**ЛЕКЦІЯ 5. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В КЕРУВАННІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

*1. Інформаційні системи в туристичному бізнесі*

*2. Системи управління туристськими фірмами*

***1. Інформаційні системи в туристичному бізнесі***

**Інформаційна система (ІС)** – це сукупність технічних, програмних та організаційних складників, що використовуються для збору, обробки, аналізу, зберігання та використання інформації для користувача з певною метою.

Інформаційна система управління (ІСУ) – це інформаційна система, яка забезпечує ефективну роботу системи менеджменту підприємства. ІСУ здійснюють допомогу у прийнятті управлінського рішення, відстеженні його виконання, аналізі й оцінці його виконання.

У всіх сферах людської діяльності існує специфіка щодо застосування інформаційних технологій, яка переважно й визначає вимоги до інформаційної системи управління, її апаратної, програмної та організаційної частин.

Особливості туристичної діяльності нетипові для інших сфер. Переважно виділяють **два різновиди туристичних підприємств**:

1) туристичні оператори (туроператори);

2) туристичні агенції (турагенти).

***Туроператор*** є організацією, що займається комплектацією турів і формуванням комплексу послуг для туристів (розробленням), просуванням і реалізацією турів. Він розробляє туристичні пакети, забезпечує надання туристичних послуг, розраховує ціни на тури, передає тури іншим туристичним агенціям для їх подальшої реалізації туристам, забезпечує інформаційну підтримку процесу реалізації туру як для турагентам, так і для їх клієнтів.

***Турагентства -*** це організації, що мають право лише просувати та реалізовувати скомплектований туристичний продукт туроператором***.*** Вони фактично не мають розвиненої інфраструктури інформаційної системи через незначну кількість робочих місць. Здебільшого типова турфірма має у розпорядженні декілька комп’ютерів із виходом в Інтернет-мережу від місцевого провайдера, які іноді обслуговуються системним адміністратором (або без регулярного обслуговування).

Деякі туристичні підприємства поєднують функції туроператора і турагента, виступаючи як туроператор (підприємство, що формує туристичний продукт) за одним або кількома напрямами й як турфірма або турагенство (підприємство, що здійснює продаж туристичного продукту, створеного іншими туроператорами, збираючи і пропонуючи варіанти у напрямі, який зацікавив клієнта, у відповідних туроператорів, які працюють за цими напрямами) за багатьма іншими напрямами для розширення асортименту.

***Основними специфічними чинниками туристичного бізнесу***, що впливають і на інформаційні системи управління, є:

– сезонність туристичної діяльності (існує загальна тенденція, що найбільший потік туристів припадає саме на період відпусток, вихідних, святкових днів тощо);

– висока динамічність туристичної діяльності (необхідність швидко реагувати на певні події, які пов’язані з туристами: нещасні випадки, проблеми з перевізниками, проблеми з поселенням, робота з претензіями та ін.);

– ринок, який динамічно розвивається та є відносно новим (постійно зростає кількість туристів, що поповнюються представниками активного нового покоління; постійно оновлюються та змінюються інструменти боротьби за клієнта);

– наявність розвинених конкурентів (наявність конкуренції між великими туроператорами стосовно турів, а також між турфірмами стосовно залучення клієнтів);

– належність до сфери послуг (необхідно враховувати особливості туристичного продукту як послуги).

Вказані особливості туристичної діяльності переважно визначають специфіку інформаційної системи управління туристичними підприємствами.

Великі туроператори мають досить розвинену інфраструктуру інформаційної системи, як зовнішню (пов’язану із взаємодією через Інтернет-мережу), так і внутрішню .Це зумовлено особливостями бізнесу і тим, що за мінімальних інвестиційних вкладень у розвиток інформаційної системи в короткостроковому періоді відбувається відчутне поліпшення бізнес-процесів (автоматизація процесів роботи з турфірмами, готелями та ін., процесів роботи з клієнтами тощо).

Невеликі турфірми переважно використовують веб-браузер та пакет MS Office (або програмне забезпечення з відкритим доступом), адже їм, наприклад, не потрібні великі бази даних та СУБД для управління ними, не треба налагоджувати зв’язки з партнерами і т. п. Але турфірми можуть використовувати CRM-системи за умови ведення середньої або великої бази клієнтів.

Туроператори можуть використовувати CRM- і ERP-системи, але найкраще їхнім умовам відповідає гібрид систем, створений спеціально для туристичного бізнесу.

**Customer relationship management (CRM)** **системи** - системи, що використовуються компаніями для управління взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними.

**Enterprise Resource Planning System** (ERP)-система планування ресурсів підприємства, призначена для автоматизації обліку й управління.

Як правило, ERP-системи будуються за модульним принципом і в тому або іншому ступені охоплюють всі ключові процеси діяльності компанії.

Під час вибору програмного забезпечення необхідно враховувати такі **особливості:**

– програмний продукт повинен бути розроблений спеціально для туристичної сфери (необхідно передбачати питання трансферів, страхування, круїзів, квот авіаперевізників та ін.);

– програмний продукт повинен бути гнучким, швидко адаптуватися до змін, які відбуваються у туристичній діяльності підприємства;

– програмний продукт повинен легко інтегруватися (безперешкодний обмін даними між туристичними підприємствами та його контрагентами). Інтегруватися він повинен з усім програмним забезпеченням, яке може бути іншим у партнерів;.

– програмний продукт повинен мати зручний інтерфейс.

Сьогодні на ринку програмного забезпечення пропонується цілий перелік різної функціональної можливості інформаційних систем:

1) повноцінні комплексні системи ERP-класу;

2) системи для роботи з клієнтами CRM;

3) хмарні рішення для ERP та CRM (на основі інтернет, та мобільних технологій) та інші рішення.

***2. Системи управління туристськими фірмами***

**Різновиди інформаційних систем управління туристичним підприємством:**

**SAP Business One** – ERP-система, призначена для малих і середніх підприємств (саме до таких і належить більшість туристичних підприємств). Система ERP надає доступний спосіб комплексного управління бізнесом та взаємовідносин із клієнтами туристичного підприємства. Система містить багато модулів, які включають усі аспекти управління туристичним підприємством – від отримання замовлення до задоволення потреб клієнта.

**Oracle E-Business Suite** – сучасний комплекс програмних рішень з автоматизації та управління всіма процесами на підприємстві. Нині система являє собою єдиний у світі пакет, що повністю працює з використанням web-технологій. Компоненти системи, що працюють на базі однієї платформи, дають змогу вирішувати широкий спектр завдань з управління електронним бізнесом. Завдяки більш ніж 150-ти функціональним модулям, що працюють на базі рішення Oracle E-Business Suite, можлива робота з автоматизації практично всіх сфер бізнесу починаючи від організації системи поставок та закупівель і закінчуючи системою взаємодії з клієнтами і системою збуту. *Oracle E-Business Suite включає* у себе операції з маркетингу, продажів, взаємодію з постачальниками і контрагентами, роботу з кадрами, ефективний управлінський облік.

**ERP.travel** – онлайн-система для автоматизації роботи турагентства. Система здійснює підбір за сайтами туроператорів, є зручною за інтерфейсом та функціональними можливостями для користування менеджерами турагенств.

ERP.travel накопичує всю інформацію в одному місці: загальні рейтинги менеджерів і офісів, оперативні звіти про хід продажів і стан грошової маси, є однією програмою для всієї мережі турагентств, будь-якої кількості офісів і юридичних осіб в одній програмі з гнучким поділом видимості замовлень та клієнтів.

**CRM OneBox** має такі можливості: ведення бази контактів із поділом за групами; організація email-розсилок; сповіщення клієнтів про події, пов'язані з їх обслуговуванням за допомогою SMS; формування вартості послуг в різних валютах; фіксування первинних і наступних звернень клієнтів, збереження їхньої історії та на підставі звернень формування вторинних пропозицій згідно з побажаннями; ведення бази документів, необхідних для поїздок за кордон, автоматизація візових операцій для точного дотримання термінів; використання особистого кабінету для взаємодії з клієнтами, у тому числі з online-оплатою; можливість розрахувати тур за певними ознаками, умовами; інтеграція із сайтом або сайтами, прийом і обробка заявок і звернень; мінімізація витрат на зв'язок із використанням IP-телефонії; створення бази мережевих туристичних агентств із безліччю філій зі своїми розділами бази контактів, статистикою звернень.

**CRM SalesDrive** здійснює повне ведення клієнта по туристичних послугах: оформлення заявки, відправка пропозицій на e-mail, нагадування і завдання, робота з документами (закордонним паспортом), повторні продажі для постійних клієнтів.

**MoiTuristy.ua** – це проста CRM-система для невеликих турагентств, яка дає змогу здійснити облік дзвінків і туристів, нагадування, передачу туристів між менеджерами або офісами, гнучке нарахування премій пропорційно внеску, е-мейл та смс-маркетинг, аналіз джерел продажів і облік робочого часу.

**CRM Бітрікс24** для туристичного агентства передбачає залучення та утримання клієнтів турагентства; ефективність роботи менеджерів із продажу (завдання і нагадування); «воронку продажів»; достовірну власну аналітику.

**«Оверія-Туризм»** – програмний комплекс для туристичних агентств і туроператорів, що підвищує ефективність роботи туристичної компанії за рахунок: автоматизації рутинних процесів, зосередження всієї інформації компанії (у тому числі фінансової) в єдиній захищеній системі, дає змогу організувати роботу як великих, так і дрібних туристичних фірм і агентств.

**AmoCRM** для турфірм допомагає вирішити завдання з утримання клієнта, а потім його супроводження протягом тривалого часу.

**Tourcontrol** – хмарна CRM-система для автоматизації туристичних агентств, яка користується великою популярністю. Система передбачає: використання IP-телефонії (технологія, що дозволяє використовувати будь-яку IP-мережу як засіб організації та ведення телефонних розмов, передачі відеозображень та факсів у режимі реального часу),, детальне ведення заявок (включаючи туристів, броні, квитки, розміщення, додаткові послуги, документи), базу клієнтів з історією, імпорт/експорт клієнтів (туристів і представників), календар справ, нагадувань і подій, підбори турів, довідник країн, міст і готелів (більше 400 тис. готелів + можливість додавати призначені для користувача), довідник постачальників, розмежування доступу по типам співробітників, безліч користувачів і офісів, передачу заявок між менеджерами і спільне виконання декількома менеджерами, статистику, маркетинг (джерела клієнтів, статуси заявок), фіксування всіх дій (протокол), внутрішній чат, сповіщення про важливі події в системі, автозаповнення та друк документів (квитанції про оплату, договори, додатки, фінансові гарантії та ін.), кабінет туриста та ін.

**САМО-тур** - комплексна система автоматизації туроператора. Програма служить єдиною платформою для вирішення абсолютно всіх завдань компанії: створення та управління продуктом, управління замовленнями, оптимізація онлайн-продажів. Крім цього в САМО-турі є безліч інструментів, що розширюють можливості туроператора для досягнення цілей бізнесу. Переваги:

Управління турпродуктом

Керування продажами

Гнучкий механізм ціноутворення

Управління документообігом

Облік платежів від партнерів і покупців

Розвинена система звітності, статистики та аналітики

Інтеграція зі страховими компаніями

Інтеграція туроператора з GDS

Підключення електронних платежів

Онлайн обмін турами між операторами

Динамічне пакетування

Динамічне ціноутворення

**САМО-турагент** - професійна програма для туристичних агентств. Широкий функціонал дозволить налагодити ефективний робочий процес. Повна автоматизація турагентства: від дзвінка туриста до отримання відгуку про поїздку. Гнучка настройка бізнес-процесів.

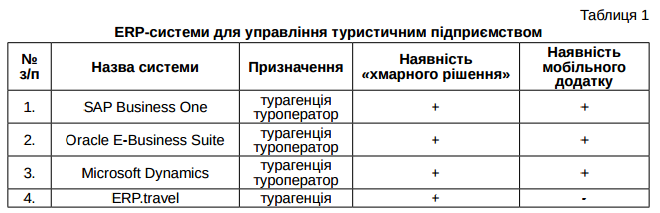
Переваги: оптимізація роботи менеджерів з клієнтами; бронювання заявок не виходячи з програми; друк повного комплекту документів для туриста; управління повним циклом продажів; управління фінансами; аналітика роботи агентства; інтеграція з 1С; інтеграція з IP телефонією; аналіз ефективності реклами; вбудовані SMS / E-mail розсилки; налаштування бонусних програм; професійний інтерфейс і функціонал.

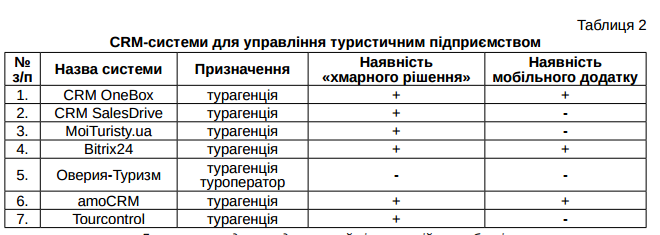
Програма для турагентств «САМО-турагент» розроблена на основі реальних бізнес-процесів.

CRM «САМО-турагент» дозволяє вирішити важливі завдання для автоматизації турфірми і досягти стратегічних цілей бізнесу:

* зберігати і аналізувати всі необхідні дані про клієнтів, вести інформацію про завдання і продажах по клієнтам;
* автоматизувати роботу турагентства, починаючи від прийому заявок і закінчуючи отриманням відкликання про поїздку;
* отримати повну картину по кожному клієнту, що дозволить вибирати індивідуальний підхід і умови роботи з ним;
* підвищити ефективність продажів, збільшити конверсію звернень;
* отримувати детальну статистику по всіх напрямах роботи компанії.

Для великих туроператорів веб-технології є одним із головних ресурсів для просування туристичних продуктів на ринку. Крім описів готелів і промофото, що породжують бажання у потенційного клієнта, основне функціональне призначення їх полягає у забезпеченні системи пошуку та підборі турів. Опис та ілюстрації дають змогу залучити клієнтів та купувати через сайт, їм потрібні інтуїтивно зрозумілий механізм підбору туру і достатня інформація про місце, готель у місці призначення.





Існують спеціально створені сайти, де збирається інформація від різних туроператорів в одному місці.

***Аспекти формування та розвитку інформаційних систем управління туристичним підприємством:***

– сфера туризму, яка за своєю суттю має креативний характер;

–інноваційність рішень у межах інформаційної системи управління туристичним підприємством, які дають змогу підвищити ефективність його роботи та виділитися серед конкурентів;

– складник системи менеджменту (особливо маркетингового менеджменту), який відповідає за розроблення унікальної стратегії туристичного підприємства, його маркетингових програм, формування його іміджу, чіткого виділення конкурентних переваг тощо.

Переваги використання інформаційних систем управління :

– формування унікальної системи управління, яка враховує корпоративну стратегію та специфіку туристичного підприємства;

– розроблення зручних способів контактування з конкретними клієнтами туристичного підприємства, збору інформації про них;

– формування зручної, ефективної системи поширення інформації маркетингового характеру серед клієнтів;

– зручне індивідуалізоване програмне забезпечення для користування менеджерами туристичного підприємства;

– швидка обробка необхідної інформації, гнучкість інформаційної системи, її мобільність, доступність та ін.

Інформаційна система управління туристичним підприємством є важливою для менеджменту підприємства, оскільки забезпечує необхідною інформацією для прийняття вчасних ефективних рішень. Особливості інформаційної системи залежать від виду діяльності туристичного підприємства, його місця в системі продажу туристичного продукту, розміру підприємства.