

Aprovechar al máximo

Cinco consejos para demostrar el valor de la gestión de viajes



¿Cómo va su programa de viajes?

Ahora, más que nunca, los ejecutivos quieren saber que su programa se mantiene al día con las regulaciones cambiantes, las restricciones desafiantes y la volatilidad general de la industria. Desean una evaluación clara del desempeño de su programa. Y quieren ver qué tipo de retorno obtienen de cada peso, dólar y euro que gastan en los viajes.

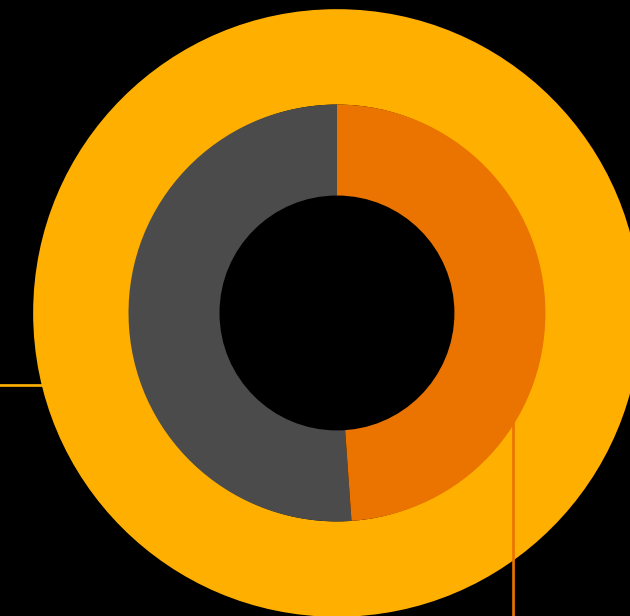
En pocas palabras, la alta dirección quiere probar cómo se adapta su programa.

Medir el ROI de un programa de viajes no es fácil: hay docenas de variables que no se pueden controlar. Por lo tanto, todo se reduce a identificar algunas métricas clave para medir la eficiencia del proceso y la efectividad de las políticas de su organización, y luego asegurarse de que esos objetivos se alineen con los objetivos de su organización.

Esta guía resumirá las métricas que importan, ofrecerá formas sencillas de medirlas y destacará algunos consejos y trucos para mostrar al liderazgo en qué medida su programa de viajes está funcionando.



¿Cómo se sienten sus compañeros?



El 100% de los gerentes de viajes esperan que sus trabajos sean más desafiantes en los próximos 12 meses que el año pasado.

El 49% dijo que la creciente presión de los altos directivos para demostrar el ROI hará que su trabajo sea más desafiante en los próximos 12 meses.

1 Hacer mejor lo básico

A medida que los viajes y la gestión de viajes se vuelven cada vez más complejos, es fácil distraerse (si no abrumarse) por los constantes cambios en la estrategia que se ve obligado a realizar. Para mantener su programa saludable, concéntrese en sus prioridades fundamentales:

ADOPCIÓN:

¿Sus empleados utilizan las aplicaciones de reserva, TMC y otras herramientas de viaje que tiene implementadas? Después de la puesta a tierra de los viajes durante la pandemia, los empleados pueden olvidarse fácilmente de las herramientas que alguna vez usaron.

Establezca metas claras para ellos y evalúe la adopción con frecuencia. De esta forma, puede mantener a su equipo comprometido con las herramientas que les mantendrán seguros mientras mantiene su programa en marcha.

CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA:

Tiene políticas implementadas por una razón, por lo que tiene sentido asegurarse de que se estén cumpliendo. Establezca objetivos de cumplimiento claros y haga un seguimiento de cada unidad de negocio, equipo e individuo para asegurarse de que están en consonancia.

Si el cumplimiento no está donde usted lo desea, necesita las herramientas para destacar y respaldar sus políticas. También necesita la aceptación del liderazgo y una comunicación clara en todos los ámbitos, por lo que todos, desde viajeros hasta gerentes y directores financieros, definen el éxito de la misma manera.

HACER MEJOR LAS COSAS ESENCIALES



Sepa lo que está firmando

Elimine las conjeturas de los gastos con **Concur® Request**. Al brindar a los gerentes y aprobadores de presupuestos información detallada sobre las compras, Concur Request les permite tomar mejores decisiones sobre qué aprobar. Y con ese tipo de visibilidad, es más fácil controlar los costos y ayudar a garantizar el cumplimiento.

APROBACIONES PREVIAS AL GASTO:

Las aprobaciones previas afectan más que los presupuestos; afectan directamente a los protocolos de seguridad. Después de todo, cuando se aprueba el viaje antes del viaje, sabe exactamente a dónde va la gente.

¿Tiene la voluntad o la forma de medir estas aprobaciones? ¿Ha evaluado ese objetivo en el último año? ¿Qué porcentaje de reservas se aprueban antes de que se realicen? ¿Podrían mejorarse estas cifras?

También querrá considerar algunos KPI adicionales para mantener su programa saludable y a sus viajeros seguros.

Gasto promedio por equipo o propósito del viaje: Vigile de cerca qué equipos están gastando más y qué tipos de viajes incurren en mayores costos.

Incidentes de viaje reportados: El mundo no es lo que solía ser, y los viajeros merecen un deber de protección y planes de gestión de riesgos que los mantengan seguros. Hacer un seguimiento de los incidentes de viaje ayuda a informar esos planes.

Ahorros en contratos de proveedores: Cuando compara tarifas negociadas de pasajes aéreos, hoteles y renta de automóviles con cargos sin descuento, puede mostrar fácilmente a las partes interesadas las excelentes ofertas que obtiene.

2 Obsesionarse con la visibilidad

No puede gestionar lo que no mide y no puede medir lo que no puede ver. Incluso los programas de viajes más refinados y competentes tienen brechas, y es muy fácil para que los datos invaluable, los datos necesarios para medir la eficacia de su programa, pasen desapercibidos. Cuando agrega objetivos de visibilidad a su tarjeta de puntuación del programa, puede cerrar esas brechas y poner todos sus datos a la vista. ¿Qué objetivos de visibilidad debe considerar?

BOLETOS NO UTILIZADOS:

Las compañías siguen intentando ponerse al día con las cancelaciones de la pandemia, y la escasez actual de mano de obra está dejando en tierra aún más vuelos. Hay una gran cantidad de boletos no utilizados, y dinero que no se está aprovechando. Haga un seguimiento de su inventario de boletos no utilizados cada mes, prestando mucha atención a las fechas de vencimiento. A continuación, configure sus herramientas de reserva para aplicar esos boletos cuando corresponda. Consulte también con las aerolíneas preferidas para ver si los boletos no utilizados se pueden convertir en créditos del Plan de viaje universal de aerolíneas.

COSTOS DE CANCELACIÓN/CAMBIO:

¿Su herramienta de reserva en línea permite cancelaciones y cambios, o está viendo un aumento de las tarifas por tener su compañía de gestión de viajes que se encargue de estas transacciones de alto contacto? Supervise cuántos cambios y cancelaciones ocurren mensualmente, sume las tarifas y vea si tiene más sentido que su herramienta de reserva se encargue del problema.

RESERVAS EXTERNAS:

Los viajeros ocasionalmente necesitan reservar directamente con los proveedores, pero siempre necesitan esos datos. Con las herramientas adecuadas, puede obtenerlo, todo. Con las soluciones adecuadas, puede ver dónde están ocurriendo esas transacciones directas, si está obteniendo tarifas negociadas y cuánto dinero está dejando atrás.

GASTOS EN EFECTIVO:

Cuando los empleados utilizan efectivo en lugar de tarjetas corporativas, no se obtiene visibilidad de los detalles de la transacción. Y sin visibilidad, pierde el control. Establezca una meta para las transacciones en efectivo; compárela; luego manténgase conectando, empujándolo mes por mes, trimestre por trimestre y año por año.



Vea a dónde van

Capture las reservas directas de proveedores de toda su compañía con **Concur® TripLink**, y obtén la visibilidad que necesitas para controlar los gastos y mantener seguros a los viajeros.

“ Pudimos tomar las tarifas aéreas no utilizadas reservadas a través de Concur Travel y moverlas a una nueva tarjeta UATP (Plan de viajes aéreos universales) para usarla cuando comencemos a reservar viajes de nuevo. No podíamos hacer eso para los viajes reservados fuera de la herramienta”.

—Lisa Steinbugl, gerente de tarjetas de compras electrónicas, viajes y compras en Penn State

3 Nunca deje dinero sin aprovechar

Muchas transacciones que se producen durante los viajes de negocios incurren en impuestos al valor agregado (IVA) o impuestos sobre bienes y servicios (Goods and Services Taxes, GST). Afortunadamente, estos impuestos a menudo pueden ser reclamados por su compañía. Desafortunadamente, la cantidad de datos de transacciones estructurados y no estructurados que genera su viaje dificulta obtener lo que es correcto para usted.

Por ejemplo, dado que las transacciones de efectivo “ocultas” a veces terminan en la combinación de gastos de viaje, y dado que no todas las facturas electrónicas son válidas para la recuperación del IVA, y dado que los complejos procesos manuales implicados son propensos a errores humanos, reclamar el IVA puede parecer más trabajo del que vale la pena.

Las regulaciones también siguen cambiando, con reglas, instrucciones y reglamentos específicos de cada país que definen qué es y qué no es un gasto de IVA recuperable.

Sin embargo, existen sistemas que pueden automatizar todo el proceso. Establezca un objetivo para su reclamación de IVA/GST y luego asegúrese de tener las soluciones implementadas para hacer un seguimiento, reclamarlo y devolver dinero a la compañía.



Recupere sus impuestos

Concur Tax Assurance de Blue dot le ayuda a mantenerse al día con el cumplimiento fiscal global mediante la automatización de la validación de datos y la recuperación del IVA, para que pueda adelantarse a los cambios en las normativas y obtener más de lo que tiene por venir.



El 42% de las transacciones de gastos de los empleados no cumplen con los requisitos de reclamación del IVA debido a información incorrecta o datos faltantes.

Fuente: Puntos de referencia de datos de Blue dot



4 Adopte nuevas métricas

Si bien los cambios continuos en los viajes han sido desafiantes, también han abierto nuevas puertas para la medición. Ahora puede agregar casillas de verificación a su tarjeta de puntuación de viajes que mantendrán su programa relevante, a sus ejecutivos informados y a sus viajeros felices. Las nuevas métricas incluyen:

LA EXPERIENCIA DEL VIAJERO DE PRINCIPIO A FIN:

Muchos programas intentan medir la experiencia de reserva en sí, pero es importante pensar más ampliamente en la experiencia de viaje total y la frecuencia con la que transitan sus viajeros. Desea tener la capacidad de captar el sentimiento de los empleados a través de simples encuestas y preguntas clave en puntos fundamentales de la experiencia de viaje, al medir su disposición a viajar, su comodidad con la información que les proporciona, sus reacciones al viaje en sí, sus interacciones con los proveedores y si corren el riesgo de agotarse.

ADOPTA NUEVAS MÉTRICAS



Haga del mundo un lugar mejor para visitar

Con Concur Travel, puede guiar a los viajeros hacia viajes más informados y sostenibles. Y con los socios del App Center de SAP Concur como [Choose Climate](#) y [Thrust Carbon](#), puede calcular fácilmente las emisiones de viajes, comprar compensaciones y fortalecer sus esfuerzos de sostenibilidad.

SOSTENIBILIDAD:

Los viajes sostenibles son el futuro, así que asegúrese de que sus objetivos de sostenibilidad específicos para viajes se alineen con sus propósitos generales de sostenibilidad corporativa, y que su sistema les pueda hacer seguimiento.

Céntrese en factores como:

- El porcentaje de viajes que utilizan combustible aéreo sostenible
- Los resultados de las compensaciones y reducciones de carbono
- El impacto medioambiental por viaje
- El porcentaje de vuelos sin escalas, que son más eficientes que los vuelos con múltiples escalas



Mejore la planificación de eventos

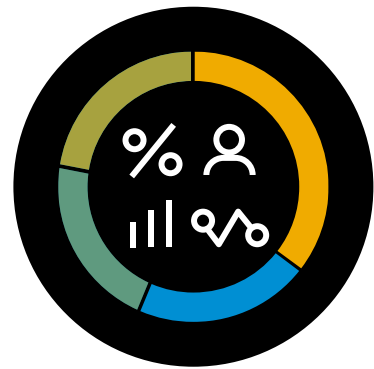
Aproveche las funciones de cumplimiento, análisis y control de gastos de **Gestión de eventos Concur by Groupize** y haga que la planeación de eventos sea más rápida, fácil y rentable, desde la creación de sitios web de eventos de marca que optimizan la reserva de viajes hasta el uso de tableros simples para hacer un seguimiento de los gastos y la ubicación de los empleados.

GESTIÓN DE REUNIONES:

A medida que la gestión de viajes se ha vuelto cada vez más responsable del ahorro de costos y de la reducción de riesgos en reuniones y eventos, es importante evaluar cada reunión. Evalúe el cumplimiento y haga un seguimiento de los incidentes independientemente del tamaño de la reunión, desde convenciones tradicionales hasta reuniones en persona entre trabajadores remotos. También querrá capturar cosas como tarifas por cancelación cuando los empleados “no autorizados” reserven reuniones sin comprender completamente los contratos que están firmando. Y lo que es más importante, tratar de controlar las reuniones reservadas fuera de su programa: si no puede ver lo que se está reservando, no podrá obtener los descuentos a los que tiene derecho y no podrá usar estas transacciones para aumentar el poder de negociación.

5 Mantenga el liderazgo en el circuito

La alta dirección está lo suficientemente ocupada, así que aunque necesitan saber lo que está sucediendo a un alto nivel, no necesitan conocer todos los detalles de su programa de viajes. Elija las métricas que importan, preséntelas de forma clara y consistente, y su equipo ejecutivo siempre sabrá qué esperar.



¿En qué consiste?

Siga estos sencillos pasos:

- Elija métricas que se relacionen con los objetivos de su organización
- Preséntelos en un tablero sencillo y directo
- Hágalo gráfico y fácil de leer, para que el liderazgo sepa en qué centrarse
- Compare los resultados con sus objetivos y con su último informe





Las mediciones correctas requieren las herramientas correctas

Con las métricas adecuadas en su lugar, demostrar el valor de su programa de viajes es más fácil de lo que cree. Si mantiene sus prioridades enfocadas y se asegura de tener una idea clara de todo, desde reservas externas hasta boletos no utilizados, nunca dejará dinero sin aprovechar o al liderazgo al margen.

[Conéctese con nosotros hoy mismo](#) para descubrir cómo las soluciones de viajes de SAP Concur pueden ayudarle a gestionar el valor de su programa de viajes.