

Forslag til KPIer

Merk at mange av KPIene kan brukes igjen under de forskjellige områdene. De kan fungere som både interne KPIer så vel som eksterne (måling av leverandørene). Hvor flink er bedrift er til å styre internt vil i mange tilfeller sette rammer for i hvilken grad leverandørene kan lykkes med enkelte av KPIene.

Interne KPIer

Oppfyllelse av reisepolicy

Kostnadsutvikling

Kjennskap til reisepolicy

Avvik mot policy

Tapt besparelse

Lojalitet mot avtaler – andel ikke avtaleleverandører

Tilfredshet til avtalen- brukertilfredshet

Antall ansatte som gjennomfører opplæring i online bruk

Antall avvik i forhold til avtaler og policy

Egne KPI på MICE

Interne KPIer på brukertilfredshet – Reisepolicy, Kurs & Konferanse

Endringsfrekvens på billetter?

Tidsbruk – telefon vs. online

Avvikshåndtering

Besparelser

Opplæring av ansatte

Globalisering/sikkerhet

Rapportering

Gjennomsnittlig forhåndsbooking – xxx dager

% andel gjennom reisebyrå eller andre definerte salgskanaler

leverandørlojalitet/antall leverandører

Online booking

Bruk av 24t eller fordyrende tjenester

Tilfredshet med valgte leverandører

KPI mellom avd. og regioner for konkurranse (denne er intern og ikke flyselskap)

KPI reisebyrå

Styring mot reisepolicy

Andel fleksible billetter (eks. Maks 20% fleksible billetter)

Styring mot avtalepartnere i henhold til instruks

Hotellbestillinger sammen med flybestilling

Online andel

Kundertilfredshet (online/konsulenter/24t/Kurs&konferanse)

Tilgjengelighet – konsulenter dvs. besvarelsestid

Kundeservice online

Antall klager i forhold til antall bestillinger

Behandlingstid klager
Brukervennlighet – online/smartphones
Kundeoppfølging av KAM
Responstid mail
Oppetid online
Svartid på telefon
Proaktivitet
Forhåndsbooking
Policystyring
Besparelser/gjennomsnittspriser
Alternative priser tilbudt
Leverandørstyring – fra til dvs. utvikling
Utvikling bookingklasser business, economy plus, economy

KPI - kredittkort

Kundeservice - brukeropplevelse
Kundeprogram - kundeprogram
Sperrerservice 24-timers service
KPI - reisevolum
KPI - betaling i rett tid
KPI- % andel feil faktura
Statistikk – fast frekvens
Brukerstedsdekning
Levering av nye kort – I henhold til avtalt tid, gj.snittlig utstedelsestid
Brukertilfredshet
Bruk av “book-no-pay-later”
Brukerpenetrasjon hos bedriften
Dataoverføring og kvalitet på dette (eks inn I ERP-systemene)
Erstatningskort – tid til levert

KPI - Hotell

Volum - antall overnattinger
Kundertilfredshet
Oppgradering eller lign utover det som er avtalesfestet
Kapasitet ved pressperioder
Snittpris i forhold til avtaleprisen (rom og konferanse)
Brukertilfredshet på konferanser
Bestillingstidspunkt
Andel bestillinger sammen med fly
Andel booket gjennom byrå/direkte
Andel standardrom
Bruk av konferansepris/bestilte konferanser – dagpakker
Bruk av prioriterte hotell
Innlasting av priser (korrekt pris, hurtighet, korrekte hotell)

Kundeoppfølging av KAM
Tilgjengelighet LRA i alle kanaler
Betalt pris vs. avtalepris
Korrekke faktura
Klagehåndtering
Klagenivå/antall

KPI-Flyavtaler

Snittpriser definerte destinasjoner
Punktlighet/regularitet
Levert volum
Bruk av avtaleprisen
Brukertilfredshet
Antall kansellerte avganger
% lavpris
% endringer
% online bestillinger
Benchmarking
Snittpris de 5 største strekningene
KPI - bookingkanal
Bestillingsdato – hvor lenge før
Regularitet
Kundeoppfølging av KAM
Statistikker
Tilgjengelighet av avtalepriser
Behandlingstid klager
Markedsandel
Lost bagasje – antall (spesielt kritisk for de som sender utstyr)
Andel endringsbare billetter