

el invitado

GONZALO SALSAS_Director General de NTT Europe Online

Solvencia técnica y buen servicio

Una alianza estratégica para triunfar en Internet

Es ya indiscutible que Internet es un campo de negocio indispensable para las empresas del sector del turismo. La rapidez de la gestión y la comodidad de contratar servicios a medida sin desplazarse de casa animan a un número creciente de usuarios a contratar sus viajes por la red, pudiendo escoger entre una amplia variedad de productos que parecen estar disponibles a golpe de ratón. Pero, para situarse en una buena posición en el competitivo escenario de la red, las compañías necesitan contar con una plataforma *online* adecuada, que pueda dar respuesta a las demandas del cliente en todo momento y, por tanto, que sea estable, segura y accesible las 24 horas del día. Una plataforma *online* es una tienda virtual que llega a un ingente número de clientes, bien para cerrar una venta o simplemente como escaparate de los productos y servicios que ofrece cada empresa. Pero también es una estructura que permite hoy en día gestionar con comodidad y eficacia numerosos servicios directamente desde el ordenador, resolviendo desde procesos de reserva y compra al *e-ticketing*, el desarrollo de programas de fidelización, programas de puntos y estrategias de CRM, automatizando las bases de datos, así como la recopilación y presentación de la información o incluso el desarrollo efectivo de herramientas de marketing *online*; todos los procesos, en definitiva, que comprende el llamado *e-Commerce*.

A su vez, es un escenario en el que compiten numerosas empresas, adaptando sus ofertas a ritmo vertiginoso a las nuevas tendencias del mercado. Para posicionarse en esta nueva realidad, las compañías deben asegurarse una buena presencia *online*, desarrollando plataformas atractivas, fáciles de usar, que ofrezcan productos de calidad y que se adapten al funcionamiento de su modelo de negocio. En este sentido, nuestra experiencia

con compañías aéreas como Spanair, Emirates Airlines o Etihad, proveedores de servicios como 2eSystems, touroperadores virtuales como Travellusions, agencias de viajes como Guerba World Travel o incluso empresas de *rent a car* como CarJet nos reafirman en el convencimiento de que cada plataforma de Internet debe ofrecer a la empresa un servicio ajustado a sus necesidades específicas, respondiendo al aumento de la demanda *online* ante ofertas aéreas puntuales, por ejemplo, o permitiendo la gestión global de servicios que requiere una agencia o un sistema global de distribución. Sin perjuicio de la navegación, que debe ser en todo momento cómoda y ágil, para no disuadir al usuario.

Entre los diversos aspectos que distinguen una buena presencia *online* algunos tienen que ver con el trabajo creativo, como el diseño o la facilidad de uso de la propia página web; otros con el marketing *online*, como la visibilidad del dominio en los buscadores; y otros con la información ofrecida por la propia compañía, como los productos ofertados o la calidad de los servicios. Pero otros tienen que ver con la dimensión tecnológica, como la velocidad o la robustez de la plataforma; una web debe ser atractiva y estar bien posicionada, pero sobre todo debe ser estable, rápida y accesible las 24 horas del día, pues una empresa que preste un servicio *online* defectuoso perderá un cliente que en un solo clic se marchará a la competencia. Y, por supuesto, debe permitir al internauta llevar a cabo transacciones comerciales con total seguridad, invitándole a comprar con toda confianza. Esto se consigue con una estructura tecnológica sólida, capaz de garantizar la privacidad y seguridad de la operación de principio a fin.

Por todo ello, a la hora de desarrollar una plataforma *online* es importante contar con un socio tecnológico fiable, que conozca las particularidades

del sector turístico y tenga capacidad para adaptarse a las necesidades específicas de cada proyecto.

Un buen análisis de las características del negocio por parte de los creativos y profesionales de la estructura tecnológica permitirá crear una plataforma eficaz, que ofrezca al cliente una navegación estable en todo momento, sin fallos de conexión, y que permita a la empresa gestionar con eficacia todos los procesos internos del comercio electrónico, desde un registro en la base de datos a la facturación. Y que sea también capaz de adaptarse con facilidad a las nuevas necesidades de la compañía, en la medida en que ésta desarrolle nuevos servicios *online*. De este modo la empresa

Una plataforma tecnológica adecuada ayuda al crecimiento de la compañía

podrá concentrarse en desarrollar su negocio, innovando y mejorando su producto, dejando en manos de técnicos expertos las soluciones *online*. En definitiva, una plataforma tecnológica adecuada ayudará al crecimiento de la compañía y a la fidelización de sus clientes, al garantizar su buen funcionamiento en todo momento. Por el contrario, una plataforma inestable ahuyentará al consumidor, que encontrará otro proveedor en un instante en el amplio espectro de la red. Hay que tener en cuenta que la fidelidad en Internet es muy frágil y cualquier golpe errante puede hacer que perdamos al cliente.

