

La guía del travel manager para alcanzar el éxito

Cuide los detalles y decisiones para gestión de viajes con las soluciones de SAP Concur.

SAP Concur



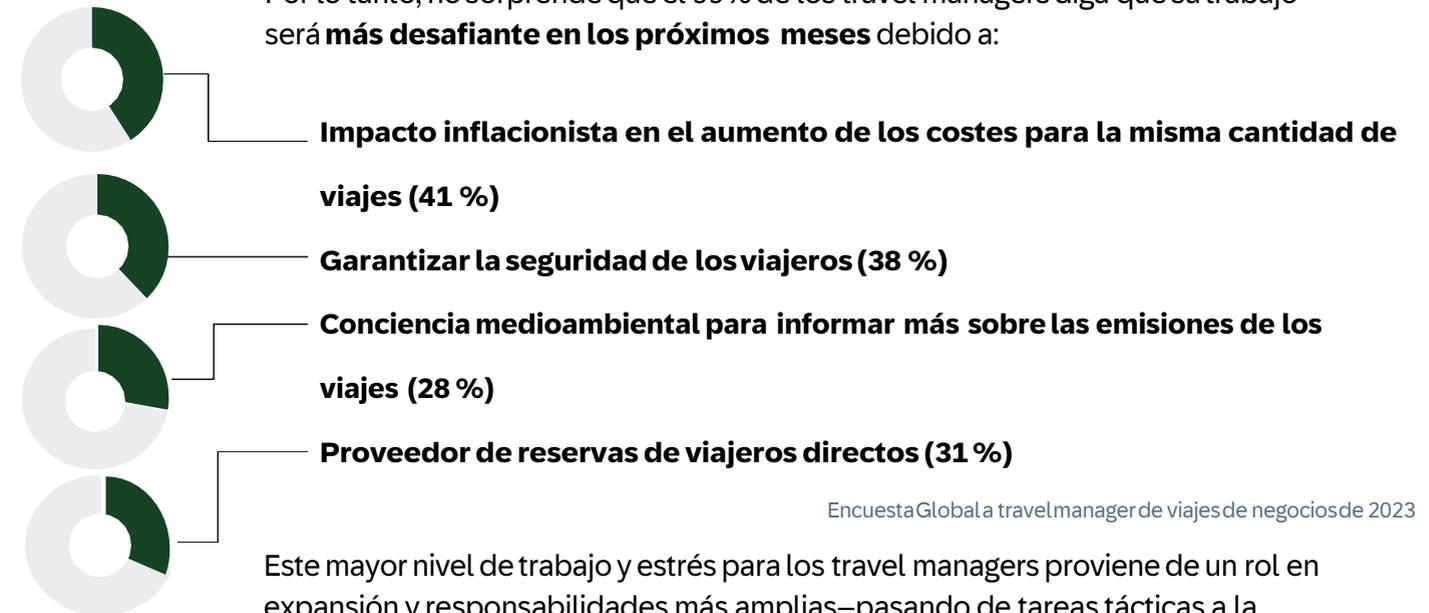
La gestión de viajes es cada vez es más compleja.

Antes de 2019, el rol de los travel managers requería mucho pensamiento estratégico –desarrollar las políticas y programas de viaje de su organización, ocuparse de todos los arreglos de viaje y gestionar las relaciones con sus TMC y proveedores–.

Todo un trabajo de planificación y contención para mantener la calma y el control. Pocas personas valoran lo duro que es el trabajo para facilitar la gestión y negocios que sustentan el éxito de los viajes corporativos. Entonces sin previo aviso, llegó el Covid-19, y todo cambió. Hoy en día, dado que los viajes corporativos han regresado, es probable que su rol sea muy diferente.

Es un hecho que las métricas de viajes también están cambiando, mientras que el ahorro en costes sigue siendo la más común de todas para los responsables de viajes, la entrega de contribuciones estratégicas, añade nuevos valores y aportaciones claves para la innovación en el programa de viajes y conciliación, cada vez más relevantes.

Por lo tanto, no sorprende que el 99% de los travel managers diga que su trabajo será **más desafiante en los próximos meses** debido a:

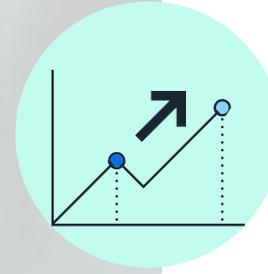


Encuesta Global a travel manager de viajes de negocios de 2023

Este mayor nivel de trabajo y estrés para los travel managers proviene de un rol en expansión y responsabilidades más amplias –pasando de tareas tácticas a la creación de estrategias, como dar soporte a los esfuerzos de sostenibilidad, **mejorar la experiencia del empleado, garantizar el ROI** y gestionar los comportamientos en evolución de las reservas de viajes–.

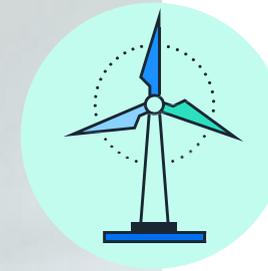
Entonces, ¿cómo responder ante nuevos retos ?

En medio de los cambios en las tareas, en las métricas y en los viajes en su conjunto, hay cuatro temas clave en los que los travel managers deben centrarse y poner el foco.



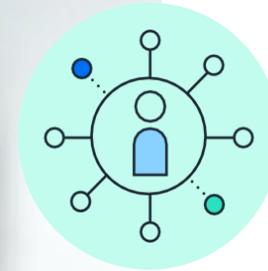
Obtener un retorno de la inversión.

Cuando cada gasto cuenta en todas partes del negocio, no hay espacio para viajes que no generen un retorno de la inversión claro (ROI). Necesita una visibilidad completa de cada dígito de [los gastos de viaje](#) y una forma de garantizar que todo cumpla con la política de la empresa. El acceso rápido a datos financieros completos y precisos en cada viaje es un requisito.



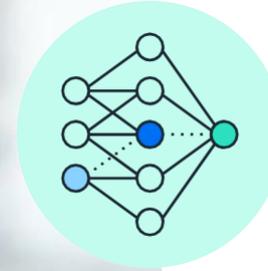
Impulsar la sostenibilidad y políticas de ESG.

Cuando los objetivos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) están en el punto de mira, todos los ojos recurren a la huella de carbono de los viajes. Y a medida que las organizaciones incrementan esfuerzos de diversidad, equidad e inclusión (DEI), los *travel managers* deben considerar cómo el mismo viaje puede ser diferente para las diferentes personas. La información detallada sobre las emisiones y los marcadores de [sostenibilidad es esencial](#), al igual que aportar equidad a cada viaje.



Mejorar la experiencia del empleado.

En un mundo en el que el bienestar es fundamental, es esencial minimizar el estrés y las molestias de los viajes de negocios, especialmente ante los imprevistos. Dar soporte a sus empleados con [experiencias de viaje de conciliación, eficientes, flexibles y seguras](#) es más importante que nunca.



Gestión de reservas multicanal.

Las nuevas estrategias de distribución de proveedores significan todo tipo de contenido en distintos canales –desde reservas on-line, conexiones directas de API y agentes de TMC hasta agencias [on-line a apps de reservas](#) directas para proveedores–. Capturar cada reserva a través de esta estrategia multicanal es fundamental para gestionar los gastos y su deber de asistencia.

Prepararse para el éxito.

Cuando está en el centro de una estrategia como esta, debe optimizar los procesos engorrosos para poder enfocarse en las tareas importantes. Necesita un acceso completo, rápido y casi en tiempo real a los datos integrales de todo el [proceso de viajes y gastos](#), que permitan dar soporte a los objetivos estratégicos de su organización, integrando herramientas que mejoren la experiencia del empleado.



Las soluciones de SAP Concur son la clave.

Las [soluciones de SAP Concur](#) le brindan un ecosistema completo de herramientas que optimizan los procesos, que brindan acceso instantáneo a los datos financieros y de sostenibilidad que necesita y lo ayudan a mejorar la experiencia del empleado.

Y, como somos líderes en el campo de la gestión de viajes, nos vinculamos sin problemas con las empresas de gestión de viajes (TMCs) y los sistemas de pago para ofrecer una solución fluida. También tenemos las conexiones con la industria y la información estratégica que se necesitan en este momento.

En esta guía, analizamos los problemas a los que se enfrenta en este momento:

- **Lograr el ROI**
- **Impulsar la sostenibilidad y la ESG**
- **Mejorar la experiencia del empleado**
- **Gestión de reservas multicanal**

Le mostramos cómo las soluciones de SAP Concur lo ayudan a manejarlo todo –incluyendo resaltar nuestras últimas innovaciones– para ayudarlo a ser el líder estratégico que su organización necesita.

La gestión de viajes nunca deja de mejorar

Las herramientas y tecnologías de viaje que ofrecemos hoy son una prueba de nuestro compromiso con el futuro.

Nuestras últimas innovaciones están incluidas en esta guía, pero hay más novedades. Seguiremos comprometidos con la inversión e innovación en la creación de una plataforma de viajes SAP Concur, en la que tendrá acceso continuo a [las funciones más recientes y a los últimos avances](#), centrándose en:

- Brindar a los empleados las experiencias que se merecen
- Ampliación de la accesibilidad del contenido
- Reducir el riesgo e impulsar el cumplimiento de las políticas
- Avanzar implementando un modelo sostenible

Todas las funciones nuevas se implementan por fases a medida que estén disponibles. Por lo tanto, si aún no están disponibles en su mercado, lo estarán pronto.



FOCO

Optimizar el ROI.



Contexto

No hay duda de que los viajes de negocios mantienen su ritmo, una vez superada la pandemia. Pero sería ingenuo pensar que se ve igual que hace un año – o que se verá igual que hoy dentro de unos pocos años. Muchas empresas ahora priorizan los viajes con más propósito. Quieren ver un ROI objetivo de los viajes corporativos, y se espera que los empleados informen sobre los resultados.

En este contexto, es absolutamente vital que los travel managers tengan los números que puedan demostrar que un viaje ofrece una relación calidad-precio.

El 65% de los travel managers están de acuerdo en que, desde la pandemia, demostrar el ROI de los viajes de negocios es más importante que nunca.

[¿Los viajes corporativos pueden impulsar la sostenibilidad? >](#)

Inconvenientes a tener en cuenta

El problema es que obtener una imagen precisa de los gastos de viaje es más fácil decirlo que hacerlo.

Si un empleado reservó a través de su TMC o la herramienta de reserva de viajes, eso es algo. Pero ¿qué pasa si reservan un vuelo directamente con la aerolínea y pagan un hotel con su tarjeta de crédito personal? ¿Y qué pasa con los gastos incurridos durante el viaje, como comida u otros gastos con el cliente?

Se necesita tiempo para ajustarlo y tener un control claro y ordenado. Es algo que es viable para un viaje, pero no cuando todos han de estar controlados.

Es más que gestionar los viajes –usted necesita controlar los informes y las analíticas–. El 98% de los travel managers globales dicen que su trabajo se ve obstaculizado por los datos y analíticas sin actualizar, particularmente al presentar el ROI a su equipo ejecutivo (39%).

[Los travel managers enfrentan más desafíos que nunca >](#)

FOCO

Optimizar el ROI.

La solución SAP Concur

Nuestras soluciones principales de **Concur Expense y Concur Travel** se integran sin problemas para proporcionar una visibilidad completa y casi en tiempo real de los gastos. También se vinculan con los sistemas que utiliza su TMC, conectándose e integrándose con el resto de las soluciones.

- **Concur Request** ofrece la oportunidad de evaluar y aprobar el gasto antes de que ocurra. Cuando se combina con Concur Expense, ofrece la visibilidad de los gastos planificados frente a los reales, informando sus decisiones sobre presupuestos y políticas.
 - Realice estimaciones más precisas con el [Asistente de solicitudes](#). Los empleados ya no necesitan dedicar tiempo a investigar el coste de cada pequeño aspecto de su viaje de negocios. Con la **tecnología de IA generativa, Concur Request** proporciona a los empleados estimaciones de costes inteligentes para sus viajes, lo que ahorra tiempo y esfuerzo.
- **TripLink** proporciona visibilidad de las reservas que los empleados realizan a través de canales directos para mantener la integridad de su programa de viaje.
- Además, el **Centro de aplicaciones de SAP Concur** le permite agregar herramientas e integraciones fáciles de usar que ofrecen los nombres de los viajes frecuentes de los empleados, incluidas aplicaciones con recompensas e incentivos para mantenerse dentro del presupuesto.



El resultado

Cuando agrega las herramientas que los empleados realmente quieren usar, está construyendo gastos inteligentes y fomentando el cumplimiento. Y con estas [soluciones de SAP Concur](#) en su empresa, usted tiene acceso a los datos de viajes individuales que necesita y cuando los necesita — tiene todos los datos agregados para obtener información estratégica y sacar conclusiones para definir su estrategia de viaje en adelante—.

Explore más sobre estas soluciones:

- [Concur Expense >](#)
- [Concur Travel >](#)
- [Concur Request >](#)
- [Concur TripLink](#)
- [Centro de aplicaciones de SAP Concur >](#)



FOCO

Impulsar la Sostenibilidad & Responsabilidad Social.

"Iniciativas corporativas más ambiciosas como mejorar las políticas en DEI seguirán llevando a cabo programas de viajes con responsabilidades nuevas y de mayor propósito para los travel managers"

~Charlie Sultan, presidente de Concur Travel
2024 tendencias y predicciones de Concur

Contexto

Los viajes son fundamentales para los negocios. Y cuando se suspendieron los viajes corporativos, había claras desventajas en términos de encuentro sociales y cierre de acuerdos. Al mismo tiempo, existían claras ventajas en términos de reducción de las emisiones de carbono. Ahora, hay un enfoque renovado en la sostenibilidad.



El 54% de los responsables de la toma de decisiones del programa de viajes dice que su empresa ha establecido objetivos internos o públicos para reducir las emisiones de alcance 3, que incluyen las de los viajes corporativos.

[GBTA: El estado de la acción por el clima en los viajes de negocios: Informe de 2023 >](#)



El 23% de los viajeros de negocios declinarían un viaje de negocios si tuvieran preocupaciones sobre el impacto ambiental del viaje.

[Informe de viajeros de negocios globales de 2023 >](#)

Las empresas también se están centrando en otro elemento crucial de los viajes corporativos: los esfuerzos de diversidad, equidad e inclusión (DEI) - porque un viaje para un hombre blanco de mediana edad es diferente para una mujer joven de color, o alguien con una discapacidad, o para la comunidad LGBTQ+. Y no se trata de un trato especial, se trata de equidad, de seguridad, y de ser apoyado y escuchado por la empresa a lo largo de su viaje.

Se trata de trabajar para asegurarse de que todos sus empleados estén seguros cuando viajan a su empresa, y que cada uno de ellos se sienta igualmente capacitado para viajar en comparación con sus colegas.



El 50% de las mujeres se preocupa por delitos violentos, como acoso sexual y secuestro en viajes de trabajo.

[Priorizar la seguridad del viajero: un enfoque integral para DEI en viajes de negocios >](#)



El 23% de las mujeres cree haber recibido menos oportunidades para viajar de negocios debido a su género.



El 46% de los viajeros de negocios LGBTQ+ dijeron que han ocultado su orientación sexual porque sentían que sus objetivos de negocio tenían una mayor probabilidad de éxito si lo hacían.



El 96% de los viajeros de negocios con una discapacidad han experimentado problemas con el alojamiento, los vuelos (86%) o el transporte (79%) durante los viajes.

[Viaje semanal, estado de viajes accesibles >](#)

FOCO

Impulsar la Sostenibilidad & Responsabilidad Social

La solución SAP Concur

Puede configurar mensajes en **Concur Travel** para influir en los viajeros y animarlos a tomar decisiones sostenibles, haciendo que los empleados se incorporen a sus objetivos de programa de viaje sostenible. Nuestra solución también permite a los viajeros:

- **Ver información detallada** sobre sostenibilidad, como las emisiones de CO2 de coches de alquiler y cada tramo del viaje aéreo
- **Ver las emisiones de carbono** y los puntajes de sostenibilidad de los hoteles
- **Comparar itinerarios** aéreos y ferroviarios en la misma página y elegir la opción más sostenible

Además, **TripLink** agrega automáticamente las emisiones de los



Los **partners de SAP Concur** y **SAP Concur App Center**, como Thrust Carbon, Uber, y las empresas de alquiler de vehículos, avanzan. Pueden ayudar a rastrear las emisiones de los viajes de negocios, ayudar a los usuarios a seleccionar rutas de vuelo o tren basadas en emisiones de carbono, proporcionar trayectos neutros en carbono y mostrar opciones híbridas en las selecciones de alquiler de automóviles.

Las empresas también querrán asegurarse de que los empleados de LGBTQ+ y otras comunidades marginadas tengan acceso equitativo a las oportunidades de viaje mientras protegen su seguridad. Esto requiere analizar cómo empoderan y apoyan a los empleados, ya sea durante un viaje o en la oficina.

Concur Travel permite a los viajeros identificar el género en sus perfiles de viaje y facilitar una transición fluida a través de la seguridad asegurándose de que los documentos de viaje coincidan con los ID emitidos por el gobierno.

Concur TripLink ofrece a los viajeros puntuaciones de seguridad sobre dónde se alojan, así como para las reuniones, actividades o planes gastronómicos que hayan programado. Incluso muestra cómo cambian esas puntuaciones en función de la hora del día. Y brinda a los usuarios datos importantes sobre cada destino –desde requisitos de documentación hasta peligros potenciales, riesgos de seguridad y otras interrupciones–.

En lo que respecta al seguimiento y la medición de las emisiones, nuestras [soluciones de Inteligencia](#) proporciona informes y cuadros de mando listos para usar que le ayudarán a realizar un análisis detallado de sus objetivos de sostenibilidad, realizando un seguimiento del progreso y señalándole formas de mejorar.

El resultado

Cuando tiene soluciones de SAP Concur en su negocio, tiene a su alcance la información de sostenibilidad que necesita. Significa que está equipado para desempeñar un papel proactivo en la agenda de reducción de carbono de su organización.

- [Concur Travel](#) >
- [Inteligencia](#) >
- [Concur TripLink](#) >
- [Centro de aplicaciones SAP Concur](#) >
- [Renfe & Concur Travel](#) >



FOCO

Mejorar la experiencia del empleado.



Contexto

Las organizaciones que desean atraer y retener al mejor personal comprenden que la experiencia del empleado es más importante que nunca. Esto no significa poner mesas de ping pong, en las salas de trabajo en grupo, significa una política flexible de trabajo desde casa, fomentando la conciliación y el equilibrio entre el trabajo y la vida privada, garantizando el deber de asistencia y comprometiéndose con otras cuestiones que ayuden a los empleados a sentirse apoyados y valorados en su vida laboral.



El 91% de los viajeros de negocios de empresas con una política de viajes corporativa espera que se les permita tomar decisiones de viaje fuera de la política de la empresa por razones como la seguridad, el equilibrio entre la vida laboral y personal y la sostenibilidad.

Informe de viajeros de negocios de 2023

Inconvenientes a tener en cuenta

El impulso para mejorar la experiencia del empleado es especialmente crítico cuando se trata de viajes corporativos.



El 52% de los viajeros de negocios tienen preocupaciones sobre las amenazas a la seguridad, un factor que puede disminuir el interés de los empleados en viajar durante los próximos 12 meses.

Perspectiva de riesgo 2023, fuentes de aprovisionamiento internacionales >

Luego están los retrasos, cancelaciones y escasez de personal que son la realidad diaria de los viajes de negocios. Una serie de situaciones que pueden generar incertidumbre. Y aunque quiera ayudarlos, llegar a alcanzar esa cobertura con empleados de la aerolínea u hotel es a menudo una experiencia frustrante.



El 23% de los viajeros de negocios que no viajan con su frecuencia ideal dice que buscará un nuevo puesto si su horario de viaje no mejora.

La nueva encuesta global tiene en cuenta las implicaciones del talento en los travel de negocios >

FOCO

Mejorar la experiencia del empleado.

La solución SAP Concur

Nuestras herramientas de viaje facilitan la administración de viajes. Los usuarios pueden acceder a **Concur Expense** a través de la aplicación **Concur Mobile** para que puedan tomar recibos sobre la marcha. **TripLink** reúne todos los detalles de un viaje, sin importar dónde se reservaron, en Triplt Pro, también alerta a los viajeros (y a usted) cuando cambian los itinerarios.

User Support Desk brinda a los viajeros acceso ininterrumpido de soporte si tienen preguntas sobre cualquier aspecto de la tecnología de SAP Concur o sobre cómo usarla. Significa que no importa en qué zona horaria se encuentren, siempre hay un **equipo de soporte** para solucionar los problemas de la tecnología.

Nuestras soluciones también admiten el deber de asistencia de múltiples maneras. **Concur Request**, por ejemplo, le permite agregar aprobación previa a los gastos a su proceso de viaje, de modo que pueda obtener información proactiva sobre quién viaja a dónde.

TripIt Pro es una potencia de soporte. Le da acceso al Centro de recursos para viajeros, que tiene recursos que incluyen salud pública, consejos de seguridad, políticas de cancelación y nuevas directrices de viaje. Le brinda el soporte que necesita en una situación de viaje en rápido movimiento.

El Centro de aplicaciones de SAP Concur amplía el poder de las soluciones de SAP Concur y le da acceso a un ecosistema de socios de más de 300 miembros con soluciones para ayudar a gestionar y dar soporte a los requisitos del deber de asistencia. Además, nuestros enlaces con las TMC significan que tiene acceso a su experiencia y conexiones para obtener las respuestas que necesita.

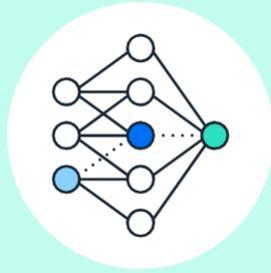


El resultado

Cuando tiene soluciones de SAP Concur en su negocio, puede proporcionar herramientas significativas que respalden y mejoren la experiencia del empleado, incluso frente a los desafíos de hoy.

Explore más sobre estas soluciones:

- [Concur Expense >](#)
- [Concur Mobile >](#)
- [Concur TripLink >](#)
- [Soporte al usuario >](#)
- [Concur Request >](#)
- [Centro de aplicaciones de SAP Concur >](#)



FOCO

Gestión de reservas multicanal.



Contexto.

Hay más de una manera de reservar un viaje, y sus empleados lo saben. Están utilizando agentes de empresas de gestión de viajes, herramientas de reserva en línea, conexiones directas de API, en línea agencias de viajes, sitios y aplicaciones de reservas directas, entre otras.

Por lo tanto, incluso mientras intenta gestionar presupuestos cada vez más reducidos, muchos de sus usuarios están **reduciendo la visibilidad de los gastos** reservando sus viajes de negocios fuera de su sistema.



El 46% de los viajeros de negocios suelen reservar sus viajes de negocios directamente mediante el sitio web o la aplicación de una aerolínea, un hotel o una empresa de alquiler de automóviles.



El 60% de las veces, esos datos de gastos se ocultan en su empresa.

[Un futuro multicanal: ¿está listo?](#)

En pocas palabras, si desea ver todos sus datos de gastos, debe aceptar el hecho de que, aunque no tenga un programa de reservas multicanal, **sus empleados están utilizando programas de reservas multicanal.**

Y hay que encontrar la manera de gestionarlo.

Inconvenientes a tener en cuenta.

Como travel manager está recibiendo presión de todos los lados. Las aerolíneas, por ejemplo, están distribuyendo contenido desde múltiples canales, y estas opciones en evolución hacen que la reserva directa sea cada vez más atractiva para sus viajeros corporativos. Los beneficios mejorados de reserva y fidelidad, combinados con una mayor personalización y flexibilidad, también están alejando a los usuarios de las rutas de reserva tradicionales.

La nueva capacidad de distribución (NDC) crea otro canal de distribución. Está diseñado para ofrecer el mismo nivel de personalización a través de la herramienta de reserva que obtienen los viajeros al reservar directamente. Sin embargo, la mayoría de los programas de viajes no lo utilizan.



El 48% de los compradores de viajes aún no ha implementado NDC en sus programas.

[Encuesta de la industria de GBTA >](#)

Estas presiones abren la puerta a desafíos significativos:

- **Fragmentación de contenido**
- **Falta de visibilidad** de las diferentes tarifas
- Problemas para acceder a descuentos negociados
- **Gestión y consolidación de datos**, especialmente para reservas sin GDS (Global Distribution System)
- **Cumplimiento de políticas**
- Preocupaciones relacionadas con el **deber de asistencia** si se desconocen los viajes.

FOCO

Gestión de reservas multicanal.

La solución SAP Concur

Concur Travel atrae a sus viajeros con un compromiso continuo de ampliar y mejorar el contenido. Verá más opciones de múltiples GDS, a través de integraciones de NDC y de integraciones con proveedores no tradicionales como Uber y Airbnb. Dentro del despliegue gradual de las innovaciones de Concur Travel:

- Verá **contenido global ampliado** de los principales socios en mercados clave e integraciones directas con proveedores ferroviarios en EE. UU., Reino Unido y en toda Europa.
- También obtendrá nueva **visualización de mapa de asientos y detalles de vuelo, como energía, entretenimiento y tipo de asiento**, de proveedores aéreos, así como contenido más enriquecido de proveedores ferroviarios.
- Y obtendrá la capacidad de búsquedas múltiples de alquileres de automóviles que fusionan las ubicaciones fuera y dentro del aeropuerto, las opciones de automóviles eléctricos/híbridos y más.

Y para los usuarios que siguen reservando fuera de su herramienta corporativa, **Concur TripLink** está conectado con proveedores para acceder a itinerarios que no puede mostrar su solución. Por lo tanto, no solo captura todos sus gastos ocultos, sabe dónde están sus viajeros en todo momento fortaleciendo sus capacidades de deber de asistencia.



El resultado

Con las soluciones de **SAP Concur** integradas en su programa de viajes, puede brindar a sus viajeros el contenido, la experiencia y la flexibilidad para llevarlos a donde sea que necesiten ir. Así es como captura cada dígito de los datos y gastos de viaje que necesita para crear un programa saludable y vibrante.

Explore más sobre estas soluciones:

- [Concur Travel >](#)
- [Concur TripLink >](#)

Conclusión

Las soluciones de **SAP Concur** son la clave no solo para hacer frente a los desafíos contemporáneos, sino también para prosperar, ahora y en el futuro, y sus decisiones y estrategias son más importantes que nunca en toda esta transformación.

Optimizan los procesos de administración y reserva, de modo que puede liberar tiempo para dedicarse a los elementos de valor añadido de su rol. **Mejoran la experiencia del empleado** para que pueda dar soporte a la retención de talento. Y lo equiparán con los **datos y la información que necesita** para desempeñar un papel proactivo en las conversaciones estratégicas más amplias de su organización.

En otras palabras, le permiten **tomar el control de la innovación de programas** y brindará aún más valor estratégico a su negocio y desempeñar un papel principal.

Descubra más sobre la evolución en la gestión de los viajes >

SAP Concur

