



INFORME

The Big Idea

**Inteligencia Artificial (IA)
y su importancia en la
gestión de viajes de negocios**



GBTA Global Business
Travel Association

Facilitado por:

BCD travel

La IA transforma nuestras vidas de innumerables maneras, tanto a nivel personal como profesional. La sesión Big Idea de la conferencia GBTA APAC y GBTA Europe abordó lo que la IA significa para nuestro sector; las oportunidades para los viajes de negocios, en términos de mejora del servicio; quién tiene más que ganar, y el impacto sobre el programa de viajes, el gestor de viajes y la experiencia del viajero.

¿Cómo usan hoy las organizaciones la IA, en general y en la categoría de viajes?

1. Creación de contenidos y comunicación

- Emails: agiliza y automatiza correos electrónicos y correspondencia
- Notas de reunión: mejora la documentación mediante automatización
- Contenido de marketing: impulsa la eficiencia al generar contenidos
- Operaciones de comunicación: optimiza procesos generales

La IA se aprovecha para agilizar la creación de contenidos y los procesos de comunicación. Desde redacción de correos electrónicos y documentación de notas de reuniones hasta generación de contenidos de marketing, mejora la eficiencia operativa en diversas facetas de la comunicación.

2. Automatización y eficiencia operativa

- Automatización de hojas de Excel: racionaliza tareas de hojas de cálculo de forma eficiente
- Recomendaciones presupuestarias: ofrece análisis financieros inteligentes
- Gestión de gastos: optimiza los informes y el seguimiento de gastos
- Actualizaciones del banco de conocimientos: garantiza información puntual y precisa
- Recopilación de datos: facilita la recopilación de los mismos de forma eficiente y sin complicaciones

En el ámbito de la eficiencia operativa, la IA es una potente herramienta de automatización. Automatiza tareas como la gestión de hojas de Excel, ofrece recomendaciones presupuestarias inteligentes, agiliza la gestión de gastos, actualiza los bancos de conocimientos y facilita la recopilación de datos sin inconvenientes, lo que contribuye a la excelencia operativa general.

3. Traducción y personalización de idiomas

- Mejores opciones de traducción: servicios lingüísticos más accesibles para viajeros de todo el mundo
- Entrega personalizada de contenidos: adaptación de contenidos para mejorar la experiencia del usuario

Las innovaciones de la IA se extienden a los servicios lingüísticos, ofreciendo mejores opciones de traducción. Además, permite la entrega de contenidos personalizados, al garantizar que la información se presenta en idiomas adaptados de forma eficiente y rentable. De esta manera, mejora la experiencia del usuario.

Dos aplicaciones principales para la IA:



Back Office
Tecnología
detrás de escena



Front Office
Tecnología
de cara al viajero

4. Interacción y asistencia al cliente

- Chatbots para atender consultas: brindar asistencia 24/7 para la gestión eficiente de consultas relacionadas con viajes o políticas
- Retroalimentación posterior al viaje: recopilar información valiosa para la mejora continua de servicios
- Interacción con clientes para temas de servicio: interacción eficaz con los clientes para responder a consultas relacionadas con el servicio

El impacto de la IA en la interacción con el cliente es notable, con chatbots que gestionan eficazmente las consultas, recopilan retroalimentación valiosa después del viaje y participan en interacciones significativas con los clientes para abordar preguntas comunes sobre el servicio. Esto mejora significativamente la experiencia general del viajero.

5. Análisis e inteligencia de datos

- Conjuntos de datos y revisiones para ventas y marketing: ofrece análisis para interacciones específicas
- Análisis predictivo: mejora la toma de decisiones para anticiparse y adaptarse a tendencias futuras
- Clasificación y comparación de datos: garantiza la categorización y los matices precisos para análisis exhaustivos

La IA desempeña un papel fundamental en el análisis y la inteligencia de datos, al aportar información a los esfuerzos de ventas y marketing. Destaca en el análisis predictivo, al garantizar que los datos se clasifican con precisión y facilitar comparaciones detalladas, lo que permite tomar decisiones basadas en datos.



6. Operaciones financieras y cumplimiento normativo

- Planificación y análisis financieros (FP&A): ayuda a tomar decisiones financieras estratégicas
- Detección de fraude: salvaguarda las operaciones mediante identificación proactiva
- Cumplimiento de la normativa: garantiza el cumplimiento de requisitos legales
- Suscripción de límites de crédito: evalúa riesgos de crédito para una gestión financiera prudente

En el ámbito financiero, la IA es estratégica. Ayuda a planificar y analizar finanzas; detecta y previene fraudes; garantiza el cumplimiento de normativas, y suscribe límites de crédito tras evaluar gastos anteriores, historiales de pago e historiales crediticios. Esto garantiza que los procesos financieros sean precisos y se ajusten a los requisitos legales.

7. Desarrollo de software y transformación del sector

- Generación de código mediante IA: mejora la productividad al desarrollar software
- Impulso de la productividad en la industria: transforma la eficiencia operativa en todos los sectores

La capacidad de la IA se extiende al desarrollo de software mediante generación de código, lo que supone un gran salto en productividad. Se prevé que esta capacidad transformadora reconfigure toda la industria, no solo la del sector de los viajes, y marque una nueva era en avances tecnológicos y eficiencia.

Casos prácticos de viajes de negocios

Comparación de tarifas

La capacidad para clasificar datos de la IA identifica tipos idénticos de habitaciones y camas de hotel. Las funcionalidades de comparación permiten evaluar tarifas de diversas fuentes, incluidos tipos de habitaciones y camas. Las funciones predictivas de la IA pueden anticipar las tendencias del mercado.

Gestión de gastos

La IA coteja a la perfección las transacciones con los datos de tarjetas de crédito. Esto permite ahorrar mucho tiempo, en comparación con los procesos manuales. Además, la IA aborda discrepancias en los montos de las transacciones, como las derivadas de las fluctuaciones del cambio de divisas. De esa forma, garantiza la exactitud de los registros financieros.

Creación de contenido

La IA agiliza el proceso para crear contenidos y puede elaborar contenidos impactantes y convincentes, con fines de comunicación y marketing, en el tono deseado. Formula descripciones claras y atractivas de servicios, y articula eficientemente las políticas de viajes y los mensajes de marketing por correo electrónico.

Clasificación del correo electrónico

La IA identifica 5 intenciones (nueva reserva, cambio, cancelación, reenvío de factura/itinerario, atención al cliente en general) y dirige los correos electrónicos a equipos especializados o automatizados, excluyendo los no procesables. Alcanza una precisión del 97 % en el reenvío de factura y del 95 % en la cancelación de viajes. Los puntos de contacto humano están integrados para garantizar la calidad.

Preguntas frecuentes 24/7 para viajeros

Un chatbot impulsado por IA emplea IA conversacional (procesamiento del lenguaje natural, IA generativa) para una interacción fluida: los viajeros utilizan un chat para preguntar sobre la política de viajes de su empresa. La tecnología mejora significativamente la experiencia del viajero al brindar accesibilidad en cualquier momento, liberando así al gestor de viajes de consultas repetitivas y permitiéndole asignar el tiempo de forma más eficiente.

Alertas médicas y de seguridad

El imperativo reside en la entrega rápida de alertas para garantizar una información oportuna. Se aplican estrictas medidas de control de calidad que exigen una precisión del 100 % en la introducción de datos para aumentar la fiabilidad de las alertas. Debido a la importancia de una comunicación precisa con los viajeros, se hace hincapié en mejorar la traducción para que los mensajes sean más claros. El énfasis en la personalización subraya la prestación de servicios de salud, seguridad y asesoría para mejorar la experiencia global del viaje.

Características por mercado

Usos destacados de la IA



APAC
datos y
personalización



Europa
datos y operaciones

En 2025, el 45 % de las organizaciones de servicios utilizarán IA generativa para mejorar la eficiencia operativa

Gartner, 28 de agosto, 2023 - ID G00796452

La actitud del sector

Etapas en el viaje de la IA para gestores de viajes:



Destacan tres perfiles de gestores de viajes:

EL EXPERTO

Ciertos sectores muestran mayores avances que otros, observándose progresos notables en TI, banca, farmacéuticas, consultoría y empresas de servicios. Algunos de estos sectores mantienen equipos dedicados para aumentar aún más sus capacidades. Los gestores de viajes se benefician de esta cultura empresarial.

EL QUE APOYA

Aprovechan la oportunidad de integrar la IA en sus organizaciones. Entienden que sirve para complementar los esfuerzos humanos en lugar de sustituirlos, mejorando las capacidades y permitiéndoles trabajar de forma más eficiente e inteligente, para evitar la redundancia mediante procesos automatizados.

EL PORTERO

La IA se considera beneficiosa para los aspectos fundamentales, pero no imprescindible para estos gestores de viajes. En atención al cliente, la IA puede encargarse de tareas básicas, pero requiere un toque humano para interacciones matizadas. Sitúan la IA más como una perspectiva de futuro que como un impacto inmediato en las tareas.

Beneficios de la IA para programas de viajes



Automatización

Mejora la eficiencia operativa al automatizar tareas de bajo valor



Eficiencia

Mejora la eficiencia general, abarcando productividad, velocidad de comercialización y comunicación



Seguridad del viajero

Potencia la seguridad en los viajes mediante evaluación proactiva de riesgos, vigilancia y respuesta ante emergencias, junto con la asistencia personalizada en los viajes para un enfoque integral de la seguridad



Ahorro de tiempo

Consigue un ahorro de tiempo significativo mediante procesos racionalizados



Gestión de inventario

Optimiza la gestión del inventario de viajes para mejorar el control y uso de recursos: oferta adecuada, en el momento adecuado, para el viajero adecuado



Cumplimiento

Facilita el cumplimiento de la normativa con supervisión e informes basados en IA



Seguridad de datos

Garantiza una seguridad de datos robusta con detección de fraudes, cifrado y análisis de comportamiento para detectar anomalías



Ahorro de costos

Ahorra costos mediante asignación optimizada de recursos



Experiencia del viajero

Mejora la experiencia del usuario mediante mejoras basadas en IA

Programas de viajes y experiencia de viajeros potenciados por IA

Se debatieron algunas áreas en las que la IA puede transformar los programas de viajes. Estos son algunos escenarios:

Compras y contratación

En el panorama de la contratación y el aprovisionamiento de viajes impulsado por la IA, las estrategias de compra se adaptan dinámicamente en función de las condiciones del mercado y los objetivos de la empresa.



Servicios al viajero

La IA revoluciona el servicio al viajero al automatizar, por ejemplo, la identificación de necesidades y solicitudes de visado, y gestionar dinámicamente los riesgos en situaciones cambiantes. Introduce la traducción de idiomas, crucial en conferencias y alertas de emergencia, por ejemplo, lo que garantiza una comunicación fluida y adaptada a preferencias individuales.



Distribución y reservas

La distribución sufre una transformación con los multicanales. La herramienta de reserva en línea (OBT) ya no es el único punto de entrada. Las capacidades predictivas de la IA se anticipan a las necesidades de los viajes, lo que permite ofrecer sugerencias acordes con las políticas incluso en ausencia de una OBT. Las reservas multicanal se vuelven más eficientes, sobre todo en el caso de las reservas sencillas, lo que pone de relieve los beneficios en términos de costos del aumento de transacciones en línea.

Mejoras en las reservas

La IA rediseña la experiencia de reserva con funciones de anticipación sin complicaciones (no relacionadas con OBT), simplificando el proceso para los viajeros. Aumenta la prevalencia de las reservas en línea, lo que reduce los costos al disminuir las transacciones offline.

La integración de soluciones conversacionales (chat) y recomendaciones personalizadas mejora aún más la experiencia del usuario. El chat se impone a la voz.

Aplicación de la estrategia

La IA interpreta voz, mensajes y datos para obtener información valiosa sobre la experiencia de viaje. Así, brinda retroalimentación práctica para refinar la estrategia.



Analítica e integración de datos

En la era digital, la IA vincula puntos de datos dispares para identificar problemas. Reúne información digital para proporcionar análisis exhaustivos que mejoran la capacidad de toma de decisiones.

Dinámicas de gobernanza

La IA introduce flexibilidad en la aplicación de políticas, permitiendo ajustes en tiempo real basados en las condiciones del mercado o los objetivos corporativos. Adapta contratos, enfoques de aprovisionamiento y procesos generales a la evolución de las necesidades empresariales.

En la era digital,
la IA relaciona
datos dispares
para identificar
problemas.



Obstáculos e inquietudes



Madurez tecnológica y dinámicas de confianza

A medida que la tecnología madura crecen dos preocupaciones: aceptar que esta comprende las consultas (incluido tono de voz y lenguaje corporal) y las decisiones impulsadas por la misma tecnología, y tolerar los errores ocasionales, al igual que los cometemos los humanos.



Autenticidad e integración de contacto humano

Preservar la autenticidad e integrar el toque humano es aún fundamental para mejorar la experiencia de los usuarios.



Derechos de autor y de propiedad intelectual

Usar material protegido por derechos en los conjuntos de datos de formación plantea dudas sobre la propiedad de los contenidos.



Política empresarial

La interacción entre políticas corporativas, diferencias regionales y necesidades específicas del sector se hace evidente. Comprender a fondo estos matices es crucial para adaptar la tecnología a los distintos entornos organizativos.



Privacidad y confidencialidad del usuario

Existe una tensión inherente entre aprovechar las capacidades de la IA y salvaguardar la privacidad de los usuarios.



Seguridad de la información y panorama normativo

Abordar las amenazas cibernéticas, la confidencialidad y las lagunas normativas es fundamental para un uso fiable. Se necesitan marcos jurídicos que se adapten a la evolución de la tecnología de IA.



Integridad y consideraciones éticas

Protección contra manipulación de datos e influencias externas: al garantizar la integridad de datos y respuestas, y evitar posibles manipulaciones e influencias externas (sesgo). Por ejemplo, ¿cómo influyen en los resultados la retroalimentación de los usuarios o los contenidos pagos?



Rendición de cuentas y responsabilidad

Deben preverse protocolos claros para tratar los errores y asignar responsabilidades.



Transparencia en el uso y la propiedad de los datos

Garantizar la claridad de las fuentes de datos: ¿qué datos se utilizan o comparten; a quién pertenecen, y cuáles son las fuentes?



Seguridad laboral

Los programas deben centrarse en mejorar la experiencia del viajero y no sólo en reducir costos en la cadena de suministro.

Lecciones principales

1 Encuentre aplicaciones eficaces para su negocio

- ¿Hay lugares en su programa donde la IA puede empezar a marcar la diferencia?
- Consejo: no tiene por qué ser un escenario de gran impacto ni suponer un gran esfuerzo. No aplique la IA solo por aplicarla

2 La clave está en probar

La IA es un viaje continuo; está en constante evolución. Empiece poco a poco, implementándola con el apoyo de puntos de contacto humanos, y con procesos que garanticen la precisión de la tecnología.

3 La adopción dependerá de algunos factores clave:

- Cultura empresarial
- Cultura de los viajeros
- Tolerancia al riesgo

Características por mercado

Principales preocupaciones



APAC

exactitud y privacidad de los datos, seguridad laboral



Europa

privacidad de los datos

La sesión de Big Idea en cifras

Más de

700

miembros de la GBTA discutieron este tema de forma colaborativa



Más de 30 nacionalidades representadas

2

regiones: Europa & APAC

Facilitado por:

BCD travel



GBTA Global Business Travel Association

