



In viaggio con ... IFAD

I **FAD, organizzazione umanitaria delle Nazioni Unite, opera in 117 nazioni con lo scopo di ridurre la povertà nel mondo. Per mantenere un contatto diretto e continuo con le popolazioni più disagiate, deve necessariamente contare su una gestione efficiente ed efficace dei viaggi.**

Un compito importante e decisivo. La lotta alla povertà è il principale obiettivo di IFAD, che dal 1977 si batte per migliorare le condizioni di vita delle popolazioni dei paesi in via di sviluppo, mettendo in atto una serie di progetti di natura sociale, economica e culturale. È quindi facilmente intuibile il ruolo strategico che la gestione del travel riveste nello svolgimento delle sue attività, come sottolinea **Tiziana Carpenelli**, che è alla guida della Travel Services Section di IFAD dal 2007. Venne affidato proprio a lei - dopo avere ricoperto vari incarichi nell'organizzazione, tra cui quello di responsabile dell'ufficio acquisti e contratti - il compito di creare una struttura dedicata alle trasferte, centralizzando le funzioni di carattere operativo e amministrativo. «La mia divisione - spiega Carpenelli - risponde a tutte le esigenze del viaggiatore, coprendo a 360 gradi le attività legate ai viaggi come le autorizzazioni, la gestione delle spese, la negoziazione delle tariffe (per esempio aeree e alberghiere), la travel policy, la relazione con l'agenzia preferenziale, il supporto al personale per quanto riguarda i diversi sistemi e non solo. Nello svolgere la mia nuova man-

sione è stata importante la formazione. In questo senso mi è stata utile la partecipazione al Travel Management Master di CWT, un'opportunità di confronto e di aggiornamento sulle nuove tendenze del mercato».

Creare una struttura dedicata al Bt non è stato semplice, soprattutto inizialmente. «La principale difficoltà - afferma la travel manager - è stata far comprendere ai viaggiatori che la realizzazione di un'apposita divisione per le trasferte non avrebbe limitato i movimenti delle persone, ma avrebbe anzi garantito un valido supporto, facilitando le operazioni di viaggio. Con CWT abbiamo intrapreso un processo di consolidamento della funzione travel, creando quella combinazione di sistemi e professionalità che si sono rivelati vincenti per garantire un passaggio indolore dalla vecchia alla nuova gestione. Superate le prime difficoltà, il fatto di poter operare nell'ambito di una travel policy precisa - e supportati da specialisti - ha reso evidenti i vantaggi in termini di miglioramento del servizio e ottimizzazione dei costi».

Le mete verso cui si dirigono i collaboratori IFAD si trovano soprattutto in paesi in via di sviluppo, spesso in **zone remote e raggiungibili solo con itinerari complessi**: località dell'Africa *in primis*, seguite da destinazioni in Asia e in Sud America. I viaggi, chiaramente, avvengono per lo più in aereo e presentano una costante crescita (oltre il 10% nel 2010), con un volume di spesa che supera i 4,5 milioni di euro. Garantire sicurezza ed efficienza è particolarmente importante quando si tratta di trasferte verso aree lontane e a rischio ed è necessario avere un solido know how per affrontare eventuali inconvenienti o criticità improvvise. «Insieme a



Carlson Wagonlit Travel - dichiara Carpenelli - **abbiamo sviluppato specifici sistemi** e siamo alla **continua ricerca di ulteriori integrazioni che facilitino gli spostamenti dei nostri viaggiatori**. Particolarmente utile si è rivelato l'utilizzo del booking tool Genesis Online (GOL) che la Tmc ha messo a disposizione di IFAD e che ha sostituito quasi totalmente quella che fino a qualche mese fa era una gestione della richiesta di viaggio inoltrata via email o telefonicamente. Oggi con GOL siamo in grado di seguire perfettamente, in ogni fase, le domande di trasferta, oltre a produrre i relativi dati statistici. Inoltre, la collaborazione con una solida travel management company ci ha consentito un maggiore controllo sul costo dei voli e oggi CWT ci sta fornendo anche supporto per quanto riguarda l'ottimizzazione della spesa alberghiera».

Disporre di sistemi avanzati per l'organizzazione dei viaggi ha permesso a IFAD anche di usufruire di strumenti di reportistica puntuale. «L'utilizzo di tool tecnologicamente evoluti - afferma Tiziana Carpenelli - ci ha consentito di avere una documentazione precisa della movimentazione del personale, dei costi, delle destinazioni e - in virtù della particolare attenzione che attribuiamo alla sicurezza - anche la possibilità di **localizzare i viaggiatori** in modo da offrire loro un sostegno pratico in caso di variazioni impreviste degli itinerari». Carpenelli è comunque sempre attenta a cogliere nuove opportunità: «Siamo certi che l'evoluzione nell'utilizzo di strumenti per la gestione del travel non sia certamente esaurita per IFAD. Ma con il supporto di CWT saremo in grado di sostenere i cambiamenti che il nostro management e il mercato ci imporranno».