CASO DE ÊXITO

Conoce la experiencia de Medline con la implantación de Destinux parala gestión de sus viajes corporativos.

¿Qué es Medline?

Es una empresa multinacional, dedicada a la fabricación y distribución de productos médicos y quirúrgicos con soluciones y servicios centrados en el cuidado del paciente, la seguridad de los profesionales y la eficiencia de los procesos operativos.

En 2018, **Medline global alcanzó más de $11 mil millones en ventas generales de la compañía.** Medline ocupa actualmente el puesto 32 en la lista de Forbes 2016 de las empresas privadas más grandes de Estados Unidos.

En la actualidad, Medline ofrece más de 550.000 productos médicos y soluciones clínicas a hospitales, centros de atención extendida, centros quirúrgicos, consultorios médicos, agencias y proveedores de atención domiciliaria y minoristas. Sus 24.000 empleados se extienden a más de 90 países (como EE. UU., Canadá, México, España, Alemania, Reino Unido, Francia, Italia, Japón, Australia y Nueva Zelanda) e incluyen médicos, investigadores, ingenieros, expertos financieros y 2000 representantes de ventas directas.

"No tengo palabras para describir el servicio que entregáis, es excepcional,es un 10 de 10. No he visto en más de 20 años de experiencia profesional viajando, una empresa con este nivel de servicio y satisfacción al consumidor".

Antonio García Paine, Vice President Sales & Product Divisions Europe en Medline Europe



¿Qué problemas tenía Medline Iberia?

Para la compañía, los viajes corporativos son una parte fundamental que permite dar soporte a sus clientes en los distintos hospitales, por lo que es muy importante disponer de un servicio eficiente que les permita realizar su trabajo y hacerlo siempre a tiempo.

Además, los empleados participan normalmente en numerosos eventos, incluso algunos de ellos los organizan de forma interna, por lo que necesitan una coordinación y un buen soporte para que todo salga según lo previsto.

CASO DE ÉXITO

Cónoce la experiencia de Medline con la implantación de Destinux parala gestión de sus viajes corporativos.

El perfil del empleado que viaja dentro de Medline es un trabajador que forma parte de la red de ventas o marketing y se desplaza tanto para atender a los clientes como para participar en congresos o reuniones de ventas. También están incluidos en este perfil los managers y la dirección de la compañía, que se desplazan habitualmente a diferentes localizaciones para atender reuniones con sus equipos a nivel europeo

Medline Iberia gestionaba sus viajes bajo dirección de la central con una agencia de viajes a nivel mundial. Antes de trabajar con Consultia, **los problemas con los que se encontraba Medline eran tanto a nivel de usuario como a nivel de gestión y contabilidad.**

En lo que respecta a nivel de usuario:

- Tenían grandes dificultades para hacer las reservas.
- Las opciones para la elección de los vuelos y hoteles eran muy limitadas.
- En el caso de que surgiera alguna incidencia durante los viajes, no contaban con ningún asesor o teléfono de ayuda que pudiera solucionar el problema.
- La centralización de las reservas de viajes se realizaba desde otra entidad de Medline en Europa y era muy difícil poder recibir un servicio personalizado y a tiempo.

"Estamos gratamente sorprendidos tanto por su atención personalizada como por el equipo que tiene siempre dispuesto a darnos una solución".

Mariví Martín-Hondarza, directora financiera de Medline.

A nivel de gestión y contabilidad:

- Retrasos en recibir los albaranes y facturas correspondientes.
- Falta de conciliación entre los cargos y las facturas.
- No disponían de módulo gestión y análisis donde obtener informes para analizar los costes de cada desplazamiento o de los desplazamientos de un departamento.
- Los datos que aparecían en las facturas y extractos no se correspondían con la parametrización establecida y necesaria a nivel contable.
- Incidencias con facturas de otras entidades de Medline Europa que no correspondían a Medline España. Por ejemplo, se cargaban viajes de Medline Italia a Medline España.
- Problemas con las autorizaciones internas de los viajes que se realizaban de forma manual mediante cadenas de mails, es decir no estaban automatizados.



Por la situación caótica en la que se encontraban al no disponer de tecnología y recibir un mal servicio y con el fin de poder solucionar estos inconvenientes, Medline España contactó con Consultia Business Travel y en ese momento la entidad de España pide autorización a central para saltarse la decisión de agencia mundial y empezar a gestionar sus viajes corporativos con una agencia nueva, a través de Destinux la solución de Consultia Business Travel.

¿Por qué han elegido Destinux?

Medline Iberia buscaba en Consultia Business Travel una compañía que le ofreciera una solución a todos los problemas que tenían a nivel administrativo y financiero y de servicio en general. **Un sistema que atendiera a las necesidades de la totalidad de entidades y países de Medline Europa, con un servicio local que les permitiera estructurar la gestión, asignar costes e implementar la estructura organizativa y todo ello con un servicio personalizado, agilidad en las respuestas y asistencia a sus viajeros,** y de esta forma solucionar necesidades específicas tanto a nivel de usuario, para poder realizar de forma individualizada y personal las reservas; como a nivel de gestión, con un módulo que pudiera incluir su política de viajes y de autorizaciones internas y otro que les permitiera tener informes actualizados de los costes y viajes.

Consultia Business Travel realizó un estudio de las necesidades de Medline para ofrecerles un **servicio personalizado en la gestión de sus viajes** y evaluar qué necesitaban sus viajeros, cuál era su tipología de viajes, qué necesidades tenía su departamento financiero, cómo podían optimizar costes, cómo realizar una gestión más eficiente de sus viajes corporativos, de esta forma ayudarles a ganar mayor rentabilidad en la gestión y generar ahorros de hasta el 20%.

Tras el estudio, se organizaron diferentes sesiones para conocerse y poder parametrizar todo el programa según sus necesidades, y las particularidades de cada departamento.



"Hemos reducido notablemente el tiempo que empleábamos en solicitar una reserva, elegir las opciones, solicitar las autorizaciones, recibir los billetes... Con Consultia todo ese proceso es más rápido y está centralizado desde la App o bien desdeel trato directo con nuestra Personal Travel Assistant".

Mariví Martín-Hondarza, directora financiera de Medline.



CASO DE ÉXITO

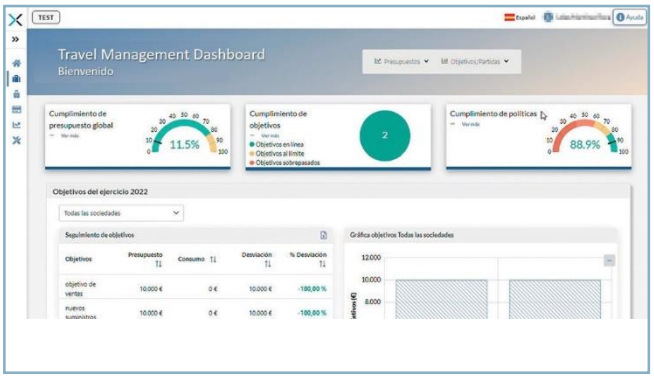
Cónoce la experiencia de Medline con la implantación de Destinux parala gestión de sus viajes corporativos.

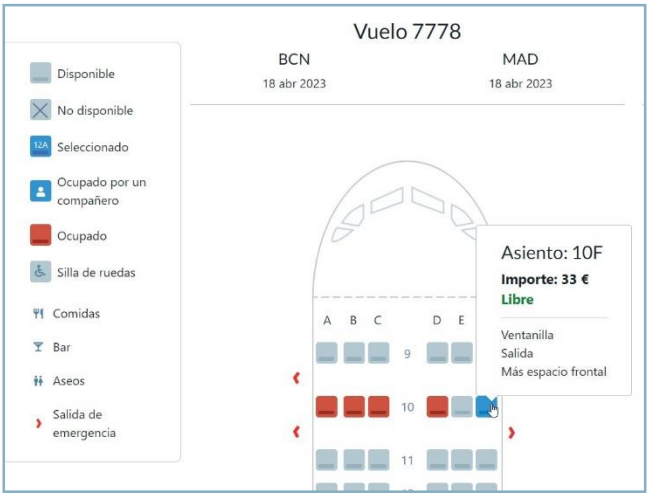
¿Cómo les ha ayudado Destinux?

Con la implantación de Destinux, **la compañía ha conseguido resolver todos sus problemas relacionados con la gestión de viajes.** Según su directora financiera, Mariví Martín-Hondarza, "Consultia Business Travel no solo nos ha dado solución a todos y cada uno de los problemas, sino que además nos ha aportado nuevas herramientas que facilitan nuestro trabajo y nuestros viajes".

Los servicios que Medline utiliza de Destinux son:

- **Cada usuario tiene sus claves de acceso y puede gestionar sus propias reservas a su elección.** Lo que también les permite llevar en su agenda de viajes de Destinux, las reservas de sus viajes sin necesidad de imprimir los bonos. De esta forma los usuarios pueden gestionar sus viajes de forma fácil y sencilla, ahorrar mucho tiempo en la gestión de reservas y rapidez en el acceso a todo la documentación del viaje y con ello mejorar la experiencia de los viajeros y en tiempo invertido se todo su equipo.
- **La conectividad de Destinux con la industria** les ha permitido disponer de una amplia oferta de servicios para sus reservas, de forma que pueden seleccionar las opciones más apropiadas y beneficiosas para ellos.
- Todo el equipo de Medline tiene a su disposición la **asistencia profesional de un Personal Travel Assistant** que les asesora, gestiona sus reservas y les resuelve cualquier incidencia durante los viajes, así como una persona experta en MICE que les ayuda en la organización de los viajes y eventos que realizan. Además de disponer de un teléfono de emergencias 24h para darles soporte en los viajes.
- Poder **parametrizar su estructura empresarial y las preferencias de los distintos usuarios,** así como los límites de gasto aprobados en su política de empresa y un servicio de autorizaciones automatizadas dentro del módulo de Destinux.
- Cuenta con **numerosos informes que se pueden configurar según la necesidad del estudio de los costes.** Los informes son personalizables y a la carta y están disponibles en el sistema y actualizados de forma permanente.
- Poder **exportar y revisar en tiempo real los servicios no facturados** para poder hacer provisiones reales del gasto en cada mes.
- **Recibir las conciliaciones bancarias** por parte de Consultia en referencia a lo facturado y lo cargado, lo que facilita el trabajo del departamento de contabilidad.
- **Obtener soporte Excel de las facturas** como anexo para un mayor detalle. Tener toda la información financiera integrada y disponible en cualquier momento que la empresa lo requiera, de forma estructurada y consolidada en un solo lugar.





CASO DE ÉXITO

Cónoce la experiencia de Medline con la implantación de Destinux parala gestión de sus viajes corporativos.

¿Qué beneficios han obtenido con Destinux?

A nivel interno, Medline cuenta con su propia política de viajes y de aprobaciones. Tenerla implantada dentro del módulo Destinux les ha facilitado que a la hora de realizar las reservas solo aparezcan los servicios que se pueden contratar dentro de los límites de su política, así como su autorización por parte del responsable directo de forma directa desde el sistema sin tener que recurrir a cadenas de e-mails, que dificultaban y ralentizaban el proceso.

"A nivel de usuario resaltaría el trabajo de nuestra Personal Travel Assistant, que siempre está disponible, nos resuelve cada una de nuestras dudas y nos ayuda en la gestión de las reservas. También todas las opciones que el módulo de reservas nos ofrece y la amplia variedad de servicios". **Mariví Martín-Hondarza, directora financiera de Medline.**

"Por el lado de la empresa, valoramos haber reducido los tiempos del proceso de gestión de reservas, aprobaciones, contabilización de facturas y poder preparar informes detallados". **Mariví Martín-Hondarza, directora financiera de Medline.**

En palabras de su directora financiera, Mariví Martín-Hondarza,
"Valoramos por encima de todo la rapidez de respuesta, el gran equipo humano que hay detrás y todos los módulos y servicios que ofrecen personalizados para nuestra empresa que fueron implementados de forma precisa y con una coordinación para nosotros impecable".

En cuanto al asistente personal, Medline señala su disponibilidad total y gran capacidad para resolver posibles incidencias que surgen durante los viajes ajenas a Consultia.

Gracias a todas estas funcionalidades de Destinux, **la compañía asegura haber mejorado notablemente en el tiempo que empleaban en solicitar una reserva, elegir las opciones, solicitar las autorizaciones, recibir los billetes.** Tras su implantación, todo ese proceso es más rápido y está centralizado desde Destinux o bien desde el trato directo con el Personal Travel Assistant.

También les ha proporcionado **mejoras en el departamento financiero a la hora de recibir en tiempo y forma las facturas, albaranes, informes y parametrización correcta de sus empleados.** Y ahorros tanto en tiempo como en personal al poder prescindir de la agencia de viajes y de personas adicionales en Europa dedicadas a gestionar los trámites entre la agencia y el usuario.

En definitiva, Destinux ha aportado tecnología y servicio a Medline con el que subsanar los problemas que tenían antes de trabajar con Consultia y además optimizar todos los procesos de gestión y con ellos ahorrar en costes en los que estaban incurriendo, con una solución global a sus necesidades que les permite adaptarse a su amplía estructura y criterios organizacionales y asignar los costes a cualquier nivel, digitalizando y automatizando los procesos, y todo ello sin prescindir del servicio de atención humana y profesionaliza de una persona que está disponible en todo el proceso de contratación, antes, durante y después del viaje.

Medline Europa, con un volumen en viajes de 1,8M euros, estaba viviendo complicaciones en la gestión de sus viajes al no disponer de tecnología y recibir un mal servicio. Con el fin de solucionar estos inconvenientes, Medline España inicia la contratación de Destinux para después de los buenos resultados, **implementar también el sistema en las distintas entidades con el fin de obtener un sistema consolidado a nivel europeo.**

CASO DE ÉXITO

Cónoce la experiencia de Medline con la implantación de Destinux parala gestión de sus viajes corporativos.

Destinux les ha permitido obtener una solución a todos los problemas administrativos y financieros que tenían con el anterior servicio, con una solución que digitaliza todos los procesos, integrando los datos y con el servicio de asistencia personalizada y además de todo ello ayudarles a ahorrar entre el 13% y el 24% de sus costes de gestión.

"Con Destinux hemos podido afirmar un ahorro mínimo de 238 000€ y un ahorro máximo de 432 000€, principalmente por las mejores ofertas de viajes, ya que todo está consolidado, pero también por el ahorro de tiempo para el viajero, el autorizador y las finanzas." Mariví Martín-Hondarza, directora financiera de Medline.

"La buenos resultados que nos ha proporcionado Destinux, nos han llevado a implementar el sistema consecutivamente en los distintos países en los que opera Medline, empezando por España, Portugal, República Checa, Eslovaquia, en breve vamos a implementar Italia, y antes de finalizar el año 2023 estará implementado a nivel global, incluyendo los países Irlanda, UK, Alemania, Francia, Austria, Paises Bajos, Bélgica, Suiza y Suecia." **Mariví Martín-Hondarza, directora financiera de Medline.**

"Para nosotros ha sido una satisfacción ayudar a Medline a mejorar la gestión de los viajes corporativos y ver cómo nuestra solución les ha permitido conseguir sus objetivos y solucionar todos sus problemas".

Anabel Leal, directora Comercial y BTC de Consultia Business Travel en España y Portugal

De esta forma, Destinux se implementa en la totalidad de países de Medline Europa (14 países) y con la satisfacción de haber solucionado los problemas de servicio y tecnología en todos los niveles.

En cuanto a la organización de eventos y reuniones, **Consultia les ha resultado especialmente útil ya que ha sido un gran apoyo en lo que se refiere a la organización de eventos tanto externos con clientes como internos con el equipo de Medline.** Según afirma Paula Dalmau, Communications and Events Specialist: "Estoy encantada con vuestra ayuda ya que tengo la tranquilidad de que todo va a estar organizado en tiempo y forma. Me ayuda especialmente contar con la figura de Audrey para contactar con los diferentes hoteles, pedir cotizaciones y coordinar todos los servicios necesarios mientras yo internamente coordino las necesidades e interacción con los diferentes interlocutores. Siento que Audrey y yo somos un gran equipo y me siento muy tranquila con ella ya que su respuesta y ejecución siempre es muy rápida".

