BERTOLA, ACI BLUETEAM: "LA TMC A SUPPORTO DEI CLIENTI NEL RINNOVO DEGLI ACCORDI CON I PARTNER"

26/04/2022 | CORPORATE, IL PUNTO DI VISTA

Con un preciso intervento al **panel Bit** dal titolo "Policy: traveller centricity, compliance ed eccezioni tra strategia e operatività", **Paolo Bertola, Commercial & Service Delivery director Aci blueteam** ha toccato aspetti di grande rilevanza in questo complesso periodo della ripartenza del **business travel**. Come sono cambiate nel biennio pandemico le policy? Che "peso" hanno le eccezioni in uno scenario inevitabilmente e rapidamente mutevole? E come evolve il ruolo della travel management company?

"Più che le policy che, al netto del settore **car rental** per mancanza di prodotto, hanno visto prezzi medi al ribasso – ha detto il manager – , sono **cambiati i processi autorizzativi** oltre che la scelta di **tariffe modificabili e cancellabili**. Come dico sempre, il travel di oggi e forse di domani saranno **"guidati" dagli HR**. Tutti i clienti hanno "inasprito" i processi autorizzativi, aggiungendo spesso un ultimo livello che arrivava ai primi riporti del ceo. Differenziando, in aggiunta, i processi autorizzativi a seconda di origin & destination. Ad esempio, blocco completo delle trasferte intercontinentali, doppio livello su trasferte nazionali e internazionali. I **self booking tool sono stati temporaneamente spenti** e alla tmc è stata demandata la gestione **non solo dei servizi travel, ma anche dei servizi ancillari riferiti alle esigenze mediche**".

Supporto costante al viaggiatore

"La **flessibilità** e la **reattività** – ha proseguito Bertola – sono state fondamentali. Sia nello **strutturare nuovi settori** sia nella capacità operativa di **soddisfare nuove esigenze** di mercato. **Aci blueteam**, ad esempio, ha strutturato un **settore Travel Safe** per supportare i propri clienti con le **informazioni** Covid e tamponi pre-trasferta. Nel periodo di picco questo settore ha contato ben sei risorse. Gli

operatori hanno dovuto saper gestire una domanda bassa, ma **molto esigente in termini di complessità**, con una offerta praticamente nulla e molto complessa. Non è stato facile. Ultimo ma non ultimo, gli **aspetti psicologici sia dei passeggeri sia degli operatori**: immaginate i dubbi di chi doveva viaggiare nel periodo Covid, immaginate poi team operativi abituati a lavorare spalla a spalla trovarsi in porche settimane a lavorare in smart working al 100% dovendo, anche, affrontare complessità che prima non avrebbero mai immaginato".

Gv: In che modo una tmc può supportare il travel manager nella gestione dell'imprevisto e, quindi, nel mitigare l'eccezione? Il vostro ruolo consulenziale si è ampliato?

"Direi che il modo migliore per supportare il travel manager sia attraverso una **piattaforma di pianificazione alla trasferta**, user friendly su cui vengono gestite tutte le trasferte, **servizi travel safe** (e non solo) in fase di pianificazione trasferta e **tracking di tutte le informazioni di viaggio** su una business intelligence. La tmc, a mio avviso, avrà **sempre più un ruolo consulenziale più che gestionale,** intesa come gestione del viaggio. Durante il Covid abbiamo visto come le **richieste di integrazioni IT per la gestione del tracking dei passeggeri** sia diventato uno standard, nessun nuovo cliente ha trascurato questo aspetto. Nei primi mesi di Covid aver avuto una business intelligence aggiornata che informasse i nostri clienti di dove erano i loro passeggeri è stato molto importante".

Gv: Il ruolo della travel management company si è ampliato?

"Sì, il ruolo della tmc si è ampliato e sicuramente evolverà. Da una diminuzione dei viaggi per il prossimo triennio, ci si aspetta una **capacità di apertura a nuovi servizi** – travel safe, servizi di mobility, servizi tarmac, servizi IT legati al travel, servizi amministrativi – ma soprattutto a una grande capacità di **problem solving proprio dovuta a un continuo e mutevole scenario**. Reputo che i cardini del futuro della tmc – dico una cosa scontata ma in cui credo molto – sia la **risorsa umana e la tecnologia a supporto**. Inoltre, mi aspetto che , cambiando il modo di viaggiare, bisognerà anche aggiornare policy e supportare i nostri clienti del rinnovo degli accordi con i partner".

Tags: **Aci blueteam**