

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ім. Івана Боберського

Кафедра економіки і менеджменту

Лекція

ВЕЛИКІ Й МАЛІ СИСТЕМИ БРОНЮВАННЯ Й РЕЗЕРВУВАННЯ

з дисципліни

„Інформаційні технології в ГРС”

для студентів I курсу факультету туризму спеціальності „ГРС”

Розробила: доцент кафедри економіки і менеджменту

к.н.ф.в.с. Заневська Л.Г.

Львів 2020

ПЛАН

1. Система бронювання Galileo
2. Система бронювання Worldspan
3. Система бронювання Sabre
4. Інші закордонні системи бронювання

1. Система бронювання Galileo

Система Galileo - одна з найбільших CRS у світі, заснована 1987 р. авіакомпаніями British Airways, Swissair, KLM й Covia, до яких трохи пізніше приєдналися Alitalia й Austrian Airlines. У цей час у компанії 3 тис. службовців, а її центр перебуває в Денвері (штат Колорадо, США). Компанія Covia, що мала власну систему Apollo, переорієнтована своїх користувачів на Galileo, і в 1993 р. система Galileo об'єдналася із системою Apollo в одну й одержала назву Galileo International. У новій компанії приблизно 50 % капіталу належить північноамериканським авіакомпаніям й 50% - європейським. Система Apollo широко використовується в США, Мексиці, у меншому ступені в Японії. Система Galileo поширена в ста країнах миру, у тому числі в Європі налічується більше 150 тис. терміналів цієї системи.

Сервіс мережі дозволяє забезпечувати туриста й турагенство інформацією про туристські продукти й послуги, передбачає автоматизацію як самого процесу бронювання авіаквитків, так і замовлення додаткових послуг, прямий обмін повідомленнями Більш, як 80 найбільших готельних компаній, таких, як Raddison, Hilton, Holidays, пов'язані з мережею й дозволяють турагентам бронювати готельні місця.

У грудні 1999 р. компанія Galileo офіційно відкрила своє представництво во в Росії. Крім того, з 1997 р. працюють дві дистриб'юторські компанії East Line й Galileo Rus. На сьогоднішній день в системі Galileo працюють більше 100 агентств, у тому числі компанії «Інтурист», «Интураэро», «Ланта-Тур», «Иитуртранс», «удрансглоб», «Олби-Турс», «Альфа-Омега», «Грифин Трэвел» й ін. Існують два варіанти підключення до системи: стаціонарно і через Інтернет.

Стаціонарна система Focalpoint базується на лініях зв'язку I.SITA, абонентська плата становить 290 обов'язкових сегментів в місяць і більше. Стаціонарна версія передбачає наступні безкоштовні додаткові програми:

Frame Relay - для автоматизації трудомістких процесів;

View Point - графічний інтерфейс, остання версія дозволяє працювати як зі стандартними, так і з конфіденційними тарифами авіакомпаній;

E-Cruis - перегляд у режимі on-line наявності місць і цін декількох круїзних компаній;

Galileo Print - для роздруку квитків на матричному принтері;

Galileo Maps - для перегляду броньованих готелів на інтерактивній карті;

Fare - для доступу до різних тарифних груп, включаючи спеціальні.

В Інтернет-варіанті підключення здійснюється за допомогою системи *Focalpoint Net*, що є повним функціональним аналогом стаціонарної версії й може працювати як в одноосібному, так і в груповому режимах користування. Вартість підключення через Інтернет становить 200 дол. у рік за перший термінал й 100 дол. за наступні.

Можливо також створення системи бронювання в режимі on-line на агентському сайті за допомогою інтернет-додатка *Travelpoint.com*. Встановлення цього додатка для агентств-користувачів *Galileo* здійснюється на договірній основі і є безкоштовною.

Програма автоматизації діяльності туристських агентств *Galileo Office* розроблена спеціально для українського ринку, містить різні бази даних, здійснює обмін інформацією із системою бронювання *Galileo*, провадить різноманітні звіти, печатку квитків і т.д.

2. Система бронювання Worldspan

Система *Worldspan* з'явилася в результаті об'єднання компутерно] системи бронювання *PARS* європейського відділення американської авіакомпанії *TWA* і КСБ *DATAS* американського авіаперевізника *Delta Airlines*. Контрольний пакет акцій *Worldspan* належить компанії *Delta Airlines*, центр керування системою перебуває в м. Атланта (США). *Worldspan* - найпоширеніша система бронювання

в Америці, посідає третє місце по популярності в Європі після Amadeus й Galileo і розширює сфери впливу на Близькому Сході й Південній Азії. Представництво КСБ Worldspan діє в Росії з 1995 р. й у цей час проводить активну маркетингову політику й на російському ринку, розглядаючи наш ринок як досить перспективний.

Worldspan - інформаційна система, що здійснює резервування головним чином на авіатранспорті (487 авіакомпаній), а також в готелях (39 тис. готелів й 216 гостинично мереж), екскурсійних бюро, театрах й інших підприємствах культури, компаніях по здачі в оренду автомобілів (45 основних фірм прокату). Worldspan дозволяє також одержати всю необхідну довідкову інформацію, пов'язану з подорожами й туризмом. У цей час системою користуються більше 25 тис. туристських фірм по усім світі.

Worldspan надає агентам можливість вибирати встаткування відповідно до їх запитів. На сьогоднішній день Worldspan забезпечує надійний і стійкий зв'язок з базою дані компанії через два варіанти підключення. Перший варіант - це виділений канал зв'язку British Telecom, що припускає як умова підключення щомісячне бронювання 400 сегментів.

Другий варіант - Worldspan Net, є повним функціональним аналогом стаціонарної версії, але як канал зв'язку він використовує Інтернет. Це підключення доцільно для малих і середніх туристських фірм, що мають невеликий обсяг Сактирования. На травень 2001 р. до системи Worldspan Net підключено більше 150 агентств. Основні переваги цього варіанта укладаються в тім, що можливо підключення через звичайні телефонні лінії без виділеного каналу зв'язку, відсутня сегментна норма бронювання, передбачається щорічна оплата за роботу на сайті 240 дол., забезпечується сумісність зі стандартними продуктами Microsoft Office. Можливо три режими підключення до сайту Woridspan Net:

- с спрощеним інтерфейсом для рядових користувачів;
- intermediate, що припускає роботу зі стандартними CRS-командами;
- професійний - аналог стаціонарної системи.

Останнім часом Worldspan, одна з перших систем бронювання, розпочала

активно просувати туристські інтернет-технології в області електронної комерції (e-commerce). Варто зазначити насамперед інтернет-аналог самої системи Worldspan Net та також Gateway Plus й Dates&Destinations, які підтримуються компанією. Програма Dates&Destinations дозволяє створювати так названі Internet Booking Engine (IBE) - систему бронювання через Worldspan на сайті турагентства в Інтернеті. У цьому випадку клієнт самостійно може вибрати авіарейс і готель і здійснити їхнє бронювання. По такій системі краща робота з корпоративними клієнтами, що здійснює, наприклад, туристська компанія «Аэрос» (www.aeros.msk.ru). Worldspan є провайдером популярних електронних агентств Expedia й Preiceline, Ці нові тенденції досить привабливі для малих і середніх туристських фірм й є перспективними управліннями розвитку інтернет-технологій у туризмі.

З додаткових можливостей, пропонованих користувачам Worldspan, варто згадати Worldspan Power Pricing, що дозволяє розрахувати найнижчу вартість як заброньованого маршруту, так і прорахувати інші можливі варіанти маршрутів, Worldspan View надає різні біржові зведення й презентації на екрані стандартного формату, Worldspan Xtra пропонує різні види послуг з тієї ж самої станції. Worldspan має інформацію про російські авіакомпанії: «Аерофлот», «Трансаэро», які входять у третій рівень доступу (direct access).

3. Система бронювання Sabre

Система Sabre була створена в 1964 р. авіакомпанією American Airlines, а в 1976 р. була створена підсистема бронювання готельних місць. Центр мережі перебуває в Оклахомі (США). Мережа Sabre включає більше 114 тис. турагентів у більш ніж 27 тис. регіонах світу. Вона забезпечує резервування авіа- і залізничних квитків, місць у готелях й ін.

На сьогоднішній день користувачам пропонується кілька варіантів підключення до системи: Planet Sabre, Turbo Sabre, Net Platform.

Planet Sabre надає користувачам простий і наочний графічний інтерфейс й екранні шаблонні форми, інтегрована з Інтернетом.

Turbo Sabre дозволяє агентствам створити своє власне середовище, зручну

для роботи й підтримуюча безліч додаткових коштів — конфіденційні тарифи, бази даних користувачів, електронну пошту, зв'язок з Інтернетом. Net Platform — систему бронювання в мережі Інтернет, розрахована на використання малими та середніми агентствами.

На даний момент є комплекси програм забезпечення конфіденційності й електронна пошта.

Sabre Evision дозволяє одержувати в режимі діалогу кольорові зображення й точні географічні карти тих місць, куди направляються туристи. Ця програма може входити в програмне забезпечення будь-якої робочої станції, якщо вона підключена до мережі Sabre.

З 1998 р. у Росії працює фінансовий керуючий Sabre по Центральній і Східній Європі, але дотепер представництво Sabre у нашій країні не створено. Можна припустити, що просування Sabre на український ринок стримує нерозвиненість сфери електронних послуг бронювання в Україні, відсутність застосованої у всьому світі централізованої системи фінансових розрахунків агентств і провайдерів - BSP (Bank Settlement Plan) і ін.

4.. Інші закордонні системи бронювання

Trust — глобальна розподільна система on-line реального часу, що може негайно повідомляти й переорієнтувати дані про резервування й іншу інформацію між готелями, центрами резервування, турагентами, комп'ютерами авіакомпаній й інших партнерів по бізнесу в усім світі. Система включає 11 центрів резервування в більш ніж 30 країнах.

Власна глобальна мережа Trust у дійсності доступна майже в кожній країні. Її головними перевагами є: постійний зв'язок; підтримка всіх основних комунікаційних протоколів; централізована й локальна підтримка технічних коштів і сумісність із будь-якою технічною платформою користувача, починаючи від самих останніх моделей обчислювальних систем до стандартних PC. Що стосується складу системи, то вона включає спеціальні кошти, такі, як система голосового резервування, інтерфейси з основними розподільними системами авіакомпаній, електронна пошта, системи інформації для керування й

статистичних розрахунків.

SRS (Steingerberger Reservation Service) — об'єднання, що нараховує більш ніж 350 міжнародних незалежних готелів. Члени SRS представлені в 60 країнах й в 250 туристських центрах на всіх континентах. SRS - всесвітньо відома розподільна система реального часу, що може обмінюватися даними з усіма GDS: Amadeus, Sabre й Galileo. SRS пропонує спеціальні кошти для бронюванні готелів, що надають інформацію про можливості проведення телеконференцій і про наявність аудіо- і відеоустаткування. Незважаючи на спеціалізацію в бронюванні місць у готелях, SRS пов'язана з 330 тис. терміналів авіакомпаній в усім світі.

Utell — комп'ютерна система резервування й маркетингових послуг, що пов'язана з 6,5 тис. готелів й 45 продавцями й офісами, що здійснюють резервування в усім світі. Хоча резервування номерів є основною спеціалізацією Utell, вона взаємодіє з усіма GDS авіакомпаніями, що нараховують до 500 тис. терміналів на всіх континентах. У частині маркетингового сервісу Utell пропонує інформацію про стратегічні основні напрямки в розвитку послуг, електронну й друковану рекламу, а Utell Vision також систему електронного відображення.

Маючи такий набір можливостей, Utell озброєна навчальними програмами для підготовки штату готелів, що входять у спеціалізований пакет Utell Connect. Є також два додаткових програмних додатки в складі Utell: Paytell, Paycom. Перше з них надає можливість агентам одержувати повну передоплату за розміщення клієнта. Друге дозволяє готелям виплачувати турагентам комісійні електронним шляхом по мережах з будь-якого місця в місцевій валюті турагента.

Start — найбільша в Європі інтерактивна система реалізації туристських послуг. До неї підключено більше 16 тис. турбюро, у тому числі 90 % всіх наявних турфирм Німеччини. Система Start надає інформацію про туристські маршрути, забезпечує замовлення квитків на транспорт і культурно-видовищні заходи, а також дозволяє укласти договір на туристське страхування. Start підключена до міжнародної системи замовлень Amadeus, а через неї забезпечується доступ до цілого ряду додаткових послуг, у тому числі до замовлення авіаквитків, місць у готелях, оренді автомобілів. Регіональний розподіл комп'ютерних систем

бронювання (КСБ) по країнах і континентам наведене в табл. 9.1.

Таблиця 9.1

Регіональний розподіл комп'ютерних систем бронювання

Система бронювання	Число терміналів						
	США	Канада	Кариби Латин-а Америка	Європа	Азія	Близький Схід/ Африка	Усього
Amadeus	29100	92	8368	59804	2034	768	100166
Galileo	49766	9673	2459	39487	12871	5144	119400
Sabre	77994	7181	8590	13428	2 146	1452	122891
World span	34 934	172	1268	10208	-----	1368	47950
Sahara*	-----	-----	1500	1400	-----	100	3000
Усього	191794	17118	22196	124327	41051	8832	-----

Sahara — система бронювання готелів, з'єднана й керована компанією SITA. Поданим асоціації HEDNA.

У цей час на ринку комп'ютерних систем бронювання (КСБ) надаються нові види послуг, які здійснюють посередники КСБ в Інтернет. Останні являють собою сайт із безкоштовним доступом, на якому потрібно тільки зареєструватися, сайт забезпечує безкоштовне бронювання авіаквитків, готелів й автомобілів. Крім того, за певний обсяг бронювань вони роблять знижки в розмірі 3 - 7%. Яскравими представниками є Avantix й Geomax. Система Geomax розроблялася спеціально для «Інтуриста». У ній на сервері з існуючої бази турів вибирається підходящий варіант, потім заносяться дані туристів і відправляється бронь.

Нова система бронювання avantix.ru використовує передові функціональні можливості КСБ Worldspan. Avantix.ru кардинально відрізняється від інших Інтернет-«движків» бронювання (booking engines), що показують наявність місць виходячи з розкладу польотів (за принципом schedule-driven availability display), коли користувачеві необхідно знати про самі вигідні тарифи до звертання до системи. На практиці це означає, що подібні системи більше годяться для агентств, що обслуговують пасажирів бізнесу-класу. Avantix.ru, навпроти, побудований за принципом price-driven availability display - показу наявності місць виходячи з

більше вигідних цін. Уводячи бажаний маршрут і дату польоту, система сама знаходить найдешевші тарифи, включаючи «агентські ціни», яких немає в глобальних КСБ. Avantix.ru показує все різноманіття варіантів перельоту на десятки рейсів у реальному режимі часу.