

ESTUDIO DEL CASO DE DOMINICANA

Una web **optimizada** y una nueva
plataforma de reservas para crecer
globalmente

Sabre

Ambición: Viajes
Dominicana Tours opera
más de **115,000**
reservas al año a través de
su sitio web **muy fácil**
de usar y su eficiente centro
de atención telefónica.

Es una de las agencias más conocidas y de mayor volumen de ventas vacacional en España y está especializada en paquetes de vacaciones a América y el Caribe. Gracias a una mayor escalabilidad e integración de las soluciones de Sabre para on line y el centro de atención telefónica obtuvo más visibilidad de vuelos y alojamiento por lo que incrementó un 20 por ciento el volumen de reservas y se prepararon para un crecimiento futuro a medida que abran nuevos mercados y oficinas.



Si bien es sólo una pequeña coincidencia, Lilian Núñez y el gran explorador español Vasco Núñez de Balboa (1475 – 1519) comparten más que un apellido: ambos son conocidos por propiciar la exploración de América y el Caribe.

Mientras que Núñez de Balboa fue uno de los primeros europeos en mirar hacia Latinoamérica y el Caribe, Lilián Núñez y su equipo de Viajes **DOMINICANA** Tours ayudan a miles de viajeros españoles a llegar allí cada mes. Como Gerente General de Viajes **DOMINICANA** Tours, Núñez lidera un grupo de 30 profesionales de viajes dedicados a encontrar las mejores rutas, habitaciones y precios para su creciente cartera de clientes.

DOMINICANA está creciendo por una buena razón: las inversiones en nuevas oficinas y nuevos destinos están dando sus frutos y están agregando volumen rápidamente. Además de sus dos oficinas en España, también tienen oficinas en Argentina, Colombia, República Dominicana, México y Estados Unidos. Las oficinas internacionales también sintieron la necesidad de un nuevo socio tecnológico.

“Nuestras soluciones tecnológicas anteriores simplemente no podían ajustarse a nuestros requisitos internacionales de escalabilidad y a nuestro ritmo”, dijo Núñez. “Necesitábamos encontrar un entorno de desarrollo más flexible para poder hacer cambios de manera más rápida, y personalizar la plataforma de acuerdo con nuestros planes de expansión, y lo más importante – con nuestros clientes.”

“Sabre nos ofrece más ofertas y mejores tarifas, lo que es una combinación ideal ya sea que el cliente haga sus reservas on line o nos llame por teléfono para que le ayudemos con su reserva. Con las API de Sabre y Sabre Red Workspace, ahora nuestras operaciones de reservas on line y off line son idénticas, así que el cliente sale ganando, al igual que nosotros.”

Lilian Núñez, Gerente General,
Viajes Dominicana Tours

AUMENTAR LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS EN EL EXTRANJERO

DOMINICANA necesitaba un socio tecnológico que pudiera adaptarse más rápidamente a la creciente complejidad, que cumpliera con las exigencias de mercado de un entorno de ventas de carácter internacional, y que ofreciera una conexión perfecta entre las operaciones de reservas on line y off line.

DOMINICANA escogió a Sabre por su experiencia global y capacidad, especialmente en los mercados de Norteamérica y Latinoamérica. Sabre Red Workspace impulsa el centro de atención telefónica de **DOMINICANA** y los Servicios Web personalizados de Sabre se conectan rápidamente con los sitios web y las herramientas de planificación de viajes de **DOMINICANA**.

DOMINICANA ha visto un aumento en el negocio desde que se cambió a Sabre: Las reservas aumentaron un 20 por ciento año tras año, y la compañía está mejor preparada para abrir más oficinas y agregar más opciones de viajes para sus clientes en el futuro.



Lilian Núñez,
Gerente general,
Viajes Dominicana Tours

Acción: Sabre amplía los horizontes y abre las puertas hacia **nuevos mercados.**

DOMINICANA escogió a Sabre por su facilidad de uso, mejores tarifas y mayor capacidad de reserva. Desde los asientos de las aerolíneas, hasta la disponibilidad de habitaciones, la visibilidad mejorada ofrece a los clientes de **DOMINICANA** más opciones para elegir – y comprar.

“Como en cualquier otro negocio, sólo podemos vender lo que tenemos en el inventario, lo que tenemos disponible”, dijo Núñez. “Sabre nos acerca más ofertas y mejores tarifas, lo que es una combinación ideal ya sea que el cliente haga sus reservas on line o nos llame por teléfono para que le ayudemos con su reserva. Con las API de Sabre y Sabre Red Workspace, ahora nuestras operaciones de reservas on line y off line son idénticas, así que el cliente sale ganando, al igual que nosotros.”

El toque personal de **DOMINICANA** es parte del atractivo de su marca. Su sitio web hace que las búsquedas on line sean sencillas, con una experiencia de usuario brillante, colorida y atractiva impulsada por los servicios web de Sabre. Para los clientes que prefieran hablar con alguien por teléfono, en todos los escritorios se trabaja con Sabre Red Workspace, de modo que las mismas selecciones y los mismos precios estén sincronizados cuando se haga una reserva a través del sitio web o de una llamada telefónica.

“En España tenemos un dicho que dice “café para todos”, lo que significa que no hay una diferencia real en algunos productos o servicios”, dijo Núñez. “Eso no es para nada así con Sabre. Su gente, sus productos y sus procesos son claramente diferentes y mejores que los otros. Lo hemos visto y lo hemos experimentado.”



Resultados: A la altura del desafío.

La nueva implementación de Sabre en **DOMINICANA** ha ido sobre ruedas, dijo Núñez. A nivel interno, los empleados de **DOMINICANA** son más felices por la velocidad y las nuevas herramientas de automatización para hacer reservas, cambios y reembolsos. Menos clics para los clientes y los empleados significan ahorro de tiempo, que ahora se podrá orientar a las ventas y a la resolución de problemas.

“Con las reemisiones automatizadas hemos ahorrado hasta 20 minutos por transacción”, dijo Núñez. “Eso equivale a ahorrar más de un día hábil completo por cada 50 billetes reemitidos.”

El tiempo ganado lo estamos usando para ofrecer un mejor servicio, pero también para prepararnos para un crecimiento futuro.

“Pasarnos a Sabre nos ha ayudado a aumentar nuestras reservas en un 20 por ciento, con la misma cantidad de miembros en el equipo”, dijo Núñez. “Y si queremos agregar una nueva oficina o nuevo personal, sabemos que las soluciones de Sabre podrán manejar el crecimiento. La plataforma de Sabre es una parte esencial de nuestro plan de

negocios futuro y sabemos que podemos contar con ella”.

DOMINICANA también ha implementado los Servicios Web de Sabre, específicamente las API Mobile First y SOAP. Sabre Dev Studio incluso desarrolló una solución personalizada que facilita el proceso de integración.

En cuanto al futuro, las noticias positivas han alcanzado a las compañías hermanas de **DOMINICANA** en el Grupo VDT, y más unidades de negocios están empezando a elegir Sabre para hacer sus reservas de vuelos y hoteles. Las capacidades de optimización de meta canal de Sabre y la mejor compatibilidad del motor de búsqueda también harán la diferencia en alcance y el desempeño superior de Dominicana en los años venideros.

“El mercado latinoamericano es uno de los mercados de mayor crecimiento en el mundo en términos de población y crecimiento comercial” dijo Núñez. “La demanda aumentará, el nivel de servicio tendrá que subir, y los márgenes siempre estarán bajo presión. Con Sabre estamos mejor preparados para afrontar estos desafíos”.

“Pasarnos a Sabre nos ha ayudado a aumentar nuestras reservas en un 20 por ciento, con la misma cantidad de miembros felices y productivos en el equipo”, dijo Núñez. Y si queremos agregar una nueva oficina o nuevo personal, sabemos que las soluciones de Sabre podrán manejar el crecimiento. La plataforma de Sabre es una parte esencial de nuestro plan de negocios futuro y sabemos que podemos contar con ella.”

Lilian Núñez, Gerente General,
Viajes Dominicana Tours



Sabre

Sabre es una empresa de tecnología innovadora que lidera la industria turística haciendo que sus clientes alcancen el éxito.

A menos que se indique lo contrario, todas las marcas registradas y de servicio que figuran en este documento -tales como Sabre y Sabre Travel Network, entre otras- son marcas registradas de un afiliado de Sabre Corporation. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños. © 2003-2015 Sabre GLOB Inc. Todos los derechos reservados.

Sabre Corporation, No 1 Church Road, Richmond, UK TW9 2QR
www.sabretravelnetwork.com/explore