

“DİJİTAL SIÇRAMAYA ODAKLANDIK”



Pandeminin en çok etkilediği sektörlerden başında turizm, özelde ise kurumsal seyahat turizmi geliyor. Şirketlerin çalışanlarını korumak için online toplantılara yönlendirdiği bir dönemden geçiyoruz. Kurumsal seyahat pazarının liderlerinden JULES VERNE Business.Mice.Travel’ın Genel Müdürü Ayşe Yağcı Büyükpınar ise salgın sonrası iş seyahatlerinin eski hızına kavuşacağını düşünüyor. Pandemi sonrası döneme hazırlanan şirket dünyadaki online seyahat acenteleri trendini takip ederek tüm süreçlerini kurumsal müşterinin online planlayabileceği bir hale getiriyor. Büyükpınar, “Dijital sıçramaya odaklandık” diyor.

COVİD-19 ile yeniden şekillenen çalışma hayatıyla turizm sektörünün kesişimindeki kurumsal seyahat pazarı “yüz yüze iletişimin” tekrar gündeme geleceği pandemi sonrasına hazırlanıyor. Sektörün yeni dönem gündeminde ise hem dijitalleşme hem de iş-yaşam dengesi sağlamaya yardımcı uygulamalar var.

Türkiye’de kurumsal seyahat pazarının liderlerinden, Zorlu Grubu şirketi, JULES VERNE Business.Mice.Travel’ın Genel Müdürü Ayşe Yağcı Büyükpınar, dünyadaki “online” trendlerle paralel tüm süreçlerini yenilediklerini söylüyor. Kurumsal müşterinin süreci başından sonuna online’da kendi tasarlayıp, takip edebileceği bir sistem hazırladıklarını anlatan Büyükpınar, bunun yanında iş seyahatlerini “güzelleştiren” bir danışmanlık hizmeti verdiklerini de anlatıyor. Büyükpınar, “Kurumsal seyahatleri sadakat programlarıyla birleştirmek, iş seyahatlerini uzatarak ya da erken giderek bireysel seyahate dönüştürme imkânı vermek (Bleasure), tüm seyahatlerde

hangi bilgiye ihtiyacı olacağını ön görerek kişilere bu bilgiyi sunmak ilk aklıma gelen alanlar. Biz bu alanlarda katkı sağlayacak ürünler geliştirmeyi hedefliyoruz” diyor.

Büyükpınar ile pandemide köklü değişime giren kurumsal seyahatlerin bugününü ve geleceğini konuştuk: **Kısaca JULES VERNE’den bahseder misiniz?** Dünyanın her köşesinde gerçekleştirdiğimiz kurumsal seyahatler, kurumsal organizasyonlar ve kişiye özel seyahatlerle ilham kaynağımız, “zamanın ötesinde ve zamansız” yaşamayı başaran fütürist, maceracı yazar Jules Verne gibi biz de sınır tanımıyoruz. 22 yıldır, gelecekte ilham alan, yaratıcı, yenilikçi ve çözüm odaklı 65 kişilik ekibimizle kurumlar ve bireyler için seyahat ve organizasyon çözümleri üretiyoruz.

COVID-19 dönemini işleriniz açısından nasıl değerlendiriyorsunuz?

Turizm sektöründeki sınırlamalar ve tüketici endişeleri nedeniyle seyahat talepleri sert bir şekilde düştü, halen

düşük seviyesini korumaya devam ediyor. Neredeyse tüm ülkelerin bu dönemde sınırlarını kapatmaları sektörü durma noktasına getirdi. Dünyadaki destinasyonların en az yüzde 90’ına seyahat kısıtlaması getirildi. Tüm bu olumsuzluklara rağmen, bu dönem bizim için birçok fırsat da barındırıyor. Bu krizi fırsata çevirebilen şirketlerin başında geliyoruz. Seyahat ve turizm algısı yeniden şekilleniyor. Pandemi sonrası için hazırlıklarımız tüm hızıyla devam ediyor. Bu, geçici bir dönem, kademeli olarak seyahatler hızlanacak. **Bu dönemde ne gibi aksiyonlar aldınız?**

Yeni oluşan sektör ve piyasa koşullarına uyum sağlamak için öncelikle kaynaklarımızı yeniden kurgulamamız gerekliliği ortaya çıktı. Bu doğrultuda da şirket içerisinde ilave yapılanmalarımız, iş süreçlerimizde ve operasyon modellerimizde geliştirmelerimiz, marka değeri maksimizasyonu için birçok farklı çalışmamız, müşteri iletişim ve sadakat stratejilerimizde yeniliklerimiz ve en önemlisi de özellikle seyahat teknolojileri ürün geliştirmelerimizde ve yatırımlarımızda büyük artış oldu.

Aslında biz bu dönemde en çok “dijital sıçramaya” odaklandık. Zaten, son yıllarda dünyada da en büyük turizm trendi, çevrim dışı (offline) seyahat acentelerinden çevrim içi (online) seyahat acentelerine geçiş. Biz yüzde yüz online değil, aslında tam anlamıyla hibrid bir yapıda ilerliyoruz.

Pandemi sonrasındaki dönemde dünyada iş seyahatleri de başka modellere evrilecek. İş seyahatlerinin bir kısmı online kanallar üzerinden yapılacak, fuar katılımlarında kişi sayıları azalacak ama kurumsal seyahatler hep olacak. Teknoloji adaptasyonu hayati önem taşımakla birlikte geleneksel müşteri ilişkileri deneyimini de değiştirmek gerekiyor. Şirketlere sadece seyahat politikaları üzerinden hizmet veren seyahat acentası modelinden seyahat edenlerin de memnun kalacağı modele geçmeyi teşvik eden, bu anlamda şirketlere danışmanlık veren bir konuma geçmek gerekiyor. Kurumsal seyahatleri sadakat programlarıyla birleştirmek, iş seyahatlerini uzatarak ya da erken giderek bireysel seyahate dönüştürme imkânı vermek (Bleasure), tüm seyahatlerde hangi bilgiye ihtiyacı olacağını ön görerek kişilere bu bilgiyi sunmak ilk aklıma gelen alanlar. Biz JULES VERNE olarak bu alanlarda katkı sağlayacak ürünler geliştirmeyi hedefliyoruz.

“Dijital Sıçrama” anlamında kurumsal seyahat hizmetlerinde nasıl bir yenilik yaptınız?

Bu dönemde çok önemli iki dijital ürün yarattık ve hayata geçirdik; JVSsmart ve JOIN. JVSsmart; müşterimiz olan kurumların iş seyahatlerini bilgisayarları ya da telefonlarından kendi başlarına hızlıca seyahat planlamalarını sağlayan, önceden belirleyecekleri seyahat politikalarıyla şirket içi onay süreçlerini hızlıca çözebilecekleri, anlık online raporlar oluşturarak süreçlerin seyahat politikalarına uygunluğunu kolaylıkla kontrol edebilecekleri, online takip sayesinde masraf yönetimi yapabilecekleri, bu sayede kurumun seyahat harcamalarını optimize ederek tasarruf yapmalarını sağlayabilecek bir “online iş seyahati satın alma & rezervasyon platformu”. Tüm uçak bileti ve konaklama rezervasyon ve satın almalarını

KURUMSAL SEYAHAT PAZARI TRENDLERİ NELER?

MOBİLİN GÜCÜ

2015’ten itibaren, kurumsal seyahat harcamaları her yıl yüzde 6 ile yüzde 10 oranında arttı. Ve araştırmalar dünyadaki kurumsal seyahat harcamalarının artacağını öngörüyor. Teknolojinin gelişmesiyle online ve mobil sistemlerin önemi çok arttı. Kurumsal seyahat eden kitlenin yüzde 97’si en az 1 mobil telefon kullanıyor. Mobil uygulamalarda öncelikle gerçek zamanlı uçuş bilgisi ve tüm seyahatin anlık program akışına ulaşabilme ihtiyacı duyuluyor.

ESNEKLİK İHTİYACI

Alt yapısını bu şekilde teknolojiyle uyumlu yapan turizm şirketleri ayakta kalmayı başarabilecek. İş gücündeki demografik değişikliklerle birlikte iş seyahatlerinde “esneklik, özgürlük” kavramları önem kazandı. İş-yaşam dengesinin sağlanması, seyahat edecek çalışanların seyahatlerini online platformlarda kendilerinin planlayabilmesi ihtiyacı doğdu. Bu da kurumsal seyahat hizmeti veren turizm şirketlerinin bu yönde yatırımlar yapmasına neden oldu.

seyahat politikaları çerçevesinde hızlı ve güvenli bir şekilde 7/24 tek bir platform üzerinden yönetebilecekleri akıllı bir sistem.

JOIN ise kurumsal etkinlik ve organizasyonlarda tüm ihtiyaçlara cevap veren, kesintisiz ve kaliteli yayın sunan, teknolojiyi kullanarak katılımcılara gerçek/canlı toplantı deneyimini online yaşatan bir platform. JOIN platformu sayesinde ürün lansmanları, yönetici toplantıları, basın toplantıları yapmak çok mümkün. Üzerinde çalıştığımız mobil uygulama (APP) projemiz ise hem kurumsal hem de bireysel müşterilerimize yeni ufuklar açacak. 2021’in ilk yarısında tamamlayacağımızı öngörüyoruz.

“Kurumsal Seyahat Hizmetleri” kapsamında hangi hizmetleri sunuyorsunuz?

Yurt içi ve yurt dışı bilet, konaklama, vize, araç kiralama, transfer ve VIP hizmetlerimiz ile seyahat edilecek her destinasyona hızlı, güvenli ve en uygun fiyatlarla ve çözümlerle ulaşmalarını sağlıyoruz. Kurumun ihtiyaçlarına göre özel raporlama sistemlerimizle maksimum verimlilik sağlıyoruz. Ayrıca kurumsal seyahat organizasyonlarında uçak, otel, vize, araç kiralama, transfer hizmetleri dışında, birlikte çalıştığımız kurumun ve çalışanlarının hayatlarını kolaylaştıracak içerik ve programlar oluşturarak danışmanlık hizmeti de veriyoruz.

Önümüzdeki dönem için şirket hedefleriniz neler?

Dünyayı, trendleri takip ediyor, araştırıyoruz. Teknolojik alt yapımızı yeniliyor yatırım yapıyoruz. Pandemi bittiğinde yeni normale hazır olacağız.