



В мире существуют десятки систем управления электронными каналами продаж. Этот рынок очень конкурентен, и пользователей сложно удивить новинками. Однако месяц назад компания TravelLine представила channel manager с уникальными функциями. В этой статье генеральный директор TravelLine Александр Галочкин расскажет, как их продукт изменит жизнь отельеров.

Почему «TravelLine: Channel Manager» лучше?

Что такое channel manager

Если вы знаете, зачем современному отелю нужна система управления каналами, смело переходите к следующему разделу.

Остальным же читателям я подробно расскажу, как сильно этот класс продуктов облегчает жизнь профессионального игрока гостиничного рынка.

Итак, вы управляете современным отелем и заинтересованы в максимальных продажах. Как расширить аудиторию своих гостей? Проверенный способ — зарегистрироваться в системах интернет-бронирования (IDS). Первой на ум приходит всем известная Booking.com, далее следуют Expedia.com, Agoda, Ostrovok.ru, Okto.ru и многие другие. Число существующих порталов бронирования составляет несколько сотен. Каждый из них способен привести к вам гостей.

Предположим, вы заключили договоры с 10/15/20 или большим числом систем бронирования (или «каналов продаж»). Теперь вам предстоит войти в такое же число личных кабинетов, чтобы установить первоначальные настройки. Главные из них — тарифы и количество номеров, которые вы готовы продавать через систему бронирования. Если учесть их число, работа предстоит долгая.

Все бы ничего, если бы эти данные не приходилось периодически обновлять. Представьте, что при каждом изменении тарифов вам приходится посещать те же 15—20 экстранетов. Не самая радужная перспектива, верно? Стоит еще учесть, что при вводе тарифов очень просто ошибиться. В итоге пользователи бронируют номера по неверным тарифам, что доставит массу проблем.

Впрочем, рутинная настройка и обновление тарифов — это еще не самая большая проблема. Настоящие неприятности начинаются, когда приходит время разбираться с квотой номеров. Дело в том, что при ручной работе с каналами продаж вы не сможете использовать общую квоту. Если у вас есть 15 свободных комнат, нельзя «отдавать» все 15 одновременно в условные Booking.com и Ostrovok.ru. Если в каждом канале будет забронировано хотя бы по 8, случится овербукинг.

Квоту придется «дробить» между каналами. При этом неминуемо возникают ситуации, когда в одном канале забронированы все выделенные номера, а в других продажи идут менее успешно. Да, проблема решается «переброской» номеров из одного канала в другой. Однако заметить саму необходимость этого действия достаточно сложно. Представьте, что вам приходится постоянно следить за состоянием квоты в 15 каналах. Это действительно тяжелая работа.

А теперь о channel manager'e. Если говорить кратко, он решает все перечисленные проблемы. Во-первых, за секунды рассылает информацию о тарифах в выбранные вами каналы продаж. Для этого нужно лишь установить настройки в едином экстранете.

Дистрибьютор (канал)	Статус	Привязка	Брони (admin)
Expedia	Не подключен	подключить	
Booking.com	Не подключен	подключить	
Ostrovok	Не подключен	подключить	
Oktogo	Не подключен	подключить	
101hotels.ru	Не подключен	подключить	
hotel-inn.ru	Не подключен	подключить	
vashotel.ru	Не подключен	подключить	
Agoda	Не подключен	подключить	

Некоторые каналы, подключенные к «TravelLine: Channel Manager»

Сила TravelLine заключается в узкой специализации. Мы уступаем глобальным игрокам в рекламных бюджетах, зато скрупулезно работаем с отельерами. Каждый из более чем 1 000 партнеров TravelLine может в любой момент позвонить или написать в нашу службу поддержки. Любые жалобы или просьбы будут услышаны, а проблема устранена.

Но вернемся к конкретным задачам отечественных отельеров. «TravelLine: Channel Manager» — единственная система управления каналами на рынке, которая одновременно поддерживает порталы Ostrovok.ru, Oktogo.ru, VashOtel.ru,

Hotel-inn.ru и Bronevik.com. Они довольно популярны в Рунете, однако западные разработчики попросту не знают о многих из них. Мы же полностью сосредоточены на рынках России и СНГ, поэтому прекрасно знаем все локальные особенности.

Важная черта системы управления каналами TravelLine — это гибкость. Мы максимально упростили построение системы дистрибуции для своих партнеров. К примеру, вы легко установите специфичные цены или квоту для любого из своих каналов. Далеко не все решения, представленные на рынке, обладают подобной функциональностью.

Что особенного в channel manager'е от TravelLine

TravelLine представил первый и пока единственный channel manager, созданный российскими разработчиками для России и СНГ. С точки зрения пользователей это означает русскоязычную поддержку и экстренет на русском языке. В ситуации, сложившейся на рынке, даже это является редкостью. Еще важнее, что TravelLine решает специфические задачи отечественных отельеров.

The screenshot displays the 'Изменить цены' (Change prices) dialog box in the TravelLine Channel Manager interface. The dialog is titled 'Изменить цены' and has a close button (X). It contains two tabs: 'Для одной категории' (Selected) and 'Групповая операция' (Group operation). Under the 'Для одной категории' tab, the room type 'Полулюкс' (Semi-luxury) is selected. There are two input fields: '2 осн.' (2 main) with a value of 130 and 'доп. место' (extra bed) with a value of 140. There are checkboxes for 'не предлагать' (do not offer) for both, which are currently unchecked. A note at the bottom states: 'Если поле пустое - соответствующие значения не будут изменены.' (If the field is empty - the corresponding values will not be changed). At the bottom of the dialog are 'Отменить' (Cancel) and 'Изменить' (Apply) buttons.

The background shows a calendar grid for the month of August 2013. The columns represent days of the week (Пн, Вт, Ср, Чт, Пт, Сб, Вс). The rows represent room types: '2 осн. доп. место' and '2 осн.'. The calendar shows various rates, with some cells highlighted in red (e.g., 100, 100, 100) and others in blue (e.g., 150, 180).

Еще одно свойство продукта — это поддержка ограничений. В «TravelLine: Channel Manager» представлены, пожалуй, все существующие их варианты. При необходимости вы легко настроите

условия вроде «отдавать номера в Booking.com только при бронировании на срок от 2 ночей». Список ограничений действительно велик, и мы гордимся столь богатыми возможностями.

Тип тарифа/стея, предложения	Описание и условия		Цены и ограничения		Загрузка фото	Привязка к промо-кодам				
	Остановка	Сроки проживания				Раннее/позднее бронирование				
Цены	Closed Остановка продаж	MinLOS Мин. срок проживания	MinLOSArrival Мин. срок проживания при заезде в дату	Full Pattern LOS Несколько допустимых сроков проживания	MaxLOS Макс. срок проживания	MaxLOSArrival Макс. срок проживания при заезде в дату	СТА Запрет заезда	СТD Запрет выезда	MinAdvBooking Мин. срок от даты бронирования до даты заезда	MaxAdvBooking Макс. срок от даты бронирования до даты заезда

Некоторые ограничения, которые поддерживает «TravelLine: Channel Manager»

Мы долго оптимизировали channel manager и добились высочайшей скорости его работы. Время, в течение которого данные рассылаются по каналам, на порядок лучше, чем у многих конкурентов. Данные достигают выбранных площадок в течение 7—10 секунд. Таким образом, мы гарантируем актуальность квоты и цен для посетителей систем бронирования.

При этом главная сила «TravelLine: Channel Manager» — это работа с традиционными (офлайновыми) туроператорами. Мы взяли на себя амбициозную роль компании, которая автоматизирует отношения между отелями и их агентами. Уже совсем скоро наши партнеры забудут о бронировании по запросу, факсах и рутинных звонках от туроператоров.

Как «TravelLine: Channel Manager» связывает отели и туроператоров

Каждый крупный туроператор для автоматизации своей работы пользуется каким-либо программным обеспечением. Это могут быть решения «САМО-Софт», «Мегатек» или других разработчиков. Давайте представим, что эти популярные и хорошо изученные профессиональные инструменты получают новую функцию — онлайн-бронирование.

TravelLine добивается описанного эффекта, интегрируя свой channel manager с программным обеспечением туроператоров. Как только эта операция завершена, туроператор становится для отеля еще одним каналом электронных продаж. К примеру, для пользователя «TravelLine: Channel Manager» работа с Booking.com и традиционными туроператорами одинаково проста.

Мы верим, что появление системы управления каналами TravelLine способно изменить российскую индустрию гостеприимства. Представьте, что действия, которые еще вчера требовали внимания ваших сотрудников, сегодня происходят автоматически. Ниже я приведу несколько примеров, которые показывают, как сильно изменится гостиничный бизнес.

Как туроператоры бронируют ваши номера сегодня? Наверняка отправляют факсы, чтобы запросить свободные комнаты. Бумага лежит несколько часов или даже дней, пока ваш сотрудник не обработает запрос. Мало того, что факс требует внимания персонала. За время между отправкой заявки и ее обработкой потенциальный гость может забронировать номер у конкурентов. Вы теряете клиентов лишь потому, что не удовлетворяете их запросы мгновенно.

Как же работает «TravelLine: Channel Manager»? Для пользователя все очень просто. Сотрудник турагентства в знакомой ему программе проверяет наличие свободных номеров онлайн. Информацию о квоте и тарифах вы лишь один раз настраиваете в экстранете, после чего система работает автоматически. Между поиском номеров и получением ваучера проходит 2—3 минуты.

Другой пример — обновление цен для туроператоров. Вам больше не нужно следить за соблюдением новых условий и разбирать многочисленные ошибки. Достаточно обновить данные в экстранете, и все ваши туроператоры получат новые данные. Никаких ошибок, никаких проблем. Ваш персонал занимается действительно полезной работой, рутину же берет на себя TravelLine.

Кроме того, у вас есть возможность еще больше автоматизации. Для этого нужно интегрировать «TravelLine: Channel Manager» с АСУ отеля. В этом случае данные о тарифах и реальном числе свободных номеров будут загружаться в каналы продаж прямо из вашей системы управления. Сотрудникам не придется даже заходить в экстранет системы управления каналами.

Что нужно, чтобы получить «TravelLine: Channel Manager»?

Хорошая новость для всех, кто заинтересовался новым продуктом! Сейчас самое лучшее время, чтобы попробовать его в деле. До конца 2013 года «TravelLine: Channel Manager» абсолютно бесплатен. Чтобы получить его полнофункциональную версию, позвоните нам по бесплатному

телефону 8 800 555-20-30 или напишите на welcome@travelline.ru. Вы получите достаточно времени, чтобы изучить channel manager и оценить пользу от его внедрения. Позвоните в TravelLine!

Александр Галочкин

Новый модуль бронирования для сайта: прямые продажи для **ВСЕХ** категорий гостей

БРОНИРОВАНИЕ
Получите гарантию заселения прямо сейчас! **ЛУЧШАЯ ЦЕНА**

Выберите отель
Невский Отель Гранд

Дата заезда
16 октября 2013

Ночей 1 | Гости 1

Нет кода
Промо-код
Групповой код
Турагент
Организация

ivisa Получить визовое приглашение

excursiopedia Закажи экскурсию онлайн

Отели на карте

Бронирование

С помощью приведенной ниже формы вы можете забронировать наши номера в режиме он-лайн и получить гарантированную бронь. Для оплаты вы можете использовать кредитную карту, электронные деньги, безналичный расчет либо оплатить заказ на месте.

Выберите отель: Невский Отель Гранд

1. Выбор даты 2. Выбор номеров 3. Информация о гостях 4. Способы оплаты 5. Получение ваучера

Доступные номера

Выберите понравившийся номер и необходимые условия бронирования

Доступные номера на 1 ночь с 16 октября 2013 г. по 17 октября 2013 г.

Тарифы и спец. предложения для Oy Russian Tours Ltd

Оy Russian Tours Ltd
Страна: Финляндия
Здравствуйте, tl-alex
Мой кабинет
Выход

НЕТТО цены

- Гранд - ТГ7-А [условие аннуляции](#)

Комиссионные цены

- Цены при бронировании через интернет [условие аннуляции](#) комиссия 15%
- Специальные цены при бронировании через интернет.
- Основной онлайн-тариф [условие аннуляции](#) комиссия 15%

Недавно компания TravelLine представила новую версию своего модуля бронирования для сайта. Теперь это популярнейшее решение привлекает не только рядовых пользователей Интернета, но и специфические категории гостей. Установив сервис на свой интернет-ресурс, вы получите удобный инструмент бронирования для VIP-гостей, корпоративных клиентов, гостей в составе групп, а также турагентов.

Из этой статьи вы узнаете, каким образом модуль «TravelLine: Отель» решает поставленные задачи и почему прямые онлайн-продажи — это будущее гостиничного бизнеса. Для начала рассмотрим категории пользователей, которые отныне бронируют номера на сайтах партнеров TravelLine.

Рядовые пользователя Интернета

Продажа номеров простым посетителями гостиничного сайта — исторически сильная сторона TravelLine. Собственно, до недавнего времени эта категория потенциальных гостей была единственной, с которой мог работать модуль бронирования. Однако он делал это действительно хорошо. Простая установка «TravelLine: Отелю» на сайт поднимала прямые онлайн-продажи в среднем на 30%.

Секрет успеха — это простой и быстрый процесс бронирования и огромное число способов оплаты. Глядя на форму поиска номеров, человек понимает, что забронировать номер онлайн даже проще, чем позвонить по телефону. А доходя до процесса оплаты, он видит огромное изобилие. Здесь и банковская карта, и электронные деньги, и безналичный расчет, оплата при заселении и еще много всего. Любой представи-

тель целевой аудитории найдет способ, который ему подходит.

Новая версия формы бронирования все также хорошо привлекает рядовых пользователей. К нововведению можно отнести появление инструментов e-mail маркетинга. К примеру, за несколько дней до заезда «TravelLine: Отель» отправляет будущему гостю напоминание о брони. Этот простой прием повышает лояльность клиента. Письмо

отправляется от лица гостиницы, поэтому человек чувствует подлинную заботу о себе.

Другой пример новой функциональности — это просьба заполнить опросник, которая отправляется на e-mail гостя после выселения. Вопросы этой анкеты пишет представитель отеля, поэтому вы можете получить именно ту информацию, которую считаете действительно важной.

VIP-гости

Теперь у вас есть возможность создания специальных секретных кодов, которые открывают цены к выгодным тарифам. Эта функция как нельзя лучше подойдет отелям, которые стремятся к привилегиям для своих VIP-гостей.

Если раньше подобные категории клиентов вынуждены были обращаться в отель напрямую, теперь для них открыта услуга онлайн-бронирования. «TravelLine: Отель» поддерживает любое количество кодов с самыми разными

размерами скидок.

Еще один способ использовать новую функциональность. Речь идет о промо-акциях, когда вы распространяете коды через бумажные журналы, сторонние сайты и другие медиаплощадки.

Использование кода в процессе бронирования фиксируется, поэтому вы легко и точно отследите эффективность промо-акции. При необходимости можно создать код, который будет действовать лишь один раз.

Гости в составе групп

Многие отели любят принимать туристические группы. Организованным туристам могут быть предложены особенные условия бронирования. К примеру, специальные цены. Но как быть, если предварительный состав группы неизвестен, и часть ее представителей готовы бронировать номера онлайн? Все просто: вам нужно всего лишь создать в «TravelLine: Отелю» код для группового бронирования.

Чтобы воспользоваться этой возможностью, создайте в личном кабинете юридическое лицо которое отвечает за группу. После этого привяжите к нему специальный групповой тариф, по которому члены группы могут бронировать ваши номера. Теперь этот тариф

будет показан на форме бронирования только тем пользователям, которые ввели специальный код.

Удобство заключается в том, что гости в составе групп самостоятельно бронируют и оплачивают номера. Вашему персоналу нет нужды отвлекаться на работу с та-

кими клиентами. Разумеется, все брони с групповым кодом особым образом помечаются в личном кабинете «TravelLine: Отелю». При необходимости вы легко составите отчет по всем броням, привязанным к нужному юридическому лицу.

Корпоративные клиенты

И снова мы будем говорить о кодах, только теперь применительно к корпоративным клиентам! Представьте, что партнерские организации самостоятельно бронируют номера в вашем отеле, вместо того чтобы отвлекать звонками ваш персонал. Да, теперь эта функциональность доступна средствам размещения, которые используют модуль бронирования «TravelLine: Отель».

В обновленной версии модуля бронирования появилась возможность создавать специальные корпоративные тарифы. Как и в

предыдущих случаях, они появляются на форме бронирования только после ввода секретного кода. В ходе процесса бронирова-

ния система автоматически формирует счет на оплату по безналичному расчету. Все происходит быстро и просто!

Турагенты

Работа с традиционными турагентами — пожалуй, наиболее интересная функция обновленного модуля бронирования. Ранее ни один продукт TravelLine не мог удовлетворить потребности этой категории пользователей. Можно вспомнить, что система управления каналами продаж (channel manager), которая была представлена TravelLine недавно, работает с офлайн-операторами. Однако этот продукт предназначен скорее для крупных посредников.

Новая функция «TravelLine: Отель» предназначена прежде всего для небольших и средних турагентов, которых в нашей стране насчитывается десятки тысяч. Типичный представитель целевой аудитории — небольшая организация из нескольких человек, которая использует в своей работе старый добрый Excel, связывается с вашим средством размещения по телефону и периодически присылает заявки на бронирование по факсу.

Представьте, что этот поток факсов просто-напросто иссяк. Ваши агенты бронируют номера самостоятельно и получают мгновенное под-

тверждение. Персонал отеля занимается делами более важными, чем обработка факсов. Столь же быстро происходит аннуляция и изменение брони, а также другие рутинные операции вроде обновления цен для агентов.

Чтобы эта картина стала реальностью, вам нужно лишь завести учетные записи агентов в экстранете «TravelLine: Отель» и настроить для каждого из них договорные цены. Работа может занять некоторое время, зато потом начнутся настоящие чудеса. Бизнес-отношения с посредниками превратятся из ежедневной рутины в инструмент

повышения прибыли.

Агенты самостоятельно заходят на ваш официальный сайт и вводят свой логин и пароль в форме бронирования. Система анализирует, какой из ваших партнеров использует форму бронирования, и предлагает ему договорные тарифы. Все, что остается теперь сделать представителю агента — выбрать нужные номера, указать данные гостей, закончить бронь и получить мгновенное подтверждение.

Многие из более чем 1 000 партнеров TravelLine уже перевели своих агентов на новый удобный способ бронирования.

Что нужно, чтобы подключить новый модуль бронирования

Для подключения достаточно лишь позвонить в TravelLine по бесплатному телефону 8 800 555-20-30 или написать на e-mail welcome@travelline.ru. Наши специалисты проведут бесплатный аудит вашего сайта, стилизуют внешний вид «TravelLine: Отель» под нужный вам вид и встраивают модуль в веб-страницы. Параллельно сотрудники службы поддержки обучат персонал средства размещения работе с новым инструментом, повышающим число прямых броней.

Несколько слов об оплате. Вы получаете 94—96% от стоимости каждой брони, оформленной через «TravelLine: Отель». Учитываются только реальные заселения: мы получаем вознаграждение только если

модуль бронирования действительно продает ваши номера.

Кстати, мы предоставляем гарантию эффективности модуля бронирования. Если после первого месяца использования вы решите отка-

заться от решения TravelLine, мы вернем вам комиссию. Все честно — прежде чем платить за продукт, попробуйте его в реальных, живых условиях и почувствуйте положительный эффект.

**Итак, новый «TravelLine: Отель» стал еще эффективнее. Он охватывает всю аудиторию, которую только можно охватить! Установите модуль бронирования на своем сайте!
Звоните на 8 800 555-20-30,
пишите на welcome@travelline.ru.**