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.