

Liderando el cambio en la gestión de viajes.

Un análisis detallado hacia dónde se dirige la industria y las herramientas clave del sector.



El cambio llega de todos los lados; lo bueno es que lo apoyamos.

No solo se enfrenta a un panorama de cambios constantes en los viajes de negocios, sino que se enfrenta a continuos cambios de exigencia por parte de los viajeros, los requisitos de los proveedores y las regulaciones gubernamentales. Además, es posible que tenga un programa de viajes obsoleto y que cada vez enfrente más y más personas que gastan fuera del control establecido.

Mientras tanto, se siguen añadiendo más requisitos y responsabilidades a su ya importante carga de trabajo. Muchos responsables de la toma de decisiones de viajes de negocios se están midiendo en función de todo tipo de nuevas métricas: innovación del programa, sostenibilidad, DE&I, ROI y la capacidad para liderar estratégicamente el programa corporativo a través de cualquier imprevisto que surja.

Para hacer todas estas cosas, necesita herramientas de viaje tan robustas como usted. Herramientas que pueden adaptarse no solo a un panorama de viajes cambiante, sino también a las necesidades que van surgiendo de su programa. Necesita que sean intuitivas, eficientes, flexibles y escalables, tanto para la compañía como para sus viajeros individuales, para que pueda avanzar con confianza en el futuro.

Y por eso SAP Concur está aquí.

También estamos cambiando.

Al igual que usted lidera su programa de viajes, SAP Concur ha liderado el campo de la tecnología de viajes y gastos (T&E) durante décadas. Lo hemos hecho anticipándonos y adaptándonos, y a medida que evolucionamos, seguiremos desarrollando e implementando productos de viaje innovadores, todo en una plataforma que funciona como usted lo hace y como los viajeros desean.

Estamos mejorando cada elemento de nuestra plataforma para satisfacer los requisitos dinámicos de viajeros, responsables de viajes, managers y profesionales de recursos humanos. Eso significa:

Un nuevo Concur Travel y una nueva experiencia más atractiva para usted y todos los viajeros.

Nuestra [Concur Travel Online Booking Tool](#), recientemente renovada, ofrece una experiencia de reserva de principio a fin totalmente nueva y una interfaz de usuario completamente rediseñada, tanto en el móvil como para el ordenador (con datos que fluyen de un lado). Con una experiencia de reserva similar a la del consumidor, contenido sólido y soluciones inteligentes, hace que los viajes de negocios sean fáciles. Y con procesos ahora más rápidos, fáciles y optimizados, desde la reserva hasta los gastos, aumenta la adopción y, en última instancia, el cumplimiento.

SAP Concur lidera la próxima generación de viajes corporativos, expandiéndose y sobresaliendo de formas que otros no pueden:

- Somos la única solución de T&E integrada que es multiTMC, multiGDS e internacional, lo que proporciona a las compañías opciones sin igual, *y ofrecemos la integración con Concur Expense.*
- La tecnología de inteligencia artificial ha respaldado nuestras soluciones de viajes, gastos y facturación junto con nuestra posición de liderazgo en el mercado durante los últimos 10 años.
- Nadie más puede abordar los complejos requisitos de más de 42,000 clientes globales en más de 150 países.
- Nadie más se integra con tantos socios, con un ecosistema de más de 700, que le ofrece más formas de obtener más valor de SAP Concur.
- Llevamos años ofreciendo contenido NDC y seguimos innovando nuestra tecnología para incluir contenido GDS y NDC. Cuando los GDS no tienen el contenido, o cuando las TMC no están listas para habilitarlo, también ofrecemos nuestro producto [Concur TripLink](#).



Concur Travel es la herramienta de reservas online (OBT) más grande del mundo, que proporciona flexibilidad completa y control del cumplimiento en el panorama de reservas multicanal de hoy en día, para que los viajeros puedan reservar a través de su sistema o reservar directamente con los proveedores, y usted siga capturando todos los datos.

An aerial photograph of a beach. The left side of the image shows the turquoise ocean, and the right side shows the sandy beach. A large, dark shadow of an airplane is cast across the water and onto the sand, extending from the left towards the right. The shadow is sharp and clear, suggesting a bright sun. A white, torn-paper-like border separates the image from the text on the right.

Construyamos un programa donde viajar nunca se interponga en el camino hacia su destino.

En SAP Concur, estamos rediseñando el mundo de los viajes corporativos y replanteándonos cómo nuestras soluciones pueden ayudarle. Es un viaje de mejora continua, y lo estamos optimizando a través de tres áreas de enfoque clave.

Vamos a echar un vistazo.

Enfoque: **Innovación**

El problema de gestionar contenido fragmentado.

Si no se gestionan correctamente, los cambios y desafíos crecientes en la distribución del contenido de los viajes y en la forma en que se realizan las reservas de viajes provocarán falta de control, visibilidad reducida y menor confianza en su programa de viajes, *especialmente cuando casi la mitad de los viajeros reservan fuera de sus sistemas de reservas corporativo.*

Piénselo de esta manera: Los viajeros corporativos quieren una experiencia similar a la del consumidor. Quieren reservar sus viajes de negocios del mismo modo que reservan sus vacaciones. También quieren flexibilidad para gestionar las interrupciones de los viajes o los problemas de seguridad mientras están de viaje, como cancelaciones de vuelos, huelgas de trenes o manifestaciones. Quieren las mismas opciones, el mismo contenido, el mismo tipo de información y personalización. Sin eso, se están alejando de las herramientas de reserva tradicionales.

Las necesidades de los viajeros, así como las preferencias (y ventajas) que priorizan, están impulsando la demanda de capacidades multicanal y alejando a los empleados de su programa de reservas. Los proveedores también tienen sus propios incentivos para atraer a los viajeros a sus canales, como el aumento en las ventas de paquetes y servicios complementarios, la reducción de las tarifas de intermediación y tasas de conversión más altas.

La solución: Pase a la gestión de viajes multicanal.

Estos cambios en los viajes de negocios son desafiantes, por supuesto, pero también presentan oportunidades para mejorar la experiencia del viajero y ampliar la gestión del programa de viajes. Al combinar el nuevo Concur Travel con Concur TripLink, puede obtener una verdadera solución de gestión multicanal para el mundo de las reservas multicanal.

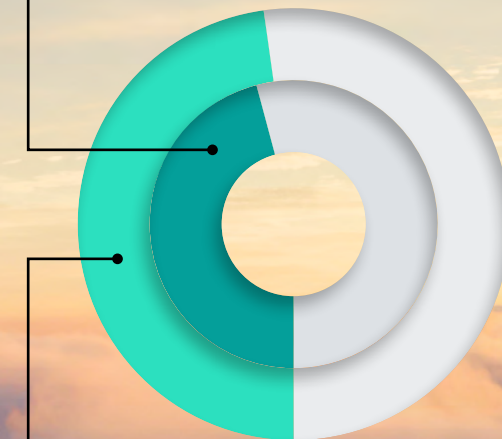
Concur TripLink, por ejemplo, ofrece visibilidad completa de cada viaje, para que sepa a dónde se dirigen sus viajeros y qué están gastando en el camino, independientemente de si reservaron dentro o fuera de su sistema. Lo ayuda a gestionar los viajes a través de una variedad de canales de reserva, destacando las tarifas negociadas, capturando itinerarios e integrándolo todo en sus soluciones de SAP Concur. Funciona de la siguiente manera:

- Los viajeros reservan directamente con las principales marcas de viajes de todo el mundo, y la integración incorporada lleva los datos a su sistema.
- O simplemente pueden reenviar correos electrónicos de itinerarios a **Concur Expense**, donde sus datos se catalogan automáticamente, lo que le da la información para hacer cumplir la política sobre reservas directas de proveedores.
- Y con informes que cubren todo, desde el gasto total por viajero hasta el análisis de gastos invisibles, sabrá si cumplen con los requisitos.

Los controles administrativos de Concur TripLink le permiten ajustar cómo se presentan y comunican las integraciones de socios de viajes a sus viajeros, para que reflejen sus políticas de viaje. También proporciona a los viajeros mensajes claros sobre si se permiten o no las reservas directas, para que puedan seguir la política.

El 46% de los viajeros de negocios globales hacen reservas directas a proveedores.

Encuesta global de viajes de negocios de SAP Concur 2023

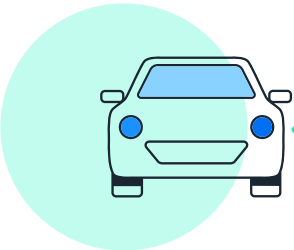


El 48% de los compradores de viajes aún no han empezado a implementar nuevas capacidades de distribución (NDC).

Encuesta de la Asociación Global de Viajes de Negocios, abril de 2023

Enfoque: Innovación

La nueva experiencia de reserva de [Concur Travel](#) también prioriza la cobertura de contenido global, incluida la NDC. Esto significa mayores fuentes de contenido, descripciones más ricas y más opciones. A continuación se muestran algunas de las mejoras en el nuevo Concur Travel:



Alquiler de automóvil

Más proveedores con más ofertas, proporcionando mejores imágenes y descripciones, todo en una sola herramienta.

Una experiencia de reserva más fluida con menos pasos, así como asistencia para la entrega y recogida del automóvil.

Apoyo de sostenibilidad a través de la visualización de emisiones de CO2 y opciones de filtro híbrido/eléctrico.

Capacidad de búsqueda omnicanal que combina ubicaciones fuera y dentro del aeropuerto.

Mapa interactivo que permite a los viajeros encontrar alquileres de automóviles cerca de su hotel, oficina u otra ubicación.

ESG, sostenibilidad o DE&I

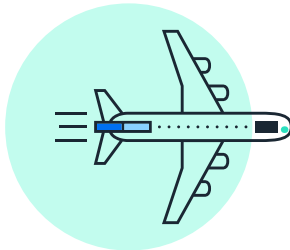


Hoteles

Aumento del contenido y las tarifas del hotel, con integración directa mejorada con socios como American Express GBT, BCD, CWT RoomIt, FCTG y HRS.

Experiencia de usuario mejorada con imágenes más precisas, información más detallada sobre hoteles, habitaciones y tarifas, así como opciones de filtrado mejoradas, todo consolidado en una sola vista, lo que permite a los usuarios encontrar fácilmente su propiedad deseada.

Información de sostenibilidad más detallada, para que los viajeros puedan buscar propiedades en función de las puntuaciones de emisiones de carbono, las puntuaciones de sostenibilidad y las certificaciones de sostenibilidad LEED.



Aire

Contenido aéreo ampliado, incluidas ofertas de GDS NDC, así como compañías de bajo costo como conexión directa con Ryanair.

Tarifa mejorada, descripciones de servicios complementarios y visualización de mapa de asientos con reconocimiento de estado de fidelidad.

Una experiencia de reserva más flexible, que permite a los viajeros combinar contenido aéreo GDS y no GDS en la misma reserva.

Para cada tramo de sus viajes, los usuarios ahora pueden seleccionar itinerarios y tarifas, además de ver y ordenar por emisiones de gases de efecto invernadero.



Tren

Contenido nacional e internacional más amplio, incluidos más transportistas y opciones enriquecidas.

Disponibilidad de billetes electrónicos en billeteras móviles.

Diversidad de pagos, incluidos a cuenta, autenticación sólida del cliente (Strong Customer Authentication, SCA), pagos con tarjeta y pagos con tarjeta virtual, lo que garantiza accesibilidad y comodidad para todos los viajeros.

Experiencias optimizadas que abarcan los matices de los viajes nacionales, abordan los desafíos de los pasajeros que llegan y allanan el camino para un viaje transfronterizo sin inconvenientes.

Un nuevo enfoque para los viajes en tren en EMEA centrado en los modos de transporte preferidos y sostenibles.

Dependiendo de las variaciones regionales en la disponibilidad del lanzamiento del producto, es posible que algunas mejoras del producto enumeradas aún no estén disponibles y se ofrezcan en 2024/25.

Enfoque: **Controles y cumplimiento**

Al igual que la innovación de SAP Concur aporta libertad y flexibilidad a su programa de viajes, también está diseñada para mantener a los empleados y sus gastos dentro de la política. Estas son algunas de nuestras mejoras más recientes:

La nueva experiencia de reserva de **Concur Travel** que hemos descrito anteriormente proporciona un acceso sencillo y claro a una amplia selección de vuelos, automóviles, hoteles y opciones ferroviarias, además de una gran cantidad de servicios e información detallada para cada reserva. Por lo tanto, los viajeros tienen menos razones para salir de su herramienta de reserva y, con más información sobre lo que está incluido en el precio, puede comparar manzanas con manzanas.

Las soluciones de SAP Concur utilizan inteligencia artificial y machine learning para mejorar continuamente la experiencia de reserva y viaje para todos en la carretera, lo que aumenta el cumplimiento en el camino. Las verá trabajando en una variedad de herramientas actualizadas, que incluyen:

- **Request Assistant** facilita la vida al usar inteligencia artificial generativa para proporcionar a los empleados estimaciones de costes inteligentes para sus viajes. De esa manera, no tienen que investigar el precio de cada artículo en sus itinerarios de viaje, y es más probable que utilicen sus herramientas de viaje.
- **Expenselt** utiliza inteligencia artificial generativa para analizar y desglosar las facturas de los hoteles. Los usuarios pueden simplemente arrastrar y soltar la información en Concur Expense, y todo se gestionará de manera precisa, para que los empleados no tengan que perder tiempo corrigiendo errores.
- Nuestro **asistente de inteligencia artificial, Joule**, personaliza las recomendaciones de vuelos en función de las preferencias del viajero, los hábitos de reserva y más. Por lo tanto, los viajeros reciben ayuda de inteligencia artificial al planificar sus vuelos y obtienen una experiencia de inteligencia artificial coherente en todas las soluciones de SAP Concur.

Los nuevos pagos con tarjeta virtual para reservas de hotel que incluyen control y cumplimiento, lo que le permite facturar estos cargos a una cuenta central que le brinda protección contra fraude y límites de gastos, además de un proceso más simple para los viajeros. Además, obtiene datos de gastos más rápidos y precisos para mejorar los informes y simplificar las conciliaciones.

Dependiendo de las variaciones regionales en la disponibilidad del lanzamiento del producto, es posible que algunas mejoras del producto enumeradas aún no estén disponibles y se ofrezcan en 2024/25.



Enfoque: **Liderazgo estratégico**

Crear procesos, para que pueda pensar en el panorama general, no en las minucias.

Las bases de datos, analítica e informes le dan una mejor imagen del panorama general. Pero como las plataformas de gestión de viajes dependen de herramientas de terceros para la gestión de gastos, acaba con un sistema para viajes y otro para gastos. Por lo tanto, en lugar de tener una visión clara de todos sus datos de viajes y gastos, se ve obligado a lidiar con informes dispares e información inconexa, así como con múltiples contratos para mantener.

Conocer mejor el pasado también facilita la planificación de lo que está por venir. Y cuando captura todos sus datos de transacciones de viajes con las soluciones de SAP Concur, obtiene valiosas herramientas de informes y dashboards que le enseñan dónde funcionan sus políticas, cómo están desempeñándose sus proveedores, dónde puede encontrar ahorros y qué ROI está ofreciendo.

Y como el **nuevo Concur Travel sigue integrándose sin problemas con Concur Expense**, usted y sus viajeros obtienen un proceso fluido e intuitivo desde la planeación del viaje hasta la conciliación.



Enfoque: Liderazgo estratégico

Liderar con el corazón mientras se vigila el gasto.

Muchos líderes tienen dificultades para cumplir con las expectativas desafiantes de la compañía y a la vez mantener a los viajeros seguros y felices, y los costes bajo control. Una plataforma SAP Concur en evolución le ofrece:

Una forma de adelantarse a las interrupciones en los viajes, como huelgas y cancelaciones, que provocan frustraciones a los empleados y noches extra costosas. Esto incluye lo siguiente:

- Las **alertas de riesgo**, las notificaciones más recientes de [Triplt Pro](#), proporcionan a los viajeros notificaciones oportunas de posibles incidentes de aerolíneas/aeropuertos, para que puedan adelantarse a las multitudes. Eso podría significar reprogramar un vuelo para evitar una tormenta o empacar un equipaje de mano si los manipuladores de equipaje se encuentran en huelga.

Eficiencias mejoradas y nuevas para los viajeros:

- La capacidad de los viajeros de **compartir reservas** de su lista de viajes de Concur Travel en Microsoft Teams, para que sus compañeros de trabajo puedan reservar el mismo viaje.
- **Sincronización de bandeja de entrada de Triplt para Microsoft 365**, que permite a los usuarios agregar automáticamente información importante relacionada con viajes desde sus cuentas de correo electrónico a sus itinerarios.



Maximizar los valores en su programa de viajes.

Las soluciones de SAP Concur también le permiten promocionar lo que más valoran los viajeros en cada decisión de viaje con algunas de nuestras últimas actualizaciones:

- 🌱 **Acción climática:** Proporcionar orientación sobre cómo tomar las mejores decisiones para limitar las emisiones, desde etiquetas verdes y filtros para opciones sostenibles, hasta compras multimodales y alternativas de viaje.
- 🌱 **Responsabilidad social:** Ayude a los viajeros a sentirse incluidos, aceptados y protegidos, con opciones de perfil ampliadas que les dan más control sobre sus datos personales.

El futuro de los viajes ha llegado.

“Estamos construyendo el programa de viajes del futuro, en todos los productos de viaje y socios. Se eleva por encima de una interfaz de usuario llamativa. Está diseñado para ser escalable y listo para la innovación futura, capaz de implementar nuevas características, funcionalidades y mejoras de la interfaz de usuario que benefician a todo el ecosistema de viajes corporativos”.

– *Charlie Sultan, presidente de Concur Travel*

[Más información sobre el nuevo Concur Travel >](#)

[Ver una demostración >](#)

