



projeto

www.itchannel.pt

Grupo Pestana adota solução Cloud de e-commerce

A Create IT ajudou o Grupo Pestana a responder aos desafios de crescimento e internacionalização com a migração dos seus portais e infraestruturas para a Cloud

O Grupo Pestana é, atualmente, é um dos maiores grupos de hotelaria portugueses. A sua cadeia hoteleira, Pestana Hotels & Resorts, conta com 87 unidades e cerca de 10 mil quartos.

O Desafio

O Grupo Pestana pretendia criar "o melhor e o mais inovador website de uma cadeia hoteleira em todo o mundo". Foi este o pedido feito à Create IT, empresa que é *Gold Certified Partner* da Microsoft. Mas este era um desafio com diversas exigências subjacentes, conforme explica Nuno Guerra, sócio fundador da Create IT. "Além do crescimento continuado da operação do Grupo Pestana a nível nacional, havia o crescente volume de tráfego e de negócio gerado pela operação internacional, a crescente competição entre canais ao nível do turismo em geral e ao nível da hotelaria em particular. Verificava-se, também, a crescente utilização de dispositivos móveis por parte dos internautas". A todas estas dimensões acresceu ainda o lançamento de uma nova imagem e uma nova abordagem no que à marca Pestana Hotel Group diz respeito, com a criação de diversas "Hotel Brands". "Tendo em consideração o crescimento continuado da operação do Grupo Pestana a nível internacional, tornou-se de particular relevância a agilidade com que o Grupo disponibiliza a infraestrutura tecnológica de suporte a uma nova unidade, independentemente da localização geográfica da mesma", explica. "Era necessário garantir um serviço de excelência ao nível do acesso dos públicos-alvo associados ao mercado ou unidade em causa. No que toca à competição entre canais de distribuição, tornou-se essencial melhorar a relação dos clientes do Grupo Pestana com a marca, potenciando a sua maior fidelização. No que diz respeito à crescente utilização de dispositivos móveis, tornou-se cada vez mais essencial utilizar uma abordagem *omni-channel*."

A Solução

Por forma a facilitar a utilização dos portais do Grupo por visitantes oriundos de diversas geografias, que



representam já aproximadamente 80% do total dos acessos, a Create IT implementou no Grupo Pestana uma solução focada em duas migrações para a Cloud: por um lado, da infraestrutura dos Portais Pestana; por outro, dos portais de e-commerce, tendo sido selecionada a plataforma Microsoft Azure, em modelo *IaaS* (Infrastructure-as-a-Service).

Ao todo, foram migrados os cinco portais do Grupo: Pestana Hotels & Resorts; Pousadas de Portugal; Pestana Priority Guest; Pestana Travel (portal para agências) e Pestana Corporate (portal para empresas). A migração, que incluiu os sites web, sites mobile e apps, veio assim permitir uma escalabilidade com custos controlados e uma gestão simplificada. A nível da infraestrutura a mudança permitiu otimizar a capacidade de resposta dos portais mesmo em alturas de *overload* de acessos. Segundo João Machado, Diretor de Sistemas de Informação do Grupo Pestana, "o projeto consistiu na disponibilização de uma plataforma que não criasse limitações ao desenvolvimento global do Grupo. A utilização da Microsoft Cloud – Windows Azure, associada ao know-how da Create IT, permite a distribuição geográfica, estabilidade e crescimento que o Grupo pretende ter em termos tecnológicos".

Nuno Guerra, por sua vez, acrescenta que "a gestão centralizada e simplificada do *back-office* permitiu uma diminuição dos custos operacionais na gestão da plataforma". A solução implementada é uma solução híbrida, que utiliza o Microsoft SharePoint 2013 combinado com a plataforma Windows Azure e que, simultaneamente, se integra com múltiplos sistemas, entre os quais o Opera Reservation System, o SAP, o Microsoft CRM e com diversos canais de distribuição e meios de pagamento. Esta integração com estes

sistemas internos colocou alguns desafios, "que exigiram muito trabalho do ponto de vista de engenharia de software".

Resultados

O Grupo Pestana possui hoje uma solução que suporta o negócio em termos globais, "conseguindo disponibilizá-la de forma ágil nas localizações geográficas mais relevantes para a operação", nota Nuno Guerra. "Através desta nova solução, foi possível diminuir para cerca de metade o tempo de carregamento das páginas a partir de mercados como o Brasil, que se encontra em franco crescimento. Adicionalmente, a disponibilização de uma nova unidade hoteleira na plataforma ou mesmo a disponibilização de um novo site para um mercado e/ou língua específica é efetuado num prazo muito curto. Produzidos os conteúdos, é uma questão de alguns dias e a solução está completamente disponível, quer no que diz respeito aos sistemas de suporte ao negócio quer no que diz respeito à plataforma de e-commerce". Em termos de resultados, o Grupo Pestana conseguiu aumentar o rácio receita vs volume de tráfego nos seus sites. Com esta implementação, a Create IT foi finalista dos European Microsoft SharePoint Awards, na categoria de "Most Innovative Cloud Solution".

Info Grupo Pestana

www.pestana.com

Setor - Turismo

Solução - Microsoft SharePoint 2013 combinado com a plataforma Windows Azure

Parceiro - Create IT

Números-chave - 6 meses; cinco portais web