



Туры и авиабилеты будут продавать через мобильники



Мобильный телефон – не просто средство связи, но и эффективный канал продаж туристических продуктов и услуг, а также инструмент для укрепления лояльности клиентов. И если виртуальные социальные сети уже достаточно прочно зарекомендовали себя в качестве маркетингового инструмента, мобильный Интернет – очередная технология, изучение которой необходимо для того, чтобы не отстать от конкурентов в самом ближайшем будущем.

Как рассказали корреспонденту инфогруппы «ТУРПРОМ» в компании Amadeus, согласно результатам её опроса «Профессиональный путешественник-любитель», проведённого среди 2719 представителей туристической индустрии по всему миру, именно мобильные технологии окажут наибольшее влияние на способы поиска и бронирования путешествий в будущем – так считают 32% респондентов. Мобильные технологии потеснили даже популярные сегодня социальные сети (26%) и пользовательские отзывы в Интернете (22%). При этом, уверены специалисты Amadeus, мобильный Интернет не вытеснит Web 2.0 технологии, а будет интегрирован с ними, что создаст новые возможности дохода для туристических компаний. Это мнение подтверждается высказываниями представителей турбизнеса: 30% топ-менеджеров туристических компаний в ходе личных интервью в рамках того же опроса выразили мнение, что использование мобильных технологий будет способствовать росту лояльности среди клиентов в Интернет-среде.

Международная исследовательская компания PhoCusWright, специализирующаяся в туризме, отмечает: «Всё больше интересных возможностей (помимо миграции бронирования со стационарного на мобильный Интернет) будет представлено за счёт специфических приложений для мобильных телефонов, открывающих доступ к новым каналам. Это возможность привлечения дополнительных доходов, не доступных ранее».

И речь идёт не столько о прогнозах – в среде IT-разработчиков и наиболее передовых участников туристического рынка, в том числе российского, уже ведётся активная работа по внедрению и адаптации мобильных технологий для оптимизации бизнеса и

повышения качества услуг для самих пассажиров. Одно из таких приложений в ближайшем будущем внедрит российская авиакомпания S7, пассажиры которой с помощью популярного гаджета получат прямой доступ к электронным сервисам по бронированию авиаперевозок и регистрации на рейс. Пользуется популярностью у путешественников мобильная версия туристического сервиса CheckMyTrip, который на любом этапе поездки предоставляет доступ к различным деталям маршрута, включая информацию об отеле, местной погоде и расписании перелетов. В Ницце (Франция) пилотируется проект мобильного посадочного талона с применением технологии Near Field Communication (NFC) при участии аэропорта Cote d'Azur, авиакомпании Air France, Amadeus и компании IER.

«Сегодня, когда ритм жизни требует принимать решения и действовать быстро, возможность заказать авиабилеты прямо с мобильного телефона – это необходимая функция, какой когда-то стало привычное сегодня онлайн-бронирование. Наш новый сервис бронирования будет полезен как деловым людям, так и путешественникам, привыкшим планировать сложные маршруты и менять свои планы на ходу», – прокомментировал Егор Плахов, директор Emirates в России и СНГ. Недавно Emirates, международная авиакомпания Объединенных Арабских Эмиратов, представила обновлённую мобильную версию сайта.

Любопытно, что мобильные технологии могут облегчить жизнь не только путешественникам, но и трэвел-менеджерам, предоставив им возможность расширить набор услуг для клиентов. Так, многие компании, в том числе и на российском рынке, предлагают оповещение через SMS по изменениям в расписании рейсов, деталей и статуса бронирования. «Мобильные технологии начинают играть очень важную роль в сфере продаж. Уверен, что совсем скоро они полностью заменят бумажный формат. Уже есть примеры, когда путешественник может оплачивать авиаперевозку со своего мобильного телефона и получать, например, необходимый штрих-код для регистрации и посадки на самолёт. Наша компания уже около шести месяцев использует решение от Amadeus для оповещения клиентов, покупающих у нас авиабилеты, с помощью SMS-сообщений. Реакция клиентов не однозначная – кому-то услуга нравится, кто-то категорически против таких уведомлений. Однако я могу с уверенностью сказать, что данная услуга очень перспективна с точки зрения повышения качества обслуживания клиентов», - отметил Армен Арутюнян, генеральный директор туркомпании «Авиатурне».

«Несмотря на предсказания изобретателя банкомата о том, что скоро все покупки будут делаться с помощью мобильного телефона, я думаю, еще очень долго будет существовать категория покупателей, предпочитающих живое общение с агентами. Конечно, мы уверены в успехе новых технологий и активно применяем SMS Sender в

нашей работе, поскольку пассажиры довольны такой услугой. Надеемся, в ближайшее время подобные технологии станут ещё более гибкими, а предлагающиеся разработчиками решения по электронной коммерции будут адаптированы под мобильные устройства», – заявил Рустем Ибатов, генеральный директор агентства «Макс-Авиа».

Лидер международного рынка мобильных телефонов, компания Samsung прогнозирует значительный рост рынка смартфонов, объединяющих функции телефона с доступом к электронной почте и Интернету, со 170 млн в 2009 до 500 млн в 2012 году. Рынок мобильного Интернета в России находится в постоянном интенсивном и экстенсивном развитии, поэтому, как считают эксперты, время для начала освоения мобильного пространства туроператорами и турагентами ещё далеко не упущено. Ведь именно гибкость и восприимчивость к инновациям определяет успех компаний в сложных конкурентных условиях.