



Resumen ejecutivo

Más rápido, más inteligente, ¿mejor? *Tecnologías y tendencias emergentes y su impacto en la gestión de viajes*

Este último estudio del CWT Travel Management Institute explora las principales tecnologías y tendencias emergentes que afectan hoy en día a la gestión de viajes. Apoyándose en expertos del sector, casos de estudio y exhaustivas encuestas; el informe muestra cómo viajeros y gestores de viajes se están adaptando a los cambios deseosos de sacar el máximo partido a nuevas herramientas y servicios. Entre quince tecnologías y tendencias, emergen cinco temas principales:

- **Tecnología móvil.** Esta es la tendencia principal según los encuestados, que consideran que su impacto sobre la gestión de viajes es alto. Los desarrollos clave incluyen: acceso multicanal sencillo a través de dispositivos, aplicaciones móviles únicas que engloben todas las necesidades, tecnologías disponibles y servicios basados en la ubicación (ej.: acceso a las habitaciones de hotel sin llave, alertas de aeropuertos e interacción online mejorada entre los asistentes a reuniones). Una política móvil clara puede guiar a los viajeros hacia las apps y soluciones autorizadas así como abordar cualquier preocupación en materia de protección de datos.
- **Personalización.** El Big Data, las redes sociales y la Nueva Capacidad de Distribución de IATA (NDC) para el inventario de las aerolíneas son los tres principales motores a la hora de personalizar la experiencia de los viajeros al mismo tiempo que se apoyan los objetivos del programa. En particular, los perfiles de viajero utilizados para personalizar los servicios son cada vez más efectivos gracias a sofisticados análisis de reservas y comportamiento de búsqueda combinados con datos provenientes de otras fuentes.
- **Economía colaborativa.** Muchos viajeros utilizan servicios como Airbnb para el alojamiento y Uber para el transporte terrestre. Las barreras de adopción para la gestión de viajes están cayendo a medida que las marcas de economía colaborativa están adaptando su oferta al mercado de los viajes gestionados abordando los problemas tanto en materia de prevención y seguridad como de gestión de gastos.
- **Nuevas soluciones de reserva.** Los gestores de viajes están cada vez más interesados en tarifas y tecnología de seguimiento del precio que permitan a sus programas generar ahorros futuros. También están buscando servicios tecnológicos proactivos de cambio de reserva para prestar asistencia a los empleados que se enfrentan a alteraciones en sus viajes.

- **Nuevas soluciones de pago.** Las empresas están evaluando también nuevas soluciones de pago que les ayuden a simplificar los procesos, a reforzar el cumplimiento del programa y a protegerse frente al fraude. El uso único de soluciones de tarjetas virtuales, por ejemplo, permite a los viajeros comprar viajes utilizando un sistema central de pago similar al de las tarjetas físicas pero válido para un rango más amplio de proveedores, incluidos los hoteles y las aerolíneas de bajo coste.

En términos de tecnología y tendencias, la gestión de viajes se está ciertamente volviendo más rápida, inteligente y mejor cuando las herramientas y procesos se utilizan sabiamente.

[Ver informe](#)