

Информационные технологии в индустрии гостеприимства

INTERNET



Internet

Возможности использования

Внешние (направленные на клиента)

- Информирование
- Интернет-продажи
- Предоставление услуг Интернет в гостинице

Внутренние (направленные на работу самого предприятия)

- Маркетинг (сбор и обработка информации о клиентах и т.д.)
- Работа с внешним миром (поставщики и пр.)
- Удаленное управление предприятием (системы типа Navision)
- ASP (Application Service Provider)

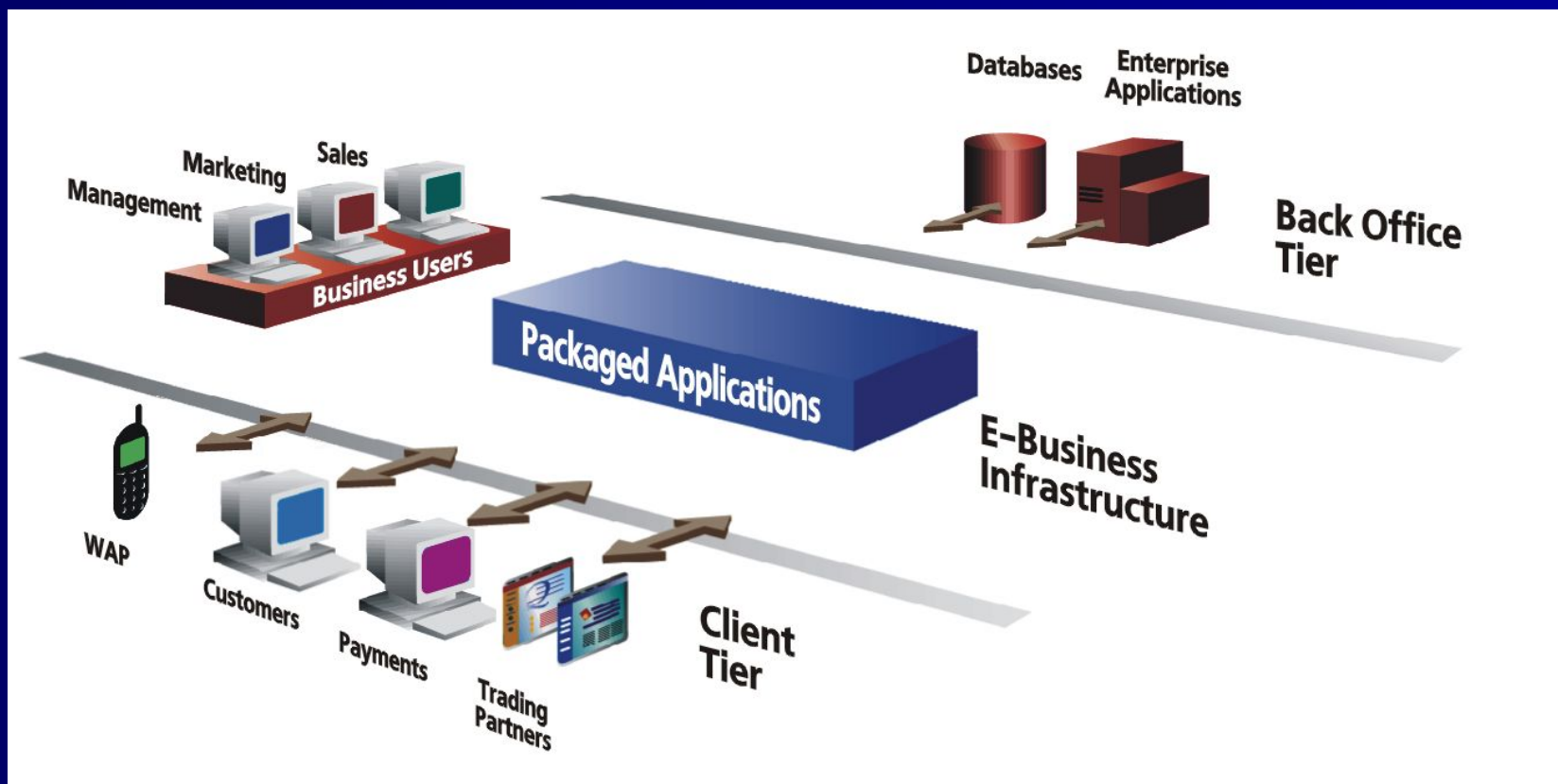
Интернет-коммерция

Эволюция



Электронная коммерция

Инфраструктура



Электронная коммерция

Возможности

Электронная коммерция

- Электронные магазины
- Интеграция бизнеса (B2B)
- Повышение доходов

Работа с клиентами

- Системы самообслуживания
- Сообщества (Communities)
- Лояльность клиентов

Управление содержанием

- Управление информацией
- Управление знаниями
- Повышение эффективности

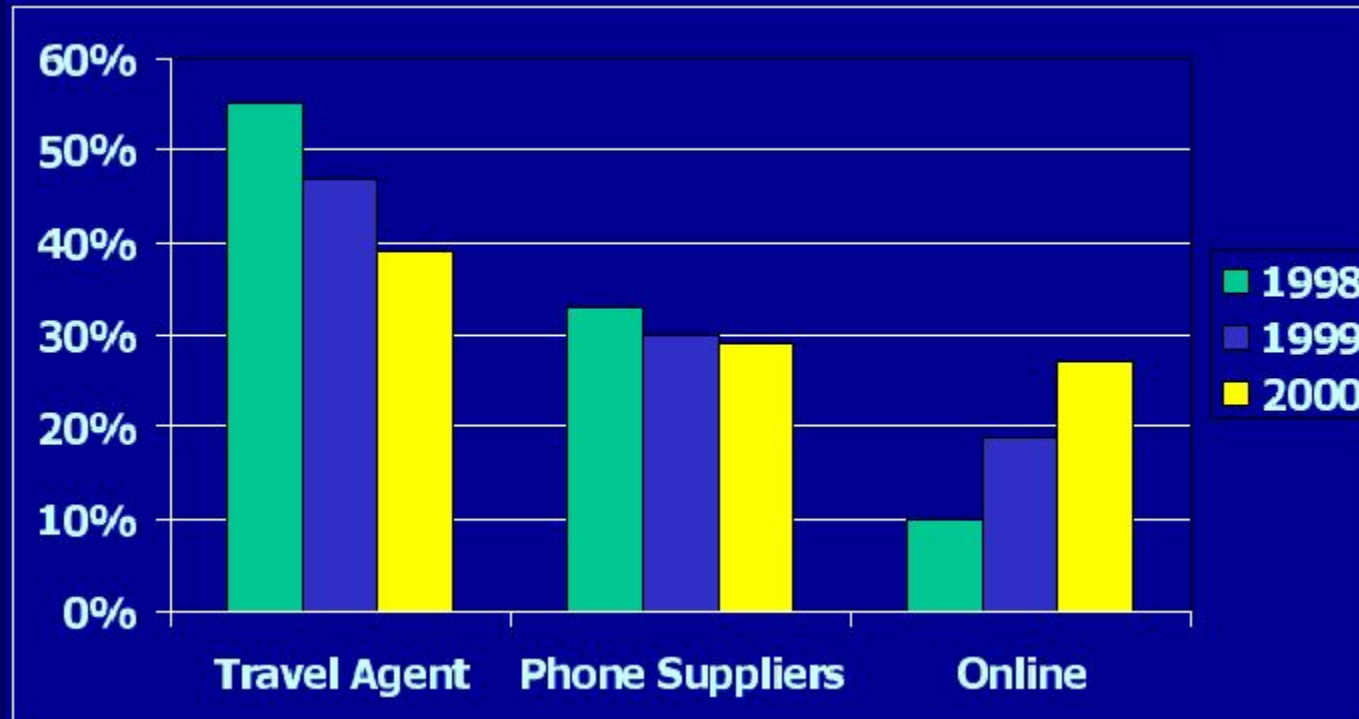
Автоматизация бизнеса

- Новые интрасистемы
- Управление процессами
- Повышение производительности

Система

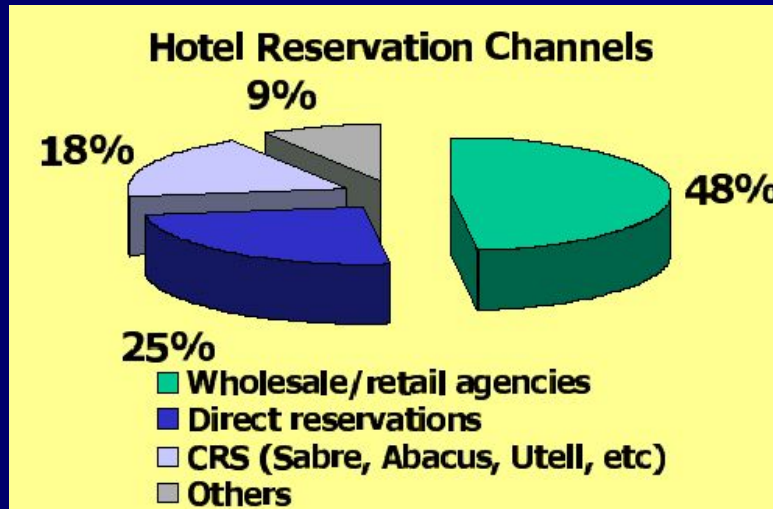


Распределение покупок туров в США



Каналы резервирования

- Asian online travel market US\$7.6 bil. by 2003 (BT & Amadeus)
- Online hotel booking growth rate is 220%, and will reach 660% by 2003 (US\$4.2 bil.)



Кто обслуживает клиентов?



Internet DS

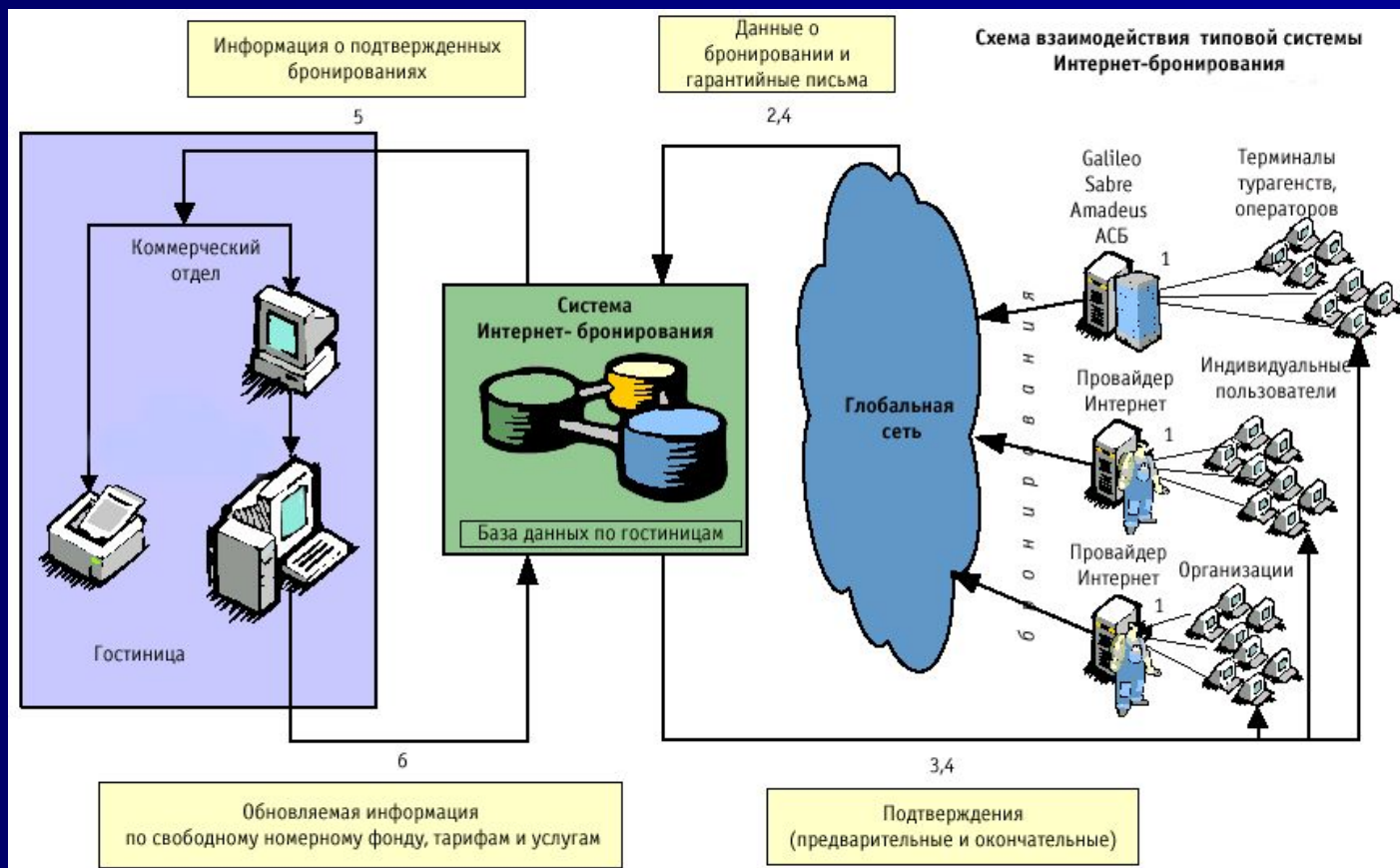
vs.

Global DS

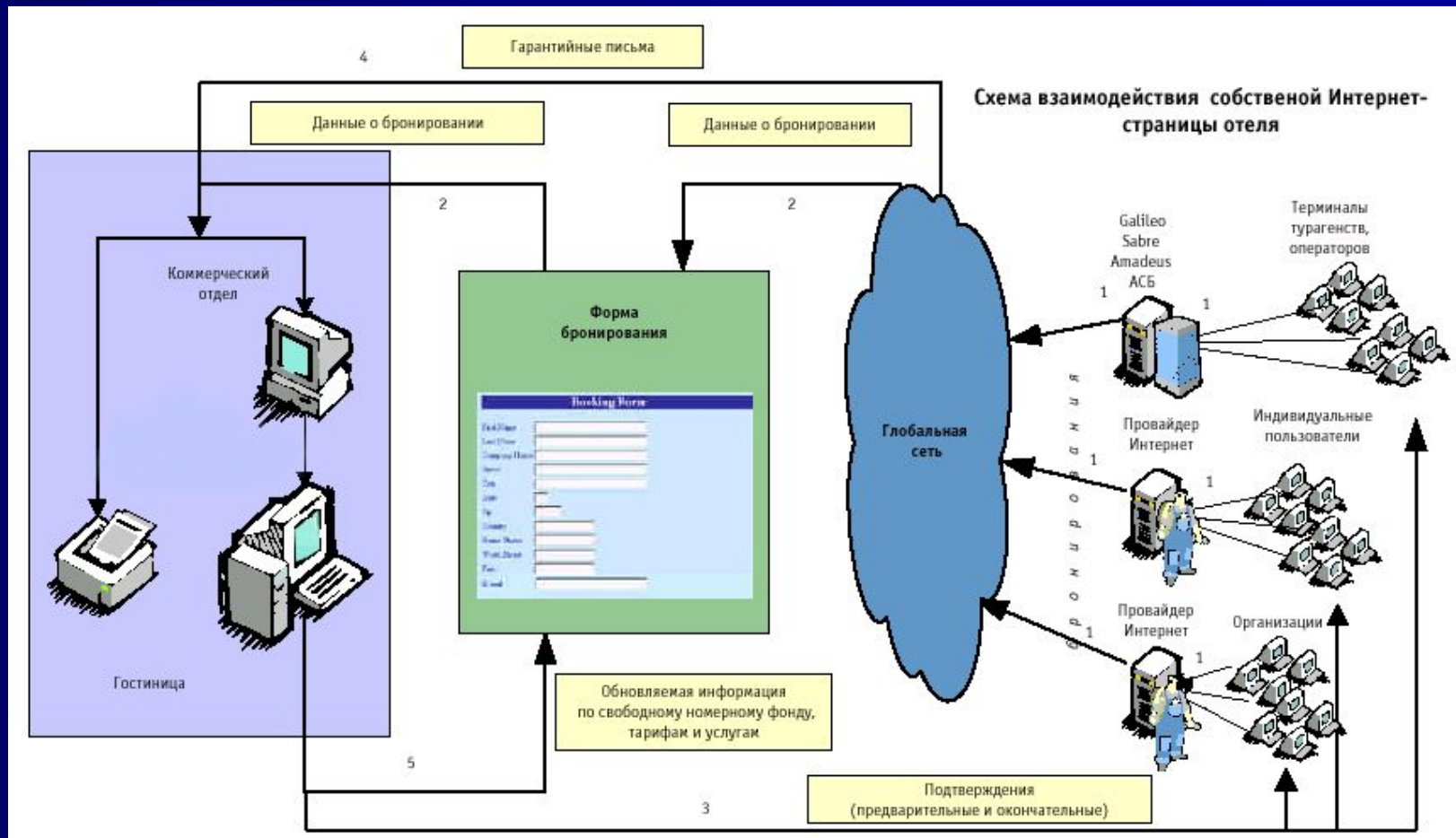
- Открытые технологии
- Низкие расходы на инфраструктуру
- Гибкие возможности для подключения
- Мультимедийное наполнение
- Двусторонняя коммуникация
- Основное внимание гостинице/туру
- Персонализация
- Управление каналом

- Частные технологии
- Высокие расходы на инфраструктуру
- Сложности подключения
- Текстовое наполнение
- Односторонняя коммуникация
- Нацеленность на билеты

Бронирование через системы Интернет-бронирования



Бронирование через собственную страницу



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ ☺