**Cómo implementar soluciones tecnológicas en empresas turísticas**

Descubre los cinco pasos para hacerlo con éxito y rentabilizar la inversión

Sin duda, los dos últimos años se han caracterizado por la transformación digital en el sector y la inversión que esta ha demandado en tiempo y dinero a los proveedores de servicios turísticos. Sin embargo, según la Adventure Travel Trade Association (ATTA) y Flywire, **quizá el mayor reto ha sido implementar soluciones sin guías de desarrollo**.

En su estudio *Creating, communicating, and connecting: technology in adventure travel*, ATTA y Flywire presentan un paso a paso acerca de cómo poner en marcha soluciones tecnológicas que ayuden a las empresas del sector no solo a fortalecer su oferta, sino también a rentabilizar su inversión y, por tanto, a maximizar su eficiencia.

De esta manera, tenemos lo siguiente:

* identificar las necesidades y servicios clave; en este primer paso es **crucial hablar con los colaboradores y precisar cuáles son los mayores retos que enfrentan**. Al hacerlo, las empresas turísticas podrán determinar qué actividades automatizables ocupan el tiempo que podrían emplear para mejorar la experiencia del cliente.

Además, se deben explorar todas las áreas del negocio para determinar en cuál de ellas se puede ahorrar costos al implementar nueva tecnología, evaluar cómo esta puede mejorar la relación con los viajeros y, en especial, **determinar los servicios a fortalecer con soluciones que hagan más eficiente a la empresa y maximicen la satisfacción de los clientes**.

* buscar e investigar las soluciones tecnológicas disponibles; con base en todas las necesidades identificadas, las empresas deben tomarse el tiempo para **recolectar información sobre proveedores tecnológicos entre sus redes de contacto** en lugar de motores de búsqueda como Google, Yahoo u otros; de esta manera, obtendrán recomendaciones de quienes ya podrían haber implementado las soluciones.

Así mismo, **es clave que las empresas se mantengan enfocadas en sus necesidades**, pues algunos proveedores podrían ofrecer más de lo que requieren, lo que traería consigo costos extra innecesarios y sistemas más complicados, así como los retos que los acompañan.

* elegir una solución; lejos de inclinarse por la primera opción o la menos costosa, las empresas deben **procurar trabajar con el proveedor que les ofrezca soluciones que las ayuden a destacar sobre sus competidores**. Por ello, deben priorizar al que demuestre ser la mejor opción y no necesariamente la más asequible.

También, las empresas turísticas deben asegurarse de que su proveedor les brinde actualizaciones y mejoras de sistema de manera regular y que estará disponible tanto para consultas frecuentes como para asistencia.

* implementar la solución; es importante que se **tome todo el tiempo necesario para comprobar con el proveedor que la solución elegida funciona de manera correcta**, al igual que ofrecer a los colaboradores el tiempo suficiente para adecuarse a ella.

De la misma manera, **es importante que la empresa se asegure de que más de una persona en el equipo sepa cómo emplear la solución tecnológica**; así, el servicio no se verá afectado en caso de algún cambio entre los colaboradores.

* reevaluar y reconsiderar; de ser el caso, las empresas deben **identificar los desafíos que no ha satisfecho la solución** y, sobre ellos, segmentar aún más sus necesidades.

Además, **deben reevaluar las soluciones de forma regular**; así, es una buena idea aprovechar las temporadas bajas del sector para analizar las ventajas competitivas que ofrece la tecnología, su desempeño y los puntos de mejora.

Fuente: *Creating, communicating, and connecting: technology in adventure travel* – Adventure Travel Trade Association (ATTA) y Flywire (diciembre, 2021)