

# Carlson Wagonlit Travel

## MERCADO

Carlson Wagonlit Travel (CWT) es un líder global especializado en la gestión de Viajes de Negocios, Reuniones y Eventos. CWT presta servicio en más de 150 países a empresas de todos los tamaños. Gracias a la experiencia de sus empleados (en el mundo suman aproximadamente 19,000) y a una innovadora tecnología, CWT ayuda a sus clientes a obtener el mayor valor de su programa de viajes en términos de ahorro, servicio, seguridad y sostenibilidad. Por eso habla de un 97% de retención de clientes a nivel mundial y de 62.3 millones de transacciones online y offline al año.

En México, CWT está presente desde hace 87 años. Durante este largo camino la firma creció sin pausa y se ha adaptado a las necesidades locales. De hecho, han aportado su experiencia y una vasta red internacional. Además, y sobre todo, han desarrollado la importante innovación tecnológica que los ha situado en un puesto claramente diferenciador.

Más de 200 empresas ya se benefician de estas ventajas.

## HISTORIA

El innovador belga Georges Nagelmackers crea en 1872 una empresa con el único propósito de dar servicio a los viajeros. Al añadir coches cama a los trenes de Europa, fundó la compañía Wagons-Lits, que literalmente significa 'coches cama'. Nagelmackers no se queda ahí y concibe el famoso *Orient Express*.

En 1929 se crea el Wagons-Lits Cook México, con oficinas en la calle de Juárez 88. La *Compagnie des Wagons-Lits* expande, hacia 1960, su misión de dar servicio a los viajeros y se convierte en *Wagons-Lits Travel*, la empresa de gestión de viajes más grande del globo.

Unos años después, en 1994 nace Carlson Wagonlit Travel, el primer especialista en Viajes de

Negocios. Cuatro años más tarde, en 1998, CWT idea el CWT Solutions Group, cuyos expertos proporcionan a infinidad de clientes servicios de consultoría, notablemente en la selección e implementación de nuevas tecnologías y en el aprovisionamiento del servicio aéreo y los hoteles.

Ya entrado el nuevo siglo, en 2010, CWT fue nombrada, por cuarto año consecutivo, una de las 100 Mejores Compañías para Madres Trabajadoras por la revista *Working Mother*. En esos años, en 2011, la firma lanza la solución móvil, única en el mercado: CWT ToGo. Los esfuerzos de la empresa no pasan desapercibidos y en 2014 obtiene en México el lugar 29 de las Súper Empresas Expansión. Ese mismo año, la plataforma móvil fue galardonada por el Business Travel Awards, en Londres, por tercer año consecutivo. En 2015, CWT presenta su equipo de Innovación Corporativa, dedicado a desarrollar una cultura de innovación para toda la empresa. Finalmente, en este año, 2016, CWT obtiene nuevamente la certificación por cuarto año de Ecovadis, en materia de Responsabilidad Empresarial.

## PRODUCTO

### Viajes de Negocios

Cuando se trata de Viajes de Negocios, en Carlson Wagonlit Travel se sabe que el "viaje perfecto" sí existe. No se trata de que no haya interrupciones o cambios inesperados, algo que es inevitable el día de hoy.

El viaje perfecto es aquel en el que la tecnología hace posible que su empresa gestione cualquier contratamiento de manera rápida y proactiva para que los viajeros puedan centrarse en el motivo del viaje, todo ello con el apoyo de profesionales dispuestos a asistirle en cualquier etapa



de la travesía, desde el mismo momento de la reservación.

Ese es el compromiso que establece CWT con cada uno de los viajeros en cada uno de sus desplazamientos y, también, como no, a la hora de ofrecer un completo programa de viajes con todas las garantías de calidad, agilidad y eficacia.

Un aspecto esencial en la gestión de los Viajes de Negocios es la seguridad de los viajeros. Nuestra propuesta incluye los dos aspectos fundamentales en cuanto a la protección que las compañías deben proporcionar a sus viajeros en sus desplazamientos:

- Anticipación del riesgo.
- Localización de los viajeros.

La solución de seguridad de CWT permite alertar en situaciones de riesgo antes y durante el viaje, además de hacer seguimiento de los viajeros desde el mismo momento en que se realiza una reservación en todos los tipos de servicio: aéreo, hotel y auto.

### CWT Servicios Móviles

CWT To Go™, la aplicación de viaje gratuita, disponible en diferentes idiomas para todos los viajeros de CWT -y una parte clave de la visión evolutiva sobre tecnologías móviles-, proporciona a sus viajeros un acceso inmediato a las herramientas y servicios vitales, antes y durante su viaje.

La aplicación ofrece acceso a itinerarios, alertas de vuelo y *check-in* móvil a través de los *smartphones* del viajero.

Mediante el uso de una solución móvil global, los viajeros podrán experimentar un incremento de la productividad mientras viajan, accediendo a CWT tan sólo con un clic.

### La aplicación de Viajes inteligente

CWT To Go se halla en la vanguardia de las soluciones móviles, porque trabajan en estrecha colaboración con *WorldMate*, un líder en tecnología móvil de viajes, que fue adquirido por la firma en 2012. CWT To Go es diferente a otras aplicaciones de viaje, lo que, para sus viajeros, la convierte en una aplicación inteligente.

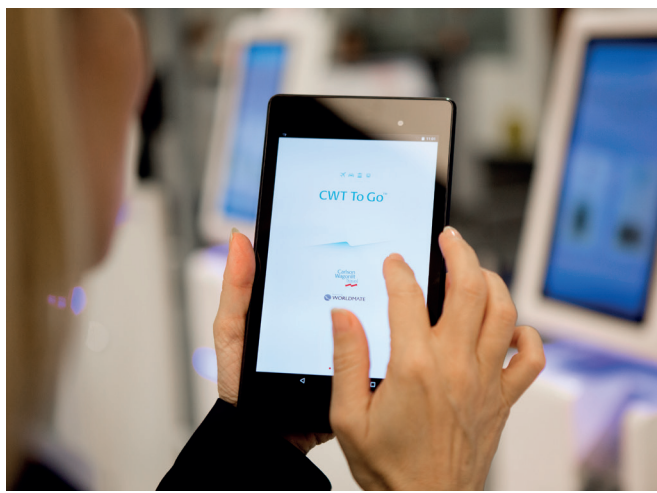
CWT To Go es la aplicación corporativa de viajes de negocios más descargada del momento -según las estadísticas-, con las calificaciones más positivas de los viajeros, tanto en *App Store* como en *Google Store*.

### Características enfocadas en el viajero

CWT To Go ofrece a los viajeros la información y las herramientas necesarias al alcance de sus manos, incluyendo:

- **Alertas automatizadas de vuelo.** Las notificaciones de vuelo, incluyendo las demoras, cancelaciones y cambios de puerta de embarque, son enviadas a los dispositivos de sus viajeros automáticamente.
- **Captura de todos los detalles del viaje en una aplicación.** Los itinerarios aéreos, de autos y hoteles reservados a través de CWT se sincronizan de forma automática con los dispositivos de sus viajeros. Añade, además, información sobre reuniones, detalles del tren y los itinerarios que no sean de CWT para mantener toda la información del viaje en un lugar conveniente.
- **Sincronización de calendarios.** El calendario del viajero se actualiza automáticamente con la información del viaje, para que sepa cuándo y en dónde tienen que estar.





- **Estado del vuelo y búsquedas de horarios.** El viajero puede saber el estado de los vuelos de sus colegas que lleguen en vuelos diferentes y conocer si el avión llegará a tiempo. Si el viajero deben hacer cambios en el horario de vuelo, puede buscar horarios de vuelos alternativos con un simple clic.
- **Información de destino.** Las herramientas, incluyendo mapas, convertidor de monedas, calculadora de propinas, búsqueda local a través de Yelp y previsiones meteorológicas, están al alcance de sus viajeros 24/7 para que puedan desenvolverse con tranquilidad.
- **Check-in móvil Ampliado-** Con CWT To Go y su dispositivo inteligente, los viajeros pueden hacer check-in de vuelos en más de 250 aerolíneas en todo el mundo.
- **Check-in arrastre y suelte (drag and drop check-in).** Si el viajero requiere información adicional, un área de transferencia le permite al usuario simplemente arrastrar y soltar información de reserva en la página de check-in móvil de la aerolínea, desde su dispositivo portátil y de forma rápida y sin esfuerzo.
- **Intercambio de Itinerario.** Los usuarios pueden compartir datos individuales de su itinerario, incluyendo un mensaje personal con la lista de contactos o una dirección de correo electrónico que introduzcan manualmente, así como alertas por atraso de vuelos.
- **Integración de herramienta iProfil.** Una novedad del 2014, la integración de la herramienta global de perfiles, permite a los usuarios visualizar, actualizar, añadir o borrar información en su perfil de viaje mientras se desplaza a través de la aplicación móvil e, incluso, escanear su tarjeta de crédito para añadir una nueva forma de pago a su perfil.
- **Indicador de tipo de viaje.** Otra novedad es el indicador dentro de la aplicación que permite identificar viajes que no son de negocios, modificando el viaje o un elemento determinado del viaje “de negocios” a viaje “de placer”, para asegurar que los datos no se transfieren a nuestra herramienta de reporte global.

#### CWT Analytiqs

Desde otro ángulo, el Business Intelligence de CWT permite evaluar en tiempo real los programas de viaje, lo que ayuda a la rápida toma de decisiones, que es soportada por expertos en el tema.

La herramienta combina un contenido enriquecido con información del viajero y análisis de indicadores clave en una plataforma dinámica y amigable.

También localiza áreas de mejora y recomienda acciones que ayudan a impulsar el rendimiento y optimización del programa de viajes.

Un programa de viajes efectivo incluye la colección e interpretación de datos asociados con las reservacio-

nes para mejora de su programa de manera continua y alcanzar sus objetivos. Los datos precisos ayudan a monitorear el comportamiento de sus viajeros, identificar las tendencias en cuanto la reservación del viajero, la negociación efectiva con los proveedores, la detección de nuevas oportunidades y la localización de las personas en una eventual situación de crisis o riesgo. Lo que las compañías encuentran útil en CWT Analytiqs es:

- Una mejor y más rápida visibilidad de los datos
- Oportunidades de Ahorro
- Recomendaciones pro-activas

#### DESARROLLOS RECIENTES

En CWT están pasando de hechos, cifras y reportes a un mundo de conexiones, ideas y posibilidades, lo que cambia la forma en que la empresa se acerca a los datos de viaje para llevar a su industria aún más allá. La nueva oferta inteligente de negocios representa un compromiso para explorar formas innovadoras de utilizar los datos para crear ideas que ayuden a los clientes a gestionar los viajes de una manera más proactiva y dinámica.

La firma mantiene el CWT To Go a la vanguardia de las soluciones móviles, trabajando en estrecha colaboración con WorldMate, un líder en tecnología móvil de viajes, integrado en el año 2012.

CWT To Go es diferente a otras aplicaciones de viaje, lo que la convierte en una aplicación inteligente para sus viajeros.

CWT To Go es hoy por hoy la aplicación corporativa de gerenciamento de viajes más descargada, según las estadísticas, y tiene las calificaciones más positivas de los viajeros, tanto en *App Store* como en *Google Store*.

#### LOGROS

La marca ha sido señalada como la mejor compañía en gestión de viajes.

Ganó el World Travel Awards 2015, el Business Travel Awards 2015 y fue considerada dentro de las Súper Empresas Expansión 2015.

Ha obtenido la certificación y reconocimiento del Consejo Mexicano de Marcas por ser una marca excepcional, por tener historia y liderazgo.

Recientemente recibió el premio Plata de Ecovadis. CWT To Go ha recibido varios premios del sector, incluyendo:

- Business Traveler Innovation Award de la GBTA en la categoría de “Outstanding App” (Aplicación Extraordinaria).
- Reconocimiento como finalista del Best Movil Strategy (Mejor Estrategia Móvil) de *EyeForTravel* en 2013.
- Smau Mob APP Award, en la categoría Business.

#### PROMOCIÓN

La empresa anuncia que posee: La APP Inteligente de Viajes.

Y divide sus propuestas en:

- *Gestión Creativa de Reuniones y Eventos.*
- *Viajes para los sectores de la Energía, los Recursos naturales y Marinos*
- *Viajes de Negocio, y*
- *Consultoría*

#### VALORES

Como parte de las acciones de esta Empresa Socialmente Responsable, CWT siempre se ha comprometido en impulsar diversas iniciativas a nivel local. Hoy,



está dando un enfoque integral y estratégico como una entidad global.

EcoVadis ha reconocido a CWT por sus prácticas en materia de responsabilidad empresarial. De las compañías que EcoVadis audita a nivel mundial, CWT es líder en el sector de la gestión de viajes y se sitúa dentro del 11% de empresas que ocupan los primeros puestos. Además, este año CWT ha conseguido la distinción plata.

CWT fue auditada en 21 aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa dentro de las áreas de medioambiente, ética y compra social y sostenible; y obtuvo excelentes puntuaciones en todas ellas. El rendimiento fue excepcionalmente alto en el apartado de prácticas empresariales justas.

En 2012, CWT se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y mostró apoyo a los Diez Principios relacionados con los derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción.

En CWT, ser Empresa Socialmente Responsable es un imperativo de negocio. Es la forma de actuar con plena atención a la ética, al respeto de la población y al medio ambiente. Siempre toma en cuenta las expectativas de los clientes y de otros grupos de interés. El Equipo Ejecutivo supervisa los asuntos de Negocios Responsables, con ello proporciona un impulso, una definición de la estrategia y el siguiente paso a través de actualizaciones periódicas.

En CWT la Responsabilidad Empresarial es más que un imperativo empresarial. Son líderes a la hora de llevarla cabo, organizada en siete ámbitos, en el centro de sus actividades.

Los pilares del servicio para CWT son:

Flexibilidad, lo que permite colaborar con los clientes para desarrollar soluciones ideales de acuerdo a sus expectativas.

Talento, tanto a nivel profesional como humano, para generar un ambiente de confort gracias a una amplia experiencia internacional y multicultural.

Y negocios responsables, la dirección ética de Carlson Wagonlit Travel, en estrecha relación con la Responsabilidad Social Empresarial, se distingue en la conducción de los negocios y en la atención particular con los clientes.



[www.innbit.com.mx](http://www.innbit.com.mx)

#### Cosas que usted no sabía de Carlson Wagonlit Travel

- Fue la primera agencia de viajes en México.
- Es la agencia de Viajes con mayor permanencia en el país, 85 años, más años que el Palacio de Bellas Artes.
- Ha sido reconocida por su liderazgo y tecnología como la mejor Travel Management Company por dos años consecutivos.
- La agencia de viajes de negocios con mayor presencia a nivel mundial, con más de 3,300 puntos de venta.