



Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt

God styring gir smarte innkjøp - Kan involvering og samarbeid spare reisekostnader og administrasjon?

—

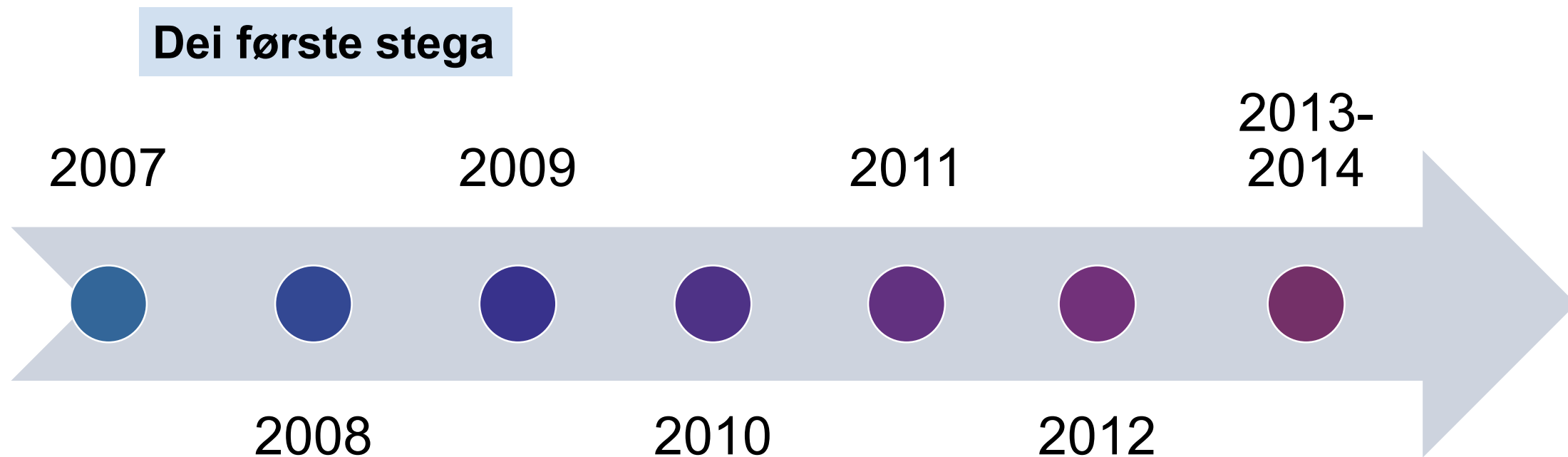
Gunda Djupvik

Travel Manager og kontraktsforvaltar | NAV

Anskaffelseskonferansen | 28. oktober 2019



Utviklinga av reiseområdet i NAV



Implementering og avtalelojalitet

Utviklinga av reiseområdet i NAV

- 2007:
 - NAVs reisebyrå sendte faktura på alle bestillingar trass i avtale om å ikkje gjere det
 - Sjefane meinte dei var unntatt, dei tilsette ignorerte avtalane fordi sjefane gjorde det
 - NAV var storkunde hos Thon, Rica og SAS – utan avtale
 - 3000 reiserekningar i restanse

Dei første stega

2008:

- Ny kredittkortavtale – SEB Bank med Eurocard
- Førebuingar til ny reisebyråavtale

2009:

- Ny reisebyråavtale
- Online-andel frå 0 til 40% på eit halvt år!

2010:

- Strategisk beslutning om å nekte folk å reise på faktura – kun kredittkort
 - Unntak: Dei som ikkje får kort, og eksterne
 - Unntak: Reiseforskot

Implementering og avtalelojalitet

2011:

- Onlineandel opp i 50%
- Like kaotiske kjøp, men Scandic og Norwegian klatrar litt

2012:

- Strategisk beslutning om hotell: Egencia-portalen er ein børs, ikkje avtale på rom/frukost

2013 og 2014:

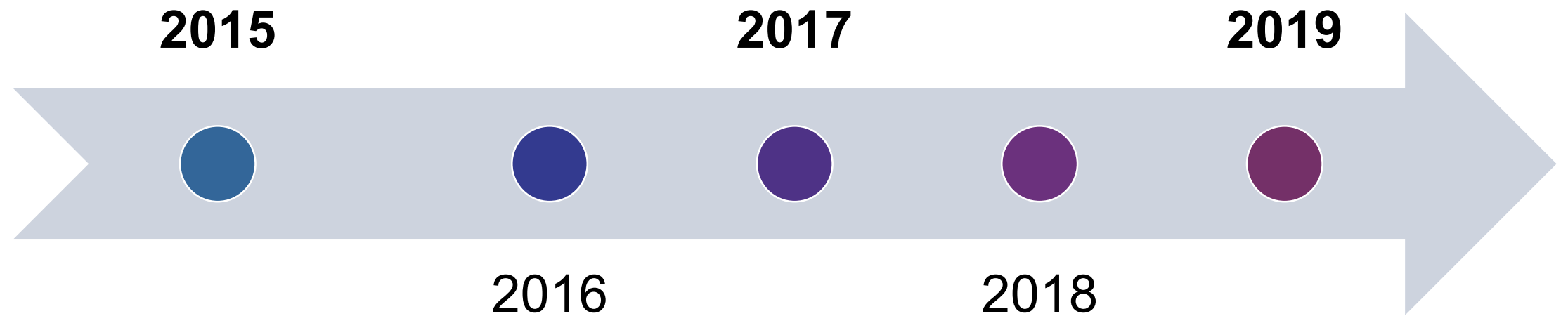
- Ny reisebyråavtale – Egencia fekk kontrakten igjen
- Avtalelojalitet: Gunda svingar pisken
 - Ringerundar til leverandørar
 - Ringerundar til NAV-einingar
 - E-post med kopi til sjefen til dei verste



Ny flyavtale – kva fann vi ut?

- Vi visste ikkje kven vi handla hos
- Vi visste ikkje kor mykje vi handla for
- Låg avtalelojalitet og manglande styringsinformasjon
-> fekk ikkje utnytta stordriftsfordelane
- Mange reiste på fullpris
- Vi visste ikkje kvar folk var
- Trøblete ombooking

Det tunge taket og to lette



Det tunge taket og to lette

2015:

- Obligatorisk å bestille hos reisebyrå
 - Viss ikkje: Ups, du må gjere alt om igjen!

2017:

- Vi gjekk over frå kort med personleg ansvar til kort med firmaansvar
- Alle gebyr vert betalt på sentral konto, både utsettingsgebyr, bestillingsgebyr og endringsgebyr vil bli fakturert sentralt

2019:

- To kontoar i lønnsystemet – gjer det enklare å skilje mellom privatøkonomien og jobbutlegg
- Utbetaling av reiseoppgjer fire gongar i månaden

Kva oppnådde vi?

Avtalelojalitet

- Policyen sikrar avtalelojalitet til våre reiseleverandørar, kjøp skjer i samsvar med anskaffelsesregelverket

Enklare å bruke byrå

- gjer det enklare å reise på billigaste måte

Utnytte fordelar

- Å samle kjøp gir oss informasjon slik at vi kan utnytte våre fordelar som ein stor kunde i reisemarknaden

Betre hjelp

- Byrået gir den beste hjelpa når noko skjer, enkel ombooking og enkel tilgang til informasjon

Tryggare i krise

- Byrået kan gi oss informasjon om kvar NAVs tilsette til ei kvar tid er, i tilfelle det oppstår en terroraksjon, flystyrt eller ei askesky.

Kva er suksessfaktorane?

- Forankring i toppleiinga OG hos dei tillitsvalde
- For å få folk til å booke tidlegare – utsatt fakturering av flyreiser
- Dytte avtaleflyselskapet oppover på lista hos byrået
- Den reisande må avgi avviksmelding når ein velgjer feil flyselskap
- Slette reiserekningar der flyreisa er kjøpt andre stader
- Samle gebyr på ein konto, ingenting irriterer meir enn gebyr
- Auke online-andel medførte meir visuell skuldkjensle
 - Å bestille tenestereise liknar meir på ei privat reise når du er i portalen, privat reiser du billig



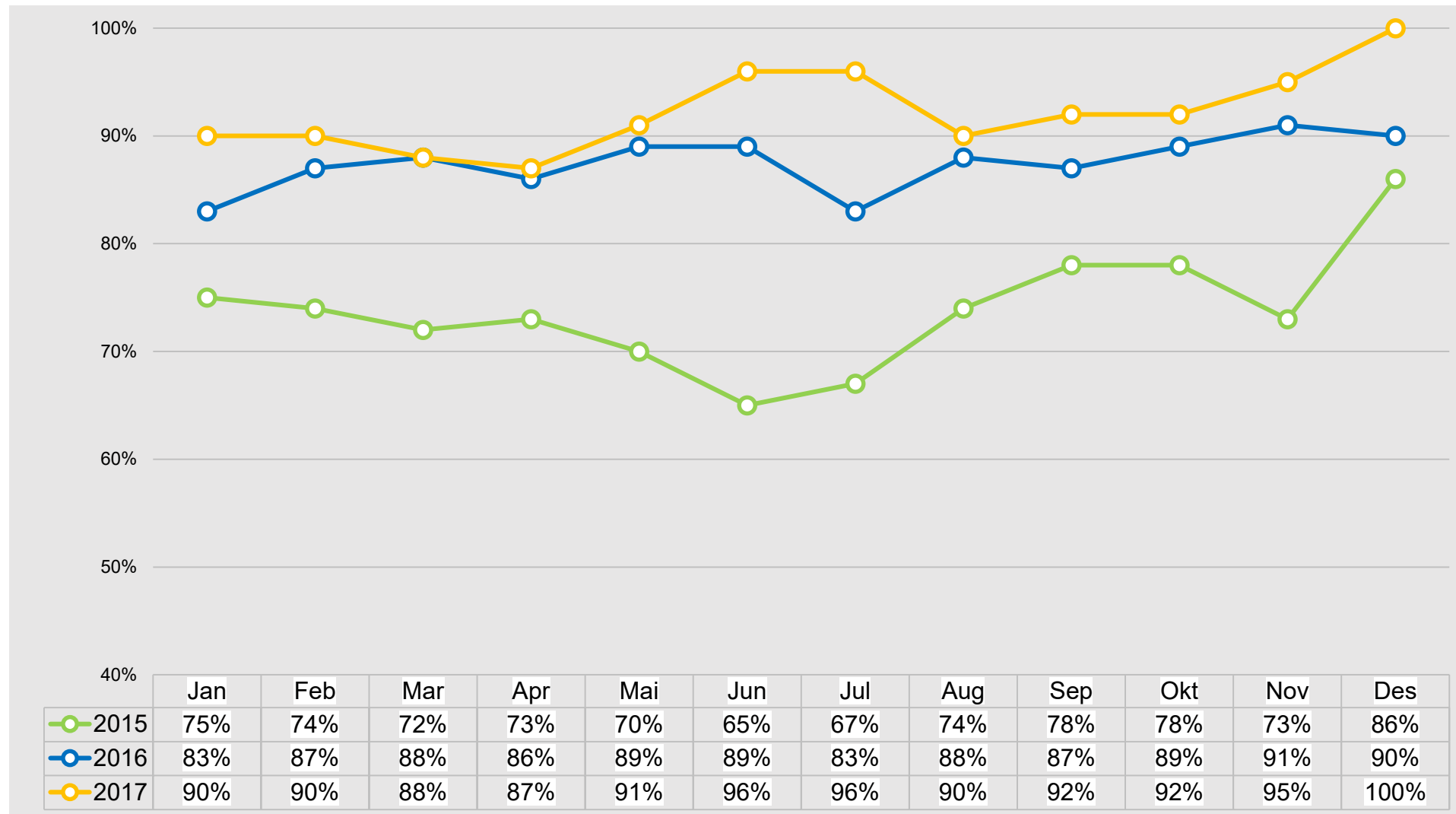


Å bestille tidlegare – kva betyr det?

- Innsparingar Q1 2016 samanlikna med Q1 2015
- 4-6 dagar før: prisreduksjon 414 kroner, sum 180 000
- 7-14 dagar før: prisreduksjon 388 kroner, sum 263 000
- 15-20 dagar før: prisreduksjon 435 kroner, sum 335 000

Total innsparing: 778 000 på eit kvartal

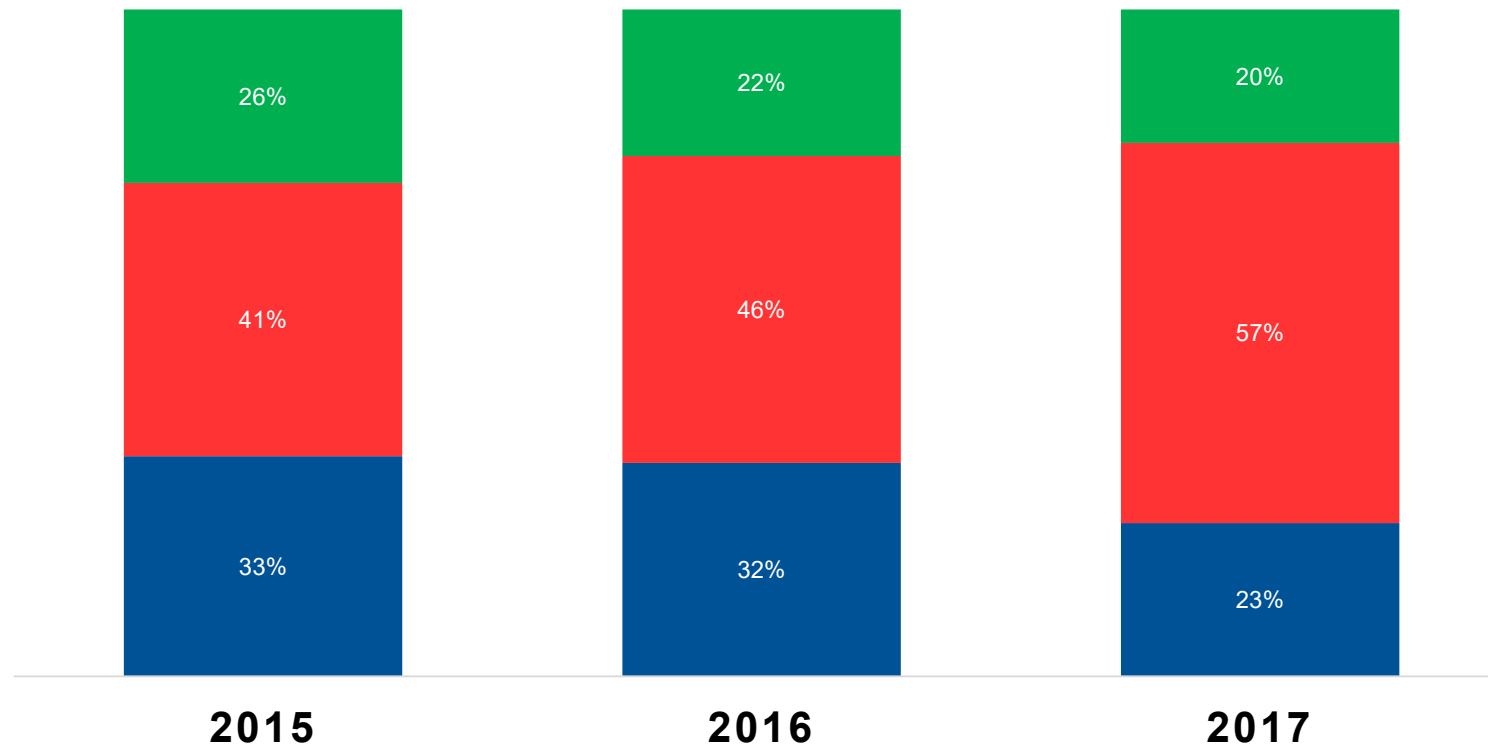
Onlinebestilling 2015-2017



Utvikling i marknadsandel

MARKEDSANDEL NORGE

■ SAS ■ Norwegian ■ Widerøe



Kilde: Statistikk fra Egencia