

“2 Cloud or not 2 Cloud, eis a questão”, por João Pronto

21 Setembro 2023 • Opinião



Neste artigo, João Pronto aborda a migração tecnológica para a Cloud, efetuada pela generalidade dos stakeholders turísticos, apontando algumas preocupações de operação, e de nível tecnológico, que esta migração acarreta.



- | João Pronto, ESHTe
- | Professor Especialista em Hotelaria e Restauração
- | Professor Adjunto – Ciências da Informação e Informática
- | Coordenador de Estágios

É inegável para todos os profissionais de turismo, seja qual for o âmbito do seu trabalho, desde a cozinha dos restaurantes às ondas do mar das empresas de surf espalhadas pela nossa costa, passando pelas organizações turísticas “tradicionais” de escritório, necessitam, cada vez mais, de se comportar como um elemento fundamental do “sistema nervoso central (e digital) da organização turística em que trabalha”, no sentido de que devem interagir interna e externamente, de forma ágil e eficiente... em que os processos de trabalho são inegavelmente mais e melhor suportados por tecnologia do que alguma vez aconteceu no passado, mesmo o mais recente!

As organizações turísticas têm adquirido mais e mais tecnologia, substituindo de forma gradual e consistente a antiga abordagem de aquisição de “hardware”, entenda-se Servidores e Switch, por Switch internos, evitando a aquisição de Servidores externos, adquirindo “Servidores na cloud”, o que tem originado a uma mutação na gestão tecnológica das infraestruturas informáticas das organizações turísticas.

“Antigamente, 100% das organizações turísticas” adquirira o referido “hardware”, acrescido do necessário “software”, entenda-se os programas informáticos que potenciavam a qualidade do serviço turístico, desde os sistemas informáticos de reservas turísticas, como os CRS (Central Reservation System, aos atuais GDS (Global Distribution System) passando pelos POS (Point of Sale) dos bares e Restaurantes, até aos PMS (Property Management System) dos Hotéis...

Há cerca de uma década, algumas (poucas) organizações turísticas, designadamente Companhias Aéreas e grandes grupos de Agências de Viagens e de Hotéis, iniciaram processo gradual de deslocalização dos servidores residentes em salas de servidores armazenadas em edifícios próprios, para a Cloud, que não são mais do que “edifícios próprios” de empresas tecnológicas, em que as Operadoras e as grandes multinacionais de tecnologia são o expoente máximo, como são os casos da Altice, NOS, Vodafone, Amazon Cloud, Google Cloud, ou a Microsoft, entre outras.

As organizações turísticas de menor dimensão financeira têm acompanhando com crescente interesse esta migração tecnológica realizada pelas organizações turísticas com maior poder económico, e rapidamente entenderam que esta migração também lhes é muito aliciante do ponto de vista do negócio, e, também do ponto de vista “económico”, dado que, à medida que as organizações vão tendo maior quantidade de colaboradores e/ou de ativos, mais rentável e ágil se torna o sistema de informação.

Esta migração tecnológica para a Cloud, efetuada pela generalidade dos stakeholders turísticos, acarreta, no entanto, algumas preocupações de operação, e de nível tecnológico, pelo que antes de se avançar para este tipo de decisão estratégica, é muito importante que toda a organização, e não apenas a Administração ou a “direção de Operação”, tenha a noção dos principais processos que têm de ser garantidos para que esta migração não seja apenas um investimento avulso e fracassado.



Pesquisar

Opinião

“2 Cloud or not 2 Cloud, eis a questão”, por João Pronto

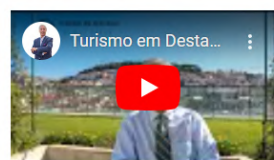
Ler Artigo »

João Pronto, ESHTe
Professor Especialista em Hotelaria e Restauração
Professor Adjunto – Ciências da Informação e Informática
Coordenador de Estágios

“(in)Segurança Tecnológica em Hotelaria e Turismo”, por João Pronto

Ler Artigo »

João Pronto, ESHTe
Professor Especialista em Hotelaria e Restauração
Professor Adjunto – Ciências da Informação e Informática
Coordenador de Estágios



“Pelo Turismo, Pelo Planeta, Por Nós”, por Atilio Forte

Rumores

Nesta Rubrica, o Turisver.pt dá-lhe conta do que se vai dizendo e passando nos “corredores” do Turismo.

Clique aqui »

Últimas Notícias

MS Collection Aveiro passa a integrar portefólio da Small Luxury Hotels of The World

Qatar Airways Holidays lança pacotes de viagem para a Expo 2023 Doha

Transavia regressa a taxas de ocupação pré-pandemia em Portugal este verão

Hotel Rural Quinta do Marco continua a apostar na sustentabilidade

ATA vai promover Algarve em várias feiras internacionais em outubro

E o “Óscar” de Melhor Destino Turístico da Europa vai para... Portugal

Processos de Operação:

A Operação deve ficar assente em processos tão ou mais ágeis do que os anteriormente implementados;

Durante o processo de migração da tecnologia "on-site" para "tecnologia - Cloud", o *downtime* dos processos deve ser o menor possível, idealmente "0 segundos";

Antes do processo estar implementado, é muito importante que a Operação tenha noção se algum ou vários processos sofrem alteração, e se for o caso, deve ser garantido que a operação teve ativamente na elaboração dos novos processos, e que, posteriormente, antes da implementação, teve formação interna, de forma que se minimize o impacto da "resistência à mudança".

Processos Tecnológicos:

Se e quando existir uma quebra no serviço de Internet, seja no circuito da Operadora, na VPN ou outro, existe redundância no acesso ao sistema que está agora suportado na *Cloud*? Se não existir redundância, deve-se avaliar muito bem o impacto da operação parar devido à falta de sistemas, essa avaliação irá justificar ou não o investimento em redundância de acessos.

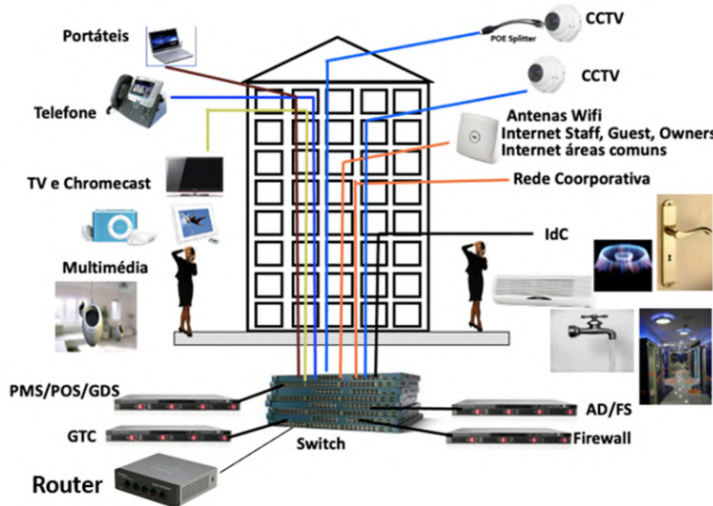
Pelo que, a Administração e/ou a Direção de Operação devem ter noção do custo/benefício desta implementação de sistemas redundantes, para que decidam conscientemente se pretendem implementar suportar o custo financeiro deste sistema redundante.

Normalmente, os sistemas redundantes obrigam à implementação de uma série de tarefas tecnológicas, o que perfaz com que o acesso normal às aplicações *Cloud*, via acesso redundante, não seja em tempo real, gerando algum tempo de inatividade, o que pode afetar ou não o negócio com quebra momentânea, ou quebra mais prolongada do serviço.

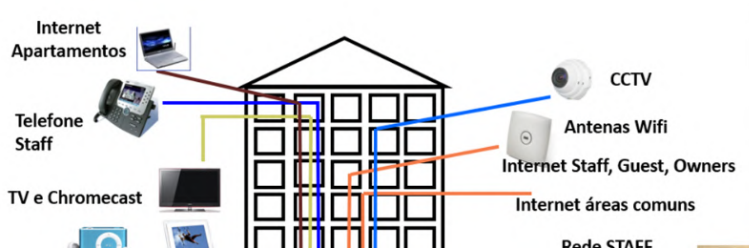
Assim sendo, e porque nos dias de hoje, na generalidade das organizações turísticas, "tempo é dinheiro", em que estar *offline* provoca graves problemas de operação e necessariamente custos financeiros acrescidos, há muitas organizações que optam por implementar um serviço de *Disaster Recovery* e não se limitam à implementação de um serviço de redundância.

Disaster Recovery é uma opção tecnológica que, quando bem implementada, faz com que os sistemas que gerem o ou os sistemas de informação organizacional, assim que detetam quebra de serviço, automaticamente, promovem outro sistema que mantenha o sistema de informação afetado em funcionamento, idealmente, sem que os utilizadores nem se apercebam do ocorrido. Obviamente que estes sistemas são mais dispendiosos do que os sistemas redundantes, mas são atualmente muito mais populares do que o eram faz um par de anos...

Na figura infra, podemos verificar um exemplo prático de uma abordagem tradicional tecnológica, que não recorre a sistemas de *Cloud*, optando por ser a detentora de todo o equipamento tecnológico existente numa qualquer organização turística. Onde podemos verificar a existência de vários servidores internos, como os Servidores de Domínio (DS) ou de ficheiros (File Server), uma Firewall interna, um ou mais Servidores Aplicacionais, como são os PMS/POS/GDS, ou o GTC, software de Gestão Centralizada.



Na figura seguinte, podemos verificar que desapareceram os servidores acima referenciados, na realidade, optei por retirar todos, mas podia ter retirado apenas um ou parte dos servidores, mantendo os restantes "in-house", dependendo de estratégia de negócio e tempo de vida dos referidos servidores, entre outras ponderações.



Pestana Hotel Group já soma nove "Óscares do turismo" nos WTA 2023

Promoções

- > Cruzeiros
- > Operadores

Pontos nos Is



"Tem sido um verão desafiante, eu penso que no início do verão houve algum receio que pudesse haver uma quebra de ocupação, creio que os hoteleiros empresários têm reagido muito bem a alguns desafios que têm sido colocados, especialmente pela procura nacional".

José Manuel Santos - Presidente da Entidade Regional de Turismo do Alentejo e Ribatejo

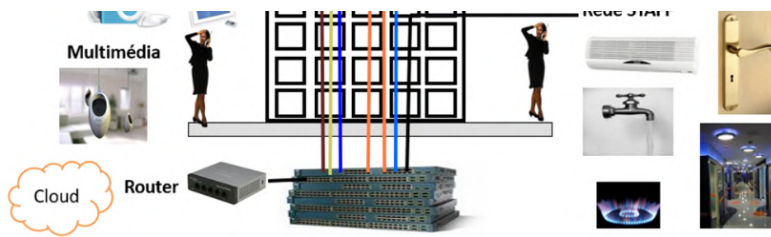
IN: Rádio Campanário, 1 de setembro de 2023



"Há mais turistas, mais oferta charter e a vender mais caro. Se falarmos na operação de verão as receitas serão superiores a dois dígitos, a operação correu muito bem. Veremos qual será a evolução a muito curto prazo e, até ao final do ano, poderemos ainda ter alguma surpresa negativa".

Pedro Costa Ferreira - Presidente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT)

IN: Dinheiro Vivo, 26 de agosto de 2023



Desta forma, a organização turística opta por manter apenas o router que lhe fornece acesso à Internet, e desse acesso à Internet, a Organização Turística acede via serviços *Cloud*, aos serviços que anteriormente tinha dentro da própria organização.

Em próximos artigos poderemos abordar as diferentes abordagens de implementação *Cloud*, sem redundância, com redundância, e com *disaster recovery* implementado, sempre analisando a perspetiva conceptual destes processos e impacte na operação e obviamente na qualidade do serviço turístico.

Gostou do Artigo? Partilhe Com os Seus Amigos!



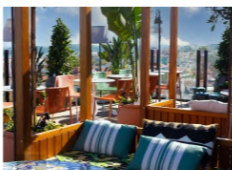
← ARTIGO ANTERIOR

Minor Hotels “aterrou” na Austrália com NH Sydney Airport em 2026

PRÓXIMO ARTIGO

Miguel Andrade: Metas para 1º ano de operação do Convent Square são 80% de ocupação e RevPAR nos 300€

Artigos Relacionados



Mama Shelter junta-se ao programa Dis-loyalty

23 Agosto 2023 • Alojamento



A Ponta do Icebergue, por Atilio Forte

12 Julho 2022 • Opinião



AHRESP lamenta fim da Linha de Apoio à Tesouraria

2 Maio 2022 • Associativismo



Deixe um comentário

*O seu endereço de email não será publicado. Campos obrigatórios marcados com **

Comment *

Name * Email * Website

Guardar o meu nome, email e site neste navegador para a próxima vez que eu comentar.

[Publicar comentário](#)

Turisver

A informação de turismo indispensável aos profissionais.

Links Úteis

[Contactos](#)
[Estatuto Editorial](#)
[Política de Privacidade](#)

Siga-nos nas Redes Sociais



Newsletter

Para Receber as Notícias do Turisver no Seu Email, Clique no Botão Em Baixo

[Subscrever Newsletter »](#)

