

Success Study

BCD implementa il travel program in tempi record

*Grazie all'adeguato impiego di
risorse e tecnologie, BCD riesce a
rispettare le stringenti scadenze di
Roche Spagna.*



Introduzione

F. Hoffman-La Roche Ltd, conosciuta più comunemente come "Roche", è un'azienda di assistenza sanitaria che opera a livello mondiale in due divisioni: Farmaceutica e Diagnostica. In America Roche è un cliente di BCD dal 2005. Recentemente BCD ha guadagnato un nuovo business con la divisione farmaceutica di Roche in Spagna. Roche ci ha scelto perché abbiamo servito la divisione Diagnostica per molti anni e hanno avuto fiducia nella nostra capacità di implementare velocemente il loro travel program.



Case Study

Siamo stati in grado di portare Roche a bordo in breve tempo perchè abbiamo le giuste persone, risorse, e tecnologie che lavorano insieme.

La sfida

La divisione farmaceutica di Roche in Spagna era in un momento critico. La scadenza del contratto con il loro fornitore di viaggi - per 15 anni - era prevista poco dopo che ci siamo aggiudicati il business. Questo significava che dovevamo portare a termine l'implementazione in 6 settimane rispetto al programma di 12 settimane che avevamo consigliato. Inoltre bisognava realizzare il tutto durante il periodo di vacanza del 2013, rendendo il travel program disponibile per il 2 gennaio del 2014.

Per soddisfare la data di lancio, avevamo bisogno di:

- Ottenere e far funzionare in fretta il loro sistema di prenotazione online.
- Caricare tutte le tariffe aeree negoziate sul sistema GDS. Questo era particolarmente problematico perché ciò doveva essere fatto entro Dicembre, quando le compagnie aeree avevano dei periodi di non validità per caricare le tariffe negoziate con i clienti. Se avessimo fallito nel caricare le tariffe, Roche non sarebbe stata in grado di utilizzare le loro tariffe negoziate.
- Caricare tutti i profili dei viaggiatori.
- Implementare velocemente il Corporate Booking.
- Assicurarsi le risorse locali e U.S.A. per completare il progetto prima della fine dell'anno.
- Il team ha inoltre sviluppato un piano alternativo per assicurare il rispetto della scadenza di Roche anche in caso di sfide inattese.

Per maggiori informazioni contattare

globalsales@bcdtravel.it

T +39 0264168 990

La soluzione

Abbiamo avviato il processo l'ultima settimana di Novembre del 2013. Abbiamo collaborato con risorse interfunzionali in U.S.A. ed Europa per rispettare la scadenza del nostro cliente.

Per prima cosa dovevamo ottenere e attivare velocemente il loro sistema di prenotazione online. Successivamente lavorando con i fornitori preferiti da Roche, abbiamo caricato in tempo tutte le tariffe aeree negoziate nel nuovo sistema GDS per rispettare la scadenza di attivazione del programma. Questo processo, che normalmente richiede 9/12 settimane, è stato completato in 5 settimane.

Abbiamo inoltre caricato manualmente i profili dei viaggiatori in modo da sincronizzarli dal sistema di prenotazione online nel GDS. Nonostante utilizziamo solitamente un processo automatizzato che permette una soluzione continua, una volta caricati i profili dei viaggiatori, dovevamo trovare un modo per lavorare entro questo periodo di tempo e assicurare che non ci sarebbe stato spazio per gli errori.

Inoltre abbiamo implementato il Corporate Booking, un sistema locale che i viaggiatori spagnoli possono usare per fare prenotazioni offline e dopo l'orario di lavoro al posto di chiamare un agente. Normalmente il tempo di implementazione per questo sistema è di 12 settimane. Noi lo abbiamo completato in 4. Abbiamo inoltre fornito un periodo di formazione di due giorni per il team operativo.

Il risultato

Il lancio del programma di Roche è stato continuo e in linea con i tempi previsti. Abbiamo implementato questo programma impiegando metà del tempo che normalmente viene richiesto, nonostante le sfide associate al periodo di vacanza. Il nostro team spagnolo ha fatto uno sforzo ulteriore, e le nostre risorse globali hanno lavorato insieme a loro per realizzare con successo l'implementazione. Il piano di emergenza non ha avuto bisogno di essere implementato. BCD Travel è stato presentato il 2 gennaio, ciò significa che Roche era stato attivato ed era funzionante quando tutti i viaggiatori e gli arranger sono ritornati dalle loro vacanze.

Il programma di viaggio della divisione farmaceutica della Roche spagnola, è stata trasferita senza gravare né i viaggiatori né i travel arranger. Siamo stati in grado di portare Roche a bordo in breve tempo perchè abbiamo le giuste persone, le giuste risorse, e le giuste tecnologie che lavorano insieme.