

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel

IL BUSINESS TRAVEL

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

Le spese per i viaggi di lavoro costituiscono una delle voci più importanti dei bilanci aziendali e rappresentano sempre uno dei primi obiettivi nelle politiche di riduzione dei costi.

Attraverso:

- ✓ L'utilizzo delle migliori tariffe disponibili
- ✓ Un processo più organizzato

Ed inoltre necessitano di integrazione con i sistemi di Controllo di Gestione (costi per Commessa, costi per Centro di Costo, etc)

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

Le attività innescate da una semplice trasferta attraversano e “creano” lavoro in più di un settore aziendale

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

		Dip.	Resp.	Segr.	Amm.	Pers.	AdV
Attività Pre-trip							
1	Prepara la richiesta di trasferta	✓					
2	Autorizzazione		✓				
3	Contatta Adv per disponibilità			✓			
4	Verifica disponibilità						✓
5	Propone modifiche eventuali						✓
6	Comunica disponibilità			✓			
7	Accetta piano viaggio	✓					
8	Contatta AdV per booking			✓			
9	Prenota, stampa ticket/voucher						✓
0	Consegna Ticket / voucher						✓
1	Distribuisce Ticket / Voucher			✓			
2	Prepara richiesta anticipo	✓					
3	Consegna anticipo				✓		
4	Effettua imputazioni contabili				✓		
5	Ready to GO	✓					

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

	Dip.	Resp.	Segr.	Amm.	Pers.	AdV
Attività Post-trip						
1	Prepara nota spese	✓				
2	Autorizza		✓		✓	
3	Eroga rimborso netto anticipo			✓		
4	Effettua imputazioni contabili			✓		
5	Elabora dati per busta paga				✓	
6	Elabora report periodici			✓		

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

In uno schema di attività così parcellizzato, anche la responsabilità dei costi generati diventa parcellizzata ed il controllo a monte può risultare problematico

Determinante per raggiungere l'obiettivo aziendale di contenimento e continuo controllo dei costi sarà, quindi:

- ✓ un flusso organizzativo chiaro e definito
- ✓ la disponibilità di idonei prodotti software
- ✓ il supporto di una Agenzia di Viaggi

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

Come un'Agenzia di Viaggi può supportare un'azienda cliente nel raggiungere i suoi obiettivi di risparmio?

Agendo come consulenti ed “outsourcer” per il mondo delle possibili aziende clienti

Fornendo un supporto consulenziale per:

- ✓ **migliori tariffe**
- ✓ **accordi tariffari**
- ✓ **idonea reportistica di controllo**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

Ma ancora più importante sarà:

La definizione dell'interfaccia organizzativa nella gestione del processo

una nuova, importante, figura organizzativa responsabile:

- ✓ dei costi esterni
- ✓ dei costi interni, cioè della definizione degli schemi organizzativi e del continuo controllo del loro rispetto

TRAVEL MANAGER

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

La missione del Travel Manager:

- ✓ **Aiutare i dipendenti a viaggiare in modo comodo ed intelligente**
- ✓ **Contribuire al profitto aziendale attraverso la riduzione delle spese di viaggio**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

Il Travel Manager è al centro di tre distinte attività:

- ✓ **Studio, razionalizzazione ed implementazione del processo di trasferta teso al controllo dei costi interni**
- ✓ **Negoziazione ed acquisto dei servizi di Viaggio**
- ✓ **Gestione e controllo dell'operatività**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

Deve essere capace di innescare un circolo virtuoso:



LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



▶ Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

La razionalizzazione del processo:

**NON ESISTONO PROCESSI DEFINITI A
PRIORI**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

La razionalizzazione del processo: La Procedura Trasferte

E' il documento aziendale che descrive chi fa cosa nella gestione di ogni trasferta; **DEVE TENER CONTO** di:

- ✓ Operatività tipica dell'azienda
- ✓ Delle modalità, di luogo e di tempo, con cui viene generata la necessità di trasferta
- ✓ Della maggiore o minore necessità di flessibilità durante il viaggio
- ✓ Deve rendere possibile l'applicazione della Travel Policy Aziendale: documento basilare nel raggiungimento dello scopo di gestione e riduzione dei costi

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

La razionalizzazione del processo: La Travel Policy aziendale:

E' il documento aziendale che fornisce le linee guida sia per i dipendenti che sostengono spese di viaggio e rappresentanza per conto dell'azienda, che per i dirigenti che le autorizzano:

- ✓ Permettere di omogeneizzare i comportamenti all'interno dell'azienda
- ✓ Permettere di valutare i volumi di traffico e spesa



Permettere di conoscere i valori su cui agire per ottenere la riduzione dei costi

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

La razionalizzazione del processo: la Travel Policy deve contenere

- ✓ Un chiaro sostegno da parte del vertice aziendale
- ✓ Gli obiettivi che con il documento si intende perseguire
- ✓ Gli ambiti di applicazione
- ✓ Le misure che verranno adottate in caso di violazione
- ✓ I livelli di responsabilità di autorizzazione
- ✓ L'agenzia di riferimento da usare per le prenotazioni
- ✓ I servizi telefonici rimborsabili
- ✓ Le spese di rappresentanza ammesse
- ✓ Il trattamento delle spese per eventuali famigliari

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

La razionalizzazione del processo: la Travel Policy deve contenere

Per i Viaggi:

- ✓ Le classi di servizio ammesse in funzione della durata della trasferta e del ruolo ricoperto in azienda dal viaggiatore
- ✓ Il concetto di tariffa aerea più bassa (quanto deve ammontare il risparmio per bilanciare gli inconvenienti tipo aumento della durata della trasferta)
- ✓ I vettori preferenziali
- ✓ Istruzioni in caso di smarrimento bagagli, mancato imbarco, biglietti non utilizzati etc

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

La razionalizzazione del processo: la Travel Policy deve contenere

Per gli Alberghi:

- ✓ Criteri di scelta
- ✓ Tetti di spesa
- ✓ Procedura di annullamento delle prenotazioni
- ✓ Ammissibilità e procedura di pagamento delle spese accessorie
- ✓ Procedura di pagamento delle spese alberghiere

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

La razionalizzazione del processo: la Travel Policy deve contenere

Per il noleggio auto:

- ✓ **Categorie di auto ammissibili**
- ✓ **Le società partner**
- ✓ **Le procedure di pagamento**
- ✓ **Le coperture assicurative rimborsabili**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

In sintesi:

Tanto più il documento di travel policy sarà completo ed esaustivo, maggiori saranno le possibilità di ottenere risultati apprezzabili in merito alla razionalizzazione ed alla riduzione delle spese

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

L'informatizzazione e l'integrazione semplifica il processo

Un processo non informatizzato e non integrato genera:

- ✓ **Pesanti flussi cartacei e conseguenti carichi di lavoro**
- ✓ **Rischi di errore, complessità di archiviazione e successiva consultazione**
- ✓ **Gestione completamente manuale del controllo, del trattamento delle anomalie e della contabilizzazione**
- ✓ **Elevato numero di risorse coinvolte in attività a scarso valore aggiunto (duplicazione nella digitazione)**

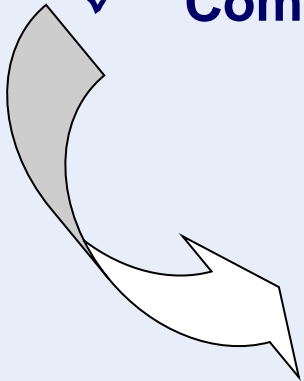
LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: modelli organizzativi aziendali

ed inoltre...

- ✓ Elevato tempo necessario alla chiusura delle trasferte, alla contabilizzazione e al rimborso in busta paga
- ✓ Distribuzione limitata della carta di credito
- ✓ Difficoltà nel monitoraggio tempestivo e sistematico del processo
- ✓ Complessità nella gestione delle evoluzioni della normativa



in definitiva un aumento indebito dei costi diretti ed indiretti delle trasferte

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: riduzione dei costi interni per l'automatizzazione

Peso percentuale del costo di ogni attività		
	prima...	...dopo
Definizione politiche e procedure per le trasferte	2	2
Analisi per definizione dei trattamenti	1	1
Apertura trasferta	13	7
Chiusura trasferta	27	18
Controllo, liquidazione e archiviazione dati	31	5
Gestione anomalie	7	2
Richieste chiarimenti	3	0
Prenotazione lire o valute	5	0,5
Preparazione ed invio documenti per la banca/cassa	3	0,5
Contabilizzazione anticipi	8	1
Totale	100	37

(Fonte GESCO)

Ing. Ferdinando Dandini de Sylva

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► **Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio**

L'Agenzia di Viaggi: Contenuti di una Request for Proposal

- ✓ **Caratteristiche dell'azienda**
 - **Numero e ubicazione di sedi**
 - **Travel Policy**
 - **Volumi di traffico**
- ✓ **Specifiche del servizio richiesto**
 - **Tempi di consegna**
 - **Necessità di implant**
 - **Tipologia e periodicità dei report di consuntivo**
- ✓ **Bozza del Service Level Agreement richiesto**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► **Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio**

L'Agenzia di Viaggi: Contenuti del Service Level Agreement

- ✓ **Tempi massimi di risposta alle chiamate telefoniche;**
- ✓ **Tempi di consegna dei documenti di viaggio e numero di consegne giornaliere;**
- ✓ **Tempi di risoluzione delle problematiche del cliente (attivazione e risoluzione);**
- ✓ **Tariffe più basse offerte;**
- ✓ **Contenuto della documentazione di viaggio;**
- ✓ **Elenco dei servizi supplementari forniti (carte d'imbarco, passaporti e visti...);**
- ✓ **Gestione dei reclami (tempo di prima risposta, aggiornamenti..);**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio

L'Agenzia di Viaggi: Contenuti del Service Level Agreement

- ✓ **Controllo Qualità (garanzia del rispetto della Travel Policy, documentazione delle eccezioni..);**
- ✓ **Gestione delle informazioni (continuo aggiornamento del profilo dei viaggiatori)**
- ✓ **Report e statistiche (tipologia, periodicità, tipo di supporto...);**
- ✓ **Tipologia di accesso (orario di apertura minimo, servizio di call center H24, contatti via e-mail...);**
- ✓ **Metodi e tempistica di controllo di rispetto degli standard.**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► **Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio**

L'Agenzia di Viaggi: i vari tipi di pricing

- ✓ **Rebate** **Basato sul passaggio dall'agenzia al cliente di una percentuale fissa, o scalettata in funzione del volume d'affari, delle provvigioni che l'agente percepisce da parte dei fornitori di servizi**

Molto semplice nell'attuazione, non coinvolge pienamente l'agenzia sugli obiettivi di risparmio

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► **Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio**

L'Agenzia di Viaggi: i vari tipi di pricing

- ✓ **Saving incentive** Oltre alla copertura dei costi, l'agenzia riceve come incentivo una percentuale del risparmio ottenuto dall'azienda

Difficoltà nel fissare la tariffa di riferimento

- ✓ **Ticketing fee & transaction fee** Prevede un pagamento da parte del cliente di una fee fissa per ogni biglietto emesso o per ogni transazione effettuata

Interesse dell'agenzia a vendere le tariffe più elevate

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio

Il servizio di Business Travel, per la sua complessità deve essere confezionato “su misura” per l’azienda cliente e, per poter essere realmente efficace deve poter coinvolgere il fornitore ed integrare le attività di questo con quelle del cliente.

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio

I vettori aerei: i tipi di contratto

✓ **Back end discount** Prevede una riduzione delle tariffe, con percentuali variabili dal 5% al 15% della tariffa pubblica, al raggiungimento di target di fatturato concordati.

Lo sconto viene rimborsato a posteriori al termine di periodi previsti dal contratto

Viene normalmente applicato quando il profilo dei viaggi effettuati dall'azienda risulta spalmato su tutto il network e non esistono direttrici preferenziali

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



▶ **Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio**

I vettori aerei: i tipi di contratto

- ✓ **Up front** **Prevede l'applicazione di tariffe scontate "in anticipo", valide su specifiche direttrici**

Viene normalmente applicato quando il traffico generato è concentrato su specifiche direttrici

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► **Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio**

Gli Hotel

Possono rappresentare per un Travel Manager la maggior fonte di risparmio

La tariffa rack (tariffa di listino) viene applicata assai di rado e dovrebbe funzionare solo come parametro di riferimento

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: la negoziazione dei servizi di viaggio

Gli Hotel

Sconti spuntati vs tariffa rack	
% aziende	% sconto ottenuto
33%	fino al 19%
46%	tra 20% e 39%
15%	tra 40% e 60%
6%	più del 60%

Fonte :Runzheimer International

E' quindi evidente come un "buon contratto" con una o più catene alberghiere possa portare a consistenti risparmi.

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: la fase operativa

In fase operativa la funzione del Travel Manager è quella di monitorare continuamente l'efficacia del processo e dei contratti firmati sia con l'agenzia di viaggi che con i vari fornitori di servizi

Durante l'elaborazione della procedura viaggi interna e dei contratti egli avrà impostato una serie di parametri indicatori di efficacia ...

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: la fase operativa

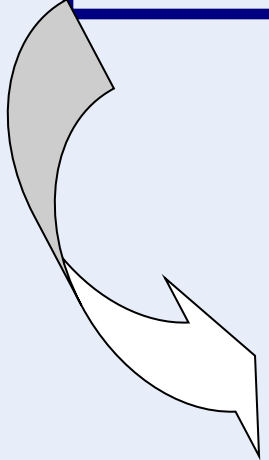
PRINCIPALI ELEMENTI DI CONTROLLO	
Processo	<ul style="list-style-type: none">✓ Percentuale di trasferte con devianze vs Standard✓ Percentuale di viaggi/pernottamenti cancellati✓ Percentuale di trasferte con eccezioni da convalidare✓ Valore ed anzianità degli anticipi di cassa per trasferte✓ Controllo dei tempi di apertura e chiusura
Contratti	<ul style="list-style-type: none">✓ Confronto tra tariffe applicate e listino✓ Controllo della rispondenza dei servizi resi (tempi e qualità)✓ Analisi dei risparmi conseguiti✓ Controllo dell'evoluzione del mercato

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: la fase operativa

L'azienda potrà così valutare con continuità sia l'applicazione che l'applicabilità delle procedure, sia la riduzione dei costi ottenuta, sia la soddisfazione del cliente interno



E' solo grazie al monitoraggio continuo che sarà possibile quel "continuous improvement" necessario per mantenere il processo sempre vivo ed i contratti in linea con l'evoluzione del mercato

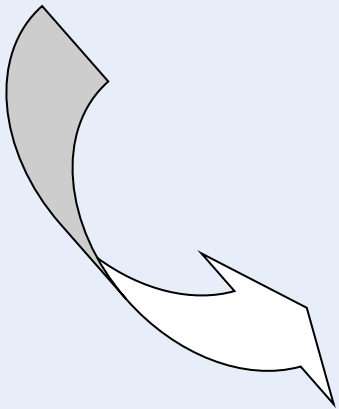
LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: la fase operativa

I supporti informatici

Gli Expense Process Automation (Epa) sono procedure automatizzate che attraversano tutto il processo e lasciano al Travel Manager il solo compito di analizzare i risultati



Per elaborare e proporre le eventuali necessità di modifiche sia al processo stesso che ai contratti

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: la fase operativa

I supporti informatici: Come opera un Epa?

Attraverso l'automatizzazione e l'integrazione dei processi interni aziendali di richiesta di trasferta, richiesta di anticipo spese, prenotazione del viaggio, chiusura della nota spese, riconciliazione contabile e pagamento, consente di ridurre i costi di gestione delle spese di viaggio

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO

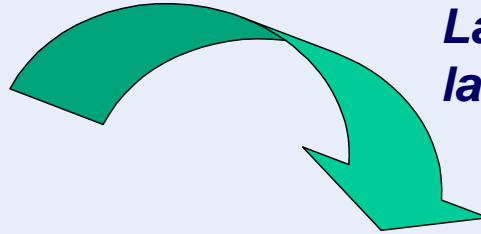


► **L'automatizzazione: l'apertura della trasferta e l'autorizzazione**

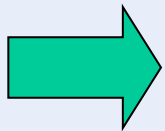
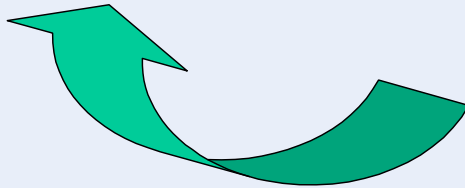
A seguito dell'apertura della trasferta effettuata sul sistema con il proprio ID:



La procedura invia automaticamente la richiesta al responsabile



Il responsabile autorizza tramite la procedura stessa



Eliminazione flussi cartacei tra dipendente ed responsabile

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO

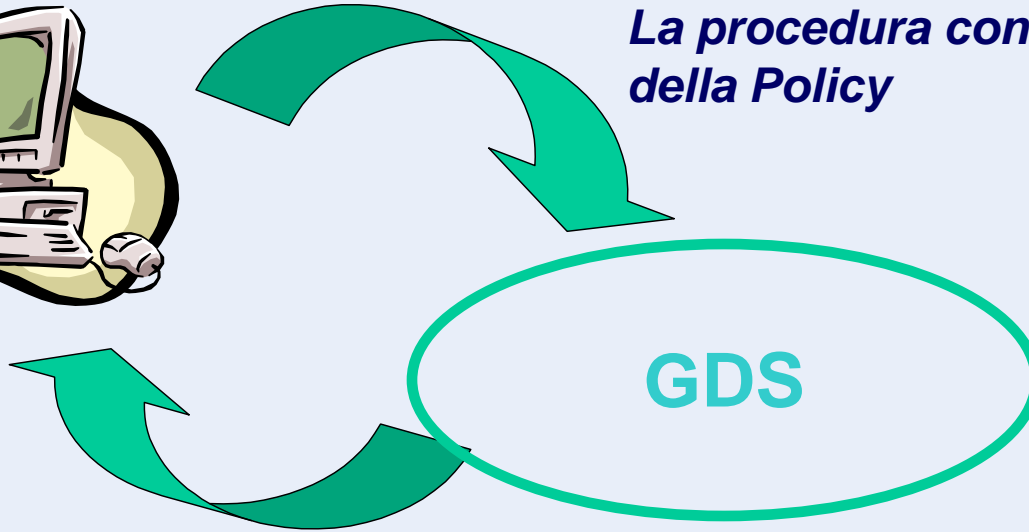


L'automatizzazione: la prenotazione dei servizi di viaggio

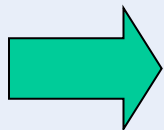
Il sistema permette l'accesso diretto del dipendente al GDS dell'agenzia



La procedura controlla il rispetto della Policy



Il dipendente effettua le prenotazioni direttamente tramite la procedura



Eliminazione flussi cartacei o contatti telefonici tra dipendente ed agenzia

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO

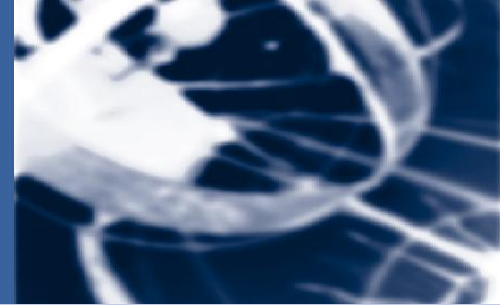


L'automatizzazione: l'emissione dei titoli di viaggio

Il sistema informa l'agenzia del programma di viaggio prenotato



LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



L'automatizzazione: La chiusura della trasferta



Il sistema pre compila la nota spese con le spese giornaliere di carta di credito

il dipendente completa la nota spese



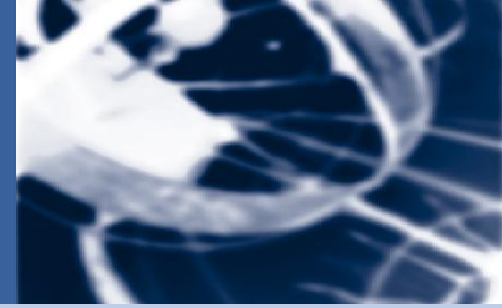
Numero	Partenza	Località	Pse	Motivo	Autorizzazione	Calcolo	N.V.R.	Liquid
0000100331	05.06.99	FIRENZE	IT	COLLOQUI	Rich.autorizzat	da contegg.	1	0 0
0000100330	01.01.99	MILANO	IT	RITORNONE	Rich.autorizzat	da contegg.	2	0 0

il sistema verifica la congruità con la policy, calcola le indennità e visualizza i risultati dei calcoli retributivi

**Semplificazione nella compilazione nota spese;
Integrazione con il sistema del provider carta di credito;
Il dipendente visualizza subito l'importo a credito o a debito**

Ing. Ferdinando Dandini de Sylva

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



L'automatizzazione: monitoraggio e controllo

Numero	Partenza	Località	Pos	Motivo	Autorizzazione	Calcolo	N.VR.	Liquid.
0000100331	05.06.99	FIRENZE	IT	COLLOQUI	Rich. autorizzat	da contegg.	1	0
0000100330	01.01.99	MILANO	IT	RIUNIONE	Rich. autorizzat	da contegg.	2	0

Gli utenti della contabilità e del personale possono visualizzare report aggiornati on line per svolgere attività di:

- controllo***
- monitoraggio utilizzo carta di credito***
- analisi statistiche gestionali sulle spese di trasferta***

Sulle trasferte chiuse:

il personale abilitato può effettuare modifiche sulle trasferte liquidate, il sistema calcola automaticamente le rettifiche contabili e retributive



Sistema di reporting aggiornato on line, visualizzazione report
Gestione delle rettifiche alle trasferte
Gestione della contabilità e retribuzione

Ing. Ferdinando Dandini de Sylva

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: L'automatizzazione

E' evidente come un simile sistema possa permettere:

- ✓ Una riduzione del tempo necessario complessivo nella gestione del processo;
- ✓ Una riduzione dei flussi cartacei e delle attività di archiviazione;
- ✓ Un aumento del controllo preventivo grazie all'integrazione con la Carta di Credito;
- ✓ Maggior efficacia del controllo complessivo tramite una reportistica completa e flessibile
- ✓ La possibilità di collegamento via internet senza richiedere la presenza in ufficio;
- ✓ La possibilità di integrazione con sistemi di prenotazione e ticketing (GDS);

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



Il Business Travel: L'automatizzazione

In definitiva un maggior controllo che permette di generare l'auspicata riduzione dei costi.