

## CASO DE ÉXITO



# besttravel

*Gecontur utiliza SharePoint Server para mejorar el soporte de la red Best Travel.*

//

*Con SharePoint, todo es accesible a través del navegador: el jefe de una agencia puede acceder a la información que necesita desde cualquier parte del mundo, incluso si está en una isla remota durante sus vacaciones.*

**Nuno Tiago Almeida, jefe de la división de Valor Añadido de Redes y Sistemas en Gecontur.**

//

**SECTOR:** Viajes y Turismo

**PERFIL DEL CLIENTE:** Best Travel es la red de agencias de viajes franquiciadas más grande de Portugal, con alrededor de 80 tiendas en todo el país desde 2003, cuando comenzó a operar con 35 agencias.

**SITUACIÓN EMPRESARIAL:** EL ALTO FLUJO DE INFORMACIÓN REQUERIDO ENTRE LA FRANQUICIA PRINCIPAL Y LAS AGENCIAS SE GESTIONABA PRINCIPALMENTE A TRAVÉS DE MENSAJES DE CORREO ELECTRÓNICO, LO QUE CREABA GRAVES PROBLEMAS DE MALA COMUNICACIÓN Y PÉRDIDA DE INFORMACIÓN ÚTIL PARA EL NEGOCIO.

**SOLUCIÓN:** INTRANET BASADA EN MICROSOFT OFFICE SHAREPOINT SERVER, QUE REÚNE TODA LA COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LAS ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS.

**BENEFICIOS:** DESARROLLO Y IMPLEMENTACIÓN RÁPIDOS. • GESTIÓN CONCENTRADA DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE APOYO EMPRESARIAL. • SOPORTE PARA UN INICIO DE SESIÓN ÚNICO PARA ACCEDER A DIVERSOS SERVICIOS Y BASES DE DATOS. • REDUCCIÓN DEL RECURSO AL SERVICIO DE ASISTENCIA.

Best Travel es la red de agencias de viajes franquiciadas más grande de Portugal, con alrededor de 80 tiendas en todo el país desde 2003, cuando comenzó a operar con 35 agencias.

La empresa busca y promueve el desarrollo de soluciones más y mejores, más cercanas a los gustos y necesidades de los consumidores —en imaginación, calidad, practicidad y precio— y asume que su misión solo está completa cuando sus clientes regresan a casa 100% satisfechos.

Por eso, ha implementado una solución basada en Microsoft Office SharePoint Server para apoyar a su red de agencias y resolver uno de sus principales problemas: el exceso de información.

## SOLUCIÓN

Gecontur concluyó rápidamente que necesitaba una solución de gestión documental que facilitara la organización de todas las necesidades de comunicación de la empresa con sus agencias miembros y permitiera acceder a esa información de manera fácil, rápida y jerárquica.

"Lo que necesitábamos era una intranet y pronto llegamos a la conclusión de que Microsoft Office SharePoint Server era la plataforma que ofrecía lo que buscábamos." Desde allí, dar el siguiente paso hacia Arquiconsult, el socio de Microsoft que implementó la solución, fue sencillo.

Esta empresa propuso una solución en la que la información entre Gecontur y las agencias es accesible, organizada y fácil de consultar. Las funcionalidades ofrecidas por la plataforma fueron tales que el primer prototipo fue presentado por Arquiconsult en solo dos semanas. Todo el proyecto, desde el momento en que se tomó la decisión hasta la puesta en producción, tardó solo tres meses.

Con la plataforma de Microsoft, se creó una intranet dividida en 11 grandes áreas (Empresa / Proyecto; Marketing; Formación; Comercial; Expansión; Protocolos / Asociaciones; Procedimientos / Comunicaciones; Software; Manuales; Estadísticas; Información del cliente) que no solo agrupa las comunicaciones previamente enviadas por correo electrónico, sino que también organiza otra información dispersa, como manuales de procedimientos, contratos con entidades externas e incluso software utilizado por las agencias y puesto a disposición de forma gratuita.

//

*Lo que necesitábamos era una intranet y pronto llegamos a la conclusión de que Microsoft Office SharePoint Server era la plataforma que ofrecía lo que buscábamos. El inicio de sesión único fue un excelente argumento para que los usuarios empezaran a utilizar la intranet de inmediato.*

//

**Nuno Tiago Almeida, jefe de la división de Valor Añadido de Redes y Sistemas en Gecontur**

## SITUACIÓN

Best Travel no solo es la red de franquicias de agencias de viajes más grande de Portugal, sino que también es única en su tipo, ya que cada una de estas agencias es 100% independiente, tanto legal como administrativamente, hasta el punto de contar con sus propias licencias comerciales. Esto es algo que Nuno Tiago Almeida, jefe de la división de Valor Añadido de Redes y Sistemas en Gecontur, la Franquicia Maestra de Best Travel, enfatiza, ya que significa que "en cualquier momento, si una agencia no está satisfecha con nuestro servicio, puede abandonarlo y continuar con su actividad". Este es un objetivo que Best Travel se esfuerza por evitar con éxito.

Los agentes de viajes ofrecen un servicio que puede parecer sencillo para sus clientes, pero que en realidad es extremadamente complejo. Esta complejidad proviene del hecho de que cada agencia tiene que manejar una gran cantidad de información externa, desde promociones de tour operadores hasta reservas, emisión de boletos y cambios de precios. Por eso, contar con el apoyo de una Franquicia Maestra facilita enormemente el trabajo de una agencia. En el caso de Gecontur, cada agencia puede conectarse a sistemas internacionales de reservas aéreas (que en el caso de las agencias de Best Travel y la mayoría de los operadores portugueses es Galileo), así como a otros sistemas de información y reservas. Sin embargo, pueden surgir problemas de sobrecarga de información con facilidad. "La Franquicia Maestra es una operación muy ágil, con solo 15 personas en Lisboa y una estructura organizacional muy horizontal", explica Nuno Tiago Almeida. Con el fin de estar más cerca de sus franquiciados, Gecontur ha establecido algunas agencias en todo el país como agencias de "apoyo intermedio" para otras en la misma área geográfica, para poder coordinarse más de cerca con la red en el terreno.

Aun así, surgen problemas de comunicación debido al exceso de información generada naturalmente por esta actividad. "Cualquier negocio de este tipo genera mucha información", explica Nuno Tiago Almeida, "porque es un negocio con muchas variables: es el avión que se retrasa, el hotel que no tiene la habitación con el tipo exacto que el cliente quería, un imprevisto de último minuto..." Esta tipificación de la actividad, junto con las promociones constantes y los cambios de precios, más las comunicaciones sobre asesoramiento y procedimientos de la Franquicia Maestra, significa que se generan fácilmente más de 200 comunicaciones al día, todas enviadas por correo electrónico.

"El resultado fue que constantemente recibíamos llamadas telefónicas de agencias preguntando y confirmando cosas que ya se habían enviado, pero que simplemente no podían encontrar en medio de tantos correos electrónicos", explica el gerente de Gecontur.

## BENEFICIOS

La forma en que se organizaron y racionalizaron todas las necesidades de comunicación entre Gecontur y las agencias de Best Travel fue el beneficio más inmediato de este proyecto. Pero la facilidad de acceso también es un activo importante. Como toda la comunicación entre Gecontur y las agencias ahora se realiza a través de la plataforma y "todo es accesible a través del navegador, el jefe de una agencia puede acceder a la información que necesita desde cualquier parte del mundo, incluso si está en una isla remota durante sus vacaciones", dice Nuno Tiago Almeida. En Gecontur, solo una persona preorganiza la información antes de publicarla en la Intranet. A partir de ahí, está disponible en la plataforma para todas las agencias. La seguridad fue otro aspecto que se tuvo en cuenta, por lo que la plataforma ofrece dos niveles de acceso: uno para el propietario de la sucursal y otro para el personal de mostrador, que solo tiene acceso a los datos e información relevantes para su actividad. Además, las excelentes características de interoperabilidad de la plataforma SharePoint Server han permitido a Gecontur implementar una solución externa específicamente para agencias de viajes que, con un solo inicio de sesión (el mismo que para la Intranet), permite al usuario acceder directamente a todos los sistemas de reservas a los que la agencia tiene acceso, lo cual, en circunstancias normales, requeriría inicios de sesión separados.

Además de los beneficios directos de esta solución," explica Nuno Tiago Almeida, "el inicio de sesión único fue un excelente argumento para que los usuarios empezaran a usar la Intranet de inmediato; de hecho, la aceptación está siendo buena y muy rápida, porque esto lo podemos verificar fácilmente a través de los informes de SharePoint." Este proyecto consta de dos fases, la primera de las cuales ya se ha finalizado e implementado. En esta fase, el enfoque principal fue una mejor gestión y organización de documentos. "En la segunda fase, que comenzará en 2009, la idea es crear una mayor bidireccionalidad entre Gecontur y las agencias de Best Travel. El inicio de sesión único fue un excelente argumento para que los usuarios empezaran a usar la Intranet de inmediato. //

"En este momento ya tenemos algo de interactividad, como pequeñas encuestas en línea, por ejemplo," explica, "pero la idea es ir más allá, por ejemplo, poniendo registros en línea y vacantes para los cursos de formación interna que ofrecemos, y tenemos muchas más ideas," las cuales serán fácilmente soportadas por la plataforma Microsoft Office SharePoint Server, dada su escalabilidad y flexibilidad.

## SOBRE ARQUICONSULT

Arquiconsult es una empresa de consultoría en sistemas de información, basada en tecnologías Microsoft Dynamics, con oficinas en Barcelona, Bilbao, Lisboa, Luanda, Madrid, Oporto, Riyadh, Salamanca, Sevilla y Vila Real.

Compuesto por el mayor y más experimentado equipo de consultores, habiendo ya implementado algunas de las más complejas Soluciones Empresariales de Microsoft Dynamics y es frecuentemente referido a clientes internacionales para sus implementaciones en nuestro país.

Arquiconsult está en constante innovación en su oferta y tiene disponibles varios verticales, para varios sectores de actividad, que aportan valor a Microsoft Dynamics 365.

### Algunos clientes de referencia en diversos sectores de actividad:

- Polopique
- Dunlop Protective Footwear
- Teka Portugal
- Klaveness
- Farfetch
- Stericycle
- SAPA
- Gunnebo
- Tecnocabel

## OFICINAS

BARCELONA | BILBAO | LISBOA | LUANDA | MADRID | OPORTO | RIYADH | SALAMANCA | SEVILLA | VILA REAL

**PT** (+351) 218 205 610  
comercial@arquiconsult.com

**ES** (+34) 633 907 561  
comercial.spain@arquiconsult.com

**AO** (+244) 939 954 360  
comercial@arquiconsult.com

**KSA** (+966) 50 763 4302  
comercial@arquiconsult.com



[www.arquiconsult.com/es](http://www.arquiconsult.com/es)

Co-Financed:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Europeu  
de Desenvolvimento Regional

