

The Sabre logo is positioned in the top left corner, featuring the word "Sabre" in a white, bold, sans-serif font against a red background that tapers to the right.

Sabre

Amplitudes estudio de caso

TMC francesa se asocia
con Sabre para mejorar su
eficiencia y acentuar su
ventaja con una herramienta
de auto-reserva personalizada



El cliente está primero

Amplitudes, con sede en Toulouse, ha pasado de ser la pequeña empresa que era en 1991 a ser una de las principales empresas de gestión de viajes (TMC) de Francia. En la actualidad cuenta con 100 empleados y ofrece una amplia gama de experiencias de viaje personalizadas, tanto a clientes de negocios como vacacionales

AMBICIÓN: Amplitudes se fundó en 1991 como agencia boutique operada por su propietario José Martínez, quien comenzó el negocio en base a un presupuesto modesto. La empresa, que sigue siendo dirigida por Martínez, ha crecido de manera constante a lo largo de los años y ahora factura más de 55 millones de euros al año. Se especializa en soluciones de viajes de negocios a medida y también ofrece paquetes de ocio personalizados.

Uno de los mayores clientes corporativos de la compañía es Airbus, que desde hace muchos años reserva los viajes de sus empleados con Amplitudes. Para asegurarse de que Airbus recibiera el mejor servicio personalizado, en 2009 Amplitudes desarrolló una herramienta de auto-reserva (SBT, por su sigla en inglés) mediante Sabre Web Services, hecha a medida y para su uso exclusivo. Sabre y Amplitudes trabajaron en estrecha colaboración para desarrollar la SBT llamada Aviator, para mejorar la velocidad y eficiencia con la que Airbus puede reservar viajes para su personal y que cuenta con una impresionante tasa de adopción del 74%.

La tecnología de reservas de viajes está en constante evolución. Martínez quiso asegurarse de que la versión inicial de Aviator, que había funcionado tan bien tanto para Amplitudes como para Airbus, fuera puesta al día con todos los avances y herramientas más recientes, por lo que realizó una extensa actualización del SBT en 2016.

En palabras de Martínez: "Mantuvimos la misma SBT desde el año 2009, ya que había demostrado ser una herramienta muy estable y eficiente con costes muy bajos. El año pasado decidimos empezar a desarrollar una nueva SBT usando la tecnología actual. Esta vez, la SBT no está pensada específicamente para Airbus y estamos planeando ofrecerla a otras empresas clientes que también tengan necesidades específicas."

Amplitudes buscó el socio adecuado para ayudar a desarrollar la nueva SBT para Airbus y mejorar también la eficiencia general de la agencia a través de la revisión de su tecnología, software y herramientas de reserva. Martínez quiso asegurarse de que su agencia utilizara la mayor cantidad posible de las más modernas y eficaces herramientas de ahorro de tiempo

Una larga historia de trabajo con Sabre

Amplitudes ha sido cliente de Sabre desde hace 25 años. La relación entre las dos compañías se ha mantenido constante, mientras que Amplitudes ha ampliado notablemente la dimensión y la escala de sus servicios.

"Amplitudes ha trabajado con Sabre desde sus comienzos," explica el propietario José Martínez. "En ese momento, Sabre recién estaba empezando en Francia y estuvieron muy cerca de nosotros desde el principio. No habíamos sido agentes de viajes antes y nos encantó poder contar con Sabre como guías. Antes fui guía turístico de viajes de aventura y la ayuda de Sabre en el establecimiento de Amplitudes fue muy importante para mí. Fue en la época en que las empresas de gestión de viajes comenzaban a pasar de emitir boletos manualmente a utilizar los GDS. Nos hemos quedado con Sabre desde entonces y siempre han estado a mano para ayudarnos cuando fuera necesario. Siempre hemos contado con un gran apoyo por parte del equipo francés de Sabre."

Construyendo una SBT personalizada

Después de haber tenido una experiencia muy positiva trabajando con Sabre en la creación original de Aviator de 2009, Amplitudes pidió ayuda a Sabre para crear también la versión actualizada.

Martínez describe la experiencia de trabajar con Sabre en un proyecto así: "Sabre es muy, muy superior a sus competidores en tecnología abierta y sencilla de utilizar, que nos facilita mucho las innovaciones en las que trabajamos".

La SBT de primera generación para Airbus fue desarrollada con la ayuda de Sabre y resultó una herramienta muy estable y eficiente con costos muy bajos. Así que, naturalmente, Amplitudes recurrió a Sabre para que les ayudara a diseñar y construir la nueva SBT. El propósito era que la nueva aplicación Aviator proporcionara herramientas simples y básicas, desarrolladas

en función de las necesidades de Airbus, que también pudieran ser utilizadas por otras empresas.

La nueva y mejorada SBT Aviator funciona a la perfección en dispositivos móviles y permite hacer reservas directas de vuelos, trenes y hoteles. "Cuenta con una política de viajes sencilla, que evita las configuraciones complejas, característica de este tipo de sistemas," dice Martínez. "Incorpora además el contacto con el servicio de asistencia directamente desde la aplicación."

Sabre facilitó el acceso a sus API para ayudar con el desarrollo de la SBT. Las reservas aéreas en Aviator se realizan a través de Sabre y Amplitudes está integrando Hotel Hub a la herramienta de reservas. Amplitudes mantuvo contacto frecuente con Sabre y se benefició enormemente de su asistencia técnica y sus conocimientos de principio a fin.

Amplitudes también encomendó a Sabre una auditoría exhaustiva y detallada de sus sistemas internos, a fin de evaluar, simplificar y optimizar su flujo de trabajo.

"Nuestro mercado es muy competitivo y los cargos que podemos cobrar están limitados en cada parte del mercado," dice Martínez. "Para conservar clientes y hacer crecer el negocio, tenemos que mantener las tarifas bajas y ser cada vez más eficientes. Sentíamos que no éramos lo suficientemente eficientes, por lo que recurrimos a Sabre en calidad de consultores para que realizaran un análisis exhaustivo de nuestra forma de trabajo. Sabre pasó tiempo con todos nuestros equipos para entender cómo funcionaban. Observaron cada uno de los procesos y trabajaron con nosotros asesorándonos sobre las áreas a mejorar. Sabre hizo un gran trabajo."

”

"Sabre es muy, muy superior a sus competidores a la hora de ofrecer tecnología abierta y sencilla de utilizar, facilitando mucho las innovaciones en las que trabajamos"

JOSÉ MARTINEZ
Propietario de Amplitudes



1991
Se fundó
Amplitudes



2009
Se creó la versión
original de Aviator



2016
Se actualizó Aviator y se
inició una revisión exhaustiva
por parte de Sabre



40,000
Reservas previstas con
el nuevo Aviator para los
próximos 2 años



€60,000
ahorrados anualmente
gracias al uso
de Aviator

Marcando la diferencia

Se prevé que Aviator, la herramienta de auto-reserva personalizada y segura de Amplitudes, realizará más de 40.000 reservas en los próximos dos años. El tener su propia SBT le significa a Amplitudes no tener que pagar cargos a terceros, lo que le ahorra a la compañía 60.000 € al año.

Mientras tanto, la revisión a gran escala de los sistemas de Amplitudes por parte de Sabre concluyó con una extensa lista de recomendaciones, todas pensadas para hacer los procesos de Amplitudes más eficientes y ahorrar costos y tiempo en la mayoría de las áreas del negocio.

La revisión de Sabre cubrió todo el ecosistema de Amplitudes, todos los sistemas de terceros y el sistema administrativo. "Como empresa en crecimiento, tenemos que hacer un balance periódico de lo que hacemos y ver si podemos agregar eficiencias," explica Martínez.

"Tuvimos problemas con la automatización de la emisión y la facturación en particular. Nuestro objetivo es aumentar la facturación automática del 25% al 80%. Sabre señaló

muchas formas muy interesantes en las que podríamos mejorar, utilizando herramientas automáticas de post-reserva como Schedule Change Processor, Queue Manager, Pre-Ticket Fare Optimizer, así como Sabre Profiles y Hotel Hub. Estamos en proceso de integrar todas las recomendaciones de Sabre a nuestros flujos de trabajo. Sabre también nos está ayudando a optimizar nuestro uso de Quality Control & Ticketing (QCT). Emitimos alrededor de 50.000 boletos en total y alrededor de 23.000 pasan ahora por QCT, lo que nos ahorra cuatro o cinco minutos por cada uno."

"Lo que vendemos a nuestros clientes es nuestra diferencia – estamos muy cerca de ellos y queremos ofrecerles servicios a su medida. Lo que Sabre nos brinda también son servicios a nuestra medida," dice Martínez. "El equipo de Sabre está muy cerca de nosotros y sabe exactamente qué estamos haciendo y cómo pueden ayudar. Por ejemplo, cuando contratamos nuevo personal, Sabre incluso crea una capacitación especial para ellos, especializada en Amplitudes y la forma en que trabajamos."



4 minutos

Tiempo ahorrado por boleto emitido con Quality Control and Ticketing



80%

Meta de emisión automática



25

Años que llevan trabajando juntos Amplitudes y Sabre



"Sabre señaló muchas formas muy interesantes de las que podríamos mejorar... Estamos en proceso de integrar todas las recomendaciones de Sabre a nuestros flujos de trabajo."

JOSÉ MARTINEZ
Propietario de Amplitudes