

LA STORIA DI DOMINICANA

Le nuove piattaforme di prenotazione, più snelle e semplificate, arricchiscono l'expertise **globale** di Dominicana Tours, aumentandone le opportunità di **crescita**



Sabre

Ambizioni:

Viajes Dominicana Tours gestisce oltre **115,000** prenotazioni l'anno attraverso il loro sito intuitivo e un call center efficiente.

Si tratta di una tra le agenzie leisure più conosciute – e con un volume di viaggi tra i più elevati – specializzate nella vendita di pacchetti vacanza verso le Americhe e i Caraibi. Grazie alla maggiore modularità e continuità delle soluzioni online e per il call center offerte da Sabre, insieme alla maggiore visibilità dei voli e delle strutture alberghiere, il volume di prenotazioni di Viajes **DOMINICANA** Tours è aumentato del 20% e si appresta a crescere ulteriormente in futuro, vista l'imminente apertura di nuove sedi e nuovi mercati.



Sarà solo una coincidenza che Lilian Núñez e il famoso esploratore spagnolo Vasco Núñez de Balboa (1475 – 1519) abbiano lo stesso cognome, certo è che entrambi hanno spianato la strada ai viaggi verso le Americhe e i Caraibi.

Vasco Núñez de Balboa è stato uno dei primi europei a mettere piede in America Latina e nelle isole del Mar dei Caraibi, mentre Lilian Núñez e il team di Viajes **DOMINICANA** Tours aiutano ogni mese migliaia di viaggiatori spagnoli a raggiungere tali mete. La Núñez, General Manager dell'agenzia, è a capo di un gruppo composto da 30 professionisti che si occupa di trovare i migliori itinerari, le sistemazioni più confortevoli e i prezzi più convenienti e offrirli a una base clienti in continua espansione.

La crescita di Viajes **DOMINICANA** Tours è stata resa possibile dall'accorta strategia adottata nel campo degli investimenti – con l'apertura di nuove sedi internazionali e l'aumento repentino di volume di traffico: oltre ai due uffici già presenti in Spagna, infatti, ora l'agenzia ha filiali anche in Argentina, Colombia, Messico, Repubblica Dominicana e Stati Uniti d'America. E gestire efficientemente queste nuove sedi internazionali comporta un maggiore bisogno di nuovi partner tecnologici.

“In poche parole, nessuno dei nostri altri fornitori di tecnologia era in grado di assicurarci la ‘scalabilità’ necessaria ai nostri obiettivi di espansione internazionale e rimanere al passo con noi” – ha affermato la Núñez. “Avevamo bisogno di un ambiente di sviluppo più flessibile, che ci consentisse di apportare modifiche più rapidamente e personalizzare la piattaforma di prenotazione in modo che supportasse non solo la nostra strategia di espansione, ma anche – e soprattutto – le necessità dei nostri clienti”

“Sabre mette a nostra disposizione tariffe migliori e un numero maggiore di offerte: si tratta della soluzione ideale sia quando un cliente effettua lo shopping online sia quando ci contatta per ottenere assistenza per la propria prenotazione. Ora, grazie alle API di Sabre e a Sabre Red Workspace, le nostre procedure online e offline di prenotazione sono le medesime: la soluzione vincente per i nostri clienti e quindi per noi.”

Lilian Núñez, General Manager
di Viajes Dominicana Tours

CRESCITA INTERNAZIONALE

Viajes **DOMINICANA** Tours cercava un partner tecnologico che potesse adattarsi più rapidamente alla crescente complessità del proprio business, soddisfare le richieste di un mercato internazionale e fornire una continuità di servizio tra le operazioni di prenotazione online ed offline.

Viajes **DOMINICANA** Tours ha scelto Sabre per le sue funzionalità avanzate e la sua expertise globale – soprattutto per quanto riguarda i mercati del Nord America e dell'America Latina. Sabre RedWorkspace permette al call center e ai Sabre Web Services personalizzati per Viajes **DOMINICANA** Tours di collegarsi velocemente ai siti web e agli strumenti di pianificazione dei viaggi dell'azienda.

Viajes **DOMINICANA** Tours ha incrementato il proprio business in seguito alla conversione a Sabre: le prenotazioni sono aumentate del 20% e l'azienda è ora maggiormente preparata ad inaugurare altre sedi e mettere a disposizione dei propri clienti nuove opzioni di viaggio.

Azioni: Sabre allarga gli orizzonti e consente lo sviluppo in **nuovi mercati.**

Viajes **DOMINICANA** Tours ha scelto Sabre per la sua semplicità di utilizzo, le migliori opzioni di viaggio offerte ai suoi utenti e le sue avanzate funzionalità di prenotazione. Grazie a una maggiore visibilità – dalla mappa dei posti in aereo alla disponibilità delle camere nelle strutture alberghiere – l'agenzia di viaggi è in grado di offrire più opzioni tra cui scegliere.

“Noi, come qualsiasi altra azienda, possiamo vendere solamente quanto disponibile all'interno del nostro inventario” – ha dichiarato la Núñez. “Sabre mette a nostra disposizione tariffe migliori e un numero maggiore di offerte: si tratta della soluzione ideale sia quando un cliente effettua lo shopping online sia quando ci contatta per ottenere assistenza per la propria prenotazione. Ora, grazie alle API di Sabre e a Sabre Red Workspace, le nostre procedure online e offline di prenotazione sono le medesime: la soluzione vincente per i nostri clienti e quindi per noi”

La personalizzazione dei servizi di Viajes **DOMINICANA** Tours è un elemento portante dell'appeal del suo brand; il suo sito web, con un design vivace, colorato, accattivante e supportato da Sabre Web Services, ottimizza la “user experience” semplificando la ricerca online delle offerte di viaggio desiderate. Quando un cliente desidera prenotare per telefono, gli agenti possono accedere invece a Sabre Red Workspace direttamente dal proprio PC, visualizzando esattamente gli stessi dati e informazioni del sito web: una totale sincronizzazione.

“In Spagna utilizziamo un proverbio, che tradotto in italiano suona come ‘siamo tutti sulla stessa barca’, per indicare che alcuni tipi di prodotti e servizi sono praticamente gli stessi per chiunque” – ha continuato la Núñez. “Ma ciò non vale per Sabre: le persone che vi lavorano, insieme ai prodotti e le procedure che mettono a nostra disposizione, sono chiaramente migliori rispetto a tutti gli altri. È la nostra esperienza che lo dimostra”





Risultati: Pronti a raccogliere la sfida.

La General Manager di Viajes **DOMINICANA** Tours ha affermato che non si è verificato alcun problema durante la migrazione a Sabre. I dipendenti dell'agenzia sono soddisfatti della rapidità del sistema e dei nuovi strumenti per l'automazione di prenotazioni, modifiche e rimborsi. La riduzione del numero di clic da parte di utenti e dipendenti consente di risparmiare tempo prezioso che può essere riutilizzato per operazioni di vendita e risoluzione di problemi.

“Grazie alle sostituzioni automatizzate siamo riusciti a risparmiare 20 minuti per transazione” – ha aggiunto la Núñez. “E ciò corrisponde a un'intera giornata lavorativa risparmiata per ogni 50 biglietti riemessi”.

Evitare di perdere tempo prezioso non solo consente di offrire un migliore servizio ai propri clienti, ma anche di studiare delle strategie di crescita per il futuro.

Viajes **DOMINICANA** Tours ha implementato anche alcuni Sabre Web Services, ovvero le API Mobile First e SOAP. Sabre Dev Studio ha persino sviluppato una soluzione su misura per semplificare la procedura di integrazione.

Se volgiamo uno sguardo al futuro possiamo notare che, dopo che i risultati positivi raggiunti da Viajes **DOMINICANA** Tours sono stati comunicati anche alle consociate dell'agenzia all'interno di Grupo VDT, un numero crescente di aziende sta iniziando a fare sempre più affidamento su Sabre per le prenotazioni di voli e hotel. È probabile che le soluzioni di ottimizzazione multicanale e la migliore compatibilità con i motori di ricerca saranno fattori di fondamentale importanza per il successo di quest'agenzia di viaggio.

L'America Latina è una delle aree in più rapida ascesa a livello mondiale in termini di popolazione e di opportunità commerciali” ha concluso la Núñez. “È praticamente certo che vi sarà un aumento della domanda e, conseguentemente, sarà necessario elevare i livelli di servizio, il che ci spingerà oltre i nostri limiti. Ma, potendo contare su Sabre, ci sentiamo pronti a raccogliere questa sfida”.

“ La migrazione a Sabre ci ha premesso di aumentare le nostre prenotazioni del 20% senza aver dovuto assumere nessun nuovo dipendente – ha dichiarato la Núñez. E siamo certi che, se decidessimo di ampliare il nostro staff o inaugurare nuove sedi, le soluzioni offerteci da Sabre sarebbero in grado di far fronte alla situazione. La sua piattaforma è un elemento fondamentale del nostro business plan attuale e futuro, una certezza su cui possiamo contare ad occhi chiusi.”

Lilian Núñez, General Manager
di Viajes Dominicana Tours



Sabre

*Sabre è un'azienda di tecnologia leader nell'industria dei viaggi.
Laddove investe, i clienti raggiungono il successo.*

Se non specificato diversamente, tutti i marchi di fabbrica e di servizi presenti in questo documento sono riconducibili a società affiliate a Sabre Corporation, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, Sabre e Sabre Travel Network. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.
© 2003-2016 Sabre GBLB Inc. Tutti i diritti riservati.

Sabre Corporation, Church Road 1, Richmond, UK TW9 2QR
www.sabretravelnetwork.com/explore