

Marsans unifica con la web sus 700 puntos de venta

El Grupo Marsans, líder en el sector turístico, cuenta actualmente con más de 700 agencias de viajes, entre propias y asociadas, distribuidas por toda España y Portugal. Confía en las TIC como herramientas básicas

en las que basar la estrategia comercial y de ventas del grupo, "siempre que se apliquen dentro de una relación calidad/precio", según explica Aurelio Pérez, Director de Tecnología del grupo. *Por Carolina Sánchez.*

La estrategia comercial y de ventas de Grupo Marsans, según Aurelio Pérez, director de Tecnología, "ha estado basada desde siempre en una constante renovación y ampliación de productos y servicios apoyándose en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de los clientes y de conseguir su satisfacción.

Asimismo, el uso de las TIC facilita el proceso de innovación a través de la utilización de diversas herramientas avanzadas, permitiendo un crecimiento del valor añadido del producto y de la productividad del trabajo. En resumen, las TIC son una de las principales fuentes de ventajas competitivas para la compañía debido al papel central que tiene la información en esta actividad".

¿Qué valor se le da en el Grupo a las nuevas tecnologías de la información?

Grupo Marsans apoya buena parte de su estrategia comercial y de ventas en el uso de las tecnologías más avanzadas del mercado. Lo importante es saber analizar las capacidades que cada una de ellas nos ofrece y aplicarlas de la manera más correcta a nuestras necesidades de negocio dentro de una relación calidad/precio.

¿Cuál es la estructura del sistema?

En una organización de nuestra dimensión, donde debemos atender y dar servicio a una red de ventas con más de 700 oficinas distribuidas por toda la península, la estructura de sistemas debe estar dimensionada a las exigencias del negocio.

Esta topología de red nos lleva a disponer de la siguiente distribución:

- Una estructura centralizada, con sede en Madrid, con diferentes niveles de seguridad y alta disponibilidad para garantizar el nivel de operación requerido.

- Una infraestructura de comunicaciones con sistemas de gestión del ancho de banda para que cada servicio (aplicación) para garantizar un reparto adecuada de los recursos disponibles.



Aurelio Pérez, director de Tecnología, y web www.marsans.es.

www.marsans.es - NUESTRA MEJOR OFERTA DE VIAJE

Martes, 8 Marzo 2005

OFERTAS ESPECIALES

PUERTO PLATA Hotel Riu 5* 15 De Marzo 7 Noches TI » 609 €	SEMANA SANTA TUNEZ Desde Madrid Htl. Phenix Soussse 4 Noches MP » 464 €
SEMANA SANTA BUDAPEST Desde Madrid Htl. Oriental 3* 3 Noches AD » 528 €	SEMANA SANTA LANZAROTE Desde Madrid Bung. Playa Fior 1 LL 3 Noches MP » 499 €
CRUCERO ADRIATICO Rondó Veneciano R-6 Blue Star 7 Noches PC » Desde 839 €	CRUCERO NORTE EUROPA Capitales Bálticas R-5 Blue Dream 7 Noches PC » Desde 999 €
PATAGONIA TOTAL Hoteles 3* Y 4* 11 Noches 18 Marzo » 2163 €	PERÚ BÁSICO Hoteles 3* 7 Noches AD Marzo » Desde 1287 €

VER CRUCERO
7 NOCHES PC
Desde 739 €
Joyas del Mediterráneo

OFERTAS VACACIONES

GARDIA	Hotel 3*	7 noches	PC	152 €
MOSCÚ	Hoteles 4*	4 noches	AD	461 €
SAN PETERSBURGO	Hoteles 4*	4 noches	AD	755 €
EGIPTO	Cairo y crucero Nilo	7 noches	AD	Desde 686 €
EGIPTO	Lo Mejor de Egipto	11 Noches	PC	Desde 1326 €
EGIPTO	Palacio del Sultán	7 Noches	PC	Desde 626 €

Servicios

- Tarjeta Marsans
- Agencia Asociada
- Empresas
- Bolsa de Empleo

- Una red de comunicaciones basada en conexiones ADSL (con backup RDSI) en las oficinas, con su correspondiente red de área local y equipos Pentium IV.

Desde la estructura de sistemas centralizados, se atienden las diferentes aplicaciones de negocio (gestión de minorista, gestión mayorista) y las aplicaciones para la gestión interna de las áreas de Financieras, Servicios Generales (logística) y de Recursos Humanos (sistema SAP R/3), pasando por otras estructuras de servidores que terminan de configurar el mapa central de sistemas (servidores proxy de acceso a Internet, servidores de correo electrónico, intranet, sistemas de control y gestión de las comunicaciones, etc).

¿Cuál ha sido su estrategia en la Red?

La apuesta por Internet es decidida aunque hasta la fecha con un nivel de inversión moderado y acorde a la realidad que ha supuesto este canal en lo que a ventas se refiere.

Sobre la estrategia en la red, viene refrendada por las cifras: en un plazo de cinco años, nuestra red de ventas (oficinas) se ha

multiplicado casi por tres. Esto, en una realidad de mercado donde cada día gana más peso la venta electrónica, un valor decisivo y diferencial es poder disponer de puntos de acceso para nuestros clientes donde poder atender dudas, aclaraciones sobre los servicios demandados.

Es importante reflexionar sobre los aspectos que marcaban hace algunos años las barreras de acceso a la compra por Internet (precio, garantía del servicio que se compraba, seguridad en el pago, posible fraude, etc) y, una vez superados algunos de ellos, cuáles son los valores que perciben los compradores por medios electrónicos: garantía, reconocimiento de marca, calidad y garantía de respuesta, atención personalizada si se requiere, etc.

¿Qué servicios presta la web del grupo?

La web www.marsans.es facilita los siguientes servicios: reservas de paquete vacacional; reservas de avión, de hoteles, de coches, y de cruceros; ofertas de caza y pesca; ofertas de última hora; Escuela de Formación; bolsa de empleo; información general de la empresa; web para empresas; información de destinos; tarjeta de crédito; y enlaces de interés. ☒