



Bundesverband

## Die Rolle des Travel Managers im Notfallmanagement

Bei einem kritischen Ereignis während einer Geschäftsreise haben moderne Technologien, wie Tracking-Tools, sicherlich ihren Platz und helfen Travel Managern, wertvolle Zeit beim Notfallmanagement zu gewinnen. Aber wie geht es für den Reisemanager weiter, wenn es im Ausland einen Vorfall gab und er automatisiert durch ein Tracking-System oder den verzweifelten Anruf eines Mitarbeiters informiert wurde?

### Nach der Alarmierung ist eine professionelle Reaktion erforderlich

Interessant ist, dass nach einer aktuellen Studie von ACTE und GBT mehr als ein Viertel der befragten Travel Manager angeben, über keine detaillierten Notfallpläne zu verfügen. Gleichzeitig geben die Befragten an, dass die Zahl der Anfragen der Mitarbeiter an die Reisestelle zum Reisesicherheitsmanagement deutlich gestiegen sei.

**Fragen Sie sich selbst:** Berücksichtigt Ihre derzeitige Reiserichtlinie die veränderte Risikolage in Europa? Haben Sie die notwendige Schulung zum Umgang mit Notfällen erhalten und können in einer Stresssituation zweckmäßig handeln? Gibt es bei Ihnen ein nachhaltiges Reisesicherheitsmanagement?

In Unternehmen, in denen es keine Abteilung für Unternehmenssicherheit gibt – und dies ist bei den meisten Unternehmen der Fall – werden der Travel Manager und die Reisestelle zunächst helfen müssen. Die Planung für den Worst-Case sollte daher integraler Bestandteil des Reiserisikomanagements sein.

Unsere Erfahrung mit Reisestellen zeigt, dass sich die Travel Manager im Vorfeld nur sehr selten mit anderen Abteilungen im Unternehmen zusammensetzten, um sich über die Vorgehensweise bei unterschiedlichen Arten von Zwischenfällen abzustimmen.

### Wie Travel Manager die Reisenden im Notfall unterstützen können

Wenn die Reisestelle beispielsweise über ein schweres Erdbeben in Italien oder eine unklare Terrorlage in Paris informiert wird, sind vom Travel Manager bestimmte Schritte zu unternehmen. Unter anderem gilt es schnell zu klären:

- Sind Reisende gegenwärtig in Ereignisnähe bzw. dem Vorfall zuzuordnen?
- Kann ich mit den Mitarbeitern in Kontakt treten und deren Status feststellen?
- Was empfehle ich Mitarbeitern vor Ort, die weiterhin gefährdet sind?
- Befinden sich Reisende gerade im Flugzeug auf dem Weg dorthin?

- Kann ich Mitarbeiter noch unmittelbar vor Reiseantritt erreichen und gegebenenfalls deren Reise stoppen, auch gegen deren Willen?
- Wen im Unternehmen muss ich informieren und einbinden?

Als in Tunis ein Sprengstoffanschlag auf einen Bus der Präsidentengarde verübt wurde, verhängten die Behörden umgehend eine Ausgangssperre für die gesamte Stadt. Geschäftsreisende, die am Flughafen Tunis ankamen, durften bis zum nächsten Morgen die Ankunftshalle nicht verlassen. Kann die Reisesstelle noch rechtzeitig vor dem Abflug den Mitarbeiter informieren, bleibt ihm eine solche Nacht erspart. Andere Reisende hatten Probleme, vor Ort überhaupt ein Taxi zu finden.

Es ist sehr gut möglich, dass am Ort eines Erdbebens oder Terroranschlags die Mobilfunkkommunikation ausgefällt. Wie gehen Sie dann vor, um die Situation des Reisenden zu klären? Wer kann Ihnen vor Ort helfen?

Besonders herausfordernd wird es für das Reisesicherheitsmanagement, wenn einzelne Reisende nicht erreicht werden konnten oder feststeht, dass Mitarbeiter zu Tode kamen oder verletzt wurden. Dann ist eine Unterstützung auf einer anderen Ebene erforderlich – und das bei einer zumeist großen Entfernung zwischen den Reisenden und der Firmenzentrale. In einem solchen Fall kommen auch andere Akteure hinzu, wie die Medien und Familienangehörige, mit der damit verbundenen Dynamik und Komplexität. Dies ist vom Travel Manager alleine nicht zu bewältigen.

Travel Manager sollten gemeinsam mit einem externen Berater den Ablauf und die operative Unterstützung im Notfallmanagement durch die Reisesstelle testen. Mit einem simulierten Vorfall werden sie schnell feststellen, ob die notwendigen Informationen, Prozesse, Schnittstellen und die Kompetenz vorhanden sind, um schnell und professionell bei Notfällen zu agieren. Eine derart überprüfte Reisesicherheit ist im Interesse von Travel Managern, Geschäftsreisenden und auch der Unternehmen selbst.

*Der Autor, Pascal Michel, ist Geschäftsführer der auf Sicherheits- und Krisenmanagement spezialisierten SmartRiskSolutions GmbH. Zum Beratungsspektrum gehören die Unterstützung beim Aufbau eines Travel Risk Managements und Sicherheitstrainings für Geschäftsreisende. Kontakt unter [www.smartrisksolutions.de](http://www.smartrisksolutions.de)*

**Dieser Bericht erschien im August 2017 im ASW-Newsletter.**