

ÉTUDE DE CAS - VIAJES DOMINICANA TOURS

Une toute **nouvelle plateforme**
agents et **online** conçue pour conquérir
de **nouveaux marchés**



Sabre

Ambitions : Spécialisé dans les forfaits vers le continent américain et les Caraïbes, Viajes Dominicana Tours gère plus de **115,000** réservations par an sur son site internet et par téléphone.

Viajes **DOMINICANA** Tours est une des agences loisirs les plus connues et les plus importantes d'Espagne. Les solutions de Sabre en matière de centre d'appels et de services en ligne lui ont permis de gagner en productivité tout en offrant plus de choix sur les vols et les hôtels. Grâce à cela, le volume de réservations est en augmentation de 20%. L'agence est prête à aller encore plus loin et à conquérir de nouveaux marchés.



Bien qu'il ne s'agisse que d'une amusante coïncidence, Lilian Núñez et le grand explorateur espagnol Vasco Núñez de Balboa (1475 - 1519) partagent plus qu'un nom de famille. Ils se sont tous deux illustrés pour leur rôle dans la découverte des Amériques et des Caraïbes.

Vasco Núñez de Balboa fût l'un des premiers Européens à poser le pied en Amérique Latine et aux Caraïbes dans le sillage de Christophe Colomb. De son côté, Lilian Núñez et son équipe de Viajes **DOMINICANA** Tours aident des milliers d'Espagnols à s'y rendre chaque mois. En tant que directrice générale, Lilian Núñez dirige une trentaine de professionnels du voyage qui recherchent les meilleurs trajets, chambres et prix pour leur clientèle grandissante.

La croissance de Viajes **DOMINICANA** Tours est tout sauf un hasard : le choix d'investir dans de nouveaux bureaux à l'international et dans de nouvelles destinations s'est traduit par un surplus d'activité significatif. En plus de deux bureaux en Espagne, l'agence a ouvert des filiales en Argentine, Colombie,

République Dominicaine, au Mexique et aux États-Unis. Le cap mis sur l'international a créé de nouveaux besoins en termes de technologie.

« Nos partenaires technologiques ne pouvaient tout simplement plus suivre notre expansion et notre rythme », indique Lilian Núñez. « Nous voulions plus de flexibilité pour réaliser plus rapidement des développements, pour adapter la plateforme à notre expansion et, plus important encore, pour satisfaire notre clientèle. »

Sabre étend notre offre et propose de meilleurs tarifs. Deux atouts de poids pour le client qui effectue ses achats en ligne ou nous appelle pour obtenir de l'aide. Avec les API Sabre et Sabre Red Workspace, nos processus de réservation en ligne et hors ligne sont désormais identiques, et tout le monde y gagne.

Lilian Núñez, Directrice générale,
Viajes Dominicana Tours

DÉVELOPPER LES OPPORTUNITÉS À L'INTERNATIONAL

Viajes **DOMINICANA** Tours avait besoin d'un partenaire technologique capable de s'adapter rapidement à la complexité grandissante de ses opérations, de répondre aux attentes d'un marché international et de fournir une connexion simple et fluide entre processus de réservation en ligne et hors ligne.

À l'origine, l'agence a choisi Sabre pour son expérience mondiale et sa connaissance des marchés nord et sud-américains. Le centre d'appels est équipé de Sabre Red Workspace et le site internet ainsi que les outils de suivi voyageurs reposent sur la rapidité et la personnalisation des Web Services Sabre.

Depuis sa migration vers Sabre, Viajes **DOMINICANA** Tours a observé une augmentation de son activité : les réservations sont en hausse de 20% sur un an et l'entreprise se sent mieux préparée aux développements à venir, que ce soit en terme d'expansion géographique ou pour lancer de nouveaux services clients.


Lilian Núñez,
Directrice générale,
Viajes Dominicana Tours

Actions : Sabre ouvre de nouveaux horizons.

Viajes **DOMINICANA** Tours a choisi Sabre pour sa facilité d'utilisation, ses meilleurs tarifs et ses fonctionnalités de réservation. L'agence a notamment su apprécier la facilité d'accès aux services annexes (sièges...) et aux hôtels. Plus de choix donné aux clients signifie plus de possibilité d'achat.

« Comme toute entreprise, nous ne pouvons vendre que ce que nous avons en stock », confie Lilian Núñez. « Sabre nous donne accès à une offre plus étendue, avec de meilleurs tarifs. Deux atouts de poids pour le client qui effectue ses achats en ligne ou nous appelle pour obtenir de l'aide. Avec les API Sabre et Sabre Red Workspace, nos processus de réservation en ligne et hors ligne sont désormais identiques, et tout le monde y gagne. »

La touche personnelle de Viajes **DOMINICANA** Tours fait partie intégrante de la marque. Alimenté par les Web Services Sabre, son site internet facilite le shopping en ligne avec un environnement clair, coloré et convivial. Pour les clients souhaitant un conseil par téléphone, Sabre Red Workspace est sur tous les écrans et présente les mêmes options et prix.

« En espagnol, nous utilisons l'expression « tout le monde boit le même café », pour décrire une situation dans laquelle les produits proposés par différents prestataires sont similaires. C'est l'exact opposé de ce que propose Sabre ! Ses équipes, ses procédures et ses produits sont différents et bien meilleurs que ceux de ses concurrents. Nous en sommes témoins. »



Résultats : Défi relevé.

« La migration vers Sabre s'est déroulée très simplement », déclare Lilian Núñez. « Nos employés ont énormément apprécié la rapidité du système et les nouveaux outils d'automatisation des réservations, modifications et remboursements. Moins de clics par client et par employé libère un temps précieux, qui peut être utilisé pour développer les ventes ou faire avancer des dossiers complexes. »

« Avec Automated Exchanges, nous gagnons jusqu'à 20 minutes par transaction », se réjouit-elle. « Cela équivaut à une journée entière de travail tous les 50 billets échangés. »

Le temps gagné a été réinvesti pour augmenter encore la qualité de service mais aussi pour se préparer à un futur développement de l'activité.

« Adopter Sabre nous a aidé à augmenter nos ventes de 20 % avec des ressources identiques », poursuit Lilian Núñez, « et si nous voulons ouvrir de nouvelles agences ou recruter de nouveaux employés, nous savons que les solutions Sabre disposent des capacités nécessaires pour gérer le surplus d'activité. La plateforme Sabre est un élément essentiel de notre plan de développement et nous pouvons lui faire confiance. »

Viajes **DOMINICANA** Tours s'appuie également sur les Web Services Sabre, notamment sur les API Mobile First et SOAP. Avec Sabre Dev Studio, une solution personnalisée a même été développée pour faciliter l'intégration de ces Web Services dans l'environnement de Viajes **DOMINICANA** Tours.

L'avenir est prometteur. Ces excellentes nouvelles se sont répandues parmi les autres sociétés du groupe Viajes **DOMINICANA** Tours et d'autres entités commerciales se tournent vers Sabre pour leurs réservations de vols et d'hôtels. Autre développement attendu pour les années à venir, l'optimisation du référencement par les comparateurs en ligne et les moteurs de recherche permettra à Dominicana d'améliorer encore sa notoriété et de booster son revenu.

« L'Amérique Latine est un des marchés présentant la plus forte croissance au monde en termes de population et d'économie », analyse Lilian Núñez. « La demande va augmenter et le niveau de service devra suivre. Les marges seront toujours sous pression. Il est préférable de se préparer à ces challenges aux côtés de Sabre. »

« Adopter Sabre nous a aidé à augmenter nos ventes de 20% avec des ressources identiques. Si nous devons ouvrir de nouvelles agences ou recruter de nouveaux employés, nous savons que les solutions Sabre disposent des capacités nécessaires pour gérer le surplus d'activité. La plateforme Sabre est un élément essentiel de notre plan de développement et nous pouvons lui faire confiance. »

Lilian Núñez, Directrice générale,
Viajes Dominicana Tours



Sabre

Sabre est une société de technologie innovante, leader dans l'industrie du voyage et au service de la réussite de ses clients.

Sauf notification contraire, toutes les marques commerciales et/ou marques de service sont la propriété d'une filiale de Sabre Corporation, y compris mais non limité à Sabre et Sabre Travel Network. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs sociétés respectives.
© 2003 - 2016 Sabre GBLB Inc. Tous droits réservés.

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