

## LETTURA

### MODULO: STRUMENTI ICT SPECIFICI PER L'IMPRESA TURISTICA

Lezione\_1\_ *Cos'è un "Sistema di prenotazione viaggi", tipi di sistemi di prenotazione, importanza dei sistemi di prenotazione viaggi*

#### 1. SISTEMI DI PRENOTAZIONE VIAGGI

- **Sistemi di prenotazione viaggi per agenti di viaggio**- questi tipi di sistemi sono stati pensati per l'uso esclusivo da parte di professionisti del settore turistico. Prezzi, tariffe, condizioni, disponibilità e caratteristiche del sistema sono visibili solo a rappresentanti di aziende di viaggio.
- **Sistemi di prenotazione viaggi per consumatori finali**- I sistemi più conosciuti di questo tipo sono piattaforme come priceline.com, hotels.com, expedia.com etc.
- **Sistemi di prenotazione misti per Agenzie Viaggi e viaggiatori**- Per espandere ulteriormente la propria attività alcune piattaforme consentono anche alle agenzie viaggi di iscriversi e rivendere i loro prodotti ai consumatori finali.

#### 2. SISTEMI GLOBALI DI DISTRIBUZIONE (GDS – GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM)

**Un GDS è un canale globale di comunicazione tra agenzie viaggio e fornitori**, tipo hotels, compagnie aeree, società di trasporto e noleggio. Un GDS consente la transazione automatica tra terze parti e agenti di prenotazione.

- **Attori chiave nei GDS**

Clienti principali dei GDS sono gli agenti di viaggio (sia online che in sede fissa) che li utilizzano per fare prenotazioni su vari sistemi gestiti da venditori/fornitori di viaggi, hotel, società di noleggio auto. Un sistema GDS contiene informazioni aggiornate dal database del venditore e ogni agente di viaggio può effettuare una prenotazione sicura dai principali venditori via GDS.

- ✓ **Galileo GDS** è un sistema globale di distribuzione che può essere usato per prenotare camera d'albergo, biglietti aerei, crociere e noleggio auto. Galileo permette di accedere ad informazioni su posti, tariffe, disponibilità, sconti ecc.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711






Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



- ✓ **Worldspan** fornisce tecnologie e servizi per migliaia di compagnie di viaggio in tutto il mondo, comprese agenzie di viaggio, siti Web ecc.
- ✓ **Amadeus** è un sistema di prenotazione computerizzato (o sistema di distribuzione globale, poiché vende biglietti per più compagnie aeree) di proprietà del gruppo IT Amadeus con sede a Madrid, Spagna.
- ✓ **Sabre** è uno dei GDS leader e si stima che più di 400.000 agenzie viaggio in tutto il mondo lo usino attualmente per vendere prodotti di viaggio.

### Vantaggi dei GDS

-  **Gli hotel** che usano un GDS possono raggiungere un maggior numero di clienti. Come detto un GDS fornisce un singolo punto di accesso per centinaia di agenzie viaggi in tutto il mondo, che prenotano camere d'albergo per i loro clienti.
-  **Per le agenzie di viaggio** e i Tour Operator il GDS è un semplice strumento per vendere in tutto il pianeta i propri prodotti e coprire tutti i bisogni del cliente.
-  **Per il viaggiatore d'affari** il GDS garantisce la sicurezza della prenotazione e ancora un gran numero di organizzazioni si rivolge alle agenzie di viaggi per prenotare un viaggio d'affari.

### 3. Cos'è un Sistema di Distribuzione su Internet (Internet Distribution System – IDS)?

Questo termine è generalmente utilizzato per descrivere la distribuzione alberghiera via Internet ed è anche noto come sinonimo di Alternative Distributions System (ADS). IDS descrive la distribuzione da parte di siti Web di terzi. Ciò include agenzie di viaggio online, portali di viaggio, motori di ricerca e guide di viaggi, hotel *consolidators* online, siti web di compagnie aeree con possibilità di prenotazione online. L'IDS collega gli hotel con circa 11.000 portali di viaggi online, inclusi alcuni siti Web di prenotazione di hotel popolari come Expedia, Orbitz, Hotwire, TravelNow, Travelocity, Booking.com, hotels.de, hotels.com, Agoda, Priceline, Lastminute.com. **Alcuni di questi siti Web possono funzionare come un sistema di prenotazione di viaggi misto e possono essere utilizzati non solo dai viaggiatori, ma anche dagli agenti di viaggio e dagli operatori turistici.**

## 4. GLI ATTORI CHIAVE NELL'INDUSTRIA DEI VIAGGI

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*

**Inbound Tour Operator:** Sono noti anche come **incoming tour operators**. Tecnicamente, gli operatori che ricevono ospiti, clienti / turisti e gestiscono accordi nel paese ospitante sono chiamati **inbound tour operators**.

**Outbound Tour Operators** Un Tour operator che promuova viaggi per destinazioni all'estero, di piacere o d'affari, è chiamato **outbound tour operator**.

**Receptive tour operators (RTOs)** - Rappresentano i prodotti dei fornitori di servizi turistici in altri mercati in una relazione business-to-business (B2B). I tour operator ricettivi sono fondamentali per vendere pacchetti sui mercati esteri e per creare consapevolezza sui possibili prodotti. I Receptive tour operators giocano un ruolo importante nell'industria del viaggio organizzato.





### **Destination management companies- DMC**

Una società di gestione della destinazione (DMC) aumenta la visibilità della destinazione locale e offre i seguenti servizi logistici nella propria destinazione: Meet and Greet, Trasferimenti / Trasporti, Sistemazione in hotel, Ristoranti, Attività, Escursioni, Sale per conferenze, Eventi a tema e Cene di gala. Naturalmente, una DMC aiuta a superare qualsiasi barriera linguistica.

**5. COME SCEGLIERE UN SISTEMA DI PRENOTAZIONE O GDS?** La scelta del sistema di prenotazione dipende sicuramente dal tipo di mercati turistici in cui opera l'impresa. La scelta del sistema o dei sistemi può essere indotta dalla notorietà del sistema in un particolare mercato, dai prezzi disponibili per determinate destinazioni, dal numero e dal tipo di fornitori in ciascun sistema ecc.

Il mercato dei viaggi è il luogo in cui domanda e offerta si incontrano.

In base alla geografia, si possono distinguere i seguenti tipi di mercati

-  Mercato nazionale (all'interno di un paese)
-  Mercato internazionale (più paesi)
-  Mercato continentale
-  Mercato mondiale.

Come ogni mercato, l'industria dei viaggi può essere suddivisa in diversi settori in cui operano differenti tipi di società. Il mercato dei viaggi è suddiviso nei seguenti principali settori.

- Lusso
- Viaggi di lavoro

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



- Turismo di massa
- Crocieristica
- Ferrovia
- Specialità / Attività / Sport
- Mercati di nicchia

## Clients

Ogni azienda di viaggio ha clienti di cui deve soddisfare i bisogni. Il fattore che influenza la scelta di un sistema di prenotazione è principalmente lo scopo del viaggio: per piacere o per affari ecc.

Uno degli elementi più importanti da valutare quando si sceglie un sistema di prenotazioni è sapere chi sia realmente il suo proprietario, se i termini delle transazioni sono chiari, se ha un feedback positivo dai partner, come reagisce in caso di difficoltà, se presenta le informazioni sui servizi in modo corretto. Il partner di fiducia può essere un venditore approvato o un fornitore preferito con cui tu o i tuoi colleghi avete lavorato. La scelta del partner giusto è fondamentale per lo sviluppo dell'impresa.

## User friendly interface

Il termine "user-friendly" descrive uno strumento hardware o un'interfaccia software che sia facile da usare. È "amichevole" per l'utilizzo, nel senso che non è difficile da imparare o capire. Mentre "user-friendly" è un termine soggettivo, quelli che seguono sono diverse caratteristiche comuni trovate nelle interfacce user-friendly.

1. Semplice. Un'interfaccia intuitiva non è eccessivamente complessa, ma è semplice, offrendo un rapido accesso a funzioni o comandi comuni.
2. Pulito. Ben organizzato, che rende facile individuare diversi strumenti e opzioni.
3. Intuitivo. Per essere user-friendly, un'interfaccia deve avere senso per l'utente medio e dovrebbe richiedere spiegazioni minime su come usarla.
4. Affidabile. Un prodotto inaffidabile non è user-friendly. Un prodotto facile da usare non funziona male né si blocca.

**6.CONDIZIONI GENERALI** – ogni contratto tra agenzia viaggi/tour operator e società che rappresenta ufficialmente il sistema di prenotazione contiene i seguenti punti obbligatori:

Dettagli sulle due/tre parti del contratto. La parte più importante sono le obbligazioni ed i diritti delle parti, i termini di pagamento e quelli di cancellazione. Vi sono inoltre parti riguardanti cooperazione ed assistenza, definizione di forza maggiore ecc.

Ogni parte deve rispettare in genere le seguenti obbligazioni

## Per l'azienda che rappresenta il sistema di prenotazione

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



- gestire una piattaforma di viaggio online e offrire vari prodotti di viaggio attraverso il proprio database privato e attraverso interfacce dirette con fornitori in tutto il mondo.
- garantire l'accesso al database
- garantire condizioni precise e chiare per l'acquisto dei servizi
- mantenere efficiente il software

### **Per l'impresa che usa il sistema di prenotazione viaggi**

- Rispettare la politica sulla privacy
- Effettuare i pagamenti nei periodi specificati
- Tener traccia dei periodi di cancellazione e delle penalità
- Inserire correttamente tutti i dati dei passeggeri

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*