

УДК 004.41

Р.Н. Чен<sup>1</sup>, О.В. Костина<sup>2</sup>, А.Н. Беседовский<sup>1</sup><sup>1</sup>Харьковский национальный экономический университет, Харьков<sup>2</sup>ООО «Оверия», Днепрпетровск

## ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «ОВЕРИЯ-ТУРИЗМ» ДЛЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ КОМПАНИЙ

Эффективная деятельность любой туристической компании в значительной мере определяется информационной системой, с помощью которой автоматизируются основные функции по обслуживанию клиентов. Для этого многие туристические компании используют достаточно эффективные и популярные информационные системы, но для украинских предпринимателей значительное преимущество должны составлять те программы, которые адаптированы к действующему украинскому законодательству и международным требованиям. Этим требованиям отвечает отечественная информационная система «Оверия-Туризм», разработанная компанией Оверия, г. Днепрпетровск. В настоящее время программный комплекс «Оверия-Туризм» на платформе Windows является одной из лучших программ для автоматизации работы с клиентами для туристических компаний. Программа разработана на основе современной клиент-серверной архитектуры, которая дает возможность уменьшения сетевого трафика, переноса части функциональности на сервер и т.д. Кроме того, модульные принципы организации пакета, простота, удобный интерфейс и др. являются значительным достоинством при выборе туристической компанией пакета «Оверия-Туризм» для автоматизации работы с клиентами.

**Ключевые слова:** информационная система, программный комплекс «Оверия-Туризм», клиент-серверная архитектура, функциональные модули, туристическая деятельность, туроператор, турагент.

### Введение

По мере расширения туристического бизнеса в Украине, особенно в преддверии чемпионата мира по «Евро-2012», особо актуальным являются вопросы организации туристической деятельности туроператоров и в туристических агентствах. Основная концепция программного комплекса «Оверия-Туризм» заключается в управлении туристической деятельностью на основе всеобъемлющего непрерывного мониторинга, с выдачей по запросам наиболее важной информации, удобными способами ведения справочной информации и формирования заказов на туры и т.д. Пользователь этой системы всегда имеет своевременные и точные данные, которые сохраняются в надежной и эффективно управляемой базе данных с надлежащим уровнем защиты от несанкционированного доступа. Интерфейс системы и представление данных производится на трех языках: украинском, русском и английском.

Основные достоинства программного комплекса «Оверия-Туризм» (бренд представлен на рис. 1) заключаются в следующем:

- наличие системы многоступенчатого доступа к информации в соответствии с должностным уровнем лица, которое принимает соответствующие решения, а также управление правами доступа пользователей системы;
- возможность интеграции с любой информационной системой, которая поддерживает обмен файлами в среде операционной системы Windows компании Microsoft;



Рис. 1. Бренд программного комплекса «Оверия-Туризм» компании ООО «Оверия»

- возможность раздельного ведения управленческого, аналитического и финансового учетов;
- возможность работы с автоматизированным начальным заполнением электронных документов на основе ранее внесенных данных;
- возможность функционирования в единой информационной среде и интеграция с международными информационными системами (в частности, Amadeus, Galileo).

В статье изложены принципы создания системы, функциональный состав пакета, программные модули информационной системы «Оверия-Туризм», кроме того, кратко описаны основные правила работы с программным комплексом.

## Принципы организации работы

В основе принципов создания программного комплекса «Оверия-Туризм» лежит принцип модульности, который заключается в том, что основные функции в профессиональной деятельности туристической компании реализованы в отдельных программных модулях. Использование модульного решения является удобным не только для пользователя, но и разработчика программного продукта.

Кроме того, программа разработана на основе клиент-серверной архитектуры, достоинством которой являются: уменьшение сетевого трафика за счет того, что выборка данных производится на сервере; перенос части функциональности на сервер с уменьшением трафика и увеличением производительности; свойство масштабируемости, т.е. при возрастании нагрузки на сеть достаточно заменить лишь сервер, а не все станции и сетевые платы.

Принципиальная схема организации работы пакета в локальной и глобальной сети Интернет показана соответственно на рис. 2, 3.

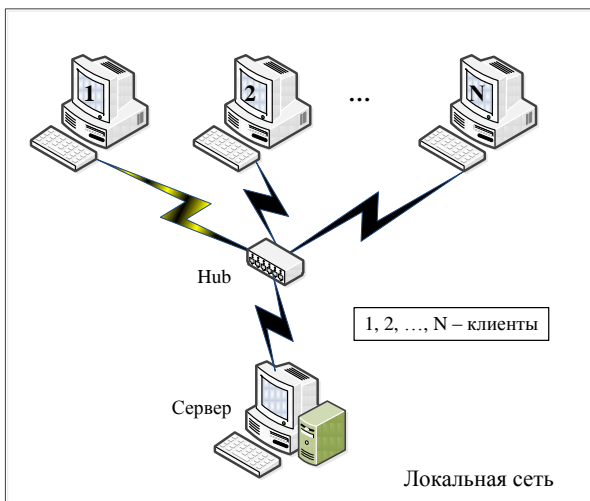


Рис. 2. Схема организации работы в локальной сети

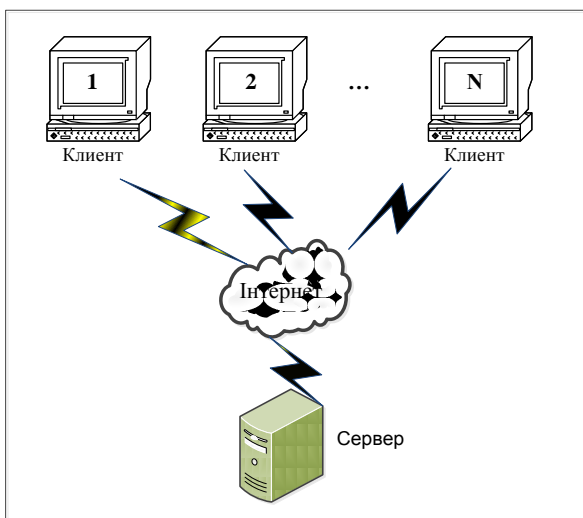


Рис. 3. Схема организации работы в глобальной сети Интернет

Для работы с программным комплексом «Оверия-Туризм» необходимы соответствующие программные и аппаратные требования.

### Программные требования для сервера:

наличие одной из операционных систем Microsoft Windows 2000 Service Pack 4 (SP4), Windows Server 2003 или Windows XP Service Pack 2 (SP2). Скачать SP2 для Windows XP можно по следующей ссылке: <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=049c9dbe-3b8e-4f30-8245-9e368d3cdb5a&displaylang=ru>;

Windows Server 2008;

Microsoft SQL Server 2005 или express;

Microsoft SQL Server 2008 или express;

Net.Framework 2.0 и выше.

Установщик Windows 3.1 (Windows Installer 3.1) и выше, (скачать можно на сайте Microsoft <http://support.microsoft.com/kb/893803/ru>).

### Аппаратные требования для сервера:

процессор – 1000 МГц и выше;

оперативная память 2 Гб и больше;

свободное место на жестком диске 1 Гб и выше.

Компьютер пользователя (клиент) должен также соответствовать программным и аппаратным требованиям.

### Программные требования для клиента:

наличие одной из операционных систем Windows XP Service Pack 2 (SP2) и выше, Windows 7, Net.Framework 2.0 и выше.

### Аппаратные требования для клиента:

процессор – 1000 МГц и выше;

оперативная память 512 Мб и больше;

свободное место на жестком диске 100 Мб.

## Функциональный состав пакета

Основные функции, которые реализованы в пакете «Оверия-Туризм» следующие:

ведение и управление всей справочной информацией компании, ведение расширенной базы клиентов и партнеров;

формирование простых и сложных заказов с входными услугами, расчет цены заказа и себестоимости, ведение истории заказов;

формирование входных и выходных счетов непосредственно из заказа с возможностью печати;

выполнение продажи билетов на регулярные рейсы в разных направлениях, формирование счетов по билетам, продажа билетов на чартерные рейсы;

синхронизация с Amadeus, Galileo;

сохранение истории работы пользователей системы;

использование подробной интерактивной справочной системы для работы с программным пакетом;

приведение данных всех полей в электронных формах и в отчетах к терминологии, принятой в туристической деятельности;

использование пользовательской настройки значений данных, которые можно подставлять в соответствующие формы по умолчанию;

выполнение автоматического восстановления данных во всех открытых формах системы (при одновременной работе нескольких пользователей с теми самыми данными);

поиск по несортированному списку, быстрый поиск (методом поиска ближайшего значения), поиск в «дереве»;

формирование и печатать документов по шаблонам Ms Word, Ms Excel, выполнение экспорта табличных данных в Ms Excel.

### Программные модули пакета

На сегодня реализованы следующие программные модули системы «Оверия-Туризм», которые необходимы для проведения туристической деятельности.

**Модуль Администрирование** включает:

управление пользователями и группами пользователей, а также разделение прав доступа для пользователей и групп пользователей;

распределение прав пользователей на шаблонные туры компании, на отчеты и группы отчетов; настраивание параметров системы.

**Модуль Справочники** включает:

ведение и управление всей справочной информацией компании, включая:

ведение расширенной базы клиентов и партнеров;

ведение базы данных туристических агентств;

ведение любых административных документов с клиентами, партнерами, агентствами (например, договора с партнерами);

ведение базы дополнительных услуг;

ведение статей затрат;

ведение системы скидок и дисконтных карт;

ведение заготовок для шаблонных туров.

**Модуль Финансы** включает:

учет и формирования входных и выходных счетов с возможностью печати;

ведение платежей в любой валюте, в том числе привязка платежей к счетам;

контроль взаиморасчета с клиентами и партнерами;

учет затрат компании;

ведение и учет заработных плат сотрудников компании;

импорт входных и выходных платежей из банковской системы «Клиент-банк», распределение импортированных платежей по статьям затрат и по счетам.

**Модуль Туризм** включает:

**Заказы:**

формирование простых и сложных заказов с входящими услугами, расчет цены заказа и себестоимости;

формирование входящих и исходящих счетов непосредственно из заказа с возможностью печати;

печать договора с клиентом, калькуляции услуг, подтверждения;

закрытие заказов и возможность отправки в архив;

ведение истории заказа;

группировка и поиск заказов по любым выбранным критериям.

**Прайсы:**

расчет цен и формирование прайсов различных видов. Можно производить импорт прайсов партнеров и автоматический расчет прайсов компании.

**Бронирование отелей** (для работы со своими отелями или с выкупленными номерами):

расчет цен на номера в отелях, резерв для продажи, как в составе туров, так и в свободной продаже; формирование «шахматки» для отображения брони номеров за любой выбранный период;

бронирование номеров и автоматическое создание заказов по бронировке.

**Туристические программы:**

формирование спецпредложений операторов (СПО), включая возможность учитывать введенные ранее чартерные рейсы и резерв в отелях;

формирование прайса по СПО в формате xls;

возможность автоматического создания заказа по выбранному СПО за выбранный период.

**Модуль Билеты** включает:

продажу билетов на регулярные рейсы в разных направлениях, формирование счетов по билетам;

продажу билетов на чартерные рейсы;

учет бланков строгой отчетности;

корректирование бланков билетов;

учет аннулированных бланков;

синхронизацию с программами Amadeus, Galileo, Print.

**Модуль Чартерные рейсы** включает:

формирование и организацию в системе чартерных рейсов;

продажу мест на рейсы: одиночных и блоков мест;

формирование расписания на рейсы.

**Модуль Отчеты** включает:

постановку управленческого учета компании, включая:

пакет финансовых отчетов;

пакет отчетов статистики;

пакет чартерных отчетов;

полный комплект отчетов по авиакомпаниям;

статистический отчет 1-Тур.

**Организер** включает:

**Ведение ежедневника:**

фиксирование ежедневных событий в системе;

формирование задач, включая возможность создания задач для сотрудников компании.

**Систему напоминаний:**

напоминание о Днях Рождения клиентов;

напоминание по счетам, срок действия которых истек или истекает;

напоминание об окончании действия административных документов (договор с партнером, агентством);

возможность создавать напоминания о любых событиях и сроках;

e-mail рассылки клиентам и партнерам.

В каждом из этих модулей можно использовать готовые функции фильтрации, группировка, удаление записей, экспорта в Ms Excel и печать любых таблиц и форм документов.

## Преимущества программного комплекса

Использование в работе туристической компании программного комплекса «Оверия-Туризм» дает возможность руководителю более эффективно заниматься управлением и развитием бизнеса. Кроме того, значительно повышается уровень качества оказываемых туристических услуг.

Общие принципы создания программного комплекса основываются на:

1. Высоком уровне сервиса для пользователя-сотрудника, который заключается в простом процессе оформления заказа клиента, расширении баз данных контрагентов, максимальной минимизации ошибок и удобстве получения итоговых данных, учете и контроле движения денежных средств, построении аналитической отчетности для руководителя.

2. Реализации широких функциональных возможностей, таких как: ведение базы данных контрагентов (клиентов, партнеров, перевозчиков и т.д.), ведение истории общения с клиентами, мониторинг пожеланий клиентов, контроль прибылей-убытков по отдельной взятой путевке, по заезду в целом, по услуге или по группе услуг, по партнеру, формирование денежных активов по турфирме и т.д.

3. Полной автоматизации туристического бизнеса: от приема заявки от клиента до печати полного пакета документов по туру. Этот принцип заключается в том, чтобы предоставить менеджеру турфирмы простой автоматизированный процесс работы с клиентами и партнерами, вести контроль квот, производить мониторинг загрузки рейсов, on-line бронирование билетов и гостиниц, а также производить форми-

рование и печать прайсов, подготовку и печать полного пакета документов по туру.

4. Системе подробных и полных ответов на вопросы пользователей, таких как: Сколько заказанных туров за сегодняшний день? А вчера? сколько денег пришло сегодня? Сколько у нас постоянных клиентов? Используются ли дисконтные карты и что они нам дают? Как можно улучшить качество предоставляемых услуг, проанализировав пожелания клиентов? Кто из менеджеров сегодня лучше всех по продажам? и т.д.

5. Реализации возможностей интеграции с другими информационными системами, например, Amadeus, Галилео, клиент-банк, выгрузка данных в Excel.

## Выводы

Программный комплекс «Оверия-Туризм» является на украинском информационном рынке наиболее востребованным продуктом для профессиональной деятельности туроператоров и турагентств, так как, во-первых, эта система полностью адаптирована под действующее украинское законодательство и удовлетворяет международным требованиям, во-вторых, характеризуется эффективным модульным решением, простотой использования, удобным интерфейсом и др.

## Список литературы

1. *Официальный сайт компании Оверия-Туризм. [Электронный ресурс]. – Режим доступа к ресурсу: <http://www.overia-tourism.com>.*

*Поступила в редколлегию 23.09.2010*

**Рецензент:** д-р экон.наук, проф. А.И. Пушкарь, Харьковский национальный экономический университет, Харьков.

## ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА «ОВЕРІЯ-ТУРИЗМ» ДЛЯ ТУРИСТИЧНИХ КОМПАНІЙ

Р.М. Чен, О.В.Костіна, О.М. Беседовський

*Ефективна діяльність будь-якої туристичної компанії значною мірою визначається інформаційною системою, за допомогою якої автоматизуються основні функції з обслуговування клієнтів. Для цього багато туристичні компанії використовуються досить ефективні і популярні інформаційні системи, але для українських підприємців значну перевагу мають становити ті програми, які адаптовані до чинного українського законодавства і міжнародним вимогам. Цим вимогам відповідає вітчизняна інформаційна система «Оверія-Туризм», розроблена компанією Оверія, м. Дніпропетровськ. В даний час інформаційна система Оверія-Туризм на платформі Windows є однією з кращих програм для автоматизації роботи з клієнтами для туристичних компаній. Програма розроблена на основі сучасної клієнт-серверної архітектури, яка дає можливість зменшення мережевого трафіку, перенесення частини функціональності на сервер і т.д. Крім того, модульний принцип організації пакету, простота, зручний інтерфейс і він є значним достоїнством при виборі туристичної компанією пакета «Оверія-Туризм» для автоматизації роботи з клієнтами.*

**Ключові слова:** інформаційна система, програмний комплекс «Оверія-Туризм», клієнт-серверна архітектура, функціональні модулі, туристична діяльність, туроператор, турагент.

## INFORMATION SYSTEM «OVERIA-TOURISM» FOR TRAVEL COMPANIES

R.M. Chen, O.V. Kostina, A.M. Bessedovsky

*Effective performance of any travel company is largely determined by the information system, through which automates the basic functions of customer service. To do this, many travel companies are used quite effective and popular information systems, but for the Ukrainian businessmen have to be a significant advantage to those programs that are adapted to current Ukrainian legislation and international requirements. These requirements are met by the domestic information system «Overia-Tourism», developed by Overia, Dnepropetrovsk. Currently, the information system over-tourism on the Windows platform is one of the best software for automating customer service for travel agencies. The program was developed based on modern client-server architecture, which allows you to reduce network traffic, transferring part of the functionality on the server, etc. In addition, the modular organization of the package, simplicity, user-friendly interface, etc. are a significant advantage when choosing a package tour company «Overia-Tourism» for automation of work with clients.*

**Keywords:** information system software package «Overia-Tourism», client-server architecture, function modules, tourism activities, touroperator, touragent.