



Casos de Sucesso Microsoft



Sumário

País: Portugal

Sector: Viagens e Turismo

Perfil do Cliente

A Best Travel é a maior rede portuguesa de agências de viagens em regime de franchising, com cerca de 80 lojas espalhadas por todo o país desde 2003, ano em que arrancou a sua actividade com 35 agências.

Situação do Negócio

O elevado fluxo de informação necessário entre o *master franchise* e as agências era gerido sobretudo com mensagens de e-mail, o que gerava problemas graves de falhas de comunicação e perda de informação útil para o negócio.

Solução

Intranet baseada em Microsoft Office SharePoint Server, que reúne toda a comunicação e documentação necessária à actividade das agências.

Benefícios

- Rápido desenvolvimento e implementação
- Gestão concentrada da informação e documentação de suporte ao negócio
- Suporte para *login* único de acesso a diversos serviços e bases de dados
- Redução de recurso ao *help desk*

Gecontur recorre ao SharePoint Server para melhorar suporte à rede Best Travel

“[Com o SharePoint] tudo é acessível através do browser: o responsável de uma agência pode ter acesso à informação de que necessita em qualquer parte do mundo, mesmo que esteja numa ilha remota a passar férias”.

Nuno Tiago Almeida, responsável pela divisão de Mais Valias de Rede e Sistemas da Gecontur

A Best Travel é a maior rede portuguesa de agências de viagens em regime de franchising, com cerca de 80 lojas espalhadas por todo o país desde 2003, ano em que arrancou a sua actividade desde logo com 35 agências.

A empresa procura e promove o desenvolvimento de mais e melhores soluções, mais próximas dos gostos e necessidades dos consumidores – na imaginação, na qualidade, no sentido prático e no preço – e assume que só considera completa a sua missão quando os seus clientes regressam a casa 100% satisfeitos.

Por isso implementou uma solução baseada em Microsoft Office SharePoint Server para suporte da sua rede de agências e que resolve um dos seus principais problemas: o excesso de informação.

“O que precisávamos era de uma intranet e cedo chegámos à conclusão de que o Microsoft Office SharePoint Server era a plataforma que oferecia o que pretendíamos.”

Nuno Tiago Almeida, divisão de Mais Valias de Rede e Sistemas da Gecontur

Situação

A Best Travel é não apenas a maior rede de agências de viagens portuguesa em regime de franchising como é única no seu género pelo facto de que cada uma destas agências é 100% independente, jurídica e administrativamente, ao ponto de possuírem alvarás de actividade próprios.

É algo que Nuno Tiago Almeida, responsável pela divisão de Mais Valias de Rede e Sistemas da Gecontur, Master Franchise da Best Travel, faz questão em realçar, uma vez que tal significa que, “a qualquer momento, se uma agência não estiver contente com o nosso serviço, pode prescindir dele e continuar a sua actividade”. O que é algo que a Best Travel se esforça, com sucesso, para que não aconteça.

As agências de viagens prestam um serviço que, aos seus clientes, pode parecer simples mas que, na realidade, é extremamente complexo. É uma complexidade que deriva do facto de cada agência ter de lidar com imensa informação proveniente do exterior, desde promoções dos operadores turísticos até reservas, emissões de bilhetes e alterações de preços.

É por esta razão que ter o apoio de uma Master Franchise facilita imenso o trabalho de uma agência. No caso da Gecontur, é facilitada a cada agência a ligação a sistemas internacionais de reservas aéreas (que no caso das agências Best Travel e na maioria dos restantes operadores portugueses, é o Galileu), por exemplo, bem com a outros sistemas de informação e reservas.

Contudo, surgem facilmente problemas de excesso de informação. “A Master Franchise é uma operação muito ágil, com apenas 15 pessoas em Lisboa e uma estrutura orgânica bastante horizontal”, explica Nuno Tiago

Almeida. Para estar mais junto dos seus franchisados, a Gecontur definiu algumas agências espalhadas pelo país como agências de “apoio intermédio” a outras na mesma área geográfica, de forma a poder fazer uma ligação mais próxima da rede, no terreno.

Mas mesmo assim surgem problemas de comunicação, devido ao excesso de informação gerado naturalmente por esta actividade. “Qualquer negócio deste tipo gera muita informação”, explica Nuno Tiago Almeida, “pois é um negócio como muitos ‘ses’: é o avião que está atrasado, o hotel que afinal não tem o quarto com exactamente com a mesma tipologia pretendida pelo cliente, um imprevisto que surge à última hora...”

Esta tipificação da actividade, juntamente com as promoções e alterações de preços constantes, a que se acrescem as comunicações relativas a aconselhamento e procedimentos por parte do Master Franchise leva a que facilmente sejam geradas mais de 200 comunicações por dia – e todas elas enviadas através de correio electrónico.

“O resultado é que estávamos constantemente a receber telefonemas das agências a perguntar e a confirmar coisas que já tinham sido enviadas – mas que eles simplesmente não encontravam no meio de tanto email”, justifica este responsável da Gecontur.

Solução

A Gecontur concluiu rapidamente que precisava de uma solução de gestão documental que ao mesmo tempo facilitasse a organização de todas as necessidades de comunicação da empresa com as suas agências associadas e que permitisse a estas o acesso a essa mesma informação, de forma fácil, rápida e hierarquizada.

“O login único foi um excelente argumento para levar os utilizadores a começarem a usar a intranet de imediato”.

Nuno Tiago Almeida, divisão de Mais Valias de Rede e Sistemas da Gecontur

“O que precisávamos era de uma intranet e cedo chegámos à conclusão de que o Microsoft Office SharePoint Server era a plataforma que oferecia o que pretendíamos”. Daí até chegarem à Arquiconsult, parceiro Microsoft que implementou a solução, foi um passo.

Esta empresa propôs uma solução em que a informação entre a Gecontur e as agências está acessível, arrumada e é de fácil acesso. As funcionalidades oferecidas pela plataforma são tais que o primeiro protótipo foi apresentado pela Arquiconsult em apenas duas semanas.

O projecto completo, desde o momento da decisão até à entrada à produção, demorou apenas três meses.

Com a plataforma Microsoft foi criada uma intranet que está dividida em 11 grandes áreas (Empresa / Projecto; Marketing; Formação; Comercial; Expansão; Protocolos / Parcerias; Procedimentos / Comunicações; Software; Manuais; Estatísticas; Informações ao cliente) que não apenas reúnem as comunicações anteriormente enviadas por email como organizam também outra informação que se encontrava dispersa, como é o caso dos manuais de procedimentos, contratos com entidades externas ou até software utilizado pelas agências e disponibilizado gratuitamente.

Benefícios

A forma como ficaram organizadas e racionalizadas todas as necessidades de comunicação entre a Gecontur e as agências Best Travel foi o benefício mais imediato deste projecto. Mas a facilidade de acesso também constitui uma importante mais-valia. Como toda a comunicação entre a Gecontur e as agências é agora feita através da plataforma e “tudo é acessível através do browser, o responsável de uma agência pode

ter acesso à informação de que necessita em qualquer parte do mundo, mesmo que esteja numa ilha remota a passar férias”, diz Nuno Tiago Almeida.

Do lado da Gecontur, há apenas uma pessoa que pré-organiza a informação antes de a colocar na Intranet. A partir daí, passa a estar disponível na plataforma para todas as agências.

A segurança foi outro aspecto tido em conta, pelo que a plataforma oferece dois níveis de acesso: um para o dono da agência e outro para os funcionários do balcão, que têm acesso apenas aos dados e à informação relevantes para a sua actividade.

Além disso, as excelentes características de interoperabilidade da plataforma SharePoint Server permitiram à Gecontur implementar uma solução externa, específica para agências de viagens e que, com um login único (o mesmo login da intranet), permite ao utilizador entrar directamente em todos os sistemas de reservas a que a agência tem acesso os quais, em circunstâncias normais, obrigariam a logins separados.

“Além dos benefícios directos desta solução”, explica Nuno Tiago Almeida, “o login único foi um excelente argumento para levar os utilizadores a começarem a usar a intranet de imediato; aliás, a aceitação está a ser boa e muito rápida, porque isso é algo que podemos verificar facilmente através dos relatórios do SharePoint”.

Este projecto consiste em duas fases, a primeira das quais está já concluída e implementada. Nesta fase, a preocupação focou-se sobretudo numa melhor gestão e organização documental. “Numa segunda fase, a arrancar já em 2009, a ideia é criarmos uma maior bidireccionalidade entre a Gecontur e as agências Best Travel”, diz Nuno Tiago Almeida.

Sobre a Microsoft

Fundada em 1975, a Microsoft (Nasdaq "MSFT") é líder mundial em software, serviços e soluções para ajudar as pessoas e empresas a alcançarem todo o seu potencial

Para mais informações

Para mais informações sobre os produtos e serviços Microsoft por favor ligue para o serviço de apoio a clientes da Microsoft Portugal pelo número 808 22 32 42. Para aceder a informação sobre a Microsoft Corporation pela Web consulte: www.microsoft.com.

Para aceder ao site da Microsoft Portugal consulte: www.microsoft.com/portugal.

Para conhecer outras referências de sucesso visite a página: www.microsoft.pt/mediasempresas

Para saber mais sobre a Arquiconsult: www.arquiconsult.com

Para mais informações sobre a Best Travel visite o Web site em: www.besttravel.pt.

“Neste momento temos já alguma interactividade, como pequenos inquéritos online, por exemplo”, explica este responsável, “mas a ideia é ir mais além, por exemplo colocando online inscrições e vagas das acções de formação internas que realizamos – e temos muito mais ideias”, que serão facilmente suportadas pela plataforma Microsoft Office SharePoint Server, dada a sua escalabilidade e flexibilidade.

Software and Services

- Microsoft Office Sharepoint Server 2007