

Caso práctico

Impulsando la **gestión global del cambio** en los viajes

3,000+

Demos de FCM Platform

14

Eventos presenciales

+17,000

Interacciones con Yammer

Por qué FCM

Una empresa energética tiene un programa de viajes que abarca 57 países. Su patrón de viajes es muy variado, con aproximadamente 47,000 viajeros, desde ejecutivos hasta trabajadores en alta mar.

Cuando se introdujo FCM como socio global de viajes, fue su primer cambio de TMC en más de 15 años. Un factor clave para fomentar una verdadera alianza en todos los niveles.

Basándose en el conocido proceso de onboarding de FCM, el equipo quería una capa adicional de gestión del cambio y de apoyo en las comunicaciones para asegurarse de que el equipo supiera todo sobre su nueva TMC, el equipo y la tecnología de FCM Consulting.

Inicio del proyecto

Como parte del proyecto de implementación, se creó un flujo de trabajo dedicado *Change & Engage (C&E)*. Se formó un equipo natural compuesto por empleados del cliente y de FCM, que trabajaba en estrecha colaboración con Eve Smith, Líder Global de Gestión del Cambio y Comunicación de FCM Consulting. El objetivo del equipo de C&E es asumir las iniciativas de cambio en toda la empresa para garantizar una implementación libre de complicaciones.

Eve desempeñó un papel crucial, colaborando con el cliente para descubrir y sumergirse en las formas de trabajo existentes. Éstas se convertirían en los cimientos del proyecto:

- Una sólida cultura de gestión del cambio; "Change and Engage" (Cambiar y Comprometerse) es un concepto establecido.
- Un proceso establecido para los encargados de las reservas de viajes y los asistentes personales.
- El cliente quería trabajar con un socio de viajes que pusiera la innovación y la agilidad en el centro de su tecnología.

Impulsando una nueva estrategia de comunicación

Al elegir a FCM como su TMC global, el cliente sabía que contaba con un socio flexible, ágil, que encajaba bien en su cultura y que podía adaptarse a los nuevos tiempos. La comunicación debía reflejar una alineación con sus valores valores de:

- Experiencia del viajero
- Simplicidad y flexibilidad
- Atención a las personas y sostenibilidad
- Valor de mercado

Capacitación y comunicación reforzadas

El flujo de trabajo de Change & Engage recomendó una capacitación dirigida a diferentes personas, tanto en los equipos de FCM como en los del cliente. A lo largo de la implementación del cambio, los gestores de cuentas regionales fueron "agentes del cambio" para su región. Esto permitió una configuración global coherente que comprendía los requisitos del mercado local, lo que significaba que había un buen entendimiento sobre esta alianza desde el principio.

Se brincó capacitación específica e incentivos a los asesores de viajes de FCM para garantizar que comprendieran la cultura de seguridad del cliente. Para los viajeros y los organizadores de viajes, se organizaron roadshows presenciales en lugares clave con tres objetivos fundamentales:

...al tiempo que se abordaran algunos retos y objetivos específicos:

- Unificar la experiencia de la tecnología de viajes a través de FCM Platform como punto de acceso para todas sus tareas de viajes, incluidas las reservas de viajes.
- Un sentido de compañerismo con los asesores de viajes de FCM en todo el mundo.
- Posibilidad de contactar a asesores ubicados en su región por correo electrónico y teléfono.
- Apoyo adicional a los gestores de viajes y asistentes personales.
- Retomar una estrategia de viaje y eliminar problemas.

1. Familiarizar a los viajeros con FCM y la alianza.
2. Comunicar la fecha de cambio y las fechas de mantenimiento de Concur.
3. Hacer demos de FCM Platform y responder a las preguntas de los viajeros.

También se celebraron sesiones demo en todo el mundo para familiarizar a los viajeros con FCM Platform.

Yammer se identificó como la plataforma de comunicación más unificada, por lo que se implementó para comunicar tanto los próximos cambios en el programa como los roadshows.

A lo largo del periodo de puesta en marcha, el equipo del proyecto informó periódicamente sobre el feedback y las cifras, como los niveles de transacciones, para que el gestor de viajes pudiera compartirlos con la alta dirección y fomentar un proceso de retroalimentación bien establecido.

Roadshows

9,500+

Viajeros y organizadores

14

Eventos presenciales

42

Demos virtuales

80+

Pantallas de plasma y posters de co-branding

9

Países: Brasil, Canadá, India, Países Bajos, Malasia, Pakistán, EAU, Reino Unido, EE.UU

Smoothies y giveaways

Presencia de los equipos de FCM y del cliente





Resultados

Los roadshows fueron un éxito y constituyeron una parte fundamental del programa general Change & Engage. Aunque no se celebraron actos presenciales en todos los países, la mayor asistencia a las sesiones virtuales previas demostró que habían tenido el efecto deseado de difundir el mensaje entre los viajeros.

Entre empresas, entre países y entre funciones: A lo largo de seis meses, todos los mercados fueron implementados con éxito, destacando que:

- Más de 3,000 viajeros vieron una demo de FCM Platform.
- La recepción conjunta creó oportunidades para mantener conversaciones formales e informales antes de la puesta en marcha.
- Los consultores de FCM consideraron valioso conocer a los viajeros con los que iban a comunicarse.

El equipo de Change & Engage sigue trabajando junto con Eve de FCM Consulting, para garantizar que el programa de viajes y el sector de los viajes, en constante cambio, se comprendan bien, tanto en la empresa como en la comunidad viajera. El equipo natural de FCM y del cliente funcionó como una máquina experta, y sigue aprovechando los puntos fuertes de todos los que contribuyeron a este enorme proyecto.

Yammer sigue siendo una comunidad muy comprometida con los viajes, y se convirtió en la columna vertebral de una comunicación muy satisfactoria a nivel mundial y nacional, tanto para los cambios en el programa como para los roadshows.



Sólo quería decir lo impresionado que estoy con el servicio que presta FCM - les he llamado unas cuantas veces y han sido maravillosos.”

ASISTENTE EJECUTIVO



El lanzamiento de FCM salió muy bien, felicidades a todos los involucrados”

GESTOR REGIONAL DE VIAJES



La estrecha colaboración que mantuvimos con el equipo de Change & Engage desde el principio hizo que este proyecto fuera un éxito. El hecho de ser capaces de comprender plenamente la cultura de la organización permitió al equipo de FCM Consulting colaborar y llevar a cabo este marco de gestión del cambio.

EVE SMITH