

The Sabre logo is positioned in the top left corner, set against a red trapezoidal background. The word "Sabre" is written in a white, bold, sans-serif font with a registered trademark symbol.

Sabre

Il case study di amplitudes

La TMC francese collabora con Sabre per migliorare l'efficienza e aumentare la propria competitività con un self booking tool personalizzato



Il cliente innanzitutto

Con sede principale a Tolosa e fondata nel 1991, Amplitudes col tempo è diventata una delle principali Travel Management Company (TMC) della Francia. Oggi ha 100 dipendenti e offre un'ampia gamma di esperienze di viaggio su misura per viaggi d'affari e leisure

AMBIZIONI: Quando Amplitudes ha aperto i battenti nel 1991 era una piccola agenzia di proprietà di José Martinez, che ha iniziato con un budget modesto. L'azienda, tuttora gestita da Martinez, negli anni ha registrato una crescita costante, fino ad arrivare al fatturato odierno di 55 milioni di euro l'anno; è specializzata nelle soluzioni di viaggio tailor made e offre anche pacchetti di viaggi leisure personalizzati.

Uno dei maggiori clienti aziendali dell'azienda è Airbus, che da molti anni utilizza Amplitudes per effettuare le prenotazioni dei viaggi dei suoi dipendenti. Per assicurare che Airbus ricevesse il miglior servizio personalizzato possibile, nel 2009 Amplitudes ha sviluppato un self booking tool (SBT) su misura utilizzando Sabre Web Services, a loro uso esclusivo. Sabre ed Amplitudes hanno collaborato per sviluppare il SBT Aviator, al fine di velocizzare la velocità e l'efficienza con cui Airbus può effettuare le prenotazioni dei viaggi dei suoi dipendenti e che ha un notevole tasso di adozione del 74%.

La tecnologia di prenotazione di viaggi si evolve costantemente. Martinez desiderava assicurarsi che la versione iniziale di Aviator, che ha funzionato così bene sia per Amplitudes che per Airbus, restasse al passo con tutte le implementazioni e gli strumenti più recenti e nel 2016 ha sottoposto il SBT a un ampio aggiornamento.

Martinez ha dichiarato: "Abbiamo mantenuto il medesimo SBT dal 2009, poiché si è dimostrato uno strumento stabile ed efficiente e con costi davvero ridotti. L'anno scorso abbiamo deciso di iniziare a sviluppare un nuovo SBT utilizzando le tecnologie più moderne. Questa volta il SBT non è dedicato solamente ad Airbus e stiamo pensando di metterlo a disposizione di altre aziende con determinate richieste".

Amplitudes ha cercato il partner ideale per ottenere supporto nella sostituzione del SBT per Airbus e allo stesso tempo migliorare l'efficienza generale dell'agenzia tramite una verifica di strumenti di prenotazione, tecnologia e software. Martinez desiderava assicurarsi che la propria agenzia stesse utilizzando il maggior numero possibile di strumenti aggiornati che consentono di risparmiare tempo prezioso.

Una lunga storia di collaborazione con Sabre

Amplitudes è cliente di Sabre da 25 anni. La partnership tra le due società è rimasta una costante, e Amplitudes ha significativamente esteso il raggio d'azione dei suoi servizi.

"Amplitudes ha collaborato con Sabre fin dal primo giorno" – ha dichiarato il proprietario José Martinez. "Al tempo Sabre aveva appena iniziato a lavorare in Francia e i nostri rapporti sono stati ottimi da subito. Stavamo compiendo i primi passi come agenti di viaggi, ed eravamo felici che Sabre ci fornisse tutti i consigli di cui avevamo bisogno. Precedentemente lavoravo come guida turistica, e l'assistenza di Sabre durante la nascita di Amplitudes è stata per me di fondamentale importanza. Era il momento in cui le TMC stavano appena iniziando a passare dalla trascrizione manuale dei biglietti all'utilizzo del GDS. Abbiamo utilizzato Sabre fin da quel giorno, e gli siamo davvero grati per averci fornito assistenza ogni volta che ne avevamo bisogno. Il team francese di Sabre ci è sempre stato di grande aiuto".

Sviluppo di un SBT personalizzato

Amplitudes ha chiesto supporto a Sabre per creare una versione aggiornata di Aviator, proprio come accaduto durante la loro collaborazione con la creazione della versione originale di Aviator nel 2009.

Martinez ha così descritto la collaborazione con Sabre per questo progetto: "Sabre è molto, molto meglio della concorrenza per quanto riguarda l'offerta di una tecnologia affidabile e semplice da utilizzare che facilita notevolmente lo sviluppo delle nostre funzionalità".

Il SBT di prima generazione per Airbus è stato sviluppato con l'aiuto di Sabre e si è dimostrato uno strumento davvero stabile ed efficiente e dai costi molto contenuti. E ovviamente Amplitudes si è di nuovo rivolta a Sabre per ottenere supporto nello sviluppo e nella creazione del nuovo SBT. L'obiettivo era garantire che il nuovo Aviator fornisse strumenti semplici e basilari che potessero

soddisfare tutte le esigenze di Airbus ma che potessero essere utilizzate anche da altre aziende.

Il nuovo SBT Aviator, rinnovato e migliorato, opera direttamente dai dispositivi mobili e consente di effettuare con semplicità prenotazioni di voli, treni ed hotel. "Aviator ha una policy sui viaggi davvero semplice, che consente di evitare la complessità normalmente insita nell'installazione di questo tipo di sistemi" – ha affermato Martinez. "Direttamente nell'applicazione è incluso anche il contatto per ottenere assistenza".

Sabre ha fornito l'accesso alle proprie API in modo da consentire un migliore sviluppo di questo SBT. Le prenotazioni aeree in Aviator vengono effettuate tramite Sabre; Amplitudes sta inoltre integrando Hotel Hub nello strumento di prenotazione di strutture ricettive. Amplitudes ha mantenuto costantemente i rapporti con Sabre e ha potuto trarre ampi

benefici dal supporto e dalle conoscenze tecniche ricevute dal primo all'ultimo giorno.

Amplitudes ha scelto Sabre anche per eseguire una revisione accurata dei suoi sistemi interni al fine di verificare in che modo snellire ed ottimizzare il workflow. "Il nostro mercato è molto competitivo e le fee che possiamo addebitare sono limitate in ogni parte delle aree in cui operiamo" – ha dichiarato Martinez. "Per tenersi stretti i clienti e allargare il proprio business occorre mantenere basse le fee ed essere ancora più efficienti. Avevamo il presentimento di non essere abbastanza efficienti, e pertanto ci siamo rivolti a Sabre affinché ci facesse da consulente e verificasse dettagliatamente il nostro workflow. Sabre ha trascorso molto tempo con tutti i nostri team per vedere come lavoravano, ha controllato tutte le nostre procedure e ha collaborato con noi consigliandoci come migliorare le cose. Sabre ha fatto davvero un ottimo lavoro".

”

"Sabre è molto, molto meglio della concorrenza per quanto riguarda l'offerta di una tecnologia affidabile e semplice da utilizzare che facilita notevolmente lo sviluppo delle nostre funzionalità..."

JOSÉ MARTINEZ
Proprietario di Amplitudes



1991
Amplitudes apre i battenti



2009
Creazione della versione originale di Aviator



2016
Aggiornamento di Aviator e inizio della verifica sull'efficienza dei propri sistemi con Sabre



40,000
Prenotazioni previste con il nuovo Aviator nei



€60,000
Risparmi annui utilizzando Aviator

Come fare la differenza

Si prevede che Aviator, il self booking tool personalizzato e sicuro di Amplitudes, effettuerà oltre 40.000 prenotazioni nei prossimi due anni. Disporre del proprio SBT significa per Amplitudes non dover pagare fee a terze parti, il che consente all'azienda di risparmiare circa 60.000 euro l'anno.

Nel frattempo, le verifiche su ampia scala effettuate sui sistemi di Amplitudes da parte di Sabre hanno portato ad un elenco completo di raccomandazioni, tutte volte a rendere le procedure di Amplitudes più efficienti e consentire all'azienda di risparmiare in termini di tempo e denaro nella maggior parte delle sue attività.

I controlli di Sabre hanno riguardato l'intero ecosistema di Amplitude e tutti sistemi di terze parti e del back office. "Essendo un'azienda in continua espansione, dobbiamo regolarmente fare il punto della situazione e vedere se possiamo essere ancora più efficienti" – ha spiegato Martinez.

"Nello specifico, abbiamo avuto problemi con l'automazione dei biglietti e delle fatture. Il

nostro obiettivo è quello di automatizzare la biglietteria dal 25% all'80%. Sabre ci ha segnalato diversi interessanti modi per migliorare il nostro business, utilizzando strumenti di automazione dei processi post-booking come Schedule Change Processor, Queue Manager, Pre-Ticket Fare Optimizer, oltre a SabreProfiles ed Hotel Hub. Stiamo ora integrando quanto suggeritoci da Sabre nei nostri workflow. Sabre ci sta anche aiutando ad ottimizzare il nostro utilizzo di Quality Control & Ticketing (QCT). Emettiamo un totale di circa 50.000 biglietti, e 23.000 circa ora passano per QCT: per ognuno di essi riusciamo a risparmiare quattro o cinque minuti".

"Quello che vendiamo ai nostri clienti è ciò che fa la differenza: siamo il più vicino possibile ai nostri clienti e desideriamo offrire loro dei servizi su misura. E anche Sabre ci offre dei servizi su misura" – ha concluso Martinez. "Il team di Sabre ci è davvero vicino e sa esattamente che cosa facciamo e in che modo ci può essere d'aiuto. Ad esempio, quando assumiamo nuovi dipendenti, Sabre organizza dei corsi di formazione apposta per loro, dedicati alle procedure di Amplitudes e al modo in cui lavoriamo".



4 minuti

Tempo risparmiato per ogni biglietto emesso con QCT



80%

Obiettivo: automazione della biglietteria



25

Anni di collaborazione tra Amplitudes e Sabre



"Sabre ci ha segnalato diversi interessanti modi per migliorare il nostro business... Stiamo ora integrando quanto suggeritoci da Sabre nei nostri workflow."

JOSÉ MARTINEZ
Proprietario di Amplitudes