

Исследование  
эффективности применения  
интернет – технологий для  
совершенствования бизнес -  
процессов в компании  
работающей в области  
делового туризма

Студент: Баравиков Е. В.

# Актуальность темы исследования

1. Динамичное развития отрасли делового туризма в России.
2. Стремительное развития интернета и технологий онлайн – бронирования
3. Необходимость модернизации и автоматизации бизнеса в условиях кризиса.
4. Высокая цена ошибки при внедрении систем автоматизации.

# Объект исследования

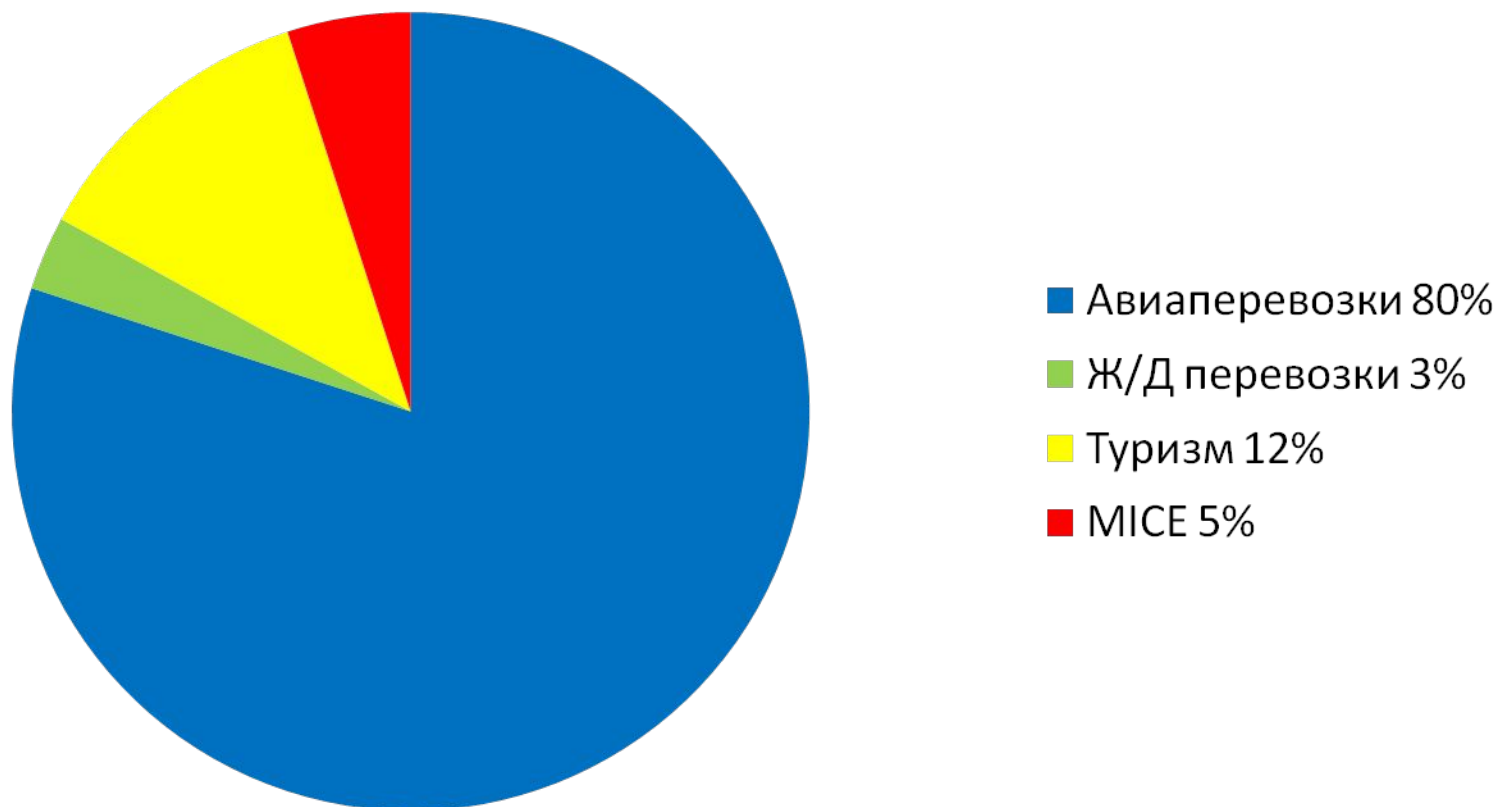


Компания «Интураэро».

- Область деятельности: деловой туризм (бизнес - трэвел).
- Количество сотрудников: 60 человек.
- Годовой оборот: ~ 400 млн. рублей.

# Предмет исследования

## Структура доходов компании "Интураэро"



# Цель исследования

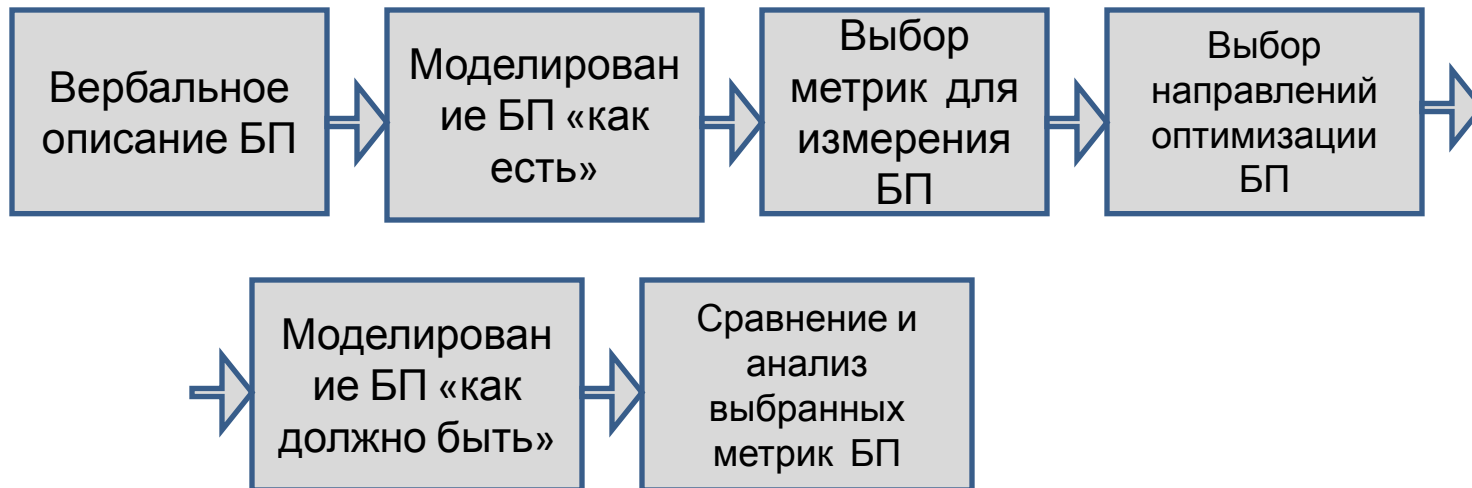
- Используя современные методики моделирования и совершенствования бизнес-процессов, проанализировать возможность эффективного применения онлайн - технологий бронирования авиабилетов, в компании, основным направлением деятельности которой является оказание услуг корпоративным клиентам в области организации деловых поездок.

# Задачи исследования

- 1. Проанализировать мировую и российскую практику использования онлайн - бронирования в области делового туризма.
- 2. Исследовать основные технологические решения в области онлайн - бронирования доступные на российском рынке.
- 3. Моделирование структуры компании и процессов, связанных с бронированием авиабилетов без применения онлайн - технологий и с их применением.
- 4. Анализ и сравнения моделей и эффективности примененных технологий, с помощью выбранных метрик.
- 5. На основе сделанных исследований сделать техническое, экономическое, маркетинговое и стратегическое обоснование применения онлайн-технологии для совершенствования процессов компании.
- 6. Наметить план реализации проекта по внедрению технологии онлайн-бронирования.
- 7. Определить дальнейшие пути совершенствования бизнес процессов компании.

# Используемые методики исследования

- Для реализации поставленных задач, использовалась методика совершенствования бизнес – процесса и инструментарий ARIS.



# Ограничения исследования

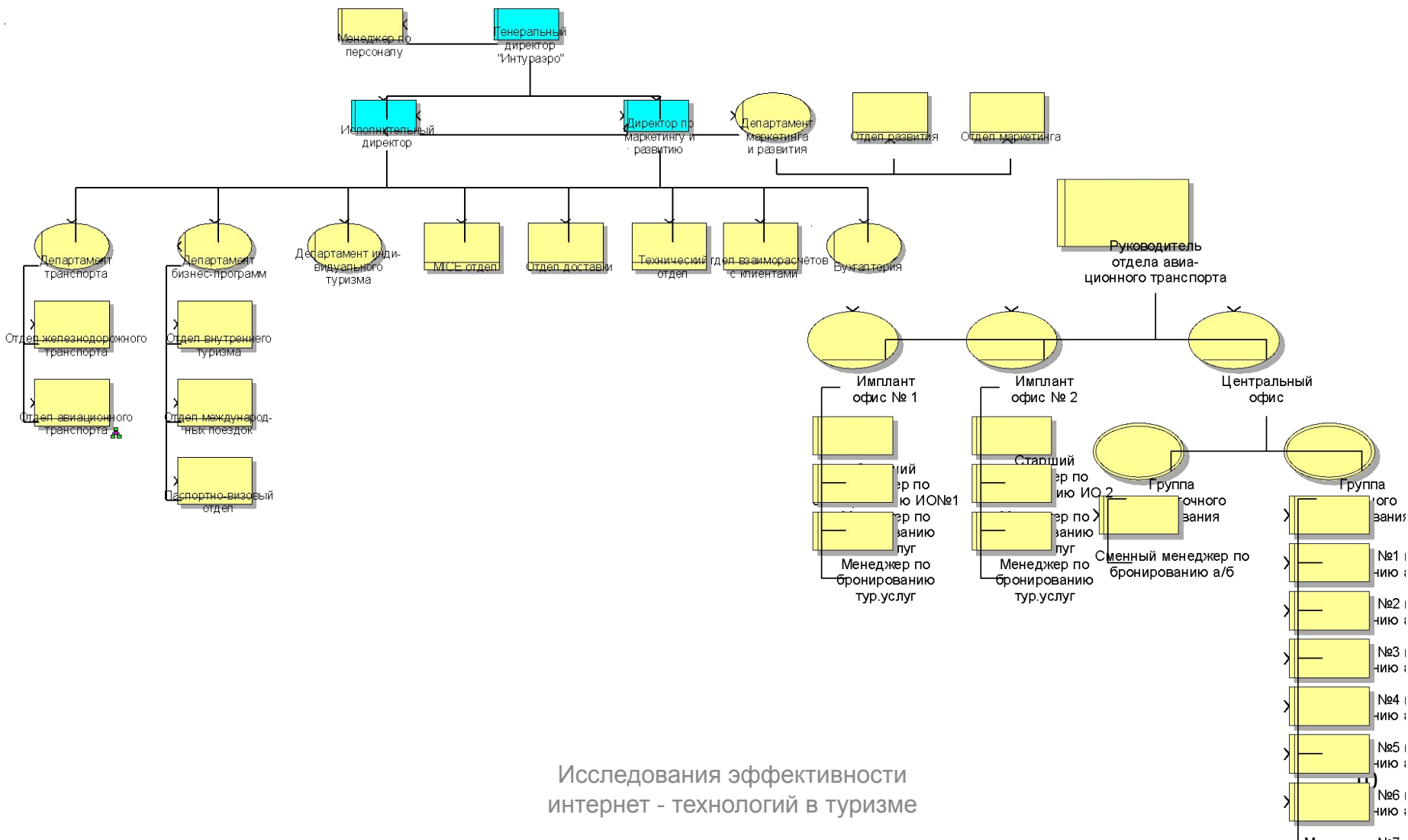
- исследование проводилось на базе офисного подразделения компании (имплант – офисы пока учитывать не будем);
- для совершенствования исследуемых БП рассматривались только решения представленные на российском рынке;
- при выборе метрик БП рассматривались только связанные с финансовыми показателями компании;
- окупаемость внедряемой системы в течении года;
- процессы бронирования и выписки авиабилетов будем рассматривать только в системе бронирования GDS Amadeus
- системой онлайн-бронирования будут пользоваться только 50% процентов клиентов, а для остальной половины клиентов должно быть предусмотрена система формирования заказов по электронной почте;
- внедрение выбранных технологий должно по минимум затрагивать текущую деятельность компании;
- внедрение выбранного решения должно минимум сказаться на общей численности организации.



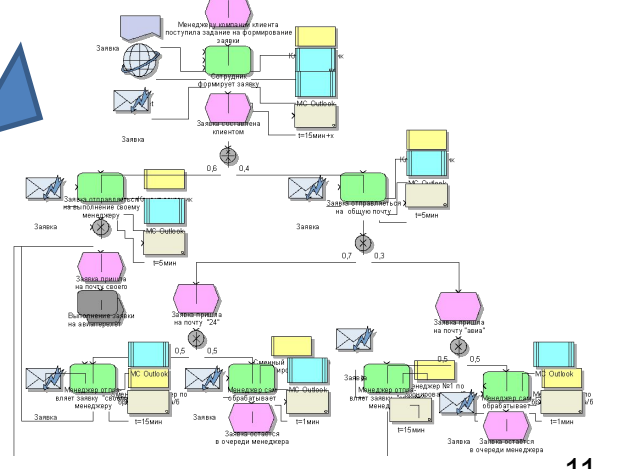
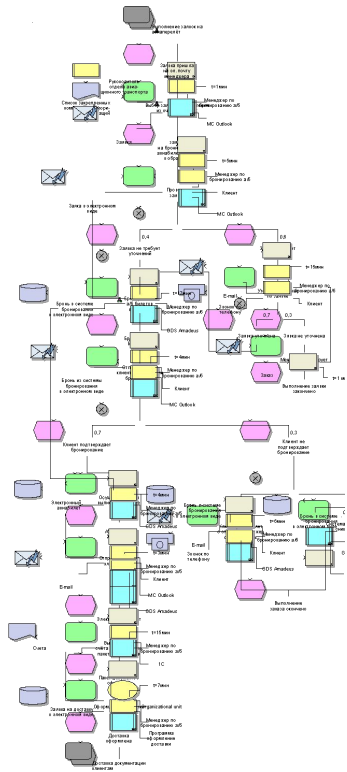
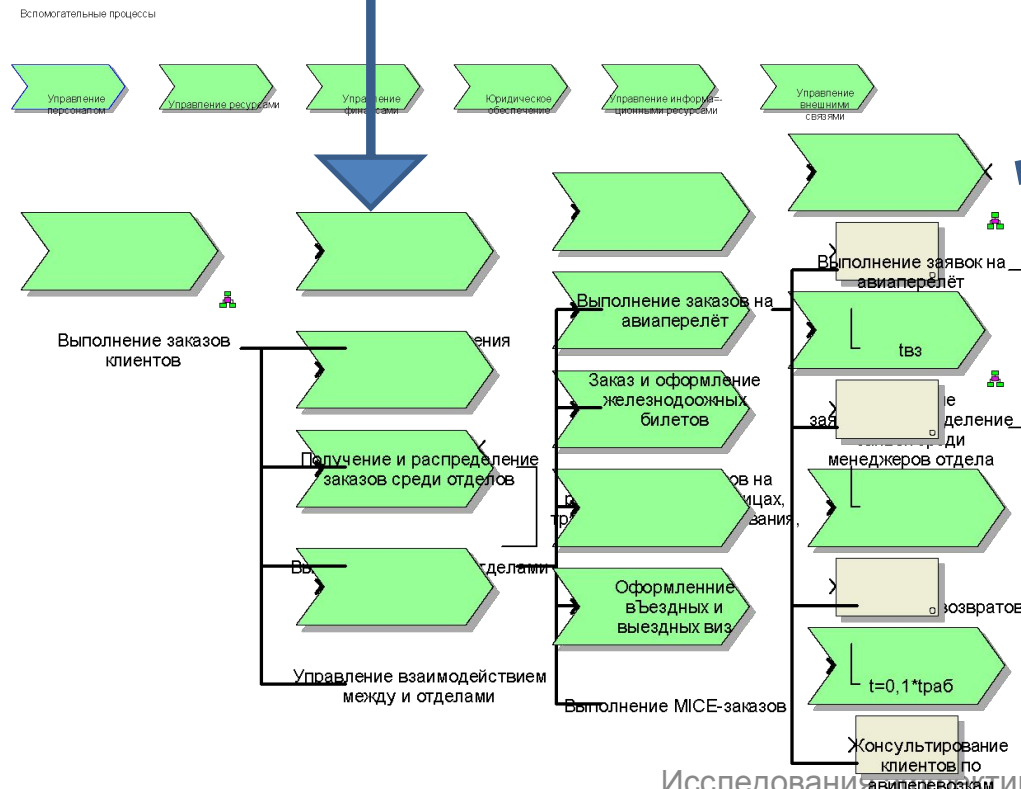
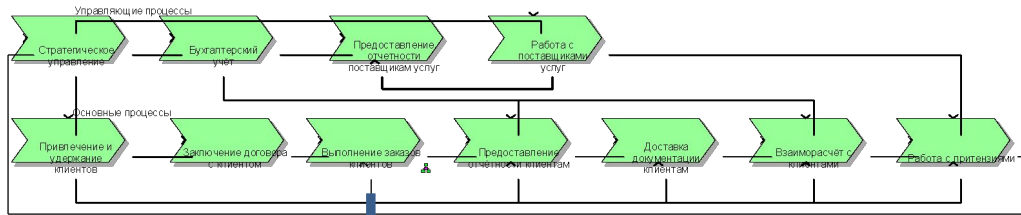
# Рынок делового туризма

- \$430 млрд. финансового оборота. По прогнозам специалистов, к 2020 г. доходность индустрии MICE возрастет в 5 раз – до \$2 трлн. в год (ВТО).  
И хотя деловые путешественники в общем турпотоке составляют всего 20-25%, на их долю приходится до 60% общего оборота туристической индустрии (ВТО).
- Исследование показало также, что оборот всего рынка делового туризма в России составляет примерно 1,5–2 млрд. долларов. То есть примерно равен годовому обороту крупной западной туристической компании.
- Оборот российского онлайн - бронирования рынка 70 млрд. рублей (и это на фоне общей стагнации рынка).

# Оргструктура компании «Интураэро»

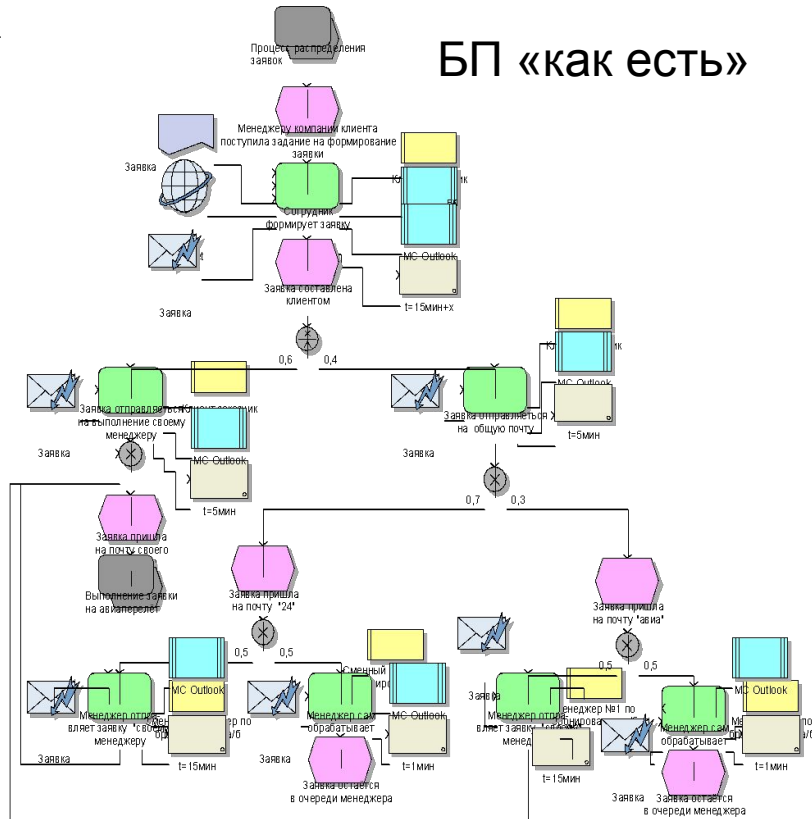


# Моделирование БП



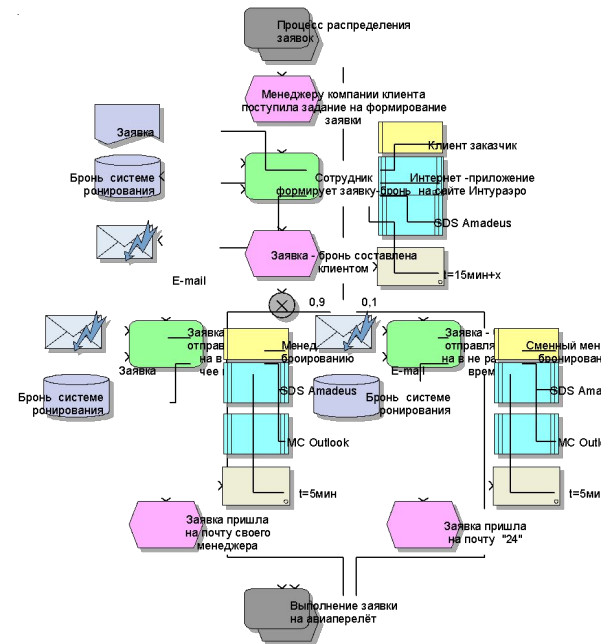
# Усовершенствование процесса распределения заявок

БП «как есть»



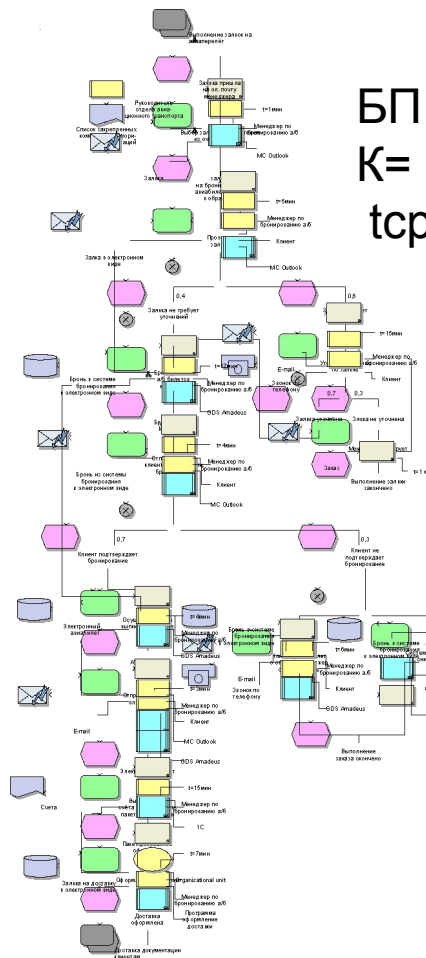
$K = 0,8$ ;  $t_{ср.} = 8 \text{ мин.}$

БП «как должно быть»

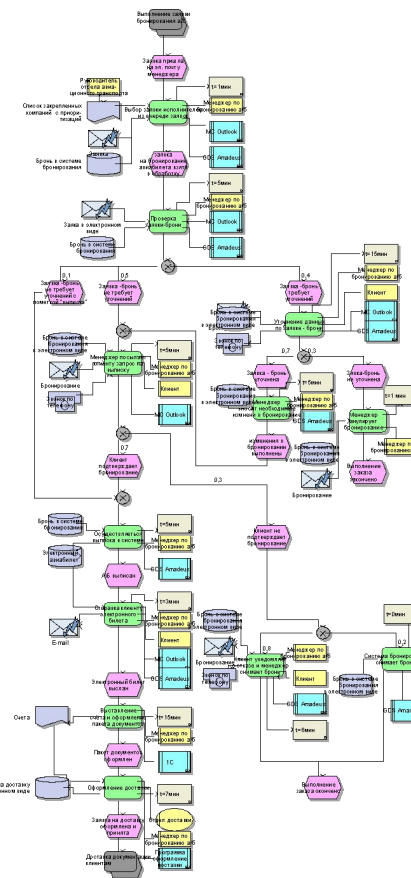


$K=0,9$ ;  $t_{ср.} = 5 \text{ мин.}$

# Усовершенствование процесса выполнения заявок

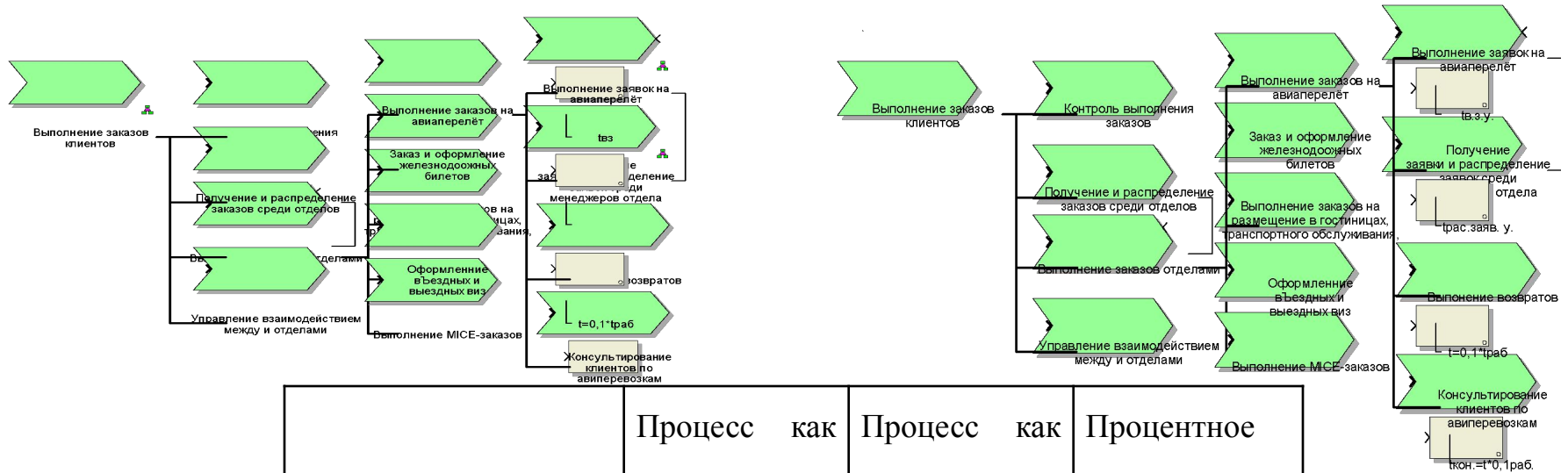


БП «как есть»  
K= 0,57;  
tср. = 53 мин.



БП «как должно быть»  
K= 0,65;  
tср. = 37 мин.

# Общие результаты применения онлайн – технологии на бизнес - процессы



	Процесс как есть	Процесс как должно быть	Процентное соотношение
J, произв. Труда, заявок/час	1,13	1,32	17%
m, конверсия	0,57	0,62	9%
K, маржа	0,07	0,07	0
S, средняя цена билета, руб.	10000	10000	0
Траб., час	2105,22	2105,22	0

Исследования эффективности интернет - технологий в туризме

# Техническое решение

**Поиск рейсов**

Вы можете использовать эту форму для поиска рейсов по всему миру.

Поиск рейсов туда и обратно  
 Поиск рейсов в один конец

**Маршрут перелёта**

Откуда:

Дата вылета:  (дд/мм/гг)

Время вылета:

Куда:

Дата вылета обратно:  (дд/мм/гг)

Время вылета обратно:

**Информация о пассажирах**

Взрослые:  (от 12 до 61 года)

Дети:  (от 2 до 11 лет)

Младенцы:  (младше 2 лет)

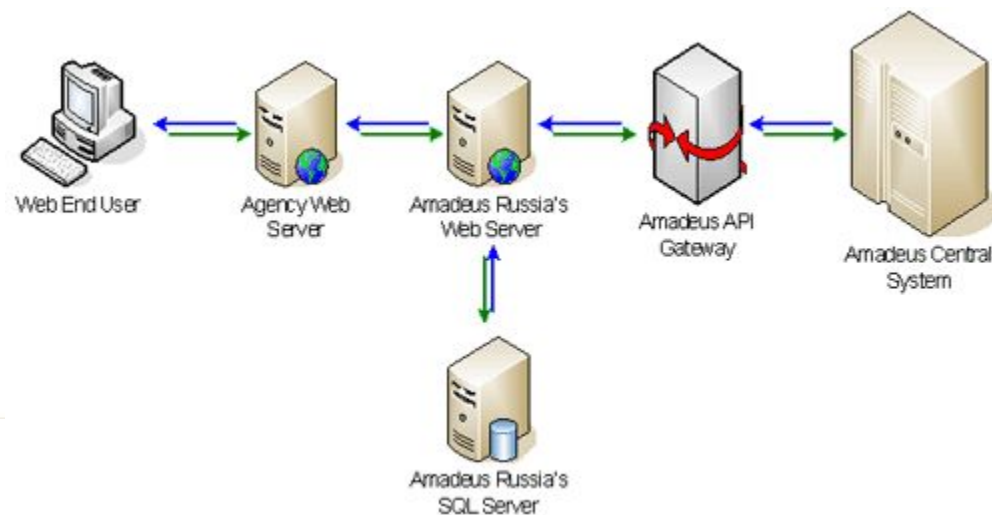
**Предпочтения**

Класс обслуживания:

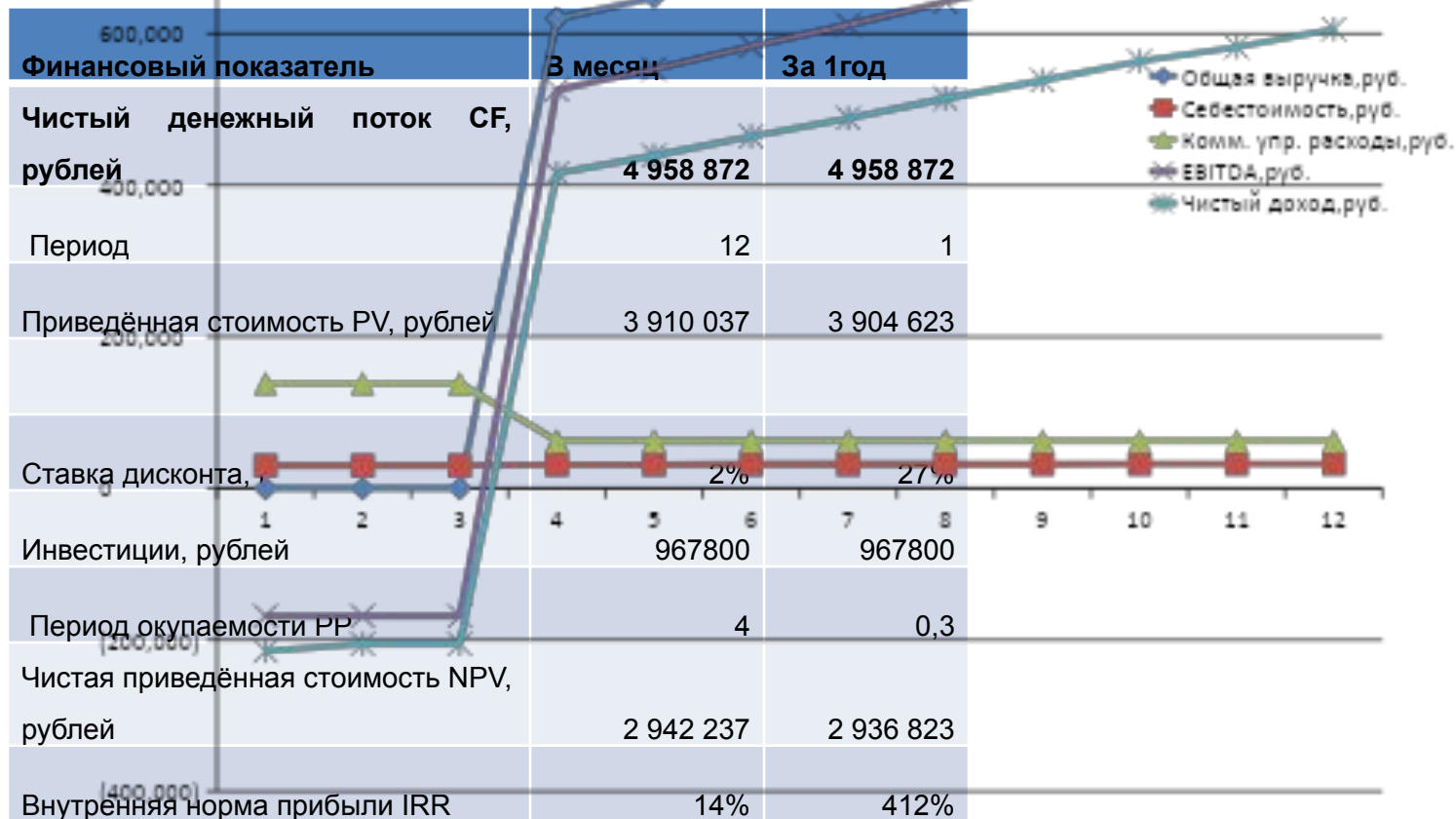
Авиакомпания:

**Поиск**

Стоимость  
установки: 120 тыс.  
рублей.  
Стоимость  
обслуживания:  
90 тыс. рублей/год



# Экономическое обоснование





# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

- 1.Актуальность проблемы. Перспективность рынка. Техническое и технологическое отставание российских компаний делового туризма.
- 2.Основные доступные технологические решения в области онлайн - бронирования доступные на российском рынке: Амадеус и ТрэвелПорт.
- 3.Проведенно моделирование БП компании, связанных с бронированием авиабилетов без применения онлайн - технологий и с их применением.
- 4.Результаты моделирования позволили произвести анализ и доказать эффективности примененных технологий, с помощью выбранных метрик.
- 5.Так за счёт оптимизации бизнес процесса была увеличена конверсия на 14%. GCF – валовую прибыль исследуемого подразделения компании на 45%, а общую валовую прибыль компании на 19%.
- На основании полученных данных было предложено техническое решение для решения задачи по созданию и внедрению системы онлайн – бронирования на предприятии: продукт компании «Амадеус» - «Amadeus E-Power». Это решение полностью удовлетворяет принятыми нами ограничениями и условиями.
- На основе полученных в результате моделирования данных, была создана бизнес модель функционирования системы онлайн – бронирования авиабилетов компании и сделано экономическое обоснование.
- Проведены так же исследования по маркетинговому и стратегическому развитию компании, с учётом внедрения предложенной системы.
- Внесены предложения по реализации проекта «Разработка и внедрение системы онлайн - бронирования».
- 6.На основе сделанных исследований сделать техническое и экономическое обоснование применения онлайн-технологии для совершенствования процессов компании.
- 7.Определить дальнейшие пути совершенствования БП компании.

# Дальнейшие перспективы исследования

1. Дальнейшая автоматизация за счёт интеграции с бухгалтерскими системами компании ( 1С) и электронных платежей.
2. Расширения системы онлайн – бронирования на другие услуги компании: бронирование гостиниц, железнодорожных билетов, автомобилей, страховок. И оптимальной интеграции этих услуг между собой.
3. И как дальнейшую перспективу разработку и внедрение мобильного приложения онлайн – бронирования туристических услуг для корпоративных клиентов.
4. Как параллельный процесс можно рассматривать разработку и внедрение общедоступной системы онлайн - бронирования туризма с выходом на новый рынок массового туризма.