

# Compañía europea de comercio minorista consolida su programa para ahorrar y mejorar la experiencia del viajero

## Reto

Los viajeros de 17 países trabajaban con agencias de viajes locales distintas o no tenían agencia, lo que daba lugar a una fragmentación en los datos. A falta de una estrategia específica, los viajeros reservaban sus viajes cuando y donde querían, lo que aumentaba los costos y dificultaba el seguimiento de su localización.

## Enfoque

Para unificar los procesos, BCD Travel implementó SAP Concur Travel integrado con el contenido hotelero de TripSource®, de modo que todos los mercados tienen acceso a la misma herramienta de reservas en línea y a las mismas ofertas hoteleras. BCD también incorporó DecisionSource®, su plataforma propia de analítica de datos, para obtener una mejor perspectiva del gasto en viajes.

## Resultados

Gracias a Concur, TripSource y DecisionSource, el cliente dispone ahora de un programa de viajes consolidado que permite una visión centralizada del gasto en viajes, fomenta el ahorro, mejora el deber de cuidado y potencia la experiencia del viajero, al tiempo que proporciona la tecnología y el soporte que satisfacen las necesidades de todos.

El cliente es una cadena europea de tiendas de ropa en descuento, con más de 26.000 empleados en 17 países de toda Europa. Antes, cada país trabajaba con una agencia de viajes local diferente o no tenía agencia, lo que daba lugar a la fragmentación de los datos. Dado que la empresa crecía rápidamente, y se expandía a otros mercados, necesitaban urgentemente consolidar su programa lo antes posible. Tras un proceso de licitación con varias compañías de gestión de viajes (TMC), eligieron a BCD como proveedor único de servicios de desplazamientos por motivos de trabajo.



## Reto

La empresa carecía de una estrategia de viajes y los viajeros reservaban sus viajes cuando y donde querían, lo que dificultaba rastrear el paradero de las personas. La compañía necesitaba un programa de viajes consolidado para:



Tener más visibilidad del gasto en viaje



Unificar procesos de reserva de los viajeros



Fomentar el ahorro



Cumplir con el deber de cuidado

## Enfoque

El departamento de compras del cliente se asoció con BCD en una estrategia de consolidación basada en un concepto de hub. El centro de servicios de BCD ofrece un punto de contacto que comprende las necesidades y requisitos del cliente. Los viajes globales se consolidan en un programa que alinea políticas de viajes y procedimientos de reserva para todos los mercados. Para unificar aún más los procesos, BCD asignó un único program manager regional, en lugar de uno diferente para cada país.

BCD implementó SAP Concur Travel, una potente herramienta de reservas en línea (OBT), integrada con el contenido hotelero de TripSource. Ahora, todos los mercados tienen acceso a la misma OBT. No sólo es más fácil y barato tener una sola configuración, en comparación con las configuraciones individuales por país, sino que también se crea una experiencia unificada para los viajeros de la empresa.



La integración de las plataformas Concur y TripSource permite a los viajeros buscar entre una gran variedad de establecimientos hoteleros y tarifas competitivas, siempre dentro de la política de la empresa.

BCD también implementó DecisionSource, su propia plataforma empresarial y de inteligencia, que permite al cliente recopilar todos los datos esenciales de las reservas y obtener una mejor perspectiva de número de viajeros, gasto en viajes, categorías de gasto y reservas de hoteles por fuera del programa. También, proporciona datos sobre viajes y riesgos en tiempo real, lo que permite a su gestor de viajes supervisar y responder rápidamente a situaciones de riesgo o emergencia.



## Resultados

Con Concur, TripSource y DecisionSource, el cliente tiene ahora un programa de viajes consolidado que proporciona una visión centralizada del gasto en viajes, promueve el ahorro, aumenta el deber de cuidado y mejora la experiencia del viajero, al tiempo que proporciona la tecnología y el soporte que satisfacen las necesidades de todos.

Todos los empleados tienen acceso a la misma OBT. La adopción online pasó del 20 %, un mes después de la implementación, al 65 %, nueve meses después, y sigue aumentando. Aunque no existe una política estricta, la mayoría de los empleados reservan la tarifa lógica más baja, lo que supone un importante ahorro.

A medida que crezca la demanda de viajes, el programa de viajes consolidado ayudará a la empresa a:

- ✓ Disponer de una política y un proceso coherentes en cada mercado
- ✓ Reservar vuelos, hoteles y autos mediante una herramienta online
- ✓ Facilitar a los empleados el cumplimiento de la política
- ✓ Dar a los empleados la libertad de reservar viajes por su cuenta
- ✓ Mejorar la experiencia de los empleados y la productividad
- ✓ Hacer seguimiento a quienes viajan, para cumplir con el deber de cuidado
- ✓ Obtener información accionable para estimular el ahorro



**Nuestro cliente es una empresa que crece rápido, abre nuevas oficinas y se expande a nuevos mercados. Con Concur, TripSource® y DecisionSource®, les ofrecemos una solución escalable para ayudarles a estar listos para crecer más.**



**Lutz Nauert**

Senior Vice President, Global Program Management for EMEA en BCD Travel