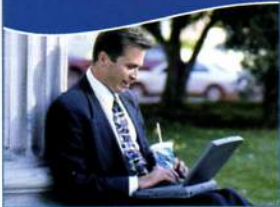


www.expedia.it



# MISSION

La rivista dei viaggi d'affari

ORGANIZZA  
IL VIAGGIO  
SU MISURA!



**4 SERVICE LEVEL AGREEMENT** Ancora poco diffusi in Italia, gli Sla rappresentano uno strumento efficace per monitorare le performance dei fornitori.

**14 DALL'ASIA CON FURORE** In forte crescita le compagnie low cost della regione Asia-Pacifico. Che assicurano collegamenti strategici anche per il mercato corporate.

**28 FEDELITÀ SOTTO LE COPERTE** Sono veramente efficaci i loyalty program sviluppati dalle catene alberghiere? E qual è il riscontro da parte dei frequent traveller?



19

34

54

63





## Trasferte verdi a convegno

Si è tenuto il 25 giugno a Milano, presso la sede del Sole 24 Ore, il forum internazionale "Viaggi d'affari e ambiente: verso la mobilità sostenibile", organizzato da Carlson Wagonlit Travel. Scopo dell'incontro approfondire le tematiche ambientali connesse alle trasferte, condividendo le best practice in uso presso alcune tra le aziende più "eco-sensibili". Nel corso della manifestazione Danilo Troncarelli, senior manager di Accenture Management Consulting, ha illustrato i dati dell'indagine "Accenture Executive Survey on Climate Change 2008". È emerso che il rispetto delle normative ambientali è considerato di estrema importanza dal 79% delle imprese europee e dal 76% di quelle nel resto del mondo. Tra le iniziative maggiormente adottate per ridurre l'impatto sull'ambiente spiccano l'introduzione di tecnologie in grado di migliorare l'efficienza energetica, nonché la misurazione e riduzione delle emissioni di CO2.

«È ancora difficile oggi trovare esempi di sostenibilità totale, ossia aziende che includono nelle proprie strategie sia l'aspetto sociale, sia l'aspetto economico di business sia quello ambientale – ha dichiarato Troncarelli –. La sostenibilità, comunque, sta pervadendo tutta l'azienda e l'ambiente circostante, dai ceo, ai clienti, ai dipendenti, agli investitori, alle banche, al governo».

Il compito di sviscerare la problematica degli "acquisti responsabili" è toccato a Luca Guzzabocca, co-chairman dell'associazione Acquisti e Sostenibilità. «Come muoversi? Iniziamo con l'analizzare le classi merceologiche di acquisto e associamo a ciascuna di esse, se realistico, il rischio ambientale e sociale, oltre ai rischi tipici della catena di fornitura; mappiamo quindi tutti i prodotti rischiosi in ordine di priorità e identifichiamo per ognuno le possibili azioni per la riduzione dei rischi da effettuare sia internamente che presso ed insieme ai fornitori».

Interessante a questo proposito la testimonianza di Grazia

Maria Giordano, procurement expert e travel manager di Vodafone. «Recentemente il nostro ceo di gruppo ha dichiarato di voler ridurre di oltre il 50% le nostre emissioni di CO2 (che derivano per la maggior parte dalla rete) entro il 2020 – ha riferito Giordano –. Abbiamo già intrapreso azioni a più livelli per ridurre le emissioni di CO2 connesse alle trasferte e alle flotte. A cominciare dai comportamenti: attraverso, quindi, una travel policy che per la prima volta affianca a concetti di efficienza anche i temi della sostenibilità ed eco-compatibilità. Altri aspetti per noi fondamentali sono un'attenta selezione dei fornitori e l'incentivazione del car sharing: già oggi questa formula incide in Vodafone all'incirca per il 15%».

Ma come rispondono i fornitori alle nuove sfide di eco-sostenibilità? «Conscia delle proprie responsabilità sociali – ha detto David Jarach, docente area marketing di Sda Bocconi –, l'intera filiera del trasporto aereo sta lavorando verso l'obiettivo ambizioso dell'annullamento progressivo delle emissioni di CO2, da portare a compimento entro 50 anni». Per concludere i rappresentanti di tre aziende fornitrici (Lufthansa per il trasporto aereo, Arval per l'autonoleggio e NH Hotels per l'hôtellerie) hanno illustrato le iniziative per ridurre l'impatto sull'ambiente, che spaziano dalla ricerca, alle attività di formazione al personale, ai programmi di compensazione.

## HRS pensa alla sicurezza

HRS, sistema globale di prenotazioni online rivolto ai

viaggiatori leisure e business, amplia la gamma dei servizi offerti alla clientela corporate grazie a un accordo con International Sos, società specializzata nell'assistenza in campo medico e della sicurezza. Tramite l'interfaccia con HRS, il sistema "Travel Locator Service", acquisisce informazioni sulle prenotazioni alberghiere dei dipendenti in trasferta. In questo modo le aziende possono verificare in ogni momento in quale località estera si trovano i collaboratori.

Attualmente effettuano prenotazioni tramite HRS oltre 13mila imprese, sia di grandi sia di piccole e medie dimensioni. Con un'offerta di 230mila alberghi nel mondo, il sistema è utilizzato da 4,5 milioni di utenti e registra, in media, 90 milioni di visite al mese. Disponibile in 32 lingue, consente alle imprese di accedere a convenienti tariffe negoziate, con la massima flessibilità: rispetto ad altri sistemi di prenotazione, infatti, HRS prevede il pagamento direttamente all'albergatore e consente in molti casi cancellazioni fino alle ore 18 del giorno d'arrivo. Agli utenti sono offerte anche le tariffe HRS Exclusive Prices, che consentono in media un risparmio del 10% rispetto agli altri portali concorrenti. Agli organizzatori di meeting e conferenze, infine, il sistema offre la funzionalità HRS Direct Conference Booking, che consente la prenotazione a prezzi speciali di un numero di camere compreso tra 10 e 20, di una sala meeting e di tutte le dotazioni tecnologiche, in tempo reale e con conferma immediata. Info: tel. 0049/221/2077600. In Internet: [www.hrs.com](http://www.hrs.com).