



EFTER VECKORNA MED ASKMOLN INTRODUCERAR AMERICAN EXPRESS BUSINESS TRAVEL LÖSNINGAR FÖR ATT HANTERA DET OVÄNTADE

- Störningarna för flyget visar att företag har behov av att snabbt hitta medarbetare på resande fot och dessutom ha användbara kommunikationsverktyg och erfarna externa rådgivare.

– Mer än 150 000 av American Express Travels kunder påverkades av störningarna relaterade till askmolnet

– American Express delar med sig av tio tips för effektiv resehantering i kristider

Stockholm, - den XXXX 2010 – Efter askmolnsveckorna lanserar American Express Business Travel nu en tjänst för att företag bättre ska kunna hantera oväntade situationer. Med en centralt styrd beslutsfunktion kan företagen lättare hitta och kommunicera med medarbetare på resande fot.

Mer än 150 000 resenärer bland American Express Business Travels kunder påverkades av inställda flygningar. Problemen för företagen visade att oväntade situationer kräver kontinuerligt informationsutbyte mellan avdelningarna för säkerhetsfrågor, resor och ekonomi i kombination med kreativitet och envishet.

– Askmolnsproblemen visade att företag måste ha möjlighet att lagra och hantera information centralt om sina medarbetares tjänsteresor. Många resenärer behövde kontaktas och bokas om. Därför var det viktigt att kunna sprida information i stor skala, säger Kaveh Atrak, VD för American Express Business Travel Norden.

American Express Business Travel introducerar nu en serie produkter för att kunna spåra resande och sända alla de meddelanden som är viktiga i en krisituation. Navet för produkterna är en centralt styrd beslutsfunktion. Dessutom finns lösningar för hjälp efter kontorstid och telefonkonferensmöjlighet för att kunna bedriva affärer även när resor med flyg, bil och tåg inte är tillgängliga. Portalen erbjuds utan kostnad till de kunder som använder American Express Business Travels andra lösningar för krishantering.

– För att hantera en oväntad situation som askmoln krävs sofistikerade verktyg och insatser av erfarna och kunniga reserådgivare. På våra resebyråer runt om i världen använde våra rådgivare mer än 12 000 övertidstimmar för att få hem resenärer eller ändra resplaner för dem som ännu inte inlett sina resor, berättar Kaveh Atrak.

Tio goda råd för att hantera oväntade resestörningar

Företag med färdiga krisplaner hade störst möjlighet att ta hand om resande medarbetare under askmolnskrisen. American Express Business Travel har sammanställt en lista med rekommendationer till företag som vill vara förberedda och ha möjlighet att fortsätta verksamheten även vid oförutsedda resestörningar:

1. **Agera skyddsnät.** Nödställda resenärer söker ofta stöd hos de reseansvariga på företaget och förväntar sig en personlig uppbäckning. Effektivt samarbete mellan olika enheter som resor, riskhantering, ekonomi, kommunikation, upphandling, IT och HR är avgörande för att framgångsrikt stödja alla behov hos resenärer och företaget. Förbered så att de rätta kontakterna och strategierna finns på plats inför nästa stora händelse som stör resorna.

2. **Ta en ny titt.** Ingenting är viktigare än att känna till om företagets resenärer befinner sig i säkerhet. Har ni rätt verktyg för att spåra era resenärer i händelse av en nödsituation? Se till att ni kan komma åt informationen snabbt, antingen via rapportering on demand eller ett verktyg med grafiskt användargränssnitt, eller en kombination av båda. Det är viktigt att företagets riktlinjer för tjänsteresor stödjer dessa verktyg. Alla bokningar av flyg, hotell och tagresor samt alla ändringar måste gå genom företagets

centralt utvalda resebyrå. Det säkerställer att all resdata går via resverktygen vilket gör det lättare att lokalisera medarbetare på resande fot. Se till att de anställda får samma information i sin utbildning och i sina manualer.

3. Utvärdera företagets tjänsteutbud. Omfattar den ersättning för övertidsjobb? Sätt er in i beredskapsplanerna hos er resebyrå för att vara säkra på att företagets resande kan ta kontakt och få den hjälp de behöver.

4. Se över kommunikationsstrategin för resande. Den måste möjliggöra tvåvägskommunikation i realtid med anställda och resenärer. De bästa mobila lösningarna är en blandning av smarta telefonapplikationer och textmeddelandeverktyg för aktuella varningar och tips på bekvämlighet i en i övrigt obekväm situation. Se till att ha en alternativ plan för kommunikation med hjälp av webbplatser, sociala medier och fasta telefoner om mobilnät inte är tillgängliga.

5. Se över kommunikationsstrategin för resande, del II. Överväg en portallösning som kan rikta sig mot enskilda resenärer och skicka och uppdatera aktuell och relevant information i realtid. Resenärerna lär sig att lita på en central kanal för all reseinformation vilket leder till produktivitetsvinster och förbättringar av policyefterlevnad och ekonomiska besparingar.

6. Använd videokonferenser och telefonkonferenser. Allteftersom offentliga videokonferensrum blir vanliga kommer detta alternativ vara mer lättillgängligt, särskilt för företag som inte vill investera i att bygga egna anläggningar. Telefonkonferenslösningar har kommit långt och är också ett alternativ. En central bokningscentral gör det enkelt att boka och kan minimera förlorad produktivitet på grund av reseavbrott.

7. Återvinn oanvända biljetter. Använd en automatisk biljettspårning för att identifiera alla oanvända biljetter. Avbokningsbara biljetter är lika bra som kontanter i fickan och icke avbokningsbara biljetter kan ofta bokas om för framtida resor.

8. Håll ett öga på avkastningen. Några av dessa förslag kräver investeringar. Det är viktigt att förstå och balansera kostnaderna mot de potentiella materiella och immateriella fördelarna i att anställda kommer tillbaka till arbetet och dessutom känner sig säkra och trygga.

9. Var social. Skapa en dialog med kollegorna genom forum och diskussioner på Internet. Dela med er av erfarenheter och fånga upp tips och lärdomar under tiden.

10. Följ upp medan situationen fortfarande är aktuell. Tala med era medarbetare vars resor blivit försenade och för deras erfarenheter vidare till de som utformar strategier och krishanteringsplaner. Tänk igenom om några leverantörer är mer tillmötesgående än andra i att skapa alternativa arrangemang för ert resande och mer flexibla med ombokningavgifter och andra kostnader. Ha detta i åtanke när ni går igenom förhandlingar med leverantörer i framtiden. En undersökning eller enkät som går ut till alla medarbetare kan hjälpa till att identifiera effekter och brister i företagets reseprogram och visar samtidigt ett engagemang för hur resor sköts inom företaget.

###

Om American Express Business Travel

American Express Business Travel (www.americanexpress.se/businesstravel) är en del av American Express Company, inriktad på att hjälpa kunder att maximera avkastningen på reseinvesteringar genom ökade kostnadsbesparingar, kundservice i världsklass och bättre kontroll av reseutgifter. För kunder från små till multinationella företag erbjuder American Express Business Travel en kombination av branschledande teknik, "travel management", strategiska inköp och stöd vid förhandlingar med leverantörer av resetjänster. Till det kommer global kundservice och tillgänglighet online och offline. Bolaget erbjuder också tillgång till en dynamisk community (www.businesstravelconneXion.com) som utnyttjar den samlade kunskapen hos alla i affärsresebranschen genom att erbjuda olika perspektiv, bästa praxis, aktuell forskning och nyheter i branschen.

Om American Express

American Express är ett globalt serviceföretag som förser sina kunder med tillgång till produkter, insikter och erfarenheter som berikar livet och bygger affärsframgång. Läs mer på www.americanexpress.se och på www.facebook.com/americanexpress, www.twitter.com/americanexpress och www.youtube.com/americanexpress.

Kontakt: Amelie Lind, StrandbergHaage, +46-739-043234, amelie@strandberghaage.se