

Carlson Wagonlit ottimizza le spese Risparmi fino al 25%

Viviana Persiani

● La parola d'ordine è ottimizzare i costi delle trasferite senza penalizzare comfort e sicurezza di chi viaggia per lavoro. Con un'incidenza dei viaggi d'affari che, in Italia, tocca il 40% dei biglietti aerei venduti, diventa fondamentale, per le aziende, affidarsi a valide travel management company capaci di trovare le soluzioni più opportune. **Carlson Wagonlit** Travel, in proposito, è leader mondiale nella gestione dei viaggi d'affari, come conferma il suo ad in Italia, Roberto Bacchi, che in Cwt ricopre anche il ruolo di vicepresidente, oltre che per il nostro Paese, per Egitto e Grecia.

«Nel 2007 - dice - Cwt ha raggiunto un giro d'affari di

25,5 miliardi di dollari che ci colloca, a livello mondiale, al primo posto tra le travel management company. In Italia, in particolare, abbiamo registrato un volume d'affari di 580 milioni di euro, segnando un più 16% rispetto

al dato del 2006, con le nuove vendite che hanno toccato la soddisfacente quota di 85 milioni di euro. La crescita e il consolidamento della nostra posizione sul mercato sono state conseguite sia tramite acquisizioni esterne - ricordiamo che in Italia abbiamo

rilevato le attività di Polo Viaggi - sia con una crescita organica. Vorrei citare, tra i nomi più significativi che ci hanno scelto come partner, quelli di Pirelli, Figc, Vodafone, Unicredit, Carrefour, Safilo e Coin. Molte anche le pmi

che oggi rappresentano circa il 17% del nostro portafoglio clienti».

La «ricetta» vincente su cui si fonda il lavoro di Cwt, oltre ai 130 anni di esperienza e alla conoscenza del mercato nel quale si trova ad operare (è presente in più di 150 Paesi), è data dall'attenta analisi delle esigenze di ogni realtà aziendale al fine di ottimizzare ogni componente della gestione dei viaggi che possa portare a risparmi, senza penalizzare sicurezza e qualità. «Per fare questo - ricorda Bacchi - abbiamo

identificato otto aree sulle quali intervenire: dalla spesa alberghiera a quella aerea e via terra; dal rispetto della travel policy al consolidamento della gestione del tra-

vel su scala sovranazionale; dalla fondamentale attenzione al miglioramento della sicurezza di chi viaggia alla gestione dell'area "Meetings & Events", oltre all'ottimizzazione dei processi e al monitoraggio delle performance. Con il nostro approccio, a "misura" di cliente, troviamo soluzioni che si traducono in veri risparmi, pari anche al 25% delle spese di viaggio aziendali. Per l'area Traveler & Transaction Services, quest'anno sarà lanciato, come negli Usa, Cwt Freedom, uno strumento che consente la trasmissione, tramite cellulare, degli itinerari di viaggio ai clienti. Creeremo, inoltre, un servizio "24 hours" in italiano che garantirà l'assistenza nella nostra lingua. E apriremo un centro di servizio specificamente dedicato alle pmi».

L'ad Bacchi: «Il nostro approccio è a misura di cliente». In Italia giro d'affari di 580 milioni (+16%)



Sopra, Roberto Bacchi, amministratore delegato di Carlson Wagonlit Italia. A destra, manager in attesa di imbarcarsi su un volo per affrontare un nuovo viaggio di lavoro

[FOTO: OLYCOM]



SICUREZZA E TRASFERTE PER BUSINESS

Come ridurre al minimo i rischi a cui vanno incontro i dipendenti

Enrico Boschlivi

● Ridurre al minimo i rischi che possono occorrere ai dipendenti in trasferta e gestire le eventuali emergenze: questa è oggi una delle priorità per le aziende in tema di travel. Quali sono le strade da seguire?

I viaggi possono rappresentare un'area di rischio nel business. Soprattutto se alla sicurezza e al risk management non vengono dedicate sufficienti attenzioni nell'ambito della gestione dei viaggi d'affari di un'azienda. Eventi come l'11 settembre, lo tsunami in Indonesia e gli attentati a Londra hanno fatto emergere in molte aziende quanto esse fossero impreparate a gestire i rischi cui possono andare incontro i loro viaggiatori e le hanno spinte a rivedere, o più frequentemente a creare ex novo, le procedure da seguire per assicurare la sicurezza di chi viaggia. A causa del dilagare di situazioni di rischio nel mondo, l'attenzione alla sicurezza è cresciuta in modo esponenziale negli ultimi anni ed è divenuta un tema rilevante all'interno del travel management. E non solo nei grandi gruppi multinazionali.

Il concetto di sicurezza nei viaggi d'affari - ben lungi dall'esaurirsi nelle misure adottate da vettori e aeroporti - ha una portata ampia perché tocca il delicato aspetto delle risorse umane e il dovere dell'azienda di salvaguardare i suoi dipendenti. Se consideriamo che molte organizzazioni definiscono il business travel in modo molto esteso («qualsiasi occasione in cui un collaboratore lascia l'ufficio per una missione di lavoro») è evidente che si allargano anche i rischi. Atti terroristici, incidenti negli hotel, disastri aerei, epidemie e disastri naturali sono le cause più ovvie; ma anche incidenti stradali, scioperi imprevisti e tensioni politiche.

Nei viaggi gestire efficacemente i rischi significa ridurre costantemente gli effetti e la frequenza di possibili incidenti che possono interrompere la normale attività lavorativa. Sono quattro gli step per una loro efficace gestione: un'attenta pianificazione: per

esempio, limitare il numero di dipendenti che viaggiano sullo stesso volo o vietare l'utilizzo di hotel in zone a rischio. L'identificazione dei pericoli connessi a ogni itinerario di viaggio e la valutazione della loro gravità. Strategie di lungo periodo per rispondere in modo efficace a ogni tipo di situazioni di emergenza: tra le misure migliori vi sono i briefing ai viaggiatori in partenza verso località ad alto rischio. Il costante monitoraggio degli eventi accaduti nel mondo e che hanno un immediato impatto sui programmi di viaggio delle aziende (scioperi, livelli di rischio di destinazioni e aeroporti, problematiche sanitarie o politiche, ecc.) e la messa a punto di azioni affinché i viaggiatori siano sempre informati e protetti.

Mettere a punto un programma di gestione dei rischi legati al travel è un'opera complessa. Il successo di un programma deriva dall'attività coordinata di un team di esperti appartenenti a più ambiti aziendali, dal travel management alle risorse umane, dall'ufficio legale al risk management, dai servizi medici all'informatica. Ognuno di questi professionisti deve avere accesso costantemente alle medesime informazioni, sempre aggiornate, compresi i profili dei viaggiatori, i riferimenti per contattarli, gli itinerari di viaggio, le informazioni sulle destinazioni e le procedure per la gestione delle emergenze.

Le travel management company e le società di risk management possono svolgere un ruolo fondamentale nel supporto alle aziende per migliorare il livello di sicurezza dei viaggiatori. È il caso di **Carlson Wagonlit Travel** che ha raggruppato in uno specifico strumento - CWT Guardian - tutti gli elementi legati alla sicurezza. CWT è così in grado di offrire ai viaggiatori e travel manager informazioni dettagliate prima della trasferta sulle destinazioni a rischio, di inviare avvisi di sicurezza 24 ore su 24 attraverso CWT GoAlert, di rintracciare in qualsiasi momento i dipendenti delle aziende clienti in qualunque luogo nel mondo, di svolgere attività di training.

