



Международно Висше Бизнес Училище
International Business School

КУРСОВА РАБОТА

ПО ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ В БИЗНЕСА

НА ТЕМА:

ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИСТИЧЕСКИЯ БИЗНЕС

Изготвил:

Проверил:

2015

I. Текстово описание на работния процес

Туристическа агенция АБ Травел предоставя услуги по:

- настаняване на потребители в хотели по целия свят. Това е възможно чрез хотелски софтуер за резерации;
- запаване на билети за самолетно и автобусно пътуване посредством специализиран софтуер за резерации;
- организиране на екскурзии в страната и чужбина;
- организиране на круизни пътувания

АБ Травел се специализира в развитието на всички съвременни аспекти на бизнес туризма. Предоставя услуги на физически лица, а също и на корпоративно ниво за малки и големи предприятия.

Приложението за резерации се използва от различни видове потребители с различни нива на достъп. Най-висшия потребител е собственика (който функционира като администратор на системата и по този начин получава пълен достъп до цялото приложение), служители (билетни служители и касиери: на всяка роля е дадено различно ниво на достъп в съответствие с задачите) и клиенти (които използват приложението за създаване и управление на своята резервация).

Изискванията на уеб приложението включват:

1) ниво на достъп: разрешения и привилегии

Администраторът (собственикът) има пълен достъп до система, включително за управление на потребителите, генериране на доклади и преглед на данни за потребителите¹.

Супервайзорът има възможност да редактира статуса на служителите и да създава разписания.

Билетния касиер има достъп до дейности по управление на резервите т.е. създаване, редактиране и отменяне на резервация и / или активиране на билети (когато плащане е направено), преглед на данните за резервация и разпечатване на билети.

Клиентите могат да създават и управляват резервация. Всички посетители на сайта могат да се запознаят със самолетните разписания.

2) Резервация

¹ Bilotkack, V. and Rupp, N., 2011. A guide to booking airline tickets online. Mimeo, University of California, Irvine.

Създаването на нова резервация започва с търсене и показване на графика въз основа на потребителските данни т.е. името на града (до и от), дати (Тръгване и връщане за двупосочен билет) и брой на пътниците. Системата също така показва състоянието на капацитета на самолета в резултатите от търсенето. Клиентите могат да също така да управляват (редактиране или отказват) своята резервация чрез тази система. Наличността на места се показва, което позволява на пътниците да избират места в зависимост от техните предпочитания и да не се допуска повторна резервация.

Пътническите данни, включително трите имена, националност и номер на паспорта се съхраняват в системата.

Статусът на резервацията се актуализират. По подразбиране, след извършване на резервацията тя се счита за изчакваща. След като е извършено и потвърдено плащането, касиерът актуализира състоянието на резервацията като активна. Анулирането може да се направи или за цялата резервация или просто за билети (например отмяна обратното пътуване в двупосочна резервация). Системата автоматично ще отмени всички чакащи резервации, които надхвърлят крайните дати на плащане. Ако пътникът желае да пренасрочи пътуване към по-късна дата, състоянието на билета може да бъде актуализирани, което дава възможност на пътника до три месеца да вземе решение за датата за пътуване, преди автоматичното определяне на статута на билета като анулиран. Трябва да се има предвид, че управлението на билет може да се прави само от билетния касиер офицер, а не от пътниците².

3) Активиране на Билет

Статусът на актуализация за всички платени резервации се прави от билетния касиер.

Последва автоматично генериране на номер от система, след което билета се изпраща на електронната поща на потребителя, както и може да се види и отпечата билета онлайн, като се въведе номер на резервация или номер на билета.

4) Настаняването

Самонастаняване е достъпно за потребителите преди заминаването, като се влезе в системата и като се въведе номера на резервация в деня на отпътуване. Билетният касиер има достъп да види броя на чекиран пътници.

5) Лизинг и туристическа информация

² Guha, R., 2009. Toward the Intelligent Web Systems. Computational Intelligence, Communication Systems and Networks. с. 460.

Системата позволява на АБ Травел да добави нови услуги за клиенти, като например като онлайн запитвания, изпратени от клиенти и осигуряване на информация за градове-дестинации включително туристически места и хотели.

Целите на системата са както следва.

- Системата за резервация е софтуерно приложение за подпомагане на авиокомпанията при сделки, свързани със запазване на билет за самолет, която включва блокиране, резервация, отказване и промяна на датата на полет.
- Минимизиране на повтарящата работа извършвана от системния администратор и чиновниците.
- поддържане на съответствието между различни режими за достъп, например от телефон, уеб, бюрото за информация и различните физически места. Потребителите трябва да преминават през същите стъпки на резервацията както при конвенционалните агентски бюра.
- Поддържане на информация за клиентите в случай на извънредна ситуация, напр. отмяна на полет отмяна поради лошо време. Профилът може да бъде използван от авиокомпанията за следене на предпочитанията на потребителите и моделите на пътуване с оглед по-добро обслужване, планиране на маршрути, подобър маркетинг и ефективно планиране на полетите³.
- Увеличение на приходите на компанията по различни начини;
- Повишаване на осведомеността на редовните пътници за различните специални оферти и отстъпки.
- Намаляване на броя на свободните места в полета и максимизиране на капацитета на полет.
- Поддържане на способността за възприеме на гъвкава ценова политика. Цената на билетите трябва да бъде динамично определяна въз основа на това колко по-рано преди датата на отпътуване клиентът закупува билет⁴.

Системата за резервации изисква следните данни:

- Дати на заминаване и връщане

³ Jarvenpaa. L. S. and Todd. A. P., 1996. Consumer reactions to electronic shopping on the World Wide Web. International Journal of Electronic Commerce. Vol1(2), с.67.

⁴ Пак там