



Settembre 2007

TRAVEL INDUSTRY NEWS AFFECTING CORPORATE TRAVEL MANAGERS

## Travel Management

### L'importanza dei dati nel T&E : uno studio di Aberdeen Group

Il consolidamento e l'analisi dei dati sono un elemento chiave per ridurre i costi di T&E e migliorarne i processi: lo afferma l'ultimo studio di Aberdeen Group, una delle principali società di ricerca internazionali. Essi infatti - evidenziano i ricercatori - possono aiutare le aziende a monitorare la conformità ai programmi di viaggio, a verificare le spese rispetto ai budget e a migliorare la negoziazione con i fornitori, anche se l'utilizzo di tool per l'analisi dei dati non è così diffuso come potrebbe essere. Secondo i risultati dello studio - effettuato su un campione di 435 società con base in Nord America e una spesa media in T&E di 12 milioni di dollari all'anno - il 73% delle aziende "best in class" ha consolidato i propri travel program (la percentuale si riduce al 50% considerando l'intero campione). Le "migliori della classe" mostrano in media una conformità ai programmi di viaggio pari all'89%. Il 54% dei partecipanti all'indagine giudica i dati essenziali per monitorare il rispetto della policy e il 52% per tenere sotto controllo i trend di spesa. Le fonti che vengono considerate fondamentali sono molteplici: sistemi di gestione automatizzata delle note spese (51% degli intervistati), carte corporate (47%), travel management company (39%), tool di reporting (37%) e strumenti di booking online (34%). Appare sorprendentemente basso - segnala lo studio - l'attuale livello di adozione di specifici tool di reporting (45% dei partecipanti alla survey). Le aziende sembrano in cerca di strumenti più dinamici in grado di trasformare dati complessi in semplici messaggi visivi, offrendo nel contempo la possibilità di approfondire i dati a vari livelli di dettaglio.

## Travel Trends

### Più servizi in aeroporto

Sono sempre di più gli scali della penisola pronti a "prendersi cura" dei viaggiatori in attesa di imbarcarsi. A Fiumicino, ad esempio, oltre a zone relax, aree wi-fi e un business centre, sono presenti 150 negozi; a Malpensa, invece, le aree commerciali coprono circa 22mila mq e il Fly Business Center (al piano arrivi del Terminal 1) offre l'affitto di sale riunioni, servizi di traduzione, interpretariato, catering, noleggio auto con autista e teleconferenze. Anche negli aeroporti cosiddetti minori non mancano le "attenzioni" per chi viaggia: aree dedicate allo shopping, lounge e centri business esistono infatti a Firenze, Bologna, Pisa, Napoli e Venezia.

### IN THIS ISSUE

**Travel Management:** *L'importanza dei dati nel T&E : uno studio di Aberdeen Group*

**Travel Trends:** *Più servizi in aeroporto*

**Technology – Crs:** *Hotel Rate Assured, novità in casa Sabre*

## Airlines Industry

### IATA, cresce l'ottimismo per il 2007

Iata (International Air Transport Association) ha rivisto al rialzo le previsioni per il settore aereo nel 2007. A livello globale, le compagnie aeree dovrebbero raggiungere nell'anno profitti netti per 5,6 miliardi di dollari, un valore in crescita rispetto ai 5,1 miliardi previsti in giugno. Nonostante sia stato considerato un prezzo medio del carburante più elevato (67 dollari contro i precedenti 63), il maggior costo risulta più che controbilanciato dalla crescita attesa del traffico passeggeri e da un generale miglioramento delle performance finanziarie delle compagnie aeree. "Stiamo vedendo i benefici degli incrementi di efficienza conseguiti attraverso le ristrutturazioni – ha detto il Direttore Generale e Ceo di Iata, Giovanni Bisignani -. La produttività del lavoro è cresciuta del 56% dal 2001 e i costi diversi dal carburante sono diminuiti del 15%. Inoltre, l'obiettivo della completa adozione dell'e-ticket entro giugno 2008 condurrà a risparmi di costi per 3 miliardi di dollari. I bilanci migliorano, ma i 200 miliardi di dollari di debiti accumulati continuano a rendere l'aviazione civile un'industria fragile". Nei prossimi mesi i vettori inizieranno anche a trarre vantaggio dalle nuove opportunità aperte dall'accordo "Open Skies" tra Us e Eu. "Dobbiamo ora ricercare una liberalizzazione sempre più ampia – ha affermato Bisignani -. Solo godendo della stessa libertà che caratterizza altri mercati, saremo in grado di soddisfare completamente le attese sia degli investitori che dei clienti".

### Lufthansa, il risultato operativo del 1° semestre sale del 64%

Cresce il risultato operativo del primo semestre 2007 per il gruppo Lufthansa, raggiungendo quota 486 mln di euro: si tratta di un +64% rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso. Il risultato complessivo del gruppo si è attestato a 992 mln di euro, grazie anche ai 503 mln derivanti dalla vendita delle azioni detenute in Thomas Cook. Sebbene tutte le attività del vettore abbiano contribuito a questo risultato, particolarmente positiva è la performance del traffico passeggeri: nel semestre le compagnie del gruppo hanno trasportato 27 milioni di passeggeri, un record nella storia della compagnia. I ricavi sono saliti del 4,6%. Nel contempo le spese operative hanno registrato un aumento del 3,1%, a causa soprattutto dell'aumento delle imposte mentre i costi di carburante sono rimasti sugli stessi livelli. Secondo le stime della compagnia, il risultato operativo per l'intero esercizio finanziario dovrebbe superare il valore di un miliardo di euro.

### Emirates estende il servizio di check-in on line

La crescente domanda dei clienti per un servizio di web check-in ha spinto Emirates a espandere il servizio alle 24 ore precedenti la partenza del volo. Il web check-in, introdotto dal vettore nel 2005, permette ai passeggeri in partenza con la compagnia aerea di Dubai di effettuare le procedure di check-in da casa o dall'ufficio, autenticandosi direttamente sul sito [www.emirates.com](http://www.emirates.com). Dal giorno in cui il servizio è stato lanciato sul mercato, Emirates ne ha allargato la disponibilità a 67 aeroporti in Europa, Africa, Medio Oriente, subcontinente Indiano e Australasia (circa il 75% del network Emirates). Grazie alle nuove modalità proposte, si potrà effettuare il check-in tra le 24 ore e le 2 ore precedenti la partenza del volo stesso.

### Profitti netti a 178 mln di euro per Swiss nei primi sei mesi

Swiss ha chiuso il primo semestre del 2007 con un Ebit a quota 285 mln di franchi, corrispondente a circa 172 mln di euro. Il profitto netto consolidato è stato di 178 mln di euro, in netto aumento rispetto all'anno scorso. Il load factor nel semestre è stato del 78,8%, con un miglioramento di 1,1 punti percentuali. Il consistente aumento di capacità - cresciuta in termini di rapporto tra posti disponibili e chilometri del 12,9% rispetto a un anno prima - è stato dunque assorbito dalla domanda. I passeggeri sono stati complessivamente 5,7 milioni sui voli schedati, con un incremento del 13,4%.

### Iberia e AA estendono la collaborazione

Iberia e American Airlines hanno siglato un accordo che estende la propria alleanza strategica sulle rotte transatlantiche, chiedendo anche l'immunità antitrust con il dipartimento dei Trasporti Usa. I vettori avrebbero intenzione di chiedere il via libera per collaborazioni multilaterali di questo tipo anche con altri partner di One World, come Finnair e Royal Jordanian.

### Az: passeggeri in crescita del 2,4% a luglio

Nel mese di luglio il numero di passeggeri sull'intera rete Alitalia è stato pari a 2,4 milioni, in crescita del 2,4% rispetto al luglio 2006. Il coefficiente di riempimento si è mantenuto in linea con i livelli di luglio 2006 (+0,1%), attestandosi al 79,5%. Nel cargo la crescita in termini di domanda è del 4%, a fronte di una riduzione in termini di capacità del 5,6%, con un coefficiente di riempimento pari al 66%, in aumento di 6,1 punti percentuali rispetto al luglio del 2006.

## Other Suppliers

### Hotels

#### In aumento nel primo semestre il revPAR degli alberghi europei

Una ricerca dell'HotelBenchmark Survey di Deloitte evidenzia come il revPAR in Europa sia cresciuto del 6,8% nel primo semestre 2007, un risultato favorito dalla crescita del prezzo medio per camera (+5,8%). Valencia è in evidenza tra le altre città europee, con un aumento del revPAR del 38,2%: grazie all'America's Cup il prezzo delle camere è aumentato fino al 33,4%. L'Italia ha registrato, nel 1° semestre dell'anno un incremento del revPAR pari solo allo 0,1%, anche se nel mese di giugno tale valore ha recuperato terreno, grazie a una performance del 7,1%. La città contraddistinta dall'aumento più consistente è Venezia, con una media semestrale del +12,8%, che ha controbilanciato il generalizzato decremento delle altre città italiane.

#### Anno record per l'hotellerie francese

Secondo le previsioni di Kpmg, gli alberghi francesi supereranno nel 2007 i risultati registrati nel 2000, un anno già estremamente positivo. Gli hotel a 3 e 4 stelle dovrebbero chiudere il 2007 con un livello di occupazione in aumento di 3-5 punti percentuali. Mentre il RevPar dovrebbe segnare un +5-8% per i 4 stelle e 4 stelle superiore e un +3-5% per le strutture economiche. In calo solo il tasso di occupazione delle strutture a 0 e 1 stella. L'analisi evidenzia come tali risultati sono legati al ritorno della clientela straniera e al fatto che gli hotel hanno mantenuti inalterati i prezzi nei momenti difficili.

### Ferrovie

#### Dalle ferrovie giapponesi un treno superveloce per battere gli aerei

Un nuovo treno superveloce che potrà raggiungere i 320 chilometri orari: questa la carta giocata dalle Ferrovie giapponesi per cercare di battere la concorrenza aerea interna. L'entrata in funzione del nuovo treno è prevista entro il 2010. Sebbene non si tratti di una rivoluzione in termini di velocità - dato che attualmente il treno più veloce che opera in Giappone raggiunge i 300 chilometri orari - secondo fonti ferroviarie anche un aumento di soli 20 chilometri/ora sarebbe importante per battere la concorrenza interna del fronte aereo. Grazie al nuovo mezzo, le Ferrovie giapponesi potrebbero eguagliare quelle francesi, che detengono attualmente il primato di velocità commerciale con il Tgv (320 chilometri l'ora).



### Grande successo per l'Eurostar High Speed 1

Sono oltre 110mila i passeggeri che hanno prenotato il servizio Eurostar High Speed 1 nelle prime sei settimane dal lancio. I primi treni partiranno dalla stazione londinese di St.Pancras diretti a Parigi e Bruxelles il 14 novembre e sono già esauriti. Il nuovo treno ridurrà di almeno 20 minuti il tempo di percorrenza, coprendo il percorso Londra-Parigi nonstop in 2 ore e 15 e il Londra-Bruxelles in 1 ora e 51 minuti.

#### Primo semestre positivo per Eurostar

Buone le performance di Eurostar nel primo semestre 2007. Il giro d'affari ha infatti segnato un +13,6%, raggiungendo quota 435,4 milioni di euro, mentre il numero dei passeggeri ha registrato una crescita del 4,8% con 3,9 milioni di unità.

Positivi risultati anche per Lyria, la società che collega, con treni ad alta velocità, Francia e Svizzera. Da gennaio a giugno, infatti, il giro d'affari ha segnato un aumento del 10% e i passeggeri sono cresciuti del 7%, attestandosi a 1,6 milioni di unità.

### Autonoleggio

#### Europcar acquisisce le attività europee di Vanguard

Europcar ha recentemente annunciato la firma di un contratto di grande rilevanza strategica con Vanguard Car Rental, uno dei principali operatori dell'autonoleggio sul mercato nordamericano, che opera con i marchi National Car Rental e Alamo Rent a Car.

L'operazione prevede l'acquisizione delle attività europee di Vanguard che opera direttamente con i marchi National e Alamo nel Regno Unito - paese in cui la società detiene la leadership assoluta sul mercato -, nonché in Germania e in Svizzera. Vanguard EMEA è presente anche negli altri paesi europei grazie ad accordi di franchising o di licenza. Inoltre l'accordo dà inizio a un'alleanza transatlantica che permette a Europcar di offrire alla propria clientela, sia business che turistica, una soluzione di mobilità in tutti i paesi del mondo e in particolare nell'America del Nord (Stati Uniti e Canada).

Benché Europcar e le attività acquisite di National Car Rental e Alamo Rent a Car continueranno a essere gestite come due reti separate, l'operazione permetterà di generare sinergie, in particolare nella gestione della flotta.

## Usa, noleggio con chauffeur per Avis

Auto con chauffeur: è la nuova opzione offerta da Avis Rent-A-Car negli Usa. Il servizio è attualmente disponibile a Boston, Chicago, Dallas, Detroit, Los Angeles, New York, Phoenix, San Francisco e Washington Dc ed è riservato ai membri del sistema loyalty di Avis. Si può usufruire dello chauffeur per tutta la durata del noleggio auto o per una sua parte, nonché per i transfer da e per l'aeroporto. Il costo è di 30 dollari all'ora, per un minimo di tre ore, oltre alle tariffe già previste per l'autonoleggio.

## Mice – Meetings & Events

### 2007 in ripresa per il Centro Congressi Lingotto

Soddisfazione da parte di Expo 2000, società che gestisce il Centro Congressi Lingotto e l'Oval di Torino, sui risultati dell'anno: oltre 130mila le presenze ai congressi e 70mila spettatori a concerti e manifestazioni. Quest'anno il settore bancario e quello assicurativo dominano la scena in ambito congressuale, occupando la metà dei circa 100 eventi.

### Primo semestre di grandi attività per la Firenze dei congressi

Con una ricca programmazione destinata a continuare anche nella seconda metà dell'anno, Firenze si riconferma tra le capitali europee della meeting & incentive industry. Grandi numeri e grandi personaggi hanno segnato i primi sei mesi del 2007, caratterizzati anche da un crescente coinvolgimento della cittadinanza. Decine di migliaia i partecipanti, nomi della cultura, della scienza e della politica, manifestazioni rilevanti sia per contenuto sia per capacità di coinvolgimento sociale.

### Spese congressuali, detraibilità Iva

E' detraibile l'Iva relativa alle spese alberghiere e di ristorazione sostenute per la partecipazione di dipendenti e di terzi a meeting e convention aziendali. Questo è uno dei chiarimenti forniti da Assonime, Associazione fra le Società per azioni, con la circolare 44 del 27 luglio, che illustra le disposizioni della Finanziaria 2007 sulla detrazione (per il 2007 limitatamente al 50%) dell'Iva assolta per prestazioni alberghiere e somministrazioni di alimenti in occasioni di convegni, congressi e simili. Secondo Assonime, nella

locuzione "convegni, congressi e simili" dovrebbero però rientrare anche le riunioni organizzate per trattare argomenti e problemi di interesse politico, tecnico, culturale e scientifico, nonché raduni di contenuto politico, culturale o di affari per la valutazione o la risoluzione di questioni di comune interesse e tutte le iniziative miranti a illustrare, valutare e discutere argomenti giuridici, economici, di attualità e, comunque, di diffuso interesse per ampie categorie di soggetti.

### Il ricettivo amplia il target mice

Ampliare il segmento meeting ed eventi: questa la tendenza sempre più diffusa tra le grandi catene alberghiere. Un esempio è Renaissance Hotels: ha lanciato una community on line per i meeting planner, che hanno a disposizione più di 70 strutture in Nord America. "Il sito incoraggerà i meeting planner a curiosare e a promuovere il dialogo e lo scambio di informazioni nel comparto", ha commentato Michael Beardsley, vice president of sales and marketing per Renaissance North America. Altre catene come Crowne Plaza e Omni Hotels hanno annunciato iniziative per il target mice.

## Technology

### Hotel Rate Assured, novità in casa Sabre

Hotel Rate Assured è la nuova funzionalità di Sabre ideata per garantire la parità tariffaria degli hotel prenotabili sul gds, al fine di consentire agli agenti di identificare immediatamente nel sistema le tariffe pubbliche più basse disponibili sul mercato per una data struttura. Sabre si avvale di un'azienda esterna specializzata in servizi di comparazione delle tariffe, che effettua controlli periodici sui siti degli hotel e sui 235 principali portali di prenotazione viaggi. Sabre valuta le tariffe alberghiere su base settimanale e a livello di struttura, variando il giorno della settimana e i parametri d'acquisto in modo da garantire la parità di prezzo. Se la ricerca evidenzia una tariffa pubblica inferiore di 1 dollaro o più, Sabre provvederà ad informare l'albergatore e a rimuovere l'intestazione Rate Assured dall'hotel.

## Airports

### On air il microsito in italiano del nuovo Terminal 5 di Londra Heathrow

Con l'avvicinarsi della data di apertura del nuovo Terminal 5 dell'aeroporto di Londra Heathrow, fissata per il 27 marzo 2008, British Airways lancia un nuovo sito Internet interamente dedicato a quella che diventerà la nuova sede operativa della compagnia. All'indirizzo <http://www.terminal5.ba.com/italian> è infatti possibile accedere a tutte le informazioni più aggiornate relative agli spazi e all'offerta di servizi del nuovo Terminal 5. Il sito comprende quattro diverse sezioni - Viaggiare, Mangiare, Shopping e Rilassarsi - che permettono ai visitatori di esplorare virtualmente quella che sarà l'esperienza di viaggio per i passeggeri in transito: dalle soluzioni all'avanguardia per l'accesso al Terminal, il check-in, l'imbarco e i transfer, alle aree di design dedicate al relax prima e dopo il volo, ai ristoranti, fino alle zone dedicate allo shopping. Harrods, Paul Smith, Smythson e Tiffany sono tra le firme che hanno già preso accordi per aprire negozi presso il Terminal 5. La variegata offerta di ristoranti e snack bar comprenderà il giapponese Itsu, la catena Eat, la cucina italiana di Carluccio's e le ricercate specialità di Caviar House & Prunier. Anche lo chef britannico Gordon Ramsey aprirà nel Terminal 5 il suo primo ristorante in aeroporto.

### Aeroporto Ronchi dei Legionari, pax in crescita dell'11% in giugno

L'Aeroporto di Trieste Ronchi dei Legionari ha chiuso il mese di giugno con performance estremamente positive per il traffico passeggeri: sono infatti stati 75.943 coloro che sono partiti e arrivati a Ronchi, contro i 68.368 del giugno 2006, con un aumento dell'11,08%. Si è trattato in assoluto del mese più trafficato nella storia dell'aeroporto, grazie anche all'inizio della stagione dei voli charter. Dalla fine di maggio sono iniziati i voli dalle capitali del Nord Europa, mentre dai primi giorni di giugno sono partiti i voli per la Grecia, la Spagna e la Tunisia. Una novità per la stagione estiva 2007 è stata costituita dai voli provenienti da Parigi e dedicati ai crocieristi che si imbarcano al porto di Trieste e da Malta, che portano turisti maltesi sulle spiagge dell'alto Adriatico.

### In crescita l'aeroporto di Valencia

L'aeroporto Manises di Valencia ha inaugurato sia il nuovo terminal, ingrandito in modo da aumentare la propria recettività, sia un servizio di trasporto sotterraneo (metropolitano) che ha facilitato ulteriormente i viaggiatori, permettendo loro di raggiungere velocemente e comodamente il centro città e il Porto. Il numero di passeggeri trasportati via area ha registrato un incremento del 19,2% rispetto all'anno passato. Le compagnie aeree low cost, sia quelle storiche (come Ryanair e Vueling) che quelle più recenti (come Clickair) hanno favorito i collegamenti con numerosi Paesi europei.

### Malpensa prima per puntualità in Europa

Anche per il primo semestre 2007 Malpensa è risultato l'aeroporto più puntuale d'Europa nella classifica dell'AEA (Association of European Airlines), superando gli altri grandi hub. La buona performance di Malpensa è stata raggiunta a fronte di un aumento del traffico passeggeri (+9,5%) registrato nel periodo gennaio-giugno 2007, in gran parte determinato dall'incremento sulle rotte intercontinentali. Il dato consolida il ruolo di hub dell'aeroporto milanese: infatti, oltre il 34% del totale dei passeggeri lo utilizza come scalo di interconnessione. La classifica AEA relativa al primo semestre 2007 vede al secondo posto lo scalo di Amsterdam, seguito da quello di Monaco.