

Automatización de la emisión y gestión de los pagos en una TMC líder



+20 años de experiencia



1.000 clientes corporativos



TMC líder

El punto de partida

Una Travel Management Company (TMC) australiana líder en su mercado identificó que su **gestión de los pagos a hoteles era básicamente manual**, a través de correos electrónicos y llamadas. Sus 40 consultores de viajes invertían entre **3 y 4 minutos en procesar cada instrucción de pago** de los hoteles pasivos, es decir, los que no se gestionaban directamente a través de su GDS, Amadeus.

Más concretamente, los consultores debían informar sobre los datos de la reserva, datos de las tarjetas de crédito virtuales (VCC) y servicios incluidos a los hoteles. Posteriormente, **debían consolidar la información con cada hotel para poder obtener la factura de cada servicio y enviársela al cliente corporativo**. La comunicación de esta información se hacía algunas veces vía correo electrónico, otras a través del portal propio del hotel.

Este tipo de tareas les impedía focalizarse en su trabajo como consultores. Y, además, **la gestión manual de los pagos derivaba en errores y, en consecuencia, más tareas manuales y tiempo invertido**.

Con la llegada de la regulación PCI (Payment Card Industry), en el año 2006, el proceso se volvió aún más tedioso.

La empresa intentó automatizar el proceso con un proveedor, que además de ser muy costoso, solo logró automatizar el 65% de las transacciones. Fue entonces cuando **la empresa contactó con Voxel para automatizar todo el proceso de pago a proveedores turísticos**.

“ Los consultores de viajes invertían entre **3 y 4 minutos en procesar cada instrucción de pago**.

“**Bavel Pay es capaz de tener en cuenta diversos factores para decidir automáticamente qué proveedor de pago es más adecuado para cada transacción.**”

La solución

Con el objetivo de automatizar su proceso de pago a hoteles, la empresa empezó a usar **Bavel Pay**, la solución de pagos B2B (entre empresas) de Voxel. Concretamente, tres de sus cinco módulos: **la conectividad omnicanal, el motor de decisión y el centro de pagos virtuales.**

“El proceso de implementación fue muy colaborativo. Ambos equipos hicieron que todo fuera muy fácil”, recuerda el portavoz de la TMC líder.

Tras la conexión entre los sistemas de las dos compañías (TMC y Voxel), el proceso de pago automatizado funciona así: **Bavel Pay** captura la información de la reserva de Amadeus. Posteriormente, y según las reglas preestablecidas, **el motor de decisión elige qué proveedor de pago usar por cada transacción** y se conecta a él a través del centro de pagos virtuales **para generar la VCC necesaria en cada caso.** Finalmente, **Bavel Pay** inserta toda la información del pago al GDS para su distribución - en el caso de hoteles activos - o la distribuye directamente al hotel - en el caso de hoteles pasivos. Así, **tanto el hotel como la TMC tienen la misma información**, que además cumple con la legislación PCI.

Actualmente, esta TMC trabaja con **dos partners de pago a través de Bavel Pay: Amex y Airplus.**

Una de las principales ventajas de usar la solución de pagos de Voxel es, precisamente, el motor de decisión. Gracias a él, **Bavel Pay** es capaz de tener en cuenta diversos factores, tales como el tipo de servicio contratado o la divisa, **para decidir automáticamente qué proveedor de pago es más adecuado para cada transacción y para cada cliente corporativo.**

Asimismo, la información que contiene la instrucción de pago es completa, y no se basa solo en los 16 dígitos de una VCC. **El resultado es una mejor experiencia tanto para los trabajadores de la TMC, como para los viajeros corporativos y el hotel.**



Los resultados

Gracias a la implantación de Bavel Pay, **los 40 consultores de la empresa han liberado un 20% de su tiempo**, que ahora pueden dedicar a gestionar los viajes de sus clientes corporativos, y no las instrucciones de pago.

“Tras la puesta en marcha de Bavel Pay los trabajadores pudieron, finalmente, centrarse en las tareas que nos hacen ganar dinero”, explica el portavoz de la compañía. Y añade *“nuestra misión era que los consultores de viajes volvieran a ser consultores de viajes”*.

Sigue explicando que *“lo mejor de Bavel Pay es que el 99% de las instrucciones de pago se llevan a cabo sin ninguna interacción por nuestra parte (...) Ni siquiera nos damos cuenta de todo lo que pasa en el back-office”*. Gracias a la automatización casi completa, los errores se han reducido drásticamente.

Otro de los beneficios que destacan tras adoptar Bavel Pay es la relación con sus proveedores y con los clientes corporativos: *“con los hoteles es mucho más fácil trabajar con este nuevo sistema. Hacemos las cosas más rápido y en consecuencia el cliente corporativo también agiliza tanto su estancia en el hotel, como sus procesos administrativos”*.

Finalmente, la compañía habla de un ahorro directo en el coste de la transacción *“Los costes generales de las transacciones se han reducido en un 93%”*.

“ Con los hoteles es mucho más fácil trabajar con este nuevo sistema. Hacemos las cosas más rápido y en consecuencia el cliente corporativo también **agiliza** tanto su estancia en el hotel, como sus **procesos administrativos**.”



+20% de tiempo liberado



Ahorro del 93% de los costes



Drástica reducción de errores



99% de las transacciones son automáticas



Mejor relación con los proveedores turísticos



Mejor experiencia para trabajadores, viajeros corporativos y hotel.