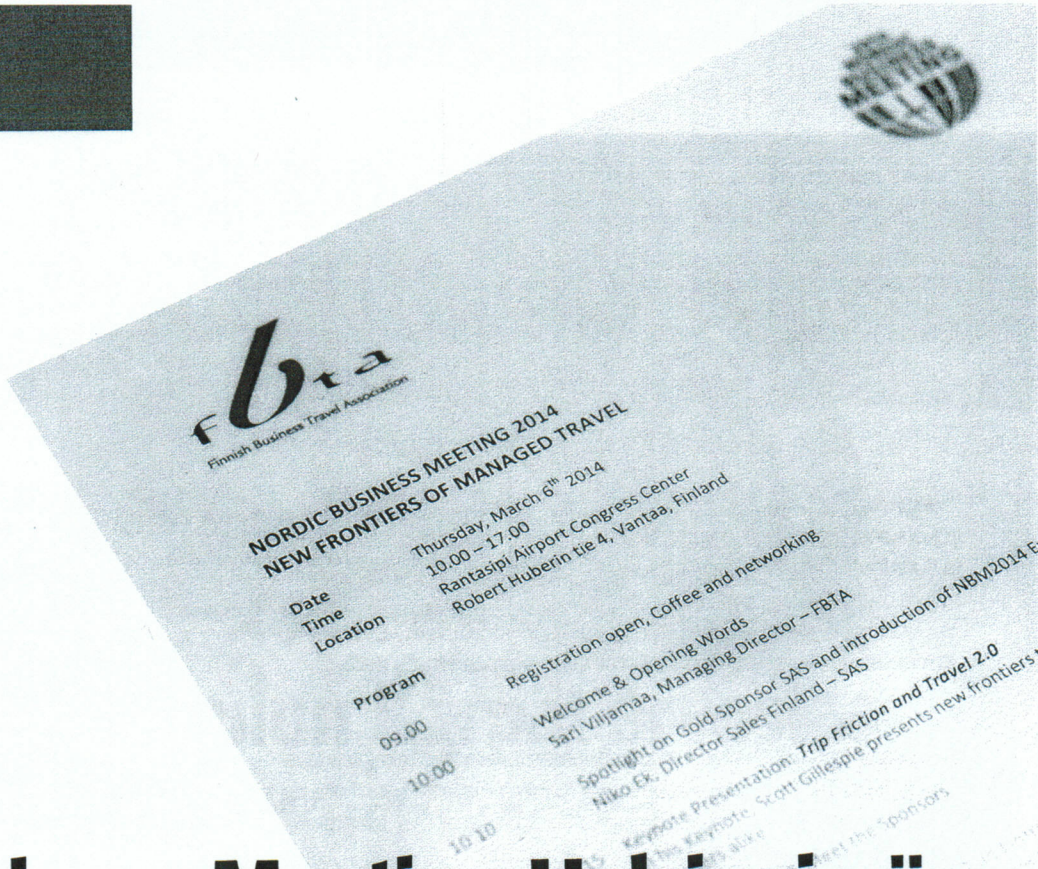
2014 NORDIC BUSINESS MEETING

fbta
Finnish Business Travel Association



Nordic Business Meeting Helsingissä: kurkistus tulevaisuuteen

Nordic Business Meeting (NBM) on vuosittain järjestettävä pohjoismainen tapahtuma, joka kokoaa liikematkojen ostajat ja myyjät yhteen ajankohtaisten matkahallinnon aiheiden äärelle. Järjestelyvuoro vaihtuu vuosittain neljän Pohjoismaan kesken ja vuoden 2014 vuorossa olivat Suomi ja FBTA.

TEKSTI: TEEMU TUOMARLA, CWT JA NBM-JÄRJESTELYTOIMIKUNNAN JÄSEN.
KUVAT: FBTA, PIETARI HATANPÄÄ.

Maaliskuun 6. päivänä **Rantasipi Airport Congress** -hotelliin kokoontui ennätysmäisen monilukuinen kuulijakunta eli yli 150 matkahallinnon ja liikematkustuksen ammattilaista Suomesta, Ruotsista, Tanskasta ja Norjasta. Päivän teemaksi oli valittu "New Frontiers for Managed Travel", joka avasi matkahallinnon tulevaisuuden näkymiä usean keynote-esiintyjän ja paneelikeskustelun kautta.

Uusi näkökulma, uudet haasteet

"Open booking" ja "Managed travel 2.0" ovat käsitteinä vielä suhteellisen uusia, mutta molemmat edustavat uudenlaista ajattelua ja lähestymistapaa, joiden vaikutuksista ja eduista on toistaiseksi vain vähän tietoa ja kokemuksia . Toimintaympäristössä, jossa matkustajille on tarjolla entistä enemmän informaatiota, vaihtoehtoja, henkilökohtaisia etuuksia ja alennuksia, "vapaa varausmaailma" on tulevaisuudessa iso haaste travel managereille.

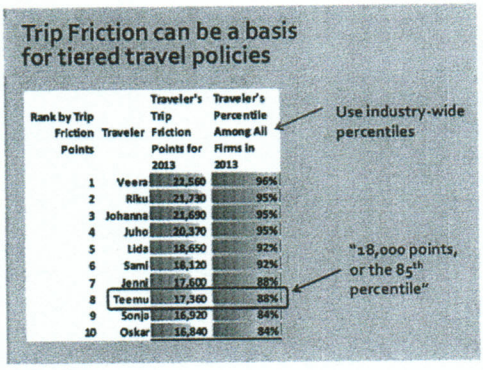
NBM 2014 pyrki etsimään vastauksia ostajia askarruttaviin kysymyksiin: romuttuvatko perinteiset matkahallinnon rakenteet, väheneekö kontrolli? Miten teknologia kehittyy ja mikä on liikematkatoimistojen rooli tulevaisuudessa? Heikentääkö Open booking ostajayritysten hankintavoimaa palvelutuottajiin nähden?

Tiukka politiikka tuottaa enemmän kurimusta

Tilaisuuden juontajana ja yhtenä keynote speakerina toimi amerikkalainen **Scott Gillespie**, tClara -yhtiön osakas ja liikematkustuksesta ja matkahallinnosta kirjoja kirjoittanut alan kansainvälinen osaaja. Gillespien oman esityksen keskeinen teema oli "Trip friction" eli miten liikematkustaminen vaikuttaa yrityksen henkilöstökustannuksiin, hyvinvointiin ja tuottavuuteen. Gillespien esityksen perusviesti oli matkustuspolitiikan tavoitteiden tarkastelussa: mitä tiukempi politiikka on, sitä enemmän yrityksessä todennäköisesti nähdään kielteisiä henkilöstö-

CWT:n edustajat Jari Oinonen (vasemmalla), Gregoire Boutin ja Teemu Tuomarla valmiina päivän seminaariin.

Traveller-lehti 11.6.2014



Scott Gillespie oli soveltanut presentaationsa kohdeyleisöä mukailevaksi.

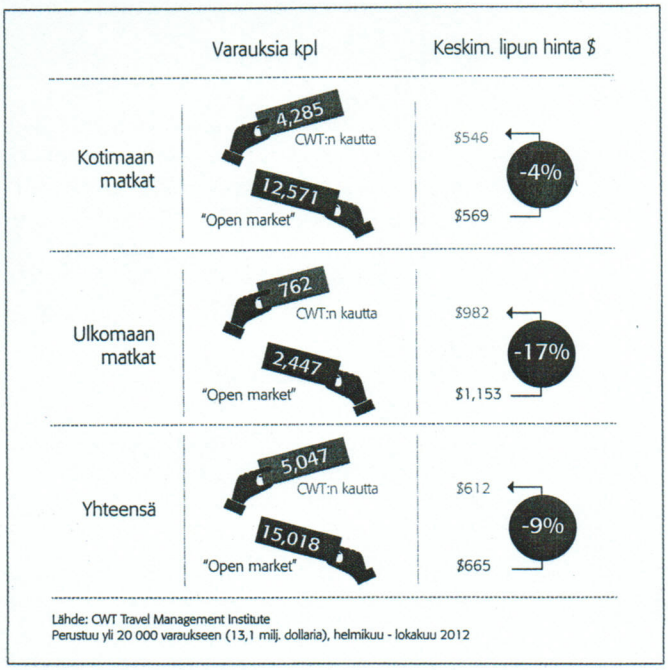
vaikutuksia: alentunutta tuottavuutta, matkustushaluttomuutta, terveysongelmia ja jopa rekrytointivaikeuksia.

"Ohi, yli ja ympäri sovitun varauskanavan"-malli ei tuo tulosta

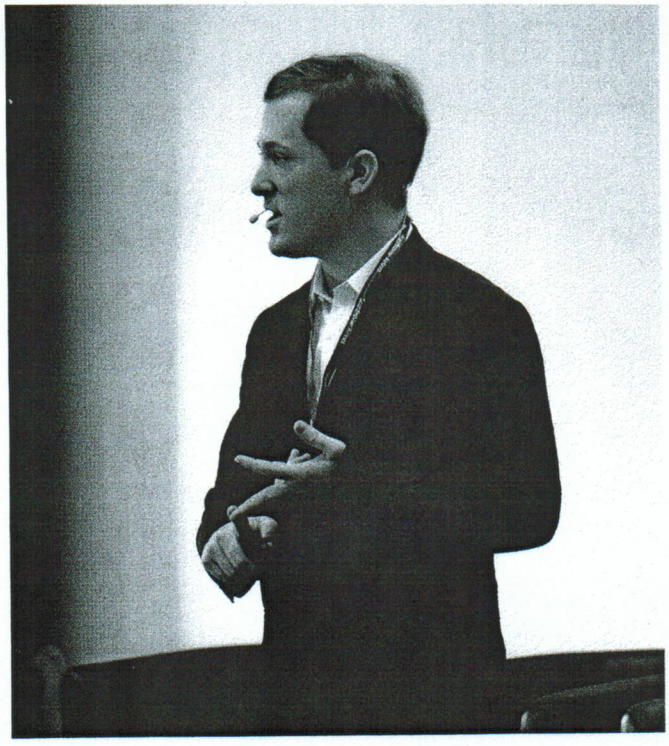
CWT:n Travel Management Instituten johtaja, **Gregoire Boutin**, alusti aiheesta "Open booking - which avenues for which companies". Esityksen perustana oli viime vuoden kesäkuussa julkaistu laaja CWT:n tutkimus "Where now for managed travel", johon osallistui 469 travel manageria maailmanlaajuisesti.

Tutkimuksen mukaan matkustaminen nykyisellään on edelleen selkeästi edullisempaa, mikäli käytetään matkatoimistokanavia, ja suurin osa travel managereista ei suunnittele Open booking -policyn käyttöönottoa tai pilotointia. Matkustajat haluavat ennen kaikkea mukavuutta eikä ns. vähemmän kontrolloidulla ympäristöllä näyttäisi olevan juurikaan vaikutusta matkustajakokemukseen. Toisaalta muutos- ja peruutustilanteissa matkatoimiston tarjoamalla palvelulla on vaikutusta paitsi turvallisuuteen myös tuottavuustekijöihin.

Gregoire Boutinin mukaan uudet teknologiat tekevät kuitenkin vahvasti tuloaan. Ns. ohivarauksia on paljon etenkin hotellipuolella eikä näistä päästä useimmissa yrityksissä koskaan täysin eroon. Uusien ratkaisujen myötä näiden "villien" varausten hallitseminen on kuitenkin ratkaisevasti aiempaa helpompaa. Esimerkiksi CWT:n palkittu mobiilisovellus **CWT to Go** on erinomainen esimerkki siitä, mihin suuntaan kehitys vie.



CWT:n hinnat ovat keskimäärin 9 prosenttia edullisempia kuin "Open market -hinnat" (Esimerkkiasiakasyrityksen Top 25-reitit)



- Matkustaminen nykyisellään on edelleen selkeästi edullisempaa, mikäli käytetään matkatoimistokanavia, ja suurin osa travel managereista ei suunnittele Open booking -policyn käyttöönottoa tai pilotointia, kertoi CWT:n Travel Management Instituten johtaja, Gregoire Boutin.

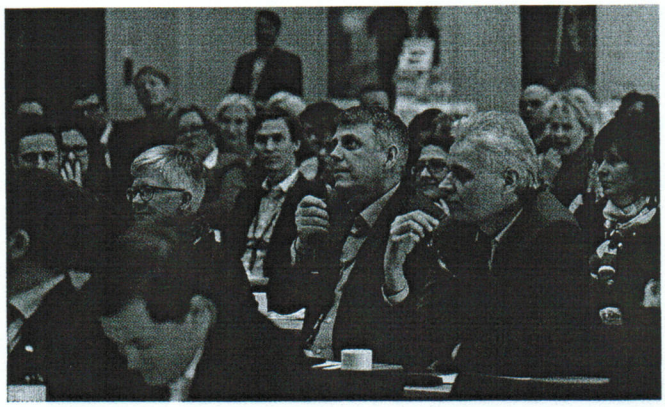
Näkemisiin Tanskassa ensi vuonna!

Kolmantena keynotena kuultiin **Netsin Jani Ritamäkeä**, joka alusti aiheesta "The future of Corporate Payments: what will change?" ja lopuksi **SalesForcen Robbie Hughes** avasi oman yhtiönsä kokemuksia Open bookingista.

Myös aiheesta käyty paneelikeskustelu ylsi varsin korkeatasoiseksi, vaikkakin osallistujien kesken vallitsi suorastaan hämmentävä yksimielisyys edessä olevien haasteiden monimuotoisuudesta. Vastauksia kaikkiin kysymyksiin ei saatu, mutta kokonaisuutena keskustelussa esitettiin mielenkiintoisia pohdintoja odotettavissa olevan kehityksen suhteen niin yritysten, matkatoimistojen, teknologian kuin matkustajienkin näkökulmasta.

NBM 2014 ylsi kokonaisuutena erittäin korkeatasoiseksi tapahtumaksi, ja huippulaadukas esiintyjäjoukko lunasti odotukset moninkertaisesti - tämän vahvistavat myös FBTA:n palautekyselyn erinomaiset tulokset.

Vuoden 2015 NBM järjestetään Kööpenhaminassa, ja perinteisen viestikapulan **"budstikken"** vastaanottaneet Tanskan DBTA:n edustajat totesivatkin omassa puheenvuorossa aiheellisesti riman asetetun varsin korkealle.



Seminaariyleisö koostui niin kotimaisista kuin pohjoismaisista matkahallinnon ammattilaisista.