

International SOS Deutschland GmbH

Risikomanagement im Geschäftsreiseverkehr aus Unternehmersicht



Birger Oldorff, Frankfurt, 12.05.2007

ACTE
GLOBAL

ASSOCIATION OF
CORPORATE TRAVEL
EXECUTIVES



VERBAND DEUTSCHES REISEMANAGEMENT e.V.

Risikomanagement im globalen Geschäftsreiseverkehr

– International SOS Kurzvorstellung

- Weltweit größtes Assistance Unternehmen für Medizin und Sicherheit im Geschäftsreisebereich
- 51 Niederlassungen; 27 Alarmzentralen; 24 eigene Kliniken; 11 Ambulanzflugzeuge
- > 5.000 Mitarbeiter (davon > 1.200 Medizin und > 200 Sicherheit)
- Über 6.500 Firmenkunden mit über 60.000.000 Geschäftsreisenden
- Ca. alle 50 Minuten eine medizinische Evakuierung/Repatriierung, alle 3 bis Sekunden ein Anruf in einer Alarmzentrale
- 40% der Kunden von Intl.SOS Deutschland sind DAX Unternehmen
- Ca. 40.000 zertifizierte medizinische Provider und ca. 2.000 zertifizierte Sicherheitsprovider



ACTE
GLOBAL

ASSOCIATION OF
CORPORATE TRAVEL
EXECUTIVES



VERBAND DEUTSCHES REISEMANAGEMENT e.V.

Risiken im Geschäftsreiseverkehr – Beispiele (1)

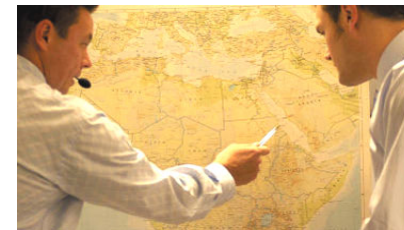
■ Medizinische Risiken für Reisende und Expatriates

- ☐ Unfälle
- ☐ Krankheit / Tod



■ Sicherheitsrelevante Risiken für Reisende und Expatriates

- ☐ Kriminalität / Überfall
- ☐ Krieg, Politische Unruhen
- ☐ Terror



■ Globale Risiken für Reisende und Expatriates

- ☐ Naturkatastrophen
- ☐ Terror
- ☐ Seuchen
- ☐ Flugzeugabsturz



Risiken im Geschäftsreiseverkehr – Beispiele (2)

■ Allgemeine Risiken für Unternehmen

- ☐ Angst, Unzufriedenheit der Mitarbeiter
- ☐ „Nichtwahrnehmung von Reisen
- ☐ Druck Seitens der Angehörigen
- ☐ Hoher Zeitaufwand durch „Informationsgoogeln“ vor Reiseantritt
- ☐ Aufwendige Informationsbeschaffung im Notfall (Sprachbarrieren, Zeitzonen)



■ Allgemeine Geschäftsrisiken

- ☐ Projektverzögerungen / Ausfall
- ☐ Druck Seitens Investoren / Versicherungen





Herausforderungen an globale Unternehmen

- Wie weit geht Fürsorgepflicht / Fürsorgewille?
 - ☐ Gibt es rechtliche Rahmenbedingungen?
 - ☐ Gibt es innerhalb des Unternehmens lokale Unterschiede
 - ☐ Was erwarten meine Mitarbeiter, Partner, Kunden, Familienangehörige?
- Wer ist zuständig (Im Vorfeld, im Notfall, im Routinefall)?
 - ☐ HR, Travel Management, Betriebsmedizin, lokales Management, Risikomanagement, Versicherung, Externe Dienstleister,
- Anforderungen
 - ☐ Sind Geschäftsreisende alle optimal auf Reisen vorbereitet?
 - ☐ Ist sichergestellt dass alle Geschäftsreisenden alle nötigen Informationen besitzen (Reiserichtlinien, Länderinfos, Impfungen)
 - ☐ Ist sich das Management der eigenen globalen Verteilung und dem entsprechenden Risiko bewusst
 - ☐ Gibt es einheitliche verlässliche Informationsquellen vor und im Krisenfall?
 - ☐ Erfährt das Management umgehend inwieweit es von einer Krise betroffen ist?
 - ☐ Erfolgt Unterstützung proaktiv anhand fundierter Krisenpläne?
 - ☐ Ist sichergestellt dass Reiserichtlinien eingehalten werden
 - ☐ Kann umgehend und einheitlich mit betroffenen Kollegen kommuniziert werden

Wer hilft im Notfall?

■ Interne Dienstleiter

- ☐ HR
- ☐ Arbeitsmedizin
- ☐ Sicherheit
- ☐ Riskmanagement
- ☐ Travel Management

■ Externe „direkte“ Dienstleister

- ☐ Sicherheitsberater
- ☐ Versicherungen
- ☐ Travel Agents
- ☐ Lokale Agenten
- ☐ Ärzte
- ☐ Offizielle Stellen

■ Externe „indirekte“ Dienstleister

- ☐ Lokale Krankenhäuser, Ärzte, Ambulanzen
- ☐ Lokale offizielle Stellen (Polizei, Zoll, Botschaften...)
- ☐ Logistiker (Hotels, Airlines,...)

■ Sonstige Stellen

- ☐ Kollegen, Vorgesetzte, Geschäftsführung
- ☐ Familienangehörige

Herausforderungen:

1. Vorbereitung:
Nur vorbereitetes funktioniert im Bedarfsfall
2. Koordination:
Im Sinne der im Vorfeld festgelegten eigenen Risikoplanung 24H/7 weltweit.
3. Information:
Ist die richtige Information vorhanden
3. Kommunikation:
Funktioniert die Kommunikation mit Mitarbeitern und Dienstleistern (eMail, Tel, SMS)

Risikomanagement im Geschäftsreiseverkehr

Vor der Reise

Ist jeder Traveler 100% und zuverlässig über Risiken informiert?

Entspricht die Reise den Richtlinien?

Weiß ich wer, wann wo ist, war oder sein wird?

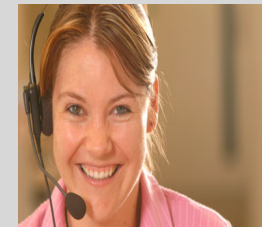


Während der Reise

Ist mir die Lage meiner Traveler ständig bekannt?

Gibt es 24/7 Ansprechpartner / Experten

Wie und wer koordiniert Not- und Routinefälle



Logistik und Präsenz vor Ort
(Lagezentrum, Medizinische Provider, Sicherheitsdienstleister)

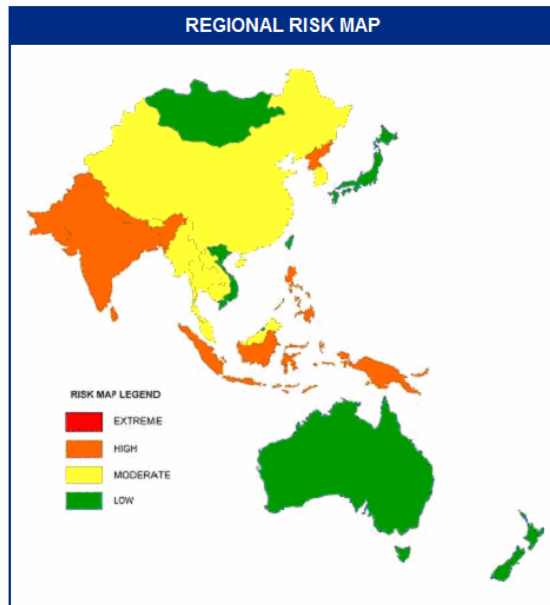
ACTE
GLOBAL

ASSOCIATION OF
CORPORATE TRAVEL
EXECUTIVES



VERBAND DEUTSCHES REISEMANAGEMENT e.V.

Beispiele: Lageinformation, Kommunikation und Lokalisierung



REGIONAL FLASHPOINTS

- CHINA. Jiangxi floods expected to worsen.
- THAILAND. Southern violence increases in method and scope.
- PHILIPPINES. Election-related violence.
- SRI LANKA. Colombo kidnappings; Conflict worsens.
- PAKISTAN. Political protests expected.
- INDIA. Gujarat protests spread.
- BANGLADESH. Political protests expected.

Minimal/no change in overall level of risk

Overall level of risk is increasing

Overall level of risk is decreasing

Global Security Information

Country Reports City Reports Security Notifications

- Please select a country - Select to view city information - Please Select

La Paz

Moderate

City Overview

La Paz will take your breath away. No, really. Flying straight into the world's highest airport with an altitude of 4,050m (13,287ft) is potentially a one-way ticket to altitude sickness. You will miss your usual share of oxygen at this altitude, so take it easy at first and drink lots of coca tea. Otherwise, just going for lunch feels like running a marathon. Once you are acclimatised, La Paz offers bustling street life, lively nightlife and a giant outdoor market. Better still, the Bolivian capital remains one of the best value cities south of Miami. Straddled between the windswept Altiplano and the tropical Yungas region, La Paz has prospered as Bolivia's commercial centre ever since Simon Bolivar's army entered the city on February 9, 1825. Today the city is a vibrant mix of indigenous Andean culture and post-colonial big city living. The legacy of the Spanish conquest (1535 to 1825) is still evident in the facades of buildings around Plaza Murillo. But head south down Avenida Arce and the cityscape shifts to high-rise blocks and modern apartments. In October 2003 a popular uprising unceremoniously dumped the previous US-backed Bolivian president, Gonzalo Sanchez de Lozada. Calm has since been restored to the streets of La Paz, but sporadic strikes and protests still arise, creating political and economic uncertainty.

City Info

- City Overview
- City Statistics
- Natural Disaster
- Terrorism
- Crime Summary

Travel Guide

- Getting There By Air
- Getting There By Rail
- Getting There By Road
- Business
- Getting Around
- Sightseeing Overview

Print/Email Report

[Go To Bolivia](#)

COUNTRY RISK SUMMARY

Traveler Locator Service
Version 3.0

Welcome boldortt

User Settings Help Logout

Current Travelers Globally: 127

Travelers with Security Alerts: 61

Travelers with Medical Alerts: 47

Unknown High Risk Travelers: 17

Home Search Reports Top Destinations Related Links

Location Date Name Risk Flight Hotel Event Airport

World View: Current Travelers

Asia

Arctic Ocean

Pacific Ocean

Indian Ocean

Travelers - 47

- Beijing - 2
- Guangzhou - 1
- Hanzhong - 1
- Shanghai - 1
- Hong Kong - 8
- Bangalore - 1
- Jakarta - 1
- Tel Aviv - 4
- Nagoya - 3
- Tokyo - 12
- Moscow - 2
- Jeddah - 1
- Singapore - 8
- Taipei - 1
- Ho Chi Minh City - 1

CLOSE

In North Rhine Westphalia 09-Jun-06 Situation Updates: India Bomb Explosions in Assam State 09-Jun-06 Alerts: United States Measles cases in Boston, Massachusetts 09-Jun-06 Situation

2006 Copyright. All rights reserved. Privacy Disclaimer

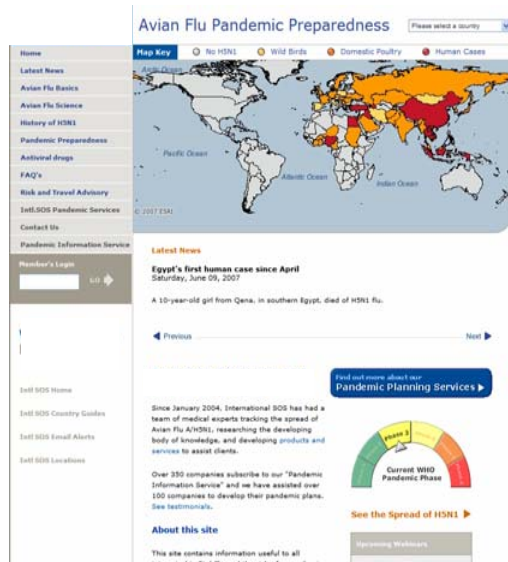
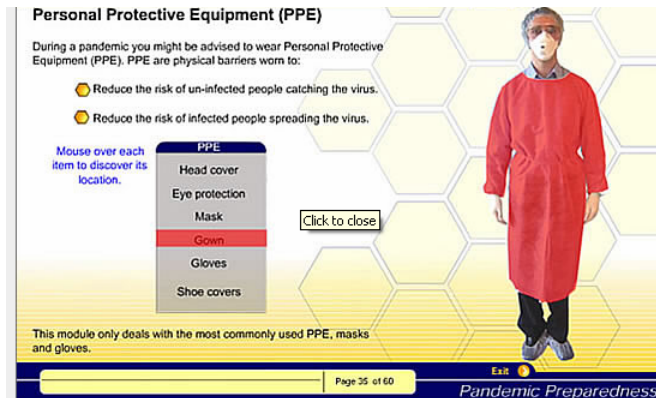
ACTE
GLOBAL

ASSOCIATION OF
CORPORATE TRAVEL
EXECUTIVES

W D R

VERBAND DEUTSCHES REISEMANAGEMENT e.V.

Beispiele: Krisenplanung – Identifikation und Umsetzung





Zusammenfassend

Maßnahmen sind abhängig von der individuellen Bewertung der potentiellen Risiken. Diese ist für für jedes Unternehmen unterschiedlich und abhängig von:

- ☐ Globale Verteilung
 - ☐ Art der Präsenz (Expatriates, Geschäftsreisender, Monteur, Vertrieb, Famileinangehörige)
 - ☐ Verfügbarkeit der eigenen infrastruktur
 - ☐ Organisation Zentral / Dezentral
 - ☐ Anzahl Traveler / Expats
-
- Aufbau eigene Infrastruktur (Local)
 - Outsourcing
 - Einbindung aller involvierten Fachabteilungen (Travel, HR, Versicherung, usw...)



Vielen Dank

**International SOS Emergency Services (Deutschland) GmbH
Birger Oldorff
Business Development Manager
Hugenottenallee 167
63263 Neu Isenburg**

**Tel.: +49 (0)6102 / 3588464
Fax: +49 (0)6102 / 3588 596
Email: birger.oldorff@internationalsos.com**

**www.internationalsos.com
www.internationalsos.de**

ACTE
GLOBAL

ASSOCIATION OF
CORPORATE TRAVEL
EXECUTIVES



VERBAND DEUTSCHES REISEMANAGEMENT e.V.