

Automatització de l'emissió i gestió dels pagaments en una TMC líder



+20 anys
d'experiència



1.000
clients corporatius



TMC
líder

El punt de partida

Una Travel Management Company (TMC) australiana líder en el seu mercat va identificar que la seva **gestió dels pagaments a hotels era bàsicament manual**, a través de correus electrònics i trucades. Els seus 40 consultors de viatges inverteien entre **3 i 4 minuts en processar cada instrucció de pagament** dels hotels passius, és a dir, els que no es gestionaven directament a través del seu GDS, Amadeus.

Més concretament, els consultors havien d'informar sobre les dades de la reserva, dades de les targetes de crèdit virtuals (VCC) i serveis inclosos als hotels. Posteriorment, **havien de consolidar la informació amb cada hotel per a poder obtenir la factura de cada servei i enviar-la al client corporatiu**. La comunicació d'aquesta informació es feia algunes vegades via correu electrònic i d'altres a través del propi portal de l'hotel.

Aquest tipus de tasques els impedia focalitzar-se en el seu treball com a consultors. I, a més, **la gestió manual dels pagaments derivava en errors i, en conseqüència, més tasques manuals i temps invertit**.

Amb l'arribada de la regulació PCI (Payment Card Industry), l'any 2006, el procés es va tornar encara més tediós.

L'empresa va intentar automatitzar el procés amb un proveïdor, que a més de ser molt costós, només va aconseguir automatitzar el 65% de les transaccions. Va ser llavors quan **l'empresa va contactar amb Voxel per a automatitzar tot el procés de pagament a proveïdors turístics**.

“ Els consultors de viatges inverteien entre **3 i 4 minuts** a processar cada instrucció de pagament.

“**Bavel Pay és capaç de tenir en compte diversos factors per a decidir automàticament quin proveïdor de pagament és més adequat per a cada transacció.**”

La solució

“El procés d'implementació va ser molt col·laboratiu. Tots dos equips van fer que tot fos molt fàcil”, recorda el portaveu de la TMC líder.

Després de la connexió entre els sistemes de les dues companyies (TMC i Voxel), el procés de pagament automatitzat funciona així: Bavel Pay captura la informació de la reserva d'Amadeus. Posteriorment, i segons les normes preestablertes, **el motor de decisió tria quin proveïdor de pagament usar per a cada transacció** i es connecta a ell a través del centre de pagaments virtuals **per a generar la VCC necessària en cada cas**. Finalment, Bavel Pay inserta tota la informació del pagament al GDS per a la seva distribució - en el cas d'hotels actius - o la distribueix directament a l'hotel - en el cas d'hotels passius. Així, **tant l'hotel com la TMC tenen la mateixa informació**, que a més compleix amb la legislació PCI.

Actualment, aquesta TMC treballa amb **dos partners de pagament a través de Bavel Pay: Amex i Airplus**.

Una dels principals avantatges d'usar la solució de pagaments de Voxel és, precisament, el motor de decisió. Gràcies a ell, Bavel Pay és capaç de tenir en compte diversos factors, com ara el tipus de servei contractat o la divisa, **per a decidir automàticament quin proveïdor de pagament és més adequat per a cada transacció i per a cada client corporatiu**.

Així, la informació que conté la instrucció de pagament és completa, i no es basa només en els 16 dígitos d'una VCC. **El resultat és una millor experiència tant per als treballadors de la TMC, com per als viatgers corporatius i l'hotel.**



Els resultats

Gràcies a la implantació de Bavel Pay, els 40 consultors de l'empresa han alliberat un 20% del seu temps, que ara poden dedicar a gestionar els viatges dels seus clients corporatius, i no les instruccions de pagament. "Després de la posada en marxa de Bavel Pay els treballadors van poder, finalment, centrar-se en les tasques que ens fan guanyar diners", explica el portaveu de la companyia. I afegeix "la nostra missió era que els consultors de viatges tornessin a ser consultors de viatges".

Continua explicant que "el millor de Bavel Pay és que el 99% de les instruccions de pagament es duen a terme sense cap interacció per part nostra (...) ni tan sols ens adonem de tot el que passa en el back-office". Gràcies a l'automatització gairebé completa, els errors s'han reduït dràsticament.

Un altre dels beneficis que destaquen després d'adoptar Bavel Pay és la relació amb els seus proveïdors i amb els clients corporatius: "amb els hotels és molt més fàcil treballar amb aquest nou sistema. Fem les coses més ràpid i en conseqüència el client corporatiu també agilitza tant la seva estada a l'hotel, com els seus processos administratius".

Finalment, la companyia parla d'un estalvi directe en el cost de la transacció "els costos generals de les transaccions s'han reduït en un 93%".

“ Amb els hotels és molt més fàcil treballar amb aquest nou sistema. Fem les coses més ràpid i en conseqüència el client corporatiu també agilitza tant la seva estada a l'hotel, com els seus processos administratius.



+20% de temps alliberat



Estalvi del 93% dels costos



Dràstica reducció d'errors



99% de les transaccions són automàtiques



Millor relació amb els proveïdors turístics



Millor experiència per a treballadors, viatgers corporatius i hotels.