

Kunstig intelligens - 11 måder hvorpå det kan forandre virksomhedsrejser



Kunstig intelligens, også kaldet AI (som er en forkortelse af "artificial intelligence") kommer til at forbedre og personalisere alle trin i rejseprocessen for forretningsrejsende samtidig med at det også leverer større kontrol og datasynlighed til de rejsendes arbejdsgivere.

En økonomidirektør for en medicinalvirksomhed i Stockholm beder sin advokat i København om at komme til et møde angående en kontrakt de er i færd med at udarbejde sammen. Advokaten skriver mødet ind i sin online kalender.

Ud fra kalenderindtastningen kan advokatens bookingværktøj se at mødet vil vare fra klokken 9 til klokken 16 om torsdagen. Værktøjet ved også fra advokatens tidligere bookinger at hun foretrækker at flyve aftenen før møder frem for at tage tidlige morgenfly. Det ved også hvilket flyselskab hun foretrækker. Med hensyn til hotel ved bookingværktøjet hvor meget partnere i advokatfirmaet må bruge på indkvartering i Stockholm, samt hvilket hotel de fleste af dem bor på når de besøger denne specifikke klient.

Baseret på al denne information præsenterer bookingværktøjet advokaten for en liste med to passende valgmuligheder for fly og tre hotelmuligheder, som alle holder sig inden for firmaets rejsepolitik. Skærmen fortæller hende: "Dette hotel befinder sig overfor den virksomhed du besøger, og dine kolleger har ratet det 4,8 ud af 5." Advokaten klikker herefter en enkelt gang, og fly- og hotelreservationerne er hermed bekræftet.

Skønt det ovennævnte scenarie endnu ikke er fuldt ud en realitet, eksisterer alle elementerne i dag, og de er alle eksempler på AI i aktion. AI er på nippet til at simplificere

Perspektiver på Rejser og Økonomi

livet for forretningsrejsende samtidig med at det giver større kontrol og synlighed for arbejdsgiverne som betaler for rejserne.

AI er computersystemers evne til at udføre opgaver som førhen krævede menneskelig intelligens. Med hensyn til forretningsrejser drejer det sig især om analyse af enorme datasæt og derefter at komme med forslag og handle på konklusionerne af analysen. "Der er nu så megen data tilgængelig at det er for meget for mennesker at kunne håndtere på egen hånd," siger administrerende direktør for TravelpoolEurope, Søren Schødt. "AI er snart nødvendig for at kunne behandle information og komme med forslag og handle meningsfyldt baseret på den information der er kommet frem. Udvikling af denne teknologi har potentiale til at betyde enorme forbedringer for den måde vi håndterer forretningsrejser."

I tilfældet ovenfor med advokatens rejse kombinerer AI rollerne som personlig assistent og rejseagent, og optræder også som håndhæver af overholdelse af firmaets rejsepolitik. Men der er mange andre opgaver som AI også kan udføre, inklusive at hjælpe med at overvåge og administrere rejseprogrammer. Her er blot et par eksempler på hvordan AI er begyndt at gøre en forskel, eller har potentiale til at kunne gøre det i fremtiden.

Varsler til rejseindkøbere

Opfang om der er problemer med jeres foretrukne hoteller

AI kan fortælle jer om jeres rejsende jævnligt booker et ikke-foretrukket alternativ frem for et foretrukket hotel i jeres rejseprogram. I kan derefter undersøge om der er noget galt med det foretrukne hotel (for eksempel at deres kundeserviceniveau er forringet) eller måske forsøge at gøre det andet hotel til en af jeres foretrukne leverandører.

Overvågning afkontrakt performance

AI kan tjekke bookinger foretaget af jeres rejsende og overvåge priser på markedet og bekræfte om I har de mest passende leverandører i jeres rejseprogram.

Hvad synes de rejsende?

Hvis jeres rejsende benytter en beskedplatform som Slack eller et socialt netværk som Yammer kan du benytte AI-drevet analyse til at evaluere hvad de rejsende synes om programmet og opfange om der er visse klager der dukker op gentagne gange.

Styr de rejsende i retning mod bedre booking beslutninger

En af de største mulige fordele ved AI er, at det kan personalisere services for rejsende. Det betyder, at du har større sikkerhed for at de bliver tilbudt bookingmuligheder som de vil kunne lide og som samtidig er i overensstemmelse med virksomhedens rejsepolitik. Praktisk talt kan man sige at virksomhedens rejsepolitik bliver usynlig: der er ikke længere behov for et nedskrevet sæt regler fordi reglerne er indbygget i de valg som de rejsende tilbydes.

Giv de rejsende hvad de vil have

Fortæl de rejsende at et bestemt hotel er i tråd med deres personlige præferencer: "Der ligger en skøn italiensk restaurant mindre end 200 meter fra dette hotel."

Perspektiver på Rejser og Økonomi

Gruppepres

Vis de rejsende hvad der er "normalt": "Gennemsnitsprisen for dine kolleger for bookinger i München er €158" eller "73 % af dine kolleger booker dette hotel i Paris."

Book i god tid

AI-baserede værktøjer kan fortælle de rejsende hvor mange dage i forvejen de bør booke en specifik rute for at få den bedste pris.

Læg rejsebudget

Baseret på medarbejderes tidligere rejser kan bookingværktøjet fortælle den rejsende hvor meget deres besøg bør koste - og foreslå fly, hotel og transfer-muligheder der er på linje med budgettet.

Giv de rejsende personaliserede dashboards

Vis dem en personaliseret side hver gang de logger ind på rejseportalen, som viser data såsom deres rejseforbrug, deres rejserelaterede CO2-forbrug, hvor ofte de booker uden for virksomhedens rejsepolitik, og hvordan deres adfærd og forbrug ser ud sammenlignet med deres kollegers.

Reducér risiko og svindel

AI's evne til at knuse data hjælper med at administrere både økonomiske og personlige risici relateret til forretningsrejser.

Advar rejsende om forstyrrelser/disruption

AI kan varsle om forventede forstyrrelser for de rejsende, inklusive dårligt vejr eller offentlige helbredsanliggender.


Håndtér forstyrrelser/disruption

AI-styrede chatbots kan hjælpe med at ombooke rejser hvis tusindvis af rejsende alle er nødt til at ændre deres planer på én gang.

Overvåg udgiftsopgørelser

AI kan lede efter mistænkelige handlingsmønstre, som for eksempel medarbejdere hvis opgørelser altid ligger lige under det maksimalt tilladte beløb, eller som konsekvent ikke vedhæfter kvitteringer.

Perspektiver på Rejser og Økonomi



TravelpoolEurope perspektivet – AI kommer til at ændre tingene

AI har potentiale til at blive en værdifuld ven for virksomhedsrejser. Og dette er vigtigt, for det har allerede vist sig at kunne optræde som en formidabel fjende: det hjælper hoteller, flyselskaber og andre med at sende smarte personaliserede tilbud til de rejsende, som kunne friste dem til at booke uden for virksomhedens rejseprogram, som netop har til hensigt at sørge for at de rejsende holder sig inden for virksomhedens retningslinjer.

Med muligheder for også at gøre dataanalyse meget mere brugbar for indkøbere, er AI klar til at tage virksomhedsrejser til et helt nyt niveau.