



INFORMES ANUALES 2004-2005 CARLSON WAGONLIT TRAVEL

## Account Management

Anticipar, pensar con antelación, aportar las mejores soluciones, innovar: nuestros Account Managers trabajan todos los días proactivamente para satisfacer las necesidades de las empresas.

El 70% de nuestras ventas es gestionado por Account Managers, que aconsejan a los clientes a elaborar y a seguir su política de viajes, a controlar los ahorros conseguidos y a analizarlos para implementar nuevas posibilidades de reducción de costes.

Nuestros **Account Managers** tienen una estrecha relación 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 continuamente 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 cumplir los objetivos del Cliente, de reducir sus costes totales de viaje, **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 pro-activa. **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 Account 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. La misma puede realizarse en nombre del cliente, conjuntamente con él o asesorándole para que obtenga el mejor resultado en su negociación.

### NUESTRA FILOSOFÍA CREATIVA EN LA GESTIÓN DE COMPRAS

Consiste 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

Su cultura, necesidades y objetivos

#### Inteligencia competitiva

Oportunidades y estudio de mercado

#### Visión

Soluciones y recomendaciones personalizadas

Nuestros **Account Managers** consiguen optimizar los resultados entre otras cosas, gracias a herramientas desarrolladas por **Carlson Wagonlit Travel**, que permiten extraer estadísticas (MIS) que contengan, de forma precisa, toda la información necesaria para tomar decisiones.

## M.I.S. (Informes de gestión de viajes)

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 sobre la gestión de los viajes de nuestros clientes y adaptarla a la medida de cada uno de ellos de acuerdo a sus necesidades.

**El M.I.S.** (*Management Information System*) o **Sistema de Información de Gestión de Viajes**, aporta una serie de ventajas que sólo **Carlson Wagonlit Travel** puede ofrecer, tales como:

- ▢ Facilitar la toma de decisiones a la hora de confeccionar los presupuestos.
- ▢ Reducir la labor administrativa.
- ▢ Simplificar el control de los gastos.
- ▢ Realizar un seguimiento periódico de la política de viajes de cada empresa.
- ▢ Clasificar la información de acuerdo a la estructura organizativa de cada empresa.

### Dentro de estos informes, los más destacados son los siguientes:

- ▢ Resumen de Gastos de Viaje por Producto, Departamento y/o Localidad.
- ▢ Análisis de las 20 primeras Compañías Aéreas utilizadas y los 20 Pares de Ciudades.
- ▢ Análisis de las 20 primeras Compañías Aéreas utilizadas por mercado y tráfico.
- ▢ Top 20 Pares de Ciudades por tráfico Compañía y/o clase.
- ▢ Resumen de coches de alquiler / Resumen por cadenas hoteleras.

Pero quizá, los informes mas requeridos por nuestros clientes son aquellos relacionados con el ahorro. **Carlson Wagonlit Travel**, por medio de estos informes, facilita puntualmente la información relativa al ahorro obtenidos por nuestra gestión de la cuenta de viajes de cada empresa.

Aplicando las tarifas más convenientes de acuerdo a la política de viajes de nuestros clientes, **Carlson Wagonlit Travel** obtiene diariamente grandes ahorros para los mismos, los cuales se reflejan en los informes que proporcionamos, facilitando datos relativos a las cantidades y a los motivos del ahorro, tanto del realizado como del perdido.

### Los informes sobre ahorro son los siguientes:

- ▢ Análisis de Ahorro Aéreo.
- ▢ Análisis motivos de Ahorro Realizado. / Análisis motivos de Ahorro Perdido.
- ▢ Top 20 Pares de Ciudades por tráfico Aéreo.
- ▢ Ahorro Aéreo por pasajero.

INFORMES ANUALES 2004-2005 CARLSON WAGONLIT TRAVEL

Para poder aumentar nuestra capacidad de análisis hemos implementado en estos dos años nuevas herramientas como por ejemplo Benchtool y Discovery.

## Benchtool

Es una herramienta de Control y Gestión de los Acuerdos Comerciales que nuestros clientes tienen en vigor con sus proveedores de servicios aéreos y hoteleros.

La herramienta ha sido completamente desarrollada en departamento de Industry Relations, con especial preocupación por mantener la confidencialidad de los acuerdos propiedad de los clientes y está a disposición de los departamentos de Account Management y Ventas para facilitar su labor y fomentar la proactividad a la hora de mejorar las condiciones que los clientes puedan obtener de los proveedores. Y además:

## Discovery

Discovery es una herramienta de información, de análisis y de decisión basada en la Web de la cual tanto Account Management como clientes extraen datos sobre viajes y gastos correspondientes. Discovery se compone de tres elementos: el Explore View (informes multidimensionales, llamados internamente "cubos"), el Report View (informes predeterminados) y el Request View (informes hechos a medida). Algunos de los reportes 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, Reportes de Hotel, Principales Viajeros, Resumen mensual por los principales viajeros, Análisis de Coche, Análisis de los principales trayectos de tren, Principales pares de ciudades por proveedor con todos los viajeros.

