

# Устали от рутины при работе с агентами?

Вы хотели бы упростить работу с агентами? Не сомневаюсь, что да. Сделать это намного легче, чем кажется: достаточно обратить внимание на современные технологии. В этой статье я расскажу, как онлайн-решения оптимизируют вашу работу. И для примера возьму реальный продукт – новую разработку компании TravelLine под названием «Отель + Агент».



**Анатолий ШИХОВ,**  
руководитель  
проектов TravelLine

*Представьте, что набившие оскомину операции проходят без личного контакта ваших сотрудников с агентами. Заманчиво?*

## Гибкое управление агентами

Первая особенность продукта – это электронный каталог агентов. Начиная работу с системой, вы создаете учетные записи своих партнеров. Агенты используют эти записи для входа в свой личный кабинет. Карточка каждого партнера содержит название, юридический и почтовый адрес, банковские реквизиты и другую полезную информацию.

Вы можете ввести в систему данные о действующем договоре (номер, срок действия и тип), установить способы оплаты и правила аннуляции броней для агентов. В результате вы получаете базу данных своих партнеров с возможностью мониторинга статистики онлайн-продаж. Эти настройки также учитываются в процессе бронирования. Впрочем, о бронировании мы поговорим ниже.

## Простое обновление цен и квоты

Предположим, вы решили обновить нетто-тарифы. Что в этом случае делает отельер старой формации? Для начала он вводит новые данные в PMS. Затем, чтобы сообщить об изменениях, рассылает электронные сообщения и делает звонки десяткам партнеров. Каждый агент корректирует свои формулы расче-

та цен, все это требует времени и усилий. Но давайте посмотрим, как действует счастливый пользователь системы «Отель + Агент». Все, что вам нужно сделать – ввести новые расценки или квоту в личном кабинете. Партнерам не придется менять свои Excel-калькуляторы или «вбивать» новые данные в PMS. Зарегистрированные в системе агенты получают эту информацию автоматически. Вы снимаете с них часть нагрузки и повышаете эффективность работы.

## Агенты бронируют самостоятельно

Как агенты сообщают вам о будущем госте? Заявка по факсу или электронной почте – не самый изящный метод, верно? Оцените, насколько проще бронировать номер в системе TravelLine. Агент входит в личный кабинет и выбирает нужный месяц. Система показывает таблицу доступности номеров. В ней все как на ладони – агенту не нужно отвлекать ваших сотрудников.

Один щелчок мыши – и процесс бронирования запущен. На первом шаге агент выбирает тариф, доступный ему по условиям договора. Возможные варианты: нетто, комиссионный тариф или открытые цены (Rack Rate). Система автоматически проверяет квоту и считает стоимость проживания. Агенту остается выбрать количество номеров, указать имена гостей, их гражданство и оплатить бронь.

«TravelLine: Отель + Агент» поддерживает три способа оплаты брони: безналичный перевод, оплата в кассе отеля агентом и оплата при заселении гостем. Как только один из вариантов выбран, система формирует для агента моментальное подтверждение брони. В личном кабинете отеля появляется информация о будущем заселении.

## Интеграция с АСУ

Отлично, номер забронирован. Значит ли это, что вам придется переносить данные в PMS? Конечно же, нет! «Отель + Агент» поддерживает интеграцию с наиболее популярными АСУ. Решение TravelLine работает с системами epitome PMS, «Эдельвейс», Intellect Style, «1С-Отель» и UCS-Shelter.

Все данные о брони попадают в базу данных системы управления гостиницей автоматически. Во-первых, это исключает возможность овербукинга. Новые заказы мгновенно регистрируются и учитываются в АСУ. Во-вторых, долой рутину! Зачем переносить данные вручную, если можно автоматизировать этот процесс?

## Обработка аннуляций

Как часто агенты меняют детали оформленной брони? Если вы используете «Отель + Агент», эта процедура обходится без привлечения сотрудников отеля. Агент самостоятельно исправляет имена гостей или аннулирует бронь, потратив всего несколько минут. И напомним – обновленная информация попадает прямо в вашу PMS.

## Почему «Отель + Агент»?

Во-первых, вы упрощаете взаимодействие с агентами, снижая операционные издержки и уменьшая себестоимость брони. Во-вторых, агенты продают номера без контакта с вашими сотрудниками. Это облегчает нагрузку на ваш отдел бронирования.

В числе партнеров TravelLine более 700 российских гостиниц, в том числе AMAKS Hotels & Resorts, Intourist Hotel Group, «Славянка», HELIOPARK Hotels & Resorts и «Туррис».