

EINE DOMINICANA-FALLSTUDIE

Die **optimierte** Buchungsplattform
für Web und Expedienten schafft neues
Potential und **Wachstum**



Sabre

Ambitionen:

Viajes Dominicana Tours
verarbeitet über **115,000**
Buchungen jährlich über seine
benutzerfreundliche
Website und ein
reaktionsschnelles Callcenter.

Als eines von Spaniens bekanntesten und größten Reisebüros spezialisiert sich das Unternehmen auf Pauschalreisen nach Amerika insbesondere in die Karibik. Dank der stärker skalierbaren und reibungslosen Online- und Callcenter-Lösungen von Sabre sowie der besseren Einsicht in Flüge und Unterkünfte ist das Buchungsvolumen von **DOMINICANA** um 20% gestiegen und wird in Zukunft durch die Öffnung neuer Märkte und Büros noch weiter ansteigen.



Auch wenn es nur ein Zufall ist, teilen sich Geschäftsführerin Lilian Núñez und der spanische Entdecker Vasco Núñez de Balboa (1475 – 1519) mehr als nur den Nachnamen: beide sind dafür bekannt, die Erforschung des amerikanischen Kontinents und der Karibik ermöglicht zu haben.

Núñez de Balboa war einer der ersten Europäer, die ihren Fuß auf amerikanischen sowie karibischen Boden setzten und Lilian Núñez und ihr Team bei Viajes **DOMINICANA** Tours helfen heute tausenden spanischen Reisenden, an besagte Orte zu reisen. Als Geschäftsführerin von Viajes **DOMINICANA** Tours leitet Núñez eine Gruppe von 30 Reise-Experten, die die besten Strecken, Zimmer und Preise für ihren wachsenden Kundenstamm suchen.

Es gibt gute Gründe für **DOMINICANAS** Wachstum: Investitionen in neue internationale Büros, ertragreiche neue Reiseziele und ein rasch ansteigendes Umsatzvolumen. Zusätzlich zu den zwei Büros in Spanien wurden auch Büros in Argentinien, Kolumbien, der Dominikanischen Republik, Mexiko und den USA eröffnet. Auch die internationalen Büros benötigten einen neuen Technologie-Partner.

„Unsere anderen Technologie-Partner konnten nicht mit unserem internationalen Wachstum und Tempo Schritt halten“, sagt Núñez. „Wir haben eine flexiblere Entwicklungsumgebung benötigt, so dass wir Änderungen schneller umsetzen und die Plattform entsprechend unserer Expansionspläne sowie unserer Kunden anpassen können.“

“Sabre stellt uns mehr Angebote und bessere Tarife zur Verfügung. Das ist die ideale Kombination für Kunden, die online suchen oder uns anrufen, damit wir ihnen bei ihrer Buchung helfen. Mithilfe von Sabre APIs und Sabre Red Workspace sind unsere Online- und Offline-Buchungen identisch, was unseren Kunden und uns Vorteile bringt.”

Lilian Núñez, General Manager,
Viajes Dominicana Tours

STEIGENDES POTENTIAL IM AUSLAND

DOMINICANA benötigte einen Technologie-Partner, der sich schneller der zunehmenden Komplexität anpassen kann, die Marktanforderungen in einer internationalen Umgebung erfüllt und eine reibungslose Verbindung zwischen Online- und Offline-Buchungen ermöglicht.

DOMINICANA wählte Sabre aufgrund der internationalen Erfahrung und Funktionalitäten besonders in Nord- und Lateinamerika. Sabre Red Workspace stärkt **DOMINICANAS** Callcenter und personalisierte Sabre Web Services verbinden sich schnell mit **DOMINICANAS** Websites und Tools zur Reiseplanung.

DOMINICANA hat seit dem Wechsel zu Sabre einen deutlichen Geschäftszuwachs beobachtet: Buchungen sind im Vorjahresvergleich um bis zu 20 Prozent gestiegen und das Unternehmen ist besser auf die Einrichtungen neuer Büros und Reiseangebote für seine zukünftigen Kunden vorbereitet.


Lilian Núñez,
General Manager,
Viajes Dominicana Tours

Maßnahmen: Sabre erweitert den Horizont und unterstützt neue Märkte.

DOMINICANA hat Sabre aufgrund der Benutzerfreundlichkeit, den besseren Tarifen und den verbesserten Buchungsfunktionen gewählt. Von Flugangeboten bis hin zu Zimmerverfügbarkeiten bietet die erweiterte Ansicht **DOMINICANAS** Kunden mehr Auswahl.

„So wie bei allen Unternehmen können auch wir nur das verkaufen, was uns zur Verfügung steht“, sagt Núñez.

„Sabre stellt uns mehr Angebote und bessere Tarife zur Verfügung. Das ist die ideale Kombination für Kunden, die online suchen oder uns anrufen, damit wir ihnen bei ihrer Buchung helfen. Mithilfe von Sabre APIs und Sabre Red Workspace sind unsere Online- und Offline-Buchungen identisch, was unseren Kunden und uns Vorteile bringt.“

DOMINICANAS persönlicher Bezug ist Teil seines Markenauftritts. Dank einer hellen und farbenfrohen Website sowie eines einladenden Kundenerlebnisses mithilfe von Sabre Web Services ist die Online-Suche noch einfacher. Sabre Red Workspace ist auf allen Computern installiert, so dass Auswahl und Preisberechnung mit der Buchung synchron sind, wenn diese über das Internet oder einen Anruf durchgeführt werden.

„Ein spanisches Sprichwort besagt, dass alle den gleichen Kaffee anbieten, was bedeutet, dass es bei vielen Produkten und Serviceleistungen keinen Unterschied gibt“, erklärt Núñez. „Auf Sabre trifft das definitiv nicht zu. Die Sabre-Mitarbeiter, Produkte und Prozesse unterscheiden sich stark von denen ihrer Mitbewerber im Markt. Sie sind besser als andere. Wir konnten das unmittelbar erleben.“



Ergebnisse: Den Anforderungen gewachsen sein.

Núñez sagt, dass die Implementierung von Sabre bei **DOMINICA** reibungslos verlief. An allen Standorten sind **DOMINICANAS** Angestellte erfreut über die Geschwindigkeit und die neuen Tools zur Automatisierung von Buchungen, Umschreibungen und Erstattungen. Weniger Klicks für den Kunden und mehr Freiraum für Angestellte. Diese Zeit kann für mehr Verkäufe und zur Problemlösung verwendet werden.

„Dank automatisierter Umschreibungen sparen wir pro Transaktion bis zu 20 Minuten“, fügt Núñez hinzu. „Bei 50 Umschreibungen macht das einen ganzen Arbeitstag.“

Die Zeiteinsparung wird für einen besseren Kundenservice, aber auch für das zukünftige Wachstum verwendet.

„Das Upgrade auf Sabre hat uns dabei geholfen, unsere Buchungen mit gleichbleibender Teamgröße um 20% zu steigern“, sagt Núñez. „Wir wissen, dass Sabre das Wachstum bewältigen kann, wenn wir weitere Büros eröffnen oder Mitarbeiter einstellen möchten. Die Sabre-Plattform ist ein wichtiger Bestandteil unseres Geschäftsplans und wir können auf sie zählen.“

DOMINICANA hat auch Sabre Web Services, wie die Mobile First oder SOAP APIs, implementiert. Sabres Dev Studio hat sogar eine personalisierte Lösung für den Integrationsprozess entwickelt.

Die positiven Erfahrungen haben auch **DOMINICANAS** Schwestergesellschaften in der Grupo VDT erreicht und immer mehr Geschäftsbereiche vertrauen bei Flug- und Hotelbuchungen auf Sabre. Sabres Möglichkeiten zur Optimierung von Meta-Kanälen und die bessere Suchmaschine werden auch in den nächsten Jahren **DOMINICANAS** Pläne und Performance unterstützen.

„In Hinblick auf die Einwohnerzahl und das Geschäftswachstum ist der lateinamerikanische Markt eine der am schnellsten wachsenden Regionen der Welt“, erklärt Núñez. „Die Anforderungen werden größer, der Service muss zunehmen und die Margen werden immer stärkerem Druck ausgesetzt. Mit Sabre sind wir diesen Herausforderungen besser gewachsen.“

“Das Upgrade auf Sabre hat uns dabei geholfen, unsere Buchungen mit gleichbleibender Teamgröße um 20% zu steigern“, sagt Núñez. Wir wissen, dass Sabre das Wachstum bewältigen kann, wenn wir weitere Büros eröffnen oder Mitarbeiter einstellen möchten. Die Sabre-Plattform ist ein wichtiger Bestandteil unseres Geschäftsplans und wir können auf sie zählen.“

Lilian Núñez, General Manager,
Viajes Dominicana Tours



Sabre

*Sabre – ein in der Reisebranche führendes, innovatives
Technologieunternehmen.*

Falls nicht anders angegeben, sind Sabre und Sabre Travel Network Marken und/oder Dienstleistungsmarken einer Tochtergesellschaft der Sabre Corporation. Alle anderen Marken, Dienstleistungsmarken und Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

© 2003-2016 Sabre GBLBL Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Sabre Corporation, No 1 Church Road, Richmond, UK TW9 2QR

http://de.eu.sabretravelnetwork.com/home/resources/secrets_successful