

## ► Tecnología

### Tecnología

Carlson Wagonlit Travel se ha distinguido siempre por el uso avanzado de la tecnología para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en todo lo relacionado con la optimización de los viajes, tanto de negocio como particulares. Para cumplir este objetivo, hemos desarrollado e integrado un amplio número de herramientas que podemos agrupar en tres epígrafes según la parte del proceso que facilitan:

- **Reserva eficiente.**
- **Acceso online.**
- **Información estadística.**



#### **Reserva eficiente**

La optimización de los viajes de negocio es una tarea que se debe asegurar reserva tras reserva. De ahí el énfasis que ponemos en asegurar el acceso a las mejores tarifas disponibles en cada momento, tanto en los sistemas tradicionales de reservas como en Internet; en aplicar la política de empresa y en hacer un seguimiento de la reserva para mejorar en su caso las opciones iniciales. La consecución de estos objetivos manteniendo unos tiempos de respuesta y costes de proceso adecuados exige la utilización coordinada de múltiples herramientas.

#### **Perfiles y política de empresa: Travel Choice, Value Pricer y Aqua**

Los GDSs (Global Distribution Systems), en nuestro caso Amadeus, son hoy por hoy la manera más eficaz de acceder a las disponibilidades de vuelos y tarifas, especialmente en los viajes de empresa en los que las tarifas negociadas y la política de empresa juegan un papel clave.

En la base del trabajo de nuestros agentes está el uso de perfiles, tanto de empresa como de pasajero, que nos permiten conocer la política de viajes de las empresas cliente y las preferencias personales de los pasajeros para poder utilizarlos automáticamente en nuestras reservas a través de GDS.

Travel Choice, desarrollado por Amadeus para Carlson Wagonlit Travel, utiliza la información recogida en los perfiles al rea-

lizar la reserva. Value Pricer realiza en segundos una búsqueda de todas las combinaciones, para itinerarios complicados, y asegura una oferta proactiva de la mejor tarifa disponible en ese momento.

Las reservas aéreas así gestionadas son revisadas y enviadas a un sistema de calidad automatizado, llamado Aqua, que controla todas las reservas aéreas realizadas por Carlson Wagonlit Travel hasta el momento de su emisión definitiva.

El Módulo de Control de Calidad verifica si las reservas están realizadas en conformidad con la política de viajes.

El Módulo de Tarifas «reservas aéreas», no sólo verifica si la tarifa más barata ha sido aplicada conforme al itinerario sino que comprueba, hasta la emisión del billete, si existen tarifas más económicas para, en tal caso, poder modificarla.

El Módulo de Listas de Espera, verifica durante las 24 horas del día si se libera una plaza y procede a confirmarla de forma automática.

El Módulo de Asientos, al igual que el módulo anterior, si el asiento solicitado no está disponible en el momento de realizar la reserva, comprueba de forma continua si se le puede asignar el asiento deseado a través de Aqua.

### **Acceso a tarifas de Internet (LCC e IATA): CWT Webfares**

Nuestras empresas cliente nos pedían que les proporcionáramos un acceso completo, sencillo y transparente a todo tipo de vuelos y tarifas disponibles, incluyendo aquellas solamente publicadas en Internet. Ninguna de las herramientas existentes en el mercado nos daba una solución satisfactoria así que decidimos desarrollar una herramienta que consolidase en una única interfaz la reserva de vuelos en compañías de bajo coste (LCCs), tarifas publicadas en las páginas Web de las compañías aéreas regulares o tradicionales (sólo disponibles en Internet) y en otras páginas de los portales "punto com".

Esta herramienta nos permite gestionar para nuestros clientes los vuelos de bajo coste de una forma eficiente e integrar la información de dichas ventas en nuestros sistemas de información.

### **Programa de hoteles: HARP (Hotel Automated Rate Program)**

Carlson Wagonlit Travel cuenta con una base de datos de más de 80.000 hoteles, donde se registran las tarifas públicas y las tarifas negociadas por nuestra compañía. Éstas últimas pueden llegar a suponer un ahorro del 40% sobre el resto.

Esta base de datos tiene un fácil acceso a través del programa G.A.H.P. (Global Alliance Hotel Program) en la página Web [www.CarlsonWagonlitTravelpreferredhotels.com](http://www.CarlsonWagonlitTravelpreferredhotels.com), donde se ofrecen hoteles en más de 3.000 ciudades de 158 países.

### **Gestión de eventos**

En la actualidad se compaginan dos herramientas para la gestión de eventos: EBMS y StarCite. EBMS se emplea como herramienta de gestión interna (mid y back-office). Para los clientes ofrecemos StarCite (front office) como herramienta de gestión de reuniones y eventos. Esta última cuenta con una serie de ventajas: ofrece registros online, posibilita la creación de una página Web específica y personalizada para cada evento, gestión de hoteles y lugares para celebraciones de eventos, informes, ahorros, etc.



## EBMS (Event Business Management System)

EBMS es un sistema para la gestión de eventos de negocios (incentivos, reuniones, convenciones, jornadas, congresos, crueros, eventos especiales, etc.), que, desde enero 2005, estamos implementando en diferentes fases en todas las unidades de MICE y Receptivo (CWT Events y KeyDM) de España. EBMS está en plena fase de implementación y desarrollo, no sólo en España, sino simultáneamente en países como Holanda, Reino Unido, Alemania, Dinamarca y Suecia, pioneros junto con España en este proyecto.

Este software permite mantener actualizada nuestra base de datos de clientes gracias a su módulo de CRM (Customer Relationship Management), siendo de gran utilidad para el Departamento de Marketing y Ventas de las unidades de grupos, cuyo equipo puede llevar al día el seguimiento de sus cuentas. Asimismo, a nivel de operaciones, facilita el control de la gestión de presupuestos y eventos confirmados y, en un futuro cercano, incluso se podrá facturar desde el sistema gracias a la interfaz que se está desarrollando actualmente entre EBMS y Wings (nuestro sistema front office de facturación y gestión). Esperamos que EBMS esté plenamente implementado y operativo durante el año 2009.

## StarCite

En julio de 2008 Carlson Wagonlit Travel firmó un acuerdo global de varios años en el que designaba a StarCite, Inc. como socio tecnológico preferente para las actividades de reuniones y eventos (Meetings & Events) de todo el mundo. StarCite es el principal proveedor de soluciones de Internet que ayuda a las empresas a gestionar de forma estratégica las reuniones y los eventos corporativos. Su plataforma tecnológica, basada en Internet, automatiza e incluye todos los elementos principales del proceso de planificación y compra de reuniones, incluidos la planificación, la emisión de presupuestos, la compra, la asistencia, el pago y la preparación de informes.

La ampliación y el fomento de la actividad de reuniones y eventos es una de las siete principales prioridades estratégicas establecidas por CWT en su plan de desarrollo de tres años, CWT 2010. Dada la importancia que CWT confiere al desarrollo de su oferta de reuniones y eventos, StarCite está en una posición ideal



para complementar las capacidades de gestión global de las reuniones estratégicas de la empresa.

Carlson Wagonlit Travel optimizará el software de gestión de reuniones de StarCite para poner en marcha una plataforma continua y global de M&E (Meetings & Events) desde la que se podrán operar y gestionar los programas de M&E de sus clientes. La plataforma le permitirá a CWT mejorar sus propios procesos internos, incluyendo la contratación de lugares, la acumulación de datos y ahorros, la emisión de informes detallados y el asesoramiento.

Los clientes de la actividad de reuniones y eventos de CWT también pueden beneficiarse de las capacidades de meetings360 SM, proporcionada por American Express Corporate Card y StarCite. meetings360 integra perfectamente las capacidades de gestión de reuniones de StarCite con los datos de pago/compra de la tarjeta, ofreciendo potentes funciones de conciliación a la plataforma de gestión de reuniones.

Antes de este acuerdo, CWT utilizaba funcionalidades específicas de la tecnología StarCite en varios países. Ahora CWT y sus

clientes de M&E en Norteamérica, Europa y Asia Pacífico podrán disfrutar de la tecnología StarCite que se ofrecerá en inglés, alemán, español, francés y, en un futuro próximo, en italiano.

La actividad de reuniones y eventos de CWT ayuda a que los clientes de todo el mundo con un amplio abanico de servicios para crear y organizar reuniones y eventos puedan analizar destinos, contratar lugares, analizar grupos en avión y sus reservas, gestionar eventos de principio a fin, gestionar reuniones estratégicas en toda la empresa y servicios de asesoría y optimización de M&E. La actividad de Reuniones y Eventos de CWT diseña estrategias y alinea procesos para obtener ahorros, lograr la satisfacción de los asistentes y ayudar a que los clientes alcancen sus objetivos comerciales de M&E.

### **Aceso online** **Un portal: CWT Connect**

Con el objeto de desarrollar un portal que recoja las necesidades específicas del viajero de empresa, Carlson Wagonlit Travel ha desarrollado CWT Connect en el que se integran las diferentes herramientas y accesos relacionados con la gestión de sus viajes.

Además de la herramienta de auto-reserva correspondiente, este portal permite al usuario acceder a la información necesaria sobre destinos, horarios disponibles, itinerarios emitidos e incluso acceder a las aplicaciones propias de su empresa.

En función del grado de personalización requerida por el cliente se ofrecen 3 plataformas:

- CWT Connect Express (sin personalización alguna).
- CWT Connect Business (baja personalización).
- CWT Connect Enterprise® (alta personalización).

Las reservas online generadas a través de estos portales son gestionadas en un centro especializado, OFC (On-line Fulfillment Center), con medios y procedimientos específicos (help-desk de usuarios, automatismos...).

La oferta online se complementa con nuestro servicio tradicional (offline) en nuestras oficinas locales. Los informes estadísticos generados recogen la actividad total del cliente a través de ambos canales.



### **CWT Connect Express / CWT Connect Business**

Son las dos propuestas de Carlson Wagonlit Travel para el mercado online para PYMES. Ambas incorporan la herramienta de auto-reserva KDS-Portal con acceso a las tarifas negociadas Carlson Wagonlit Travel y a CWT Webfares. CWT Connect Business permite, además, personalizar la política de viajes incorporando acuerdos específicos con proveedores.

### **CWT Connect Enterprise®**

Para aquellos clientes que requieren una mayor personalización del portal con el objeto de aprovechar al máximo todas las opciones que ofrece el mismo, la propuesta de Carlson Wagonlit Travel es nuestro portal CWT Connect Enterprise®.

Esta herramienta permite al cliente la plena integración con sus sistemas e incluir contenidos específicos para sus viajeros. Se puede incorporar cualquiera de las herramientas de auto-reserva comunes en el mercado. Carlson Wagonlit Travel tiene acuerdos de distribución con las 3 más importantes en el mercado español:

- KDS Corporate.
- GetThere.
- Amadeus e-Travel Management.

Todas ellas son herramientas multi-GDS, con soporte internacional y se integran perfectamente con los sistemas propios de Carlson Wagonlit Travel tales como Portrait.

### **Gestión de perfiles: PORTRAIT**

Esta herramienta permite a los viajeros mantener su propio perfil a través de Internet. El perfil incluye todas sus preferencias de viaje como por ejemplo su tipo de asiento preferido o sus tarjetas de pasajero frecuente. La información se sincroniza automáticamente con el sistema de reservas (GDS) o a la herramienta auto-reserva (si el cliente la tiene implementada). De esta forma sólo se actualiza la información en un solo lugar y Carlson Wagonlit Travel tiene en cuenta las preferencias en todas las reservas, ya sean realizadas offline u online. Además, permite a la

empresa dar de alta o baja a los empleados que pueden solicitar servicios de viajes mientras se asegura el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.

### **Gestión de incidencias: CSA (Customer Service Application)**

Esta aplicación permite un seguimiento de los comentarios, positivos o negativos, que nuestros clientes realizan sobre los servicios recibidos por parte de las compañías aéreas, hoteles, compañías de coches de alquiler o sobre Carlson Wagonlit Travel.

### **Un buscador viajes particulares: CWT Express**

Carlson Wagonlit Travel ha potenciado, como servicio añadido para sus clientes de empresa, la posibilidad de reservar sus viajes particulares con unas condiciones especiales y un servicio exclusivo. Siempre con la voluntad de seguir la evolución del mercado, en diciembre de 2004, se llegó a un acuerdo con Rumbo. Esta colaboración nos garantizaba una herramienta tecnológica de última generación y un servicio al cliente basado en los más elevados estándares de calidad, acorde con la filosofía



de Carlson Wagonlit Travel y con las expectativas de nuestros clientes.

El compromiso adquirido por ambas compañías incluye la creación de un espacio denominado "CWT Express" integrado en nuestra página vacacional ([www.carlsonwagonlit.es/vacaciones](http://www.carlsonwagonlit.es/vacaciones)) dedicado a las reservas online de, billetes de avión (incluido compañías de bajo coste y trenes AVE), hoteles, alquiler de vehículos y "paquetes dinámicos".

"CWT Express" está considerada como una de las mejores ofertas del mercado para la reserva de viajes privados, no sólo en términos tecnológicos sino también en tarifas y nivel de servicios ofrecidos (paquete dinámico exclusivo, sistema súper buscador, reconfirmación del vuelo con SMS, etc.).

### Información estadística

La información es poder... y requisito para gestionar cualquier área de la empresa. Por esta razón, una de nuestras prioridades

ha sido siempre proporcionar al cliente toda la información pertinente así como herramientas para su gestión.

Los primeros informes M.I.S. se complementaron en su momento con una herramienta de usuario InterAct diseñada para el análisis y tratamiento de esa información de forma eficiente por parte del propio responsable de la empresa.

En 2004 incorporamos Glory, una base de datos global que tiene el fin de proporcionar información centralizada relativa a los viajes realizados por los clientes de Carlson Wagonlit Travel en el mundo. Desde 2005, esta información es accesible por parte de los propios clientes a través de Internet gracias a Discovery en informes ya diseñados (Report View).

La opción de bajar la información bruta en formato electrónico permite al cliente realizar cualquier tipo de manipulación e integración con sus propios sistemas.

Esta información es complementada con la labor de nuestros programme managers que ayudan al cliente tanto en la manipulación como en la interpretación y gestión de los datos.

