

Orientación frente a vigilancia:

Cinco consejos para mejorar la experiencia de viaje de sus empleados.

SAP Concur





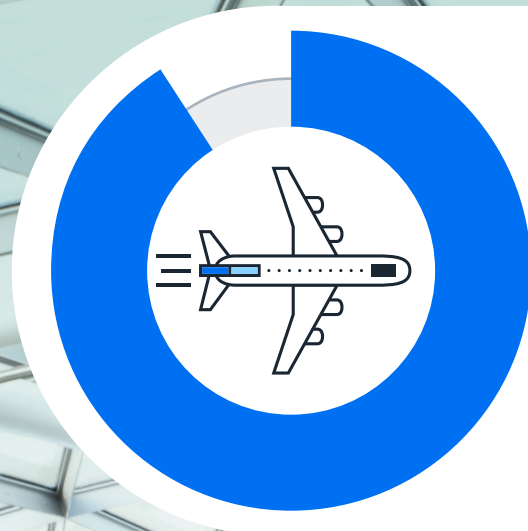
¿Cómo hemos llegado hasta aquí?

Los viajeros solo quieren llegar a su destino, y usted solo quiere ayudar. Claro, usted también quiere reducir costos, y a veces los viajeros no eligen el vuelo más barato o la tarifa de habitación que usted negoció, pero eso no significa que necesiten más reglas y restricciones. No significa que usted tenga que ser un responsable de políticas. No significa que el cumplimiento necesite más complejidad de la que ofrece actualmente.

Simplemente significa que los viajeros de negocios necesitan más orientación, más comunicación, una mejor comprensión de las reglas y un poco de confianza.

En un mercado laboral desafiante, no hay lugar para la fricción en la experiencia de viaje. Su programa es una oportunidad para impulsar la productividad o agotar energía, y con las soluciones de SAP Concur, puede asegurarse de que ocurra lo primero. Al simplificar cada paso, desde hacer una reserva hasta elaborar los informes de gastos, se aumenta la adopción y el cumplimiento a lo largo del camino.

Veamos cómo llegar hasta ahí.



El 91%
de los viajeros de negocios se
enfrentaron a restricciones de
flexibilidad durante el último año.

Fuente: 6.º Informe global anual de
investigación de viajeros de negocios

Incorpore flexibilidad a sus políticas con un programa de viajes multicanal.

Sí, desea proporcionar reglas claras para sus viajeros, pero las políticas que permiten un poco de flexibilidad suelen funcionar mejor que los mandatos estrictos. Dar a los empleados cierta discreción en sus opciones de viaje los empodera en lugar de restringirlos.

Por ejemplo, la gente quiere ganar puntos de viaje de fidelidad, así que reservan con sus aerolíneas preferidas y fuera de su sistema de reservas. Si puede capturar esas reservas, obtendrá los datos que necesita y ofrecerá a los viajeros la flexibilidad que desean.

También puede empoderar a los viajeros creando un programa de viajes más inclusivo: uno que ofrezca opciones de transporte y alojamiento adaptables; uno que apoye a las mujeres, a la comunidad LGBTQIA+, a las personas de color y a los viajeros neurodivergentes; uno donde realmente escuche lo que dicen sus viajeros. El contenido también forma parte de la ecuación de flexibilidad. Asegúrese de que sus herramientas ofrecen diversas opciones de viaje, ya sea que reserven dentro de su herramienta de viaje como fuera de ella.

SAP Concur puede ayudar.

Concur Travel ofrece el contenido de viajes más amplio del sector, lo que proporciona a sus viajeros más formas de viajar.

- **11 veces más** opciones de hoteles que cumplen con las políticas.
- Nuevo contenido aéreo de la nueva capacidad de distribución (New Distribution Capability, NDC) y soporte para **más de 30** compañías aéreas globales de bajo costo que ofrecen más opciones aéreas y más cobertura en más de 35 países.
- **Mayor** acceso a la red ferroviaria más extensa de Europa.

Concur TripLink captura las transacciones de viaje realizadas directamente con los proveedores, aplicando tarifas y políticas negociadas a lo largo del camino, para que los empleados tengan más opciones de reserva y usted mantenga tanto el control como el cumplimiento.

Más opciones. Más control. Más flexibilidad. Exactamente lo que usted y sus viajeros merecen.

Comuníquese con sus viajeros para que comprendan por qué son importantes sus políticas y cómo hacer lo mejor.

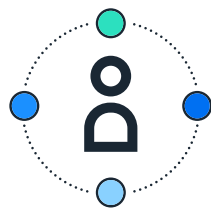
Seamos honestos, las políticas de viajes corporativos no suelen ser atractivas. Por lo tanto, es importante que tenga un plan para promover sus políticas que le ayude a explicar su contenido y fomentar el interés. Y ese plan tiene que ser muy sencillo: una política menos es más para la política, por así decirlo.

Manténgalo divertido, colorido, atractivo e interactivo.

Apoye los valores de los viajeros y cómo se alinean los valores de la compañía.

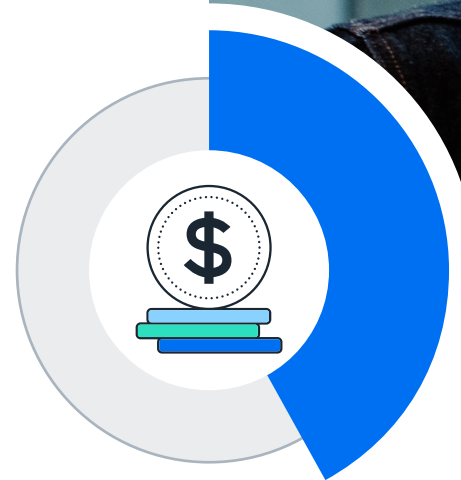
Utilice la emoción como puente entre la política y “lo correcto”.

En su plan, también querrá incluir su enfoque de sostenibilidad y diversidad, equidad e inclusión. Los empleados necesitan y quieren saber cuáles son los compromisos de sostenibilidad de los viajes por parte de usted, y entender cómo encajan en el plan general de la compañía y en su trabajo individual.



Por ejemplo, ¿cómo se alinea su política de viajes con la estrategia general de la compañía? Y, lo que es más importante, ¿pueden los viajeros verse a sí mismos como parte de la estrategia, como los que, de hecho, alcanzarán sus objetivos?

Una vez más, todo se reduce a la confianza: Deje que los empleados tomen decisiones dentro del marco de su política. Anímelos a considerar el costo y la eficiencia, pero también la comodidad, cuando hagan reservas. Y ofrézcales el apoyo que necesitan para tomar decisiones informadas.



El 42%
de los viajeros de negocios creen que su compañía está priorizando los recortes a la flexibilidad de los viajes.

Fuente: 6.º Informe global anual de investigación de viajeros de negocios



3

“ El deber de protección tiene que ser parte de la conversación... Si alguien pertenece a la comunidad LGBTQ+ y viaja a uno de los lugares del mundo donde ese estilo de vida no está necesariamente sancionado, usted sabe que debe tenerlo en cuenta”.

~ Oren Geshuri, líder de prácticas de T&E, Deloitte



Muestre a los viajeros que usted se preocupa y que su compañía también lo hace.

La gente quiere reservar como quiere. Pero cuando les muestra cómo los canales aprobados por la compañía mejoran el deber de protección al mejorar la visibilidad de su paradero, no solo les está brindando un mejor apoyo en el recorrido, sino que está demostrando cuánto valora su bienestar. Eso es lo que están haciendo en la Michigan State University, donde la adopción de la herramienta de reservas de la MSU se ha disparado hasta el 85%, a pesar de que la herramienta no es obligatoria.

También es importante demostrar su compromiso con la seguridad de todos los viajeros, especialmente aquellos que pueden estar en grupos de riesgo. Los viajeros LGBTQIA+, aquellos que viajan solos, aquellos con diversos orígenes étnicos, culturales y religiosos, y las mujeres que viajan se enfrentan a riesgos específicos en ciertos destinos. Por lo tanto, necesitarán capacitación sobre cómo mantenerse seguros durante sus viajes.

Las soluciones de SAP Concur pueden ayudar a los viajeros a:

- Obtener puntuaciones de seguridad en los vecindarios antes de viajar.
- Obtener orientación sobre todo, desde la presencia policial hasta los disturbios políticos.
- Encontrar hospitales, clínicas, farmacias e instalaciones de apoyo para mujeres en su destino.

El [App Center de SAP Concur](#) permite profundizar más en el deber de protección, desde vistas en tiempo real de los planes de viaje y las ubicaciones de los viajeros hasta nuevas herramientas de comunicación y planes de protección de viajes.

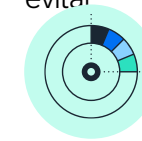


3 Muestre a los viajeros que usted se preocupa y que su compañía también lo hace.

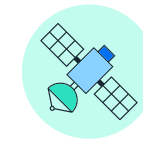
Apoyar activamente la conciliación de la vida laboral y familiar de los viajeros también es un componente clave. Para aumentar la productividad y la retención, considere políticas que reduzcan el agotamiento en lugar de aumentarlo, así como aquellas que permitan a los viajeros regresar a casa durante el fin de semana en lugar de mantenerlos de viaje semana tras semana.

Incluso puede considerar la posibilidad de realizar viajes de ocio, lo que permite a los empleados agregar tiempo de vacaciones a sus viajes, para que puedan traer a su familia, agregar un poco de diversión y hacer que todo el viaje sea menos estresante.

- Y cuando se produzcan interrupciones en los viajes, que las habrá, asegúrese de que su equipo dispone de medios para gestionarlas y realizar ajustes con facilidad. La aplicación Triplt de SAP Concur, por ejemplo, proporciona a los viajeros alertas de riesgo que ayudan a evitar:



Eventos meteorológicos, desde tormentas de nieve hasta huracanes.



Interrupciones de comunicación y tecnología.



Acciones laborales, como una huelga ferroviaria.



Incidentes en el aeropuerto, como mantenimiento de pistas o cierres de emergencia.

Además, al ofrecer a los viajeros la posibilidad de [hacer reservas fuera de su herramienta de reserva](#), les facilita encontrar nuevos vuelos, hoteles, etc., cuando se producen cancelaciones. Lo que, de nuevo, sucederá.

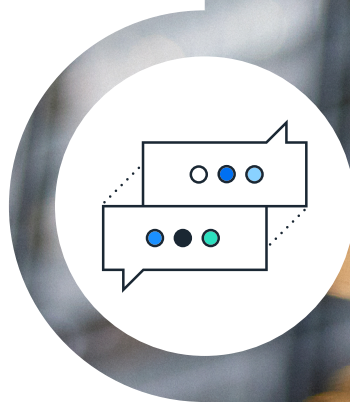
Dé voz a los viajeros y luego inclúyala en sus políticas.

Cree una cultura en la que los empleados se sientan lo suficientemente cómodos como para dar comentarios honestos sobre sus viajes, una en la que sepan que se les escucha y se les tendrá en cuenta. Esto no solo mejora sus políticas, sino que demuestra claramente cuánto valora la compañía a su personal.

Revise y perfeccione sus políticas basándose en estos comentarios. Vuelva a comprobarlo con frecuencia, ya que las necesidades de la compañía y de los empleados cambian. Y esté abierto a realizar ajustes que mejoren la satisfacción del viajero y se alineen con los objetivos de la organización.

“ Es fundamental escuchar a sus viajeros y tener en cuenta sus comentarios en todos los niveles. A medida que avancemos en el sector de viajes, tendremos que aceptarlo, pero también ser capaces de guiarles para que hagan lo correcto”.

- Angela Arntz, directora de viajes globales, Unisys





Ofrezca una experiencia más fluida, rápida y completamente integrada.

A medida que actualice y elabore políticas de viajes, recuerde que su experiencia y herramientas de viajes deben ser sencillas, fluidas y ante todo móviles. De lo contrario, los viajeros lo notarán, se opondrán y buscarán otras opciones. Por lo tanto, a medida que examine las herramientas de viaje que tiene y considere otras:

- **Priorice la personalización:** cree una experiencia de compra a reserva adaptada a cada tipo de viajero de negocios, teniendo en cuenta la política, las perspectivas históricas, la eficiencia de tiempo/costo y la sostenibilidad.
- **Simplifique el autoservicio** y proporcione formas fáciles para que los viajeros modifiquen itinerarios y reservas.



El 80%

de los viajeros de negocios se han visto obligados a realizar cambios de última hora en el último año debido a demoras inesperadas, cancelaciones o la necesidad de cambiar de ruta.

Fuente: 6.º Informe global anual de investigación de viajeros de negocios

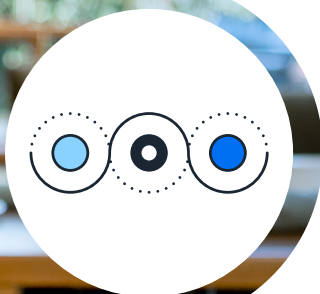


5 Ofrezca una experiencia más fluida, rápida y completamente integrada.



Aquí es donde entra en juego [Concur Travel](#), que ofrece una experiencia de reserva redefinida, intuitiva y de calidad para el consumidor que se parece más a las herramientas que utilizan para reservar unas vacaciones. Funciones de Concur Travel:

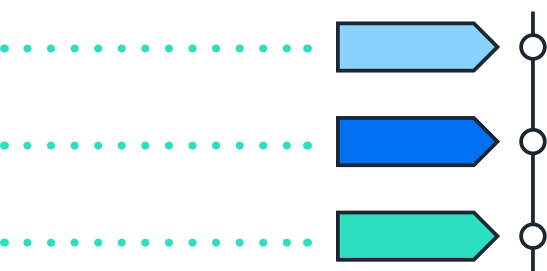
- Capacidades de búsqueda mejoradas que simplifican el proceso de compra.
- Vistas comparativas de vuelos y alquileres de automóviles, además de atributos de alojamiento para hoteles, lo que facilita aún más las decisiones.
- Creación de itinerarios flexibles que permite a los viajeros armar su itinerario vuelo por vuelo, combinando y ajustando a su gusto.
- Selección de asientos mejorada, que ofrece un mapa de asientos personalizado adaptado al estado de fidelidad de cada viajero.



Sin embargo, el componente clave para crear una experiencia de viaje más sencilla y fluida es la verdadera integración entre viajes y gastos. [Concur Travel](#) también lo hace posible:

- Solo hay un sistema para viajes y gastos, eliminando el trabajo manual de introducir recibos y escribir otra información.
- Los viajeros simplemente toman fotos de los recibos y las transacciones se incorporan automáticamente a un informe de gastos, por lo que queda poco por hacer cuando llegan a casa.

Es una manera más de hacer que los viajes sean más productivos, al mismo tiempo que se simplifica el trabajo.



La orientación lo llevará allí.

Cuando ayude a los viajeros a comprender sus políticas, y luego les dé las herramientas y la flexibilidad para operar dentro de esas políticas, no solo cumplirá con sus objetivos de viajes corporativos, sino que tendrá viajeros más felices.

Los guiará hacia los mejores viajes posibles con los mejores resultados comerciales posibles, y no tendrá que vigilar todas las políticas.

Para obtener orientación sobre cómo elaborar sus propias políticas, lea la [Plantilla de políticas de viaje](#). Y si necesita orientación sobre las políticas de reducción de carbono, consulte la [Plantilla de política de sostenibilidad](#).

