FORUM
BUSINESS TRAVEL
& EVENTS

Autonomía, control y ahorros, cómo elegir una herramienta de autoreserva



QUIÉN SOY

Silvia Magdaleno

Global Travel Manager

Cofundadora de SilvIA

+20

años de experiencia en Business Travel

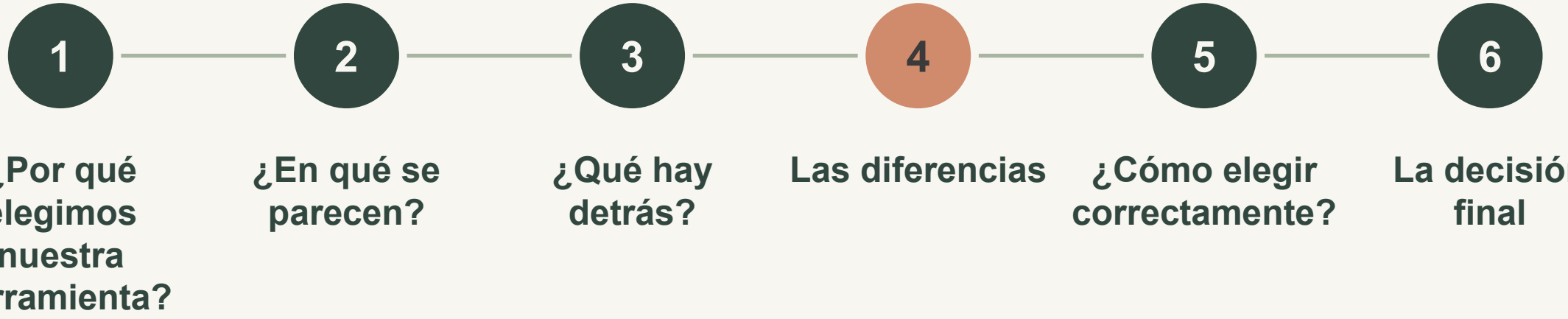
GTP

Certificación Global Travel Professional de GBTA



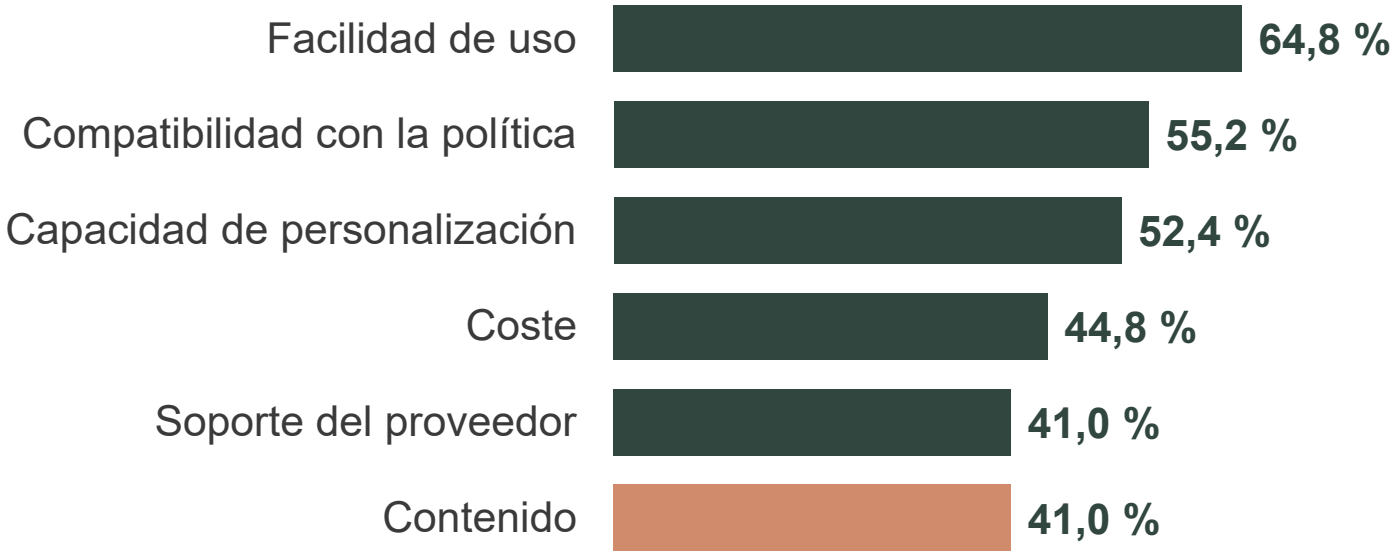
Seis bloques

De la pantalla a la decisión



BLOQUE 1 · ¿POR QUÉ ELEGIMOS NUESTRA HERRAMIENTA?

¿Por qué elegiste tu herramienta de autoreserva?



Fuente: Business Travel News, OBT Guide 2022. Respuesta múltiple; 6 de 14 criterios.

41%

tuvo en cuenta el contenido en 2022

¿Qué pesó más cuando elegisteis la vuestra?

En 2022 elegíamos por la experiencia del usuario, no por lo que había detrás.

Silvia Magdaleno

BLOQUE 1 · ¿POR QUÉ ELEGIMOS NUESTRA HERRAMIENTA?

2026: el contenido pasa al primer plano

ITM - PRIORIDAD 2026

N.º 1

Acceso completo al contenido

Empatado con optimizar la herramienta.

ITM – GRANDES RETOS

55 %

Acceso al contenido y NDC

Solo por detrás de la tecnología (58 %).

GBTA - RETO OPERATIVO

46 %

Contenido ausente en la herramienta

Señalado por compradores para 2026.

Fuentes: ITM, encuesta anual a compradores, febrero de 2026 (1 y 2) · GBTA Poll, 571 profesionales de 40 países, enero de 2026 (3).

Una buena experiencia de reserva no garantiza una buena compra.

Silvia Magdaleno

BLOQUE 1 · ¿POR QUÉ ELEGIMOS NUESTRA HERRAMIENTA?

¿Qué echan en falta los viajeros?

VIAJEROS SATISFECHOS

77 %

con la herramienta de su empresa

BCD Travel · 833 viajeros · abril de 2026

PERO ECHAN EN FALTA…

34 % — **Resultados de búsqueda pobres**
Faltan opciones o los filtros confunden

31 % — **Poca oferta o disponibilidad**
No encuentran lo que necesitan

31 % — **Peor precio que en otros canales**
Fuera, la misma opción parece más barata

Si el viajero no encuentra la opción, la busca fuera.

Silvia Magdaleno

BLOQUE 2 · ¿EN QUÉ SE PARECEN LAS HERRAMIENTAS?

Todas prometen autonomía, control y ahorros

- Proceso de reserva
- Parametrización
- Reservas
- Acceso a contenido
- Sostenibilidad
- Single sign-on
- Portal único
- Aprobaciones
- Reporting

Entonces, ¿por qué no obtenemos los mismos resultados con todas?

Parecerse en funcionalidades no significa ofrecer los mismos resultados.

BLOQUE 2 · ¿EN QUÉ SE PARECEN LAS HERRAMIENTAS?

No todas funcionan bajo el mismo modelo

Tecnología y licencia

Contración directa o mediante una TMC.

Soluciones integradas

Tecnología, contenido y servicio de gestión en un mismo paquete.

TRES PREGUNTAS IMPRESCINDIBLES

1. **¿Quién proporciona la tecnología?**
2. **¿Quién proporciona el contenido?**
3. **¿Quién emite, modifica y gestiona la reserva?**

No compramos solo tecnología: contratamos un modelo de distribución y gestión.

BLOQUE 3 · ¿QUÉ HAY DETRÁS DE LA HERRAMIENTA?

Lo importante no siempre se ve en pantalla

LO VISIBLE EN UNA DEMO

- Buscador
- Diseño
- Experiencia
- Funcionalidades

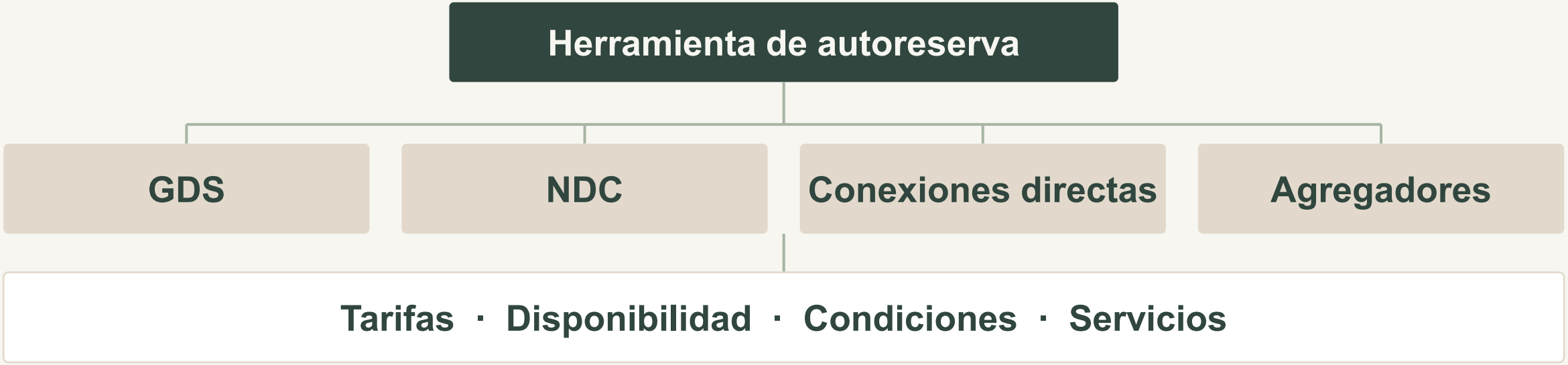
LO QUE HAY DETRÁS

- Contenido
- Conexiones
- Tarifas
- Condiciones
- Gestión
- Servicio

La herramienta es la puerta de entrada. El contenido decide qué podemos comprar.

BLOQUE 3 · ¿QUÉ HAY DETRÁS DE LA HERRAMIENTA?

Una misma búsqueda. Diferentes resultados



Valencia–Madrid: ¿ve tu herramienta Renfe, Iryo y Ouigo?

Ver una tarifa no garantiza poder emitirla, cambiarla o cancelarla.

BLOQUE 3 · ¿QUÉ HAY DETRÁS DE LA HERRAMIENTA?

La prueba real llega después de reservar

Fuentes: Christopherson Business Travel, 123 profesionales de viajes, compras y finanzas de EE. UU., agosto de 2026
BCD Travel, 833 viajeros, abril de 2026.

NECESIDADES

20 %

Su herramienta las cubre «muy eficazmente»

CAMBIOS ONLINE

11 %

Resuelve online más de 3 de cada 4 cambios

IMPREVISTOS

10 %

Su herramienta es «muy eficaz» ante una disrupción

Y el 23 % de los viajeros **sale de la herramienta** cuando tiene que cambiar o hay una incidencia.

Reservar es fácil. Cambiar y resolver es lo que marca la diferencia.

BLOQUE 4 · LOS OBJETIVOS MARCAN LA DIFERENCIA

Primero, define qué quiere conseguir tu empresa



OBJETIVO 1

Experiencia de usuario

¿La usarán los viajeros?

OBJETIVO 2

Ahorros

¿Cuánto ahorramos de verdad?

OBJETIVO 3

Gestión del programa

¿Controlamos y medimos?

OBJETIVO 4

Globalización

¿Funciona en todos los países?

OBJETIVO 5

Seguridad y sostenibilidad

¿Protegemos y medimos el impacto?

Las herramientas se parecen en sus funciones. Se diferencian frente a tus objetivos.

Objetivo: Ahorros

Acceso al contenido

- Conexiones a contenido
- Multi GDS
- NDC

Optimización del precio

- Mejor combinación ida y vuelta
- Vuelo y tren en una pantalla
- Auditoría de tarifas
- Mejora de precio
- Visualización de costes medios
- Descuentos: residente y familia numerosa

Coste total

- Coste de la herramienta
- Cambios y modificaciones

El ahorro se decide en el contenido y en el coste total, no en el precio de la licencia.

Objetivo: Control y globalización

SON IGUALES

Portal único

SON DIFERENTES

- ✓ Parametrización global o local
- ✓ Conocimiento de la herramienta
- ✓ Plazos de implantación
- ✓ Actualizaciones
- ✓ Integraciones globales o locales
- ✓ Perfiles de usuario

Un portal único no garantiza un control global.

Objetivo: Experiencia, seguridad y sostenibilidad

SON IGUALES

Seguridad con integración

Sostenibilidad

SON DIFERENTES

- ✓ Seguimiento de viajeros integrado
- ✓ Alertas de seguridad
- ✓ Cálculo de CO_2
- ✓ Presupuesto de CO_2

Lo que cuenta es la capacidad real, no la casilla marcada.

BLOQUE 5 · ¿CÓMO ELEGIR CORRECTAMENTE?

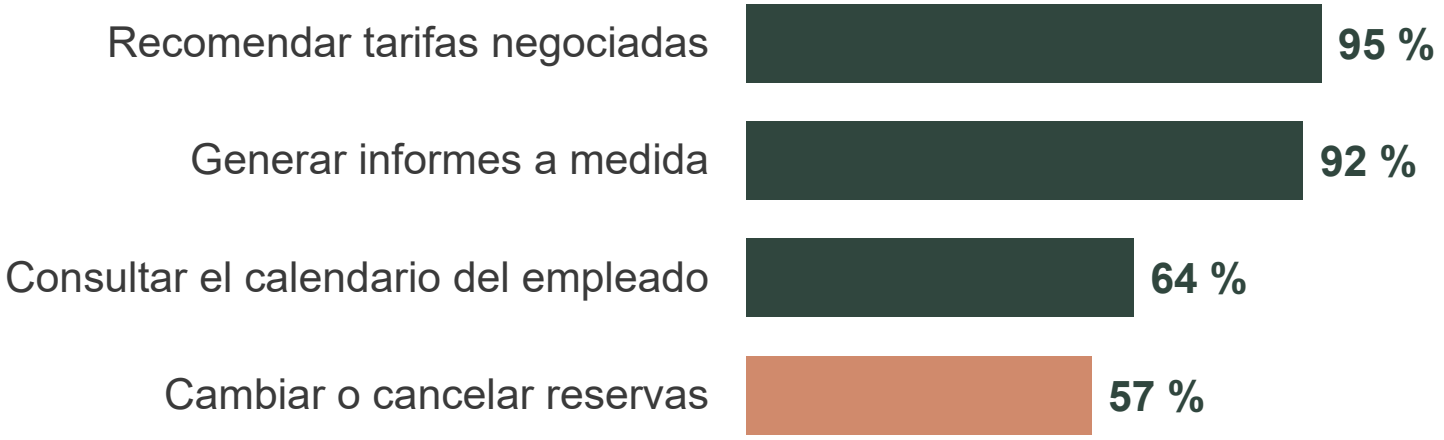
IA: pregunta qué hace hoy, no qué promete

IMPACTO REAL HOY

58 %

de los compradores: la IA ha tenido poco o ningún impacto en su programa

¿PARA QUÉ ACEPTARÍAN LA IA? · % DE COMPRADORES



Fuente: GBTA, 269 compradores de Norteamérica y Europa, marzo de 2026.

Pide que te demuestren lo que hace hoy, con tus viajes reales.

Silvia Magdaleno

BLOQUE 5 · ¿CÓMO ELEGIR CORRECTAMENTE?

Antes de elegir, define qué necesita tu empresa

01

Diagnóstico

¿Qué funciona y qué queremos solucionar?

02

Objetivos

Define bien los objetivos

03

Requisitos imprescindibles

¿Qué contenido, capacidades e integraciones necesitamos?

04

Evaluación

¿Qué solución nos acerca más a nuestros objetivos?

Primero las necesidades de la empresa. Después la tecnología.

BLOQUE 5 · ¿CÓMO ELEGIR CORRECTAMENTE?

Los retos para elegir la herramienta

01

Listado de funcionalidades

02

Acceso

Usuario demo

03

Conocimiento de la herramienta

04

Quién implanta

05

Globalización

1 herramienta

06

Contenido

07

Cálculo de compensaciones

08

Modelo ofrecido

Por la agencia

El reto no es encontrar una herramienta. Es elegir la adecuada.

BLOQUE 6 · LA DECISIÓN FINAL

8 preguntas antes de contratar tu próxima herramienta

EJERCICIO — **Marca las que hoy no podrías responder sobre tu herramienta.**

1. ¿Cuáles son nuestros **objetivos**?
2. ¿Qué **contenido** tiene **conectado** y realmente **disponible**?
3. ¿Podemos **emitir, cambiar y cancelar** las reservas?
4. ¿Quién presta el **servicio** y gestiona las **incidencias**?
5. ¿Es la **mejor herramienta en todos** nuestros países?
6. ¿Necesitamos alguna **integración** con sistemas internos?
7. ¿Cuál es el **coste total**, incluidos los costes indirectos?
8. ¿Podemos **auditar** lo que nos cuentan?

No elijas por lo que promete una demo. Elige por lo que puedes verificar.

La mejor herramienta no es la que tiene más funcionalidades. Es la que mejor responde a las necesidades de tu empresa.

LinkedIn

WhatsApp

Valencia, 19 de noviembre de 2026
Silvia Magdaleno