

Применение новых CRM-технологий в сфере туризма



Презентация по дисциплине
«Стратегия управления
взаимоотношения с клиентами»
студентки группы 7712
Алланазаровой Д.Р.



- На смену канцелярским принадлежностям постепенно пришли компьютерные табличные редакторы. Прогресс не стоял на месте. Увеличивающиеся год от года клиентские базы вкупе с все более ужесточающейся конкуренцией на рынке требовали от турагентств новых решений, которые позволяли бы работать проще, быстрее и эффективнее. Ими стали системы автоматизации

- Сейчас на рынке программного обеспечения для туристического бизнеса представлено немало различных CRM систем (сокр. «*customer relationship management*», с англ. «система управления взаимоотношениями с клиентами») для автоматизированного управления деятельностью турагентств.

Основные функции CRM-систем:

- управление клиентами
- управление продажами
- управление бухгалтерией
- управление документооборотом
- управление аналитикой и отчетами.

Преимущества облачных CRM

- Возможность использования программы практически с любых компьютерных устройств, включая мобильные устройства, из любой точки мира, где есть доступ к сети Интернет, а также возможность безопасного хранения данных удаленно на веб-серверах



В настоящий обзор CRM вошли наиболее популярные сегодня на рынке программного обеспечения русскоязычные облачные CRM системы, предназначенные сугубо для туристической отрасли:

- [*Селена*](#)
- [*Columbis*](#)
- [*CRM Tour*](#)
- [*ERP.travel*](#)
- [*ITERIOS Travel Agent \(ITA\)*](#)
- [*MAG.Travel*](#)
- [*TourControl*](#)



Селена

- Функционал Селены включает в себя набор инструментов, привычный для систем подобного класса: создание и приём заявок на туры, автоматически формируемый комплект документов, управление базой данных туристов и турагентов, квотирование мест размещения, рассадка в салоне автобуса, email- и sms-рассылки, система уведомлений и напоминаний, валютный учёт, дисконтная и бонусная система, управление полномочиями сотрудников, разнообразные аналитические и прикладные отчёты, интеграция с внешними учётными системами и платёжными шлюзами. Поддерживается работа на мобильных устройствах.



Columbis

- Программа обладает достаточно простым и удобным интерфейсом, позволяет вести базы заявок и клиентов, работать с потенциальными клиентами, устанавливать напоминания сотрудникам по срокам и оплатам, производить автоматическое заполнение документов и обновление информации о туристических операторах, организовывать SMS-рассылку и рассылку по электронной почте. В системе реализованы инструменты для работы с аналитикой и отчетностью, а также система мотивации для сотрудников.

- Наряду с возможностью управления клиентской базой и базой клиентских запросов, в CRM-системе CRM Tour реализована интеграция с сервисом почтовых рассылок MailChimp, возможность отображения выплат по менеджерам, возможность самостоятельного формирования печатных форм и установки напоминаний. В программе также имеется инструмент формирования отчетности.



ERP.travel

- Система автоматизации турагентств ERP.travel обладает широкими функциональными возможностями, такими как учёт клиентов туристического агентства, планирование работы сотрудников турфирмы, импорт данных из различных внешних систем, осуществление SMS-рассылок и почтовых рассылок, печать документов на фирменных бланках агентства, интеграция с различными внешними системами, оформление договоров и заказов туров, быстрый подбор туров по сайтам туристических операторов, финансовый учёт, формирование разнообразной отчетности и т.д.



ITERIOS Travel Agent (ITA)

- В облачной CRM для турагентств ITERIOS Travel Agent реализованы инструменты для учета заявок, сделок и бронирований, а также управления информацией о туристах с возможностью создания более эффективных предложений на основе учета данных об интересах и предпочтениях клиентов и возможностью автоматического создания напоминаний для туристов. В программе имеются инструменты для повышения эффективности продаж и привлечения новых клиентов, такие как воронка продаж, SMS-рассылка и рассылка по электронной почте, модуль для продаж на веб-сайте турагентства и т.д.



MAG.Travel

- Система MAG.Travel обладает удобным современным пользовательским интерфейсом, позволяет управлять клиентской базой, вести документооборот, учет и контроль продаж, назначать задачи и контролировать процесс их исполнения. В программе реализована возможность интеграции с IP-телефонией, платежными сервисами и системой 1С. Доступны встроенные инструменты для работы с аналитической отчетностью, SMS-рассылкой и рассылкой по электронной почте.

TourControl


- Облачная CRM система для автоматизации туристических агентств TourControl предоставляет своим пользователям широкий спектр возможностей. В программе реализованы инструменты по управлению клиентами, заявками, документами, платежами, напоминаниями и пользователями с возможностью использования CRM TourControl для нескольких офисов и настройки доступа в зависимости от роли сотрудников компании. В системе доступны функции IP-телефонии, отправки SMS-сообщений и электронных писем туристам, статистики (по заявкам, клиентам, сотрудникам, телефонии, источникам, финансам и т.д.).

U-ON.Travel

- Программа обладает широкими возможностями по управлению туристическим бизнесом. Наряду с базовыми инструментами, предназначенными для работы с клиентами, заявками, платежами и документами, в CRM системе U-ON.Travel реализованы инструменты для работы с первичными обращениями и воронкой продаж, интеграции с IP-телефонией, интеграции с туристическим сайтом для приема обращений от туристов, создания почтовых рассылок и SMS-рассылок, работы с личным кабинетом туриста, онлайн-оплаты, управления программами лояльности, управления мотивацией персонала туристической компании, интеграции с онлайн-сервисами бухгалтерии, управления статистикой и т. д.

Мои Документы-Туризм

В облачной версии CRM Мои Документы-Туризм представлены инструменты для управления базой туристов, оформления бланков документов, контроля входящих и исходящих онлайн-оплат, планирования задач, создания напоминаний, приема заявок с интернет-сайта туристического агентства, интеграции с IP-телефонией, организации почтовых рассылок и SMS-рассылок, общения с клиентами, работы с предварительными заявками, работы с отчетами и статистикой, учета скидок, дисконтных карт, накопительных и бонусных систем и т.д. В программе также поддерживается возможность организации доступа туристам в их личный кабинет, возможность учета посадочных мест в автобусах и учета гостиничных номеров, функция онлайн-бронирования туров от любых



МоиТуристы

МоиТуристы

С помощью CRM системы МоиТуристы туристические агентства могут вести учет клиентов и поступающих заявок, создавать различные напоминания, вести отчетность и статистику по разным параметрам, осуществлять расчет премий для сотрудников, работать с воронкой продаж, организовывать почтовые рассылки и SMS-рассылки, использовать IP-телефонию, работать с заказами с сайта, создавать микро-аккаунты для туристов и т.д. Для крупных и сетевых туристических агентств предусмотрены возможности автоматизации офисов, интеграции с call-центрами, автоматического добавления заказов в CRM систему из любых источников и т.д.



SAMO-турагент

- В число ключевых возможностей облачной версии программы для турагентств SAMO-турагент входят: управление взаимоотношениями с клиентами, управление продажами, управление документооборотом, управление рабочим процессом, управление отчетностью, создание почтовых рассылок и SMS-рассылок, загрузка и выгрузка финансовых операций из программы 1С: Бухгалтерия, интеграция с IP-телефонией, интеграция с платежными системами, поиск и бронирование туров посредством системы бронирования Андромеда, загрузка заявок с туроператорского сайта, управление программами лояльности и т.д. Программный комплекс SAMO-турагент также может быть интегрирован с другим продуктом SAMO-Софт – приложением [SAMO-select](#) для создания подборок с турами для клиентов турагентств.

- В отличие от большинства других автоматизированных решений для турагентств, в системе ТурОфис представлены только базовые функциональные возможности, присутствующие, как правило, во всех CRM системах. К их числу относятся следующие возможности:
- управление клиентской базой
- учет заявок клиентов
- работа с предварительными заявками
- учет взаиморасчетов
- формирование отчетов (по долгам, по работе менеджеров, по балансу)
- автоматическое формирование документов и т.д.

- Главной же особенностью облачной CRM ТурОфис является интеграция с одной из крупнейших систем поиска туров по всем туристическим операторам Слетать.ру. Благодаря этому пользователи сервиса имеют возможность искать, бронировать и оформлять документы на туры в Центре Бронирования Слетать.ру. Поэтому систему ТурОфис иногда называют системой учета и бронирования.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

