

SUCCESS STORIES SERIES

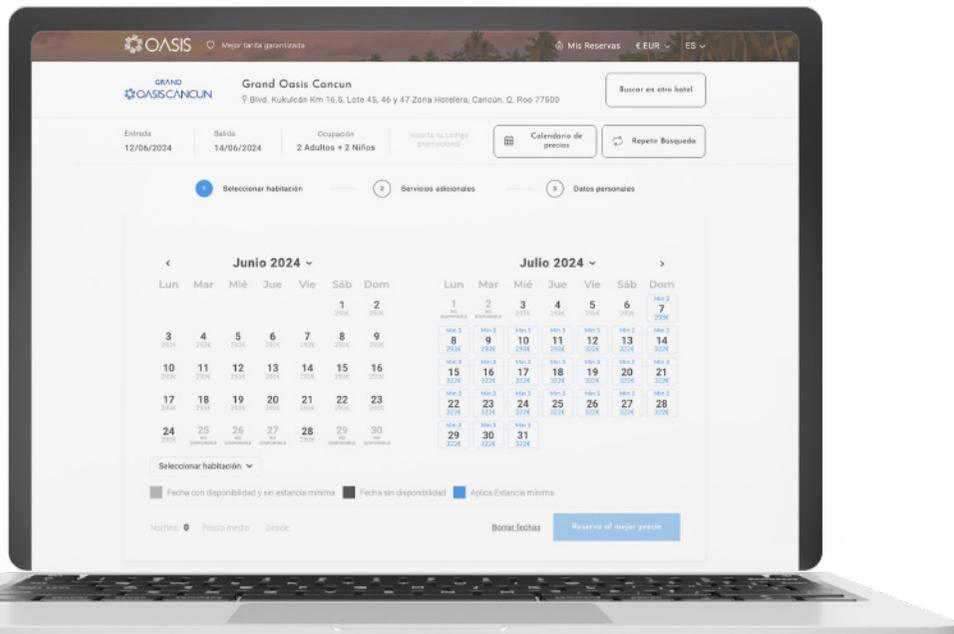
Oasis y Paraty Tech equilibran la balanza de los canales directos



CASO DE ÉXITO

El objetivo con Paraty Tech era equilibrar las ventas entre el canal de voz y la web oficial

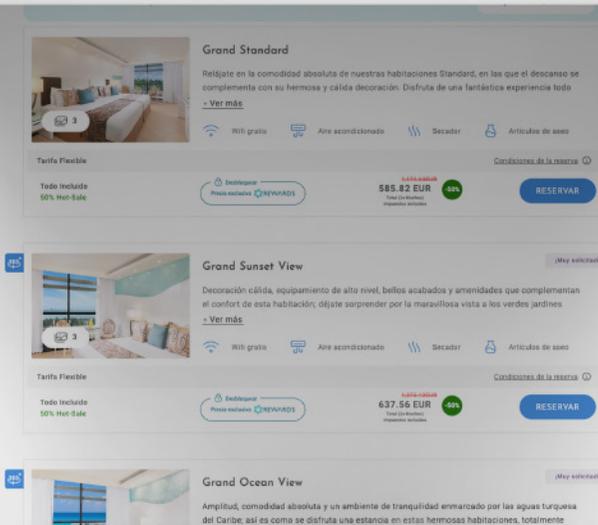
Fernando Pereira, Chief Digital Officer en Oasis Hotels & Resorts



La cadena hotelera de referencia en territorio mexicano, Oasis Hotels & Resorts, cuenta con 9 establecimientos distribuidos entre Cancún y Tulum, con los que suma alrededor de 2.500 camas en el Caribe Mexicano.

Dentro de sus nueve alojamientos, siete de ellos se encuentran categorizados dentro de lo que tradicionalmente se conoce como Resorts Todo Incluido. Los otros dos hoteles restantes de la cadena son urbanos.

Nuestros caminos se cruzaron hace un año y, si bien este cliente ha elevado sensiblemente el nivel de exigencia, también se ha involucrado al máximo con el proyecto, haciendo EQUIPO con nosotros. Nos ha hecho mejores y, en gran medida gracias a ellos, nos hemos consolidado como el motor de reservas que más camas gestiona en la zona hotelera de Cancún.



CASO DE ÉXITO

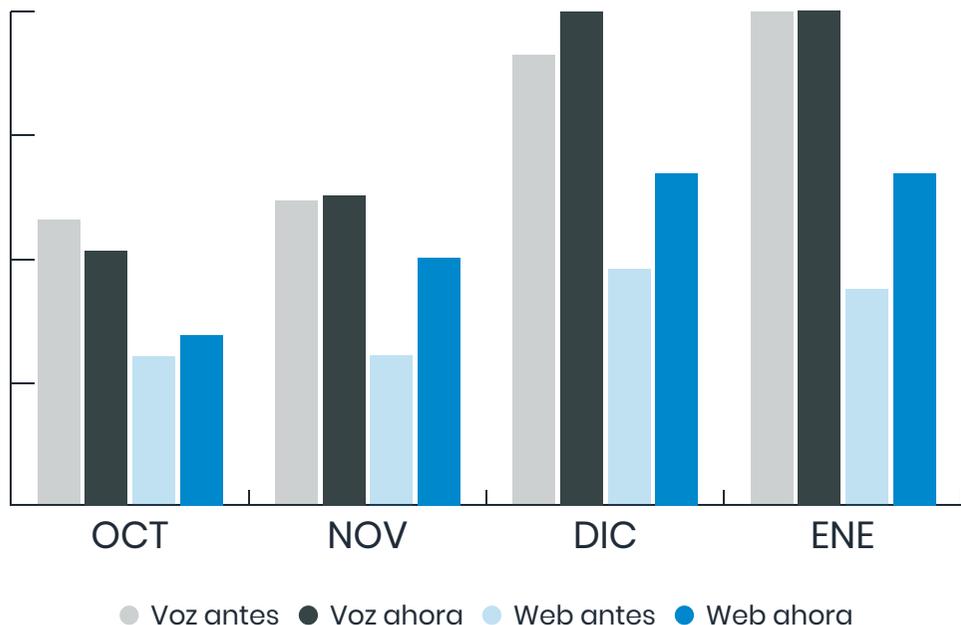
PROYECTO DE COLABORACIÓN

SERVICIOS CONTRATADOS



Evolución de las Ventas

Year Over Year



El principal problema que tenía Oasis Hotels & Resorts cuando contactó con nosotros no era el volumen de ventas, sino el desequilibrio entre canales directos, y la falta de control o la ausencia de unidad en la estructura tarifaria.

El objetivo, por tanto, era incrementar el volumen de reservas a través de la página web, sin que se viera perjudicada la venta telefónica.

Un cambio de esta naturaleza, como es lógico, requiere de un periodo de adaptación. En este caso, durante los primeros meses de rodaje no se registraron cambios muy notables, lo que ya constituía una buena noticia (no news, good news).

Sin embargo, ya en octubre de 2023 aparecieron los primeros resultados positivos de la colaboración entre Paraty Tech y Oasis Hotels & Resorts. Ese mes, la venta directa a través de la web oficial se incrementó en un 14,8%, respecto al mismo periodo del año anterior.

En esta misma línea, solo un mes más tarde, en noviembre, las reservas online se incrementaban un 64,7%. De ahí en adelante, el incremento se ha mantenido siempre por encima del 40%.

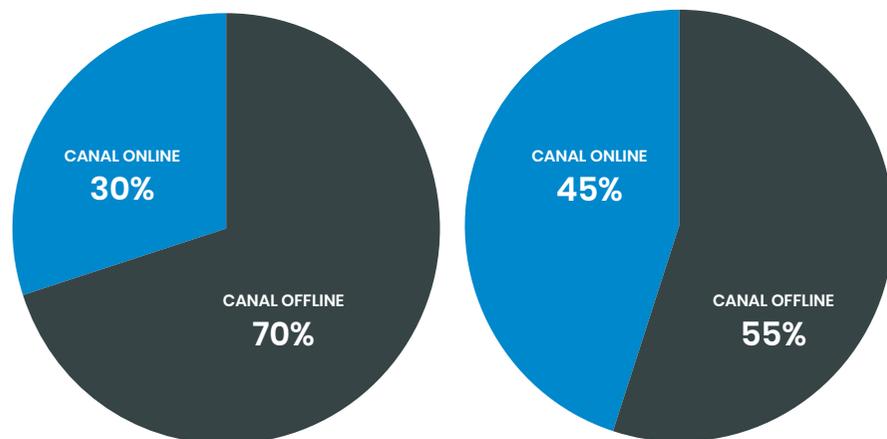
Así, en diciembre de 2023 y en enero de 2024, la venta directa online creció un 40,7% y un 45,6% respectivamente, respecto del mismo periodo del año anterior.

2023-2024 VS. EJERCICIO ANTERIOR

CASO DE ÉXITO

Share de los Canales Directos

Evolución Relación Canal Online vs. Teléfono



En palabras de Fernando Pereira, CDO de la compañía, *“la gran noticia es que se están igualando los canales. El call center está creciendo a un ritmo más lento, pero el objetivo inicial era mantenerse estable mientras se incrementaban las ventas de la web”*. A los datos nos remitimos. La cadena ha pasado de un 70% de reservas por voz y un 30% por la web, a un 45% por la página oficial y un 55% a través del call center.

Call Seeker

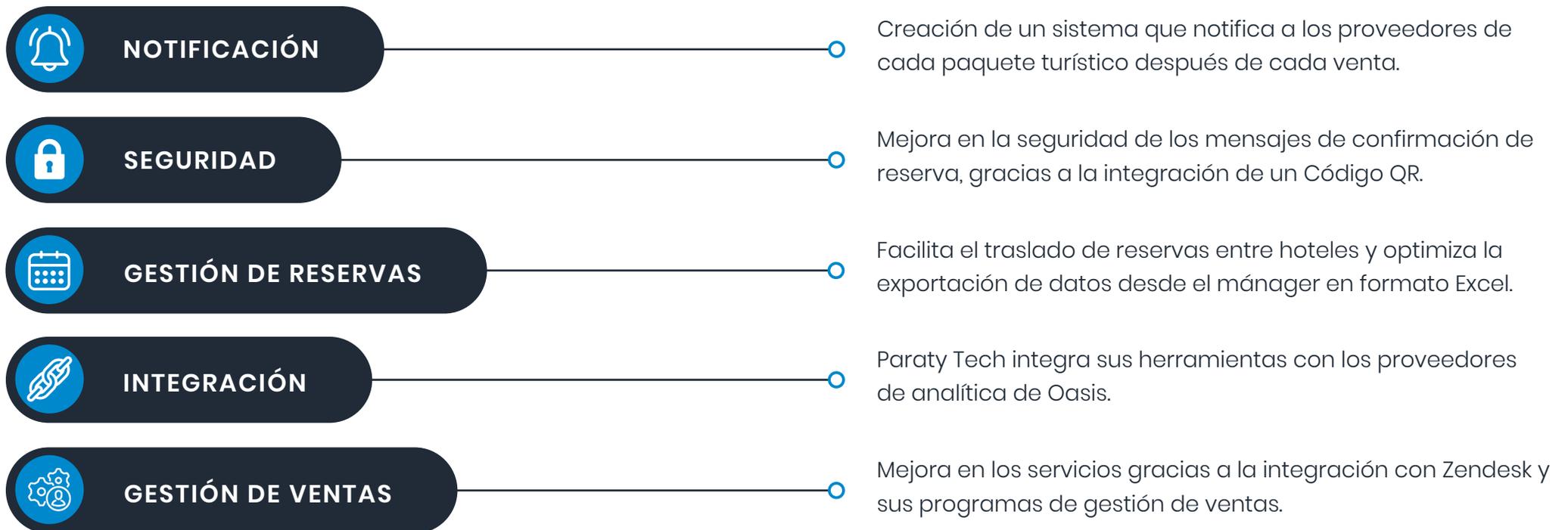
Improvizado Protagonista, by Ring2Travel

Call Seeker es uno de nuestros lanzamientos más exitosos hasta la fecha. La herramienta, ideada para facilitar a los hoteles su transición a una atención telefónica profesionalizada, se encuentra integrada con el motor de reservas, la pasarela de pagos, los programas de lealtad y el CRM del hotel.

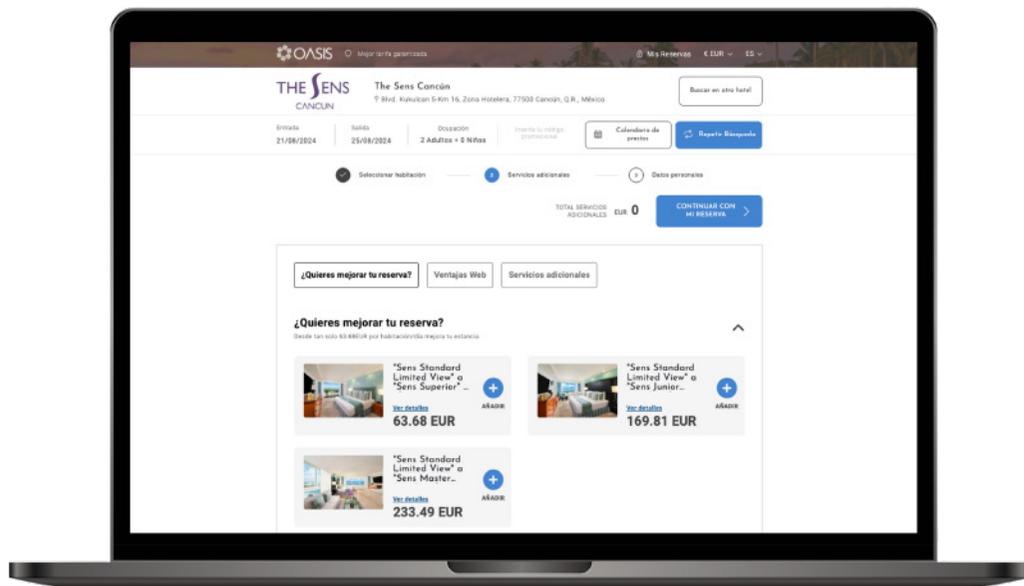
Además, esta solución permite también realizar cotizaciones y enviar enlaces de pre-reserva. Los datos hablan por sí solos: **hasta un 65% de todas las cotizaciones enviadas con Call Seeker terminan convirtiéndose en una reserva.**

“La implementación de Call Seeker ha tenido mucho que ver con el control sobre el canal de voz, al igualar al 100% los precios con los que se ofrecían a través de la página web. Gracias a la herramienta hemos podido acometer una carga de tarifas unificadas, integradas con nuestros programas de lealtad, y, en definitiva, recuperar el control sobre todo el canal directo, online y offline”, señala Fernando.

DESARROLLOS Y MEJORAS ESPECÍFICAS PARA OASIS HOTELS & RESORTS

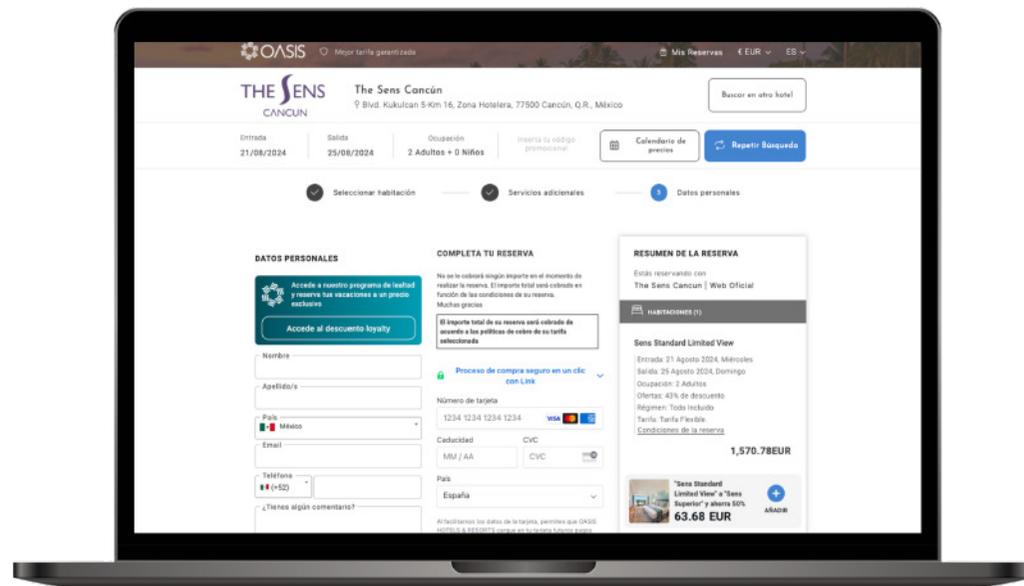


 **UPGRADES**



Optimización del proceso de reservas:
Incorporación de mejoras que permiten realizar upgrades antes de finalizar la transacción.

 **LINKS DE PAGO**



Integración de enlaces de pago:
Para garantizar que los clientes abonen la estancia antes de su llegada al hotel.

¿QUÉ NOS DEPARA LA NUEVA TEMPORADA?

TODAVÍA EXISTE MARGEN DE MEJORA



CONCLUSIONES

Aunque siempre existe margen de mejora, los resultados obtenidos hasta la fecha mejoran con creces los que venían alcanzándose años anteriores.

Con un incremento promedio del 55% en las reservas directas a través de la web, la página oficial de Oasis ha logrado equilibrar el volumen de ventas con el canal de voz sin que este se vea perjudicado, cumpliendo así con uno de los objetivos principales del proyecto.



MEJORAS

Avanzar de la mano de grandes clientes nos empuja a hacer nuestras soluciones más eficaces. En menos de un año hemos implementado:

- Refactoring de los **Programas de Lealtad**, más flexibles y escalables.
- Venta de servicios independientes, como el **Day Pass**.
- **Multicotizaciones** con **Call Seeker**.
- Integración con **Stripe**, incluyendo multitud de **reglas de negocio**.



HITOS ALCANZADOS

- Incremento de las **ventas directas online** sin perder ventas offline.
- Unificación de la **estructura tarifaria**.
- Incremento de las conversiones en Paid Social, donde **el ROI se ha multiplicado por diez**.
- Reducción de los fallos en la pasarela de pagos con **Paraty E-Payments**.
- Máxima fluidez, flexibilidad y **contacto directo entre equipos**, manteniendo nuestro servicio de atención al cliente en niveles muy satisfactorios.

ESPAÑA

(+34) 952 230 887

info@paratytech.com

MEXICO

(+52) 998 341 4897

milena@paratytech.com

PORTUGAL

(+351) 300 506 271

info.portugal@paratytech.com

USA

(+1) 407 455 0160

rmarshall@paratytech.com

COLOMBIA

(+57) 321 296 2015

ahernandez@paratytech.com