

Mayo 2009

Global

Gestionar una crisis en el sector

En Carlson Wagonlit Travel (CWT) trabajamos para minimizar los aspectos impredecibles de los viajes. Con la actual amenaza del virus de la gripe H1N1 y la preocupación existente a nivel global, se presta más atención a la seguridad y protección de los viajeros en todo el mundo. Con el fin de tranquilizar y ofrecer a los clientes recursos que faciliten la seguridad de los viajeros, CWT ha puesto en marcha planes pormenorizados de gestión de la crisis y ha trabajado para asegurarse de que todos estemos bien preparados para afrontarla. Estos planes posibilitan que los clientes gestionen sus programas de viajes de forma eficaz en vista de los actuales acontecimientos y se adelantan al mismo tiempo a futuras crisis.

Nuestro objetivo y nuestro compromiso radican en seguir mejorando nuestra capacidad de respuesta ante la crisis de forma que estemos siempre bien preparados para hacer frente a todas las situaciones que afecten a nuestro negocio. Gracias a las herramientas de CWT que permiten un seguimiento de los viajeros nuestros clientes pueden obtener información específica en temas de seguridad y protección. Regularmente revisamos y redefinimos nuestros productos y servicios, nuestros procesos y protocolos de emergencia y también nuestros esfuerzos en materia de comunicación para ofrecer a nuestros clientes un servicio excelente cuando una crisis afecte a sus viajes de negocios.

Animamos a nuestros clientes a que lean este documento y se familiaricen con toda la información y con las herramientas disponibles en CWT para ayudarles a proteger tanto a su empresa como a sus viajeros.

Este documento recalca la importancia de la capacidad de respuesta ante la crisis actual y señala los principales componentes del plan de CWT entre los que se incluyen:

- Protocolos operativos para atender a los clientes en caso de crisis
- Herramientas para permitir un mayor nivel de seguridad y protección de los viajeros
- Protocolos de comunicación
- Servicios adicionales que pueden garantizar todavía más la seguridad de los viajeros

Procedimientos operativos

Reconocemos que la continuidad del negocio y la gestión del personal son prioridades clave para los clientes de CWT. Los procesos de CWT están diseñados para minimizar la interrupción del servicio y ofrecer información esencial a nuestros clientes durante eventos inesperados.

Nuestro objetivo consiste en ofrecer servicio de forma ininterrumpida independientemente de los

acontecimientos externos. Diseñamos nuestros procesos de forma proactiva para dar una máxima continuidad en la actividad y fiabilidad en el servicio.

El proceso de contingencia de crisis de CWT facilita rápidamente la reflexión, identifica la magnitud, enfatiza la flexibilidad y señala y organiza claramente

otras acciones para salir de una crisis. Cada centro de atención al cliente de CWT cuenta con un plan de contingencia específico.

En caso de que en un centro de atención principal se produzca un desastre que corte el sistema telefónico local o cause la evacuación de un local, las llamadas se desvían a la red de CWT. El plan se comprueba con regularidad, ya que ese mismo desvío se utiliza para el servicio fuera del horario de oficina.

CWT service centers —Cuando una crisis afecta a las operaciones de una oficina CWT on-site u otro centro de servicio de CWT, las llamadas se desvían a una oficina alternativa o a un Emergency Service Center (ESC). Se da prioridad a los viajeros con necesidades inmediatas y se hace un seguimiento de los viajeros con otros viajes cuando se reanudan las operaciones normales.

Emergency service centers— (ESC) Los centros de atención en caso de emergencia de CWT (ESC) son centros de apoyo que respaldan con éxito a las oficinas locales durante muchas situaciones de crisis, manteniendo a menudo niveles elevados de servicio durante terremotos, apagones, ventiscas, inundaciones y huracanes. Como el centro de almacenamiento de datos de CWT se encuentra fuera de los sistemas globales de distribución (GDSs), los asesores de viaje tienen acceso inmediato a los perfiles de los viajeros y a la información actual de las reservas.

Redundancias del sistema – CWT ha desarrollado múltiples redundancias en sus procesos para garantizar la continuidad del servicio a los viajeros. Estas redundancias incluyen copias de seguridad de la información, así como plataformas “calientes” que se ponen en marcha rápidamente cuando es necesario y conectan de forma transparente las tecnologías a una única base de datos, garantizando la consistencia y el acceso a la información.

Seguimiento de los viajeros e información a los clientes

CWT ofrece a sus clientes información precisa que les permite localizar a los viajeros si es necesario y modificar itinerarios siempre que sea posible. En caso de una crisis que afecte a un viaje en cualquier lugar del mundo, el CWT Program Management Center le permite al personal de viajes acceder en línea a informes de seguimiento de los viajeros desde cualquier lugar del mundo y en cualquier momento.

La Plataforma CWT Program Management Center también ofrece alertas de seguridad con enlace directo a información específica de la empresa, hasta nivel de ciudad, cuando un incidente específico afecte al viaje. CWT Program Management Center también ofrece a los clientes acceso, mediante solicitud, a información de seguimiento o ubicación de los viajeros y a otra información de los clientes en caso de crisis local, regional o global. También permite que las empresas realicen informes de seguimiento de los viajeros cuando lo consideren necesario, sin que tengan que ser específicamente a causa de una crisis reconocida.

Necesidades de seguridad y protección de los viajeros

Asesores de seguridad - CWT trabaja con los equipos de seguridad de nuestros clientes para implantar procedimientos relacionados con los riesgos de los viajes internacionales y protocolos de seguridad integrando datos de los viajes previos al viaje y posteriores a la compra del billete en su programa de seguridad. También aconsejamos a los viajeros que visiten los siguientes enlaces para obtener consejos sanitarios específicos sobre la gripe H1N1:

World Health Organization

<http://www.who.int>

Centers for Disease Control

<http://www.cdc.gov> or

<http://www.cdc.gov/swineflu>

Cambios o emergencias de última hora

- Los planes de viaje cambian a menudo inesperadamente, siendo necesario realizar ajustes de los viajes con poco tiempo de

antelación o incluso durante el viaje. Los clientes de CWT pueden ponerse en contacto con los asesores de viajes las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año para realizar cambios de última hora y/o tratar las necesidades de viajeros en caso de emergencia.

Contactar a los viajeros en situaciones de emergencia

- La información de contacto en caso de emergencia se incluye en el perfil de cada viajero y puede accederse a la misma si los asesores de viajes necesitan ponerse en contacto con un viajero en ruta. Nuestros asesores de viajes son especialistas con experiencia en gestionar circunstancias difíciles. Cada asesor cuenta con la información de la política de viajes de la empresa y las herramientas necesarias para atender de forma eficaz a cada viajero, independientemente de su ubicación.

Comunicaciones continuas—CWT mantiene una comunicación interna y directa con los clientes para mitigar posibles problemas y atender a los viajeros durante una crisis. Distribuimos información de forma proactiva directamente a los clientes a través de e-mail y acceso Web en caso de emergencia. Las comunicaciones se envían en cuanto se identifica un incidente o una crisis y se emiten actualizaciones continuas hasta que se resuelve la situación. Asimismo, CWT está en continuo contacto con los proveedores para garantizar una información precisa y consolidada.

Equipo central de gestión de crisis

Para gestionar las repercusiones de un incidente o desastre importante, CWT despliega un Equipo central de gestión de crisis, formado por miembros de los principales departamentos. Mientras nos apoyamos en toda nuestra organización para garantizar un servicio de calidad a los clientes durante una crisis, este equipo central se reúne regularmente para evaluar las necesidades de nuestros clientes, mantener el equilibrio y reasignar los volúmenes de llamadas y confirmar el estado de los empleados, viajeros, clientes y proveedores.

Plan interno de recuperación ante una catástrofe

— En caso de una crisis del sector, un equipo multidisciplinar pone en marcha el plan interno de recuperación de CWT. Los planes de contingencia detallados de CWT abordan problemas específicos, como cortes o cierres de call center, dotación de personal y desvío automático de llamadas para garantizar una continuidad de la actividad con la menor interrupción de servicio posible para los clientes. Se ejecutan procesos detallados para notificar la crisis y los planes alternativos de CWT a los clientes y a sus viajeros. Durante el evento, los clientes reciben las actualizaciones necesarias.

Aprovechamiento de recursos y relaciones

— Los numerosos proveedores preferentes de CWT están listos para asociarse con CWT y asistir a los viajeros en las necesidades relacionadas con el hotel, el avión y el transporte terrestre, incluido el tren (tanto ida como ida y vuelta), el alquiler de coche, limusinas y servicio de autobuses. Y, como siempre, CWT está preparada para aprovechar los recursos disponibles a través de sus empresas matrices y/o filiales para proporcionar asistencia a los viajeros en apuros.

La comunicación es esencial

Antes y durante un viaje, los clientes de CWT y sus viajeros tienen acceso a múltiples vías de comunicación de CWT. Animamos a los clientes a que incorporen información clave sobre seguridad en sus documentos de viajes para mantener a los viajeros actualizados sobre seguridad o situaciones de crisis y ajustes de la política de viajes. Junto con el CWT Program Management Center, las vías de comunicación de CWT incluyen:

CWT Portal— Proporciona a los viajeros un único punto de acceso a las herramientas de viaje, alertas, inteligencia de destino e información. Se insta siempre a los viajeros a que comprueben la información de destino antes y durante todos sus desplazamientos al extranjero. Debe buscarse la información general de seguridad para un país y/o ciudad y consejos de viaje, así como información específica del aeropuerto, clima político y cambios de los requisitos de entrada/salida.

Notificación de incidentes de CWT por SMS y alertas por e-mail—En caso de que CWT determine que existe una crisis, CWT envía mensajes SMS a móviles y mensajes de e-mail para notificarlo inmediatamente a los contactos designados de los clientes y colegas de CWT.

CWT Alerts—Notificaciones automáticas por e-mail generadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para noticias relacionadas con el viaje y la seguridad en todo el mundo que afectan específicamente a los viajes de negocios. El distribuidor de CWT Intelliguide Corporate, división de Northstar Travel Media, utiliza criterios establecidos por CWT para generar CWT Alerts. Entre los temas típicos se incluyen los siguientes: alertas sobre viajes emitidos por el gobierno, disturbio político y demoras de los viajes debidas al tiempo. Para garantizar que los clientes y sus viajeros obtengan la información más

relevante para su programa de viajes, las suscripciones a CWT Alert están disponibles con tres opciones de cobertura geográfica: alcance global, regional o nacional.

Alertas Operativas de CWT— Utilizadas para informar a los clientes de CWT de una forma proactiva y rápida de las demoras o los cortes del sistema, tanto propios como de terceros, que afecten a la capacidad de CWT para atender a los viajeros. Gestionadas directamente por el personal de informática de CWT, estas comunicaciones permiten que los gestores de viajes alerten a los viajeros y gestionen sus expectativas.

CWT Policy Messenger— Permite que los gestores de los programas de viajes envíen de forma automática mensajes a los viajeros que reservan determinados tipos de viajes, de acuerdo con parámetros personalizados seleccionados por la empresa. Esto permite ponerse en contacto directamente con los viajeros que han reservado viajes a lugares específicos poco después de realizar su reserva para ofrecerles información automatizada sobre procedimientos de seguridad u otras instrucciones específicas de la empresa. Esta herramienta también puede utilizarse para poder realizar una planificación previa al viaje y poder cumplir la política de viajes.

Servicios adicionales

CWT Guardian mejorado —Para atender mejor las necesidades avanzadas de seguridad de los clientes de CWT, CWT Guardian trabaja con otros proveedores para ofrecer mejores opciones de seguridad como:

- Inteligencia específica de viaje
- Acceso a expertos en inteligencia
- Mayor seguimiento de los viajeros
- Comunicación directa con los viajeros afectados
- Inteligencia y consejos sanitarios
- Otros servicios de prevención de riesgos

Proveedores de seguridad corporativa—Muchas empresas ya cuentan con un programa de seguridad corporativa. CWT recomienda a sus clientes que participen en los programas de seguridad de la empresa como

miembros activos para representar y garantizar la seguridad de los viajeros corporativos. Si no existiera dicho programa, otros proveedores y organizaciones ofrecen servicios de seguridad. Estas organizaciones no sólo ofrecen inteligencia de viajes y destinos, sino planificación de evacuación, formación sobre concienciación de la seguridad y productos de seguridad de los viajeros.

Alternativas de viaje—Las consideraciones comerciales nunca deben tener prioridad sobre la seguridad de los viajeros de negocios. Cuando el viaje corporativo no sea una opción segura para alcanzar las metas y los objetivos de una organización, CWT recomienda a los viajeros que barajen la posibilidad de posponer un viaje de negocios y, si es necesario, sustituirlo por llamadas por teleconferencia, reuniones mediante videoconferencia y/o conferencias por Internet.

Enfoque global

Como socio de gestión de viajes integral, CWT garantiza la continuidad comercial para nuestros clientes y sus viajeros. La seguridad y protección de los viajeros es una prioridad y las medidas de seguridad proporcionadas se revisan con frecuencia para garantizar que CWT puede satisfacer las necesidades en continuo cambio de nuestros clientes, tal y como han demostrado nuestras múltiples y duraderas relaciones con clientes y nuestra actuación durante crisis anteriores que afectaron a los viajes de empresa.