

ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Современные информационные технологии оказывают значительное влияние на экономику и общество, изменяя сложившийся экономический уклад и образ жизни людей. Однако, чтобы обеспечить успех цифровой трансформации, необходимо не только понимать, на каком этапе развития находится туристическое предприятие, но и наметить перспективные направления дальнейшего развития в области цифровизации бизнес-процессов.

Туристические предприятия активно работают над внедрением новых технологий, способных оптимизировать их деятельность. Так, внедрение специализированного программного обеспечения способствует автоматизации бизнес-процессов и всецелому развитию компании. Сегодня белорусскими туроператорами активно используется программа Мастер-Тур 15.8 в обновлении 2022 г., призванная автоматизировать рутинные операции и обеспечить высокую производительность. Благодаря разнообразным модулям, которые предлагает разработчик, туроператору больше не нужно обновлять все цены, вести учет, рассчитывать и выставлять на продажу туры вручную [1].

Активно используются системы управления сайтами. В ЧУП «Таврика Тур», например, применяется 1С-Битрикс. С помощью данного сервиса контролируются рабочие процессы внутри организации, отражаются данные аналитики и статистики. Еще одна система, благодаря которой организации работают эффективнее, — система создания подборки туров Qui-Quo. Клиенты получают уникально оформленную подборку туров, а время на ее ожидание сокращается. Это позволяет обслужить большее количество клиентов и облегчить работу туроператора.

Ускорить обработку поступающих обращений и создать условия для быстрой и удобной связи с клиентами помогает платформа JivoSite. Данный бизнес-мессенджер доступен в любое время и благодаря боту способен обслуживать до 5 запросов одновременно.

Для расширения ассортимента услуг, предоставляемых туристическими предприятиями, создана глобальная система распределения, или GDS. В дополнение к возможностям электронного сервиса при бронировании мест для перевозки авиапассажиров эта система позволяет резервировать места в гостиницах, брать напрокат автомобили, осуществлять обмен валюты, производить заказ билетов на развлекательные и спортивные программы и т.д. [2]. В практике американских туристических компаний эти системы естественным образом встроены в технологическую цепочку формирования и обработки туристической информации. Посредством глобальных систем распределения можно связаться с сотнями авиакомпаний, тысячами гостиниц и фирмами проката автомобилей, например Avis. На официальном сайте компании Avis.com пред-

ставлены справочные карты GDS для таких ПО, как Worldspan, Sabre, Galileo и Amadeus. Для туристических компаний данная система значительно расширяет перечень предлагаемых услуг, а для Avis, в первую очередь, увеличивает объем продаж.

Таким образом, внедрение специализированных инновационных систем позволит оптимизировать бизнес-процессы туристических предприятий. Их применение станет фактором увеличения потока клиентов и повышения конкурентоспособности организации. Автоматизирующий работу инструментарий позволит высвободить время для изучения новых технологий ведения бизнеса или освоения новых ниш.

Источник

1. Мастер-Тур — комплекс программ для автоматизации туроператора [Электронный ресурс] // Megatec. — Режим доступа: <https://www.megatec.ru/mastertour15>. — Дата доступа: 06.04.2022.

2. Travel Agents GDS Reservation Tools [Electronic resource] // AVIS. — Mode of access: <https://www.avis.com/en/business-programs/travel-agent/gds-reservation-tools>. — Date of access: 06.04.2022.