von Raiffeisen Reisen Wien GmbH in Österreich, von Frantour in Frankreich sowie von CWT Brasilien und CWT Mexiko fort.

### ■ 2004

- ▶ Hubert Joly wird im Juli zum President & CEO von CWT ernannt.
- ▶ Im März erwirbt CWT Maritz Corporate Travel in den USA, im Oktober ONboard in Deutschland.
- ▶ CWT akquiriert Protravel in Frankreich.
- ▶ Das Joint Venture von CWT in China erweitert seine Aktivitäten auf Schanghai und Guangzhou, und für General Electric wird das erste nationale Callcenter eröffnet.

### ■ 2003

- ▶ CWT eröffnet sein erstes eCenter in Warschau, Polen.
- ▶ Durch das Joint Venture von CWT mit China Air Service entsteht Chinas erstes spezialisiertes Geschäftsreisebüro in Peking.

### ■ 2001

- ▶ CWT und Japan Travel Bureau gehen ein Joint Venture ein: JTB/CWT Business Travel Solutions.
- ▶ CWT erwirbt AC Travel in Deutschland.
- ▶ CWT geht eine Partnerschaft mit Concorde Travel ein, um ein Joint Venture in Südafrika zu bilden.

### ■ 2000

- ▶ Hervé Gourio wird im Oktober zum President & CEO ernannt.
- ▶ Das Netzwerk von CWT in der Region Asien-Pazifik wird durch eine Akquisition in Thailand und Joint Ventures in Indien und Indonesien verstärkt.

### ■ 1998

- ▶ CWT gründet die CWT Solutions Group, deren Experten Kunden beraten – vor allem bei der Auswahl und Anwendung neuer Technologien und beim strategischen Einkauf von Flug- und Hoteldienstleistungen.

### ■ 1997

- ▶ Carlson Travel Network in den USA und Wagonlit Travel in Europa fusionieren und bilden das Geschäftsreisennetzwerk Carlson Wagonlit Travel. Das neue Unternehmen ist der erste wirklich globale Anbieter von Reisedienstleistungen mit einem internationalen Management.

### ■ 1996

- ▶ CWT erweitert seine Aktivitäten auf Australien und Singapur.

### ■ 1995

- ▶ CWT fasst mit Akquisitionen in Hongkong und Japan Fuß auf dem asiatisch-pazifischen Markt.

- **1994**
  - ▶ Carlson Companies, Inc. aus Minneapolis und die Accor-Gruppe aus Paris legen die Geschäftsreiseaktivitäten – Carlson Travel Network and Wagonlit Travel – unter dem Namen Carlson Wagonlit Travel zusammen.
  
- **1993**
  - ▶ Wagons-Lits Travel ändert seinen Namen in Wagonlit Travel und konsolidiert sein Netzwerk, seine Produkte und Services für multinationale Unternehmen.
  
- **1991**
  - ▶ Accor erwirbt die Compagnie des Wagons-Lits.
  - ▶ Ask Mr. Foster Travel ändert seinen Namen in Carlson Travel Network, um von der Professionalität, der Stärke und den Synergien von Carlson Companies zu profitieren.
  
- **1983**
  - ▶ Carlson Companies erwirbt P. Lawson Travel.
  
- **1980**
  - ▶ Wagons-Lits Travel ist das erste Reisebüro in Europa, das Implants bzw. Reisebüros in den Räumlichkeiten von Kunden eröffnet. Das Unternehmen führt außerdem die verbreitete Nutzung von Computerreservierungssystemen ein und bietet europäischen Geschäftsreisenden globales Reporting an. Wagons-Lits Travel expandiert schnell durch bedeutende Akquisitionen in Dänemark, Spanien, Deutschland, Großbritannien und Osteuropa.
  - ▶ Carlson Companies, Inc. erwirbt Ask Mr. Foster Travel mit mehr als 100 Niederlassungen und jährlichen Einnahmen von über 100 Millionen USD.
  
- **1960**
  - ▶ Die Compagnie des Wagons-Lits erweitert ihre Geschäftsfelder in Richtung Tourismus und wird zu Wagons-Lits Travel, Europas größtem Reiseunternehmen.
  
- **1957**
  - ▶ Ask Mr. Foster Travel geht in den Besitz von Donald Fischer und Thomas Orr über, die 157.000 USD für die Mehrheitsbeteiligung an dem Unternehmen bezahlen, das während und nach dem Zweiten Weltkrieg schwere Zeiten durchlebte.
  
- **1928**
  - ▶ Aus Fahrkartenverkaufsstellen entstehen Full-Service-Agenturen von Wagons-Lits überall in Europa.
  
- **1888**
  - ▶ Das Reisebüro Ask Mr. Foster Travel wird in St. Augustine, Florida, gegründet und ist damit eines der ältesten Reisebüros in den USA. Sein ungewöhnlicher Name geht auf Ward G. Foster, einen ortsansässigen Inhaber eines Ladens direkt neben dem Bahnhof zurück: Wenn Reisende in Hotels oder Geschäften nach Ankunfts- oder Abfahrtszeiten fragten, lautete die Antwort immer: „Ask Mr. Foster“.
  
- **1872**
  - ▶ Der belgische Innovator Georges Nagelmackers hat ein Ziel: Reisende zu bedienen. Indem er Züge, die Europa durchqueren, mit Schlafwagen versieht, gründet er das Unternehmen Compagnie Internationale des Wagons-Lits – die internationale Schlafwagengesellschaft. Später führt er den Orient-Express ein.

## Acht Erfolgsfaktoren für effektives Travel Management

CWT sieht das Travel Management als herausforderndes Unterfangen an und hat acht Ansatzpunkte ermittelt, mit deren Hilfe Unternehmen ihr Firmenreiseprogramm optimieren können. Diese acht Ansatzpunkte, durch die Kostenoptimierung und gleichzeitig eine Verbesserung von Service und Sicherheit erreicht werden können, sind:

1. Hervorragenden Service und bestmögliche Betreuung für Reisende sowie optimierte Transaktionen bieten
2. Hotelausgaben lückenlos und professionell erfassen
3. Ausgaben für Flüge und andere Transportmittel weiter optimieren
4. Einhaltung des Firmenreiseprogramms verbessern und Nachfragesteuerung optimieren
5. Das Firmenreiseprogramm weiter konsolidieren
6. Sicherheit bieten und als Unternehmen soziale Verantwortung übernehmen
7. Meetings und Events in das Firmenreiseprogramm integrieren, um die Ausgaben hierfür zu optimieren
8. Aussagekräftige Datenübersichten und messbare Leistungsindikatoren entwickeln

Zusätzlich zu dem bereits veröffentlichten Handbuch *Effektives Travel Management* wird das *CWT Travel Management Institute* jeden der acht Hauptansatzpunkte noch genauer untersuchen. Die Studien *Toward excellence in online booking*, *Global Horizons*, *Playing by the Rules*, *Room for Savings: Optimizing Hotel Spend* sowie *Meetings and Events: Where Meetings meet Success* wurden bereits veröffentlicht und stehen ebenso wie der Leitfaden *Effektives Travel Management* auf [www.carlsonwagonlit.de](http://www.carlsonwagonlit.de) (Publikationen/ Studien) zur Verfügung.



## Die vier Geschäftsbereiche von CWT

Als Partner von Unternehmen unterschiedlicher Größe sowie staatlichen und nicht staatlichen Einrichtungen weiß CWT, dass jeder Kunde seine ganz eigenen Anforderungen und Bedürfnisse hat. Daher arbeitet CWT mit jedem Unternehmen eng zusammen, um so genau die Lösungen zu finden und zu implementieren, die seinen jeweiligen Anforderungen, Herausforderungen und Zielen optimal entsprechen. CWT bietet zu diesem Zweck eine breite Palette von Produkten und Serviceleistungen an, mit denen Travel Manager, Einkäufer, Entscheidungsträger und Geschäftsreisende gleichermaßen die bestmöglichen Ergebnisse erzielen.

### ■ Traveler & Transaction Services

CWT bietet erstklassigen Service und hervorragende Betreuung für Reisende und optimiert die Abläufe einfacher und komplexer Transaktionen.

CWT arbeitet mit seinen Kunden zusammen, um:

- ▶ die gewünschten Serviceanforderungen der verschiedenen Zielgruppen innerhalb des Kundenunternehmens zu bedienen
- ▶ die Servicekonfiguration und die Prozesse zu definieren, implementieren und kontinuierlich zu optimieren, sodass sie das Unternehmen und seine Reisenden optimal und effizient unterstützen
- ▶ Zugang zu passenden Angeboten mit attraktiven Preisen zu gewährleisten, die den Reiserichtlinien des Kunden entsprechen
- ▶ die Effizienz einfacher Buchungsvorgänge zu optimieren, insbesondere durch die Förderung von Onlinebuchungen und Automatisierung
- ▶ bei komplexen Reiseverläufen und speziellen Anforderungen höchste Servicequalität zu gewährleisten
- ▶ eine Bandbreite erweiterter Services für Reisende anzubieten, die das Reisen für diese angenehmer machen

### ■ Program Optimization

CWT hilft seinen Kunden bei der Optimierung ihrer Firmenreiseprogramme und Einsparungen durch den gezielten Einsatz von Produkten und Serviceleistungen.

CWT arbeitet mit seinen Kunden zusammen, um:

- ▶ die für die Optimierung eines Firmenreiseprogramms grundlegenden Daten zu generieren und zu konsolidieren
- ▶ Firmenreiseprogramme gemäß den acht Ansatzpunkten für effektives Travel Management zu untersuchen, sodass Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert werden können
- ▶ angestrebte Leistungsziele und die damit verbundenen Prioritäten und Maßnahmenpläne zu definieren
- ▶ definierte Strategien in messbare Resultate umzusetzen und ihre Ausführung bei allen Buchungskanälen zu garantieren
- ▶ die Einhaltung und Leistungsfähigkeit des Firmenreiseprogramms zu überwachen, indem Fortschritte überprüft und ständige Verbesserungen vorangetrieben werden

Bei CWT sind fast 1.000 Experten weltweit im Einsatz, um Kunden bei der Optimierung ihres Firmenreiseprogramms zu unterstützen.

## ■ Safety & Security

CWT informiert seine Kunden über mögliche Risiken und hilft ihnen bei der Ortung und Unterstützung ihrer Reisenden in Krisenfällen mit einem umfassenden Portfolio an Produkten und Services.

CWT arbeitet mit seinen Kunden zusammen, um:

- ▶ Reiserisiken zu reduzieren, indem Travel Manager und Reisende umfassende Zielgebietsinformationen erhalten
- ▶ ein webbasiertes System zur Verfügung zu stellen, mit dessen Hilfe Reisende in Krisenfällen geortet werden können
- ▶ Reisenden rund um die Uhr Unterstützung in Notfällen zu gewähren
- ▶ eine formelle Richtlinie bezüglich Reiserisiken zu definieren, die einen proaktiven situations- und handlungsorientierten Prozess zur Reaktion auf Ereignisse festlegt

## ■ Meetings & Events

CWT bietet exzellenten Service bei der Konzeption und Durchführung von Tagungen und Veranstaltungen aller Art. Gleichzeitig unterstützt CWT Unternehmen bei der Kontrolle und Optimierung der anfallenden Kosten.

CWT arbeitet mit seinen Kunden zusammen, um:

- ▶ wirksame und kundenindividuelle Events zu gestalten und durchzuführen
- ▶ die reibungslose Organisation und Logistik von Tagungen oder Veranstaltungen jeglicher Größe zu gewährleisten
- ▶ die Gesamtausgaben in allen Bereichen des Unternehmens für Tagungen und Veranstaltungen zu erfassen und zu analysieren, um Einsparungen zu generieren
- ▶ eine Strategie für Events zu definieren, die laufenden Prozesse zu bewerten und Möglichkeiten zur Leistungsverbesserung zu ermitteln

## Soziale Verantwortung des Unternehmens

CWT befasst sich intern und im Namen seiner Kunden mit Corporate Social Responsibility (CSR):

■ Die Grundsätze ethischen und sicherheitsbewussten Handelns bilden zusammen mit unseren Grundwerten und unserer Vorstellung von sozial verantwortlichem Unternehmertum den Rahmen für die geschäftlichen Aktivitäten und CSR-Initiativen von CWT:

- ▶ Entwicklung und Wohlergehen unserer **Mitarbeiter**
- ▶ **Erfolgreiche Geschäftsbeziehungen** für alle Beteiligten
- ▶ Verantwortungsbewusstes Handeln in den **Gesellschaften**, in denen wir tätig sind
- ▶ Schutz der **Umwelt**

■ CWT unterstützt seine Kunden bei Fragen zum Umweltschutz und zur CSR dadurch, dass Travel Manager und Reisende die Informationen erhalten, die sie benötigen, um die Kohlenstoffbilanz ihres Unternehmens bei der Entscheidungsfindung berücksichtigen zu können:

- ▶ **CO2-Rechner** bei der Buchung
- ▶ **Reporting nach Reiseabschluss** zur Nachverfolgung von CO2-Emissionen
- ▶ **Kohlenstoffausgleich** zur Neutralisierung der Auswirkungen

# Carlson Wagonlit Travel Deutschland

## Zahlen und Fakten 2011

<b>Hauptsitz</b>	Eschborn bei Frankfurt/Main	
<b>Gründung</b>	1897	Erste Niederlassung der Compagnie Internationale des Wagons-Lits in Berlin
	1994	Umfirmierung zu Carlson Wagonlit Travel
<b>Management</b>	August Gossewisch Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe	
<b>Vermittelter Umsatz</b>	963 Millionen Euro	
<b>Mitarbeiter</b>	711 FTEs (Full Time Equivalents)	
<b>Agenturen</b>	48	
<b>ISO-Zertifikat</b>	CWT ist seit dem 14. August 1997 durch die SGS ICS ( <a href="http://www.sgs.com">www.sgs.com</a> ) nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert.	

Derzeit ist Carlson Wagonlit Travel mit 48 Agenturen in Deutschland vertreten. Sie operieren überwiegend als On-Sites (31), Full Service Center (15), ein Flughafenbüro in Frankfurt und ein Fulfillment Center (FC). Über das FC können online getätigte Buchungen zentral und automatisiert vorgenommen werden. Leistungsfähige Komponenten können automatisch alle über ein Online-Buchungssystem getätigten Buchungsvorgänge ohne manuelles Eingreifen verarbeiten – von der Buchung über die Ausstellung eines elektronischen Tickets bis zum elektronischen Rechnungsversand.

# Das Management von Carlson Wagonlit Travel

## Übersicht

### **Douglas Anderson**

President & Chief Executive Officer worldwide Carlson Wagonlit Travel

### **August Gossewisch**

Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe

### **Silke Bellof**

Director IT Central Europe

### **Martina Egger**

Vice President Global Strategic Accounts

### **Petra Fuchsgruber**

Senior Director Supplier Management Germany

### **Stephanie Heck**

Director Human Resources Germany, Austria

### **Stephan Ingerberg**

Director Sales, Program & Online Management Germany

### **Sandra Kuch**

Director Marketing & Communications Germany, Austria

### **Stefan Maucher**

Chief Financial Officer Central Europe

### **Christian Streib**

Director Traveler & Transaction Services Germany, Austria

### **Felix Vezjak**

Director Meetings & Events Germany, Austria

**Bilder der Personen finden Sie in hoher Auflösung (300dpi) unter**

[http://www.carlsonwagonlit.de/de/countries/de/aboutus/cwt\\_management.html](http://www.carlsonwagonlit.de/de/countries/de/aboutus/cwt_management.html)

## Biografien

### **Douglas Anderson, President & Chief Executive Officer worldwide Carlson Wagonlit Travel**

Als weltweiter President & Chief Executive Officer trägt Douglas Anderson die weltweite Verantwortung für das Unternehmen. Er wurde im April 2008 vom CWT-Aufsichtsrat (CWT Board of Directors), an den Douglas Anderson direkt berichtet, in diese Position berufen. Er ist von Paris aus tätig. Douglas Anderson war bereits zuvor seit April 2007 als Executive Vice President und Chief Financial Officer für Carlson Wagonlit Travel tätig und trat die Nachfolge von Hubert Joly an, der seit dem 1. März 2008 das Amt des President und Chief Executive Officer von Carlson Companies bekleidet, dem Hauptanteilseigner von CWT. Douglas Anderson stammt aus den USA und verfügt über langjährige internationale Erfahrung. Aus beruflichen Gründen hat er 18 der letzten 20 Jahre im Raum Asien-Pazifik und in Europa verbracht. Douglas Anderson war 25 Jahre lang bei der UPS Logistics Group in den USA, Hongkong, London und Brüssel tätig und dort zuletzt Senior Vice President Finance und Chief Financial Officer. Außerdem arbeitete er in Genf für die SITA-Gruppe, einem IT- und Telekommunikationsdienstleister für die Lufttransportbranche, wo er die Position des Senior Vice President und Chief Financial Officer einnahm. An der Universität von Nebraska erwarb er einen Bachelor of Science in Betriebswirtschaft.

### **August Gossewisch, Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe**

August Gossewisch, Jahrgang 1947, ist seit 1. Oktober 2004 Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe. 1967 begann der Schweizer seine berufliche Laufbahn bei der Fluggesellschaft Swissair. Nach Aufenthalten im Libanon, in Italien, Algerien und Korea wechselte er im Oktober 1988 zu Wagons-Lits Travel und übernahm dort als Direktor die Leitung für die Schweiz. 1995 ging er für Carlson Wagonlit Travel in die USA (Minneapolis). 1997 übernahm August Gossewisch die Funktion des Vice President für den Bereich Sales & Program Management der Region "Central Europe & Mediterranean Zone". Anfang 1999 folgte seine Ernennung zum Vice President/General Manager für Deutschland, Österreich und die Schweiz. Zusätzlich übernahm er im März 2001 die Gesamtverantwortung für die „Eastern & Mediterranean Zone“. Aufgrund einer Umstrukturierung ist August Gossewisch seit 1. Oktober 2004 Senior Executive Vice President Central & Eastern Europe.

### **Silke Bellof, Director IT Central Europe**

Silke Bellof, Jahrgang 1971, ist seit 1. März 2011 Director IT Central Europe. Sie ist in dieser Funktion für die gesamte technologische Umgebung und Leitung der IT-Teams in Deutschland, Österreich und der Schweiz verantwortlich. Nach ihrem Abschluss als Diplom-Betriebswirtin (BA) mit Fachrichtung Wirtschaftsinformatik begann Silke Bellof 1993 ihre berufliche Laufbahn bei der Schweizer Orgaplust AG in Basel als IT Consultant. Ab 1998 verbrachte sie auf ihrem weiteren beruflichen Weg mehrere Jahre in Afrika: In Johannesburg (Südafrika) war sie als IT Consultant für die Triadic SA tätig. In Accra (Ghana) und Kinshasa (Kongo) arbeitete sie als IT Managerin und IT Consultant im Mikrofinanzbereich für die IPC (später Quipu) GmbH. Am 1. September 2006 kam Silke Bellof zu CWT, wo sie als Service Delivery Manager Central & Eastern Europe die Aufgabe hatte, IT-Servicestandards in Central & Eastern Europe sicherzustellen. Im April 2007 übernahm sie die Position des IT Production Manager Germany, Austria & Switzerland und wurde im August 2009 offiziell Mitglied der Schweizer Geschäftsleitung. Seit 1. Januar 2011 ist sie Mitglied der deutschen Geschäftsleitung und rückte am 1. März 2011 in die Position des Director IT Central Europe auf.

**Martina Egger,  
Vice President Global Strategic Accounts**

Martina Egger, Jahrgang 1961, ist seit August 2011 Vice President Global Strategic Accounts. Sie ist für den Erhalt und Ausbau des Portfolios von Kunden zuständig, die größtenteils in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie in Osteuropa ansässig sind. Nach dem Studium der Sprach- und Geisteswissenschaften machte Martina Egger ihre ersten Vertriebserfahrungen von 1991-1995 als Reservierungs- und Verkaufsleiterin in der Hotellerie. Danach wechselte sie in die Geschäftsreisebranche, zunächst von 1995-1998 als Regionalleiterin bei Kuoni, anschließend 1998 als Program Manager bei Carlson Wagonlit Travel. Zwischen Juli 2001 und ihrem Wiedereinstieg bei Carlson Wagonlit Travel im Jahr 2002 war sie als Vice President Sales & Client Relation Central Europe beim Prozessoptimierer TRX tätig. Zu CWT kehrte Martina Egger als Vice President Sales & Program Management, Marketing für Deutschland, Österreich und die Schweiz zurück, am 1. Oktober 2004 erhielt sie zusätzlich die Verantwortung für Osteuropa. Ab Mai 2007 hatte Martina Egger die Funktion als Vice President Strategic Sales & Program Management, Marketing Central & Eastern Europe inne, bevor sie im August 2011 ihre aktuelle Position übernahm. Martina Egger vertritt zudem CWT Deutschland als Presse- und Unternehmenssprecherin.

**Petra Fuchsgruber,  
Senior Director Supplier Management Germany**

Petra Fuchsgruber, Jahrgang 1969, ist seit Februar 2011 Senior Director Supplier Management. Sie leitet das Supplier Management-Team, hat die Einkaufsverantwortung und führt die Vertragsverhandlungen mit Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenunternehmen, der Bahn und touristischen Reiseveranstaltern für CWT Deutschland. Petra Fuchsgruber ist Mitglied im globalen Supplier Management-Team und verantwortlich für Marktbeobachtung, Analysen und die Verhandlungen der Marketingbudgets der Leistungsträger.

Mit den Ausbildungen zur Bankkauffrau von 1985 bis 1988 und zur Reiseverkehrskauffrau von 1988 bis 1990 startete ihre berufliche Karriere. 1992 begann sie als Reiseberaterin bei CWT im Implant des amerikanischen Generalkonsulats in Frankfurt/Main, dessen Büroleitung sie im Jahr 1994 übernahm. 1998 trat sie die Position des Contract Manager für den Kunden US Army Europe an, wobei sie die Verantwortung für 32 Büros in Deutschland, Belgien, den Niederlanden und Italien innehatte. Ab dem Jahr 2000 war Petra Fuchsgruber als Manager Airline Relations für den Einkauf im Flugbereich bei CWT verantwortlich und übernahm im Juli 2004 die Position des Director Supplier Management Germany. Seit Februar 2011 ist Petra Fuchsgruber Senior Director Supplier Management.

**Stephanie Heck,  
Director Human Resources Germany, Austria**

Stephanie Heck, Jahrgang 1971, ist seit 1. Dezember 2010 Director Human Resources Germany, Austria. Gemeinsam mit ihrem Team ist sie verantwortlich für die Bereiche Personalbetreuung, -entwicklung und -wirtschaft sowie für die Zusammenarbeit mit regionalen Betriebsräten und dem Gesamtbetriebsrat. Stephanie Heck begann ihre berufliche Karriere nach einer Ausbildung zur Europasekretärin und ihrem Studium der BWL mit Schwerpunkt Personal/Marketing an der Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie Frankfurt/Main 1999 bei einem Tochterunternehmen der Metro AG. Dort war sie als Mitarbeiterin im Bereich Personal und Soziales tätig, bevor sie 2002 zu CWT in den HR-Bereich wechselte. Im Jahr 2004 wurde Stephanie Heck HR Manager Germany & Austria. Im Oktober 2008 übernahm sie die Positionen des Head of Human Resources Germany, Austria sowie des Manager Training & Organisation Development Central & Eastern Europe. Seit dem 1. Dezember 2010 ist sie Director HR Germany, Austria und in dieser Funktion Mitglied des European HR Leadership Teams und des Global HR Leadership Councils.

**Stephan Ingerberg,  
Director Sales, Program & Online Management Germany**

Stephan Ingerberg, Jahrgang 1965, ist seit 1. September 2010 Director Sales, Program & Online Management Germany. Er hat die Gesamtleitung und -verantwortung für das Neukundengeschäft, die professionelle Kundenbetreuung von Großkunden in Deutschland und für das Online-Geschäft. Seine berufliche Laufbahn begann er 1986 mit einer Ausbildung zum Reiseverkehrskaufmann bei Lufthansa City Center in Köln. In den Folgejahren sammelte er bei unterschiedlichen Reiseunternehmen Erfahrungen, u. a. im Vertrieb und als Büroleiter. Im September 1994 absolvierte er die Prüfung zum Betriebswirt mit den Schwerpunkten Reiseverkehr und Touristik an der Reiseverkehrsakademie (RVA) in Düsseldorf. 1995 wechselte er in den Vertrieb der Augsburg Airways GmbH, wo er ab 1996 - neben Nordrhein-Westfalen - auch den Markt in UK verantwortete. Am 1. Januar 1999 begann Stephan Ingerberg als Sales Manager bei Carlson Wagonlit Travel, wo er ab 1. Juli des gleichen Jahres die Position des Strategic Sales Director übernahm. Am 1. November 2003 wurde Stephan Ingerberg Director Sales Management Germany bei CWT und übernahm im Juli 2008 auch das Country Online Team. Seit 1. September 2010 hat er auch die Verantwortung für den Bereich Program Management inne.

**Sandra Kuch,  
Director Marketing & Communications Germany, Austria**

Sandra Kuch, Jahrgang 1975, ist seit 1. Januar 2012 Director Marketing & Communications Germany, Austria. Sie leitet das Marketing & Communications-Team und ist für die Umsetzung strategischer und operativer Marketingziele verantwortlich. Außerdem obliegen ihr die Durchführung und Sicherstellung der internen und externen Unternehmenskommunikation sowie der Pressearbeit. Die Koordination der verhandelten Marketingbudgets mit den Leistungsträgern und Durchführung der gemeinsamen Aktionen zählen ebenso zu den Aufgaben. Sandra Kuch begann ihre berufliche Laufbahn mit der Ausbildung zur Reiseverkehrskauffrau bei Lufthansa City Center im Jahr 1994. 2002 erlangte sie den Abschluss als Diplom-Betriebswirtin (FH) Schwerpunkt Verkehrswesen/Touristik der FH Worms. Nach Anfertigung ihrer Diplomarbeit bei CWT stieg sie als Mitarbeiterin in der Abteilung Marketing & Business Support ein und wurde 2004 Manager Marketing & Communications Central & Eastern Europe. Zum 1. Januar 2008 übernahm sie als Director Marketing & Communications Central & Eastern Europe die Leitung der Abteilung und vertritt sie seit 1. Januar 2012 in der deutschen Geschäftsleitung. Im Rahmen einer Neustrukturierung der Länderzonen wurde Sandra Kuch zum 1. Januar 2012 Director Marketing & Communications Germany, Austria.

**Stefan Maucher,  
Chief Financial Officer Central Europe**

Stefan Maucher, Jahrgang 1959, ist seit 1. Januar 2012 CFO Central Europe. Er ist verantwortlich für die strategische Finanzplanung, das Controlling sowie die Beziehungen zu allen Finanzpartnern von Carlson Wagonlit Travel. Stefan Maucher begann seine berufliche Karriere in der internen Revision bei der Firma Messer Griesheim in Frankfurt. Dort hatte er verschiedene Funktionen im Rechnungswesen inne, bis er 1993 Leiter der Kostenrechnung und Rechnungsprüfung wurde. 1994 wurde er zum Finanzchef im weltweit tätigen Geschäftsbereich Schweißen und Schneiden (Maschinenbau) ernannt. Darüber hinaus übernahm Stefan Maucher von 1996-1999 die Verantwortung für den Bereich Personal und EDV. Am 1. März 1999 wechselte er als Director Finance zu Carlson Wagonlit Travel Deutschland. Zum 1. März 2001 kamen zuerst Österreich und die Schweiz sowie zum 1. Oktober 2004 die osteuropäischen CWT-Länder hinzu. Im Rahmen einer Neustrukturierung der Länderzonen ist Stefan Maucher seit 1. Januar 2012 CFO Central Europe und verantwortlich für Deutschland, Österreich und die Schweiz.

**Christian Streib,****Director Traveler & Transaction Services Germany, Austria**

Christian Streib, Jahrgang 1971, ist seit 1. Januar 2012 Director Traveler & Transaction Services Germany, Austria. Er ist verantwortlich für die disziplinarische und operative Führung der CWT-Agenturen. Mit der Ausbildung zum Reiseverkehrskaufmann im Jahr 1994 begann Christian Streib seine berufliche Laufbahn. Bereits seit 1996 ist er in verschiedenen Positionen bei Carlson Wagonlit Travel tätig und sammelte umfassende Erfahrungen sowohl im technologischen und operativen Bereich als auch in der Betreuung von globalen Großkunden. Nach seinem Einstieg im Bereich Operations wurde Christian Streib 1999 Leiter der Abteilung Management-Informationssysteme (MIS). Im Jahr 2001 wechselte er in die Kundenbetreuung, wo er bis 2003 als International Program Manager und bis 2005 als Strategic Program Director EMEA tätig war. Danach folgte die Position als Director Sales & Program Management, Operations Eastern Europe, bevor er im Juli 2006 zum Director IT Central & Eastern Europe ernannt wurde und am 1. Juni 2011 als Director Traveler & Transaction Services Central & Eastern Europe die Verantwortung für das operative Geschäft übernahm. Im Rahmen einer Neustrukturierung der Länderzonen lautet sein Titel seit 1. Januar 2012 Director Traveler & Transactions Services Germany, Austria.

**Felix Vezjak,****Director Meetings & Events Germany, Austria**

Felix V. Vezjak, Jahrgang 1957, ist seit 1. Oktober 2010 Director Meetings & Events Germany, Austria. Er hat die Gesamtverantwortung für alle Bereiche von CWT Meetings & Events inne. Nach seiner Ausbildung und langjährigen Tätigkeit als Reiseverkehrskaufmann und Büroleiter bei ABR in Nürnberg begann er 1984 beim CWT-Vorläuferunternehmen Wagons-Lits Cook Travel als Niederlassungsleiter und bekleidete im Folgeunternehmen Wagons-Lits Travel und ab 1994 bei CWT verschiedene Führungspositionen in der Geschäftsführung, im Marketing sowie im Sales und Account Management. Im Jahr 2000 wechselte Felix V. Vezjak in die Europazentrale von CWT nach Paris und war dort zuletzt und bis 2006 als Vice President Strategic Sales EMEA für die internationale Kundenakquisition zuständig. Im Anschluss bekleidete er Führungspositionen bei den CWT-Mitbewerbern HRG und BCD, bevor er im Oktober 2010 zu CWT zurückkehrte.

## Glossar der Geschäftsreisebranche

Branchenbezeichnung	Erklärung
<b>CRS – Computer Reservations System GDS – Global Distribution System</b>	Elektronisches Reservierungssystem eines Leistungsträgers (Hotel, Fluggesellschaft, Globales Reservierungssystem Autovermietung)
<b>Corporate Card Walking Card</b>	Persönliche Kreditkarte, die auf den Namen des Reisenden ausgestellt ist. Dieser ist auch Rechnungsempfänger, es ist die Belastung eines Privat- oder Firmenkontos möglich.
<b>Fulfillment</b>	Operative Durchführung und Abwicklung von Reisebuchungen (i. d. R. durch das Reisebüro). Dabei müssen Vorgaben des Travel Managements eines Unternehmens und seine Reiserichtlinien eingehalten werden.
<b>Fulfillment Center</b>	I. d. R. ausführende Stelle für vollautomatisierte Abwicklung von Onlinebuchungen – normalerweise nur geringe manuelle Eingriffe notwendig.
<b>International Air Transport Association (IATA)</b>	Weltweiter Dachverband der Fluggesellschaften
<b>Kreatives Ticketing</b>	Kombination verschiedener Tarife, um – unter Berücksichtigung der Reiserichtlinie – die günstigste Leistung buchen zu können.
<b>Leistungsträger</b>	Unternehmen, das eigene Reiseleistung anbietet, z. B. Fluggesellschaft, Hotel, Mietwagenunternehmen oder Reiseveranstalter (bietet Paket touristischer Leistungen an)
<b>Management Fee</b>	Das Unternehmen zahlt eine pauschale Vergütung für alle vertraglich festgelegten Dienstleistungen eines Reisebüros. Alternative: Transaction Fee
<b>Negotiated Rate</b>	Zwischen Reisebüro und Leistungsträger verhandelte Rate für bestimmte Leistungen (Flüge, Hotelzimmer usw.)
<b>Online-Buchungssystem Online Booking Tool (OBT) Online Booking Engine (OBE) Self Booking Tool (SBT)</b>	Internetbasiertes System zur Buchung von Reiseleistungen, das an eines oder mehrere CRS angeschlossen ist. Anwender sind Reisebüros oder die Unternehmen selbst.
<b>Passenger Name Record (PNR)</b>	Buchungscode, den die Fluggesellschaft für die Reservierung und Ausstellung eines Tickets benötigt. Besteht aus mehreren Buchstaben und Zahlen und enthält alle notwendigen Informationen über einen oder mehrere Passagiere bei einem Buchungsvorgang.

<b>Branchenbezeichnung</b>	<b>Erklärung</b>
<b>Reisekosten, direkte und indirekte</b>	Direkte Reisekosten: Kosten durch Beschaffung der Reisemittel (Flug, Hotel, Mietwagen, Bahn), Verpflegungsaufwendungen. Indirekte Reisekosten: Prozesskosten, sämtliche Kosten innerhalb der Prozesskette „Geschäftsreise“ bei Reiseplanung, Buchung, Abrechnung oder im Controlling (z. B. Buchungsgebühren, Kreditkartenkosten, Software, Management Fee)
<b>Reisekostenabrechnung (RKA)</b>	Zusammenstellung der Geschäftsreisekosten, die ein Mitarbeiter verursacht hat. Die Daten werden zu Kontrollzwecken zusammengefasst und fließen in das Managementinformationssystem des Unternehmens ein. Gehört in vielen Unternehmen zu den größten Kostenblöcken.
<b>Reiserichtlinie Reiseordnung Travel Policy</b>	Verbindliche, unternehmensspezifische Richtlinie für Geschäftsreisen. Sie enthält üblicherweise die Vorgaben zu Planung, Beschaffung, Abwicklung und Erstattung von Reiseleistungen und Bewirtungsauslagen sowie die Folgen bei Missachtung.
<b>Reisebüro-Serviceentgelt Service Fee</b>	Gebühr, die Reisebüros oder Leistungsträger für die Buchung einer Leistung berechnen.
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	Vereinbarung bestimmter Leistungen und messbarer Kriterien zwischen Reisebüro und Unternehmen. Dazu gehört i. d. R. auch die Vereinbarung möglicher Konsequenzen bei Nicht-Erreichung.
<b>Transaction Fee</b>	Vergütungsmodell, bei dem das Unternehmen für jeden Vorgang bezahlt. Es muss vorher definiert werden, welche Transaktionen unterschieden werden.
<b>Travel Management (TM) Geschäftsreise-Management</b>	Komplex der strategischen und operativen Maßnahmen zur Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle der Geschäftsreiseaktivitäten und -prozesse eines Unternehmens. Trägt zu den qualitativen und quantitativen Unternehmenszielen bei. Der Travel Manager ist der leitende Organisator dieser Aktivitäten.
<b>Verband Deutsches Reisemanagement e.V. (VDR)</b>	Interessenvertretung deutscher Unternehmen hinsichtlich der Rahmenbedingungen für Geschäftsreisen und Mobilität.
<b>Zentrales Reisestellenkonto Lodge Card</b>	„Virtuelle Kreditkarte“, über die alle gebuchten Reiseleistungen eines Unternehmens automatisch zentral abgerechnet werden.