

Organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri

– companii românești în comparație
cu firme din alte țări din Europa
Centrală și de Est





CUVÂNT ÎNAINTE

Ca firmă care țintește să modeleze viitorul turismului, Amadeus dedică mult timp și multă atenție analizării evoluției tendințelor de călătorii. În acest context, vă prezentăm cel mai nou raport legat de călătoriile de afaceri în România. Studiul a acoperit câteva țări Central și Est-Europene (CEE): Republica Cehă, Polonia, Ungaria, Letonia, Lituania și România, fapt care ne-a permis să aprofundăm analiza prin compararea tendințelor românești de călătorii de afaceri cu cele ale altor țări din regiune.

Cum se compară România cu restul regiunii CEE? Se pare că zona călătoriilor de afaceri reprezintă încă un aspect neapreciat al operațiunilor desfășurate de companiile românești. Firmele percep adesea astfel de călătorii de afaceri drept un cost necesar mai degrabă decât o investiție. Acesta ar putea fi motivul pentru care zona managementului călătoriilor de afaceri din companiile românești este adesea nestructurată, fapt care se reflectă în lipsa unor politici de călătorii în peste 50% dintre companii, lipsa de soluții IT în 60% dintre firme și popularitatea unor site-uri Internet externe. Pe de altă parte, modelul outsourcing este destul de popular, jumătate dintre companii colaborând cu agenții de turism. În ciuda acestui fapt, companiile sunt în mare parte satisfăcute de soluțiile existente în sfera managementului călătoriilor de afaceri, marea majoritate a lor așteptându-se la schimbări în maniera de organizare a călătoriilor de afaceri.

După analizarea atentă a rezultatelor studiului se poate vedea limpede că la nivel operațional există multe zone în care companiile văd

nevoia de schimbare ca ținând formalizarea și optimizarea procesului de gestionare a călătoriilor de afaceri. Mai important, majoritatea companiilor românești este deschisă la soluții noi (76%) și/sau la externalizarea organizării și gestionării călătoriilor de afaceri (90%) – deoarece aceste soluții aduc beneficii tangibile, precum accesul la oferte actualizate și reduceri, dar și beneficii legate de calitatea serviciilor, cum ar fi servicii 24/7 sau persoană de contact dedicată. Este o schimbare pozitivă majoră în abordarea gestionării acestei zone – deoarece se dovedește că în companiile unde astfel de schimbări au fost introduse (a fost definită o politică de călătorii și au fost implementate instrumente IT dedicate) satisfacția legată de organizarea și gestiunea călătoriilor de afaceri este la cel mai înalt nivel.

Sperăm că acest raport se va dovedi o sursă valoroasă de informații legate de tendințe curente și bune practici în organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri. Amadeus consideră că aceste călătorii de afaceri joacă un rol cheie în întărirea relațiilor cu clienții și partenerii de afaceri. Oferind oportunitatea de contact direct, ele oferă cele mai bune condiții pentru negocieri și, prin aceasta, contribuie direct la succesul afacerii. De aceea, în ciuda dezvoltării dinamice a tehnologiilor de comunicații, companiile nu ar trebui să limiteze călătoriile de afaceri. În schimb, ele ar trebui să le gestioneze cât mai eficient din punct de vedere al costurilor, prin folosirea unor soluții de ultimă generație. Amadeus oferă astfel de soluții, care adresează nevoile călătoriilor de afaceri ale secolului 21.

Robert Komartin

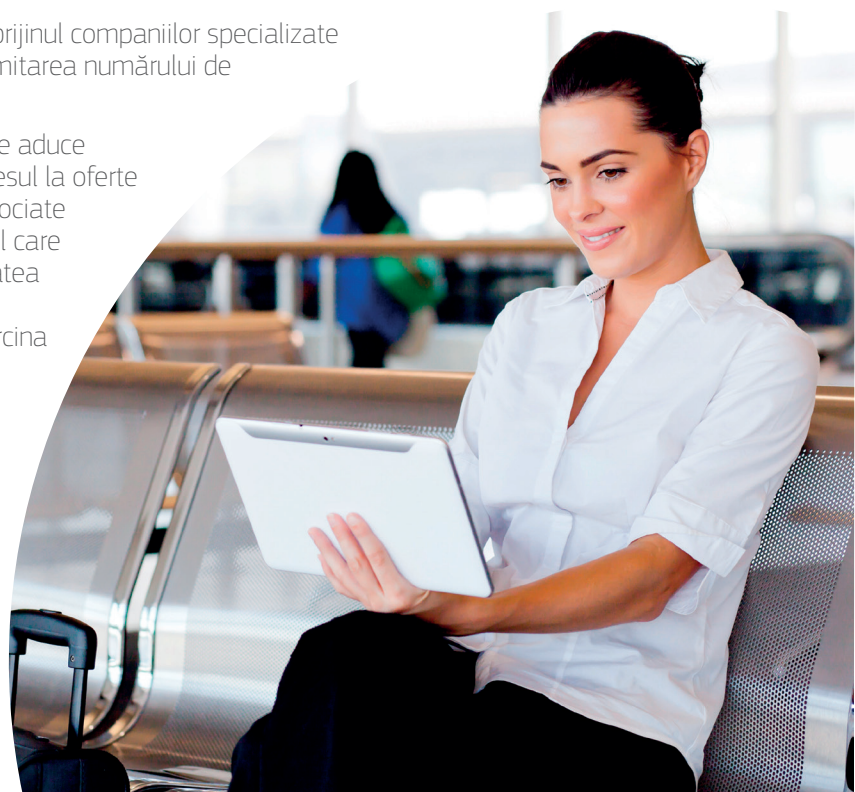
Regional Manager, Romania & Hungary
General Manager, Amadeus Romania

Rezultate cheie ale studiului în cifre

- Deciziile legate de organizarea și gestionarea călătoriilor de afacerilor se iau în majoritatea companiilor de către Consiliul Director.
- Aproape jumătate din companiile cercetate în România dispun de o politică de călătorii de afaceri. Cel mai adesea, companiile care dispun de o politică de călătorii de afaceri rezervă camere de hotel și bilete de zbor în conformitate cu această politică; aproape trei sferturi din companii achiziționează asigurări.
- Cele mai multe companii din România plătesc biletele de avion prin transfer bancar; alte forme de plată sunt folosite mult mai rar pentru plata unui zbor. Numerarul și plățile prin transfer sunt cele mai folosite forme de plată pentru bilete de tren.
- Mai bine de jumătate din companiile din România care se așteaptă la schimbări legate de organizarea călătoriilor de afaceri ar dori ca angajații lor să se conformeze politicii de călătorii de afaceri; în al doilea rând, ele se așteaptă la reducerea timpului alocat planificării călătoriilor de afaceri.
- Companiile cercetate sunt împărțite din punct de vedere al planurilor legate de economii pentru anul 2017 – aproape jumătate din ele au planificate astfel de economii, în vreme ce un număr ceva mai mic de companii nu au planificate economii.
- Dintre companiile care au planificate economii pentru 2017, două cincimi intenționează să realizeze economii la nivel de 6-10%, și una din patru la nivel de 16-20%.
- O majoritate clară a companiilor este înclinată să coopereze cu agențiile de turism, în vreme ce beneficiile menționate cel mai des de întreprinzătorii români includ servicii 24/7, oferte ajustate la nevoile individuale ale companiei, precum și o persoană de contact dedicată.

Concluzii pentru manageri

- Companiile care dispun de o politică de călătorii și instrumente IT dedicate sunt adesea în mod clar satisfăcute de maniera curentă a organizării călătoriilor de afaceri.
- Prin structurarea gestiunii călătoriilor de afaceri cu sprijinul companiilor specializate este posibilă reducerea costurilor de călătorie fără limitarea numărului de călătorii.
- Cooperarea cu o agenție de turism specializată poate aduce economii reale. Economii financiare rezultă din accesul la oferte mai atrăgătoare, folosirea de oferte corporatiste negociate cu furnizorii și implementarea de proceduri de control care permit companiilor să asigure cu ușurință conformitatea cu politica de călătorii. Pe de altă parte, translatarea operațiunilor ce țin de gestionarea călătoriilor, din sarcina angajaților care călătoresc, dar și a departamentelor (administrativ, contabilitate, resurse umane) către experții din agenții asigură reducerea timpului dedicat călătoriilor.
- Astfel de soluții echilibrează așteptările companiilor și angajaților; pe de o parte, reduce costurile de călătorie și birocrăția; pe de altă parte, oferă angajaților flexibilitate, siguranță și sprijin financiar în timpul călătoriei, precum și organizarea rapidă a călătoriilor.

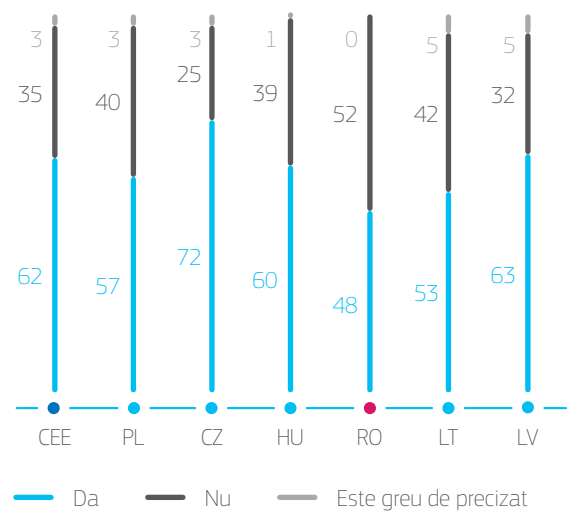


Politica de călătorii – primul pas către eficientizarea gestionării călătoriilor

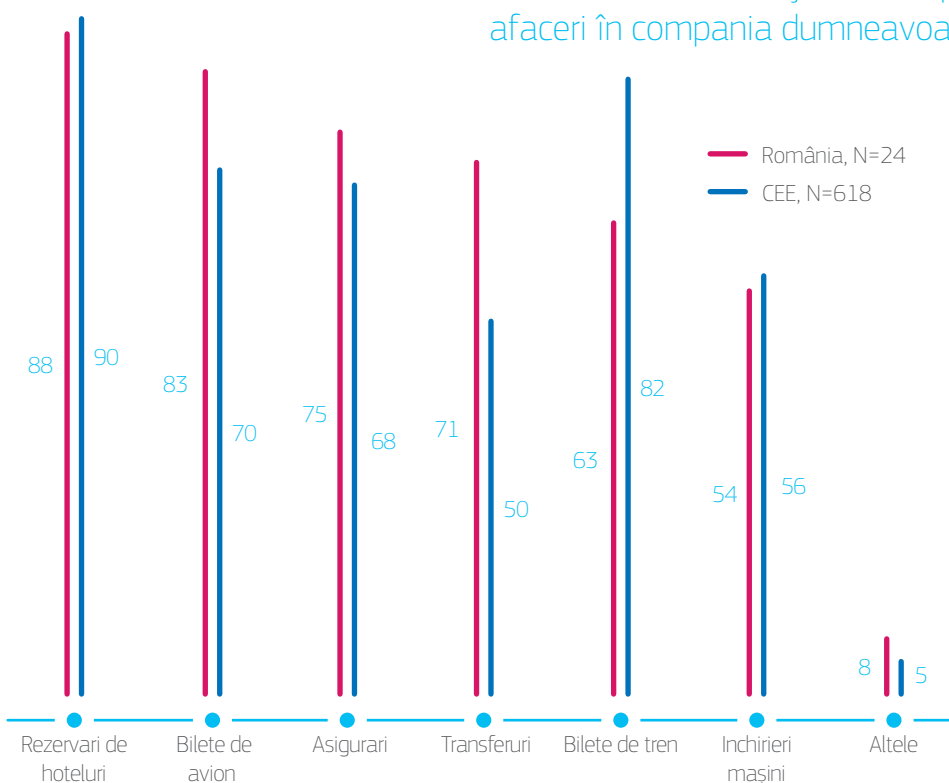
Politica de călătorii de afaceri înseamnă un set de reguli legate de servicii de rezervare pentru călătorii de afaceri.

Dispune firma dumneavoastră de o politică de călătorii de afaceri, cum ar fi un set de reguli care țin de serviciile de rezervare legate de călătoriile de afaceri?

- ✓ 48% dintre companiile românești și 62% dintre companiile central și est-europene dispun de o politică a călătoriilor de afaceri.
- ✓ Aceasta este cel mai adesea prezentă în companiile care operează pe piața cehă (72%) și cel mai puțin frecventă la companiile românești (48%) și cele lituaniene (53%).



Ce servicii sunt achiziționate ca parte a politicii de călătorii de afaceri în compania dumneavoastră?

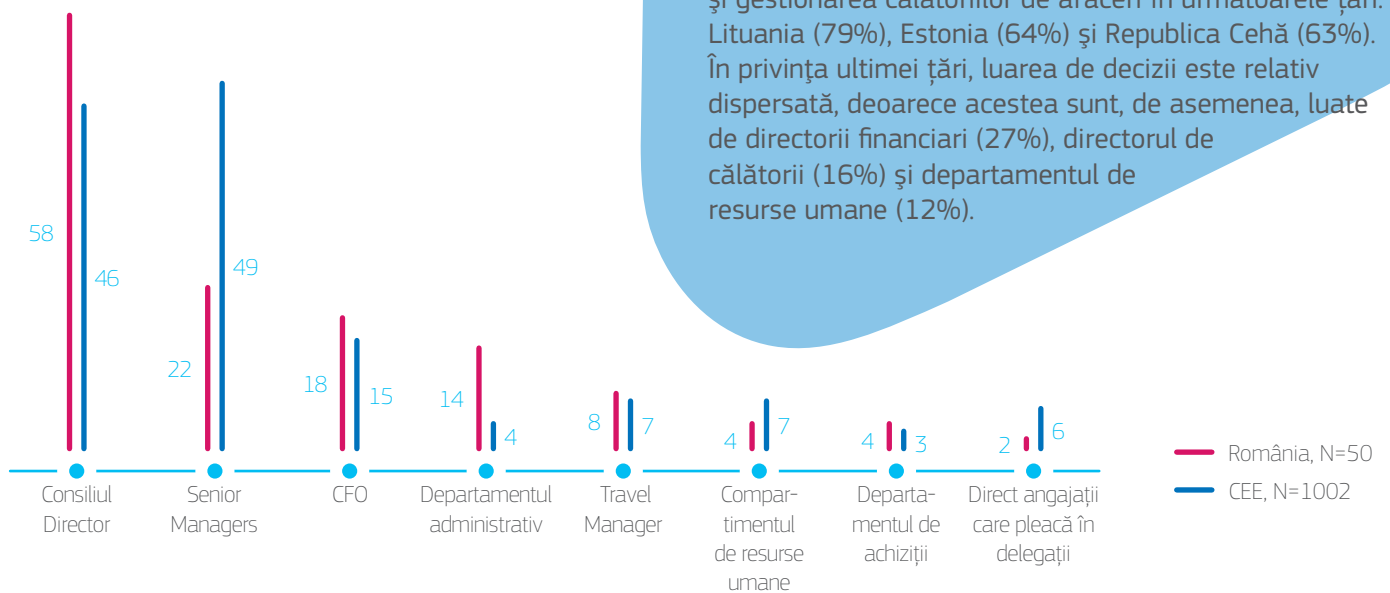


- ✓ Cu cât este mai mare organizația, cu atât este mai respectată politica de călătorii de afaceri (de la 54% dintre companiile care au între 50 și 249 de angajați la 90% dintre companiile care au mai mult de 1000 de angajați).

- ✓ Companiile românești (care dispun de o politică de călătorii de afaceri) cel mai adesea rezervă camere de hotel (88%) și bilete de avion (82%) conform acesteia; aproape trei sferturi din companii achiziționează asigurări (75%).

Procesul de decizie – are loc la multe niveluri

Nivelurile la care se iau decizii legate de organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri

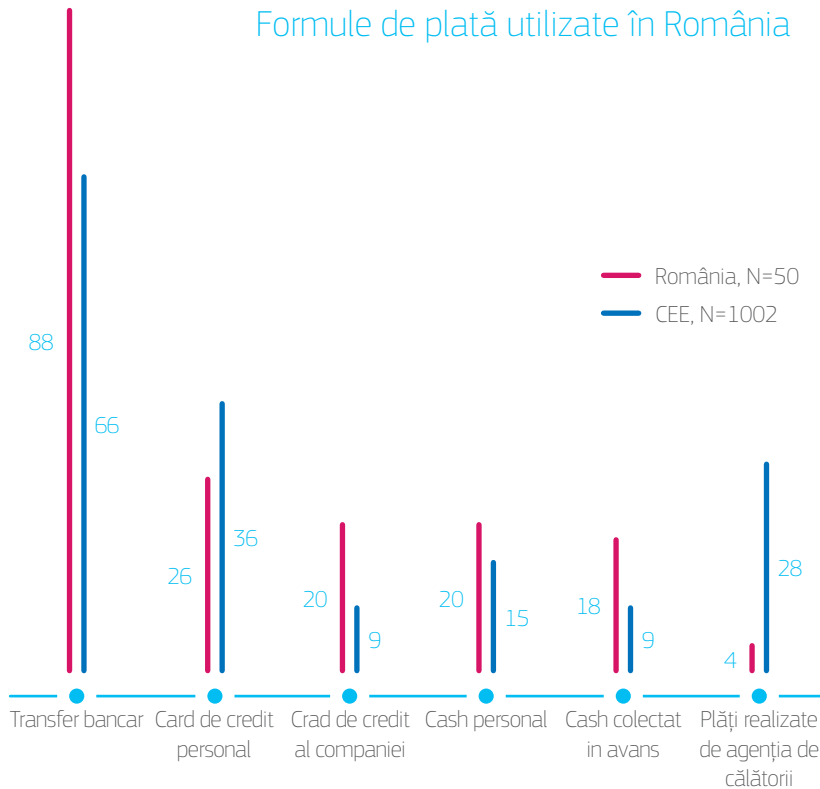


- ✓ În România, deciziile care țin de organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri, în cele mai multe companii, sunt luate de către Consiliul Director (58%).
- ✓ În România, alte poziții care iau decizii legate de călătorii sunt managerii de top (22%) și directorii financiari (18%).
- ✓ Directorii de top iau decizii cu privire la organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri în următoarele țări: Lituania (79%), Estonia (64%) și Republica Cehă (63%). În privința ultimei țări, luarea de decizii este relativ dispersată, deoarece acestea sunt, de asemenea, luate de directorii financiari (27%), directorul de călătorii (16%) și departamentul de resurse umane (12%).



Plăți pentru călătoriile de afaceri – transferul bancar este pe primul loc

Formule de plată utilizate în România



✓ Plățile prin transfer bancar se utilizează cel mai frecvent în România (88%). Cardul de credit al companiei este utilizat mai des în Republica Cehă și în Ungaria decât în alte țări, în vreme ce în Polonia el este utilizat mai rar (28%).

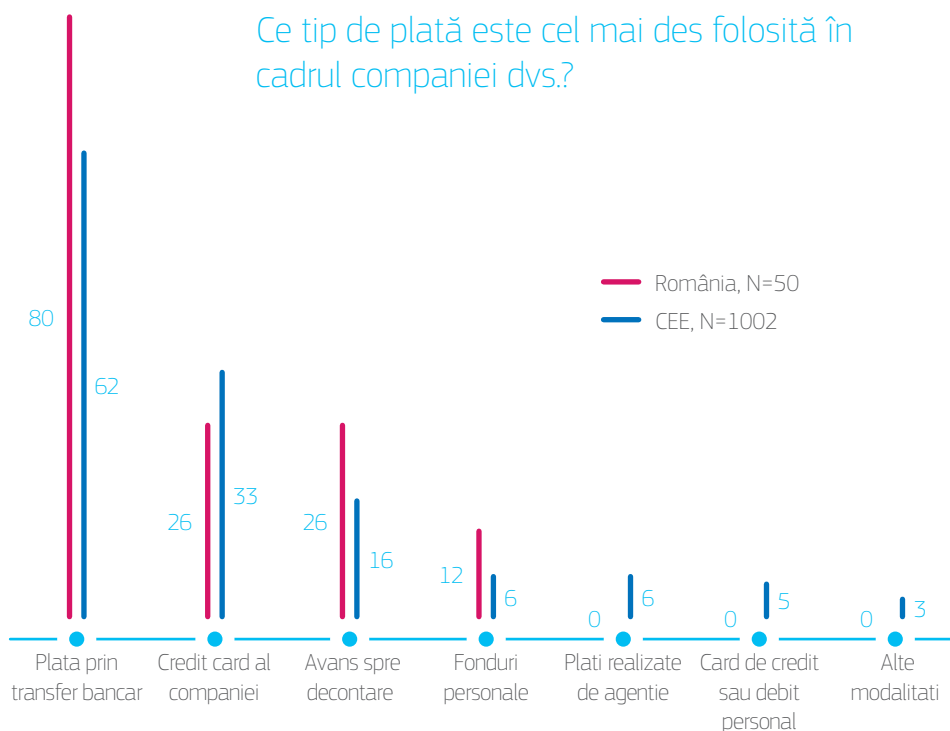
✓ Cea mai utilizată formulă de plată pentru elemente individuale ale unei călătorii de afaceri în România este plata prin transfer (88%). Alte formule de plată sunt menționate rareori.

✓ Cele mai multe companii românești plătesc de obicei pentru bilete de avion prin transfer (78%); alte formule de plată sunt rareori utilizate.

✓ Numerarul și plata prin transfer sunt folosite mai des pentru plata biletelor de tren în România (22% în fiecare caz).

✓ Jumătate dintre companii (50%) plătesc prin transfer bancar pentru rezervare de camere la hotel; alte formule de plată au fost menționate mult mai rar.

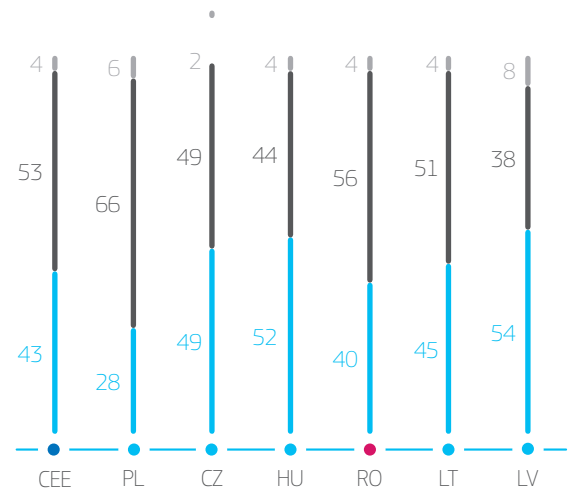
Ce tip de plată este cel mai des folosită în cadrul companiei dvs.?



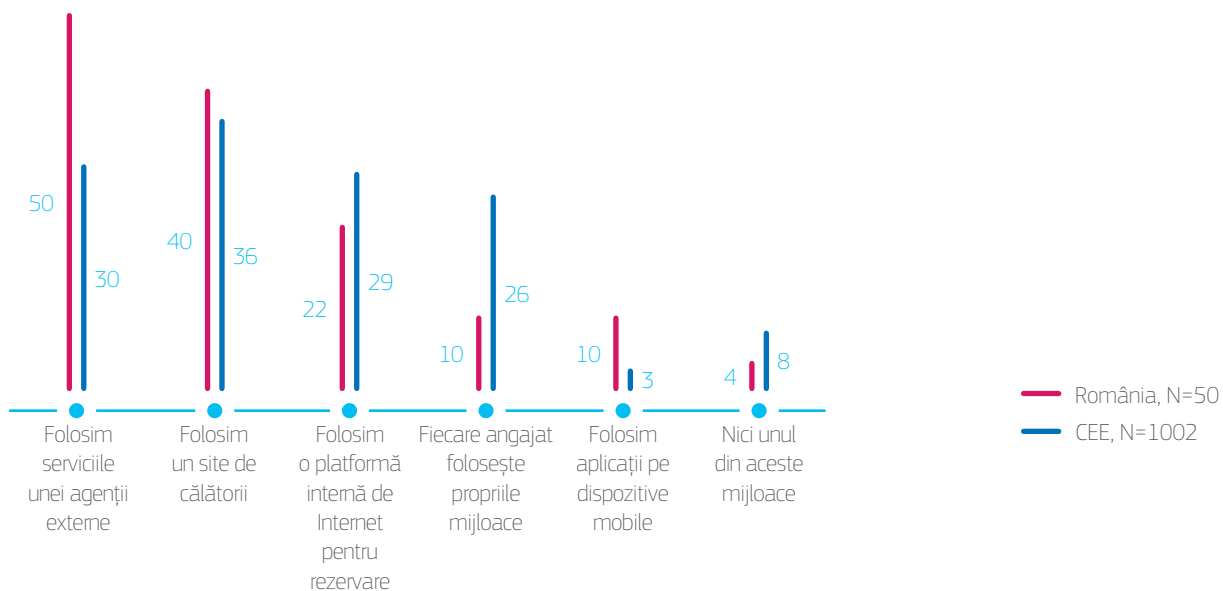
Gestiunea călătoriilor de afaceri – interes pentru soluțiile profesionale

Folosește compania dumneavoastră soluții/aplicații IT ca să facă rezervări și să gestioneze călătoriile de afaceri?

— Da
— Nu
— Este greu de precizat

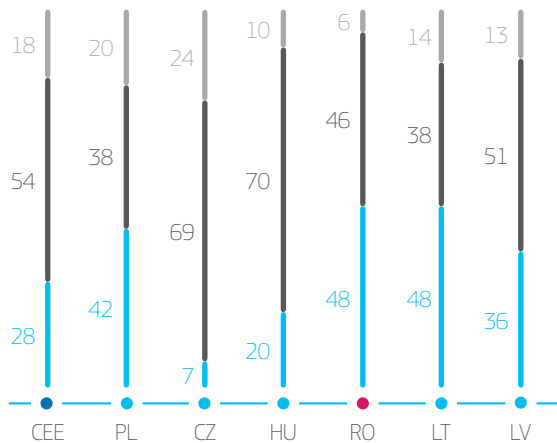


În ce mod sunt călătoriile de afaceri organizate în compania dumneavoastră cel mai frecvent?

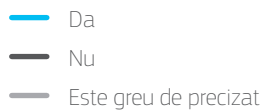


- ✓ Companiile cercetate care operează în România folosesc cel mai des serviciile agențiilor externe, atunci când organizează călătoriile de afaceri (50%) și site-uri Internet externe (40%).
- ✓ Site-urile externe rămân cea mai comună modalitate de organizare a călătoriilor de afaceri în țările CEE și una din cele mai populare modalități în România.
- ✓ Peste jumătate din companiile cercetate în România (56%) nu folosesc soluții/aplicații IT pentru a efectua rezervări și a gestiona călătoriile de afaceri. Soluțiile IT sunt folosite mai des de către companiile de producție și companiile care dispun de o politică de călătorii de afaceri (54% în fiecare caz).
- ✓ Platforma Intranet de tip corporate este utilizată pentru rezervări de către 22% dintre companiile cercetate în România.

Nevoia de economii inteligente



Intenționați să faceți economii legate de organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri în 2017?



✓ Companiile cercetate în România sunt divizate din punct de vedere al planurilor de economii pentru 2017: aproape jumătate din ele plănuiesc economii (48%) și un procent ușor mai redus (46%) nu intenționează să facă economii.

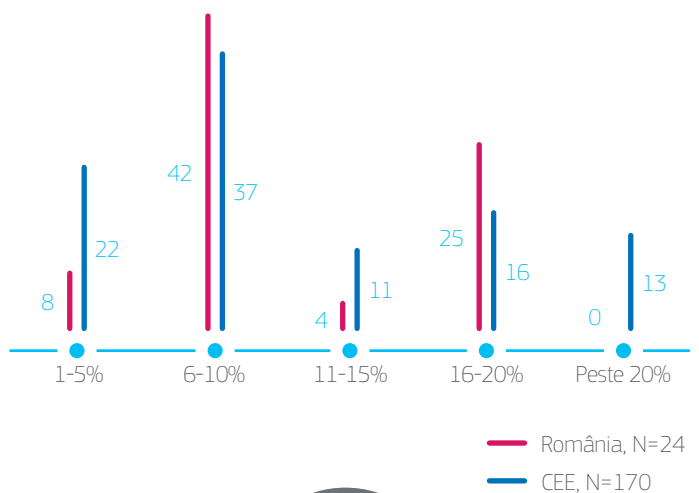
✓ Dintre companiile din România care intenționează să economisească în 2017, două cincimi (42%) intenționează să economisească între 6 și 10%, iar una din patru (25%) intenționează să facă economii cuprinse între 16 și 20%.

✓ Mai bine de jumătate din companiile CEE (54%) nu plănuiesc niciun fel de economii în privința organizării și gestiunii călătoriilor de afaceri în 2017.

✓ Nivelul mediu de economii per ansamblul companiilor CEE se ridică la 16%. În România cele mai multe companii intenționează să economisească maxim 10% din bugetul total alocat călătoriilor.

✓ Peste jumătate din companiile din România care intenționează să facă economii în 2017 vor să obțină asta prin reducerea costurilor unitare ale călătoriilor (54%). Două companii din cinci intenționează să introducă o politică a călătoriilor de afaceri (42%).

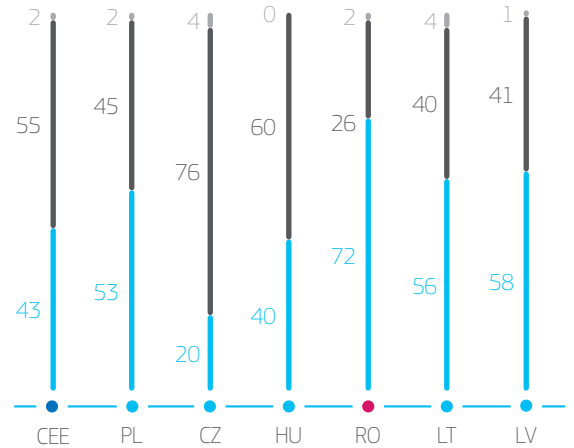
La cât se vor ridica, procentual, economiile?



Pregătirea pentru schimbare în gestiunea călătoriilor de afaceri

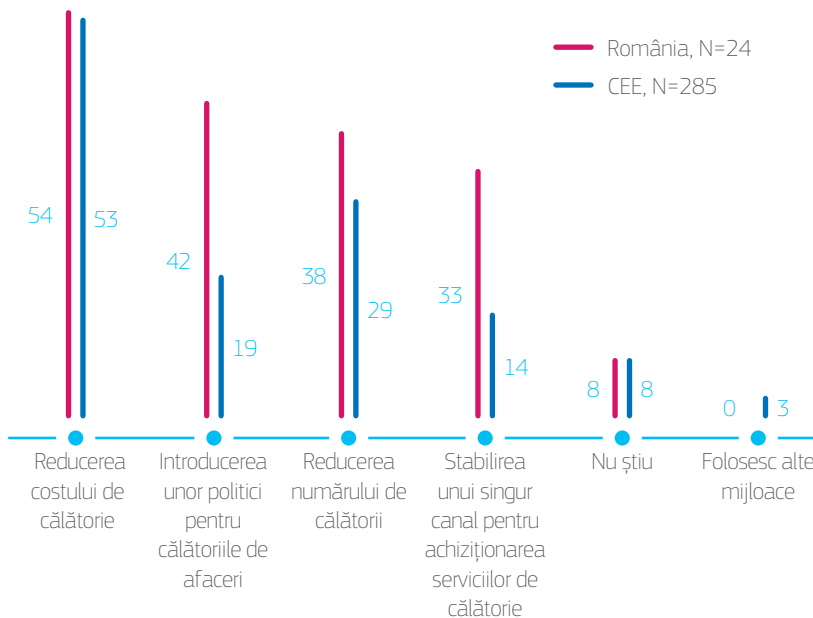
Orientarea spre schimbare a organizațiilor

— Da
 — Nu
 — Este greu de precizat



✓ 45% din companiile din CEE și 72% din companiile din România au declarat că se așteaptă la schimbări în maniera existentă de organizare a călătoriilor de afaceri. Companiile care operează pe piața românească (72%) se așteaptă cel mai frecvent la schimbări ale modului curent de organizare a călătoriilor de afaceri.

Ce modalități sunt utilizate pentru a realiza economii pentru călătoriile de afaceri?



✓ Atât în România, cât și în alte țări CEE, cele mai așteptate schimbări se referă la conformarea angajaților cu politica de călătorii și la reducerea birocrăției.

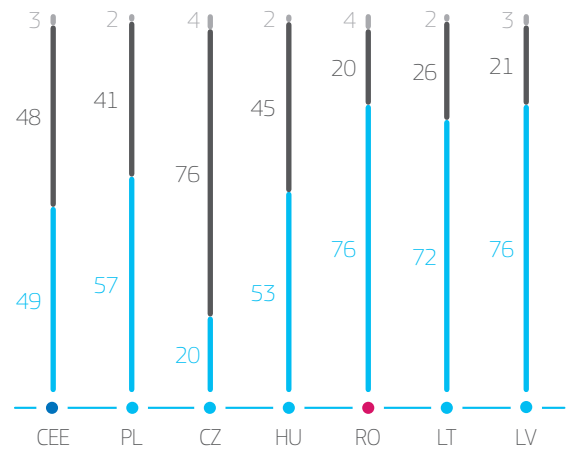
✓ Peste jumătate din companiile românești care se așteaptă la schimbări ale modului de organizare a călătoriilor ar dori ca angajații lor să se conformeze politicii de călătorii de afaceri (56%). Pe locul doi, ar dori ca timpul dedicat planificării călătoriei de afaceri să fie mai scurt (44%).

✓ 45% din companiile care operează în CEE au declarat că se așteaptă la schimbări ale modului curent de organizare a călătoriilor de afaceri. Ele menționează, de asemenea, controlul mai mare și transparența crescută din timpul procesului de organizare a unei călătorii de afaceri drept un aspect important de îmbunătățit (36%).

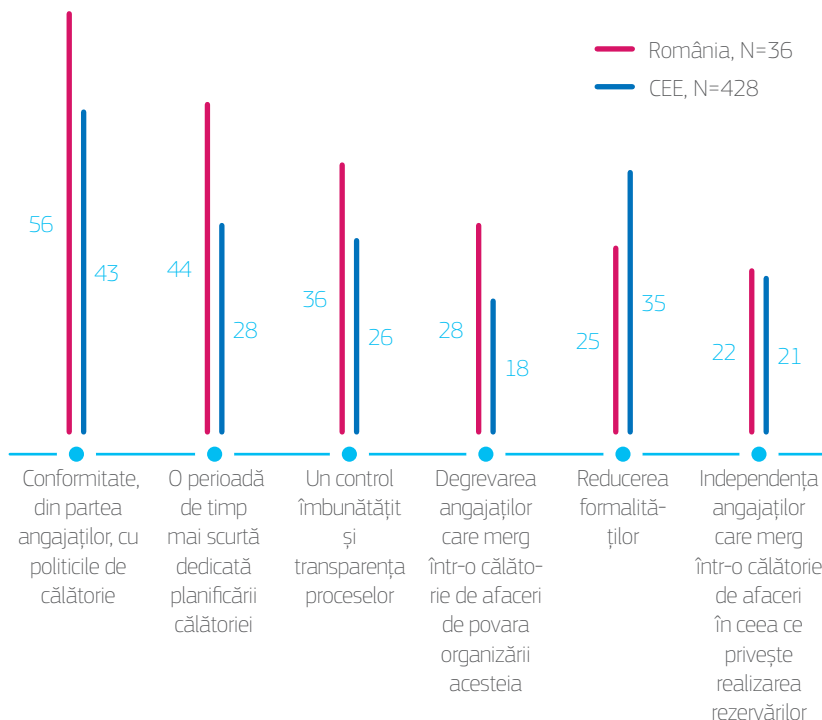
Soluțiile de ultimă generație și externalizarea aduc beneficii tangibile

Interesul pentru soluții de organizare și gestionare a călătoriilor de afaceri

■ Interesate
■ Nu sunt interesate
■ Este greu de precizat



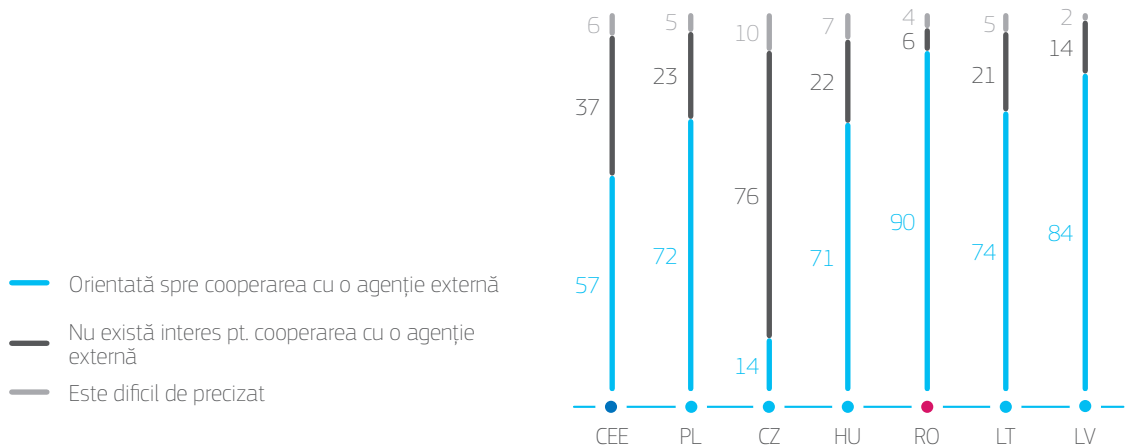
Care sunt schimbările așteptate de dvs. în organizarea călătoriilor de afaceri?



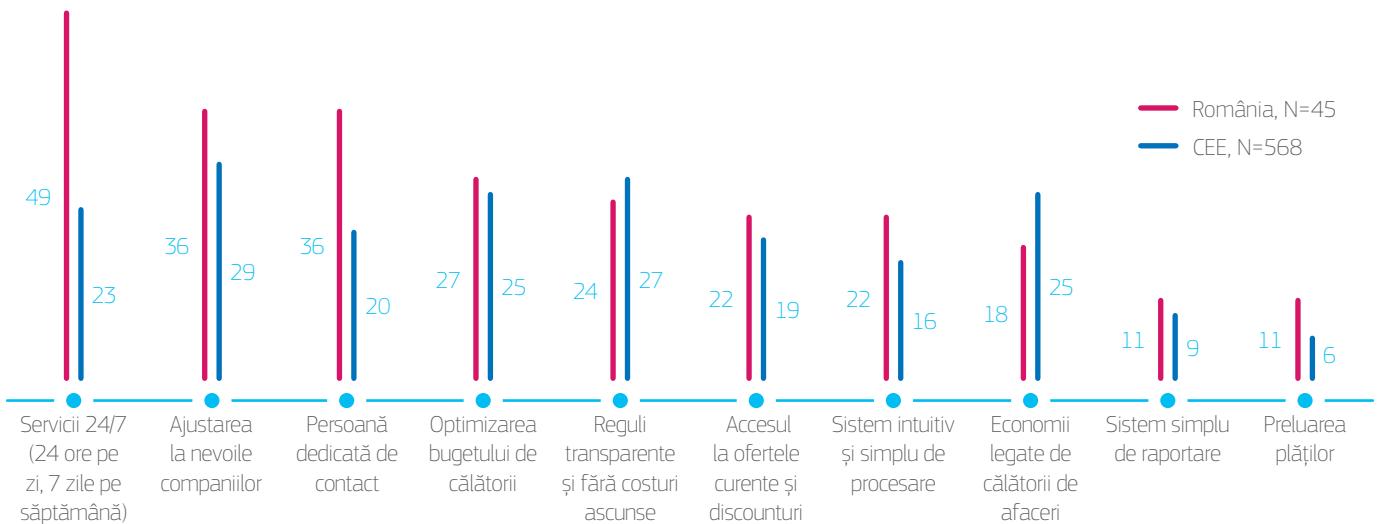
✓ Cele mai multe companii din România (76%) și din alte țări central și est-europene (49%) sunt interesate de implementarea de soluții care să simplifice organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri.

✓ România este una din piețele unde soluțiile prezentate în cadrul studiului cu privire la organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri se bucură de un mare interes în rândul companiilor (76%). Dintre companiile din România interesate de soluții care țin de organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri (76%), mai mult de două cincimi ar fi interesate de disponibilitatea tuturor serviciilor într-un singur loc (42%), posibilitatea de comparare oferte de la diverși furnizori, precum și simplitatea și transparența procesului de organizare a călătoriei de afaceri (37% în ambele cazuri).

Orientarea spre cooperare cu o agenție de turism



Care dintre elementele următoare sunt importante pentru dvs. în cooperarea cu o agenție de turism?



- ✓ Posibilitatea de a efectua schimbări în cursul călătoriei a fost evidențiată de 34% din participanți – cel mai mare procent din întreaga regiune CEE
- ✓ 90% din companiile românești ar fi înclinate să colaboreze cu altă companie/agenție de turism; beneficiile care ar fi cele mai convingătoare pentru întreprinzătorii români includ servicii 24/7 (49%) și oferte ajustate nevoilor individuale ale companiei, precum și o persoană de contact dedicată (36% în ambele cazuri).
- ✓ Două treimi din companiile românești nu văd niciun obstacol în utilizarea de servicii externe dedicate organizării și gestionării călătoriilor de afaceri.

Colaborarea cu agențiile specializate de Travel Management (TMC) – economie de timp și bani, reducerea birocrației

În ciuda progresului tehnologic, care acoperă și zona relațiilor de afaceri, călătoriile de afaceri, (care oferă oportunitatea întâlnirilor directe și întărirea relațiilor cu partenerii) rămân un aspect important al operațiunilor desfășurate de companii și contribuie la succesul lor.

În orice caz, rezultatele studiului comandat de Amadeus arată că în Europa Centrală și de Est există încă multe companii la care zona de călătorii de afaceri nu a fost încă formalizată. Lipsa unor soluții precum politica de călătorii de afaceri și instrumentele IT dedicate, înseamnă că sarcinile legate de organizarea călătoriilor de afaceri cad de obicei pe umerii angajaților care călătoresc, iar formalitățile înrudite sunt lăsate în seama câtorva departamente – de la administrativ, la resurse umane și la financiar. Un astfel de sistem de organizare a călătoriilor de afaceri nu este eficient nici din punct de vedere al timpului cheltuit, nici din punct de vedere al resurselor financiare angajate, iar companiile încep să-și dea seama de acest lucru.

Studiul arată că **firmele românești sunt deschise către soluții noi și eficiente**, care să le ajute să optimizeze procesul de gestionare a călătoriilor de afaceri. **De asemenea, în România, 76% din companii sunt interesate de implementarea de soluții care să simplifice organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri.** Nu încapă nicio îndoială că primul pas care aduce beneficii tangibile constă în **introducerea unei politici de călătorii**. Al doilea pas, pe care tot mai multe companii decid să îl facă, este încredințarea

gestionării călătoriilor de afaceri către agenții specializate (Travel Management Companies – TMC).

Peste 90% dintre companiile românești ar fi înclinate să colaboreze cu o agenție de turism; beneficiile care ar fi cele mai convingătoare pentru întreprinzătorii români includ servicii 24/7 (49%) și oferte ajustate nevoilor individuale ale companiei, precum și o persoană de contact dedicată (36% în ambele cazuri).



Colaborarea cu astfel de companii ajută la **definirea politicii de călătorii de afaceri** astfel încât aceasta să fie ajustată la nevoile individuale ale clientului. Prin intermediul gamei de soluții IT avansate folosite de agenții, un angajat care comandă un serviciu primește doar ceea ce se conformează politicii de călătorii a companiei din care face parte. Acest lucru se traduce în economii tangibile pentru companie, cum ar fi capacitatea de negociere permanentă, oferte scăzute pentru servicii de cazare și transport aerian.

Agențiile TMC ajută, de asemenea, companiile la **decontarea și formalitățile legate de călătorii**. În loc de a procesa sute de documente (de la câteva la duzini de facturi aduse de angajați după fiecare călătorie de afaceri), o companie care folosește servicii TMC va primi doar 12 sau 24 de facturi colective în fiecare an. Mai mult, angajații aflați în călătorii de afaceri nu au nevoie să utilizeze cardurile personale sau numerar, deoarece plătesc pentru toate serviciile printr-un voucher emis de agenție, astfel rezolvându-se facil orice chestiuni legate de plăți.

Un alt beneficiu constă în posibilitatea de **gestionare eficientă a urgențelor**. De exemplu, dacă un angajat care călătorește este jefuit, agenția este cea care devine responsabilă pentru plățile acestuia sau pentru schimbarea rezervării zborului de întoarcere. Companiile de gestionare a călătoriilor garantează, de asemenea, acces non-stop la help desk, fapt care îmbunătățește semnificativ confortul și siguranța angajaților care călătoresc.

Firmele TMC pot ajuta, de asemenea, companiile la **optimizarea cheltuielilor de călătorie**. Pe baza rapoartelor și analizelor de utilizare a bugetelor, ele vor putea oferi cele mai

benefice soluții de organizare a călătoriilor. De exemplu, dacă angajații unei companii schimbă des rezervările de zbor, agenția va oferi companiei un set de tarife mai scumpe, dar mai flexibile. Sau, din contră, dacă angajații rezervă zborurile cu multă vreme înainte și nu efectuează schimbări după aceea, agenția va oferi companiei un set de tarife aeriene mai mici, dar mai rigide.

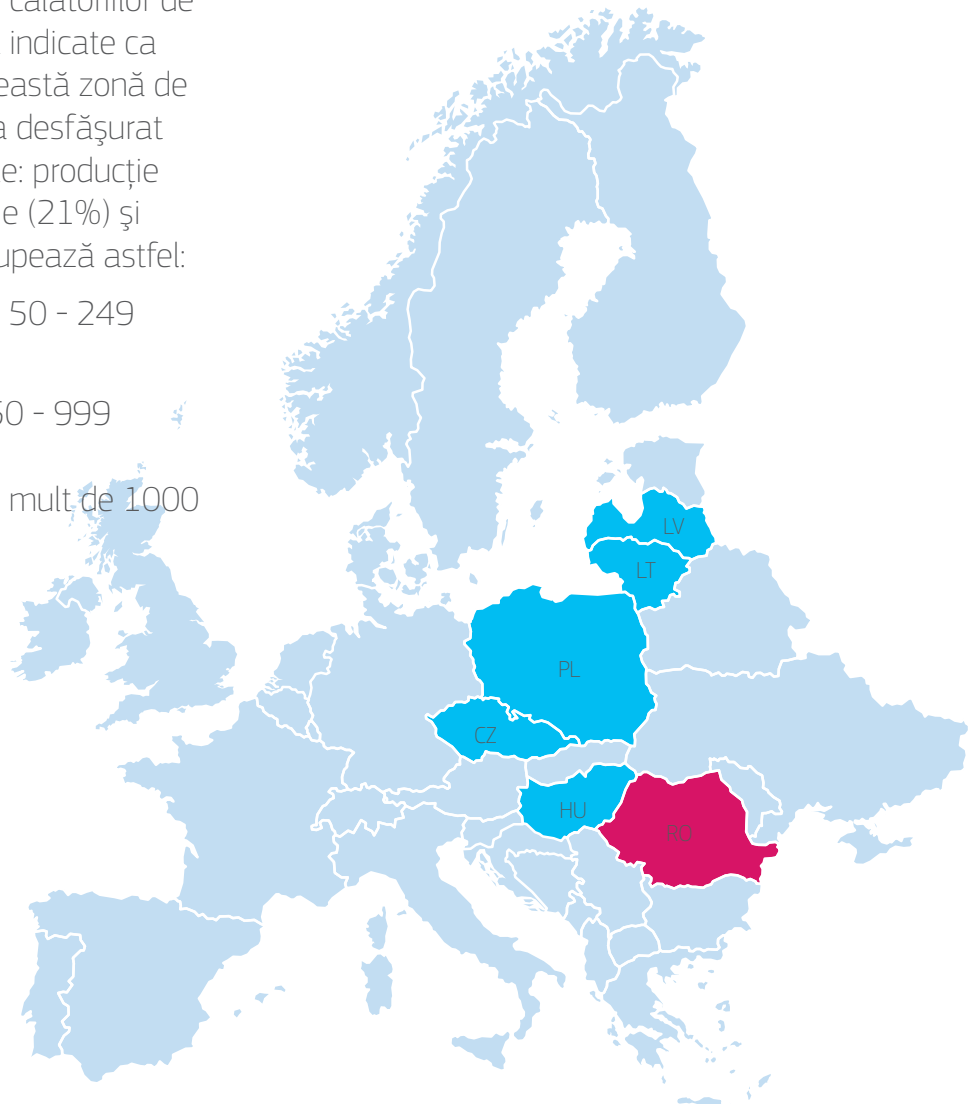
Colaborarea cu o agenție de turism reprezintă o metodă fiabilă pentru organizarea rapidă și convenabilă de călătorii de afaceri. Este întărită de soluțiile IT de ultimă generație folosite de astfel de companii, fapt care face posibile optimizarea costurilor și procesarea mai rapidă a documentelor, precum și furnizarea unui sistem simplu de decontare. Amadeus este un furnizor de astfel de soluții inovatoare de organizare a călătoriilor. Din 2004 Amadeus a investit peste 2 miliarde euro în cercetare-dezvoltare, fiind astfel capabilă să ofere un set unic de instrumente IT pentru industria turismului. **Tehnologiile de la Amadeus permit organizarea holistică a călătoriilor, precum și rezervarea și achiziționarea oricărui fel de servicii de călătorie. Pentru companiile care decid să colaboreze cu agențiile de turism, un astfel de sistem end-to-end generează beneficii tangibile pentru toate persoanele și departamentele implicate în gestionarea călătoriilor de afaceri: angajații care călătoresc, personalul din departamentele administrativ, resurse umane, contabilitate și management.**

Colaborarea cu o agenție specializată va aduce beneficii semnificative pe termen lung, atât economii tangibile pentru companie, cât și satisfacția angajaților, deși unele companii ar putea privi această colaborare ca generând costuri suplimentare.

Metodologia studiului

Comandat de Amadeus, studiul desfășurat în rândul factorilor de decizie a fost realizat în semestrul doi al anului 2016 de către agenția de cercetare piață KANTAR TNS. Interviuurile telefonice (CATI) au inclus companii din țări central și est-europene: Republica Cehă, Ungaria, Letonia, Lituania, Polonia și România. Eșantionul folosit a inclus 1002 de organizații cu peste 50 de angajați, care cheltuie cel puțin 50000 euro anual pe călătorii de afaceri sau care organizează cel puțin 250 de călătorii de afaceri pe an. Respondenții au fost angajații responsabili pentru organizarea și gestionarea călătoriilor de afaceri sau persoane care au fost indicate ca știind cele mai multe lucruri în această zonă de activitate a companiei. Studiul s-a desfășurat în următoarele verticale industriale: producție (42%), servicii (24%), administrație (21%) și comerț (13%). Respondenții se grupează astfel:

- 61% fac parte din organizații cu 50 - 249 angajați;
- 31% aparțin organizațiilor cu 250 - 999 angajați;
- 8% aparțin organizațiilor cu mai mult de 1000 de angajați.



amADEUS

Amadeus Marketing Romania S.R.L.
Calea Floreasca nr. 246 C, Sect 1, SkyTower
Building, Et.19
014476 Bucharest, Romania
T: +40 21 223 03 54
M: +40 733 774 054
F: +40 21 223 03 60
www.amadeus.ro