EFTER UGERNE MED ASKESKYER INTRODUCERER AMERICAN EXPRESS BUSINESS TRAVEL LØSNINGER TIL AT HÅNDTERE DET UVENTEDE

- Forstyrrelserne af flytrafikken viser, at virksomheder har behov for hurtigt at finde medarbejdere, der er ude at rejse, og desuden har brug for brugbare kommunikationsværktøjer og erfarne eksterne rådgivere.

– Flere end 150.000 af American Express Business Travels kunder var ramt af forstyrrelserne i forbindelse med askeskyen

– American Express giver ti tips til effektiv rejsehåndtering i krisetider

København, - den 25. maj 2010 – Efter ugerne med askeskyen lancerer American Express Business Travel nu en løsning for at virksomheder bedre skal kunne håndtere uventede situationer. Med en centralt styret travel management-portal, som solidt kommunikationsværktøj, kan virksomhederne finde og kommunikere med medarbejdere, der er ude at rejse.

Mere end 150.000 rejsende blandt American Express Business Travels kunder var ramt af den indstillede flyvning. Virksomhedernes problemer viste, at uventede situationer kræver kontinuerlig informationsudveksling mellem afdelingerne for sikkerhedsspørgsmål, rejser og økonomi i kombination med kreativitet og stædighed.

– Problemerne i forbindelse med askeskyen viste, at virksomheder skal have mulighed for at gemme og håndtere informationer om medarbejdernes tjenesterejser centralt. Mange rejsende skulle kontaktes og have deres billet booket om. Derfor var det vigtigt at kunne sprede informationer i stor skala, siger Kaveh Atrak, adm. dir. for American Express Business Travel Norden.

American Express Business Travel introducerer nu en serie produkter, så virksomheden kan spore sine rejsende og sende alle de meddelelser, som er vigtige i en krisesituation. Kernen i produkterne er en centralt styret travel management-portal. Desuden er der løsninger vedrørende hjælp efter kontortid og mulighed for at lave telefonkonferencer og drive forretningen, også når der ikke er tilgængelige rejser med fly, bil eller tog. Portalen tilbydes uden beregning til de kunder, der anvender American Express Business Travels andre løsninger til krisehåndtering.

– Det kræver sofistikerede værktøjer og en indsats fra erfarne og kyndige rejserådgivere at håndtere en uventet situation som f.eks. askeskyer. På vores rejsebureauer rundt om i verden brugte vores rådgivere mere end 12.000 overarbejdstimer på at få rejsende hjem eller på at ændre rejseplaner for dem, der endnu ikke havde påbegyndt deres rejser, beretter Kaveh Atrak.

Ti gode råd til at håndtere uventede rejseforstyrrelser

De virksomheder, der havde færdige kriseplaner, havde størst mulighed for at tage hånd om rejsende medarbejdere under krisen i forbindelse med askeskyen. American Express Business Travel har sammenfattet en liste med anbefalinger til virksomheder, som vil være forberedte og have mulighed for at fortsætte aktiviteterne, også ved uforudsete rejseforstyrrelser:

1. **Vær et sikkerhedsnet**. Nødstedte rejsende søger ofte støtte hos de rejseansvarlige på virksomheden og forventer at få personlig opbakning. Et effektivt samarbejde mellem de forskellige enheder, såsom rejser, risikohåndtering, økonomi, kommunikation, indkøb, IT og HR, er afgørende for virkeligt at kunne understøtte alle behov hos de rejsende og i virksomheden. Vær forberedte, således at de rette kontakter og strategier er på plads inden næste store hændelse, som påvirker rejseaktiviteterne.

2. **Se med friske øjne**. Intet er vigtigere end at vide, om virksomhedens rejsende er i sikkerhed. Har I det rigtige værktøj til at spore jeres rejsende i tilfælde af en nødsituation? Sørg for, at I hurtigt kan få adgang til informationerne, enten via rapportering på forlangende eller via et værktøj med grafisk brugergrænseflade eller en kombination af begge dele. Det er vigtigt, at virksomhedens retningslinjer for tjenesterejser understøtter disse værktøjer. Alle bookinger af fly, hoteller og togrejser samt alle ændringer skal gå igennem virksomhedens centralt udvalgte rejsebureau. Dette sikrer, at alle rejsedata går via rejseværktøjerne, hvilket gør det lettere at lokalisere medarbejdere, der er ude at rejse. Sørg for, at de ansatte får samme oplysninger under deres uddannelse og i deres manualer.

3. **Vurder virksomhedens serviceopsætning**. Omfatter det godtgørelse for overtidsarbejde? Sæt jer ind i beredskabsplanerne hos jeres rejsebureau for at være sikre på, at virksomhedens rejsende kan komme i kontakt og få den hjælp, de behøver.

4. **Gennemgå kommunikationsstrategien for rejsende**. Den skal muliggøre tovejskommunikation i real time med ansatte og rejsende. De bedste mobile løsninger er en blanding af smarte telefonapplikationer og sms-værktøjer, som giver aktuelle advarsler og tips vedrørende bekvemmelighed i en i øvrigt ubekvem situation. Sørg for at have en alternativ kommunikationsplan ved hjælp af websteder, sociale medier og faste telefoner, hvis mobilnettet ikke er tilgængeligt.

5. **Gennemgå kommunikationsstrategien for rejsende, del II**. Overvej en portalløsning, som kan rettes mod enkelte rejsende, og send og opdater aktuelle og relevante informationer i realtid. De rejsende lærer at stole på en central kanal til alle rejseinformationer, hvilket fører til produktivitetsgevinster og forbedrer efterlevelsen af rejsepolitikken og giver økonomiske besparelser.

6. **Anvend videokonferencer og telefonkonferencer**. Efterhånden som offentlige videokonferencerum bliver almindelige, vil dette alternativ blive mere lettilgængeligt, særligt for virksomheder, der ikke vil investere egne anlæg. Telefonkonferenceløsningerne er nået langt og er også en mulighed. En central bookingcentral gør det nemt at bestille og kan minimere tabt produktivitet på grund af rejseafbrydelser.

7. **Genanvend ubrugte billetter**. Anvend automatisk sporing af billetter til at identificere alle ubrugte billetter. Billetter, der kan afbestilles, er lige så gode som kontanter i lommen, og billetter, der ikke kan afbestilles, kan ofte ombookes til fremtidige rejser.

8. **Hold øje med afkastet**. Nogle af disse forslag kræver investeringer. Det er vigtigt at forstå og balancere omkostningerne med de potentielle materielle og immaterielle fordele ved, at ansatte vender tilbage til arbejdet og desuden føler sig sikre og trygge.

9. **Vær social.** Skab en dialog med kollegerne gennem fora og diskussioner på internettet. Del erfaringer, og få samtidig tips og viden.

10. **Følg op, mens situationen stadig er aktuel.** Tal med de medarbejdere, hvis rejser er blevet forsinkede, og giv deres erfaringer videre til dem, der udformer strategier og krisehåndteringsplaner. Tænk over, om nogle leverandører er mere imødekommende end andre, når det drejer sig om at finde alternative rejsemuligheder for jeres rejsende og er mere fleksible med ombookingsafgifter og andre omkostninger. Hav dette i tankerne, når I forhandler med leverandørerne fremover. En undersøgelse eller rundspørge, som omfatter alle medarbejdere, kan hjælpe til at identificere effekterne af og brister i virksomhedens rejseprogram og udviser samtidigt et engagement vedrørende, hvordan rejser håndteres inden for virksomheden.

###

Om American Express Business Travel
American Express Business Travel (www.americanexpress.dk/businesstravel) er en del af American Express Company og har fokus på at hjælpe kunderne med at maksimere afkastet af deres rejseinvesteringer gennem større omkostningsbesparelser, kundeservice i verdensklasse og bedre kontrol med rejseudgifterne. American Express Business Travel tilbyder kunder lige fra små til multinationale virksomheder en kombination af brancheførende teknik, "travel management", strategiske indkøb og støtte ved forhandlinger med leverandører af rejsetjenester. Dertil kommer global kundeservice og tilgængelighed både online og offline. Selskabet tilbyder også adgang til en dynamisk community (www.businesstravelconneXion.com), som udnytter den samlede viden hos alle i erhvervsrejsebranchen ved at tilbyde forskellige perspektiver, bedste praksis, aktuel forskning og nyheder inden for branchen.

Om American Express
American Express er en global servicevirksomhed, som forsyner sine kunder med adgang til produkter, indsigt og erfaringer, som beriger livet og opbygger forretningssucces. Læs mere på www.americanexpress.dk og på www.facebook.com/americanexpress, www.twitter.com/americanexpress og www.youtube.com/americanexpress.

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