ЗАЧЕМ ТУРАГЕНТСТВУ CRM-СИСТЕМА  
Для того чтобы автоматизация была успешной, СРМ для турагентства должна учитывать определенную специфику этого бизнеса:  
  
база стратегических партнеров (авиакомпании, отели и так далее). Программа должна обрабатывать информацию так, чтобы менеджер, выслушав запрос клиента, смог сформировать оптимальное предложение;  
сфера туризма – довольно динамичный бизнес с высокой конкуренцией. Правда, он зависит от сезонности и, для того чтобы в таких условиях привлечь потенциальных клиентов, а также повысить уровень продаж туров, необходимы грамотные акции. Следовательно, в CRM-систему должна быть заложена маркетинговая составляющая;  
реклама, например, информация о «горячих» турах с существенными скидками. Исходя из этого, в CRM-систему должны быть интегрированы SMS и e-mail рассылки, а также подключение к IP-телефонии;  
специфика документооборота. Шаблонные счета, типовые договора и обычная калькуляция неприемлемы в туристическом бизнесе.  
ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ CRM  
Давно доказана эффективность CRM-систем в области туризма. Автоматизация бизнеса туристической компании позволяет значительно улучшить его рентабельность.  
  
CRM для туризма  
  
Крупные туристические фирмы уже на протяжении многих лет успешно используют CRM в своей работе. Для успешной интеграции CRM для турагентства необходимо учесть специфические особенности этой сферы услуг. Эффективные системы работают следующим образом:  
  
База партнеров турфирм, к примеру, отелей, гостиниц, авиакомпаний, обрабатывается так, чтобы менеджер сразу мог озвучить клиенту выгодное предложение.  
В CRM-систему закладывается маркетинговая составляющая, помогающая автоматические формировать для клиентов сезонные предложения.  
Рекламная информация о «горячих» турах интегрирована в CRM, и она оперативно доставляется до клиентов в виде e-mail и SMS.  
Исходя из специфики туризма и туристического бизнеса, ведется документооборот. Так, составляются счета, договора, заполняются отчеты.  
ПРАВИЛА ВЫБОРА  
Выбор CRM для туризма производится по основным критериям:  
  
Облачное или локальное решение. В первом случае данные турагентства хранятся на виртуальном сервере CRM-системы, доступ к ним осуществляется через интернет, а во втором – на выделенном компьютере в офисе компании.  
Функциональные возможности. Важны для CRM в туризме управление клиентами и продажами, автоматизация документооборота, аналитика и отчетность.  
Отраслевые или универсальные CRM-системы. Отраслевые варианты обладают всем необходимым набором инструментов для организации эффективной работы турагентства, универсальные характеризуются гибкостью настроек.  
Простой и удобный интерфейс, интеграция CRM-систем с другими программными продуктами, настройка доступа для каждого сотрудника.  
При выборе CRM-системы для туризма бесплатные сервисы, предоставленные некоторыми разработчиками, помогают существенно сэкономить.  
КАК ПОДОБРАТЬ CRM  
Индивидуальный подбор CRM-системы в туризме основывается на возможностях туристической фирмы. Небольшим турагентством больше подойдет отраслевая облачная CRM-система, ориентированная на привлечение новых клиентов, поскольку такой продукт стоит небольших денег и обладает всем необходимым набором инструментов для данной сферы бизнеса.  
  
Выбор средних турагентств должен учитывать возможность частичной кастомизации CRM-системы под конкретные потребности. Крупные туристические фирмы могут позволить себе заказ индивидуальной разработки CRM или серьезной доработки универсального продукта.  
ПОПУЛЯРНЫЕ СИСТЕМЫ ДЛЯ ТУРАГЕНТСТВ  
CRM-системы, набравшие наибольшую популярность среди турагентств, уже содержат необходимый функционал. Многие CRM-решения имеют серьезную техподдержку разработчика. Основное отличие состоит в удобстве и простоте использования CRM для конкретного пользователя.  
  
ОФИСОФФ  
Онлайн CRM-система для турагентства Офисофф содержит набор необходимых инструментов для учета клиентов, управления бухгалтерией и складским учетом, анализа данных и составления отчетности, в том числе в налоговые органы. Данная CRM для турагентства бесплатно предоставляет доступ к сервису в течение 14 дней.  
  
TOURCONTROL  
Среди основных возможностей облачной CRM-системы TourControl для турагентств:  
  
интеграция CRM с IP-телефонией;  
импорт и экспорт клиентов, хранение истории взаимодействий;  
календарь дел турагентства;  
инструмент подбора туров;  
разграничение доступа к CRM-системе;  
учет платежей;  
отправка сообщений клиентской базе по e-mail непосредственно из CRM-системы.  
  
МОИДОКУМЕНТЫ-ТУРИЗМ  
Перечень возможностей этой CRM-системы для туризма:  
  
имеется весь необходимый функциональный набор для обработки баз данных;  
быстрое формирование всех необходимых документов;  
формирование аналитических и статистических отчетов;  
полный контроль над сроками оплат, подготовкой и сдачей документов, необходимых для получения виз.  
САМО-ТУРАГЕНТ  
CRM-система САМО-турагент выполняет задачи загрузки заявок из различных источников, возможна интеграция с IP-телефонией, присутствует автоматическая рассылка сообщений клиентской базе через SMS или e-mail, а также загрузка и выгрузка данных из 1С. CRM-решение содержит систему задач и напоминаний, ведение отчетности, управление продажами, автоматический документооборот, воронку продаж. CRM для туризма САМО-турагент позволяет бесплатно адаптироваться под любой масштаб бизнеса.  
  
ERP.TRAVEL  
Онлайн CRM-система для туризма ERP.travel включает в себя воронку продаж, возможность массовых рассылок, получение почты, оформление индивидуальных туров, обработку приходов и расходов по кассе, управленческий учет, отчетность и функцию интеграции с сайтом. Гибкая система настройки прав доступа подходит для крупных сетей турагентств.  
  
ДЕЛА ИДУТ  
Облачная CRM-система для туристических фирм анализирует эффективность работы сотрудников и каналов продвижения, ведет расчет начислений зарплаты работникам в соответствии с индивидуальным вкладом в общее дело. В этом CRM-решении надежно хранится клиентская база, а также возможна ежедневная рассылка уведомлений клиентов через SMS или e-mail.  
  
U-ON.TRAVEL  
Используя данную CRM, туризм получает:  
  
учет лидов, воронку продаж;  
учет заявок, автоматическое формирование документов;  
клиентскую базу и статистику турагентства;  
систему учета платежей и интеграция CRM-системы с бухгалтерией;  
автоматический расчет тура;  
рассылки по SMS и e-mail клиентам турагентства;  
интеграцию CRM с IP-телефонией;  
программу лояльности.  
STORVERK CRM (СТОРВЕРК СРМ)  
CRM-система для турконтроля STORVERK CRM содержит коллтрекинг, воронку продаж, канбан продаж, омничат, интеграцию с телефонией, почтой и мессенджерами, инструменты сквозной статистики, автоматической рассылки SMS и e-mail. Отдельным преимуществом можно выделить расширенную интеграцию CRM-системы с 1С.  
  
CRM TRAVELS  
CRM TRAVELS позволяет турагентству вести базу заявок, работать с потенциальными клиентами, настраивать систему напоминаний менеджерам по срокам и оплатам, автоматически заполнять документы, анализировать работу компании, работать со встроенной системой рассылок.  
  
SALESPLATFORM  
Среди возможностей CRM-системы SalesPlatform можно выделить ведение базы клиентов турагентства, управление продажами, службу клиентского сервиса, работу с документами, аналитика, включающую воронку продаж, отчеты, контроль эффективности каждого сотрудника, интеграцию через API, интеграцию с 1С, сайтом и телефонией, рассылки, менеджер задач и планировщик. Возможен выбор облачного или локального решения.  
  
СЕЛЕНА  
Облачная CRM для туристических фирм подходит для автоматизации рутинных задач турагентства. При бронировании тура оператором система рассчитает комиссию, у клиента существует личный кабинет, CRM-система сама генерирует пакет документов как для агента, так и для путешественника. При помощи инструмента API доступна интеграция с большим количеством сторонних приложений.  
  
COLUMBIS  
Ключевыми возможностями CRM-системы для турагентств Columbis являются:  
  
ведение базы обращений и клиентов;  
инструменты взаимодействия с потенциальными клиентами;  
система напоминаний менеджерам турагентства;  
SMS и e-mail рассылка;  
разграничение доступа и зашифрованное хранение информации;  
аналитика.  
  
CRM TOUR  
CRM Tour предоставляет турагентствам безопасное хранение всех запросов от клиентов и осуществление быстрого доступа к этим данным, интеграцию с телефонией, электронной почтой, инструменты автоматизации сделок, шаблоны большинства требуемых документов и учет расходов.  
  
ITERIOS TRAVEL AGENT (ITA)  
Онлайн CRM-система для турагентств содержит инструменты для поиска потенциальных клиентов, сегментирует клиентскую базу, предлагает для оператора функцию быстрого поиска и подбора выгодного предложения с отслеживанием его статуса, воронку продаж, автоматическую генерацию и отправку документов, гибкую систему уведомлений.  
  
MAG.TRAVEL  
Благодаря использованию облачной CRM MAG.Travel турагентство получает возможности автоматической рассылки, импорта заявок из личного кабинета оператора, финансового контроля и онлайн-оплаты, печати документов. А также MAG.Travel содержит личный кабинет туриста и большой спектр аналитических функций.  
  
МОИТУРИСТЫ  
CRM-система МоиТуристы осуществляет хранение всей информации о взаимодействии с клиентской базой, ее сегментирование, прикрепление туриста к определенному менеджеру, хранение сопутствующих документов в карточке клиента, отслеживание движения заявки, автоматизацию заполнения документов. Распечатать договор или отправить его на почту туристу, просмотреть статистику можно из МоиТуристы.  
  
ТУРОФИС  
Основные функции CRM ТурОфис для турагентства:  
  
хранение документов в карточке заявки;  
возможность добавлять и убирать услуги, редактировать туры;  
шаблоны договоров и печать из CRM;  
пересчет платежей по курсу оператора;  
автоматическое сохранение данных о заказчиках в справочник.