

## Implementación de Self Booking Tools (SBTs)

### Adopción del Self Booking Tool Problemas y sus Soluciones

Víctor Hernández Rodríguez – HRG México

Febrero 24 de 2009  
México D.F.

**NBTA**México

## Tendencias de los Viajes en Línea en América Latina

**65%**

Latin America  
Adoption



Las grandes y medianas compañías del mercado mundial así como varias industrias, están incluidas en los resultados del informe de 2007, donde se indica que las compañías de todos los tamaños continúan evaluando los porcentajes de ahorro y la expansión de sus programas de viajes para aprovechar las oportunidades de ahorro que les brinda reservar en línea.

Fuente: © 2007 GetThere Benchmark Survey

**NBTA**México

## Algunos desafíos en la adopción de los Viajes en Línea

- Interpretación errónea de las necesidades y objetivos al implementar un sistema SBT
  - Percepción “falta de servicio del modelo online” vs “el modelo tradicional”
    - Fragmentada distribución de contenido
    - Poca Integración = Tasas bajas de adopción

**NBTA** México

## Componentes Clave para la Adopción

- **Identificar los fundamentos de su programa**

- Especificando metas de adopción, imagen del sitio, desarrollo de comunicaciones específicas y diseño de entrenamiento por grupo específico

### Establecimiento de los Objetivos

1. Proveer de un servicio de alta calidad a Viajeros y Travel Arrangers al gestionar los viajes de empresa.
2. Proveer un portal de viajes para administrar de forma eficiente la gestión y los recursos para el viaje.
3. Administrar de forma centralizada la Política de Viajes Corporativa y promover su observación y monitorear su cumplimiento.
4. Administrar los convenios con proveedores preferenciales y maximizar los ahorros potenciales.

**NBTA** México

## ...Componentes Clave para la Adopción

### Como van a usarlo?

#### – Proporcione el entrenamiento adecuado para cada segmento de la población:

- Entrenamiento a **Asistentes**
- Entrenamiento al **Viajero**
- Entrenamiento al **Administrador**

#### Travel Arrangers

Programa cursos "Onsite", es decir, en las instalaciones de la empresa, incluso puede colocarlo en la intranet de la empresa para que obtengan acceso inmediato.

#### Viajeros

- Enfóquese en los puntos principales para completar una reservación.
- Genere interés y entusiasmo.
- Muestre lo fácil que es utilizar un sitio en línea.
- Muestre los beneficios del producto y del programa.

#### Administrador de Sitio

•Se debe de entrenar al Líder del proyecto dentro de la Empresa para que tenga un conocimiento total de cómo funciona el programa.

**NBTA** México

## ...Componentes Clave para la Adopción

### • Logrando adopción a través del análisis de su propio programa de viajes y sus necesidades

- La alta o baja concentración de viajes por rutas (city pairs) facilita o dificulta la adaptación de los usuarios en el entorno interactivo.
- Evalúe el caso de cada cliente –empresa- su cultura organizacional y la visión del negocio mismo.

#### Premisas

**Concentración:** Un elevado % de los segmentos aéreos, están concentrados en menos de 10 rutas, doméstico e internacional.

**Vuelos directos:** 80% +/- de los trayectos, tienen opción de vuelo directo.

**Competencia:** 2 o más aerolíneas operan 80% +/- de las rutas con opción de vuelos directos.

**NBTA** México

## ...Componentes Clave para la Adopción

- **Apoyo Ejecutivo como incentivo en la integración de tecnologías al proceso de gestión de viajes**

### Técnica Efectiva de Adopción

En cinco de los últimos seis años, las principales compañías han citado al "Apoyo Ejecutivo" como el factor de mayor influencia para la adopción en línea; este año lo calificó con 4.4 en una escala de cinco. "Utilización obligatoria total o parcial" siempre se califica alto, y este año los clientes las consideraron como la segunda técnica de adopción de mayor efecto, encontrándose un 67% de compañías que usan o están considerando usar utilización obligatoria total o parcial.

**NBTA** México

## Relación Costo – Beneficio Sana

Expectativas Realistas y Alcanzables

Objetivos Claros y Definidos

Disponibilidad de Contenido

Senior Executive Sponsorship

Política de Viajes

Integración Total (SBT-Empresa-TMC)

Entrenamiento Continuo

Service Level Agreement

**NBTA** México

## Resumen – Las mejores prácticas

- ✓ Obtenga el apoyo de los niveles directivos.
- ✓ Segmente a su población de usuarios.
- ✓ Enfóquese en las asistentes de viajes y los viajeros frecuentes.
- ✓ De entrenamiento adecuado a cada segmento.
- ✓ Se debe de contar con el compromiso y soporte de la agencia de viajes.
- ✓ Diseñe el sitio y dele un lugar adecuado en su intranet.
- ✓ Elabore un plan de Adopción.
- ✓ Publique las historias de éxito.
- ✓ Haga obligatorio el uso de la herramienta a los empleados de nuevo ingreso.

**NBTA** México