CASO DE ÊXITO

Conheça a experiência da Medline com a implementação do Destinux para a gestão das suas viagens corporativas.

Quem é a Medline?

É uma empresa multinacional, dedicada à produção e distribuição de produtos médicos e cirúrgicos com soluções e serviços focados nos cuidados ao paciente, na segurança dos profissionais e na eficiência dos processos operacionais.

Em 2018, a Medline global **alcançou mais de 11 mil milhões de dólares em vendas globais.** A Medline em 2016 estava classificada em 32º lugar na lista da Forbes das maiores empresas privadas nos Estados Unidos da América.

Atualmente, a Medline oferece mais de 550.000 produtos médicos e soluções clínicas a hospitais, instalações de cuidados prolongados, centros cirúrgicos, consultórios médicos, agências e prestadores de cuidados domiciliários e retalhistas. Tem cerca de 24 mil funcionários espalhados em mais de 90 países (incluindo EUA, Canadá, México, Espanha, Alemanha, Reino Unido, França, Itália, Japão, Austrália e Nova Zelândia) e incluem médicos, pesquisadores, engenheiros, especialistas financeiros e 2.000 representantes de vendas diretas.

"Não tenho palavras para descrever o serviço que vocês prestam, é excecional, é nota 10 em 10. Em mais de 20 anos de experiência profissional viajando, não vi uma empresa com este nível de atendimento e satisfação do consumidor."

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



Que problemas tinha Medline Ibéria?

Para a empresa, as viagens corporativas são uma parte fundamental que lhe permite apoiar os seus clientes nos diferentes hospitais, por isso é muito importante ter um serviço eficiente que lhes permita fazer o seu trabalho e fazê-lo sempre a tempo.

Além disso, os colaboradores normalmente participam em inúmeros eventos, alguns dos quais até organizados internamente, pelo que necessitam de coordenação e um bom apoio para que tudo corra conforme o planeado.

CASO DE ÊXITO

Conheça a experiência da Medline com a implementação do Destinux para a gestão das suas viagens corporativas.

O perfil do colaborador que viaja dentro da Medline é um trabalhador que faz parte da rede de vendas ou marketing e viaja tanto para atender clientes como para participar em congressos ou reuniões de vendas. Estão também incluídos neste perfil os dirigentes e gestores da empresa, que se deslocam regularmente a diferentes localizações para participarem em reuniões com as suas equipas a nível europeu.

A Medline Ibéria geria as suas viagens sob a direção da sede com uma agência de viagens a nível mundial. Antes de trabalhar com a Consultia, **os problemas encontrados pela Medline eram tanto a nível do utilizador como a nível de gestão e contabilístico.**

Em relação ao nível do utilizador:

- Tinham grandes dificuldades em fazer reservas.
- As opções de escolha de voos e hotéis eram muito limitadas.
- Caso surgisse algum incidente durante as viagens, não havia nenhum consultor ou linha de apoio que pudesse resolver o problema.
- A centralização das reservas de viagens era realizada por outra entidade da Medline na Europa e era muito difícil receber um serviço personalizado e a tempo.

"Ficamos agradavelmente surpreendidos tanto com o atendimento personalizado como com a equipe que sempre se dispôs a dar-nos uma solução".

Mariví Martín-Hondarza, diretora financeira da Medline..

Ao nível da gestão e da contabilidade:

- Atrasos na receção das correspondentes notas de encomenda e faturas.
- Falta de conciliação entre pagamentos e faturas.
- Não dispunham de um módulo de gestão e análise onde pudessem obter relatórios para analisar os custos de cada viagem ou das viagens de um departamento.
- Os dados que constavam nas faturas e extratos não correspondiam à parametrização estabelecida e necessária ao nível contabilístico.
- Incidentes com faturas de outras entidades da Medline Europa que não correspondiam à Medline Espanha. Por exemplo, foram faturadas viagens da Medline Itália à Medline Espanha.
- Problemas com autorizações internas de viagens que eram realizadas manualmente através de cadeias de e-mail, ou seja, não eram automatizadas.



Devido à situação caótica em que se encontravam por não possuírem tecnologia e por receberem um mau atendimento e com o objetivo de resolver estes problemas, a Medline Espanha contactou a Consultia Business Travel. Nessa altura a Medline Espanha solicitou autorização à sede para deixar de trabalhar com a agência global e passar a gerir suas viagens corporativas com uma nova agência, através do Destinux, a solução da Consultia Business Travel.

¿Porque é que escolheram o Destinux?

A Medline Ibéria procurava na Consultia Business Travel uma empresa que oferecesse uma solução para todos os problemas que tinham a nível administrativo e financeiro e de serviço em geral. **Um sistema que fosse ao encontro das necessidades de todas as entidades e países da Medline Europa, com um serviço local que lhes permitisse estruturar a gestão, atribuir custos e implementar a estrutura organizacional, tudo com atendimento personalizado, agilidade nas respostas e assistência aos seus viajantes**. Desta forma resolveria as necessidades específicas tanto ao nível do utilizador, permitindo fazer reservas de forma individualizadas e personalizadas; bem como a nível de gestão, com um módulo que poderia incluir a sua política de viagens e autorizações internas e outro que lhes permitiria ter relatórios atualizados de custos e viagens.

A Consultia Business Travel realizou um estudo das necessidades da Medline para oferecer **um serviço personalizado na gestão das suas viagens** e avaliar o que os seus viajantes necessitavam, qual o seu tipo de viagem, quais as necessidades do departamento financeiro, como poderiam otimizar custos, como realizar uma gestão mais eficiente de suas viagens corporativas, ajudando-os a obter maior rentabilidade na gestão e gerar poupança até 20%.

Após o estudo, foram organizadas diferentes sessões para conhecer e poder parametrizar todo o programa de acordo com as suas necessidades e as particularidades de cada departamento.



"Reduzimos significativamente o tempo que costumávamos para solicitar uma reserva, escolher as opções, solicitar autorizações, receber os bilhetes... Com a Consultia todo este processo é mais rápido e centralizado a partir da App ou do contacto direto com o nosso Personal Travel Assistant".

Mariví Martín-Hondarza, diretora financeira da Medline

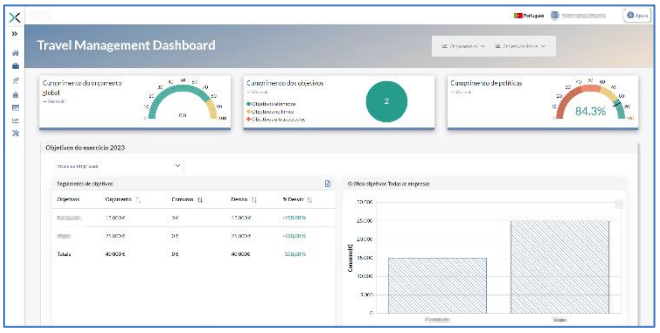


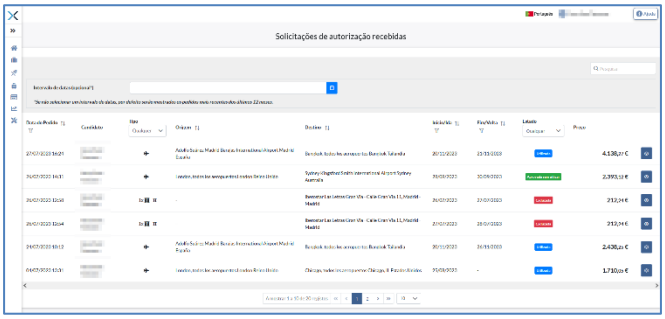
Como o Destinux os ajudou?

Com a implementação do Destinux, **a empresa conseguiu resolver todos os seus problemas relacionados com a gestão de viagens**. Segundo a sua diretora financeira, Mariví Martín-Hondarza, "***A Consultia Business Travel não só nos deu soluções para todos os problemas, mas também nos proporcionou novas ferramentas que facilitam o nosso trabalho e as nossas viagens***".

Os serviços que a Medline utiliza do Destinux são:

- **Cada utilizador tem o seu login de acesso e pode gerir suas próprias reservas como desejar**. O que também permite levar as suas reservas de viagens na sua agenda de viagens Destinux sem ter de imprimir os vouchers. Desta forma, os utilizadores podem gerir as suas viagens de forma fácil e simples, poupar muito tempo na gestão de reservas e rapidez no acesso a toda a documentação de viagem, melhorando assim a experiência do viajante e poupando tempo investido por toda a equipa.
- **A conectividade do Destinux com a indústria** permitiu-lhes ter uma ampla gama de serviços para as suas reservas, para que possam selecionar as opções mais adequadas e benéficas para eles.
- Toda a equipa Medline tem à sua disposição a **assistência profissional de um Personal Travel Assistant** que os aconselha, gere as suas reservas e resolve qualquer incidente durante as suas viagens, bem como de um especialista em MICE que os ajuda a organizar as suas viagens e eventos que realizam. Além de ter um telefone de emergência 24 horas para dar assistência durante as viagens.
- Poder **parametrizar a sua estrutura empresarial e as preferências dos diferentes utilizadores**, bem como os limites de gastos aprovados na política da sua empresa e um serviço de autorizações automatizado dentro do módulo Destinux.
- Contar com **inúmeros relatórios que podem ser configurados de acordo com a necessidade do estudo de custos**. Os relatórios são customizáveis e personalizáveis, estando disponíveis no sistema e atualizados permanentemente.
- Poder **exportar e rever os serviços não faturados** em tempo real para poder fazer previsões de gastos reais em cada mês.
- **Receber da Consultia conciliações bancárias** referentes ao que foi faturado e ao que foi cobrado, o que facilita o trabalho do departamento contabilístico.
- **Obter as faturas em suporte Excel para maior detalhe**. Ter toda a informação financeira integrada e disponível a qualquer momento que a empresa necessite, de forma estruturada e consolidada num só local.





Que benefícios obtiveram com o Destinux?

Internamente, a Medline tem a sua própria política de viagens e aprovações. A sua implementação no módulo Destinux permitiu facilitar que no momento da reserva apareçam apenas os serviços que podem ser contratados dentro dos limites da sua política, bem como a sua autorização pelo gestor direto diretamente do sistema sem necessidade de recorrer a cadeias de e-mail, o que dificultava e atrasava o processo.

"***Ao nível do utilizador destacaria o trabalho da nossa Personal Travel Assistant, que está sempre disponível, responde a cada uma das nossas questões e ajuda-nos a gerir as reservas. Também todas as opções que o módulo de reservas nos oferece e a grande variedade de serviços***." Mariví Martín-Hondarza, diretora financeira da Medline.

"***Do lado da empresa, valorizamos a redução dos tempos dos processos de gestão de reservas, aprovações, contabilização de faturas e poder preparar relatórios detalhado***s." Mariví Martín-Hondarza, diretora financeira da Medline.

Nas palavras da sua diretora financeira, Mariví Martín-Hondarza,
"Valorizamos acima de tudo a rapidez de resposta, a grande equipa humana que está por trás e todos os módulos e serviços que oferecem personalizados para a nossa empresa que foram implementados com precisão e com coordenação impecável para nós".

Relativamente ao assistente pessoal, a Medline destaca a sua total disponibilidade e grande capacidade para resolver possíveis incidentes que surgem durante viagens alheias à Consultia.

Graças a todas estas funcionalidades do Destinux**, a empresa afirma ter melhorado significativamente o tempo despendido no pedido de uma reserva, na escolha das opções, no pedido de autorizações e na receção dos bilhetes**. Após a sua implementação, todo este processo é mais rápido e centralizado a partir do Destinux ou do contacto direto com o Personal Travel Assistant.

Também lhes proporcionou **melhorias no departamento financeiro no que diz respeito ao recebimento de faturas, notas de encomenda, relatórios e correta parametrização dos seus funcionários.** E poupanças de tempo e de pessoal ao poder prescindir da agência de viagens e de pessoas adicionais na Europa dedicadas à gestão dos procedimentos entre a agência e o utilizador.

Definitivamente, o Destinux forneceu à Medline tecnologia e serviço para corrigir os problemas que tinham antes de trabalhar com a Consultia e também otimizar todos os processos de gestão e assim poupar nos custos em que estavam a incorrer, com uma solução global às suas necessidades que lhes permite adaptar-se à sua extensa estrutura e critérios organizacionais e alocar custos em qualquer nível, digitalizando e automatizando processos. Tudo isso sem abrir mão do atendimento humano e profissional de uma pessoa que está disponível durante todo o processo de contratação, antes, durante e depois da viagem.

A Medline Europa, com um volume de viagens de 1,8 milhões de euros, estava a enfrentar complicações na gestão das suas viagens por não ter tecnologia e por receber um mau serviço. Para resolver estes problemas, a Medline Espanha inicia a contratação do Destinux para, após os bons resultados, **implementar também o sistema nas diferentes entidades de forma a obter um sistema consolidado a nível europeu.**

CASO DE ÊXITO

Conheça a experiência da Medline com a implementação do Destinux para a gestão das suas viagens corporativas.

O Destinux permitiu-lhes obter uma solução para todos os problemas administrativos e financeiros que tinham com o serviço anterior, com uma solução que digitaliza todos os processos, integrando dados e com um serviço de atendimento personalizado e além de tudo isto, ajudando-os a poupar entre 13% e 24% dos seus custos de gestão.

"***Com o Destinux conseguimos obter uma poupança mínima de 238.000€ e uma poupança máxima de 432.000€, principalmente pelas melhores ofertas de viagens, já que tudo está consolidado, mas também pela poupança de tempo do viajante, do autorizador e as finanças***." Mariví Martín-Hondarza, diretora financeira da Medline.

"***Os bons resultados que o Destinux nos proporcionou levaram-nos a implementar o sistema consecutivamente nos diferentes países onde a Medline opera, começando por Espanha, Portugal, República Checa, Eslováquia, em breve implementaremos Itália, e antes de terminar em 2023 será implementado globalmente, incluindo os países Irlanda, Reino Unido, Alemanha, França, Áustria, Holanda, Bélgica, Suíça e Suécia***." Mariví Martín-Hondarza, diretora financeira da Medline.

"Para nós foi um prazer ajudar a Medline a melhorar a gestão de viagens corporativas e ver como a nossa solução lhes permitiu atingir os seus objetivos e resolver todos os seus problemas".

Anabel Leal, Diretora Comercial e BTC da Consultia Business Travel em Espanha e Portugal

Desta forma, o Destinux é implementado em todos os países da Medline Europa (14 países) e com a satisfação de ter resolvido problemas de serviço e tecnologia a todos os níveis.

No que diz respeito à organização de eventos e reuniões, a Consultia tem sido especialmente útil porque tem sido um grande apoio na organização tanto de eventos externos com clientes como de eventos internos com a equipa Medline. Segundo Paula Dalmau, Especialista em Comunicação e Eventos: "***Fico muito feliz com a vossa ajuda, pois tenho a tranquilidade de que tudo será organizado no prazo. Ajuda-me especialmente contar com a Audrey para contactar os diferentes hotéis, solicitar orçamentos e coordenar todos os serviços necessários enquanto coordeno internamente as necessidades e interajo com os diferentes interlocutores. Sinto que Audrey e eu formamos uma grande equipe e sinto-me muito tranquila com ela, pois a sua resposta e execução são sempre muito rápidas***."

