

Le previsioni dei travel manager

Diminuiscono gli ottimisti, è vero. Ma oltre la metà dei travel manager internazionali prevede la tenuta del mercato. Nonostante la difficile congiuntura economica, si continua a viaggiare

✦ Testo e foto di Barbara Ainis



Per contenere i costi del business travel i travel manager devono adottare strategie mirate all'ottimizzazione e all'efficienza

La cautela sembra essere l'atteggiamento più diffuso tra i travel manager a livello internazionale. Cautela nelle previsioni di crescita dei viaggi, cautela nelle previsioni dei costi associati al business travel, cautela nei confronti di una possibile ripresa in un mercato ancora messo alla prova dalla crisi. È questo l'aspetto più



caratterizzante del quadro dipinto dall'AirPlus Travel Management Study 2013 (ITMS), un'indagine annuale giunta all'ottava edizione e condotta nel secondo semestre del 2012 da AirPlus, società leader nello sviluppo di soluzioni di pagamento e analisi delle spese di viaggio aziendali. Oltre 2.100 travel manager in 24 Paesi, tra cui l'Italia, hanno preso parte allo studio che ha coinvolto quest'anno anche Canada, India, Russia e Turchia.

«Non vi è dubbio che a livello internazionale i travel manager si dimostrino molto cauti sulle previsioni di viaggio 2013», commenta **Diane Laschet** amministratore delegato AirPlus International Italia. Per la maggior parte delle aziende nel mondo, infatti, stando ai risultati della ricerca, i viaggi d'affari nel 2013 tenderanno a mantenersi sui livelli del 2012. «Solo il 32% stima che il numero di trasferte di lavoro nella loro azienda crescerà, un dato che scende al 20% per l'Italia. Pur trat-

«I travel manager italiani sono tra quelli che più di tutti hanno percepito i potenziali vantaggi offerti dal mobile payment»



tandosi del dato più basso degli ultimi 3 anni (in calo rispettivamente del 12% e del 19% rispetto al 2012, ndr), bisogna sottolineare che la maggioranza dei travel manager intervistati (54%) prevede che il numero di trasferte aziendali si manterrà sui livelli del 2012, un dato che sale al 62% per l'Italia. La tenuta del numero di trasferte di lavoro delle aziende italiane rappresenta a nostro giudizio un dato molto positivo perché testimonia che queste, pur in presenza di una difficile congiuntura economica e politica, continuano a viaggiare per cercare nuovi mercati e nuove opportunità».

Atteso aumento dei prezzi

A fronte di questi dati, la ricerca ha rilevato, però, che la percentuale dei travel manager che prevedono un incremento dei costi associati ai viaggi di lavoro sale al 39% a livello internazionale e al 21% in Italia: indice questo di un atteso aumento dei prezzi dei servizi associati. Guardando allo scorso anno, e in particolare al nostro Paese, ad aumentare sono stati i costi medi dei viaggi aerei, passati da 449 euro a 484 euro (a fronte di una invariata incidenza delle classi di servizio e di una crescita del low cost dal 14% al 16%), e degli hotel, passati da 247 euro a 263 euro, mentre i treni hanno visto un lieve calo, da 63 euro a 61 euro (fonte database AirPlus).

In crescita i viaggi d'affari nei paesi BRIC

Dallo studio emerge chiaramente un divario di vedute tra i travel manager provenienti dai Paesi emergenti e quelli dai paesi industrializzati a più bassa crescita. Asia-Pacifico e America Latina presentano, rispetto a Europa Occidentale e Nord America, un numero molto superiore di travel manager che prevedono un incremento nei viaggi d'affari. «Secondo l'AirPlus Travel Management Study, le aziende con sede in Europa Occidentale, Gran Bretagna, Scandinavia, Nord America, Australia e Singapore manterranno volumi di viaggio e di spesa associata alle trasferte sugli stessi valori registrati nel 2012», spiega ancora Diane Laschet. «Più ottimisti i travel manager delle aziende nei paesi BRIC, dove il 47% degli intervistati prevede un aumento del numero di

trasferte e nei paesi emergenti dell'America Latina e dell'Asia Pacifico, dove il 42% prevede un aumento del numero di trasferte. Questi paesi sono destinati a fare da locomotiva nel 2013 al settore dei viaggi d'affari a livello globale».

Una figura professionale sempre più competente

Le indicazioni dei travel manager sono sempre più caute e ponderate forse anche perché, come emerge dallo studio di AirPlus, è aumentato notevolmente il livello di professionalità di questa figura. L'ottimizzazione dei processi e le tendenze in atto, dai Management Information Systems alla Business Intelligence, ha richiesto nel mondo e in Italia un progressivo incremento della preparazione specifica di chi si occupa di business travel all'interno delle aziende. In Italia, in soli tre anni, si sono visti praticamente scomparire gli estratti conto cartacei, che nel 2009 rappresentavano ancora il 9%; le aziende che hanno implementato una travel policy sono passate dal 58% al 75% (a livello globale dal 78% all'82%); sono raddoppiati i reparti viaggi all'interno delle aziende, passati dal 12% al 24%; mentre in un solo anno, dal 2011 al 2012, l'uso delle carte di credito corporate è passato dal

Secondo AirPlus i viaggi d'affari nel 2013 tenderanno a mantenersi sui livelli del 2012. I travel manager internazionali non si sbilanciano su una possibile ripresa

«Il settore Mice offre ulteriori opportunità per controllare e ridurre la spesa. Ma in Italia solo il 23% dei travel manager si occupa anche di questo segmento»



In Italia, sei travel manager su dieci prevedono la tenuta del numero delle trasferte. Si continua a viaggiare per cercare nuovi mercati e opportunità

68% al 76%. La professionalità e la collaborazione con i fornitori di servizi di viaggio consentono di ottenere diversi benefici che possono far risparmiare tempo e denaro: ottimizzazione dei processi, sviluppo di soluzioni personalizzate, informazioni su nuovi sviluppi, individuazione di nuovi trend del mercato. Tra questi, ad esempio, lo studio AirPlus segnala quello del Mobile Payment. Sebbene non rappresenti ancora una realtà consolidata, que-

«In Italia, lo scorso anno, i costi medi dei viaggi aerei sono passati da 449 euro a 484 euro mentre quelli degli hotel, da 247 euro, sono saliti a 263 euro. I treni hanno visto un lieve calo, da 63 euro a 61 euro»

sto trend interessa in particolare l'Italia, il Paese europeo nel quale la telefonia mobile si è diffusa maggiormente e nel quale il traffico dati da connettività broadband mobile è triplicato tra il 2010 e il 2012. Di fatto sono i Travel Manager italiani a percepire più di tutti gli altri (72%) i potenziali vantaggi offerti dai pagamenti tramite smartphone.

Le 6 strategie per contenere i costi delle trasferte di lavoro

Dall'AirPlus Travel Management Study 2013 emergono 6 principali strategie che possono essere adottate dai travel manager per contenere i costi del business travel.

- 1. Analizzare la spesa.** L'analisi della spesa associata ai viaggi d'affari è ormai prassi comune nelle aziende a livello



globale, Italia in testa, dove il 91% dei travel manager dichiara di effettuarla (Europa 77%; mondo 81%).

2. **Avere una travel policy.** L'introduzione di una travel policy in azienda e l'estensione di questa a tutti i dipendenti è divenuta una prassi largamente adottata. In Italia tuttavia vi sono ancora ampi margini di miglioramento. Solo il 55% dei travel manager, infatti, dichiara che la policy aziendale è estesa a tutti i dipendenti (Europa 70%; mondo 71%).
3. **Utilizzare processi digitali.** Le imprese italiane non desiderano più ricevere estratti conto cartacei, una pratica ancora comune in molti altri paesi. L'adozione del formato PDF in Italia è particolarmente elevata (84%). La prossima sfida tuttavia sarà nel passare da que-



sto formato a un flusso di dati direttamente interfacciabili con i gestionali aziendali, una pratica questa adottata solo dal 3% dei travel manager italiani (Europa 10%; mondo 11%).

4. **Innovare con i pagamenti mobili.** Uno sviluppo futuro questo per il quale i travel manager italiani si dimostrano i più sensibili a livello mondiale. L'82% di essi infatti è consapevole dei potenziali futuri vantaggi offerti dall'utilizzo di smartphone per i pagamenti mobili (Europa 34%; mondo 38%).
5. **Perseguire la collaborazione tra fornitori di servizi.** La collaborazione tra fornitori di servizi di business travel porta numerosi benefici. Per i travel manager italiani (100%) il più importante è l'ottimizzazione dei processi con conseguenti risparmi (Europa 73%; mondo 68%). Tra i diversi benefici solo il 5% dei travel manager italiani percepisce un risparmio di tempo (Europa 58%; mondo 59%).
6. **Ampliare il raggio d'azione al segmento Meeting & Congressi.** Il settore MICE offre ulteriori opportunità per controllare e ridurre la spesa. Ma in Italia solo il 23% dei travel manager si occupa anche di questo segmento (Mondo 33%). Il 63% di essi è convinto che è possibile ottenere ulteriori risparmi rispetto al 44% dei travel manager a livello mondiale. ■

I più ottimisti sono i travel manager delle aziende nei paesi BRIC, dove il 47% degli intervistati prevede un aumento del numero di trasferte

Le aziende che hanno implementato una travel policy sono passate dal 58% al 75% (a livello globale dal 78% all'82%); mentre i reparti viaggi all'interno delle aziende, sono passati dal 12% al 24%