

Kurkistus tulevaisuuteen: matkahallinnon haasteet ja painopistealueet

TEKSTI JA KUVA: PÄIVI LAPPI.

Kustannustehokkuuden merkitys kasvaa entisestään

- Kustannustehokkuus on edelleen matkahallinnon haasteiden numero yksi, Jari Oinonen tietää.
- Kokonaismatkakustannusten kehittymistä kyselyyn vastanneet arvioivat siten, että kolmasosa arvelee matkakustannusten pysyvän ennallaan, 40 prosenttia putoavan alle 10 prosenttia ja 16 prosenttia putoavan 10–20 prosenttia vuoden 2010 aikana.
- Taloudellisesti ankeat ajat ovat todellakin koetelleet toimintatapoja ja herättäneet ajattelemaan. Nämä voitaneen laskea talouskriisin hyväksi puoliksi, Taina Saarikoski kertoo.
- Myös johdon kiinnostus matkustukseen on kasvanut, vaikka sitoutuneisuus kasvoi meillä kyllä jo matkustuksen kehittämisprojektinkin aikana merkittävästi. Matkahallinnon rooli on uudistunut ja kokonaisuus kehittynyt. Matkahallinto ei ole enää vain taloutta tai henkilöstöhallintoa, vaan aitoa yhteistyötä on kaikkien johtoryhmän jäsenten ja eri yksiköiden kanssa, Saarikoski jatkaa. – Tämä onkin ehdottomasti tärkeää, sillä muutokset matkustuksessa ja toimintatavoissa ovat olleet suuria ja koskevat yhä useampia tahoja. Tutkimuksen tulosten mukaan liikematkustus näyttää yrityksissä kytkeytyvän entistä enemmän muuhun ostotoimintaan ja vastaajien organisatorinen asema on siirtynyt yhä enemmän hankintoihin. Ehkä se on oikea suunta, mutta on hyvä muistaa, että ei mentäisi äärimmäisyyksiin, vaan matkahallinto nähtäisiin kokonaisuutena, jolla edelleen on kosketuspintaa myös moniin muihin yritystoiminnan osa-alueisiin.
- Teklassa minä olen matkustusprosessin omistaja, mutta itse toiminta ja etenkin onnistuminen siinä on yhteistyötä monien ammattiosaajien, kuten matkahallinnon assistenttien ja muiden matkanvaraajien kanssa. Unohtaa ei sovi matkustajia, johtoryhmäläisiä tai muitakaan tahoja. Yrityskulttuurimme perustuu yhdessä onnistumiseen ja ammattimaiseen osaamiseen. Yksilön oma-aloitteeseen tekemiseen, ideointiin ja kehittämiseen kannustetaan myös. Järkevät, perustellut aloitteet menevät läpi, Saarikoski kertoo.
- Talouskriisillä on tosiaan ollut myös hyviä ja tervehdyttäviä puolia. Se on synnyttänyt keskustelua, edellyttänyt toimintatapojen kehitystä ja lisännyt kiinnostusta matkahallintoon. Haasteena on nyt tämän kiinnostuksen säilyttäminen myös hyvinä aikoina, Jutta Luoma toteaa. – Jatkossa tarvitaan osaamista ja rohkeutta ja tässä Liikematkayhdistys haluaa olla jäsentensä apuna ja tukena. Meillä on Suomessa jo monet asiat hyvällä mallilla eikä matkahal-

lintomme todellakaan kalpene kansainvälisessä vertailussa, vaikka volyymit ovat tosin pienemmät.

- Joskus pienemmistä volyymeista on kyllä hyötyäkin. Esimerkiksi juuri nyt, kun muutoksia on tarvittu, niin onhan pienempi laiva toisaalta aina ketterä, helpompi kääntää. Kateeksi ei käy tässä tilanteessa kansainvälisiä kollegoita megaorganisaatioineen ja moninkertaisine matkustusvolyymeineen, Taina Saarikoski muistuttaa.

Matkahallintoon käytetty aika on pienentynyt

- Tutkimustulosten mukaan jäsenten matkahallintoon käyttämä aika on vähentynyt, Jari Oinonen kertoo. – Yrityksissä mietitään tarkasti sitä, mihin vähäisiä voimavaroja suunnataan. Matkahallinnon ammattilaiset ovat osaavaa porukkaa ja heille on tullut paljon muitakin osa-alueita vastuulleen. Tämä aiheuttaa haasteita ajankäytön, tietojen hankinnan ja jatkuvan koulutautumisen suhteen.
- Myös toimintatavat ovat selkiytyneet ja nopeutuneet, ainakin meillä, Taina Saarikoski toteaa.
- Matkatoimistoyhteistyö on samoin kehittynyt todellisen partneruuden suuntaan ja tehostanut toimintaa. Minä ihmettelenkin kovasti, jos joku vielä nykyään vakavissaan sanoo, että ei tarvitse matkatoimistoa. Ehkä sen rooli vielä mielletään varausten vastaanottajaksi, vaikka todellisuudessa tarjonta ja yhteistyömahdollisuudet ovat tänä päivänä jo aivan jotain muuta. Tutkimuksessakin keskeisesti esille nousseet matkahallinnon osaamistarpeet eli kokonaisuuden hallinta, kustannustehokkuus ja hintatietoisuus sekä strateginen ostaminen ovat minusta juuri niitä osa-alueita, jossa toimiva yhteistyö matkatoimiston kanssa auttaa pääsemään tuloksiin.

Virtuaalokokoukset valtaavat alaa

- Virtuaalitekniikkaan on investoinut yli 66 prosenttia tutkimukseen vastanneiden yrityksistä ja yli puolella on olemassa virtuaalokokousten käyttöön strategia. Näistä vastaajista lähes 80 prosenttia kertoo sen olevan osa matkustusstrategiaa, Jari Oinonen kertoo. – Tämä on hyvä ja järkevä suuntaus, mutta käytännön ohjaamisessa on paljon kehittämistä, sillä 72 prosenttia ei seuraa virtuaalokokousten käyttöä suhteessa matkustamiseen. Tämä on vielä aika uutta, joten kaikilla ei varmasti ole vielä välineitä eikä osaamista ja aikaakaan. Tässä me matkatoimistona voimme jälkeen selkeästi auttaa yrityksiä eli hyötyä ja säästöjä on varmasti saavutettavissa tulevaisuudessa enemmänkin tällä saralla.
- Vastauksissa korostuu virtuaalokokousten käytön laajentaminen

Suomen Liikematkayhdistys, FBTA, teki hiljakkoin jäsenkyselyyn liikematkayhdistyksen ostajajäsenten mielipiteistä liikematkakustukseen liittyvistä, lähitulevaisuudessa korostuvista asioista. Kyselyyn vastasi runsaat 40 prosenttia FBTA:n ostajajäsenistä. Saimme tuloksista ja tulevaisuuden näkymistä keskustelupöytään FBTA:n toiminnanjohtaja **Jutta Luoman**, **Tekla Oyj:n** Travel Manager **Taina Saarikosken** ja **Kaleva Travelin** myyntijohtaja **Jari Oinosen**. Keskustelimme ja pohdimme muun muassa tulosten näkymistä ostajajäsenten arkipäivässä ja siitä, miten FBTA ottaa tulokset huomioon omassa toiminnassaan.



matkustuksen vaihtoehtona ja se kertookin tulevaisuuden trendeistä, eli matkahallinto ei ole enää vain matkustuksen vaan koontumisten hallinnointia, Jutta Luoma toteaa. – Suuntaus lisää haasteita, mutta lisää myös painoarvoa ja tarjoaa uusia mahdollisuuksia. Travel & Meetins Management on alati muuttuva kenttä ja sen myötä muuttuu matkatoimistolta vaadittava osaaminenkin. On tunnettava tarpeet, osattava tarjota vaihtoehtoja ja ratkaisuja räätälöidysti.

– Toiminta saa jälleen uusia ulottuvuuksia ja lisää erikoistumista ja yhteistyötä organisaation sisällä ja matkatoimistokumppanin kanssa tarvitaan, sillä yksi ihminen tai pieni ryhmä ei pysty hallitsemaan koko kentän kirjoa. Matkatoimiston osaaminen, kokemus ja tuki ovat tässäkin jälleen ensiarvoisen tärkeitä, Taina Saarikoski punta-roi. – Matkatoimiston on osattava kokonaisuus, selvitettävä faktat

ja vaihtoehtojen erot. Perustelut ovat erittäin tärkeitä ja lopulta ratkaisevat asiat. Itse olen tyytyväinen matkatoimistoyhteistyöhömmöme ja siihen, että todella kaikki palvelut ja eri vaihtoehdot ovat saatavilla yhdestä paikasta. Erityskiitosta haluan antaa juuri tarjottujen vaihtoehtojen perusteluista. Ne antavat tukea epävarmoissa tilanteissa ja lisäävät myös matkustajien ymmärrystä tehtyjen valintojen ja ratkaisuiden suhteen.

Viestinnän merkitystä ei ole syytä aliarvioida

– Kaikille kollegoille haluan tässä yhteydessä muistuttaa viestinnän äärimmäisen olennaista merkitystä muutosten ja uusien käytäntöjen läpiviennissä, Taina Saarikoski painottaa. – Tietoa ja ohjeita on saatavilla, mutta haasteeksi muodostuu usein oikeiden henkilöiden tavoittaminen ja se, miten saat heidät lukemaan viestit. Itse olen kokenut hyödylliseksi talomme viestinnän ammattilaisten avun eli suosittelen lämpimästi tätä muillekin. Tulokset ovat huomattavasti parantuneet. Samoin konkreettisten esimerkkien ja muiden kokemuksista kertominen edesauttavat merkittävästi viestien perillemeno. Toistaminen kannattaa myös.

– Tiedonkulku on varmasti näitä ikuisuuskytymyksiä ja hetkessä tehtävien päätösten määrää olisi hyvä päästä minimoimaan ajantasaisen tiedon saannin ja ohjeistuksen avulla, Jari Oinonen toteaa. – Juuri nämä viime hetken päätökset muodostavat suuren osan niistä pieniksi koetuista, mutta määrältään lopulta yllättävän suuriksi kertaantuvista kuluista, jotka ovat edelleen matkahallinnon harmaata aluetta monissa yrityksissä. Näiden kulujen hallinnassa voi hyvin hyödyntää esimerkiksi Mobile Travel Assistantin palveluja: sen avulla tietoa on saatavilla, kun sitä tarvitaan ja ohjausmahdollisuudet kasvavat merkittävästi.

Myös pienet kulut halutaan hallintaan

– Niin sanotut pienet matkustuskulut käsittävät esimerkiksi taksit, ravintolat ja parkkimaksut. Ilmeisesti taloustaantuma on herättänyt kiinnostuksen myös niiden tarkempaan seurantaan ja säästömahdollisuuksien kartoittamiseen, Jari Oinonen huomauttaa. – Tämä on jälleen uusi aluevaltaus matkahallinnossa. –Vaihtoehdot etukäteen selvittämällä ja tehokkaasti ohjeistamalla voidaan näitäkin kuluja hallita. Nyt toimitaan hetkessä. Etukäteen selvittämällä ja ohjeistamalla voi säästää. Joissakin kohteissa esimerkiksi bussi kentältä kaupunkiin voi usein olla vihreyden ja halpuuden lisäksi jopa nopeampi

Tekla Oyj

Tekla on kansainvälisesti toimiva ohjelmistotuoteyritys, jonka mallipohjaiset ohjelmistot on tarkoitettu tehostamaan asiakkaiden ydinprosesseja rakentamisessa, energian jakelussa, yhdyskuntatoimessa ja vesihuollossa.

Tekla lyhyesti:

- Perustettu vuonna 1966.
- Oma toimisto yhteensä 14 maassa: Suomessa (pääkonttori Espoossa), Ruotsissa, Tanskassa, Saksassa, Isossa-Britanniassa, Ranskassa, Yhdysvalloissa, Japanissa, Malesiassa, Indonesiassa, Thaimaassa, Kiinassa, Intiassa sekä Yhdistyneissä Arabiemiraateissa.
- Maailmanlaajuinen kumppaniverkosto.
- Teklan osake on listattu NASDAQ OMX Helsingissä.
- Teklan liikevaihto vuonna 2008 oli lähes 60 miljoonaa euroa ja liiketulos noin 14 miljoonaa euroa.
- Kansainvälisen liiketoiminnan osuus on yli 80 prosenttia.
- Yhtiöllä on asiakkaita yli 90 maassa.
- Konsernin palveluksessa työskentelee 460 henkilöä, joista 190 Suomen ulkopuolella.

vaihtoehto. Nämä asiat vaativat asennemuutosta, mutta hyvän kustannus seurannan avulla ja sen kautta saavutettujen säästöjen esittelyllä monet ottavat hämmästyttävän hyvin opikseen. Tosiasiat puhuvat puolestaan, Taina Saarikoski kiteyttää.

Kokoukset ja tapahtumat osaksi matkahallintoa

– Eri tapaamisvaihtoehdot ja kokousten sekä tapahtumien hallinnointi ovat myös matkahallinnon tulevaisuutta. Yhteistyön käynnis-

tyminen näillä osa-alueilla vaikuttaa olevan haasteellista monissa yrityksissä, vaikka asiat hyvin selkeästi sopivat ja kuuluvat matkustuksen kokonaisuuteen, Jutta Luoma kertoo. – Taloustaantumien aikana auenneet ovet on nyt pidettävä auki ja saatu tilaisuus käytettävä hyväksi. Tarvitaan uusia innovatiivisia ajatuksia ja laajempi näkökulma omaan tehtäväkenttään.

– Meeting Management on matkahallinnon näkökulmasta vielä tosiaan lapsenkengissä. Meillä halutaan saada se matkahallinnon

Suomen Liikematkayhdistys ry FBTA

FBTA:n strategia 2012

Visio:

FBTA on matkahallinnon johtava asiantuntijaverkosto Suomessa.

Missio:

Tuottaa jäsenkunnalle lisäarvoa tarjoamalla yhteistyöverkoston sekä tietoa, joka tähtää kustannustehokkaaseen ja laadullisesti korkeatasoiseen matkahallinnon palveluiden tuottamiseen.

Keinot:

- Jäsenkoulutus
- Toimikuntatyöskentely
- Tiedottaminen
- Kansainvälinen yhteistyö
- Vaikuttaminen
- Jäsenhankinta

Arvot:

Riippumattomuus, kansainvälisyys, laaja-alaisuus, edelläkävijyys

FBTA toimii yhteistyössä muiden maiden liikematkayhdistysten sekä toimialan järjestöjen, viranomaisten ja niiden yhteisöjen kanssa, joilla on liittymäkohta matkahallintoon.

FBTA:n jäsenyys

Ostajajäsenet

Jäsenyydestä hyötyvät liikevaihdosta tai matkustusbudjetista riippumatta kaikki matkapalveluja ostavat yritykset ja yhteisöt, jotka haluavat parantaa matkaprosessin/matkahallinnon kustannustehokkuutta ja laatua. Ostajajäsenten määrä on n. 120 yritystä ja yhteisöä, joiden yhteenlasketut kokonaismatkakustannukset ovat vuositasolla yli 1000 milj. euroa.

Partnerijäsenet

Jäsenyydestä hyötyvät kaikki liikematkustuksen ja matkahallinnon palveluntuottajat, jotka haluavat syventää kokonaisnäkemystään matkahallinnosta ja sen prosesseista sekä kehittää asiakaslähtöisesti tuotteensa/palvelunsa lisäarvoa. Yli 50 partnerijäsentä edustavat monipuolisesti matkahallinnon koko palveluketjua.

Lisäarvo FBTA:n jäsenyydestä

- Kattava matkahallinnon asiantuntijaverkosto, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla.
- Kokonaisnäkemys matkahallinnon mahdollisuuksista ja kehityksestä.
- Matkahallinnon palveluketjun dynamiikan ymmärtäminen ja hyödyntäminen matkahallinnon tehostamiseksi
- Puolueeton, räätälöity ja edullinen jäsenkoulutus..
- Tietopankki: luentoaineistot, tutkimukset ja selvitykset matkahallinnon kehittämisen tueksi.
- Ammattitaidon syventäminen osallistumalla toimikuntatyöskentelyyn
- Mahdollisuus vaikuttaa matkahallinnon toimintaedellytyksiin ja palvelujen kehittämiseen.
- Matkahallinnon parempi arvostus.

Kansainvälinen verkosto

FBTA seuraa matkahallinnon kansainvälistä kehitystä toimimalla aktiivisesti liikematkayhdistysten globaalissa Paragon-verkostossa. Tietoa vaihdetaan säännöllisesti myös pohjoismaisella tasolla. FBTA on Kansainvälisen kauppakamarin Suomen osaston jäsen.

FBTA:n hallitus 2009

Tuija Snellman, Travel Manager, Yleisradio Oy, puheenjohtaja
Auni Karekari, Corporate Travel Manager, Kesko Oyj, varapuheenjohtaja

Eija Into-Koivisto, Service and Travel Manager, VTT
Arja Kuisma, Administrative Assistant, EMA Group Oy
Petra Metsola, Category Manager, Wärtsilä Oyj
Elina Mustonen, Head of Office Services and Travel Management, Nordic Investment Bank
Pirjo Nurmi, johtaja, yritysasiakkuudet, Eurocard Oy
Jari Oinonen, myyntijohtaja, Kaleva Travel Oy

Lisätietoa FBTA:n toiminnasta ja jäsenyydestä:

Toiminnanjohtaja Jutta Luoma
Puh. (09) 441 244, 050 548 2444
Email: jutta.luoma@fbta.net
www.fbta.net

yhteyteen niiltä osin kuin se luontevasti onnistuu. Kokousten ja tapahtumien osalta puhutaan huomattavasta taloudellisesta panostuksesta ja matkahallintoon kytkeminen voisi olla säästöjä tuottava yhdistävä palikka. Varsinaisille tapahtumajärjestäjille ratkaisu toisi helppoutta ja selkeyttä, kun osa valinnoista olisi tehty valmiiksi, Taina Saarikoski luettelee yhtenäistämistä tarjolla olevia hyötyjä.

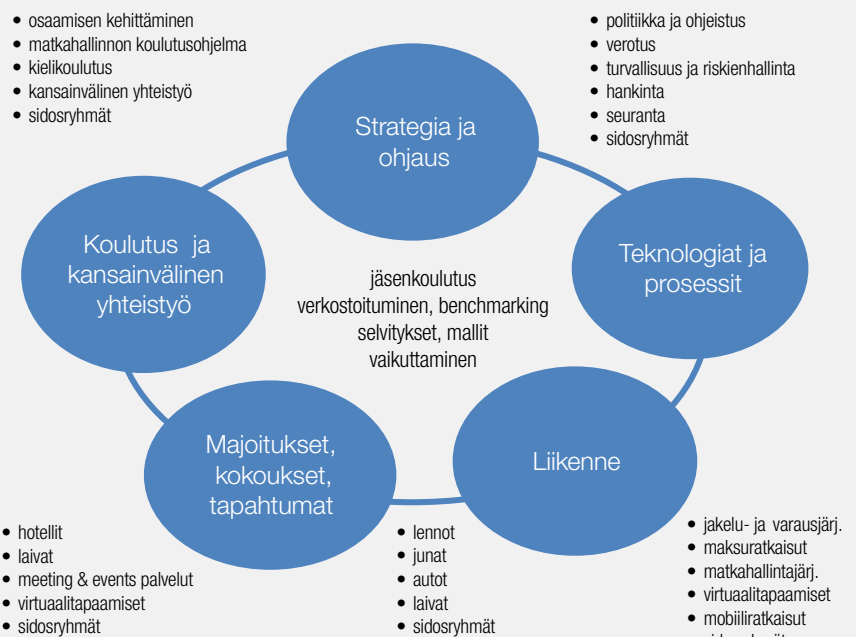
Aktiivinen FBTA ajan hermolla

– Talouskriisi sai myös FBTA:n pohtimaan toimintaansa ja tulevaisuutta, Jutta Luoma kertoo.
 – Jäsenyydelle halutaan tarjota entistäkin enemmän lisäarvoa. Jäsenkyselyllä kartoitimme myös jäsenistön odotuksia ja toimikuntauudistuksella saamme asioiden käsittelyyn lisää syvyyttä. Toimikunnissamme on kaikkiaan noin 40 jäsentä, joten kokemusta ja näkemystä riittää. Ne ovatkin yhdistyksemme toiminnan selkäranka.
 – Toiminnassamme korostuu jatkossakin käytännölläisyys, mutta myös strateginen näkökulma ja ulottuvuus ovat mukana. Painopistealueina 2010 ovat mm. ostamisen osaaminen, viestintä, kokonaisuuden hallinta, maksuratkaisut sekä Meeting Managementin kehittäminen osana matkahallinnon kokonaiskenttää, Luoma jatkaa.
 – Jäsenyytemme sopii kaikille yrityksen ja sen matkustuksen koosta riippumatta. Oma kokemus ja osaaminen karttavat matkan varrella eli ei aloittaessaan tarvitse olla vielä matkahallinnon vahva ammattilainen. Uutta jäsenpotentiaalia löytyy, sillä esimerkiksi pk-yritykset lisäävät tällä hetkellä vientipyrkimyksiään, mikä johtaa matkustuksen kasvuun ja samalla kasvattaa matkahallinnon merkitystä. Näiden yritysten matkahallintoa kehittävät hyötyisivät varmasti jäsenyydestämme. Kaikkea ei tarvitse kokeilla itse eikä oppia kantapäähän kautta, Luoma muistuttaa. – Myös julkisen sektorin tilanne on muuttumassa, kun jokaiselle tilivirastolle on jatkossa nimettävä matkustuksesta vastaava henkilö.

– Minä ainakin suosittelen FBTA:n jäsenyyttä kaikille matkahallinnon parissa työskenteleville. Minäkään en aluksi oikein edes tarkalleen tiennyt, mihin olin menossa mukaan enkä todellakaan ollut itse vielä mikään matkahallinnon ammattilainen, Saarikoski muistelee jäsenyytensä alkutalvalta. – FBTA on toiminta- ja oppimisorganisaatio, jonka tarjoama tuki ja tieto ovat olleet minulle kullannarvoisia vuosien varrella ja ne ovat lisäksi saatavissa melko pienellä panostuksella. Myös muiden jäsenten kanssa verkostoituminen tarjoaa loistavia konkreettisia esimerkkejä, kokemuksia, ohjeita ja neuvoja omien ratkaisujen pohjaksi.

FBTA:n toimikuntarakenne 1.1.2010

Strategia ja ohjaus	politiikka, sääntely, verotus, turvallisuus, vakuutusasiat ympäristöasiat, viestintä hankinta, raportointi ja analysointi sidosryhmät (esim. verottaja, muut viranomaiset, hankintafoorum)
Teknologiat ja prosessit	varausjärjestelmät: GDS, itsevarausjärjestelmät maksuratkaisut ja matkahallintajärjestelmät mobiiliratkaisut virtuaalitapaamisten – teknologia sidosryhmät
Transportation – Liikenne	lennot, junat, autot, tilauslennot laivat, (jos haluavat) sidosryhmät (esim. viranomaiset)
Accommodation, Meetings & Events Majoitus, kokoukset & tapahtumat	hotellit, laivat (jos haluavat) Meetings & Events kokouspalvelut virtuaalitapaamiset - palvelut sidosryhmät (esim. MPI, Mara)
Competence Development Koulutus ja kansainväliset asiat	koulutus, kansainväliset asiat Sidosryhmät: (esim. Markkinointi-instituutti, Haaga-Helia, Paragon, ACTE)



Mukavaa on sekin, että näissä ympyröissä tavattaessa keskustelukumppanit ymmärtävät tarkalleen, mistä puhutaan, sillä oman yrityksen sisällä on asioidensa kanssa joskus aika yksin.

– Koen jäsenyyden myötä myös kehittyneeni ostamisen osaamisessa ja tietopankista olen saanut usein kaivattua kansainvälistä vertailutietoa, joka tuo varmuutta toimintaan ja auttaa perustelevaan ratkaisuun, Saari-

koski kertoo. Taina Saarikoski on aktiivinen yhdistyksen jäsen ja toiminut myös sen toimikunnissa ja hallituksessa.

– Erytisen antoisaa FBTA:ssa on, että myös palveluntarjoajat ovat mukana toiminnassa eli koko kenttä on katettu ja parhaat asiantuntijat saatu yhden pöydän ääreen. Se takaa terveen asetelman yhteistyölle, Jari Oinonen muistuttaa lopuksi.