

## Retos virtuales

Agencias de viajes optan por soluciones acordes a exigencias de Internet.

**El turista internacional ha evolucionado. Cuando busca un destino para sus vacaciones acude a la fuente de información de moda (Internet) y si las agencias de viajes no están allí ofreciendo sus ventajas, pueden perderlo como cliente. Por eso la agencia Qoyllur optó por una nueva estrategia.**

"ANTES EL 95% de nuestros clientes venían directamente a la agencia y solo 5% venía por la web. Hoy, el 40% de nuestros clientes viene a nosotros por nuestra página web y probablemente a fin de año tendremos un 50% de viajeros que nos contacta por Internet", explica Katja Bastek, gerente de la agencia de viajes Qoyllur Tours. "Nosotros somos una agencia centrada en atender turistas de Europa y Norteamérica y la mejor forma de llegar a ellos es estando presentes en forma atractiva y confiable en Internet", añade.

¿Cómo lograr ser más atractivos en la red? La agencia empezó cuatro años atrás a contar con un portal en Internet pero con pocos resultados satisfactorios, porque se realizaban 50 pedidos en un año y solo se concretaban dos o tres.

"Entonces decidimos rediseñar la página, mejorar los contenidos, contratar auspicios en Google y trabajar el posicionamiento de los destinos peruanos con palabras claves en los buscadores y conseguimos llegar mejor al público interesado, pasando a tener un promedio de 50 pedidos en un mes, de los cuales se concretan alrededor del 25%", detalla William Najar, encargado del área de sistemas de la agencia.

"Nos preocupamos por ver qué tipo de palabras son las más buscadas para llegar al Perú en otros idiomas y decidimos trabajar en la forma de aparecer entre los prime-



Un servidor pequeño requiere los mismos cuidados si está solo o si está en un Data Center, por eso requiere su propio estante para ser guardado con llave, asegura Christopher Hafer.

ros resultados que ofrecen los diferentes buscadores. Como la página está traducida en cuatro idiomas buscamos resaltar esas palabras claves en nuestros contenidos. Eso lo acompañamos con auspicios y con un diseño que combine información precisa y completa (incluyendo los precios en forma destacada). Y para brindar esa seguridad o confiabilidad que busca el navegante brindamos junto a los precios los términos y políticas de la empresa, incluyendo datos que permitan verificar la legalidad del negocio y las direcciones de correo electrónico que cuentan con un dominio propio”, especifica Willian Najar.

Pero eso no es todo. Una agencia es una entidad que brinda un servicio y parte de ese servicio es estar disponibles para los navegantes. Pensando en eso la agencia ofrece información a los interesados que escriben al correo electrónico o llaman por teléfono en los cuatro idiomas en que está la web. Sin embargo, no ofrecen el servicio de chat por la diferencia horaria y las confirmaciones no son inmediatas, porque en el Perú varios de los servicios no se pueden hacer en línea, sino que toma un tiempo ejecutarlos. “Las reservas de hotel y de vuelo se pueden hacer por Internet, pero hay todavía varias cosas que son presenciales, como por ejemplo la compra de pasajes en tren de Perú Rail”, sostuvo Katja Bastek.

### FICHA TÉCNICA

**Empresa:** Qoyllur Tours  
**Solución:** Diseño de estrategias para ganar más clientes a través de la web y contratación de una consultora para manejo seguro del almacenamiento de la información.  
**Servidor:** HP ML 530  
**Plataforma:** Código Abierto  
**Planes futuros:** Migrar a Telefonía IP utilizando Asterix.

La web tuvo que ser rediseñada para poder captar más visitas.



### Corazón libre

Lograr que la página web funcione adecuadamente en todo tipo de navegador, que sea un lugar en donde se protege la información confidencial y que la respuesta a los requerimientos pueda ser rápida implica mucho más que un diseño bonito. Es por eso que la empresa optó por tercerizar el hosting (alojamiento de la web). “Como mediana empresa nos resulta mucho más rentable pagar por el almacenamiento de la web en el exterior en un servidor que garantiza velocidad de respuesta”, señala Willian Najar.

Además, para un óptimo nivel de respuesta al cliente en el extranjero se necesita que el almacenamiento de la data generada en forma interna sea segura, de rápido acceso y fácilmente recuperable si existen imprevistos. “No puedo demorar más de lo debido la confirmación a un cliente porque se cayó el servidor o porque se perdieron unos archivos. Por eso contratamos a la empresa Fon Perú para que nos asesore en la instalación y la seguridad de la red”, indica Katja Bastek.

Christopher Hafer, gerente general de Fon Perú explica que, dada la poca cantidad de usuarios de la empresa (menos de 25), bastó con montar una simple red cliente - servidor, instalar cableado estructurado (2GB de ancho

de banda) y adquirir un servidor lo suficientemente potente (HP ML 530). “Optamos por una solución basada en software libre porque es más seguro, lo podemos optimizar al máximo y se relaciona sin problemas con los clientes de Microsoft (Windows XP). Además se ahorra en el gasto de licencias”, precisa el experto.

Según Christopher Hafer, las pymes deben tomarse las mismas precauciones en salvaguardar la seguridad de la información que las grandes corporaciones, razón por la cual se encargó de establecer en la agencia de viajes Qoyllur, además de las soluciones de código abierto que le garantizaban la seguridad de la información, una serie de cuidados para con el manejo interno de la data. Diseñó así las políticas de almacenamiento y se dispuso almacenar en un disco duro aparte un backup de la información generada diariamente, mantener disponibles tres días de backup para todos los usuarios de la red y una vez a la semana hacer una copia en DVD que es almacenada fuera de las oficinas. Así mismo, el servidor cuenta con un estante especial provisto de ventilación (aire acondicionado) y con una puerta de vidrio cerrada herméticamente con una llave a la que solo tiene acceso el personal del área de sistemas

—Marcela Mendoza R.