

08-07-2009 EMPRESAS

Agências de viagem da AL investirão em TI para fidelizar clientes

Melhorar a competitividade e reduzir custos são outros fatores que impulsionarão os investimentos no setor

por AméricaEconomia.com.br



Tamaño de texto



Imprimir



Comentar



Enviar



Compartir



RSS

São Paulo. As agências de viagem da América Latina planejam investir em Tecnologia da Informação para ampliar a competitividade e fidelizar clientes, aponta estudo realizado pela consultoria Frost & Sullivan e divulgada nesta quarta-feira pela empresa de TI Amadeus.

O que procuram as agências de viagem na América Latina?

A crescente e constante necessidade de manter a competitividade, aliada ao vasto número de agências de viagens e à necessidade de reduzir custos em meio a um período de incerteza econômica são os principais fatores que influenciam os investimentos, segundo a pesquisa.

As soluções de CRM (Gestão de Relacionamento com o Cliente) serão uma das tecnologias que mais devem movimentar investimentos em 2009. “Um aplicativo que possa prover informação valiosa sobre o cliente final torna-se uma ferramenta poderosa na customização e na criação de novas ofertas”, aponta o estudo.

A Terceirização do Processo de Negócios, conhecida como BPO, também deve ficar no topo da lista. Isso porque as agências “não podem gastar tempo e energia administrando transações e processos não centrais que poderiam ser conduzidos por outros especialistas”. Investimentos na atualização ou implementação de soluções de ERP (Planejamento de Recursos Empresariais) serão outro destaque, segundo a pesquisa.

Com o aumento do volume das operações pela internet, as agências também destinarão parte de seu orçamento à segurança de rede. Por fim, de acordo com o estudo, os projetos de telecomunicações deverão ficar entre os maiores investimentos em 2009. Neste contexto, os aplicativos VoIP (voz sobre IP) ganharão destaque com o intuito de reduzir os custos de comunicação, destaca a pesquisa.



Tamaño de texto



Imprimir



Comentar



Enviar



Compartir



RSS