

Встречайте «TravelLine: CRS» — систему управления онлайн-продажами

Компания TravelLine впервые представляет плод своих многолетних трудов — систему «TravelLine: CRS». Это решение упрощает работу практически со всеми электронными каналами продаж, которые использует средство размещения. Подробно с возможностями и особенностями применения нового продукта читателей журнала «Пять звезд. Гостиничный бизнес» знакомит генеральный директор компании TravelLine **Александр Галочкин**.



Александр Галочкин,
генеральный директор
компании TravelLine

• системы «TravelLine: Channel Manager» (управление продажами на электронных порталах бронирования).

Каждая из составляющих автоматизирует работу с определенным типом каналов продаж.

Наиболее известной частью CRS является система «TravelLine: Отель». Мы развиваем ее с 2008 года, постоянно добавляя новые функции и расширяя возможности. Сегодня наш модуль бронирования установлен на сайтах почти 1000 средств размещения России. Он знаком многим профессионалам индустрии, и подробно описывать «Отель» я не буду. А вот остальные части «TravelLine: CRS» я представлю подробнее.

«TravelLine: Отель + Агент»

«Отель + Агент» — это онлайн-сервис, который автоматизирует бизнес-процессы между средством размещения, его турагентами и туроператорами. TravelLine представил этот продукт около полутора года назад. С тех пор мы получили немало новых партнеров, оценивших его преимущества сервиса.

Все мы знаем, сколько сил отнимает у отеля работа с агентами. Особенно если агенты активны и действительно генерируют продажи. Каждая заявка на бронирование, каждая аннуляция, каждое изменение цен и выплата вознаграждения сопровождаются факсами или элек-

тронными письмами. Ваши сотрудники вынуждены вручную обрабатывать каждый запрос.

В результате обработка заявочной заявки на агентское бронирование занимает до нескольких суток. Разумеется, за это время клиент может уйти к другому агенту и забронировать номер у ваших конкурентов. Фактически средства размещения теряют большие деньги потому, что не могут мгновенно обработать заявку. Клиент хочет купить прямо сейчас, а вы просите подождать.

Можно вспомнить бесконечные звонки от посредников, которые отвлекают ваш персонал. Сотрудники могли бы работать более эффективно, заниматься действительно полезным делом. Вместо этого они отвечают на бесконечные вопросы по телефону и обрабатывают километры факсов. «Отель + Агент» раз и навсегда решает все перечисленные проблемы!

Сервис организует прямой канал между АСУ отеля и программным обеспечением традиционных туроператоров. Посредники ищут и бронируют номера в вашей гостинице, используя привычный для них инструмент. «Отель + Агент» автоматически считает стоимость, проверяет доступность номеров и регистрирует бронь в вашей АСУ. После этого агент получает мгновенное подтверждение. Вместо нескольких часов и даже дней процесс занимает всего две минуты.

Мгновенная и автоматическая обработка брони — это само по себе огромное подспорье в работе с агентами. При этом стоит учесть, что «Отель + Агент» несет множество менее заметных выгод. К примеру, тарифы и данные о свободных номерах загружаются прямо из вашей АСУ. При аннуляции учитываются договорные условия и рассчитывается возможный штраф. В конце отчетного периода автоматически считается сумма агентского вознаграждения.

Небольшие посредники часто не пользуются специальным программным обеспечением, предпочитая старый добрый Excel. Для таких пользователей предусмотрен личный кабинет. Чтобы забронировать номер в вашем отеле, посмотреть статистику продаж или узнать размер вознаграждения, агенту достаточно зайти в экстранет системы под своим логином и паролем.

В целом «Отель + Агент» значительно меняет модель работы с агентами. Чтобы перейти на онлайн-решение TravelLine, нужно ломать свои стереотипы и старые представления о продажах через посредников. При этом результат от внедрения новых технологий весьма ощутим. Стоимость сервиса — 1% от стоимости онлайн-брони при условии реального заселения гостя. В некоторых случаях можно говорить и о специальных условиях.

В данный момент «Отель + Агент» вышел на проектную мощ-

ность. Сервис получает все больше и больше новых пользователей. Мы планируем активно развивать его, добавляя новые функции. В целом «Отель + Агент» уже сейчас меняет правила игры на рынке туристических услуг.

«TravelLine: Channel Manager»

Третья составляющая «TravelLine: CRS» — это система управления продажами в электронных порталах бронирования. Этот инструмент помогает отелю поддерживать актуальные данные на множестве площадок. Чтобы внести максимальную ясность, для начала я расскажу про channel manager как особый класс продуктов.

Современные отели продают номера на множестве сторонних площадок. Их число порой достигает нескольких десятков (среди наиболее популярных порталов — Booking.com, Ostrovok.ru, Oktogo.ru и другие). В этих условиях даже обновление тарифов в десяти — двадцати каналах представляет собой весьма сложную задачу. Именно ее решает channel manager.

Вы получаете собственный экстранет, в котором устанавливаете тарифы, квоту номеров и другие

данные для порталов бронирования. Наряду с общими условиями можно задать индивидуальные настройки для каждого портала. Система управления автоматически «рассылает» ваши данные в каждый выбранный канал. Так вы экономите свое время. К тому же автоматизация снижает вероятность ошибок. Это важно, так как простая опечатка может негативно повлиять на продажи.

Не менее важная задача менеджера каналов — это доставка информации о бронях с портала бронирования в вашу АСУ. Важно, чтобы отель получал данные о новом госте сразу после завершения бронирования. В противном случае возможен овербукинг. Важно, чтобы каждую секунду разные площадки имели актуальную информацию о свободных номерах. За это и отвечает менеджер каналов.

«TravelLine: Channel Manager» — это первая система управления каналами, которую российская компания создала для российских же отелей. Она адаптирована к условиям нашей страны и потребностям отечественных профессионалов индустрии. В системе представлены порталы бронирования, наиболее актуальные для нашей страны. Продукт TravelLine пер-

вым в России прошел официальную сертификацию Booking.com.

Менеджер каналов TravelLine совсем недавно появился на рынке и активно развивается. Каналов пока не так много, но все они весьма востребованы у отечественных отельеров. С Ostrovok.ru и Oktogo.ru помимо «TravelLine: Channel Manager» работает лишь один сервис, да и тот разработан за рубежом. В данный момент мы активно подключаем и другие продающие порталы.

На сегодняшний день менеджер каналов от TravelLine стоит всего 3000 рублей в месяц. За эти деньги вы получаете функциональный продукт, полную техническую поддержку, а также подписку на все обновления системы.

«TravelLine: CRS»: мощь трех элементов

Итак, «TravelLine: CRS» состоит из трех частей. Каждая из них описана выше:

- «Отель» управляет продажами на вашем сайте;
- «Отель + Агент» автоматизирует работу с посредниками;
- Channel Manager упрощает взаимодействие с порталами электронного бронирования.

Другими словами, «TravelLine: CRS» охватывает все сферы онлайн-бронирования.

Важно, что каждый элемент системы тесно интегрирован с другим. Вы получаете единый экстранет, из которого управляете своими продажами. Раньше за работу с агентами отвечал целый отдел, а сейчас ее можно поручить одному сотруднику. Раньше вы тратили часы, обновляя цены на порталах бронирования. Сегодня этот процесс требует лишь нескольких минут.

Каждый компонент «TravelLine: CRS» может быть использован по отдельности. Однако вся мощь решения раскрывается при работе в единой среде. Отзывы давних партнеров TravelLine, которые прошли путь от «TravelLine: Отель» к CRS, полностью подтверждают это заявление. Новые технологии меняют гостиничную индустрию. Чтобы опередить конкурентов, нужно идти вперед.

Если вы хотите почувствовать на себе все выгоды, которые обещает эта статья, позвоните в TravelLine. Мы с удовольствием ответим на все вопросы. Чтобы получить «TravelLine: CRS», звоните по бесплатному номеру 8 800 555-20-30.

