

## TECNOLOGIA

FÁTIMA GATOEIRO

# TI é estratégia

Pesquisa promovida pela Amadeus com agências de viagens do Caribe e da América Latina aponta que área já é vista como investimento e não gasto

Agências de viagens do Brasil e de outros dez países da região da América Latina e do Caribe foram alvo de uma recente pesquisa da Amadeus, realizada com o objetivo de identificar o quanto as empresas investem em TI e o que objetivam como resultados. Analisando a participação das agências brasileiras, o diretor da Amadeus, Claudio Altieri, afirma que o Brasil, em primeiro lugar, e o México, em segundo, são os mercados mais maduros nesse quesito. "As empresas estão dedicando mais atenção a esse departamento, e enxergando o benefício agregado", diz Altieri, referindo-se, mais particularmente, aos ganhos em competitividade frente à concorrência. De acordo com Altieri essa é uma tendência que já se observa há cerca de três anos e que não sofreu retrocesso nem mesmo frente aos efeitos da crise. A observação tem a base em um dos itens da pesquisa que revela que a confiabilidade vem à frente do preço quando considerada a faixa de importância a respeito dos atributos analisados dentro de um processo de contratação do software e do provedor do aplicativo.

Ainda segundo Altieri, quando da contratação de um serviço de TI, as agências têm levado em conta a qualidade (nível de serviço e recursos humanos envolvidos), as



garantias oferecidas e que marcas e parcerias estão linkadas ao processo, itens apontados em terceiro e quarto lugares. Como consequência, o volume de investimentos em TI tem se mantido em níveis mais estáveis desde 2008, partindo de 12,5% para 12,3%, em 2009, até uma estimativa projetada de 12,7% para 2010 e 2011.

## TENDÊNCIAS

Ainda avaliando tendências, as empresas foram questionadas sobre os motivos que incentivariam maiores investimentos em TI, no curto e médio prazo. Entre as respostas foram apontadas a necessidade de oferecer vantagens com-

petitivas, intuito de reduzir custos operacionais, busca por mais eficiência dentro dos processos e estímulo motivado por produtos e/ou serviços destinados às agências de viagens. Já quando questionado que itens restringiriam esses investimentos, apareceram instabilidade econômica, altos preços versus orçamentos apertados, adaptação às necessidades das empresas e falta de conhecimento da indústria, mas com restrições que partiam do nível alto para médio e baixos, considerando prazo de três a quatro anos.

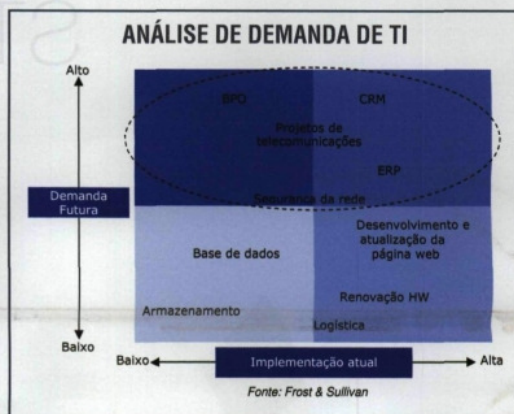
Sobre esses resultados, mais particularmente, a pesquisa revela uma dicotomia, ao ressaltar que se por um lado a crise econômica global impacta negativamente, por outro aumenta a necessidade de se reduzir custos e, conseqüentemente, a busca por soluções que alcancem o objetivo, o que, de novo, remete os investimentos aos recursos tecnológicos.

## SOLUÇÃO

"Alinhada com esta forte tendência, a Amadeus desenvolveu uma solução completa que atende duas das principais necessidades do mercado. O Amadeus Multi Content Web Services, um agregador de múltiplos conteúdos que foi desenvolvido pela equipe de projetos da Amadeus no Brasil e já permite as agências acessarem, a partir de



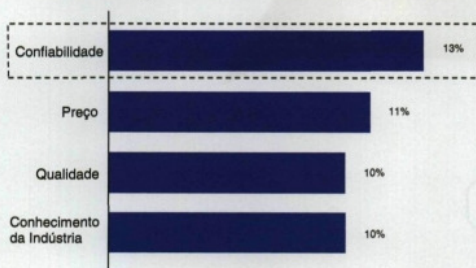
Claudio Altieri, diretor da Amadeus



uma única conexão web services, múltiplos canais de conteúdos de viagem, tanto GDS como não-GDS, ampliando, assim, suas oportunidades de negócios e reduzindo seus gastos com manutenção e gestão de conexões WS", finaliza Altieri. O estudo completo está disponível gratuitamente para download no

novo Amadeus Knowledge Center ([http://www.amadeus.com/latamkc/latamkc\\_reg\\_pt.html](http://www.amadeus.com/latamkc/latamkc_reg_pt.html)), espaço on-line criado para os profissionais de viagens da América Latina para a difusão de conhecimento sobre temas atuais do setor, incluindo casos de sucesso, estudos e apresentações.

## ATRIBUTOS CONSIDERADOS NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE SOFTWARE/PROVEDOR



**ESCOLHA - CLIQUE - COMPRE**

Reserve online  
Passes e Bilhetes de Trem

TT Operadora  
Lufthansa  
City Center

www.LufthansaCC.com

Travel. So close.