

CASE HISTORY

UNA MANAGER COL GUSTO DEL VIAGGIO

È SABRINA ANTONELLI, FINANCE MANAGER DI BOOZ & COMPANY ITALIA, UNA DELLE MAGGIORI SOCIETÀ DI CONSULENZA STRATEGICA A LIVELLO MONDIALE. E RIBADISCE: «PER FARE AL MEGLIO IL NOSTRO LAVORO BISOGNA SEMPRE METTERSI DALLA PARTE DEL COLLEGA VIAGGIATORE»

Booz & Company è una delle maggiori società di consulenza strategica a livello mondiale, forte di oltre 3.000 professionisti presenti in 40 Paesi del mondo. Noi abbiamo incontrato **Sabrina Antonelli**, finance manager della sede italiana di Milano con cui collabora da dieci anni. **Com'è strutturata la divisione dedicata al business travel?**

«Il nostro business è essenzialmente quello di trasferire know-how ai clienti e, per fare ciò, i nostri dipendenti (client staff) sono in trasferta per circa l'ottanta per cento delle giornate lavorative. Com'è facilmente intuibile, le attività legate alle trasferte, oltre che time consuming, sono fondamentali per poter fornire un servizio eccellente al cliente. I nostri dipendenti, infatti, devono poter viaggiare senza che l'organizzazione del viaggio stesso rappresenti un rallentamento o un fattore di disturbo nello svolgimento della propria attività potendo concentrare così tutte le risorse sul progetto essenziale per il cliente. A supporto dei viaggi del client staff, in Booz sono le assistenti a occuparsi dell'organizzazione delle trasferte: identificata l'esigenza specifica della persona che



SABRINA
ANTONELLI
Finance Manager
di Booz
& Company Italia

«Stiamo attivando con Uvet Amex un sistema di self booking»

dovrà viaggiare, le assistenti si interfacciano infatti direttamente con gli operatori di Uvet Amex valutando le diverse proposte e scegliendo così quella ottimale. Successivamente, poi, l'agenzia invia il documento di viaggio finale per gli adempimenti amministrativi sia al dipendente in trasferta sia all'assistente di riferimento».

Come viene organizzata la gestione dei viaggi? La travel policy attuata è globale o ciascun Paese in cui è presente Booz & Company si muove in maniera autonoma?

«Abbiamo una travel policy a livello globale con appendix in ogni singolo Paese per soddisfare le esigenze fiscali delle differenti nazioni. Le linee guida coprono le tipologie di viaggio e le categorie delle strutture alberghiere e,

quindi, è importante la capacità di individuare nel loro rispetto la miglior soluzione, sia a livello economico sia di sostanza: per un dipendente che è costretto a vivere lontano da casa per

la maggior parte del proprio tempo è infatti di fondamentale importanza che la scelta sia ottimale per garantire un accettabile work life balance».

Utilizzate tool automatizzati per la gestione delle diverse fasi del ciclo dei viaggi d'affari, come il processo autorizzativo o le prenotazioni?

«Al momento non abbiamo tool specifici ma stiamo implementando con Uvet Amex il sistema di self booking che permetterà al singolo consulente in viaggio di organizzare la propria trasferta. Il sistema verrà integrato con le linee guida della policy viaggi Booz&Co e permetterà l'interazione diretta

FONDATA NEL 1914, COLLABORA CON AZIENDE E GOVERNI

Booz & Company è una delle maggiori società di consulenza strategica a livello mondiale. Garantisce il proprio supporto ad aziende, governi e altre istituzioni tra le più importanti al mondo per realizzare progetti di cambiamento strategico, organizzativo, operativo e tecnologico. Fondata nel 1914, Booz & Company è una delle più antiche società di consulenza tuttora esistenti, sicuramente la prima ad aver utilizzato il termine "management consulting" e la sola ad offrire consulenza ad alto livello sia nel settore pubblico sia in quello privato in tutto il mondo. A oggi è controllata dai suoi 270 partner e conta oltre 3.000 professionisti in 40 Paesi del mondo. Sul fronte italiano, Booz & Company Italia significa un fatturato viaggi 2011 pari a 1.300.000 euro per circa 2.800 prenotazioni effettuate.

da parte dell'utente finale migliorando così ulteriormente la possibilità di scelta in base alle preferenze personali, chiaramente sempre in accordo con le policy. L'agenzia dovrà mantenere aggiornato il data base delle policy, proporre soluzioni adeguate ed emettere la documentazione per il viaggiatore e per l'amministrazione».

Quali sono gli strumenti che lei utilizza per l'aggiornamento professionale?

«Non occupandomi solo di viaggi all'interno di Booz & Co, cerco di focalizzare l'aggiornamento dell'area travel utilizzando principalmente strumenti on line come, per esempio, le newsletter e partecipando regolarmente agli eventi organizzati da Uvet Amex, in particolare il Biz Travel Forum. Nella mia attività di responsabile delle

LA MULTINAZIONALE DI CONSULENZA CONTA OLTRE 3.000 PROFESSIONISTI NEL MONDO. LA SEDE ITALIANA NEL 2011 HA FATTURATO VIAGGI PARI A 1.300.000 EURO PER CIRCA 2.800 PRENOTAZIONI

operation è poi sempre molto importante l'ascolto dei feedback provenienti dagli utilizzatori finali: sono i suggerimenti e le puntualizzazioni dei dipendenti-viaggiatori a darmi la possibilità di migliorare il servizio reso».

Quanto e come la crisi sta impattando sulle attività travel nella sua azienda?

«La crisi ha impattato sicuramente sulla capacità dei nostri clienti di assorbire alcune spese legate alla consulenza di cui i viaggi rappresentano chiaramente una voce di costo importante: proprio per questo le ottimizzazioni che siamo riusciti a fare sono state importanti

per poter continuare a fornire servizi con pari contenuti ma a costi ottimizzati agendo a livello di policy e sponsorizzando, per esempio, l'utilizzo di metodologie alternative come la video conferenza. Booz & Company, poi, sta crescendo strutturalmente a livello globale grazie a un modello organizzativo che incoraggia la collaborazione tra i diversi Paesi. Spesso, quindi, colleghi appartenenti ad altri uffici si appoggiano a noi per i servizi di prenotazione alberghiera e, allo stesso modo, i nostri dipendenti viaggiano con destinazioni Europa, Medio Oriente, Russia.

Il 2012 è partito con segnali positivi che fanno ben sperare per i prossimi mesi».

Che consigli darebbe a chi vuole intraprendere la carriera di travel manager?

«Credo che chi voglia svolgere la nostra professione debba possedere il "gusto" del viaggio mettendo però da parte la visione vacanziera che suscita la descrizione del ruolo. È essenziale sapersi mettere dalla parte del collega viaggiatore fornendo un servizio puntuale e allo stesso tempo buono: chi viaggia deve trovare le cose giuste al posto giusto e non essere distratto nelle attività core dall'organizzazione del viaggio e dagli eventuali contrattempo. Non solo: direi che per svolgere bene il nostro lavoro è fondamentale rimanere aggiornati sulle tecnologie più attuali e avere una buona predisposizione al cambiamento.

LOT il tuo vettore per la Polonia

e l'Est Europa

POLISH AIRLINES

LOT

A STAR ALLIANCE MEMBER



lot.com