



REED & MACKAY

EXTRAORDINARY TRAVEL MANAGEMENT

www.reedmackay.com

Sabre[®]

ESTUDIO DEL CASO REED & MACKAY

TMC multinacional transforma el proceso de reservas de hotel con Sabre

Reed & Mackay gestiona una cartera de clientes dentro de una amplia gama de sectores del ramo, que pueden llegar a ser muy normativos en cuanto a sus necesidades de viaje. Su sede está en Londres y tiene oficinas en las regiones de EMEA, Norteamérica y APAC

OBJETIVO: Reed & Mackay se inició en 1962 como una pequeña agencia de viajes dentro de una empresa de seguros. En los años 90 comenzó a ampliar su oferta y sus servicios, convirtiéndose en una empresa de gestión de viajes (TMC) líder, brindando servicios de calidad superior a miles de viajeros corporativos de alto nivel.

Parte de esta evolución fue resultado del desarrollo de su propio punto de venta en 2002, llamado R&M/iQ. Este enfoque innovador le permitió consultar un 150% más de tarifas que cualquier otra TMC de ese entonces.

La decisión de desarrollar su propio sistema de reservas hecho a medida condujo a Reed & Mackay a buscar socios con una visión de futuro similar a la suya.

Con el objetivo de mejorar y ampliar aún más su oferta, Reed & Mackay quiso encontrar una forma sencilla de aumentar rápidamente el espectro de hoteles de alta calidad accesibles a través R&M/iQ.

Esto permitiría reservar itinerarios aéreos y de hotel completos, dentro de un mismo sistema.

La solución evidente fue asociarse con Sabre, lo que inmediatamente puso a disposición de Reed & Mackay una gran cantidad de hoteles de alto nivel, que se ajustaban perfectamente a su cartera de clientes. “Estamos muy centrados en los destinos de negocios y esas áreas están totalmente cubiertas en Sabre,” dice el director comercial de Reed & Mackay, Tom Rigby.

”

“Estamos muy centrados en los destinos de negocios y esas áreas están totalmente cubiertas en Sabre.”

TOM RIGBY,

Director Comercial de Reed & Mackay

Las reservas de hotel cumplen un papel muy importante dentro del servicio integral que Reed & Mackay brinda a sus clientes. “Es un tema muy sensible para el cliente y una parte muy importante de cualquier plan de viaje.”

RESERVAS DE HOTEL MÁS EFICIENTES

Reed & Mackay creó su punto de venta R&M/iQ y se asoció con Sabre para ofrecer una amplia gama de hoteles a sus clientes.

Como resultado, sus agentes pueden tomar decisiones más informadas al tiempo que crean itinerarios a medida para sus clientes. También ahorran significativamente en eficiencia, ya que no tienen que reservar vuelos y hoteles por separado. Con Sabre apoyando su estrategia de innovación y expansión internacional, la TMC siente que ha encontrado el socio adecuado para un crecimiento aún mayor en el futuro.

Proporcionar a los clientes grandes ofertas dentro de una amplia gama de hoteles de alta calidad

ACCIÓN: La integración de Sabre en R&M/iQ, impulsada por Sabre Web Services, permite a Reed & Mackay reservar exactamente lo que el cliente necesita. “Con Sabre, realizamos cada reserva sabiendo que no vamos a ser superados y que ningún cliente llamará diciendo que ha encontrado una oferta mejor en otro lugar.” dice Tom Rigby.

El poder combinado de R&M/iQ permite a los agentes de Reed & Mackay tomar rápidamente una decisión informada sobre cada reserva. El agente cuenta con material complementario, imágenes y detalles de promociones especiales de cada hotel de fácil acceso en el sistema, lo que amplía su conocimiento de cada hotel y agiliza el proceso de reserva.

Esto se traduce en un ahorro de tiempo significativo. Si los agentes tuvieran que hacer una reserva fuera de R&M/iQ, esto les llevaría en general al menos 10 o 20 minutos, lo que implica llamar al hotel y registrar manualmente la reserva en R&M/iQ. Reservando directamente a través de R&M/iQ el tiempo de procesamiento de la reserva se reduce a sólo dos o tres minutos. “Tener toda la información en un solo lugar significa que no se dan conversaciones del tipo ‘Déjeme ver qué puedo averiguar’,” dice Rigby.

Suponiendo que el ahorro medio sea de unos 12 minutos por reserva, el tiempo ahorrado en las reservas de hotel hechas por Reed & Mackay el año pasado podría ascender a la asombrosa cifra de 25.000 horas, simplemente por usar R&M/iQ and Sabre.

Para una compañía que se enorgullece de disponer de un agente exclusivo para cada cuenta, este ahorro de tiempo es clave. Así los agentes pueden dedicar más tiempo a sus clientes y a entender sus requisitos especiales, en vez de tener que usarlo en llamar directamente a los hoteles para hacer las reservas.

Reservar hoteles a través de Sabre y R&M/iQ también tiene ventajas relacionadas con el seguimiento de viajeros y el deber de protección. Reed & Mackay ha desarrollado R&M/Protect, un sistema de seguridad que permite a los gestores de viajes generar informes de seguimiento de viajeros para todas las reservas realizadas a través de R&M/iQ, en caso de producirse un incidente de seguridad. “Con tan solo pulsar un botón, podemos ver en vivo en un mapa dentro de R&M/iQ quien fue afectado, con la capacidad de extraer informes y esto es exactamente lo que nuestros clientes ven en R&M/Portal como parte del servicio R&M/Protect.”



1962

Se fundó Reed & Mackay



2002

Se lanzó R&M/iQ



15

Años llevan trabajando juntos Reed & Mackay y Sabre



“Los clientes ven con qué rapidez hacemos las reservas, lo que nos da una verdadera ventaja competitiva frente a otras TMC.”

TOM RIGBY,

Director Comercial de Reed & Mackay



“Con Sabre, realizamos cada reserva sabiendo que no vamos a ser superados y que ningún cliente dirá que ha encontrado una oferta mejor.”

TOM RIGBY,
Director Comercial de Reed & Mackay



12 minutos

Tiempo ahorrado por reserva con Sabre



25.000 horas

Tiempo ahorrado anualmente usando Sabre

Un servicio al cliente más rápido y más transparente, y expansión continua

RESULTADOS: El reservar a través de Sabre garantiza a Reed & Mackay y a sus clientes cobertura mundial, mayor velocidad, eficiencia y un mejor seguimiento de los viajeros. “Los clientes ven con qué rapidez hacemos las reservas, lo que nos da una verdadera ventaja competitiva frente a otras TMC.”

Por otra parte, después de 15 años trabajando juntos, Reed & Mackay se beneficia de una relación de trabajo muy estrecha con Sabre. Es similar a la que tienen entre sí los departamentos de una misma empresa y ambas compañías están en contacto diariamente.

Angelina Bunting, gerente de productos de Reed & Mackay, dice que se comunica constantemente con Sabre, por teléfono o correo electrónico, acerca de cuestiones cotidianas y “siempre son muy atentos y serviciales.”

La cercanía entre las empresas ha permitido a Reed & Mackay adaptar y desarrollar su tecnología para satisfacer sus necesidades, con la ayuda continua y el apoyo de Sabre. “Es en gran medida una relación recíproca que se basa en el acceso fácil y la discusión abierta,” dice Rigby.

Reed & Mackay confía en que Sabre será capaz de apoyar a la empresa en todos sus planes de expansión futura, ya que ambas empresas comparten una estrategia similar orientada al crecimiento continuo y la innovación.

“Al expandirnos internacionalmente, Sabre nos apoyará en esos mercados clave,” añade. “Nos ayudamos mutuamente a crecer en esos mercados particulares y estamos muy contentos de haber encontrado en Sabre al proveedor adecuado con quien asociarnos.”

Sabre

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. Sabre Corporation, No 1 Church Road, Richmond, UK TW92QE. http://sp.la.sabretravelnetwork.com/home/resources/secrets_successful
© 2003-2018 Sabre GBLB Inc. Todos los derechos reservados.