

## **Caso “Agencia de Viajes On tour”**

---

La agencia de viajes “on tour” se dedica hace más de 20 años a la venta de servicios de turismo, en su mayoría fuera del país. Los servicios incluyen viajes, estadía y actividades en paquetes turísticos. Sus clientes son personas, organizaciones públicas y organizaciones privadas.

En los últimos 5 años, la agencia ha incursionado en paquetes turísticos para giras de estudio, ya que existe un aumento de la demanda de este tipo de servicios, por la baja en los precios de los vuelos y la tendencia de los colegios a desarrollar este tipo de actividades.

Para el caso de las giras de estudio, la agencia de viajes es contactada por un colegio, a través de un ejecutivo de ventas, con el cual se establece un contrato de prestación de servicios, para concretar el contrato, el colegio debe efectuar una reserva, la cual consta de un monto específico en dinero, establecido en el contrato.

Como curso se define una meta en dinero, la cual debe ser alcanzada por el curso específicamente por los apoderados de los alumnos, la meta es juntar el monto total del paquete turístico, por lo tanto se trabaja para lograr un fondo común y se prorratea en los alumnos que asistirán, lo cual completará el monto final por alumno.

La modalidad de aporte incremental consiste en depósitos, como curso, directamente en la agencia, producto de actividades comunes que el curso deben definir en conjunto con la agencia, las actividades propuestas son fiestas y/o rifas, cada actividad genera una ganancia que es prorrateada a las cuentas de cada alumno, de esta forma se va incrementando el ahorro de cada alumno, los ingresos por dichas actividades se depositan en una cuenta bancaria y se remiten vía correo electrónico.

Para cada curso que contrata los servicios se genera una ficha de contrato, un contrato formal y su modalidad de pago, el contrato señala las fechas tanto del evento como de tope para efectuar el pago anticipado.

El representante del curso realiza los depósitos de las actividades en la cuenta corriente de la agencia, enviando por correo electrónico el comprobante de pago al ejecutivo de la agencia.

Cualquier información del proceso, es solicitada por el encargado de curso al ejecutivo de ventas, concertando una cita o vía correo electrónico.

Referente a claridad del proceso, los apoderados no cuentan con la copia del contrato y las condiciones del evento de gira de estudios, lo que implica que se deben efectuar reuniones especiales si desean consultar información.

Para los casos en que se realizan abonos a nivel de curso, no existe información clara y oportuna, para el curso y sus apoderados, de los abonos efectuados y el saldo por pagar o registro de los depósitos.

Para los apoderados, no se cuenta con información oportuna de los seguros comprometidos y los planes de acción en caso de emergencia.

Las deficiencias anteriores impactan en la agencia, que ha perdido varias oportunidades de negocios, ya que los apoderados tienen exigencias que no se pueden satisfacer con la modalidad actual de trabajo.

Para mejorar sus servicios, la agencia define implementar una plataforma de gestión de viajes de estudio, este servicio permitirá contar con información oportuna tanto a la agencia como a los apoderados, el uso de esta herramienta permitirá transparentar el proceso y otorgar mayor confianza a los clientes, al contar con información de su gira de estudios, la cual se contrata con meses de anticipación o en algunos casos desde años anteriores. Para mejorar la negociación la solución implica obtener información en forma expedita de la oferta de seguros de las empresas del mercado.

1. La solución debe permitir entregar información al apoderado a modo de visualizar cómo se va conformando su aporte hasta lograr la meta definida, junto con obtener información de los servicios contratados, tales como el contrato, seguros o servicios adicionales, además se necesita enviar información vía correo electrónico cuando se realicen depósitos en la cuenta.
2. La agencia requiere contar con información de los montos depositados tanto por el curso como por los apoderados para verificar los aportes en su cuenta corriente y contratar los servicios anticipadamente.
3. Se necesita mantener informado a los involucrados en cualquier momento y en cualquier lugar.
4. La agencia debe publicar la información respectiva para mantener informado al curso y los apoderados.
5. La agencia debe entregar los mecanismos necesarios para asegurar el pago de los aportes y de esa forma disponer de liquidez para su funcionamiento.
6. En lo referente a la compra de servicios a terceros, se debe permitir incluir la información de los seguros que se contratan, de forma colectiva, con la aseguradora de mejor oferta.

Para lo anterior se visualiza el desarrollo de un sistema informático que permita efectuar lo siguiente:

1. El sistema debe permitir al ejecutivo de ventas, registrar y mantener la información del contrato efectuado por el curso, registrando la información necesaria tales como cliente, destino, fecha de viaje, número de alumnos, servicios contratados (seguros, beneficios u otros), tipo de actividades a efectuar u otro dato relevante).
2. El sistema debe entregar un reporte del estado de la cuenta del alumno, indicando los aportes efectuados y el saldo por completar, de acuerdo a los servicios contratados.
3. El sistema debe permitir consultar el contrato con sus servicios adicionales contratados, tales como servicios de hotelería especial, visitas a museos y otras actividades, se debe generar un documento en formato PDF.
4. La aplicación debe enviar correos electrónicos a los apoderados cuando se realicen depósitos en la cuenta individual de un alumno.
5. La aplicación debe enviar correos electrónicos al representante del curso y al ejecutivo de la agencia, cuando se realicen depósitos comunes en la cuenta del curso.
6. Para el ejecutivo de la agencia el sistema debe permitir consultar los montos depositados para un determinado curso.
7. El sistema debe permitir subir documentos digitales y publicar información referente al contrato y los servicios definidos para un curso.
8. A nivel de administración el sistema debe permitir mantener la información necesaria para el funcionamiento del sistema, tales como, tipos de actividades, clientes, usuarios, destinos y otros requeridos.
9. Para el Dueño de la agencia el sistema debe permitir obtener un reporte de estado de avance de los clientes (cursos de un colegio) donde se señale que porcentaje lleva logrado cada colegio y las actividades que han concretado indicando el aporte a la meta de curso de cada actividad.

10. El sistema debe permitir al ejecutivo de ventas, agregar los seguros a un contrato, según la negociación que logre con las empresas aseguradoras externas.
11. Para los apoderados, el sistema permitirá descargar la póliza de seguro de su respectivo pupilo, la cual contiene el detalle de la cobertura del seguro, lo cual será registrado por el ejecutivo de ventas nivel de cursos, ya que es un seguro colectivo, la generación de las pólizas debe ser efectuada internamente por el sistema y quedar disponible para la consulta del apoderado.