

Tecnología

CARLSON WAGONLIT TRAVEL se ha distinguido siempre por el uso avanzado de la tecnología para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en todo lo relacionado con la optimización de los viajes tanto de negocio como particulares. Para cumplir este objetivo, hemos desarrollado e integrado un amplio número de herramientas que podemos agrupar en tres epígrafes según la parte del proceso que facilitan:

- **Reserva eficiente.**
- **Acceso on-line**
- **Información estadística**

Reserva eficiente

La optimización de los viajes de negocio es una tarea que se debe asegurar reserva tras reserva. De ahí el énfasis que ponemos por asegurar el acceso a las mejores tarifas disponibles en cada momento tanto en los sistemas tradicionales de reservas como en internet, en aplicar la política de empresa y en hacer un seguimiento de la reserva para mejorar en su caso las opciones iniciales. La consecución de estos objetivos manteniendo unos tiempos de respuesta y costes de proceso adecuados exige la utilización coordinada de múltiples herramientas.

Perfiles y Política de Empresa: Travel Choice, Value Pricer y Aqua

Los **GDSs (Global Distribution Systems)**, en nuestro caso Amadeus, son hoy por hoy el sistema más eficaz de acceder a las disponibilidades de vuelos y tarifas, especialmente en los viajes de empresa en los que las tarifas negociadas y la política de empresa juegan un papel clave.

En la base del trabajo de nuestros agentes está el uso de perfiles, tanto de empresa como de pasajero, que nos permiten conocer la política de viajes de las empresas clientes y las preferencias personales de los pasajeros y poder utilizarlos automáticamente en nuestras reservas a través de GDS.

Travel Choice, desarrollado por Amadeus para **Carlson Wagonlit Travel**, utiliza la información recogida en los perfiles al realizar la reserva. **Value Pricer** realiza en segundos una búsqueda de todas las combinaciones, para itinerarios complicados, y asegura una oferta pro-activa de la mejor tarifa disponible en ese momento.

Las reservas aéreas así gestionadas son revisadas y enviadas a un sistema de calidad automatizado, llamado **Aqua**, que controla todas las reservas aéreas realizadas por Carlson Wagonlit Travel hasta el momento de su emisión definitiva.





INFORMES ANUALES 2004-2005 CARLSON WAGONLIT TRAVEL

- ▣ **Módulo de Control de Calidad** verifica si las reservas están realizadas en conformidad con la política de viajes.
- ▣ **Módulo de Tarifas «reservas aéreas»**, no sólo verifica si la tarifa más barata ha sido aplicada conforme al itinerario, sino que comprueba, hasta que el billete esté emitido, si existen tarifas más baratas, para en su caso poder modificarla.
- ▣ **Módulo de Listas de Espera**, verifica durante las 24 horas del día si se libera una plaza y procede a confirmarla de forma automática.
- ▣ **Módulo de Asientos**: al igual que el módulo anterior, si el asiento solicitado no estaba disponible en el momento de realizar la reserva, **Aqua** comprueba de forma continua si se le puede asignar el asiento deseado.

Acceso a tarifas de Internet (LCC e IATA): CWT Webfares

Nuestras empresas clientes nos pedían que les proporcionáramos un acceso completo, sencillo y transparente a todo tipo de vuelos y tarifas disponibles, incluyendo aquellas solamente publicadas en Internet. Ninguna de la herramientas existentes en el mercado nos daba una solución satisfactoria, así que decidimos desarrollar una herramienta que consolidase en una única interfaz la reserva de vuelos en Compañías de bajo coste (LCCs), tarifas publicadas en las paginas web de las compañías aéreas regulares ó tradicionales (solo disponibles en Internet) y en otras paginas de los portales "punto com".

Esta herramienta nos permite gestionar para nuestros clientes los vuelos de bajo coste de una forma eficiente e integrar la información de dichas ventas en nuestros sistemas de información.

Programa de hoteles: HARP (Hotel Automated Rate Program)

Carlson Wagonlit Travel cuenta con una base de datos de más de 80.000 hoteles, donde se registran las tarifas públicas y las tarifas negociadas por CARLSON WAGONLIT TRAVEL, que pueden llegar a suponer un ahorro del 40% sobre el resto.

Esta base de datos tiene un fácil acceso a través del programa **G.A.H.P. (Global Alliance Hotel Program)** en la página web www.CarlsonWagonlitTravelpreferredhotels.com, donde se ofrecen hoteles en más de 3.000 ciudades de 158 países.



Gestión de Eventos: EBMS (Event Business Management System)

EBMS es un sistema para la gestión de eventos de negocios (incentivos, reuniones convenciones, jornadas, congresos, cruceros eventos especiales, etc.), que desde enero 2005 estamos implementando en diferentes fases en todas las unidades de MICE y DMC (CWT Events y KeyDM) de España. EBMS está en plena fase de implementación y desarrollo no sólo en España sino simultáneamente, en países como Holanda, Reino Unido, Alemania, Dinamarca y Suecia, pioneros junto con España en este proyecto.

Este software permite mantener actualizada nuestra base de datos de clientes gracias a su módulo de CRM (Customer Relationship Management), siendo de gran utilidad para el Departamento de Marketing y Ventas de las unidades de grupos, cuyo equipo puede llevar al día el seguimiento de sus cuentas. Asimismo, a nivel de Operaciones, facilita el control de la gestión de presupuestos y eventos confirmados y, en un futuro cercano, incluso facturar desde el sistema gracias a la interfaz que se está desarrollando actualmente entre EBMS y Wings (nuestro sistema front office de facturación y gestión). Esperamos que EBMS esté plenamente implementado y operativo durante el año 2006

Acceso on-line

Un portal: CWT Connect

Con el objeto de desarrollar un portal que recoja las necesidades específicas del viajero de empresa, **Carlson Wagonlit Travel** ha desarrollado **CWT Connect** en el que se integran las diferentes herramientas y accesos relacionados con la gestión de sus viajes. Además de la herramientas de auto-reserva correspondiente, este portal permite al usuario acceder a la información necesaria sobre destinos, horarios disponibles, itinerarios emitidos e incluso acceder a las aplicaciones propias de su empresa.

En función del grado de personalización requerida por el cliente se ofrecen 3 plataformas:

- **CWT Connect Express** (sin personalización alguna)
- **CWT Connect Business** (baja personalización)
- **CWT Connect Enterprise®** (alta personalización).

Las reservas on-line generadas a través de estos portales son gestionadas en un centro especializado, **OFC (On-line Fulfilment Center)**, con medios y procedimientos específicos (help-desk de usuarios, automatismos...).

La oferta on-line se complementa con nuestro servicio tradicional (off-line) en nuestras oficinas locales. Los informes estadísticos generados recogen la actividad total del cliente a través de ambos canales.





INFORMES ANUALES 2004-2005 CARLSON WAGONLIT TRAVEL

CWT Connect Express / CWT Connect Business

Son las dos propuestas de **Carlson Wagonlit Travel** para el mercado on-line para PYMES. Ambas incorporan la herramienta de auto-reserva KDS-Portal con acceso a las tarifas negociadas **Carlson Wagonlit Travel** y a CWT Webfares. CWT Connect Business permite además personalizar la política de viajes incorporando acuerdos específicos con proveedores.

CWT Connect Enterprise®

Para aquellos clientes que requieren una mayor personalización del portal con el objeto de aprovechar al máximo todas las opciones que ofrece el mismo, la propuesta de **Carlson Wagonlit Travel** es nuestro portal CWT Connect Enterprise®.

Esta herramienta permite al cliente la plena integración con sus sistemas e incluir contenidos específicos para sus viajeros. Se puede incorporar cualquiera de las herramientas de auto-reserva comunes en el mercado. **Carlson Wagonlit Travel** tiene acuerdos de distribución con las 3 más importantes en el mercado español:

- **KDS Corporate**
- **GetThere**
- **Amadeus e-Travel Management**

Todas ellas son herramientas multi-GDS, con soporte internacional y se integran perfectamente con los sistemas propios de **Carlson Wagonlit Travel** como Portrait.

Gestión de perfiles: PORTRAIT

Esta herramienta permite a los viajeros mantener su propio perfil, lo que facilita la actualización de los mismos y asegura la máxima eficacia de las herramientas de auto-reserva. Los perfiles gestionados por Portrait son actualizados en el GDS, lo que garantiza la actualización de la información en las reservas realizadas por **Carlson Wagonlit Travel** off-line.

Gestión de incidencias: CSA (Customer Service Application)

Esta aplicación permite un seguimiento de los comentarios, positivos o negativos, que nuestros clientes realizan sobre los servicios recibidos por parte de las compañías aéreas, hoteles, compañías de coches de alquiler o sobre **Carlson Wagonlit Travel**.

Un buscador viajes particulares: CWT Express

Carlson Wagonlit Travel ha potenciado, como servicio añadido a sus clientes de empresa, la posibilidad de reservar sus viajes particulares con unas condiciones especiales y un servicio exclusivo. Siempre con la voluntad de seguir la evolución del mercado en diciembre de 2004, se llegó a un acuerdo con Rumbo, que nos garantizaba una herramienta tecnológica de última generación y un servicio al cliente basado en los más elevados estándares de calidad, acorde con la filosofía de **Carlson Wagonlit Travel** y con las expectativas de nuestros clientes.

El compromiso adquirido por ambas compañías incluye la creación de un espacio denominado "CWT Express" integrado en nuestra página vacacional (www.carlsonwagonlit.es/vacaciones) dedicado a las reservas on-line de, billetes de avión (incluido compañías de bajo coste), hoteles, alquiler de vehículos y "paquetes dinámicos".

"CWT Express" está considerada una de las mejores ofertas del mercado para la reserva de viajes privados, no solo en términos tecnológicos sino también en tarifas y nivel de servicios ofrecidos (paquete dinámico exclusivo, sistema súper buscador, reconfirmación del vuelo con SMS, etc.).

Información estadística

La información es poder ... y requisito para gestionar cualquier área de la empresa. Por esta razón una de nuestras prioridades ha sido siempre proporcionar al cliente toda la información pertinente y facilitarle herramientas para su gestión.

Los primeros **informes M.I.S.** se complementaron en su momento con una herramienta de usuario InterAct diseñada para el análisis y tratamiento de esa información de forma eficiente por parte del propio responsable de la empresa.

En 2004 incorporamos **Glory**, una base de datos global que tiene el fin de proporcionar información centralizada relativa a los viajes realizados por los clientes de Carlson Wagonlit Travel en el mundo. Desde 2005, esta información es accesible por parte de los propios clientes a través de internet gracias a **Discovery** en informes ya diseñados (**Report View**) o que el propio cliente puede producir en el momento (**Explore View**). La opción de bajar la información bruta en formato electrónico permite al cliente realizar cualquier tipo de manipulación e integración con sus propios sistemas.

Esta información es complementada con la labor de nuestros Account Managers que ayudan al cliente tanto en la manipulación como en la interpretación y gestión de los datos.

