

# “Ofrecemos herramientas útiles para las AAVV y para nuestros clientes”

Texto: Josep Piqué  
Fotografías: Costa Cruceros

ENTREVISTA DANIELE MANCINI, DIRECTOR DE E-BUSINESS COSTA CRUCEROS

Costa Cruceros sigue siendo una de las compañías de cruceros más representativas en Europa. En 2007 logró un hito histórico: alcanzar el cliente 1 millón. Es la única naviera que ha logrado esta cifra mágica gracias al incremento de sus ventas durante los últimos años. Culpa de ello lo tiene el departamento de E-Business de la compañía, que ha ido desarrollando innovadoras herramientas que están siendo utilizadas por miles de agencias de viajes y clientes finales a través de sus diferentes páginas web. Sistemas funcionales como el “Costa Click” o el “Cruise Engine” aportan aire fresco a los profesionales del sector y a los usuarios de la red que buscan información cada vez más detallada a través de Internet

**A** bordo del Costa Mediterranea, durante un evento protagonizado por la compañía, el Director de E-Business Costa Cruceros Internacional, Daniele Mancini, atendió a nuestras preguntas.

**¿De qué se trata el E-Business? ¿Qué objetivos tiene exactamente un E-Business de una empresa como Costa Cruceros?**

El E-Business significa algo más que una herramienta de información, es una fuente para el usuario final y para las agencias de viajes. Sin duda, estamos trabajando constantemente para ofrecer sistemas válidos para nuestros clientes. Tenemos el “Costa Click”, una herramienta indispensable para las agencias de viajes, y seguimos proyectando sistemas para ofrecer mayor servicio, este es nuestro objetivo hoy por hoy. Debemos conseguir que cada vez más agencias de viajes utilicen nuestras herramientas on-line.

**Hoy día Internet es una de las bazas principales de Costa Cruceros. ¿Las agencias de viajes utilizan normalmente vuestro sistema “CostaClick”?**

“35.000 agencias están registradas y más de 5.000 usuarios de todo el mundo utilizan diariamente nuestro sistema “Costa Click”, pero queremos que sean más”.

**¿Por qué es útil este método para las agencias de viajes?**

Sí, es útil para agencias para conectar con nuestro departamento de reservas. Todo lo manejamos desde nuestra central de Génova pero tenemos en España un equipo especializado, encabezado por un manager que va desarrollando todo lo que envuelve Internet a nivel de país. El “Costa Click” es una herramienta cada vez más importante. En ella todas las agencias de viaje que posean los códigos de acceso, pueden realizar “Reservas on Line”, pudiendo visualizar la disponibilidad y hacer reservas en opción. Además pueden encontrar mucha información dedicada a las agencias de viaje, como por ejemplo las últimas ofertas, las últimas noticias y muchos otros servicios. Y seguimos introduciendo mejoras...

**¿Cuántas versiones on line existen y en cuántas lenguas?**

Poseemos actualmente 15 versiones y 24 páginas web en 18 idiomas de todo el mundo. Agencias de viajes de todo el mundo tienen habilitado nuestro sistema “Costa Click”, una herramienta muy fun-



## TA CRUCEROS INTERNACIONAL

cional, que facilita el proceso de reservas a estas de un modo práctico y efectivo.

**Internet sigue en alza. El número de agencias registradas en todo el mundo debe ser importante... ¿Qué aceptación ha tenido en España a lo largo de estos últimos años?**

Cerca de 35.000 agencias están registradas y más de 5.000 usuarios de todo el mundo utilizan diariamente nuestro sistema "Costa Click". Queremos que sean más. En España, no tenemos cifras exactas por ahora pero, aunque ha tenido muy buena aceptación, queremos explotar y difundir todavía más este sistema. En general, el sistema de distribución en ventas a través del "Costa Click" ha tenido una buena aceptación en España. El resultado es peculiar, hay grandes cadenas de agencias de viajes y lo utilizan bastante. No es como en otros países, como Italia o Alemania, que aún les falta adaptación al producto. Debo decir que creamos herramientas únicamente dirigidas para las agencias de viajes españolas, y también para agencias argentinas, como el hecho de poder reservar más de un camarote por cada reserva (multi-cabinas), porque hay muchas personas que quieren reservar más de un camarote porque van en familia, etc.

**Muchas agencias siguen acogándose a la opción de llamar por teléfono a los diferentes departamentos de booking...**

Sí, y queremos que utilicen cada vez más el "Costa Click". Costa Cruceiros ofrece muchas herramientas para el agente de viajes: el catálogo en papel, el catálogo electrónico, el sistema "Costa Click", el refuerzo telefónico... El agente puede elegir entre muchas posibilidades. Durante las semanas de ma-

### Datos de interés en Internet

[www.costacruceiros.es](http://www.costacruceiros.es) (clientes y agencias)

[www.costaclick.es](http://www.costaclick.es) (solo agencias)

[www.cruisengine.com](http://www.cruisengine.com) (solo agencias)

yor venta (Semanas del crucero, etc., que lanzan algunas empresas) es importante utilizar la herramienta "Costa Click" para evitar el no deseado bloqueo telefónico. Las agencias de viajes deben utilizar más este sistema para poder realizar reservas con más flexibilidad y agilidad.

**La tecnología avanza muy velozmente. ¿No creéis que las agencias de viajes internacionales y españolas en concreto precisan de un proceso de aprendizaje para la utilización de esta y otras herramientas que surgan en un futuro?**

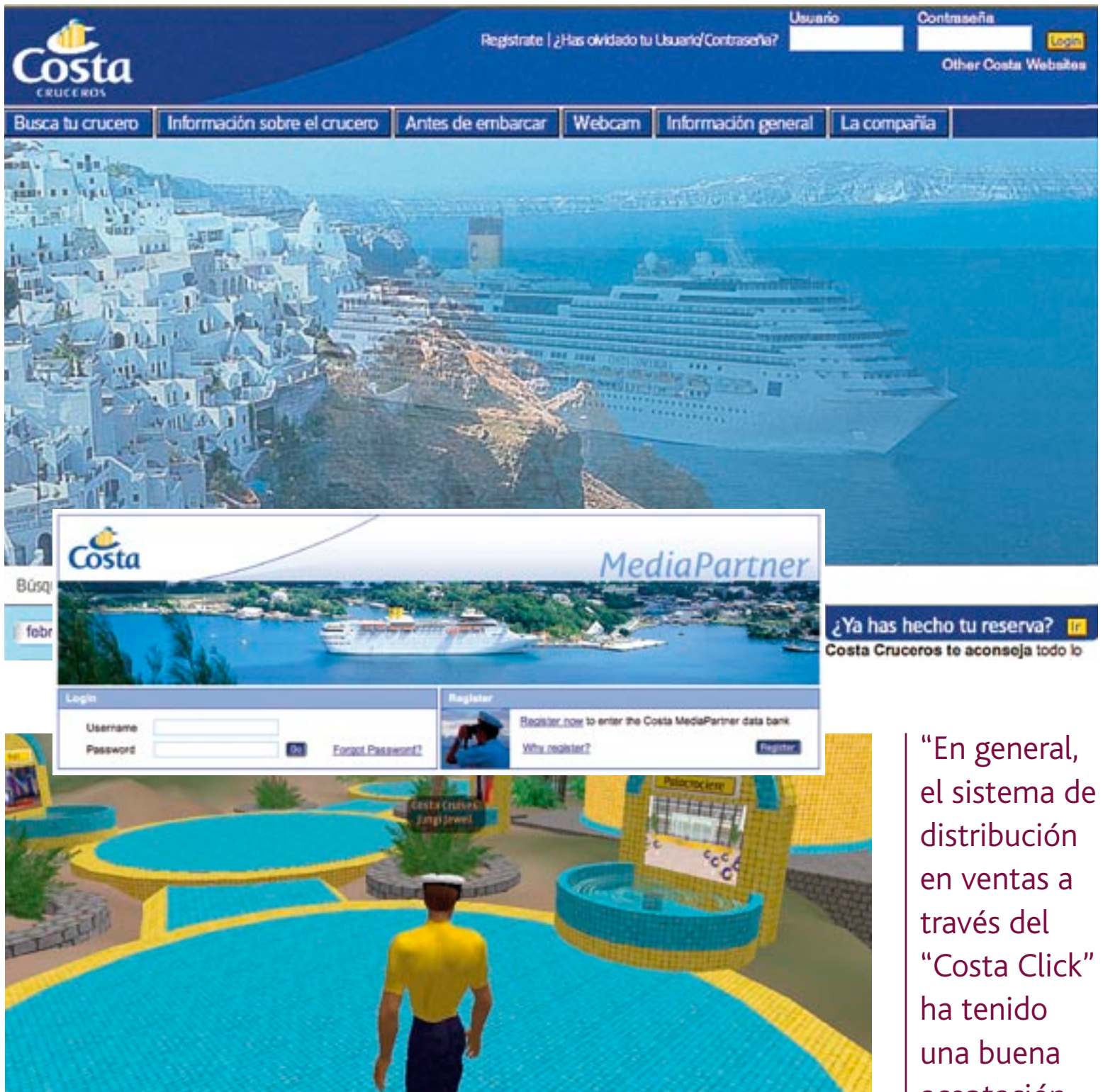
España progresa rápido en este sentido y hará unos meses lanzamos un proyecto para desarrollar un método académico para enseñar a las agencias de viajes a utilizar el sistema. Nuestro departamento de E-Business, con la coordinación en España por parte de Iván Mañas, recorrió durante un tiempo todo el país para enseñar a utilizar este sistema a las agencias de viajes preparadas para la venta on-line, y queremos que cada vez sean más, es importante. Para Costa significa reducir costes de producción, sí, pero para los agentes de viajes es de gran utilidad porque podrá enseñar a sus clientes la disponibilidad exacta en cada momento, los precios reales... Estamos satisfechos por la aceptación y las agencias de viajes españolas siguen creciendo y progresando con la utilización de esta herramienta.

**El sector sigue en auge y Costa Cruceiros pretende seguir en la línea de innovar en este sentido...**

Sí, hace pocos meses lanzamos otra herramienta innovadora que hemos creado pensando en nuestros usuarios (a través de Second Life). Consiste en 15 minutos de "training", pasando por el acceso a las nuevas herramientas, sistemas... Tras estos pasos el usuario puede darse un paseo virtual por el barco y descubrir los entresijos, ¡se puede uno relajarse en la sauna e incluso tomarse una copa! Desde nuestras páginas web ([costacruceiros.es](http://costacruceiros.es), [costaserena.net](http://costaserena.net)...) se puede acceder con un registro previo.

Desde hace pocos meses, también en nuestra web ([www.costacruceiros.es](http://www.costacruceiros.es)), un cliente que ya ha adquirido su crucero a través de su agencia de viajes puede entrar con su localizador al "Cruise Assistant", donde su crucero empieza desde el mismo

"Las agencias de viajes deben crear o mejorar sus páginas web para relacionarse más con sus clientes y Costa Cruceiros está para ayudarlas. Que nos pregunten".



“En general, el sistema de distribución en ventas a través del “Costa Click” ha tenido una buena aceptación en España, un mercado que ha acogido positivamente esta herramienta”.

instante que ha formalizado su reserva. Una asistente (virtual) ayudará al cliente a navegar por la web para efectuar reservas en los restaurantes, contratar excursiones, hacer un tour virtual por el barco o incluso imprimir su propia documentación.

**¿Cuáles son los objetivos principales de E-Business Costa Cruceros para los próximos años?**

Nuestro principal objetivo es difundir aún más las herramientas que poseemos para las agencias de viajes. Es importante que cada una de las agencias de viajes dispongan de su propia página web para introducir el “Cruise Engine”, otra pieza clave para poder ofrecer un servicio al cliente en la red. El “Cruise Engine” es cada vez más utilizado por

nuestros clientes españoles, unas 1.600 agencias se han dado de alta al “Cruise Engine” y este sistema aporta más profesionalidad a la agencia de viajes que lo introduce en su web. En España, las grandes agencias de viajes on line siguen incrementando sus ventas gracias a todos los sistemas que ofrecemos para ellas. Muchas agencias deben mejorar sus páginas web para relacionarse más con sus clientes y Costa está para ayudarlas. Este es otro de nuestros objetivos. Queremos animar a las 9.000 agencias de viajes españolas para que desarrollen sus propias páginas web y utilicen todas nuestras herramientas de venta. Queremos que las agencias de viajes nos hablen, nos pregunten... Estamos aquí para ayudarlas.