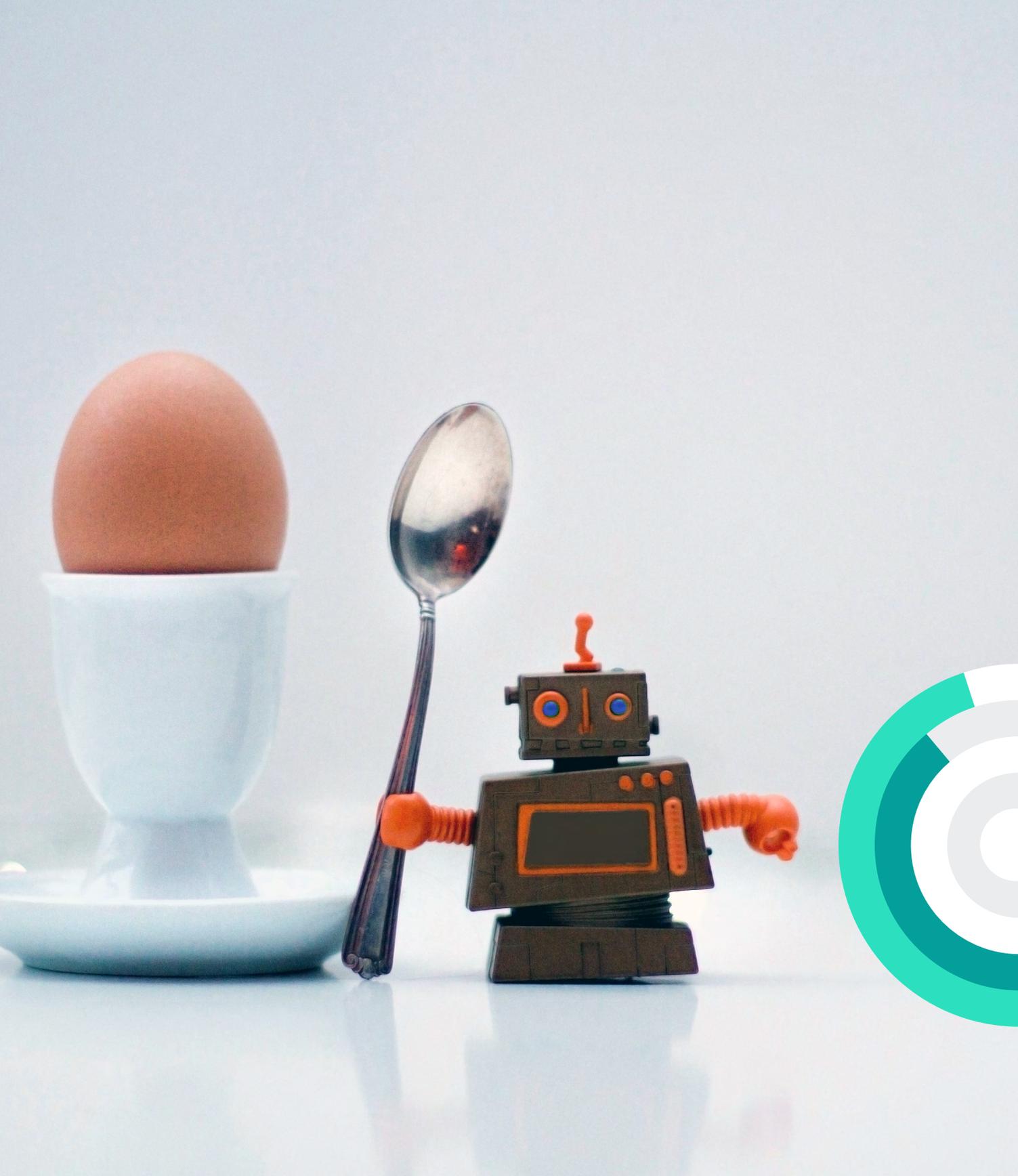


8 preguntas que hay que hacerse sobre el impacto de la inteligencia artificial en los viajes de negocios.

SAP Concur



Entonces, ¿cuándo van a hacer mi trabajo los robots?

La inteligencia artificial no viene para quitárselo. Viene para ayudarle. Y es muy probable que transforme todo lo que pensamos y hacemos en nuestras vidas personales y profesionales.

Pero lo cierto es que ha sido difícil encontrar hechos sobre la inteligencia artificial entre tantas promesas y exageraciones. Sin embargo, hay algo seguro: No faltan ideas sobre cómo debería funcionar la inteligencia artificial o cómo debería estar trabajando ya para hacer que los viajes de negocios sean más fáciles, rápidos y seguros, además de más rentables, reglamentarios y sostenibles.

Con toda esta confusión, ¿cómo sabe qué valor empresarial puede esperar que ofrezca la inteligencia artificial? Vamos a echar un vistazo.

¿Cómo se sienten las personas con respecto a viajar utilizando la inteligencia artificial?*



- El 95%** de los viajeros de negocios están abiertos a utilizar opciones habilitadas para inteligencia artificial para reservar sus viajes de negocios, pero solo el 7% se sienten cómodos haciéndolo ahora.
- El 89%** necesita formación o asistencia proporcionada por la empresa para sentirse cómodo utilizando la inteligencia artificial para las reservas.
- El 48%** quiere saber que sus datos personales son seguros y el 37% quiere estar seguro de que las herramientas no crean ningún sesgo potencial.
- El 32%** quiere saber que no habrá repercusiones si las reservas sugeridas por inteligencia artificial no cumplen con la política de la compañía.

*6.º Informe global anual de investigación de viajeros de negocios de todo el mundo

Primero, una cita de Sócrates... o de alguien.

“El comienzo de la sabiduría es la definición de términos”.

Independientemente de su fuente, esta cita es increíblemente inspiradora en cualquier debate de inteligencia artificial. Y antes de profundizar en el futuro de la inteligencia artificial en los viajes corporativos, vamos a asegurarnos de que estemos hablando el mismo idioma.

La inteligencia artificial (IA) se refiere a la tecnología (software, sistemas, etc.) capaz de realizar tareas que tradicionalmente requieren inteligencia humana, por ejemplo, usar datos para aprender, resolver problemas y tomar decisiones.

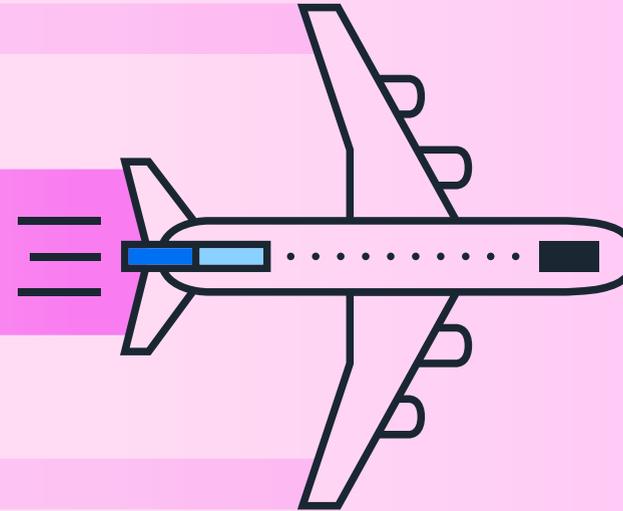
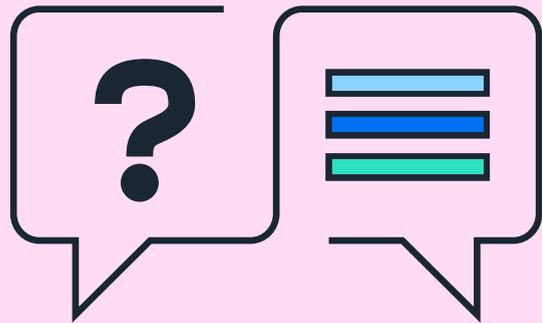
La inteligencia artificial generativa (un subconjunto de la inteligencia artificial) se centra en la creación de modelos que puedan generar nuevo contenido mediante patrones y estructuras de aprendizaje a partir de datos existentes.

¿Percibe el denominador común? Datos.

El poder de la inteligencia artificial reside en los datos que utiliza para analizar, aprender, actuar, recomendar y seguir mejorando. Sin los datos adecuados, es artificial, pero no inteligente.

Y ahora que sabemos de qué estamos hablando, es hora de empezar a hacer las preguntas difíciles.





“No se trata de utilizar la inteligencia artificial por el mero hecho de utilizarla, ni de crear utilidades al azar solo para decir que se está utilizando la inteligencia artificial. Se trata de eliminar los obstáculos de la experiencia de cada viajero, mejorar de forma tangible la productividad y aprovechar la información inteligente de formas que nadie había pensado antes. Proporcionar este tipo de previsión e inteligencia en tiempo real es la forma en que la inteligencia artificial facilita la toma de las mejores decisiones tanto para el viajero como para el negocio, ya sea que esté reservando un viaje, realizando el viaje, gestionando el presupuesto o realizando un seguimiento del cumplimiento”.

- Mimi Shen, directora de Soluciones de Viajes, SAP Concur

1

¿Está simplemente recreando el statu quo?

Con la esperanza de subirse al tren de la inteligencia artificial, muchas soluciones de gestión de viajes utilizan la inteligencia artificial para replicar su experiencia de reserva actual a través de una interfaz de chat. Eso es solo un bot de chat, y no es suficiente para tener un impacto real en su programa.

Mire más allá de la parte estética de la experiencia para evaluar si la inteligencia artificial está proporcionando:

- Más información y perspectivas.
- Mayor facilidad de uso.
- Mayor productividad.

Sin estas ventajas fundamentales, la inteligencia artificial no es más que una fachada, no algo de valor.

2

¿Está acelerando las aprobaciones previas al viaje?

La mejor manera de lograr el cumplimiento es aplicar políticas antes de una compra. No obstante, las aprobaciones manuales pueden ser engorrosas y frustrantes puesto que los empleados tienen que buscar los estimados para cada viaje.

La inteligencia artificial debería hacer ese trabajo, proporcionando rangos de precios claros y precisos basados en los requisitos del viaje. De esta manera, los viajeros y sus gerentes obtienen una predicción precisa del costo total de un viaje antes de gastar dinero, lo que hace que el cumplimiento y el ahorro de costos sean más seguros.

Las estimaciones iniciales también se pueden ampliar para comparar diferentes costes para diferentes fechas. De esta forma, los viajeros que puedan ajustar la fecha u hora de su viaje podrán ver itinerarios alternativos y ahorrar incluso más.



3

¿Está ofreciendo personalización de alto nivel?

Lo mismo sucede con la inteligencia artificial. Si no ofrece recomendaciones específicas y personalizadas basadas en las preferencias históricas de cada viajero, teniendo en cuenta el ahorro de tiempo, la conciencia de costos y la sostenibilidad, no está haciendo todo lo que puede hacer la inteligencia artificial.

La personalización de la inteligencia artificial debería simplificar la búsqueda y acortar la experiencia de reserva proporcionando recomendaciones de itinerarios que sepa que usted desea, y que se ajusten a sus políticas de eficiencia, consideración medioambiental y rentabilidad.

Estos itinerarios deben incluir descripciones breves, para que los viajeros comprendan las recomendaciones y los factores en juego. También debe haber un nivel de flexibilidad que permita a los viajeros cambiar trayectos de un itinerario sin cambiar todo.

En pocas palabras, la inteligencia artificial puede ofrecer opciones de viaje basadas en políticas y preferencias personales, a la vez que acorta el tiempo que se tarda en planificar el viaje en sí.

4

¿Está ofreciendo orientación en cada paso?

Las recomendaciones de reserva personalizadas son una cosa, pero ¿qué puede hacer la inteligencia artificial durante el viaje y después de que sus viajeros lleguen a casa?

Los viajes respaldados por inteligencia artificial deberían ofrecer asistencia de chat de principio a fin no solo para reservas y políticas, sino también para preguntas relacionadas con gastos. Debe proporcionar notificaciones previas al viaje, que tengan en cuenta la política sobre asignaciones para comidas, selecciones de asientos y otros aspectos comunes de un viaje. Y debería ofrecer previsión de interrupciones del viaje, además de opciones de cambio de reserva de autoservicio.

La inteligencia artificial debería incluso recomendar dónde deben alojarse los viajeros y qué áreas deben evitar, ofreciendo evaluaciones de riesgos para los destinos, puntuaciones de seguridad de los vecindarios y una visión sobre las preocupaciones especiales de viaje para las mujeres y las comunidades LGBTQ+.

Además de la seguridad de los viajeros y la eficacia del gasto, la inteligencia artificial puede hacer que el gasto de las transacciones de viaje sea más sencillo. Tomemos como ejemplo el desglose en tiempo real. A medida que se realizan reservas y compras, estas deben pasar automáticamente a un informe de gastos para simplificar y acelerar el proceso posterior al viaje.

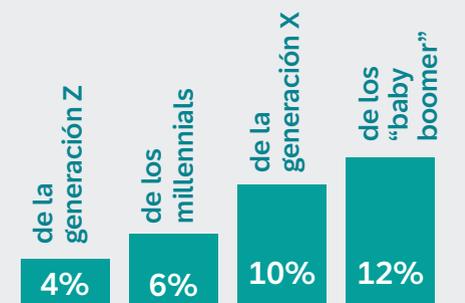
La inteligencia artificial, en otras palabras, hace que los viajes sean más seguros, sencillos e inteligentes en todo momento.

¿Quién necesita formación?*



Requiere capacitación en inteligencia artificial

Puede resultar una sorpresa, pero los viajeros de la generación Z (42%) y milenial (40%) son más propensos a necesitar formación sobre opciones habilitadas para inteligencia artificial. Le siguen la generación X (34%) y los "baby boomer" (23%).



Cómodo con la inteligencia artificial

De hecho, el 12% de los "baby boomer" y el 10% de la generación X ya se sienten cómodos utilizando opciones habilitadas para inteligencia artificial para reservar viajes de negocios. Solo el 4% de la generación Z y el 6% de los millennials "nativos digitales" dicen lo mismo.

"Muchos viajeros más jóvenes están tan preocupados por seguir exactamente las políticas de sus compañías y no cometer errores que desean formación y orientación sobre cómo utilizar las herramientas. Son nuevos y no quieren menoscabar su potencial cometiendo un error en algo tan simple como un informe de gastos o reservar un vuelo, aunque pudieran averiguar el software fácilmente".

Jeanne Dion, vicepresidenta del grupo de Experiencia del Valor de SAP Concur

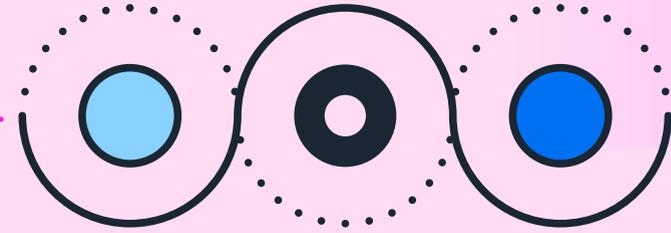
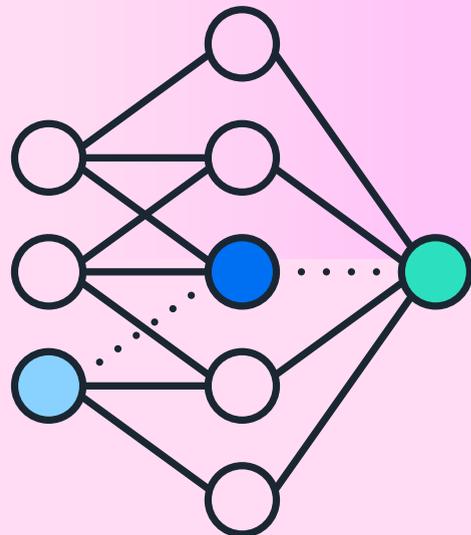
*6.º Informe global anual de investigación de viajeros de negocios de todo el mundo

5

¿Está usted aportando simplicidad y eficiencia a los escenarios más complejos?

No hay nada tan frustrante como coordinar el horario de viaje de todo un equipo que se extiende por ubicaciones y zonas horarias, especialmente cuando intenta que todos los miembros de ese equipo lleguen al mismo lugar de la misma manera y de manera rentable.

La inteligencia artificial puede ayudarle a dar orden a ese tipo de caos, automatizando las reservas para múltiples viajeros y recomendando itinerarios óptimos basados en la alineación de horarios, políticas, ahorros de costos y más.



6

¿Proporciona orientación continua sobre políticas?

En el entorno actual, mantener a su equipo actualizado sobre las últimas políticas de viajes es interminable y agobiante. El uso de la inteligencia artificial para orientar continuamente a los empleados sobre las políticas permite dedicar más tiempo al día en tanto que se protegen los requisitos de cumplimiento y se controlan los costos. Esto es lo que ofrece la inteligencia artificial:

Actualizaciones en tiempo real: La inteligencia artificial puede incorporar al instante cualquier cambio en la política de viajes, lo que garantiza que todos los empleados siempre estén operando con la información más actualizada.

Alertas automáticas: Recibirá notificaciones automáticas cuando los planes de viaje se desvíen de las políticas establecidas, de tal manera que pueda tomar medidas inmediatamente.

Recomendaciones personalizadas: Se reitera que la inteligencia artificial puede sugerir las mejores opciones de viaje que satisfagan tanto las preferencias de los empleados como las necesidades organizativas.

Informes integrales: Obtenga informes detallados sobre actividades de viaje, gastos y cumplimiento de políticas, lo que permite una mejor gobernanza y planeación estratégica.

Asegúrese de que sus políticas de viaje no sean solo “políticas en papel”, sino que se integren directamente en el proceso de planeación y reserva de viajes de su equipo. Este tipo de orientación continua de políticas impulsada por inteligencia artificial puede reducir drásticamente el riesgo de incumplimiento y hacer que cada viaje sea más eficiente.



“No se preocupe por hacer todo con inteligencia artificial, de golpe”. Comience con pequeñas aplicaciones simples, como un bot de chat para asistencia con reservas o una herramienta de inteligencia artificial para la gestión de itinerarios. Luego ofrezca formación y apoyo, para que los usuarios sepan que no están solos y que sus datos están seguros. Construirá una comunidad en torno a las herramientas de inteligencia artificial, que alivia las preocupaciones y fomenta la adopción”.

Jeanne Dion, vicepresidenta del grupo de Experiencia del Valor de SAP Concur

7

¿Está perfeccionando su análisis con información de inteligencia artificial?

Los viajeros no son los únicos que deberían disfrutar del apoyo y la información de la inteligencia artificial. La inteligencia artificial también puede ayudar a los líderes de viajes a clasificar su gran y creciente conjunto de datos de viajes, detectando oportunidades para aprovechar al máximo los programas de viajes, las políticas y el ahorro de costos.

Busque soluciones que utilicen inteligencia artificial para obtener información comparativa sobre comportamientos y tendencias de viajes, a la vez que proporciona orientación específica sobre cómo utilizar esa información para mejorar y perfeccionar su programa de viajes.

8

¿Está aportando escala, velocidad y precisión a sus auditorías?

No puede vigilarlo todo, pero no puede darse el lujo de perderse nada. Es un enigma común entre los líderes de gestión de viajes y gastos, y es completamente innecesario.

La inteligencia artificial puede hacer la mayor parte del trabajo de auditoría: Asegurarse de que los recibos coincidan con los cargos, verificar los gastos con la política y marcar lo que necesita atención adicional de sus expertos.

Es una forma más rápida de asegurarse de que cada gasto reciba la supervisión que necesita, antes de que se reembolse.

Pregúntese: ¿Está listo para viajar de forma más inteligente?

La inteligencia artificial acorta y simplifica el proceso de viaje para usted y su equipo. Protege a cada viajero mientras protege su presupuesto. Ofrece datos precisos en tiempo real, para que pueda dedicar menos tiempo a buscar detalles. Y le da una mejor idea de lo lejos que puede llegar su programa de viajes.

La inteligencia artificial hace el trabajo que se interpone en su trabajo, y lo hace todo a través de Concur Travel.

[Vea cómo funciona con este video demostrativo.](#) Aprenderá cómo la inteligencia artificial es compatible con la nueva solución Request Assistant y lo que las herramientas inteligentes pueden hacer por usted.

A continuación, profundice en el [libro electrónico, Liderando la carga, liderando el cambio](#): una mirada detallada hacia dónde se dirige la industria y las herramientas para llevarlo allí.

