

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра інформатики і кінезіології

ЛЕКЦІЯ 10

КОМП'ЮТЕРНІ СИСТЕМИ РЕЗЕРВУВАННЯ ТА БРОНЮВАННЯ

з дисципліни

„Інформаційні технології в туристичній індустрії”

для студентів I курсу факультету туризму спеціальності „Туризм”

Розробила: доцент кафедри ЕІК

к.н.ф.в.с. Заневська Л.Г.

Львів 2015

ПЛАН

1. Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування
2. Системи бронювання на прикладі системи Amadeus

1.Характеристики комп'ютерних систем бронювання й резервування

Бурхливий розвиток туристської індустрії в останні десятиліття пов'язаний з двома факторами: розвитком цивільної авіації і створенням комп'ютерних систем бронювання. В свою чергу збільшення числа авіаліній, літаків, а також ріст об'ємів авіапереворок закономірно призвели до необхідності створення і використання комп'ютерних систем бронювання CRS(Computer Reservation System), які стали основним інструментом для резервування авіаквитків. Перші системи резервування з'явилися на ринку в середині 60-х років 20 століття Це були системи Apollo фірми United Airlines і Sabre фірми American Airlines. З початку розвиток комп'ютерного бронювання йшов шляхом встановлення терміналів в офісах самих авіакомпаній. Це дозволило істотно підняти якість й ефективність роботи персоналу авіакомпаній, поліпшити якість обслуговування клієнтів за рахунок скорочення часу оформлення квитків, скоротити штат співробітників, що забезпечують бронювання квитків. Технічним оснащенням перших центрів бронювання занималася фірма ІВМ, що дотепер поставляє встаткування для систем резервування.

Трохи пізніше почалась установка терміналів бронювання у великих туристських агентствах. З появою таких систем турагенти змогли здійснити резервування авіаквитків в режимі реального часу і за лічені секунди. Впровадження систем бронювання дозволило істотно скоротити час обслуговування клієнтів і забезпечити резервування в режимі on-line, знизити собівартість туристських послуг частково за рахунок скорочення числа співробітників, збільшити кількість і урізноманітнити пропоновані послуги. Поряд із цим з'явилася можливість реалізації стратегії гнучкого ціноутворення оптимізації завантаження літаків, стикування рейсів різних авіакомпаній,

оптимізації формування маршруту перевезення туристів за ціною, часу польоту й здійснення інших завдань.

Оцінивши ефективність нової технології бронювання й перспективи їхнього використання, авіакомпанії істотно розширили як спектр представленої в системах бронювання інформації, так і функціональні можливості цих систем. Спочатку орієнтовані на окремо взятую авіакомпанію, ці системи перетворилися в програмні комплекси, що обслуговують групи авіакомпаній і надають ряд додаткових послуг із бронювання місць у готелях, замовленню залізничних квитків, прокату автомобілів і т.д.; Тепер у системах бронювання закладена інформація не тільки про наявність місць, але й загальна інформація про рейси, типи задіяних літаків, докладний описі тарифів, а також інформація про суміжні галузі туристського бізнесу: прокати автомобілів, розміщенні в готелях, продажі залізничних квитків й ін.

Розвиток і широке поширення комп'ютерних систем резервування CRS здійснювалися, з одного боку, за рахунок збільшення числа наданих послуг, а з іншого боку, за рахунок скорочення вартості електронних послуг бронювання і резервування. Розширення сфери діяльності відбувалося в усіх напрямках надаваних турбізнесом послуг, у тому числі проживання, розваги й т. д. Це призвело до створення глобальних розподільних систем — GDS(Global Different System) На додаток до можливостей електронного сервісу при бронюванні місць для транспортування авіапасажирів ці системи дозволяють резервувати місця в готелях, брати на прокат автомобілі, здійснювати обмін валюти, провадити замовлення квитків на розважальні й спортивні програми й т.д. У практиці західних туристських фірм ці системи природно вбудовані в технологічний ланцюжок формування й обробки туристської інформації, а через механізм кредитних карт забезпечується фінансова відповідальність при бронюванні турів. Через глобальні розподільні системи можна зв'язатися із сотнями авіакомпаній, тисячами готелів і фірмами прокату автомобілів, забронювати квитки на залізничні, морські й поромні перевезення, здійснити резервування квитків на відвідування всіляких культурних заходів.

У табл. 8.1 наведені найбільш великі й відомі світові системи бронювання й основні підтримуючі їхні авіакомпанії.

Практично всі західні турагентства користуються послугами GDS, тому що це є однією з умов успіху в туристському бізнесі.

Таблиця 8.1.

Комп'ютерні системи бронювання GDS

Система резервуванні	Підтримуючі авіакомпанії
Amadeus	Lufthansa, Iberia, Air France, SAS
Galileo	United Airline, British Airlines, KLM, Austrian
Sabre	American Airlines
Worldspan	Delta Airlines, TWA

Донедавна в Україні в основному використалися вітчизняна система бронювання квитків «Сирена» й її модифікації, а також системи Sabriel, Gets. Термінали Sabriel поширені більш ніж в 500 агентствах, але на даний час вони вже морально застаріли. На зміну їм приходять сучасні системи бронювання (GDS). В 1994 р. відкрилися перші представництва компаній Amadeus й Worldspan.

2. Система бронювання Amadeus

Система бронювання Amadeus створена в 1987 р. найбільшими європейськими авіакомпаніями Lufthansa, Iberia, Air France, SAS й є однією із самих більших і розповсюджених систем резервування. Центр мережі перебуває в Німеччині (біля Мюнхена).

У цей час Amadeus — провідна комп'ютерна система бронювання в Європі. У результаті придбання в 1995 р. системи бронювання Systeem One вона активно просувається й на американський ринок. Авіакомпанія Continental Airlines стала співвласником компанії Amadeus. Партнером є німецька система бронювання тур послуг Start, і будь хто з користувачів Amadeus. автоматично є

також користувачем Start . По обсягу міжнародних бронювань ця система сама велика у світі. Її послугами користуються більше 70 % турагентств Європи, 36 млн. мандрівників використовують Amadeus щодня. Amadeus надає найрізноманітніший сервіс, що включає взаємодію з авіакомпаніями, залізничними й паромними перевезеннями, прокатом автомобілів, готелями, а також робить додаткові послуги, наприклад страхування туристів й ін. Amadeus користуються більше 30 тис. турбюро (це понад 100 тис. терміналів), більше 400 авіакомпаній (це приблизно 60 тис терміналів). Система Amadeus включає ряд стандартних і кілька додаткових модулів:

Amadeus Air здійснює бронювання польотів більше 700 авіакомпаній;

Amadeus Car забезпечує бронювання автомобілів в 128 країнах світу (4600 різних пунктів);

Amadeus Hotel дозволяє одержати інформацію більш ніж 51 тис. готелів по усьому світі (у тому числі московських готелів «Метрополь», «Балчуг» й ін.), а також забезпечити бронювання місць у них;

Amadeus Ferry (поромні переправи) надає широкий набір послуг подорожуючим на поромі;

Amadeus tickets дозволяє бронювати квитки на спортивні і культурні заходи, причому в середньому здійснюється біля 300 бронювань щодня;

Amadeus.videotext є новинкою електронного зв'язку меж турагентами й споживачами;

Amadeus Pro Tempo забезпечує пошук готелю по обраним пам'яткам;

Hotel Mapping виводить на екран монітора карту місцевості, на якій позначене місце розташування що цікавить клієнта готелю.

На додаток до використання безпосередньо самої системи Amadeus користувачам пропонується установка популярно back-office програми Jack, що адаптована для країн пострадянського простору. Програма Jack розроблена фірмою Bewotec, має інтерфейс Amadeus й іншими системами бронювання, фактично забезпечує автоматизацію роботи турагентства, підтримує близько 100

вихідних звітів. Всі модулі є сумісними можуть функціонувати як ізольовано, так і нарощуватись та обновлятись в будь-який час.

Підключення до системи Amadeus здійснюється різноманітними варіантами.

1. Стаціонарне підключення через виділені лінії зв'язку.

2. Телефонна версія Dial-Up.

3. Підключення через Інтернет, що забезпечує:

- доступ до центрального сервера Amadeus;
- доступ до московського сервера Amadeus;
- відкриття на сайті турагентства власної системи бронювання;
- доступ до системи через термінали «Сирена-2.3»;
- (бездротове підключення до системи за допомогою мобільного телефону.

4. До першого й другого варіантів програм відносяться front-office система Amadeus Pro Tempo й додаткові додатки: /

Pro Zoom здійснює аналіз ефективності діяльності агентства й ведення статистики;

Pro Script забезпечує створення власних зручних інтересів, меню й макрокоманд;

Nego Fares забезпечує роботу з конфіденційних і корпоративних тарифів, при цьому можлива як самостійне завантаження агентствами пільгових тарифів для своїх клієнтів, так й одержання доступу до спеціальних цін авіакомпаній;

Amadeus MTL (Manual Local Ticketing) призначена для автоматичної печатки квитків на бланках ручної виписки на матричному принтері, використовується 26 готових масок квитків. Використання цієї програми дозволяє обійтись без дорогих спеціальних принтерів для друк квитків;

Speed Mode- забезпечує підвищення продуктивності роботи шляхом мінімізації кількості необхідних трансакцій;

Value Pricer дозволяє оптимізувати пошук складних варіантів перельоту й по запиті користувача видає до чотирьох варіантів різних комбінацій авіа тарифів з обліком найкращих варіантів стикувань і маршрутів;

One-line — велика довідкова система оперативної інформації і т.д.

Витрати по забезпеченню стаціонарного підключення включають встановлення терміналів (80 дол. за основний термінал і 30 дол. за додаткові), оплату виділеного каналу й послуг SITA, абонентську плату, що залежить від числа підключених терміналів, виду використовуваного устаткування й інших факторів. Для цього підключення задано число обов'язкових сегментів бронювання, всі бронювання понад вказане число здійснюються системою безкоштовно.

Третій варіант підключення до системи Amadeus. Інтернет подано наступними продуктами:

Pgo Veb — це повний функціональний аналог системи Pgo Tempo, що використає доступ до центрального сервера Amadeus через Інтернет; при цьому підключенні відсутня сегментна норма бронювання; приблизна вартість підключення на сьогоднішній день становить 120 дол. за півріччя або 200 дол. у рік;

Pro Client Serve забезпечує доступ до московського сервера Amadeus через Інтернет, разова плата — 200 дол. у рік, щомісячна норма — 100 сегментів на 15 терміналів;

IA-Res дає можливість відкриття на сайті турагентства власної системи бронювання авіаквитків, готелів, резервування автомобілів.

Четвертий варіант підключення до системи Amadeus Атайеиз передбачає використання терміналів системи «Сирена-2.3». Абонентська плата при такому варіанті підключення становить приблизно 30 дол. на місяць. Якщо врахувати, що тільки в Росії є 6000 терміналів «Сирени», то вже найближчим часом можна чекати різкого збільшення числа користувачів Amadeus .

П'ятий варіант підключення Amadeus можливий після підписання угоди між компаніями Amadeus й Ericson про розвиток бездротового підключення

(Wireless Travel Management). У результаті реалізації цього проекту користувачі мобільного телефону Ericson (протокол WAP) з убудованим екраном зможуть одержувати послуги системи Amadeus напряду.

На американському ринку вже пройшла тестування й впроваджується система E-ticketing, при якій клієнт, здійснює бронювання через Amadeus у режимі One-line, а квиток одержує в аеропорті. У цей час таку послугу надають уже 2000 авіакомпаній.

Система Amadeus підтримує набір довідників, у тому числі:

- клієнтів;
- співробітників;
- операторів або постачальників послуг, при цьому до складу збережених реквізитів входять також умови контракту, тобто розміри агентської винагороди за кожен вид наданих послуг, умови анулювання замовлення, терміни оплати турпродукту й т.п.;
- типів подорожей, використовуваного транспорту й напрямків з можливістю одержання докладної статистики;
- готелів з їхніми описами й графічними слайдами (додатковий модуль);
- стандартних форм для роботи із блоками місць на різні послуги (додатковий модуль);
- міжнародних кодів держав, міст й авіакомпаній.

Система Amadeus надає широкий спектр послуг, у тому числі:

- ✚ автоматичне заповнення й печатка бланків ручної виписки квитків на всі основні авіакомпанії, представлені на ринку;
- ✚ доступ до конфіденційних тарифів, що вводять найбільшими авіакомпаніями (Lufthansa, Iberia, Air France, SAS, «Трансаеро») для своїх клієнтів самостійно;
- ✚ можливість відправлення інформації безпосередньо із системи (розклад, підтвердження бронювання, маршрут, рахунок для оплати й т.д.);

- ✚ можливість створення власної бази даних про тарифи, отриманих від авіакомпаній;
- ✚ можливість використання більше 100 стандартних звітів, крім того, вбудована мова програмування дозволяє створити будь-які необхідні користувачеві документи, у тому числі й для розсилання по електронній пошті.

Перевагами системи є:

- ✚ висока стабільність незалежно від обсягу оброблюваних даних;
- ✚ зручний і багатофункціональний інтерфейс;
- ✚ висока гнучкість адміністрування системи, зокрема визначення прав користувачів, наявність індивідуальних налаштувань, ведення докладного системного журналу й т.п.;
- ✚ повний контроль по взаєморозрахунках, за допомогою якого здійснюється моніторинг всіх операцій по взаєморозрахунках із клієнтами й постачальниками. Модуль "Відкриті платежі» дозволяє мати повну картину дебіторської й кредиторської заборгованості за будь-який період, а також по окремих видах бронювання;
- ✚ можливість автоматичного імпорту будь-якого резервування, зробленого через Amadeus , у базу даних туристського підприємства. При цьому печатка звітів, накладних, рахунків, рахунків-фактур, ваучерів, підтверджень і будь-яких інших документів виконується автоматично. База даних квитків забезпечує пошук даних по широкому спектрі запитів користувача, зокрема, критеріями пошуку можуть бути дата виписки квитка, номер і тип квитка, коди клієнта, авіакомпанії й співробітника, номер бронювання, а також різні сортування.
- ✚ В 2000 р. випущена нова версія Pго Tempo, що передбачає ряд нових функціональних можливостей, зокрема дозволяє:
- ✚ передавати інформацію клієнтам по E-mail безпосередньо з екрана Pго Tempo або факсимільно;

- ✚ використати найпростіший графічний доступ до системи AIS (Amadeus Information System);
- ✚ здійснювати пошук готелю що до місця його розташування близько місцевих визначних пам'яток;
- ✚ оформляти й друкувати страхові поліси на бланках ОСАО «Інгосстрах» з автоматичним розрахунком суми страхової премії в доларах і гривнях.