



► Programme management Anticipar

Programme management

Anticipar, pensar con antelación, aportar las mejores soluciones, innovar: nuestros Programme Managers (anteriormente llamados Account Managers) trabajan todos los días proactivamente para satisfacer las necesidades de las empresas en sus programas de viajes.

El 70% de nuestras ventas es gestionado por Programme Managers, que aconsejan a los clientes sobre su programa de viajes de empresa, sobre la elaboración y el seguimiento de su política de viajes, sobre el control de los ahorros conseguidos y sobre cómo analizarlos para implementar nuevas posibilidades de reducción de costes.

Nuestros Programme Managers tienen una estrecha relación profesional con los responsables de viajes (Travel Managers), primando en todo momento la optimización del presupuesto de viajes. Establecen alianzas con las empresas a través de todo el presupuesto de viajes y ofrecen un continuo flujo de medición, reporting e implementación de estrategias para reducir costes y mejorar el nivel de servicio.

Es un equipo único y exclusivamente dedicado a clientes, sin funciones de captación, por lo que todos los esfuerzos se enfocan en la fidelización y optimización de las cuentas de viajes de las empresas.

Para reducir los costes totales de viajes, objetivo del cliente, Carlson Wagonlit Travel ofrece un servicio de calidad unido al

mejor precio. No obstante, para transformar compras individuales en una estrategia de compra se requiere una gestión de viajes proactiva. Carlson Wagonlit Travel proporciona al cliente la especialización de un equipo de consultoría con experiencia en este sector, lo que diferencia a Carlson Wagonlit Travel de sus competidores.

Los Programme Managers de Carlson Wagonlit Travel seleccionan, analizan, acuerdan y gestionan objetivos claros en las áreas más importantes para reducir el total de los costes de viajes. Esto se comprende dentro de dos elementos claramente definidos:

Coste de la transacción

Enfocado en la petición y realización de la transacción a través de soluciones tecnológicas. En Carlson Wagonlit Travel medimos la productividad según el número de transacciones por efectivo y según el coste por transacción.

Coste del servicio

Gestión y negociación con los proveedores aéreos, hotel y coche para obtener las tarifas con las mejores condiciones. Dicha negociación puede realizarse en nombre del cliente, conjuntamente con él o asesorándole para que obtenga el mejor resultado.

NUESTRA FILOSOFÍA CREATIVA EN LA GESTIÓN DE COMPRAS

Basada en 5 áreas fundamentales:

Información

Obtener estadísticas de viajes, datos de coche, analizar el proceso de reserva de principio a fin, método de pago, política de empresa, configuración de servicio, acuerdos con proveedores.

Conocimiento

Aplicar nuestro conocimiento del sector y condiciones del mercado.

Entendimiento

Entender la cultura, necesidades y objetivos de nuestros clientes.

Inteligencia competitiva

Oportunidades y estudio de mercado.

Visión

Soluciones y recomendaciones personalizadas. Nuestros Programme Managers consiguen optimizar los resultados, entre otros factores, basándose en herramientas desarrolladas por Carlson Wagonlit Travel, que permiten extraer estadísticas que contengan, de forma precisa, toda la información necesaria para tomar decisiones.



► Programme management Analizar

Herramientas para extraer informes

Discovery

Discovery es una herramienta de información, de análisis y de decisión basada en un entorno Web de la cual, tanto programme management como clientes extraen datos sobre viajes y gastos correspondientes. Discovery se compone de dos elementos: "ReportView" (informes predeterminados) y "RequestView" (informes hechos a medida). Algunos de los informes disponibles son: resumen de gastos, resumen de gastos por proveedor, análisis de aéreo, resumen de ahorros de aéreo, análisis de trayectos aéreos, resumen de aéreo, informes de hotel, principales viajeros, resumen mensual tomando en cuenta los principales viajeros, análisis de alquiler de coche, principales pares de ciudades por proveedor con todos los viajeros.

El acceso principal de Discovery es ahora nuestra herramienta "CWT Program Management Center".

CWT Program Management Center

En la actualidad, el capítulo de gastos de viajes es uno de los más importantes para las empresas que necesitan una información veraz, rápida y detallada para poder realizar sus presupuestos y racionalizar el gasto.

Carlson Wagonlit Travel, dispone de herramientas de vanguardia que son capaces de generar toda la información necesaria para facilitar a nuestros clientes la gestión de sus viajes y adaptarla a sus necesidades.

Nuestra herramienta, "CWT Program Management Center", está basada en Internet y proporciona a los gestores de viajes y a los compradores de viajes una plataforma central para acceder fácilmente a toda la información necesaria para simplificar, priorizar y optimizar la gestión de su programa de viajes.

El "CWT Program Management Center" cuenta con un panel de control multilingüe y puede extraer datos en distintas divisas. También genera una variedad de gráficos y puede ser personalizado por cada cliente con los objetivos más importantes para gestionar su programa de viajes de forma eficaz. Desde el centro de información, los gestores de viaje pueden controlar, entre otras cosas, los indicadores de seguimiento programados por los usuarios y las tendencias clave, incluida la cuota de mercado, el ratio de adopción de la reserva por Internet a través de la herramienta de autoreserva, las reservas de hotel no realizadas a través del programa de hoteles de CWT, la aceptación de tarifas más bajas, el gasto aéreo por mes/año, el precio medio de los billetes año tras año entre otros detalles. Asimismo, el panel de control del centro de información es la nueva página de inicio para los usuarios de CWT Discovery, la herramienta de información utilizada por los clientes de Carlson Wagonlit Travel en todo el mundo.

El panel de control del centro de información permite un acceso sencillo e intuitivo a los datos e informes acreditativos para cada gráfico, incluida la capacidad de identificar excepciones del cumplimiento de la política de viajes. La funcionalidad de infor-

mación se ofrece en siete idiomas: inglés, francés, alemán, español, italiano, holandés y portugués de Brasil. La posibilidad de obtener reportes en múltiples divisas permite que los clientes utilicen tipos de cambio reales y/o tipos constantes de conversión, eliminando el efecto de las fluctuaciones sobre las tendencias.

El “CWT Program Management Center” se enfoca en dos temas cada vez más importantes para los gestores de viajes en relación a sus programas de viajes: seguridad y protección, y la emisión de informes medioambientales.

La funcionalidad de seguridad y protección proporciona a los gestores de viajes un acceso central a las alertas de los viajes y a la información sobre la ubicación de los viajeros, permitiéndoles que identifiquen rápidamente y presten mejor servicio a aquellos afectados por el mal tiempo, desastres naturales o incidentes en la seguridad del viaje. Las alertas incluyen enlaces a información sobre todos los eventos acontecidos en las últimas 24 horas de gran impacto para los viajeros. La funcionalidad de seguimiento interactivo de la herramienta permite que los usuarios se agrupen por regiones, países y ciudades para determinar el número de viajeros afectados. Desde el mapa, mediante un simple clic, los clientes pueden acceder a los registros detallados de los viajeros, incluida la información de avión, tren y hotel.

La empresa también integra sus informes sobre emisiones de carbono posteriores al viaje en el Centro de Gestión del Pro-

grama de CWT, facilitando los esfuerzos de los clientes por reducir las emisiones de carbono.

En resumen, el “CWT Program Management Center” fomenta las siguientes funcionalidades y capacidades:

- Información personalizada del panel de control para supervisar las tendencias y gestionar indicadores clave del rendimiento.
- Centrarse en las capacidades por área geográfica, ofreciendo datos a nivel global, regional y de país y por jerarquía organizativa, incluidos datos de la empresa, de las unidades comerciales, de los departamentos y de los viajeros individuales.
- Interfaz impecable de las alertas de los viajes y la notificación de incidentes a los informes de localización de los viajeros con funcionalidad de seguimiento global.
- Capacidad para medir las emisiones de carbono en el panel de control del centro de información con informes medioambientales acreditativos.
- Integración de fuentes adicionales de datos para emitir informes, incluida información de tarjetas de crédito, perfiles e información previa al billete.
- Enlaces rápidos para acceder a los informes favoritos con un solo clic.