

KOMPUTEROWE PLATFORMY REZERWACYJNE W TURYSTYCE

ROBERT RAJS

Instytut Politechniczny, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Krośnie

STRESZCZENIE. Artykuł przedstawia zastosowanie komputerowych systemów rezerwacyjnych w turystyce. Opisane zostały systemy rezerwacyjne w biurach podróży, hotelach jak również systemy On-Line, przy pomocy których uczestnik turystyki aktywnej może zarezerwować samodzielnie bilet lotniczy, miejsce na promie, wypożyczyć samochód (Rent-a-Car), czy zarezerwować bilet w autokarze, jak też zaplanować wycieczkę czy kwaterę w dowolnym kraju Europy.

1. WPROWADZENIE

Otwarcie granic Unii Europejskiej dało jeszcze "szerszą" możliwość podróży dla mieszkańców całej Europy. Po roku 90-tym powstało wiele nowych biur podróży. Chcąc konkurować z "wielkimi tradycjami" biur podróży, które już od dawna oferowały wyjazdy swoich obywateli do krajów europejskich, nowe biura podróży musiały szukać klientów. Narzędziem, które wsparło te działania była i jest nadal jedna z najszybciej rozwijających się dziedzin nauki oraz wiedzy jaką jest informatyka.

Zastosowanie aplikacji komputerowych (z czasem coraz bardziej doskonałych) spowodowało, że nowe biura podróży nie tylko znalazły nowych klientów, ale bez oporów mogły i nadal mogą śmiało konkurować z biurami podróży, które już wiele lat funkcjonują na rynku usług turystycznych.

Zastosowanie "narzędzi informatycznych" do obsługi instytucji związanych z obsługą ruchu turystycznego w ciągu ostatnich 10-ciu lat dokonało wielu zmian w samej strukturze, organizacji oraz jakości kontaktu z klientem biura podróży czy hotelu.

Współczesne realia rynku branży turystycznej wymuszają na organizatorach turystyki stosowanie najnowszych technologii informatycznych opartych na komunikacji w sieci Internet. W chwili obecnej praktycznie niemożliwe jest funkcjonowanie na rynku bez dostępu do sieci Internet. W dobie globalizacji oraz postępującej informatyzacji społeczeństwa, dostęp do nowych technologii teleinformatycznych nie jest już domeną firm komputerowych, ale staje się podstawą, bez której funkcjonowanie firmy mogłoby być zachwiane.

Niniejszy artykuł powstał po analizie kilkunastu turystycznych platform rezerwacyjnych. Omawiane w tym artykule platformy informatyczne były i są nadal testowane podczas zajęć laboratoryjnych na Kierunku Turystyka i Rekreacja w PWSZ Krosno.

Analizą objęto następujące systemy rezerwacyjne: Voyager Travel, Euroticket On-Line czy Hotel. Analizie poddane były także platformy rezerwacji internetowej w środkach lokomocji (promy, rent a-car, autokary, samoloty), jak również systemy rezerwacji miejsc noclegowych.

Ostatnią część artykułu stanowi analiza ankiety, którą autor przeprowadził w ośrodkach turystycznych w regionie. Pytania ankiety służą poznaniu "narzędzi informatycznych" stosowanych w tychże ośrodkach, jak również zdobyciu wiedzy na temat zapotrzebowania na szkolenia, prezentację informatycznych systemów rezerwacyjno-informacyjnych.

2. PRZEGLĄD SYSTEMÓW REZERWACJI TURYSTYCZNEJ

"GDS to system, który daje możliwość dystrybucji produktu turystycznego, w każdym miejscu na naszym globie. (...) Specyfika produktu turystycznego wywołała potrzebę zaistnienia narzędzia (w postaci GDS), które ułatwiłoby dostawcom możliwość globalnej sprzedaży, natomiast agentowi turystycznemu zapewniłoby dostęp do nieograniczonej bazy produktów w postaci przelotów, hoteli, wynajmu samochodów, wycieczek i wielu innych" [3, marzec 2006, s. 49].

Pierwsze systemy komputerowej rezerwacji zostały wdrożone w Stanach Zjednoczonych na początku lat 70-tych. Obecnie wiodącymi firmami na rynku turystycznym świata w zakresie GDS - *Global Distribution Systems* (Globalnych Systemów Rezerwacji Usług Turystycznych) są:

- WorldSpan (obejmujący: Stany Zjednoczone Ameryki, Europę, Środkowy Wschód),
- Galileo (obejmujący: Europę, Australię, Nową Zelandię),
- Amadeus (obejmujący: obie Ameryki, Europę, Australię, Południową Afrykę),
- Sabre (obejmujący: Stany Zjednoczone Ameryki, Kanadę i Europę),
- Apollo (obejmujący: Stany Zjednoczone Ameryki, Kanadę),
- Abakus (obejmujący: Południowo Wschodnią Azję),
- Pegasus będący otwartym systemem on-line,

które w swoich systemach gromadzą bazę organizatorów podróży, agentów, przewoźników, hoteli itp. Aby stać się użytkownikiem wyżej wymienionych systemów należy zakupić licencję, oprogramowanie i opłacać miesięcznie należności za dzierżawę terminala.

Drugim, równoległym rozwiązaniem, w stosunku do GDS'ów, stosowanym na rynku są Internetowe Systemy Podróży (*Internet Travel Systems*), do których zaliczają się:

- Travelocity (własność Sabre),
- TravelNow AOL, Travel, Hotels.com, Yahoo Travel (własność Sabre),
- TravelWeb (własność Pegasus),
- Expedia (własność WorldSpan),
- Travel.com (własność TravelNow).

Jak wynika z powyższego zestawienia, trzy z wiodących Internetowych Systemów Podróży należy do GDS Sabre rozpowszechnionego na rynkach Stanów Zjednoczonych Ameryki, Kanady i Europy. Również Pegasus, specjalizujący się w dystrybucji on-line, posiada trzy z wyżej wymienionych systemów. WorldSpan i Galileo dysponują na dzień

dzisiejszy po jednym Internetowym Systemie Podróży. Nastąpiło przejście firm zajmujących się do niedawna tylko "hermetycznymi" (tzn. dostępnymi jedynie z autoryzowanego terminala instalowanego w licencjonowanym biurze) systemami Globalnej Rezerwacji Usług Podróżnych (GDS) na ogólnie dostępne Internetowe Systemy Podróży. Z tego wynika, że największe korporacje doceniły wartość bezpośredniego dostępu potencjalnego turysty (klienta) do Internetu i umożliwiły pojedynczemu podróżnemu, na bazie kontrolowanych przez siebie GDS-ów, na realizowanie bezpośrednich transakcji on-line takich jak np. rezerwacja miejsca hotelowego.

2.1. System Amadeus. Terminem międzynarodowych lub globalnych systemów rezerwacji komputerowej (CRS) określa się systemy informacji, komunikowania się, rezerwacji i dystrybucji usług. W dobie globalizacji nowych systemów coraz częściej pojawia się również określenie "Globalny system dystrybucji" (GDS). Obecnie na światowym rynku komputerowych systemów rezerwacyjnych dominują cztery największe GDS-y: SABRE, GALILEO, WORLDSPAN i AMADEUS.

2.2. Sabre [14]. W latach 1960-1964 w Nowym Jorku powstał pierwszy na świecie CRS (komputerowy system rezerwacyjny) dla cywilnego transportu lotniczego o nazwie *Semi-Automated Business Research Environment*, w skrócie SABRE. Jego powstanie było spowodowane zapotrzebowaniem linii lotniczej American Airlines na nowoczesny, szybki i niezawodny system rezerwacji. Realizacji tego zadania podjął się ówczesny potentat komputerowy - firma IBM. System pozwalał na elektroniczne przypisanie nazwiska pasażera do miejsca w samolocie i mógł obsłużyć dziennie 84 tys. telefonicznych zgłoszeń. Na polskim rynku rezerwacji lotniczych SABRE plasuje się na ostatnim miejscu spośród "wielkiej czwórki". Jego głównym polem działania w Polsce jest opracowywanie nowych produktów przeznaczonych na rynek amerykański.

2.3. Galileo [15]. Galileo International jest jednym z największych na świecie dostawców zaawansowanych rozwiązań informatycznych dla przedsiębiorstw branży turystycznej. Głównym zadaniem twórców systemu jest łączenie dostawców i odbiorców usług turystycznych poprzez Komputerowy System Rezerwacji oraz inne nowatorskie rozwiązania oparte na technologii internetowej. Aktualnie dzięki systemowi globalnej dystrybucji blisko 47.000 biur podróży w 116 krajach posiada stały dostęp do oferty:

- 503 linii lotniczych,
- 34 sieci wypożyczalni samochodów,
- 50.000 hoteli oraz
- 368 touroperatorów z całego świata.

Sercem globalnego systemu rezerwacji GALILEO jest Centrum Danych, umożliwiające łączenie się w czasie rzeczywistym dostawców i odbiorców usług turystycznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Do systemu GALILEO podłączonych jest ponad 184.000 terminali komputerowych oraz wiele wiodących internetowych portali turystycznych. Przeciętnie Centrum Danych otrzymuje i przetwarza ponad 318 milionów rezerwacji oraz więcej niż 1 miliard zapytań o kalkulację taryf rocznie.

W 1987 roku linie lotnicze British Airways, Swissair, KLM, Alitalia, Austrian Airlines, Aer Lingus, USAir i inne powołały do życia firmę Galileo Company Ltd, aby usprawnić działanie własnych systemów rezerwacji komputerowej. Dzięki stosowaniu najnowszych technologii oraz bardzo silnej orientacji na potrzeby klientów przez kolejne lata udało

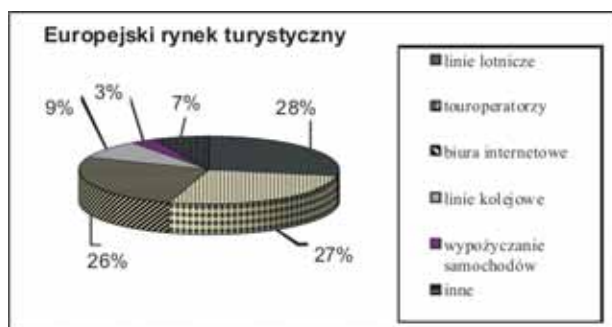
3. SYSTEMY REZERWACYJNE NA POLSKIM RYNKU TURYSTYCZNYM [5]

Polski rynek turystyczny jest rynkiem firm małych i średnich. Do tej pory PBP ORBIS, narodowy touroperator, który dzięki rozwiniętemu systemowi obsługi klienta, rezerwacji, transportu, bazy hotelowej i przedstawicielstw handlowych za granicą, mógł przynajmniej próbować stawić czoła światowej konkurencji. W chwili obecnej Polska jest całkowicie otwarta na ekspansję wielkich zagranicznych koncernów turystycznych. Oznacza to bardzo niekorzystną sytuację dla drobnych narodowych przedsiębiorców turystycznych. Mogą oni w takiej sytuacji konkurować z dużym tourooperatorem jedynie jakością oferowanych przez siebie usług turystycznych. Ich cechą jest m.in.:

- duża elastyczność decyzyjna,
- kontakt z klientem oraz z kontrahentem,
- brak anonimowości - transakcje "twarzą w twarz",
- walka z konkurencją jakością własnego produktu.

W polskich realiach nie można bezpośrednio zaadaptować rozwiązań stosowanych na świecie. Wiąże się to przede wszystkim z dużymi kosztami wdrożenia (instalacja oprogramowania, szkolenia, dostosowanie systemu do specyfiki firmy, prowizje) systemu, co z kolei może okazać się nieopłacalne z ekonomicznego punktu widzenia. Dlatego uwydatnia się potrzeba stworzenia alternatywnych rozwiązań. W przypadku dużego polskiego touroperatora podłączenie do globalnego systemu nie stanowi problemu, problem może sprawiać udostępnienie swojej oferty krajowym agentom, gdyż każdy z nich musi mieć dostęp do systemu, za który trzeba niestety zapłacić. W związku z powyższym touroperatorzy decydują się na wdrożenie własnych rozwiązań (autorskich systemów komputerowych przygotowywanych na zamówienie), udostępnianych agentom zazwyczaj za darmo.

Jednak współczesne technologie internetowe dają w/w firmom nadzieję nie tylko na przetrwanie, ale i dobry rozwój. Co więcej, dają szansę na skuteczne konkurowanie z dużymi tourooperatorami [16]. Dla agentów optymalnym rozwiązaniem byłaby instalacja jednego programu, który miałby standardowy interfejs umożliwiający pobieranie danych z różnych systemów rezerwacyjnych. Jednakże nie jest to możliwe z wyżej wymienionych względów.



RYSUNEK 2. Podział europejskiego rynku turystycznego. Źródło: Opracowanie własne na podstawie zebranych danych [3]

Po wejściu do struktur unijnych nie można nie zauważać szansy, jaką daje Internet w walce z konkurencją. Jeżeli rodziny touroperator nie umożliwi klientom (kontraheantom) dostępu do swojej oferty poprzez Internet to odejdą oni do konkurencji, gdzie w łatwy sposób będą mogli dokonywać zamówień nie ruszając się sprzed komputera. Jeżeli spojrzymy na europejski rynek turystyczny (rysunek 2), zauważymy, że duży udział na nim mają biura internetowe, które niekiedy rezygnują z prowadzenia działalności w standardowej formie na rzecz wirtualnej. Może warto przy tej okazji zastanowić się czy nie podpatrzyć sprawdzonych rozwiązań, zważywszy na fakt, że polski rynek telekomunikacyjny zostanie otwarty w najbliższych kilku latach, co z kolei wpłynie na spadek cen dostępu do Internetu, a tym samym wzrośnie liczba internatów.

4. PLATFORMY REZERWACYJNE

SART 2000 - System do obsługi biura turystycznego. System (rysunek 3) jest dedykowany touroperatorom, agencjom turystycznym, hotelom, pensjonatom, kwaterom agroturystycznym, punktom informacji turystycznej, dla teatrów, kin, i dla innych firm zajmujących się wycieczkami i rozrywką.



RYСУNEK 3. Okno główne systemu SART 2000

Program SART prowadzi sprzedaż i rozliczenia w rezerwacjach touroperatorских i agencyjnych. Pozwala rejestrować rezerwacje dokonane przez klientów prywatnych i agentów. Rejestruje dane klienta (nazwisko, imię, adres, datę urodzenia, nr paszportu, telefon kontaktowy i inne). Program pilnuje założonej na imprezie ilości miejsc. Program tworzy listy i rejestry: listy uczestników i raporty rezerwacji, dowolnie definiowalne listy rezerwacji oraz uczestników, listy kolonijne, listy wg miejsc wsiadania, listy ubezpieczeniowe, listy hotelowe, raporty kasowe i rejestry VAT sprzedaży i zakupu, rejestr wpłat i przelewów. Posiada moduł archiwizacji danych:

- zastosowanie systemu,
- touroperator,

- agent turystyczny,
- przewoźnik,
- hotel pensjonat kwatera agroturystyczna,
- miejski system sprzedaży biletów (teatry, kina, filharmonie itp.),
- informacja turystyczna,
- ubezpieczenia.



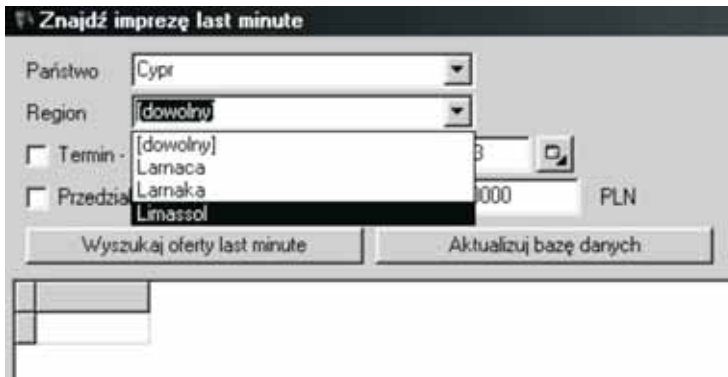
RYSUNEK 4. Wybór modułów w systemie SART 2000

System SART - System Automatycznej Rezerwacji Turystycznej powstał, aby zrewolucjonizować pracę polskich biur podróży, hoteli, przewoźników, a przede wszystkim, aby dać możliwość klientom dostęp do pełnej, aktualnej oferty handlowej. Program SART jest typowym programem obsługi biura turystycznego oraz recepcji hotelowej: pozwala wystawiać faktury, prowadzić kasę, rezerwację, listy uczestników imprezy, listy euro, współpracuje z drukarką fiskalną, przypomina o płatnościach klientów i współpracujących kontrahentów, prowadzi rejestr zakupów i sprzedaży, prostą kalkulację imprezy turystycznej, posiada opisy imprez, zawiera warunki umów touroperatorów. Generalnie program pozwala skomputeryzować pracę wewnątrz biura turystycznego oraz recepcji hotelowej.

Jednak głównym atutem programu jest możliwość dokonywania rezerwacji przez komputer u touroperatora i odwrotnie touroperator otrzymuje listy rezerwacji od firm współpracujących. Główne atuty takiego rozwiązania to: gwarancja i szybkość przeprowadzenia rezerwacji, aktualizacja ofert, cenników, terminów, last-minute, zmniejszenie kosztów połączeń telekomunikacyjnych, możliwość błyskawicznego wyszukania oferty wśród tysięcy innych ofert. Obserwacja nowoczesnych systemów stosowanych w Stanach Zjednoczonych i Europie Zachodniej przekonała firmy, które produkują systemy rezerwacyjne,

że obecnie na świecie odchodzi się zdecydowanie od tradycyjnego sposobu prowadzenia biura turystycznego poprzez telefon i faks, który zastąpiony został przez komputer i Internet.

Takie rozwiązanie pozwala stworzyć biuro turystyczne o nieskończonej ilości ofert wypoczynku, wakacji czy wyjazdu służbowego. Dlatego właśnie zastosowanie Internetu jest tak rewolucyjnym pomysłem, ponieważ rezerwacja odbywa się wyłącznie przez komputer, co jak wiadomo jest bardzo szybkie i pewne. Stosowane na zachodzie programy są jednak bardzo drogie i dlatego niewielu użytkowników z Polski zdecydowało się na ich zakup.



RYSUNEK 5. Procedura wyszukiwania imprezy w systemie - Miejsce CYPR

Komputerowy system rezerwacji obejmuje całą Polskę i jest w pełni elastyczny. Pozwala na tworzenie różnorodnych konfiguracji i jest możliwe dostosowanie go dla każdego biura turystycznego. W systemie pracują touroperatorzy, imprezy autokarowe, organizatorzy konferencji, specjaliści z zakresu turystyki szkolnej, hotele, pensjonaty, kwatery agroturystyczne oraz organizatorzy imprez kulturalnych (teatry, koncerty). Program potrafi traktować całą sieć komputerową jak jedną całość, wykonując przy tym funkcje, których nie wykonywały tradycyjne programy komputerowe. Program SART to również rozwiązanie w dobie globalizacji i ogromnej konkurencji napływającej z zewnątrz. Dzięki zastosowaniu systemu SART biuro podróży może być ogromną hurtownią z bardzo dobrą i konkurencyjną ofertą.

Wybrane moduły systemu:

- edycja ofert turystycznych (opis, lokalizacja, terminy, cena, dodatkowe świadczenia, zniżki i zwwyżki, lista zarezerwowanych miejsc),
- przeglądanie ofert turystycznych (opis, lokalizacja, ceny, świadczenia, zniżki i zwwyżki, ilość miejsc wolnych),
- wydruk faktur VAT i paragonów, przeglądanie faktur, rejestr VAT zakupu i sprzedaży,
- moduł rezerwacji (lista zgłoszenia, warunki umowy, wysokość zaliczki),
- moduł listy (lista rezerwacji, euro-lista, room-lista, lista touroperatorów, ...) współpraca z systemami hotelarskimi, przewoźnikami,
- możliwość natychmiastowej współpracy KLIENT-SERWER.

Program SART pracuje w środowisku Windows 95/98/XP. Jest aplikacją bazową, w której definiujemy i opisujemy organizowaną imprezę turystyczną w formie tekstowej, graficznej (zdjęcie) oraz prezentacyjnej w postaci linku do serwisu WWW.

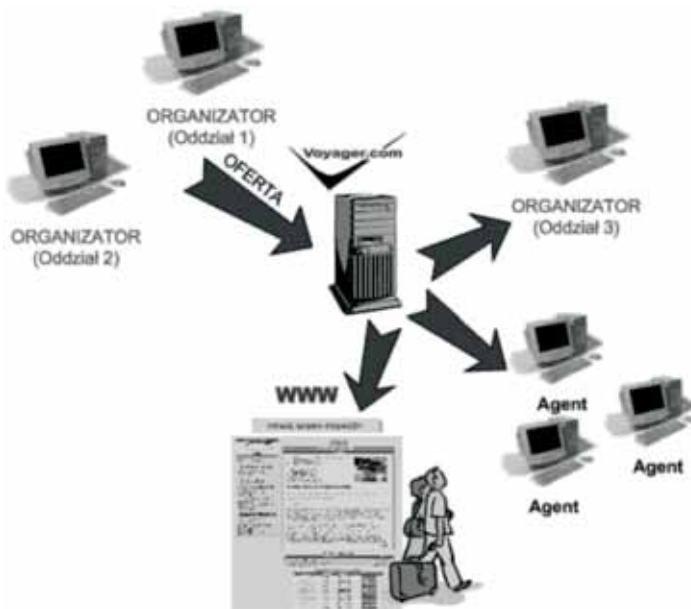
Moduł touroperatora pozwala śledzić na bieżąco sprzedaż imprez przez agentów, dokonywać rozliczeń agentów, wystawiać dla agentów faktury, kontrolować płatności i terminy płatności, zwalniać rezerwację "miękką" w przypadku nie dokonania płatności przez agenta w terminie określonej w warunkach współpracy.

Moduł Agent pozwala skomputeryzować biuro podróży: wystawiać faktury, rezerwację, prowadzić kasę i rozliczenia, drukować przelewy, przeszukiwać oferty według zapytań i stawianych kryteriów przez klientów. Jest podstawowym narzędziem sprawnej pracy biura turystycznego.

Moduł Hotel pozwala dołączyć obiekt: np. hotel, pensjonat, kwaterę agroturystyczną do systemu automatycznej rezerwacji turystycznej. Lokalnie pozwala skomputeryzować nasz obiekt: wystawiać faktury, przeprowadzać rezerwację, prowadzić książkę meldunkową, wykonywać raporty, rejestr sprzedaży i zakupów.

5. SYSTEM VOYAGER - OPROGRAMOWANIE DLA BIUR PODRÓŻY [2]

Voyager.Travel Tour Operator jest to elektroniczny system rezerwacji i sprzedaży ofert turystycznych, przeznaczony dla rynku organizatorów turystyki. System jest przystosowany do polskich realiów, gdzie wiele biur podróży prowadzi jednocześnie dystrybucję swojej oferty, jak i sprzedaż ofert innych biur. W programie możliwa jest definicja i sprzedaż imprez własnych jak i sprzedaż ofert innych tour operatorów - rysunek 6 i 7.

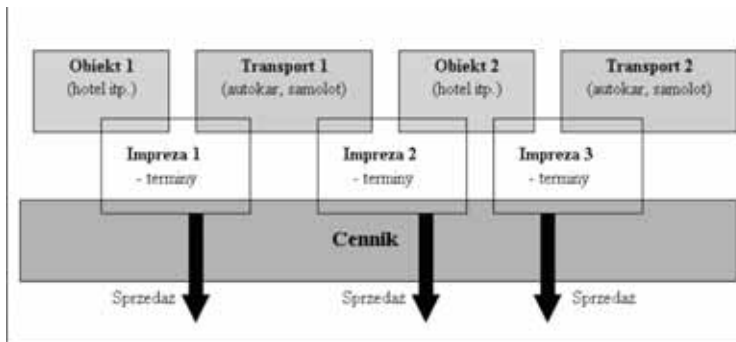


RYSUNEK 6. Schemat dystrybucji oferty w systemie Voyager.Travel

Program składa się z kilku modułów: impreza, obiekt, transport, agenci, cenniki, sprzedaż, WWW. Każdy z nich obejmuje zestaw funkcji umożliwiający realizację poszczególnych etapów tworzenia, sprzedaży i zarządzania ofertą turystyczną.

Do najważniejszych cech Voyager.Travel można zaliczyć:

- 1) sprzedaż przez rozbudowaną sieć agentów, wszechstronne dotarcie z ofertą do klientów - jeden system gwarantuje skuteczną obsługę sieci agentów oraz klientów końcowych; rozwiązanie techniczne wykorzystujące Internet pozwala przekazać ofertę do nieograniczonej ilości odbiorców, z zachowaniem pełnej kontroli nad limitami miejsc na imprezy i przy automatyzacji procesu sprzedaży,
- 2) elastyczność i wszechstronność - system oferuje bardzo bogate możliwości tworzenia oferty; można zdefiniować standardowe pakiety - turnusy, imprezy tzw. "ciągłe", gdzie klient sam wybiera dowolny termin i okres pobytu, dowolne miejsca noclegowe, usługi dodatkowe, transport autokarowy, samolotowy i inne; aplikacja Voyager.Travel Touroperator wspomaga wewnętrzną pracę biura i kontrolę wszystkich limitów miejsc (zarówno limitu on-line jak i limitu miejsc do sprzedaży własnej).



RYSUNEK 7. Elementy tworzące ofertę w systemie Voyager.Travel

Tworząc taki produkt firma opierała się na wcześniejszych doświadczeniach związanych między innymi z systemem Voyager.Bus, który obsługuje sprzedaż kilkudziesięciu polskich i niemieckich przewoźników autokarowych poprzez sieć agentów w Polsce i Europie. Największy polski portal internetowy Onet.pl korzysta z tego rozwiązania oferując bilety dla klientów indywidualnych na swoich stronach: <http://autobusy.onet.pl>. Obecnie rozwijany jest także system sprzedaży ubezpieczeń on-line, Voyager.Polisa, dla największych ubezpieczycieli na polskim rynku turystycznym.

5.1. Elementy systemu. Oprogramowanie dla organizatorów imprez turystycznych - Voyager.Travel Touroperator ma możliwość pracy wielostanowiskowej w lokalnej sieci komputerowej. Dane przechowywane są lokalnie, na jednym stanowisku. W aplikacji stworzono wiele ułatwień dla użytkowników, pozwalających bardzo szybko i sprawnie wprowadzać ofertę.

5.2. Voyager.Travel jako elektroniczny rynek turystyczny. Voyager.Travel jest systemem elektronicznej rezerwacji i sprzedaży imprez turystycznych. Program powstał

z myślą o usprawnieniu pracy podmiotów działających na rynku turystycznym i jest dostosowany do specyfiki branży turystycznej, gdzie wiele firm działa jednocześnie jako organizator imprez turystycznych i agent, sprzedając zarówno ofertę własną jak i ofertę innych biur. System jest instalowany w siedzibie organizatora turystyki i agenta, w postaci wyspecjalizowanego oprogramowania; jako medium komunikacyjne wykorzystywana jest sieć Internet.

System Voyager.Travel można określić jako elektroniczny rynek turystyczny. Filozofia działania systemu stanowi odwzorowanie relacji panujących między podmiotami turystycznymi w dotychczasowej formie sprzedaży, jednak transakcje i wymiana informacji dokonywana jest drogą elektroniczną.

W programie można wyróżnić kilka funkcjonalnych modułów: impreza, obiekt, transport, agenci, cenniki, sprzedaż, raporty, WWW. Każdy z nich obejmuje zestaw funkcji umożliwiającą realizację poszczególnych etapów tworzenia, sprzedaży i zarządzania ofertą turystyczną.

5.3. Filozofia pracy w systemie Voyager.Travel - Definiowanie imprez. Organizator turystyki definiuje imprezy turystyczne w bazie lokalnej (off-line). Kolejne etapy definiowania imprezy realizowane są w oparciu o poszczególne moduły: transport, obiekt, impreza, cenniki (rysunek 8).



RYSUNEK 8. Filozofia pracy w systemie Voyager.Travel



RYSUNEK 9. Okno główne systemu Voyager

Po zdefiniowaniu oferty turystycznej w bazie lokalnej organizator dokonuje transferu wprowadzonych informacji na serwer i udostępnia je klientom na stronach www oraz do sprzedaży w sieci agentów.

Zarządzanie ofertą i siecią agentów odbywa się bezpośrednio w programie, co daje możliwość kompleksowej obsługi wszystkich wariantów sprzedaży imprez w jednym miejscu.

5.3.1. *Sprzedaż oferty.* System umożliwia kilka wariantów sprzedaży:

- sprzedaż off-line/on-line własnej oferty,
- sprzedaż off-line/on-line własnej oferty w imieniu agenta,
- sprzedaż on-line oferty innego organizatora turystyki.

5.3.2. *Sprzedaż on-line/off-line własnej oferty.* Organizator ma dostęp jedynie do własnej oferty. Operacja przebiega bez połączenia z centralnym serwerem rezerwacyjnym, w związku z czym nie wymaga dostępu do sieci Internet. Sprzedaż następuje z puli miejsc off-line.

Sprzedaż w trybie on-line umożliwia dostęp do oferty własnej oraz oferty innych organizatorów turystyki, znajdującej się na centralnym serwerze rezerwacyjnym. Organizator uzyskuje dostęp do oferty własnej przesłanej wcześniej na serwer (w tym momencie sprzedaje z puli on-line dostępnej agentom) oraz do oferty innych organizatorów (rysunek 10).

RYSUNEK 10. Okno edycji imprezy - ustalenie warunków

5.3.3. *Prezentacja oferty na www.* System umożliwia automatyczną prezentację wprowadzonej oferty w serwisach WWW - www.voyager.pl na stronie internetowej organizatora turystyki oraz innych serwisach www. Dzięki temu klienci indywidualni mogą zapoznać się z ofertą touroperatora oraz dokonywać wstępnych rezerwacji, które są rejestrowane bezpośrednio w programie.

5.3.4. *System Hotel-OnLine.* System HotelOnLine, jako zintegrowany system informacyjny pozwalający na gromadzenie i przetwarzanie dużej ilości danych, adresowany jest do hoteli, ośrodków wczasowych, pensjonatów, domów turystycznych itp. Dzięki

opcji rezerwacji internetowych, system HotelOnLine pozwala czerpać korzyści wynikające z wykorzystania nowoczesnych form obsługi Klienta. System jest produktem całkowicie polskim, został zaprojektowany i zaimplementowany przez zespół wysoko wykwalifikowanych projektantów i programistów.

W sensie technologicznym HotelOnLine jest systemem otwartym (możliwość definiowania przez użytkownika wszystkich dostępnych list słownikowych, raportów i wydruków) pracującym w środowisku Windows 95/98/ME, NT/2000 oraz XP.

Wybrane cechy systemu Hotel OnLine®:

- system zaprojektowany zgodnie z MS Windows,
- możliwość pracy w sieci lokalnej,
- moduł rezerwacji internetowych,
- łatwa instalacja, kreator instalacji,
- możliwość współpracy z oprogramowaniem zewnętrznym (m.in. programy księgowo, magazynowe) oraz z zewnętrznymi systemami (zamki elektroniczne, TV, itp),
- zaawansowane algorytmy kopii bezpieczeństwa i archiwizacji danych,
- eksport danych do formatu MS Excel, *.dbf lub jako strona internetowa,
- system zaliczek i przedpłat do rezerwacji.



RYСУNEK 11. Logowanie do systemu - Hasło: wprowadzamy dowolnie

5.4. System Euroticket On-line. System Euroticket On-line to kompleksowy system służący do prowadzenia sprzedaży biletów w międzynarodowych przewozach autokarowych. W zakres usług oferowanych przez system wchodzi (rysunek 12):

- sprzedaż, rezerwacja, operacje na biletach,
- wydruki rozliczeń,
- wyszukiwanie i przeglądanie biletów,
- zarządzanie trasami,
- ustawianie limitów,
- tworzenie list pasażerów.

Cechą wyróżniającą system Euroticket-On Line jest praca w trybie on-line, możliwa dzięki połączeniu przewoźników i agentów za pomocą ogólnoswiatowej sieci Internet. Podstawowe funkcje programu umożliwiają sprzedaż biletów, rezerwację oraz dokonywanie operacji na biletach. Dostępne w programie operacje są zgodne z warunkami przewozu przewoźnika. Podczas ich wykonywania istnieje możliwość uzyskania informacji o ilości wolnych miejsc, połączeniach oferowanych przez przewoźników i cenach.



RYSUNEK 12. Wygląd systemu - pierwsze okno uruchomienia

Wyposażenie programu w mechanizmy wyszukiwania i przeglądania biletów pozwala na szybki dostęp do informacji, co ułatwia przeprowadzanie operacji i poprawek. W programie zaimplementowano moduł pozwalający na gospodarkę blankietami, ich wyszukiwanie i przeglądanie. Dzięki temu uzyskano pełną kontrolę zarówno sprzedanych oraz zwróconych biletów, jak również blankietów będących na stanie agenta.

5.4.1. *Wymagania techniczne.* System Euroticket-On Line wymaga do pracy komputera klasy PC pracującego w środowisku Windows 95/98/2000/Me z dostępem do Internetu. Instalacja zajmuje nie więcej niż 2 MB na dysku.



RYSUNEK 13. Okno główne systemu Euroticket

RYSUNEK 14. Pierwsza rezerwacja - wprowadzanie klienta

Zalety systemu:

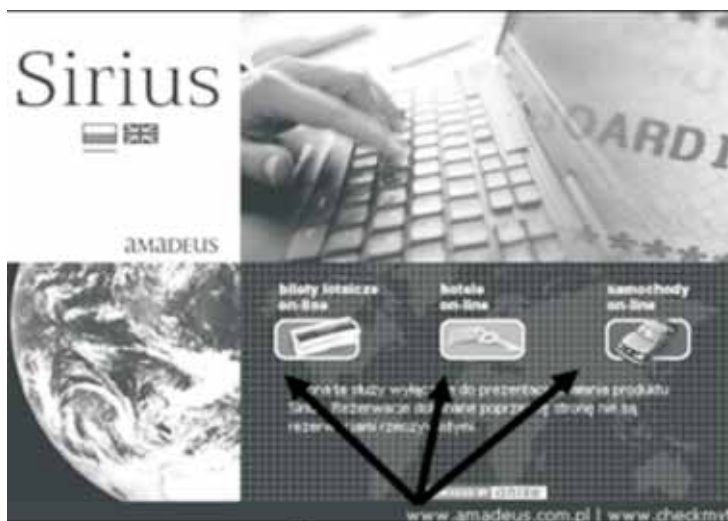
- dostęp do informacji o ilości wolnych miejsc,
- aktualizowane na bieżąco dane o trasach i cennikach,
- wydruk wprowadzonego biletu na dowolnej drukarce (wszystkie typy),
- uproszczenie rozliczeń między agentem i przewoźnikiem,
- wydruk rozliczeń w formacie wymaganym przez przewoźnika,
- redukcja do minimum możliwości popełnienia pomyłki,
- elastyczny system wydruku list pasażerów.

5.4.2. *System Euroticket - Obsługa modułu Autobusy*. System został przygotowany do przeprowadzenia operacji sprzedaży lub rezerwacji biletów. Poszczególne pola definiują parametry biletu.

RYSUNEK 15. Logowanie dla studentów PWSZ Krosno

5.5. **Internetowe systemy rezerwacyjne miejsc (hotele, promy, rent a-car, autokary).** Ta część referatu pokazuje kilka przykładów prostej procedury wyszukiwania odpowiednich miejsc noclegowych (hotel) czy biletów lotniczych, jak również system wyszukiwania firmy tzw. Rent-a-Car, która wypożycza samochody w miejscu wypoczynku czy też konferencji dla osób, które chcą skorzystać z takiej formy usługi.

Po wejściu na poniższą stronę internetową, a następnie po wybraniu założeń (kluczy wyszukiwania do bazy danych) należy postępować zgodnie z kreatorem wyszukiwania połączenia (rysunek 19).



RYSUNEK 16. Menu wyboru systemu rezerwacji

5.5.1. *Procedura rezerwacji samochodów (Rent-a-Car) on-line w portalu sirius-amadeus.* Przyjęte dane do rezerwacji:

- Miejsce rezerwacji - Warszawa
- Data rezerwacji - 08.07.2008 r. - godz.10.00
- Zwrot samochodu - Warszawa - 15.07.2008 r. - godz. 16.00
- Klasa samochodu - standardowa
- Skrzynia biegów - manualna
- Preferowana firma1 - HERTZ, Preferowana firma2 - AVIS RENT A CAR
- Typ samochodu - 4-drzwiowy

5.5.2. *Rezerwacyjny system miejsc w liniach lotniczych.* Portal rezerwacyjny <http://www.traveligo.pl/tanie-bilety-lotnicze.php> oferuje nam możliwość wyszukania interesującego nas połączenia lotniczego i wstępną rezerwację miejsca w samolocie (rysunek 17 i 18).

Po wybraniu poniższych parametrów:

- Miejsce wylotu - Warszawa
- Miejsce przylotu - Majorka

- Data wylotu - 11.07.2008 r.
 - Data przylotu - 11.07.2008r.
 - Liczba rezerwacji (miejsc) - 1
- otrzymamy harmonogram firmy CENTRALWINGS.

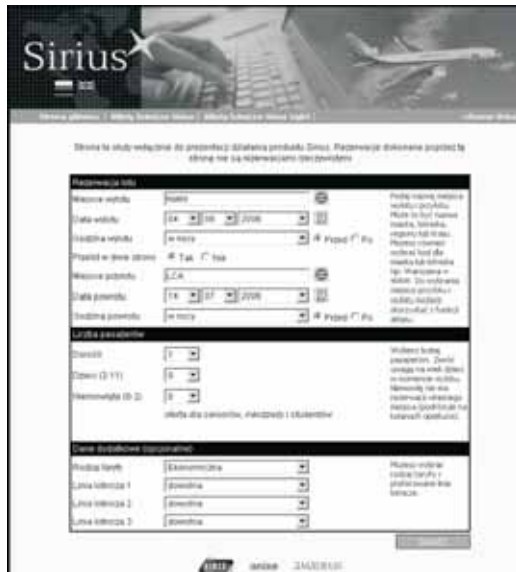


RYSUNEK 17. Procedura wyboru systemu Rent-a-Car

Tanie Linie Lotnicze i Tanie Przeloty w TraveliGo.pl



RYSUNEK 18. Okno główne systemu rezerwacji miejsc w liniach lotniczych - Traveli



RYSUNEK 19. Procedura wyszukiwania wybranego połączenia: Warszawa - Cypr (Larnaca)



RYSUNEK 20. Określenie harmonogramu terminów lotów



RYSUNEK 21. Okno rezerwacji biletu na prom - Przewoźnik UNITY LINE



RYSUNEK 22. Określenie dat rezerwacji - proces wyszukiwania wolnych terminów

5.5.3. *System rezerwacyjny - promy (UNITY LINE, STENALINE)*. Poniżej została wykonana symulacja rezerwacji miejsca na promie morskim u dwóch przewoźników.

Pierwsza wstępna rezerwacja dotyczy przewoźnika UNITY LINE. Po wejściu na system rezerwacyjny firmy przewozowej UNITY LINE - www, wybrałam następujące kryteria rezerwacyjne:

- Data wyjazdu - 30.06.2008
- Data powrotu - 06.07.2008
- Pojazd - samochód osobowy nr. Rej. KR 25678 WS
- Rodzaj kabiny - 1 os. Kod kabiny COT02T

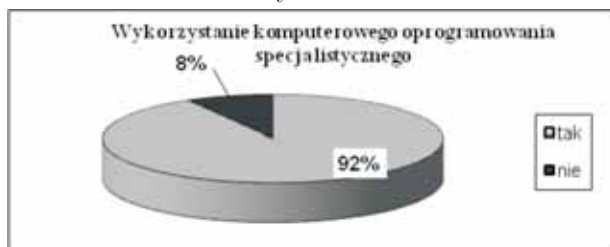
6. ZAŁĄCZNIK 1 - ANKIETA BADAWCZA

Niniejsza ankieta została przeprowadzona wśród biur podróży i instytucji takich jak punkt informacji turystycznej oraz filia biura podróży. Pozyskane informacje mają formę odpowiedzi na zadane w ankiecie pytania sondażowe.

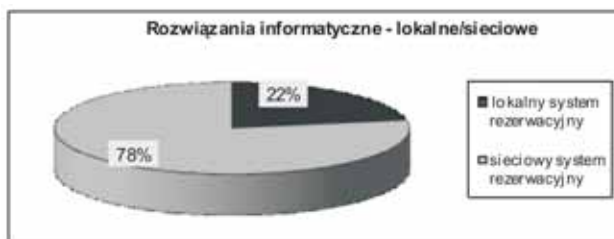
Ankieta swoim zasięgiem objęła 22 biura podróży, 5 ośrodków informacji turystycznej oraz 9 filii biur podróży z terenu Polski środkowej i południowej, obejmując swoim zasięgiem województwa: podkarpackie, mazowieckie, małopolskie i świętokrzyskie.

Analiza ankiety:

Pytanie 1



Pytanie 2



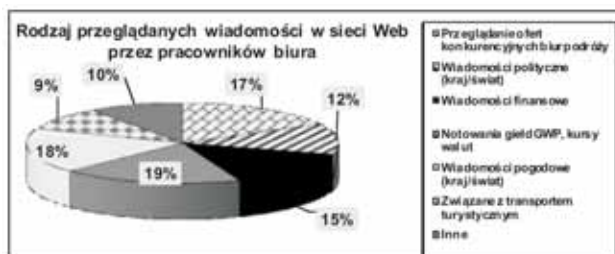
Pytanie 3



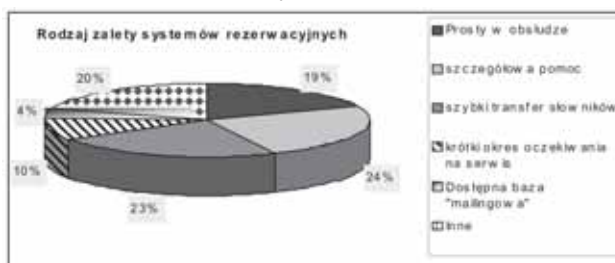
Pytanie 4



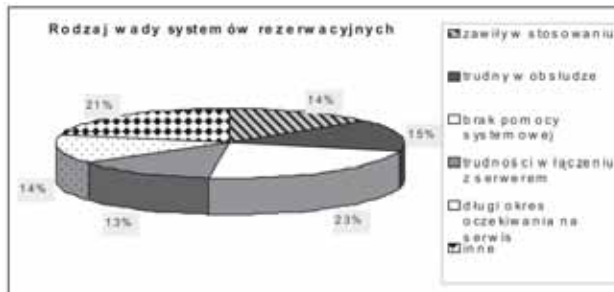
Pytanie 5



Pytanie 6



Pytanie 7



7. ZAKOŃCZENIE

Przedstawiony referat i wynikający z niego cel główny: wady i zalety stosowania komputerowych platform rezerwacyjnych w pracy biura obsługi ruchu turystycznego, stanowi tylko pewną część zastosowań informatycznych systemów rezerwacyjnych. Analiza ankiety, którą autor opracował, dowodzi w 100% twierdzenie, iż istnieje konieczność stosowania nowoczesnych rozwiązań, które są dedykowane biuram obsługi ruchu turystycznego. Z przeprowadzonej analizy stosowania tychże systemów (przeгляд wersji demo) wynikają wady i zalety ich stosowania.

Dalszy rozwój informatycznych narzędzi komputerowych może spowodować tylko jeszcze większy rozwój takich instytucji i przyczyni się z pewnością do jeszcze większego "uelastycznienia" oferty turystycznej. Tym samym zwiększy zakres zalet ich stosowania.

Na pewno te działania opierać się będą na nowoczesnych technologiach internetowych lub interaktywnych. Nowoczesne portale turystyczne, jako systemy tzw. wstępnej rezerwacji turystycznej, w następnych latach mogą stać się "akceleratorem turystyki".

Jak wynika z przedstawionych powyżej argumentów twierdzenie, że współczesne technologie internetowe dają szansę na rozwój małych i średnich biur podróży czy pensjonatów i umożliwiają skuteczne konkurowanie na rynku turystycznym z dużymi touroperatorami jest słuszne.

Właściwie wykorzystana technologia informatyczna potrafi zintegrować krajową branżę turystyczną. Daje szansę na stworzenie dynamicznego, niezależnego kapitałowo touroperatora, który będzie potrafił skutecznie konkurować z największymi organizatorami imprez na świecie. Jedynym warunkiem, który musi być spełniony to, aby polskie firmy dostrzegły szansę, jaką daje im zastosowanie technologii informacyjnych oraz uwierzyły, że często mały może więcej.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Rajs R., *Informatyczne systemy rezerwacyjne w turystyce*, PWSZ Krosno 2007.
- [2] Materiały edukacyjne firm: Voyager oraz Euroticket, Worldspan.
- [3] Czasopismo branżowe "Rynek Turystyczny" lata 2002-2006.
- [4] Magazyn turystyczny "Podróże" 2005 nr 1,4,9.

- [5] Mazurkiewicz L., *Planowanie marketingowe w przedsiębiorstwie turystycznym*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne Warszawa 2002.
- [6] Cichańska D., *WORLDSPAN - Innovative Technology That Takes You Places*, Rynek Turystyczny, nr 222/2002.
- [7] Moskała J., *Jubileusz ADADEUS Polska*, Rynek Turystyczny, nr 23-24/2002.
- [8] Mazur A.D., *CRM Zarządzanie kontaktami z klientami*, Zabrze 2001.
- [9] Panasiuk A., *Sektor turystyczny w społeczeństwie informacyjnym*, FUS, Szczecin 2001.
- [10] Płoski Z., *Słownik Encyklopedyczny - Informatyka*, Wydawnictwa Europa, 1999.
- [11] Rajca P., *Internet. Ćwiczenia praktyczne*.
- [12] Strona programu NetTur: www.nettur.pl, 2003.
- [13] Łopaciński K. (red.), *Rynek lotniczy w Polsce - przewoźnicy, przewozy, lotniska*, Wiadomości Turystyczne, Eurosystem-Institut Turystyki, Warszawa 2003.
- [14] <http://www.sabre.com> GDS SABRE
- [15] <http://www.galileo.net.pl> Galileo Polska
- [16] Byszewska-Dawidek M., Kulesza I., *Rynek biur podróży w Polsce*, Ministerstwo Gospodarki - Instytut Turystyki, Warszawa 2003.

COMPUTER BOOKING PLATFORMS IN TOURISM

ROBERT RAJS

ABSTRACT. The article deals with the analysis of the global distribution systems of computer. There were described the booking system used at travel agencies, hotels and the on-line system, which makes the proper reservation possible.