

Universidade Federal de Campina Grande
Departamento de Sistemas e Computação
Curso de Ciência da Computação

Trabalho Individual 02

Brincando com negócios

Disciplina: Marketing para Informática

Professor: Robert Menezes

Aluna: Clerton Ribeiro de Araujo Filho

Matrícula: 20411018

Campina Grande, 18 de outubro de 2008

QUESTÃO ÚNICA

TAM – www.tam.com.br

O site da TAM tem design simples, porém moderno e elegante, e que ajuda ao cliente obter todas as informações úteis. As promoções, apesar de serem boas, elas visivelmente na página da empresa, focam no usuário que mora no Rio de Janeiro ou São Paulo, pois apesar de terem ofertas em outras localidades do Brasil, a página dá destaque ao eixo sulista. Quanto à velocidade, deixa a desejar.

Para obter algumas informações, o tempo de resposta da página é alto, o que pode irritar o cliente mais exigente, gerando um eventual prejuízo. O atendimento ao cliente é muito informativo quanto a telefones para se entrar em contato, tem de todos os setores da empresa, mas não há muitas opções para o cliente que deseja esclarecer as dúvidas online. Para ter um atendimento ao cliente melhor, tem que ter o “cartão fidelidade”.

GOL – www.voegol.com.br

O site da GOL tem toda a informação que o cliente deseja em um design que permite uma rápida visualização das opções, de uma forma muito simples e inteligente. O site é rápido e eficiente para o cliente, sem grandes tempos de resposta.

As promoções sempre foi o ponto alto da GOL, faz parte da estratégia de vendas da empresa. As restrições das promoções também são bem informadas para não haver quaisquer problemas.

O atendimento ao cliente é online, através de um chat com uma atendente da empresa. É uma maneira prática e eficiente de sanar as dúvidas do cliente.

O design da página deixa a desejar para o cliente. É limitado em termos de informações ao cliente, e é simplesmente uma página que faz buscas de preços de vôos a partir dos resultados encontrados em outros sites. Para fazer a busca, ainda se abre um pop-up, o que é horrível para uma boa navegação na web. Como toda ferramenta do sistema “Live” da Microsoft, apesar de possuírem widgets (botões, caixas de texto, etc...) bonitos, o sistema é lento.

Em termos de promoções é boa, pois há uma busca por passagens de baixo custo, e é possível facilmente comparar os resultados de outras companhias e horários.

Para atendimento ao cliente, existe apenas um FAQ (Frequently Asked Questions) e um formulário que o cliente pode preencher para perguntas. É bem limitado.

MÉTRICAS UTILIZADAS

	<i>Promoções</i>	<i>Facilidade de Uso</i>	<i>Velocidade do Site</i>	<i>Design</i>	<i>Atendimento ao Cliente</i>
TAM	NOTA 7	NOTA 9	NOTA 8	NOTA 9	NOTA 8
GOL	NOTA 9	NOTA 10	NOTA 9	NOTA 10	NOTA 10
FIRECAST	NOTA 7	NOTA 6	NOTA 5	NOTA 5	NOTA 4