

سيسكو: نصف المسافرين لا يحملون تذاكر ورقية»



دبي: «الخليج»

يعتمد المسافرون بشكل متزايد على التطبيقات والخدمات الرقمية الذكية للتخطيط لرحلات سفرهم وحجزها وتنظيمها، وفقاً لنتائج الدراسة الجديدة التي أجرتها «سيسكو» في جميع أنحاء منطقة أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا. وشملت الدراسة 4000 شخص من دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة المتحدة وفرنسا وألمانيا واكتشفت عن أن معظم الذين شملهم الاستطلاع أصبحوا يفضلون الآن التجربة الرقمية عبر استخدام التطبيقات لمعظم احتياجات سفرهم.

وأصبح يتم الآن توفير خدمات المساعدة أو تحسين كافة جوانب تجربة السفر تقريباً عبر استخدام الحلول الرقمية بدءاً من البحث إلى التخطيط للوجهات المحتملة وإدارة الحجزات وشراء التذاكر وحتى تحديثات حالة التطعيم ضد فيروس «كوفيد-19»، إضافة إلى التحقق من توقعات الطقس واختيار ملابس العطلات. ويتطلع 83% من سكان المنطقة لقضاء إجازتهم هذا العام، وتبين أن التطبيقات والحلول الرقمية تلعب دوراً رئيسياً في تجربة السفر لـ 71% من المشاركين في الدراسة. احتياجات

سيستخدم المستهلكون وفقاً لنتائج البحث متوسط 25 خدمة وتطبيقاً رقمياً مختلفاً لمساعدتهم على التخطيط والحجز والسفر لقضاء عطلتهم التالية.

وأشار 55% من المشاركين في الوقت نفسه إلى أنهم لا يعتزمون حمل أي تذاكر ورقية معهم في عطلتهم المقبلة، وبدلاً من ذلك سيعتمدون كلياً على تطبيقات شركات الطيران والسفر والمحفظة الرقمية والبريد الإلكتروني طوال مدة رحلتهم.

أتى عالم ما بعد «الجائحة» بواقع جديد للمسافرين، لذا من غير المفاجئ أن يقول 80% من المشاركين في الدراسة إنهم سيستخدمون التطبيقات لإثبات حالة التطعيم ضد فيروس كوفيد-19. وكنتيجة لذلك يعد تأثير التطبيقات ذات الأداء الضعيف عقبة كبيرة بالنسبة للمسافرين؛ حيث أشار 70% منهم إلى أن إجازتهم ستتعرض إذا توقف تطبيق حجز الطيران أو القطار أو الفندق عن العمل. وقال 41% من المشاركين في الدراسة إن من المحتمل أن يفسد ذلك الرحلة بأكملها.

وعند مواجهتهم للمشكلات مع أحد التطبيقات أثناء تخطيطهم للسفر، قال 37% إنهم سينتقلون فوراً إلى تطبيق بديل. بينما قال 6% فقط ممن شملتهم الدراسة إنهم سيتواصلون مع الشركة التي توفر تلك الخدمة الرقمية ذات الأداء السيئ. وبناء على ما كشفته نتائج هذه الدراسة بوضوح، يتعين على مزودي التطبيقات والحلول الرقمية العمل لضمان التجارب الرقمية السلسة أثناء سفر العملاء لقضاء عطلاتهم. وسيتم تجاهل التطبيقات ذات الأداء الضعيف بسرعة للحصول على بدائل أفضل، ولهذا السبب يجب على المطورين إدارة وتحسين أداء تقنية المعلومات بشكل فعال في مختلف أنظمة التكنولوجيا الأكثر تعقيداً وتجزئة. ويتطلب ذلك الوصول إلى منصة واحدة وموحدة لمتابعة أداء تقنية المعلومات ويجب أن تكون متوفرة في منظومة تقنية المعلومات بأكملها.

وسيمكن المطورون من خلال ربط بيانات أداء تقنية المعلومات بمقاييس العمل في الوقت الفعلي من تحديد المشاكل وحلها بسرعة دون الإخلال بتجربة المستخدم النهائي.

ويطلب المستهلكون اليوم تجارب رقمية سلسة في جميع الأوقات بغض النظر عن المنصة المستخدمة. وستستقطب الشركات التي تضمن توفير التطبيقات ذات الأداء الممتاز قاعدة عملاء مخلصين وستحقق زيادة في إيراداتها وأرباحها النهائية.