

CASE HISTORY

CHIVINCE? LA TRAVEL POLICY

LAURA LOVATO, PROCUREMENT MANAGER DI RE:SOURCES ITALY, SEGUE TUTTE LE ATTIVITÀ CHE VANNO DALL'ANALISI DEI VOLUMI E COSTI ALLA RICERCA E SELEZIONE DEI FORNITORI. «IL COSTANTE AGGIORNAMENTO DEI PROFILI - SPIEGA - È FONDAMENTALE PER LA CORRETTA GESTIONE DEL VIAGGIO»

Laura Lovato, 46 anni, è da quasi dieci anni procurement manager della divisione procurement di Re:Sources Italy, shared service center di un gruppo più ampio di agenzie pubblicitarie presenti in Italia e appartenenti a Publicis Groupe (Parigi), global network nel settore advertising/comunicazione. Già responsabile acquisti IT nel network pubblicitario dell'allora BGS D'Arcy, Lovato segue tutte le attività che vanno dall'analisi dei volumi e costi per categoria di spesa alla ricerca, valutazione e selezione dei fornitori e implementazione dei contratti (sia locali che globali): dalla stesura delle procedure di acquisto relative ai contratti implementati, al costante monitoraggio degli stessi tramite KPI.

Com'è strutturata la divisione dedicata al

business travel in Re:Sources Italy?

«In Italia contiamo 18 legal entities, ognuna delle quali gestisce direttamente il business travel: all'interno di ogni società sono stati infatti creati dei profili di "travel arranger" che effettuano le prenotazioni per i loro viaggiatori tramite le modalità e gli strumenti rilasciati dalla TMC».

Come viene organizzata la gestione dei viaggi?

«Anzitutto va specificato come l'agenzia viaggi utilizzata dal nostro gruppo sia stata scelta a livello globale e, proprio per questo, i sistemi e le procedure utilizzate nella gestione dei viaggi sono standardizzati, pur con qualche eccezione nei tool online e nei processi di approvazione. Nel rispetto della nostra global travel policy, è mandatory l'utilizzo dell'Online Tool per tutte le



prenotazioni Point to Point, a eccezione dei treni che vengono gestiti con il BT Center dedicato poiché non è ancora disponibile un'interconnessione tra i sistemi delle compagnie e i GDS utilizzati dalle TMC. Oggi manteniamo un livello di adoption rate nell'online tool compreso tra l'80 e il 90%. I sistemi di prenotazione

OGNI "TRAVEL ARRANGER" CURA I VIAGGI DEL PROPRIO TEAM VERIFICANDO GLI ORARI E I COSTI DISPONIBILI SECONDO LE NECESSITÀ DEL VIAGGIATORE

implementati prevedono l'acquisizione dei profili di ogni viaggiatore, inseriti sotto la società di appartenenza, che includono le informazioni anagrafiche, le preferenze, il centro di costo, metodi di pagamento... Come si può ben intuire, il costante aggiornamento dei profili è fondamentale per la corretta gestione del viaggio».

E come avvengono a livello operativo?

«Ogni "travel arranger" cura i viaggi del proprio team verificando gli orari e i costi disponibili secondo le necessità del viaggiatore e, dopo la conferma di quest'ultimo, procede con la prenotazione a cui segue la conferma da parte del responsabile che

E-TRAVEL È LA PIATTAFORMA SCELTA A LIVELLO GLOBALE PER LA GESTIONE DEI VIAGGI ONLINE TRAMITE LA GLOBAL TMC



ne approva il costo. Essendo il sistema di prenotazione (online e offline) settato in compliance con la nostra travel policy, possono essere scelti e approvati solo i viaggi "in policy". Tutte le richieste "non compliant" devono essere verificate e necessitano di un'approvazione da parte del procurement manager prima di essere accordate definitivamente».

Utilizzate tool automatizzati per la gestione delle diverse fasi del ciclo dei viaggi d'affari?

«Come detto sopra, eTravel è la piattaforma scelta a livello globale per la gestione dei viaggi online tramite la global TMC. Include il processo autorizzativo, mentre il processo di note spese è separato e gestito con gli strumenti adottati nella country (ma il Gruppo sta valutando un'unica piattaforma per la gestione del T&E)».

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

«Monitorando con dashboard mensili l'andamento dei costi di viaggio possiamo affermare che il difficile momento economico ci spinge a ridurre i costi di viaggio. Tuttavia, grazie a un'intensa e attenta attività di comunicazione e monitoraggio, il nostro Gruppo ha modificato il comportamento nella scelta dei viaggi: oggi riscontriamo una maggiore adesione alla travel policy (prenotando in Economy anziché in Business per i voli inferiori alle quattro ore; scegliendo il treno al posto dell'aereo dove possibile; opzionando hotel negoziati e nel rispetto del massimale, anticipando l'acquisto dei biglietti il più possibile...). Il risultato di questa scelta è stato evidente: nel 2012 il volume della spesa di viaggio è sceso del 20% mentre il numero delle transazioni si è ridotto

IL NOSTRO GRUPPO HA MODIFICATO IL COMPORTAMENTO NELLA SCELTA DEI VIAGGI: OGGI RISCONTRIAMO UNA MAGGIORE ADESIONE ALLA TRAVEL POLICY

del 13% rispetto al 2011. Per il 2013 prevediamo una ulteriore riduzione di circa il 10% rispetto al 2012. Questo non significa necessariamente che sia la crisi a impattare ma, piuttosto, che vi sia una maggiore consapevolezza della spesa dedicata al travel e delle risorse e strumenti a disposizione».

Quali sono le principali destinazioni (in Italia e all'estero) verso le quali vengono effettuate le trasferte?

«Nel domestico sicuramente Milano, Roma, Torino, Bari, Napoli mentre nell'internazionale, Parigi, Londra, Amsterdam, Ginevra, Chicago e Detroit».

Nelle tratte italiane l'ampliarsi della rete ferroviaria ad alta velocità e la fine del monopolio di Ferrovie dello Stato sta facendo crescere

l'utilizzo del treno vs quello dell'aereo?

«L'avvento della TAV ha portato un'enorme trasformazione nei viaggi domestici. Inizialmente hanno avuto la meglio la curiosità per il prodotto nuovo e la possibilità di risparmiare sui tempi di viaggio (evitando i trasferimenti da e per l'aeroporto) e utilizzare i propri device (pc e mobile) per la durata del viaggio. Successivamente, gli orari a disposizione, i prezzi e le promozioni tariffarie hanno portato a favorire il treno rispetto all'aereo soprattutto sulla tratta Milano/Roma. Nel 2010 il nostro traffico ferroviario è decuplicato rispetto al 2008 e nel 2011 è aumentato di un ulteriore 10% fino a stabilizzarsi nel 2012. Non siamo più in regime di monopolio ma, personalmente, non ritengo che la concorrenza possa sostituire Ferrovie dello Stato, tutt'al più è complementare in quanto si diversifica nelle tratte, negli orari e nelle stazioni di origine e destinazione che possono fare la differenza in una scelta».

