



Lehdistötiedote

Julkaisuvapaa 9.1.2014

LIKEMATKUSTAJA TARVITSEE PARASTA PALVELUA – JA SAA SITÄ **Matkapalveluiden villi varaaminen ei tuo taloudellista hyötyä yritykselle**

Yksi vaativimmista matkustajaryhmistä on työnsä vuoksi matkustavat. Heidän matkavarauksiaan, matkasuunnitelmiin tulevia muutoksia, matkustamistaan ja siihen liittyviä kustannuksia sekä erilaisiin turvallisuusseikkoihin liittyvää raportointia hoidetaan ja seurataan työnantajatahon ja matkatoimiston välisellä matkahallintosopimuksella. Tänä päivänä suomalaisia työskentelee ja matkustaa työnsä vuoksi kaikkialla maailmassa. Liikematkamyynnin osuus Suomen matkatoimistoalan kokonaismyynnistä onkin merkittävä. Vuosittain sen osuus on lähes 40 prosenttia alan kokonaismyynnistä, lähestulkoon saman verran kuin lentäen tehtyjen vapaa-ajan valmismatkojen osuus.

Viime vuosina koetut lukuisat erilaiset poikkeustilanteet, kuten lakot, poliittiset konfliktit ja luonnonkatastrofit, ovat nostaneet esiin yritysten tarpeen saada välitöntä tietoa maailmalla olevan henkilökuntansa paikantamisesta sekä apua heidän muuttuvien matkajärjestelyjensä hoitamisessa ja työntekijöiden kotiuttamisessa.

Matkatoimistot tiedottavat yritysasiakkailleen muun muassa erilaisista kohdemaiden turvallisuuteen ja vaadittaviin matkustusasiakirjoihin liittyvistä viranomais määräyksistä ja niiden muutoksista sekä tietoturvaan ja luottokorttiturvallisuuteen liittyvistä asioista. Kun yrityksen työntekijät työskentelevät tai matkustavat ympäri maailmaa, on kattava turvallisuusraportointi luotettavan matkatoimistokumppanin kanssa osoittautunut yrityksille ensiarvoisen tärkeäksi. Kun poikkeustilanne on päällä, matkatoimistojen nopea viestiminen ja tilanteeseen reagoiminen ovat välttämättömiä muodostuneita palveluja yrityksen turvallisuus- ja matkahallinnolle, ja usein ne ovat kaikkein tärkeimpiä palveluja tietenkin matkustajalle itselleen.

Online-varaaminen on arkipäivää myös liikematkustajien työmatkoihin liittyvien matkailupalveluiden varaamisessa. Jo yli 40 prosenttia liikematkapalveluista varataan Suomessakin yrityksille räätälöityjen online-työkalujen avulla. Online-tietotaidon lisääntyminen ei ole kuitenkaan johtanut yrityksissä ns. open booking -mallin kasvuun, joskin kiinnostusta sitä kohtaan on ollut. Open booking -käsitteellä tarkoitetaan villin varaamisen matkahallintomallia, joka mahdollistaa yrityksen työntekijöiden tekemät matkavaraukset yrityksen sopimusten ulkopuolelta, minkä tahansa varauskanavan kautta ja miltä tahansa palveluntarjoajalta.

Kuuden kuukauden ajan muutamien yritysten keskuudessa tehdyn kansainvälisen tutkimuksen* mukaan työntekijöiden itse tekemät matkailupalveluiden varaukset nostivat kuitenkin yrityksen matkakuluja 15–20 prosenttia verrattuna matkatoimiston kautta hallinnoitujen, yrityksen matkustusohjeen mukaisten varausten kustannuksiin. Kasvaneiden kustannusten lisäksi yritykset näkivät open booking -käytännön ongelmana sen, että yrityksellä ei ollut mahdollisuutta kontrolloida turvallisuuteen liittyviä asioita eikä näitä villejä varauksia saatu liitettyä myöskään yrityksen muuhun matkustusraportointiin. Matkatoimiston kanssa toimittaessa yrityksen ostotapahtuma siirtyy myös sähköisesti valmiiksi tiliöitynä yrityksen reskontra-,

matkalasku- ja muihin järjestelmiin. Villin varaamisen kohdalla tämä merkittävä prosessisäästön tuoma taloudellinen etu sen sijaan menetettiin.

Itse-varaavat työntekijät eivät hallinneet myöskään matkavarauksiin liittyviä sääntöjä, muutos- ja peruutusehtoja. Käyttämättömien lippujen takaisinmaksuja ja / tai niiden seuranta ei niin ikään osattu hoitaa. Lisäksi hintojen vertailuun kului paljon aikaa. Tätä tukee myös Googlen tekemä tutkimus **), jonka mukaan matkustaja käy keskimäärin 22 nettisivustolla ja tekee hakuja keskimäärin 9,5 kertaa ennen varauksen tekoa.

Matkailupalveluiden tarjonnan lisääntyessä ja yllättävien poikkeustilanteiden yleistyessä matkatoimiston tuoma lisäarvo nähdään yrityksissä selvästi. Matkatoimiston yritykselle räätälöidyillä palveluilla helpotetaan työkseen matkustavien elämää ja yritykselle tärkeiden talous- ja turvallisuusraportoinnin laadintaa ja seuranta.

Tulevaisuus

Uuden ns. Y-sukupolven edustajat käyttävät internetiä ja mobiilipalveluita kaikilla elämäntilanteillaan täysin suvereenisti. Heidän osuutensa liikematkustajien keskuudessa lisääntyy lähivuosina niin maailmalla kuin Suomessakin. Sen myötä muutos kohti open booking -maailmaa on tulevaisuudessa todennäköinen ainakin osana yritysten toimintamallia. Niin asiakasyritykset kuin liikematkatoimistot tunnistavat sen mukanaan tuomat haasteet. Liikematkatoimistot kehittävätkin parhaillaan teknologiaa ja palveluita vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin.

Puhutaan Travel Management 2.0:sta. Siinä open booking toteutetaan hallitulla tavalla, jossa liikematkatoimistot kokoavat yritykselle tärkeät matkustustiedot uusilla 'data capture' -palveluilla. Liikematkatoimistojen rooli muuttuu jälleen entistäkin konsultoivampaan suuntaan ja ne tukevat vahvasti asiakkaidensa matkahallintoa, turvallisuusorganisaatioita ja valittua toimintamallia tarjoamalla täysin uudenlaista matkahallintoteknologiaa ja palveluita perinteisten online- ja offline-palvelujen rinnalle.

* http://www.businesstravelnews.com/uploadedFiles/White_Papers/BTN_TRX_1012.pdf

***) Google, The Five Stages of Travel (interactive infographic), www.thinkwithgoogle.com

Lisää tietoa open bookingista:

<http://www.carlsonwagonlit.com/en/global/insights/travel-management-institute/open-booking/>

Lisätietoa:

SMALin Matkatoimistoryhmän puheenjohtaja Virpi Paasonen, p. 040 570 3497