**Geschäftsreise-Trends 2018: Neue Technologien bringen mehr Zufriedenheit bei Geschäftsreisenden**

**München, 20. Dezember 2017** – **Neue technologische Entwicklungen verändern unser Verhalten. Gleichzeitig schaffen sie neue Ansprüche und Vorlieben – auch bei Geschäftsreisen. Egencia®, der Geschäftsreisespezialist der Expedia-Gruppe, erwartet, dass neue Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI) im kommenden Jahr eine weit größere Rolle spielen werden.**

**Technologische Erwartungen und KI auf dem Vormarsch**

„Messaging, Bots und Sprachsuche, alle getrieben von Künstlicher Intelligenz, werden das Such- und Buchungsverhalten stark verändern“, ist Jean Noel Lau Keng Lun, Senior Director Product Marketing von Egencia, überzeugt. „Dies stellen wir bereits in vielen Bereichen von Privatreisen fest und auch bei Geschäftsreisen hat diese Entwicklung bereits begonnen. Ein Beispiel dafür ist der Chat-unterstützte Kundendienst, der unserer Meinung nach ein fester Bestandteil der Reiseplanung werden wird. Wenn sie menschliche Fähigkeiten und KI-gestützte Technologie kombinieren, haben Reisebüros und -Planer die Möglichkeit, dem Reisenden eine bisher nicht erreichbare Kombination aus Annehmlichkeit und Kontextrelevanz zu bieten.“

**Personalisierung als Schlüssel für die Zufriedenheit des Reisenden**

Die Geschäftsreisenden selbst erhoffen sich viel von den neuen Technologien – so sind 41 Prozent überzeugt, dass KI ihr Buchungserlebnis verbessern wird. „Personalisierung spielt dabei eine wichtige Rolle“, führt Lau Keng Lun weiter aus. „Hier zeigt KI ihr wirkliches Potenzial: Sie kann enorme Datenmengen analysieren und Muster erkennen, um auf die persönlichen Anforderungen zugeschnittene Suchergebnisse darzustellen. Für 2018 sehen wir die Notwendigkeit, dass solche Technologien weiterentwickelt werden. KI hat bereits eine ganze Reihe von Apps, Bots und Software ermöglicht, die dem Reisenden Personalisierung bringen und damit den gesamten Reiseprozess erleichtern und die Zufriedenheit steigern. Aber wir kratzen immer noch nur an der Oberfläche von dem, was KI wirklich leisten kann.“

**Wachsende Aufgeschlossenheit gegenüber Sharing Economy**

Als weiteren Trend sieht Egencia, dass die Grenzen zwischen Privat- und Geschäftsreisen zunehmend verschwimmen. Immer mehr Geschäftsreisende verlängern ihren Trip um Urlaubstage. „Wenn Geschäftliches und Privates zu einer Mehr-Zweck-Reise kombiniert werden, hat dies Einfluss darauf, welche Hotels und Flüge bevorzugt werden”, erklärt Lau Keng Lun. „Wir beobachten, dass eine wachsende Zahl der Geschäftsreisenden Homesharing-Angebote für ihre Reise wählen und diese für ihren privaten Aufenthalt verlängern. Dies bringt ihnen lokale und authentische Erlebnisse.“ Wie die [vierte „Business Travel & Technology“-Studie](https://www.egencia.com/public/de/campaigns/gbta/) von Egencia zeigt, haben im vergangenen Jahr 18 Prozent der deutschen Geschäftsreisenden Homesharing-Angebote genutzt, weitere 45 Prozent ziehen dies in Erwägung. „Sharing Economy im Bereich der Unterkünfte ist ein Trend, der im Geschäftsreise-Segment langsam gestartet ist, aber er wird von Dauer sein”, ist Lau Keng Lun überzeugt.

**Über Egencia**

Egencia macht Geschäftsreisen durch innovative Technologien einfacher. Im Mittelpunkt stehen dabei die Geschäftsreisenden und ihre Anforderungen – Egencia gibt ihnen intuitive Lösungen an die Hand, die ihre Reisen einfacher und effektiver machen. Das breite Portfolio umfasst Reiseanbieter aus den Bereichen Flug, Hotel, Mietwagen und Bahn. Mit dem technologischen Knowhow und dem Feedback von Millionen von Nutzern der Muttergesellschaft, der Expedia-Gruppe, bietet Egencia Geschäftsreisenden das, was sie benötigen: Informationen, Technologie, Service und Reporting gebündelt in einem Travel-Management-System.

Egencia ist weltweit in mehr als 65 Ländern mit fachkundigem Service vertreten. Mehr Informationen auf [www.egencia.de](http://www.egencia.de), auf LinkedIn [linkedin.com/company/Egencia](https://www.linkedin.com/company/egencia) oder via Twitter [@EgenciaDE](http://twitter.com/egenciade).

© 2017 Egencia, LLC. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo Egencia sind als Marke registriert oder ein Trademark der Expedia Gruppe in den USA und/oder anderen Märkten. Andere Logos, Produkte oder Firmennamen, welche hier erwähnt werden, können den jeweiligen Inhabern gehören. CST # 2083922-50.

**Medienkontakt**

Annie McElroy-Arnaud, Communications Manager Carolin Campe

Egencia Europe noble kommunikation

E-Mail: a.mcelroyarnaud@egencia.com E-Mail: ccampe@noblekom.de

Büro: +33 1 73 01 02 21 Büro: +49 6102 36660