



Innovando para contribuir al éxito de nuestros clientes durante la pandemia y más allá; Sabre brilla en la implementación virtual

SOUTHLAKE, Texas – 7 de julio, 2021 – La pandemia de COVID-19 cambió drásticamente la forma en que operan las organizaciones y, según una encuesta realizada por McKinsey^[1], la respuesta de éstas a COVID-19 ha aumentado la tasa de adopción de tecnologías digitales por varios años. Trabajar de forma remota se convirtió en la nueva normalidad casi de la noche a la mañana, y como tal, había una necesidad de acelerar rápidamente la transformación digital.

Un área en la que las empresas han tenido que adaptarse es la implementación de los clientes. A medida que las medidas de bloqueo internacional prohibían las interacciones cara a cara, las capacidades de entrega digital se convirtieron en una prioridad.

[Sabre Corporation](#) (NASDAQ: SABR), una compañía líder de software y tecnología que impulsa la industria global de viajes, reconoció las necesidades de los clientes durante estos tiempos desafiantes, incluyendo la necesidad de innovar rápidamente. La compañía prontamente tomó medidas y empleó tecnología y recursos para así transformar la incorporación a una que fuera solo digital (integrando y familiarizando a los clientes con la plataforma Sabre), asegurando que la entrega fuera rápida, simple y eficiente para los clientes, desde aerolíneas hasta agencias.

Por lo general, los procesos de implementación implican trabajar mano a mano con el cliente en la migración de datos, realizar una serie completa de reuniones cara a cara y sesiones de capacitación, y así establecer rápidamente una buena comunicación y confianza entre todas las partes, algo que es crítico para la gestión del cambio. Tener que cambiar a un proceso de implementación exclusivamente virtual casi de la noche a la mañana, implicó una rápida transformación, innovación y adaptabilidad.

"Cuando Sabre se vio empujado al entorno de trabajo remoto, no dejamos que nuestra incapacidad para trabajar físicamente lado a lado con nuestros clientes se interpusiera en el camino de cumplir con nuestros compromisos", dijo Cem Tanyel, Director de Servicios de Sabre Travel Solutions. "La forma en que nuestros equipos y clientes han colaborado para ser pioneros en migraciones complejas de manera virtual es realmente impresionante. A través de la adaptabilidad, la agilidad y la innovación, hemos sido capaces de brindar implementaciones exitosas en circunstancias nuevas y desafiantes. Hemos adquirido información valiosa que ha cambiado y seguirá cambiando la forma en que operamos en los próximos años".

En cuanto a las aerolíneas, desde el comienzo de la pandemia, varias de ellas, incluida ASKY (la primera aerolínea alojada en Sabre en el mercado de África occidental y central), Croatia Airlines, Gulf Air y Vietnam Airlines, migraron con éxito a Sabre Revenue Optimizer, la solución líder de optimización de ingresos de Sabre, a través de una entrega remota.

^[1] McKinsey, [Cómo el COVID-19 ha empujado a las empresas sobre el punto de inflexión de la tecnología y ha transformado los negocios para siempre](#), 5 de octubre del 2020

Croatia Airlines migró en agosto del 2020. La implementación de este complejo proyecto estaba planeada en el sitio para el primer semestre del 2020, pero cuando la pandemia detuvo inesperadamente todo el tráfico, la implementación de la tecnología y la capacitación tuvieron que manejarse de manera virtual. Las sesiones remotas que aprovechan las herramientas de colaboración virtual permitieron un flujo continuo de conversaciones grupales e interacciones en vivo, así como documentación del proyecto accesible a todos los miembros del equipo en cualquier momento. Los equipos de proyecto de Sabre y Croatia Airlines se adaptaron al cambio de circunstancias, uniéndose y colaborando de forma constructiva, transparente y productiva, reduciendo la distancia geográfica y asegurando el éxito del proyecto.

Además, la migración de Japan Airlines a Sabre Crew Manager, que ayuda a las aerolíneas a controlar el costo total de la tripulación al tiempo que mejora la productividad, también se completó de forma remota.

En el lado de las agencias, a pesar de los tiempos turbulentos, Sabre entregó una implementación a tiempo con BIDTravel, la red líder en viajes de negocios y de ocio en el sur de África, y cabeza del grupo de Rennie's BCD Travel, Quadrel Travel Management t/a CWT, Travel Connections y Harvey World Travel. Sabre movilizó virtualmente equipos globales a través de cinco zonas horarias diferentes para acelerar la "activación"; proporcionándole a BIDTravel la tecnología adecuada para ayudarlo a reconstruir la confianza de viajar del consumidor, y ayudándolo a su vez a crear experiencias diferenciadas.

"Teníamos recursos en más de 18 países, de forma remota en todo el mundo, y pudimos lograr un proyecto que normalmente toma entre nueve y 12 meses en solo tres meses", dijo Herby Seedat, CIO de BIDTravel. "Operar en una multitud de países de forma remota, cumplir con un cronograma acelerado de entrega de proyectos y lograr todo esto virtualmente es la transformación digital en su mejor momento".

Además de esto, Royal Travel, una de las principales compañías de viajes en el Reino Unido, firmó un acuerdo multianual con Sabre en diciembre. Royal Travel implementó la plataforma inteligente GDS de Sabre, Sabre Red 360, la que le permite aprovechar más datos, contenido y una mayor flexibilidad para diferenciar su oferta, administrar sus operaciones y flujo de trabajo de manera más efectiva, y ayudar a los agentes a ofrecer a sus viajeros una experiencia mejorada y más personalizada.

A pesar del entorno retador, los negocios de Royal Travel migraron con éxito a Sabre utilizando un programa completamente digital, que incluía el alcance virtual que se completó antes de la firma del contrato para aumentar la velocidad del desarrollo del proyecto. La entrega fue particularmente compleja ya que, además de un sitio web y un centro de llamadas, Royal Travel tiene una vasta red de sub-agentes que tuvieron que ser considerados en el proceso de implementación. Sabre impartió capacitación virtual a muchos de estos sub-agentes en su idioma nativo de Urdu, ayudando así a minimizar el riesgo en la gestión de cambio.

"Sabre ha demostrado un gran compromiso y apoyo hacia nuestras necesidades en rápida evolución durante estos tiempos retadores", dijo Waseem Majid, Director de Royal Travel. "La rápida implementación de las soluciones y herramientas innovadoras de Sabre, significaron que

pudimos responder a las nuevas demandas del mercado y proporcionar ofertas de viaje personalizadas a cada cliente".

"La pandemia ha cambiado permanentemente el ecosistema de viajes, que requiere que todos los jugadores evolucionen. Sabre está adoptando este cambio y utilizándolo como catalizador para innovar e impulsar en colaboración con nuestros clientes", agregó Tanyel.

###

About Sabre Corporation

Sabre Corporation is a leading software and technology company that powers the global travel industry, serving a wide range of travel companies including airlines, hoteliers, travel agencies and other suppliers. The company provides retailing, distribution and fulfillment solutions that help its customers operate more efficiently, drive revenue and offer personalized traveler experiences. Through its leading travel marketplace, Sabre connects travel suppliers with buyers from around the globe. Sabre's technology platform manages more than \$260B worth of global travel spend annually. Headquartered in Southlake, Texas, USA, Sabre serves customers in more than 160 countries around the world. For more information visit www.sabre.com.

Media Contact:

Denise Canelas

denise.canelas@sabre.com