

Los viajes corporativos están sobre el mapa

Las TMC se están adaptando para proporcionar dirección.

THE BEST RUN





Es difícil saber hacia **dónde se dirigen las cosas.**

Cuando entras en cualquier estación de tren o aeropuerto, puede parecer que las cosas vuelven a la normalidad. Sin embargo, para cualquier persona a cargo de los viajes corporativos, lo “normal” desapareció hace 18 meses y no se ha visto desde entonces.

La forma en que las compañías piensan en trasladarse de A a B ha cambiado completamente, y esta evolución solo está empezando. Así que, cuando empiece a reservar viajes y a programar reuniones fuera de la ciudad, que no sean de video, querrá tantas perspectivas y experiencia como sea posible. Como siempre han hecho, las compañías y los gerentes de viajes recurren a las compañías de gestión de viajes (TMC) para que les ayuden a encontrar las respuestas, y lo que encuentran es que la colaboración es tan valiosa como la información.

La forma en que las compañías y las TMC trabajan juntas, en otras palabras, está cambiando tanto como los viajes.

Los viajeros no son inflexibles, solo quieren que las cosas sean flexibles.

Sus viajeros frecuentes están deseando volver a salir, tienen clientes a los que atender y sus propios objetivos que alcanzar. Al mismo tiempo, exigen más de su programa de viajes de lo que usted puede estar listo para entregar. Estas exigencias competitivas y altas expectativas están haciendo su trabajo aún más complejo, pero las cifras no se pueden ignorar.



COMENCEMOS.

Al 38% de los viajeros de negocios les preocupa que, si no pueden viajar, será más difícil diseñar nuevas relaciones con los clientes.

El 45% está preocupado por el desarrollo y el mantenimiento de integraciones comerciales.

El 54% desea viajar para establecer integraciones personales con clientes y compañeros.

Fuente: Encuesta Mundial de Viajeros de Negocios 2021



VAMOS A ARREGLAR LAS COSAS PRIMERO.

El 72% clasifica la flexibilidad como el principal impulsor de los viajes de negocios, muy por delante de las exigencias relacionadas con la vacunación, (con un 62%).

El 90% de los viajeros de negocios esperan que su compañía proporcione ventajas para garantizar su salud y seguridad mientras viajan.

El 92% espera cambios en su rutina de viaje, que incluyen alojarse en hoteles más grandes con mayor frecuencia, elegir un vehículo personal en lugar de transporte público y priorizar los viajes nacionales.

Fuente: Encuesta Mundial de Viajeros de Negocios 2021

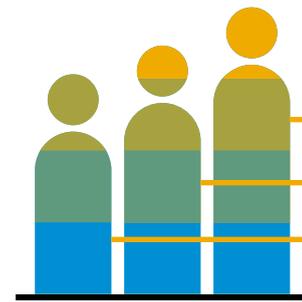
Los viajeros quieren estar seguros, felices y productivos, y necesitan las herramientas y la tecnología para garantizar que sus viajes salgan de esa forma. Quiere lo mismo, pero tiene gastos, un presupuesto y algo llamado cumplimiento a tener en cuenta. Entonces, ¿cómo mantener a todos contentos y minimizar la fricción entre los viajeros, los gerentes de viajes y los compradores de viajes?



Gestionar el cambio de gerente de viajes a gerente de viajeros.

Para muchas organizaciones y programas como el suyo, replantearse las relaciones entre quienes gestionan los viajes y quienes viajan es la clave para renovar su programa de viajes. Otra clave, por supuesto, es manejarlo todo con flexibilidad.

Por ejemplo, tomemos estas situaciones hipotéticas:



Los viajeros pueden estar listos para volver a salir, pero sus empleadores no. Esto significa contar con las herramientas, la comunicación y la educación adecuadas para gestionar las expectativas de los viajeros.

Por otro lado, una compañía puede estar lista para iniciar su programa de viajes, pero sus viajeros pueden no sentirse cómodos con la idea. En este caso, es posible que las compañías deban considerar un proceso de “exclusión voluntaria” para aquellos que aún no están listos.

Incluso si tanto los viajeros como sus organizaciones están preparados, es posible que los clientes y posibles clientes no estén a bordo. Dado el hecho de que muchas compañías aún no han exigido a sus empleados que regresen a la oficina, usted podría encontrarse con restricciones de reuniones, obstáculos de ubicación y políticas sobre si cumplir o no.

También hay que tener en cuenta que si todo esto entra en vigor, si los viajeros, las compañías y los clientes están preparados, querrán moverse rápidamente y querrán que su programa de viajes esté actualizado después de un año de inactividad. Para ayudarles, tendrá que satisfacer sus necesidades de seguridad, protección y el deseo de volver a salir.



Traslade su inquietud a su TMC.

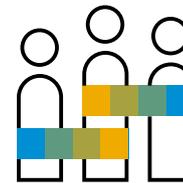
Las TMC han pasado por los mismos cambios y desafíos que el resto de nosotros, pero están un paso adelante. Debido a que ven hacia dónde se dirigen los viajes, pueden ayudarle a reconocer y comprender las nuevas tendencias de viajes y los cambios a largo plazo. Ellos pueden ayudarle a reajustar su programa y sus políticas para abordar los escenarios únicos a los que nos enfrentamos ahora. Ellos pueden proporcionar perspectivas y experiencia porque han trabajado con todo tipo de programas de viajes. Mientras muchos de nosotros nos preguntamos qué iba a pasar con los viajes, aprovecharon la oportunidad el año pasado para auditar las configuraciones de las herramientas de reservaciones en línea, evaluar y actualizar las herramientas tecnológicas y proporcionar formación avanzada al personal.

En pocas palabras, las TMC pueden hacer lo que sea necesario, ahora. A medida que los viajes vuelven a emerger y sus requisitos continúan cambiando, están listos para ponerle en marcha.



Obtenga información clara sobre la perspectiva actual.

Si no ha estado en la carretera o en el aire, es importante que se dé cuenta de que viajar no es igual que antes. Los aviones se pueden estar llenando, por ejemplo, pero hay menos vuelos. Usted y sus viajeros deben comprender que las opciones y el inventario a los que están acostumbrados, cambiaron, al menos a corto plazo, y eso tiene un impacto significativo en la planificación de viajes individuales así como en su programa total. Las TMC tienen sus ojos en toda la categoría, por lo que pueden consultar sobre el estado actual del sector y ayudarle a adaptarse a los cambios de capacidad y horarios, así como a comprender preparaciones de seguridad y las preocupaciones de viaje.



Obtenga orientación sobre cómo conseguir que las personas adecuadas se pongan sobre la mesa.

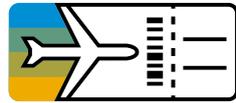
Las TMC también pueden proporcionar orientación sobre la alineación interna, ayudándole a reunir a los equipos, desde Recursos Humanos hasta TI, pasando por la gestión de riesgos, lo que hace necesario para reactivar su programa de viajes. Ellos le darán orientación sobre cómo diseñar esas conexiones, fortalecer esas relaciones y obtener la aceptación de los altos ejecutivos para que su programa pueda hacer lo que sea necesario.



Obtenga el servicio de soporte en llamadas para respaldar una experiencia automatizada.

El proceso de reservaciones estaba bien automatizado mucho tiempo antes de que supiéramos cómo deletrear COVID, pero ahora, cada vez más TMC ofrecen mayor automatización para crear la eficiencia necesaria dentro de sus negocios. Aunque toda esa automatización de autoservicio es excelente, los viajeros tienen muchas preguntas. Necesitan garantías sobre los requisitos de seguridad y salud para destinos, aeropuertos, hoteles, etc., y necesitan un número al que llamar para obtener las perspectivas que los tranquilicen.

Traslade su inquietud a su TMC.



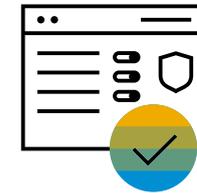
Adelántese a los boletos no utilizados.

Siempre ha sido importante hacer un seguimiento de los boletos no utilizados, pero ahora es aún más importante. Las aerolíneas han modificado o eliminado los cargos por cambio, por lo que puede que no haya costo por cambiar de planes. Además, viajar es simplemente más impredecible. Como resultado, es probable que las organizaciones tengan más boletos sin usar para gestionar, y no puede contar con que las aerolíneas lo hagan por usted. Hable con su TMC sobre un plan para hacer un seguimiento y gestionar estos saldos: usted los ha pagado, por lo que debe usarlos bien.



Obtenga una visión precisa de su nueva huella de viaje.

Con más empleados que trabajan desde casa y las prioridades de viaje cambiando, sus destinos también pueden cambiar. Su TMC puede ayudarle a evaluar sus planes actuales y futuros, determinar qué está cambiando e identificar el impacto en todo, desde los emparejamientos de ciudades hasta los compromisos de cuota de mercado, el número de noches, el volumen de vuelos de conexión y más; y después, determinar el impacto en todo, desde el presupuesto hasta las preferencias y negociaciones de los proveedores.



Obtenga asesoramiento sobre cómo adaptar sus procesos y políticas.

Era lo suficientemente difícil gestionar los viajes antes de la pandemia. Ahora, puede parecer completamente impredecible. Sin embargo, las TMC pueden guiarle a través de todos los aspectos de lo que se convertirá en su nuevo programa de viajes.

- Aprenderá nuevas formas de presupuestar y proyectar costos para futuros viajes cuando no tenga el punto de referencia del año pasado en el que confiar.
- Descubrirá herramientas de comunicación que generan confianza entre usted y sus viajeros, el requisito clave para que los viajes de negocios se recuperen.
- Averiguará cómo abordar la seguridad y el control a medida que los viajeros reservan sus viajes.
- Además, sabrá cómo ajustar su proceso de aprobación, para que no solo gestione el presupuesto, sino que también estará al tanto de todo, desde las preferencias de los viajeros hasta su seguridad.

Las TMC no pueden hacerlo todo.

Son esenciales para su programa de viajes y, de hecho, para el crecimiento de su negocio, pero no pueden hacerlo todo. La unión de su TMC con el socio tecnológico adecuado es inestimable; es lo que hace posible un programa de viajes seguro, sustentable y seguro. Es lo que hace que su programa funcione, antes, durante y después del viaje.



¿Qué deberían ofrecer sus socios tecnológicos?

ANTES DEL VIAJE:

- Automatice la autorización previa al gasto para que los gerentes puedan revisar proactivamente las reservaciones en su herramienta de reservación.
- Capture digitalmente reservaciones directas de proveedores y datos de kilometraje tradicionalmente problemáticos.
- Ofrezca experiencias de reservaciones sencillas que guíen a los viajeros hacia opciones seguras e inteligentes.

DURANTE EL VIAJE:

- Proporcione a los viajeros perspectivas sobre todo: desde qué esperar en aeropuertos específicos hasta los protocolos COVID-19 en su destino.
- Avise a los viajeros de los cambios en los itinerarios y ayúdeles a encontrar otras opciones, mientras sus viajeros acumulan puntos de recompensa y se deshace de los frustrantes recibos en papel.
- Identifique rápidamente quién se ve afectado por una emergencia independientemente de la fuente de la reservación, intégrese con ellos y tome las medidas necesarias para que regresen sanos y salvos.

DESPUÉS DEL VIAJE:

- Simplifique los reportes de gastos con datos de viajes y recibos electrónicos que rellenan y clasifican automáticamente los cargos.
- Emplee la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para asegurarse de que los cargos más importantes obtienen el escrutinio correcto y siguen sus políticas.
- Pague a sus proveedores y reembolse a los empleados de manera automática.
- Utilice reportes y tableros prediseñados para analizar su gasto y evaluar el cumplimiento y los patrones de gasto.



El cambio **es la única constante.**

Ahora mismo, puede parecer que todo (menos sus viajeros de negocios) está en el aire. Aunque el compromiso de las TMC con sus clientes y viajeros no va a cambiar, la forma en que cumplen con ese compromiso seguirá evolucionando.

Por lo tanto, mientras observa nuevas capacidades de distribución (NDC) y aplicaciones que llevan a los viajeros más allá de sus herramientas de reservaciones, dándoles la flexibilidad que exigen, las TMC pueden ser el pegamento que mantiene su programa unido. Pueden ayudarlo a integrar y organizar todas las nuevas opciones a disposición de los viajeros, ofreciendo perspectivas sobre la tecnología y el apoyo adecuados para mantener a los viajeros (como mencionamos anteriormente) seguros, felices y productivos.

Las soluciones de SAP Concur son fundamentales en todo esto, proporcionando a las TMC y a los viajeros herramientas innovadoras de reservaciones en línea (OBT), rodeadas de todo un ecosistema de aplicaciones diseñadas para satisfacer las necesidades cambiantes de una categoría en constante evolución.

[Hagamos que los viajes vuelvan a crecer.](#)

Síguenos en



concur.com.mx

Libro electrónico TMC en EE. UU. (21/6)

© 2021 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o transmitirse en cualquier forma o para cualquier fin sin el permiso expreso de SAP SE o de una compañía afiliada de SAP.

La información contenida en el presente puede cambiar sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software patentados de otros proveedores de software. Las especificaciones nacionales del producto pueden variar.

SAP SE o una compañía afiliada de SAP proporcionan estos materiales solo con fines informativos, sin declaración o garantía de cualquier tipo y SAP o sus compañías afiliadas no serán responsables de errores u omisiones con respecto a los materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios de SAP o de una compañía afiliada de SAP son las que se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan esos productos y servicios, si las hubiera. Ninguna parte de este documento debe interpretarse como una garantía adicional.

En particular, SAP SE o sus compañías afiliadas no tienen ninguna obligación de seguir un curso de negocios descrito en este documento o cualquier presentación relacionada, ni de desarrollar o publicar cualquier función aquí mencionada. Este documento, o cualquier presentación relacionada, y la estrategia y posibles desarrollos, productos, plataformas, instrucciones o funciones futuros de SAP SE o de sus compañías afiliadas están sujetos a cambios y SAP SE o compañías afiliadas pueden cambiarlos en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso. La información en este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal para brindar cualquier material, código o función. Todas las declaraciones prospectivas están sujetas a varios riesgos e incertidumbres que podrían causar que los resultados reales difieran sustancialmente de las expectativas. Se advierte a los lectores que no depositen una confianza excesiva en estas declaraciones prospectivas, y no deben basarse en ellas para tomar decisiones de compra.

SAP y otros productos y servicios de SAP aquí mencionados, al igual que sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP SE (o de una compañía afiliada de SAP) en Alemania y otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas compañías.

Visite www.sap.com.mx/copyright para obtener más información y avisos sobre las marcas comerciales.