

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ

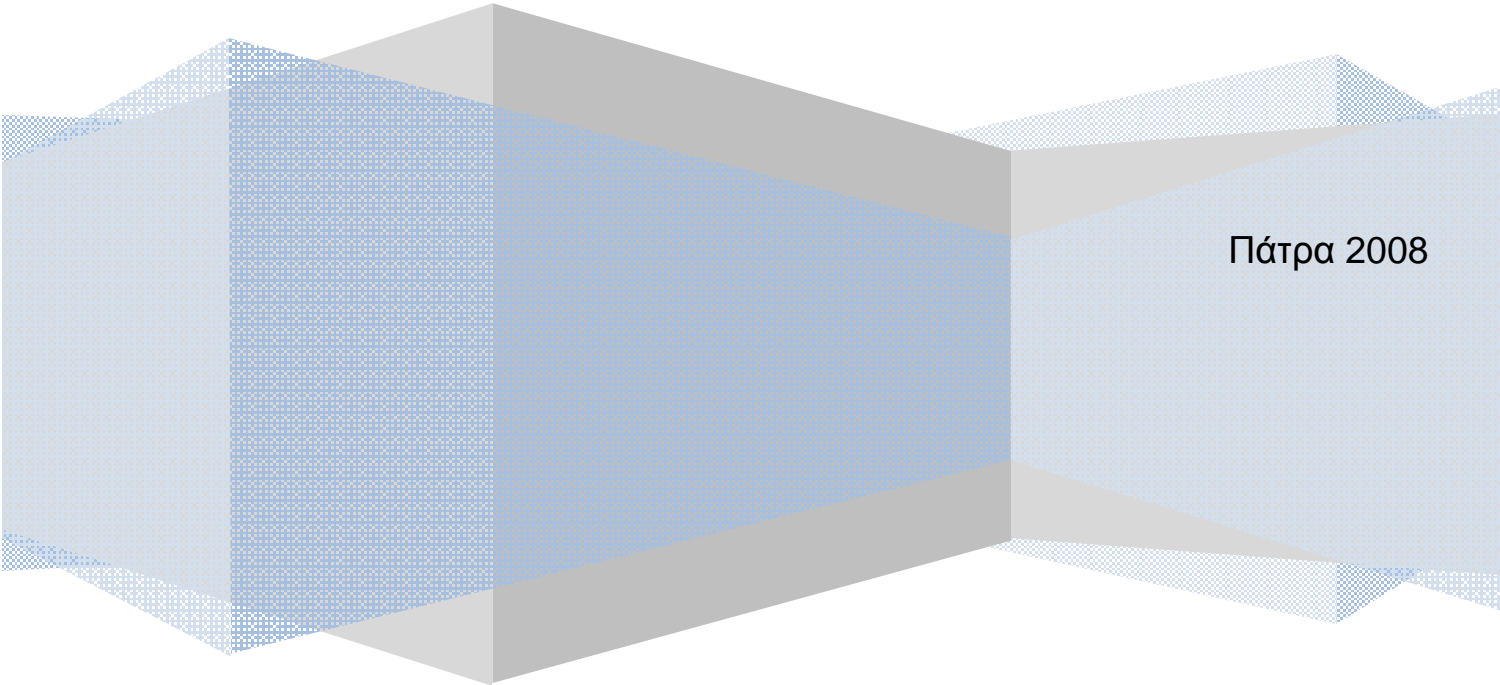
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ»**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΚΩΤΣΑΚΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΕΠΟΠΤΕΥΟΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ ΑΛΚΙΒΙΑΔΗΣ



Πάτρα 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

A.ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	σελ.6
B.ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	σελ.7
Γ.ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ-ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΧΩΡΙΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.....	σελ.9
Γ1.Ηλεκτρονικό εισιτήριο.....	σελ.11

∅ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1.Τι είναι πληροφοριακό σύστημα	σελ.13
2. Front office τουριστικού πρακτορείου	σελ.13
3. Back office τουριστικού πρακτορείου.....	σελ.14
4.Δίκτυα.....	σελ.14
4.1 Τι είναι δίκτυο.....	σελ.14
4.2 Είδη δικτύων.....	σελ.15
4.3 Τα πλεονεκτήματα των δικτύων.....	σελ.15
5. Εφαρμογές των πληροφοριακών συστημάτων.....	σελ.17
6.Η τεχνολογική υποστήριξη ενός τουριστικού πρακτορείου	σελ.18

∅ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : CRS-GDS

1.Ορισμός CRS.....	σελ.19
2.Οι λειτουργίες των CRS.....	σελ.20
3.Ιστορική αναδρομή.....	σελ.20
4.ΟρισμόςGDS.....	σελ.21
5.Οι βασικές λειτουργίες των GDS.....	σελ.21
6.Τα σημαντικότερα GDS.....	σελ.22
6.1Amadeus.....	σελ.22
6.1.1 Ιστορική αναδρομή.....	σελ.22
6.1.2 Το σύστημα Amadeus στην Ελλάδα.....	σελ.23
6.1.3 Η μηχανογράφηση του Amadeus.....	σελ.23
-Τρόπος χρήσης συστήματος Amadeus.....	σελ.24
I.Υπογράφοντας στο σύστημα.....	σελ.24

II. Κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση και χρήσιμες πληροφορίες.....	σελ.25
III. Διαθεσιμότητα-availability.....	σελ.25
IV. Εντολές πώλησης.....	σελ.28
V. Amadeus PNR και υποχρεωτικά στοιχεία κράτησης.....	σελ.29
VI. Προαιρετικά στοιχεία κράτησης.....	σελ.30
VII. Εκτύπωση κράτησης.....	σελ.31
VIII. Claim PNR.....	σελ.31
IX. Split PNR.....	σελ.32
X. Status codes.....	σελ.32
XI. Κοστολόγηση κράτησης.....	σελ.33
XII. Έκδοση εισιτηρίου.....	σελ.34
XIII. Queues.....	σελ.35
XIV. Διαδικασία Refund.....	σελ.36
6.2 Sabre.....	σελ.37
6.2.1 Το σύστημα Sabre	σελ.37
6.2.2 Ιστορική αναδρομή.....	σελ.37
-Τρόπος χρήσης συστήματος Sabre.....	σελ.38
I. Υπογράφοντας στο σύστημα, κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση και χρήσιμες πληροφορίες.....	σελ.38
II. Έλεγχος διαθεσιμότητας.....	σελ.38
III. Πώληση θέσεων.....	σελ.39
IV. Στοιχεία επιβάτη.....	σελ.39
V. Τιμολόγηση κράτησης.....	σελ.40
VI. Προαιρετικά στοιχεία.....	σελ.41
VII. Έκδοση εισιτηρίων.....	σελ.42
6.3 Galileo.....	σελ.42
6.3.1 Το σύστημα Galileo.....	σελ.42
6.3.2 Η μηχανογράφηση του Galileo.....	σελ.43
6.3.3 Το σύστημα Galileo στην Ελλάδα.....	σελ.44
6.3.4 Υπηρεσίες Galileo.....	σελ.45
- Viewpoint.....	σελ.45
- Agency private fares.....	σελ.46

- Focal point.....	σελ.46
- Τρόπος χρήσης συστήματος Galileo.....	σελ.47
I. Υπογράφοντας στο σύστημα.....	σελ.47
II. Κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση.....	σελ.47
III. Εύρεση διαθεσιμότητας.....	σελ.47
IV. Κράτηση θέσεων.....	σελ.47
V. Καταχώρηση ονομάτων και πεδία καταχώρησης λοιπών στοιχείων.....	σελ.48
VI. Τιμολόγηση κράτησης.....	σελ.48
VII. Κλείσιμο κράτησης.....	σελ.48
6.4 Worldspan.....	σελ.49
6.4.1 Το σύστημα Worldspan.....	σελ.49
6.4.2 Ιστορική αναδρομή.....	σελ.49
6.4.3 Το σύστημα Worldspan στην Ελλάδα.....	σελ.49
6.4.4 Εργαλεία Worldspan.....	σελ.50
- Τρόπος χρήσης συστήματος Worldspan.....	σελ.50
I. Κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση.....	σελ.50
II. Έλεγχος διαθεσιμότητας.....	σελ.51
III. Εισαγωγή ονόματος.....	σελ. 51
IV. Πώληση θέσης.....	σελ.52
V. Τιμολόγηση κράτησης.....	σελ.52
VI. Έκδοση εισιτηρίων.....	σελ.52
Ø ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : Η FORTHcrs	
1.Παρουσίαση εταιρίας-ιστορική αναδρομή.....	σελ.52
2.Λειτουργίες FORTHcrs.....	σελ.54
3.Υπηρεσίες και προϊόντα της FORTHcrs.....	σελ.55
-Το σύστημα διαχείρισης κρατήσεων για τις ακτοπλοϊκές εταιρίες Seaonline.....	σελ.55
-Το σύστημα διαχείρισης και διανομής ξενοδοχειακών υπηρεσιών Room view.....	σελ.56
-Το σύστημα Seacnect για την ακτοπλοΐα.....	σελ.57

-Τρόπος χρήσης συστήματος Openseas για τους τουριστικούς πράκτορες.....σελ.57
-Τρόπος χρήσης συστήματος Openseas.....σελ.57

∅ **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : TRAVEL FORCE 2000**

1.Λειτουργίες Travelforce.....σελ.66

∅ **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ATHENA TOURS**

1.Υπηρεσίες Athena Tours.....σελ.68
2.Ιστορική αναδρομή.....σελ.69
3.Χρήση Athena Tours.....σελ.69

∅ **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : ACROPOLIS HOLIDAYS**

1.Προϊόντα και υπηρεσίες.....σελ.70
2.Χρήση του Acropolis Holidays.....σελ.71

∅ **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο : ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ – INTERNET**

1.Τι είναι το Internet.....σελ.72
2.Η δομή του internet.....σελ.72
3.Ιστορική αναδρομή.....σελ.72
4.Το internet στην Ελλάδα.....σελ.73
5.Τρόπος λειτουργίας του Internet.....σελ.74
5.1 Παροχές υπηρεσιών internet.....σελ.74
5.2 Κόμβοι.....σελ.74
5.3 Εξυπηρετητές (servers).....σελ.75
5.4 Υπηρεσίες Internet.....σελ.76
5.4.1 Παγκόσμιος ιστός.....σελ.76
5.4.2 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.....σελ.77
5.4.3 Μεταφορά αρχείων.....σελ.78
5.4.4 Συνομιλίες και ηλεκτρονικές συναντήσεις.....σελ.78
5.4.5 Σύνδεση με υπολογιστή από απόσταση.....σελ.78
6. Οι μηχανές αναζήτησης.....σελ.79

∅ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο : E-BANKING

1. Τι είναι το e-banking.....σελ.79
2. Η ασφάλεια των συναλλαγών.....σελ.81
3. E-banking και τουριστικά πρακτορεία.....σελ.82
Δ.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑσελ.83
Ε.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑσελ.86
ΣΤ.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑσελ.89

A. ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια τα δίκτυα διαμεταγωγής δεδομένων εξελίχθηκαν με ιλιγγιώδεις ρυθμούς, κάτι που δεν ήταν δυνατόν να μην βοηθήσει σημαντικά την βιομηχανία του τουρισμού. Η τουριστική βιομηχανία, από τις πιο διεθνοποιημένες αγορές, παράγει μεγάλη ποσότητα πληροφοριών.

Η επικοινωνία έγινε πιο άμεση με τα επιτεύγματα της πληροφορικής και οι διαδικασίες κρατήσεων, εκδόσεων εισιτηρίων, ελέγχου διαθεσιμότητας και λογιστικών εγγραφών έγινε ευκολότερη και πιο οργανωμένη στον τομέα του τουρισμού. Η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων στα τουριστικά πρακτορεία έχει συμβάλλει στην παραγωγή και διαθεσιμότητα των τουριστικών αγαθών. Τόποι απομακρυσμένοι αλλά και μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να γνωστοποιηθούν σε όλον τον κόσμο. Αυτός ο τεράστιος όγκος πληροφορίας κάνει απεριόριστες τις δυνατότητες επιλογής στους χρήστες του μέσου.

Για τα τουριστικά πρακτορεία οι διαδικασίες έχουν απλοποιηθεί και το τουριστικό προϊόν παρέχεται εύκολα και γρήγορα στον καταναλωτή του. Από την άλλη πλευρά ο καταναλωτής του τουριστικού προϊόντος εξοικειώνεται με την χρήση του internet, πράγμα που δυσκολεύει τους τουριστικούς πράκτορες, καθώς συχνά ο ρόλος τους αποδυναμώνεται και οι καταναλωτές γίνονται όλο και πιο απαιτητικοί. Η πληθώρα πληροφοριών επίσης που παρέχεται από τους παραγωγούς του τουριστικού προϊόντος ενισχύει τον ανταγωνισμό ανάμεσα σε εταιρίες. Αποτέλεσμα του ανταγωνισμού αυτού είναι η δημιουργία των διάφορων ταξιδιωτικών πακέτων.

Στην εργασία που ακολουθεί αναλύεται ο τρόπος λειτουργίας όλων των ηλεκτρονικών συστημάτων διανομής πληροφοριών με παραδείγματα που αφορούν την καθημερινή λειτουργία ενός τουριστικού πρακτορείου. Τέλος, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στο πώς η εξέλιξη της πληροφορικής επηρεάζει την λειτουργία των τουριστικών πρακτορείων και πώς τον αγοραστή του τουριστικού προϊόντος.

B. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ως ταξιδιωτική βιομηχανία μπορεί να οριστεί το σύνολο των δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών που παράγουν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες που εξυπηρετούν τις ανάγκες των ταξιδιωτών. Τύποι ταξιδιωτικής βιομηχανίας είναι οι επιβατικές μεταφορές, ο σιδηρόδρομος, οι αερομεταφορές, θαλάσσιες μεταφορές, ναυλωμένες υπηρεσίες πτήσεων (charters), ενοικιάσεις σκαφών και αυτοκινήτων και ξενοδοχειακά καταλύματα. Όπως και οι άλλοι βιομηχανικοί τομείς έτσι και η ταξιδιωτική βιομηχανία έχει το δικό της σύστημα διακίνησης προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές προς τους τελικούς καταναλωτές. Η διαφορά της ταξιδιωτικής βιομηχανίας με τους άλλους βιομηχανικούς τομείς υφίσταται στο ότι τα προς πώληση αγαθά είναι άυλα έτσι ώστε να μην υπάρχει φυσική διανομή, γεγονός που οφείλεται σε αυτή την ιδιαιτερότητα του τουριστικού προϊόντος.

Οι μεσάζοντες της ταξιδιωτικής βιομηχανίας είναι πολυάριθμοι και ασκούν ισχυρή επιρροή στις αγοραστικές επιλογές των καταναλωτών. Τα ταξιδιωτικά πρακτορεία αποτελούν ένα βασικό κομμάτι-μέλος της ταξιδιωτικής βιομηχανίας και λειτουργούν ως ενδιάμεσοι φορείς μεταξύ του προμηθευτή και του αγοραστή. Ως τουριστικό γραφείο ορίζεται μία νόμιμα οργανωμένη επιχείρηση, η οποία δια των μέσων που διαθέτει και των υπηρεσιών που προσφέρει, αναλαμβάνει την μεταφορά, διακίνηση και διαμονή των ατόμων ή ομάδων ταξιδιωτών εντός ή εκτός της ελληνικής επικρατείας. Τα τουριστικά πρακτορεία δεν έχουν δικό τους προϊόν να πουλήσουν παρά μόνο την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Ενεργούν για λογαριασμό των προμηθευτών πουλώντας συνδυασμό στοιχείων για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού και για λογαριασμό υποψήφιων ταξιδιωτών κάνοντας γνωστά σε αυτούς προορισμούς και τιμές, προσφέροντας ένα τουριστικό πακέτο ή ταξίδι, ανάλογα με τις οικονομικές δυνατότητες και τους περιορισμούς που του θέτουν. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες προβαίνουν σε κρατήσεις αεροπορικών και ακτοπλοϊκών θέσεων, δωματίων ξενοδοχείων, ξεναγήσεων, ενοικιάσεων αυτοκινήτων και προμηθεύουν οργανωμένες εκδρομές. Η ανάγκη δημιουργίας ενός συνδέσμου ανάμεσα στην προσφορά-ζήτηση ενός τουριστικού οργανισμού και στον ταξιδιώτη καταναλωτή γίνεται όλο και πιο έντονη και αποτελεί τον σκοπό της διανομής. Οι λειτουργίες και τα προβλήματα της μεταφοράς είναι πολλά και παρουσιάζονται πολλών τύπων προκλήσεις στην τουριστική διανομή.

Τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας και η πληροφορική παρουσιάζουν μια διαρκώς αυξανόμενη επίδραση και συντείνουν στην διαμόρφωση νέων δομών αναφορικά με την διανομή των ταξιδιωτικών υπηρεσιών κατά πολύ μεγαλύτερη από ότι στο παρελθόν. Η επιστήμη της πληροφορικής με τα επιτεύγματά της έχει επιφέρει επαναστατικές αλλαγές σε παγκόσμιο επίπεδο. Το σημαντικότερο αποτέλεσμα από την εφαρμογή της πληροφορικής είναι ότι έγινε δυνατή η ταχύτατη επεξεργασία δεδομένων και η πληροφορία μπορεί να φτάσει άμεσα σε όλα τα σημεία της γης, γεγονός που έδωσε σημαντική ώθηση σε όλες τις επιστήμες και τις ανθρώπινες δραστηριότητες. Επίσης, η δυνατότητα αποθήκευσης μεγάλου όγκου πληροφοριών αλλά ταυτόχρονα και η μετάδοσή τους με υψηλούς ρυθμούς σε κάθε άκρο της γης, έχουν συμβάλει στη βελτίωση των επικοινωνιών. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής έχει αντικαταστήσει τον άνθρωπο σε πολλές εργασίες που εκτελούνται πλέον με μεγάλη ακρίβεια και αξιοπιστία. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής διαθέτει μεγάλες δυνατότητες στη διαχείριση των πληροφοριών. Διαθέτει αντοχή, μπορεί να λειτουργεί συνέχεια για μεγάλο χρονικό διάστημα, έχει ακρίβεια σε λογικές και αριθμητικές πράξεις οι οποίες εκτελούνται πάντα σύμφωνα με τις οδηγίες που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα. Έχει αξιοπιστία και συνέπεια. Αυτό που συναρπάζει περισσότερο τους χρήστες του είναι η ταχύτητα στην επεξεργασία της πληροφορίας. Επίσης με την βοήθεια των περιφερειακών συσκευών η αποθηκευτική ικανότητά τους είναι πολύ μεγάλη. Συνδυάζοντας όλα τα παραπάνω οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές έχουν αντικαταστήσει τον άνθρωπο σε πλήθος διαδικασιών και έχουν αυξήσει σημαντικά την παραγωγικότητά του.

Η πληροφορία είναι σημείο κλειδί στη βελτίωση της διακίνησης του τουριστικού προϊόντος. Το διαδίκτυο φαίνεται ότι συμβάλλει στην άμεση διάδοση τουριστικής πληροφορίας καθώς συνδέει τους παραγωγούς του τουριστικού προϊόντος, όπως για παράδειγμα αεροπορικές εταιρίες, ταξιδιωτικά πρακτορεία, ξενοδοχεία, ακτοπλοϊκές εταιρίες, με όσους χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Η πληθώρα των πληροφοριών που παρέχεται από τους παραγωγούς του τουριστικού προϊόντος ενισχύει τον ανταγωνισμό ανάμεσα σε εταιρίες προς όφελος των χρηστών καθώς το κόστος του προϊόντος πέφτει και οι ειδικές προσφορές αυξάνουν.

Παράλληλα όμως, ο κλάδος της ταξιδιωτικής πρακτόρευσης εκφράζει την ανασφάλεια ότι οι εξελίξεις στην ηλεκτρονική διανομή των ταξιδιωτικών υπηρεσιών πιθανόν να συμβάλλουν στον περιορισμό του ρόλου τους στην σύγχρονη ταξιδιωτική βιομηχανία, καθώς οι αρχικοί προμηθευτές έχουν την δυνατότητα να μεταφέρουν τα μηνύματά τους και τις πληροφορίες τους απευθείας στους καταναλωτές, οι οποίοι μπορούν με τη σειρά τους να επιλέγουν μόνοι τους τις ταξιδιωτικές τους προτιμήσεις, να προβαίνουν μόνοι τους σε κρατήσεις θέσεων και να πληρώνουν μόνοι τους από το σπίτι ή το γραφείο τους.

Η τεχνολογία έκανε την κατάστρωση σχεδίων ταξιδιού όχι μόνο βολικότερη αλλά και διευκόλυνε τους καταναλωτές να αναζητούν περισσότερες επιλογές και να γίνονται όλο και πιο τολμηροί στο θέμα διακοπών τους.

Γ. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ-ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΧΩΡΙΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.

Κατά τη διάρκεια της εκπόνησης αυτής της εργασίας η απασχόλησή μου για λόγους πρακτικής άσκησης και στη συνέχεια η πρόσληψη, σε ένα τουριστικό πρακτορείο όχι ιδιαίτερα αναπτυγμένο, βοήθησε σημαντικά στην παρατήρηση της εξέλιξής του σήμερα σε μία κερδοφόρα επιχείρηση. Η εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων καθόρισε την εξέλιξή του και αποτελεί τον κυριότερο λόγο αύξησης των εσόδων του και παραγωγικότητας των εργαζομένων του.

Ένα τουριστικό πρακτορείο χωρίς πληροφοριακά συστήματα απαιτούσε χρονοβόρες διαδικασίες δίχως ιδιαίτερα κέρδη για την επιχείρηση. Οι διαδικασίες κρατήσεων γίνονταν με χειρόγραφες σημειώσεις από την μεριά των τουριστικών πρακτόρων και διαρκή τηλεφωνική επικοινωνία με τους προμηθευτές των τουριστικών προϊόντων, είτε αυτά ήταν κρατήσεις σε ξενοδοχεία είτε απλά εισιτήρια. Τα ακτοπλοϊκά εισιτήρια και τα αεροπορικά εισιτήρια (τα οποία πρέπει να σημειωθεί ότι ήταν χάρτινα -«paper»- και όχι ηλεκτρονικά όπως σήμερα) έπρεπε να παραληφθούν από τους προμηθευτές (από τον κάθε προμηθευτή ξεχωριστά όπου και αν βρισκόταν αυτός) είτε αυτοί ήταν αεροπορικές ή ακτοπλοϊκές εταιρίες είτε άλλα γραφεία που διέθεταν τα βασικά πληροφοριακά συστήματα και να παραδοθούν στον πελάτη όπως ακριβώς ήταν. Η εργασία του τουριστικού πράκτορα, γενικότερα, είναι από τη φύση της πολύ λεπτή και δεν υπάρχουν περιθώρια για λάθη, ωστόσο στην

περίπτωση που γινόταν κάποιο λάθος ή στην απλή περίπτωση μιας ακύρωσης όλες αυτές οι διαδικασίες γίνονταν εις διπλούν ή επαναλαμβάνονταν περισσότερες φορές.

Όλα αυτά είχαν αποτέλεσμα όχι μόνο την σπατάλη πολύτιμου χρόνου από την μεριά του πράκτορα αλλά και τη δυσαρέσκεια του κάθε πελάτη ο οποίος ήταν υποχρεωμένος για μία απλή κράτηση θέσης να επισκέπτεται το τουριστικό γραφείο αρκετές φορές.

Όσον αφορά τα ξενοδοχεία, για να εμπιστευτεί το πρακτορείο το όποιο ξενοδοχείο για τους πελάτες του, ήταν απαραίτητο να παρεβρεθεί συνεργάτης του πρακτορείου στο ξενοδοχείο ώστε να κρίνει την ποιότητα των υπηρεσιών του και να μπορέσει να το διαθέσει με σιγουριά στους πελάτες του.

Οι λογιστικές εγγραφές ήταν όλες χειρόγραφες απλές αποδείξεις και απαιτούσε πολύ χρόνο ώστε να δημιουργηθούν αρχεία και να συγκεντρώνονται όλες ώστε να γίνεται ο απαραίτητος έλεγχος ή να δημιουργείται η στοιχειώδης αρχειοθέτηση.

Όλα τα παραπάνω είχαν ως συνέπεια ελάχιστο κέρδος για την επιχείρηση και υπερβολική διάθεση του χρόνου των εργαζομένων σε απλές διαδικασίες που πολλές φορές δεν είχαν αποτέλεσμα ούτε κέρδος. Καθόλου αξιόπιστες μέθοδοι κρατήσεων και σχετικών διαδικασιών με αποτέλεσμα την ανασφάλεια των πελατών αλλά και των ίδιων των τουριστικών πρακτόρων.

Σιγά σιγά η εξέλιξη στην πληροφορική έδωσε νέα προοπτική στα τουριστικά πρακτορεία. Ο εξοπλισμός τους με τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα αποτέλεσε επανάσταση στον τομέα του τουρισμού και έδωσε νέα δεδομένα και εντελώς διαφορετικό τρόπο λειτουργίας και διάθεσης των τουριστικών προϊόντων. Επίσης ο ρόλος των τουριστικών πρακτόρων άλλαξε και προϋποθέτει γνώση χρήσης των συστημάτων αυτών και γνώση της ευρύτερης αγοράς καθώς ο τομέας του τουρισμού εξελίχθηκε ιδιαίτερα ανταγωνιστικός αλλά και κερδοφόρος.

Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών στην αποθήκευση και επεξεργασία των πληροφοριών έχει καθιερωθεί ευρέως στην ταξιδιωτική βιομηχανία. Κυρίως πρόκειται για την μεταφορά από τον χειρόγραφο τρόπο επεξεργασίας στην ηλεκτρονική επεξεργασία, η οποία επιτρέπει να διαχειρίζεται κανείς πληροφορίες σε απείρως λιγότερο χρόνο από ότι αυτό ήταν δυνατό με χειρόγραφο ή μηχανικό τρόπο επεξεργασίας. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί

λειτουργίες για τις οποίες είναι προγραμματισμένος και να χρησιμοποιεί πληροφορίες που έχουν εισαχθεί σε αυτόν.

Η είσοδος των πληροφοριακών συστημάτων στα τουριστικά πρακτορεία παρέχει πλέον πλήθος πλεονεκτημάτων, όπως είναι η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στην διαθέσιμη πληροφορία ανεξαρτήτα τόπου και χρόνου. Επίσης, τα στελέχη του πρακτορείου είναι πάντα αξιόπιστα ενημερωμένα με την διάχυση της πληροφορίας σε όλη την επιχείρηση. Όλα τα στελέχη έχουν την δυνατότητα πρόσβασης στις εταιρικές πληροφορίες, από όπου κι αν βρίσκονται και μπορεί ανά πάσα στιγμή να γίνεται έλεγχος των κινήσεων με σκοπό την καλύτερη απόδοση στα εκάστοτε καθήκοντα. Ακόμα και το κόστος, για την επιχείρηση, των εγκαταστάσεων διαφόρων συστημάτων και περιφερειακών συσκευών μειώνεται με την από κοινού εκμετάλλευση υπολογιστικών συσκευών και προγραμμάτων υψηλού κόστους.

Ακόμα τα πληροφοριακά συστήματα και τα δίκτυα (για τα οποία θα υπάρξει αναλυτικότερη περιγραφή σε επόμενο κεφάλαιο), εκτός από την κοινή χρήση αρχείων και περιφερειακών συσκευών, υποστηρίζουν την επικοινωνία των μελών μιας ομάδας και διευκολύνουν την δημιουργία αντιγράφων για δεδομένα εξαιρετικής σημασίας για τις επιχειρήσεις.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα της εξέλιξης των λειτουργιών των τουριστικών πρακτορείων λόγω της ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων είναι η κατάργηση των «χάρτινων» αεροπορικών εισιτηρίων και η καθιέρωση των ηλεκτρονικών. Επίσης είναι πλέον δυνατό με τα ηλεκτρονικά εισιτήρια που εκδίδει το πρακτορείο να πραγματοποιείται και ηλεκτρονικό «check in» έτσι ώστε ο επιβάτης να επιβιβάζεται απευθείας στο αεροπλάνο χωρίς να περιμένει για τον καθιερωμένο έλεγχο.

Γ1. Ηλεκτρονικό εισιτήριο

Το αεροπορικό εισιτήριο έχει δύο λειτουργίες: επιβεβαιώνει στο προσωπικό της αεροπορικής εταιρίας ότι ο επιβάτης έχει πληρώσει για το ταξίδι και είναι μία μέθοδος καταγραφής και διαχείρισης των πωλήσεων. Όπως τα εισιτήρια σε μορφή χαρτιού, το e-ticket είναι ένας τρόπος καταγραφής και για τον πελάτη και για την εταιρία. Αντί για χαρτί το e-ticket χρησιμοποιεί μία βάση δεδομένων για τις πωλήσεις και τη χρήση των εισιτηρίων, η οποία αποθηκεύει και αναβαθμίζεται από την έγκυρη

αεροπορική εταιρία. Όλες οι επόμενες συναλλαγές εισιτηρίων, συμπεριλαμβανομένων της επιστροφής χρημάτων, του συναλλάγματος και του check in, θα συμπεριληφθούν σε αυτή τη βάση δεδομένων.

Με το ηλεκτρονικό εισιτήριο ο επιβάτης παρουσιάζεται κατευθείαν στο αεροδρόμιο, με την ταυτότητα ή το διαβατήριό του, όπου τα ηλεκτρονικά εκδοθέντα κουπόνια είναι διαθέσιμα για το «check in». Επίσης ο επιβάτης έχει την δυνατότητα να παρακολουθεί την διαδικασία της κράτησής του από τον φορητό του υπολογιστή, μέσω ίντερνετ ή μέσω e-mail. Τα τουριστικά γραφεία δεν χρειάζεται πλέον να δίνουν στον πελάτη τους το εισιτήριο, καθώς μόνο με μία εντολή θα στέλνεται οπουδήποτε στον κόσμο. Για τον πελάτη τα προνόμια είναι πολλά, ειδικά όταν το προϊόν είναι συσχετισμένο με το ηλεκτρονικό εμπόριο, χρησιμοποιώντας αεροπορικές και άλλες εξυπηρετήσεις με κρατήσεις μέσω διαδικτύου.

Το ηλεκτρονικό εισιτήριο αναβαθμίζει τις υπηρεσίες των τουριστικών πρακτορείων, αυξάνει την παραγωγικότητα, μειώνοντας το λειτουργικό κόστος. Για τον ταξιδιώτη προσφέρει ευελιξία και χρηστικότητα και επιτρέπει τις κρατήσεις της τελευταίας στιγμής. Γενικότερα μειώνουν τα έξοδα διανομής των εγγράφων, εξαλείφουν τον κίνδυνο απάτης, αποκλείουν την κλοπή ή την απώλεια των εισιτηρίων, εξαλείφουν την ανάγκη για προπληρωμένα εισιτήρια και αυξάνουν τις επιλογές του check in για τον επιβάτη.

Σήμερα ακόμα και στην Ελλάδα χρησιμοποιούνται τα ηλεκτρονικά εισιτήρια αποκλειστικά εκτός από ελάχιστους προορισμούς όπου και εκεί η χρήση των χάρτινων εισιτηρίων οφείλεται καθαρά σε θέμα καθυστέρησης της διαδικασίας της κατάργησής τους (π.χ. απόσυρση «paper» εκτυπωτών κλπ.).

Το ηλεκτρονικό εισιτήριο αποτελεί την απόδειξη της εξέλιξης των πληροφοριακών συστημάτων παγκοσμίως. Σήμερα δεν νοείται τουριστικό πρακτορείο δίχως πληροφοριακά συστήματα τα οποία περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1.Τι είναι πληροφοριακό σύστημα

Ο όρος πληροφοριακό σύστημα αναφέρεται σε ένα σύστημα αρχείων δεδομένων και λειτουργιών που οργανώνουν μέσω μηχανογράφησης τα δεδομένα και τις πληροφορίες και περιλαμβάνει αυτοματοποιημένες διαδικασίες ή διαδικασίες μέσω πληκτρολόγησης (http://en.wikipedia.org/wiki/Information_systems (28/04/08)). Ένα πληροφοριακό σύστημα διακρίνεται σε δομή και «συμπεριφορά». Η δομή περιλαμβάνει τον αποθηκευτικό χώρο που αποθηκεύει τα δεδομένα μόνιμα ή προσωρινά (όπως «buffer»-προσωρινή μνήμη Η/Υ-, μνήμη «RAM», σκληρός δίσκος), τους διαύλους (διάφορες καλωδιώσεις) μέσω των οποίων διακινείται η πληροφορία και την εκάστοτε διασυνδεδετική διάταξη εννοώντας την ανταλλαγή πληροφοριών μέσω περιφερειακών συσκευών (όπως πληκτρολόγιο, ποντίκι, εκτυπωτές, οθόνη, σαρωτής εικόνας, ηχεία). Η «συμπεριφορά» αφορά τις διάφορες υπηρεσίες που παρέχουν την δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών και θα αναλυθούν σε επόμενο κεφάλαιο.

Το πληροφοριακό σύστημα του τουριστικού πρακτορείου περιλαμβάνει δύο στενά συνεργαζόμενα υποσυστήματα. Το υποσύστημα του «front office» και το υποσύστημα του «back office». Οι όροι αυτοί χρησιμοποιούνται γενικότερα με σκοπό να περιγράψουν τα τμήματα μίας επιχείρησης που αφορούν την άμεση σχέση με τους πελάτες της ή με την διοίκηση της επιχείρησης αυτής. Το front office αναφέρεται στο τμήμα της επιχείρησης που είναι «ορατό» από τους πελάτες και στην άμεση επαφή με αυτούς, όπως το μάρκετινγκ, ή η υποστήριξη και οι υπηρεσίες που παρέχονται μετά την πώληση του προϊόντος. Το back office αναφέρεται στο τμήμα του πληροφοριακού συστήματος που έχει να κάνει με την παραγωγή, τις πωλήσεις, την λογιστική ή το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης.

2. Front office τουριστικού πρακτορείου

Κατά την Παπαγεωργίου Ν.Α.(2007), το υποσύστημα του front office ενός τουριστικού γραφείου χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους-πωλητές του πρακτορείου. Αποτελείται από έναν αριθμό προσωπικών υπολογιστών συνήθως συνδεδεμένων με ένα τοπικό δίκτυο (Lan) το οποίο συνδέεται με ένα τουλάχιστον

σύστημα «GDS». Μέσω αυτών γίνεται αναζήτηση διαφόρων κατηγοριών τουριστικών προϊόντων, που ζητούνται από τους πελάτες για συγκεκριμένους προορισμούς, γίνονται κρατήσεις και εκτυπώσεις των αντίστοιχων εισιτηρίων. Αυτή η υπηρεσία απλοποιεί και διευκολύνει ερωτήματα, ενώ κάνει την διαδικασία πιο έγκυρη και επιτρέπει στους ταξιδιωτικούς πράκτορες να εκφράζουν τις προτιμήσεις τους.

3.Back office τουριστικού πρακτορείου

Το υποσύστημα back office επεξεργάζεται τις παραπάνω κρατήσεις, τα οικονομικά τους στοιχεία, τις εισπράξεις από τους πελάτες, τις πληρωμές προς τους προμηθευτές και την τήρηση των λογιστικών βιβλίων. Επίσης παράγει συγκεντρωτικά στοιχεία με στόχους την υποστήριξη της διοίκησης του πρακτορείου και την υποστήριξη του μάρκετινγκ. Υπάρχουν πολλές υπηρεσίες back office που βοηθούν ένα GDS να κερδίσει την εμπιστοσύνη του ταξιδιωτικού πράκτορα ή των ταξιδιωτικών πρακτορείων. Οι διάφορες υπηρεσίες που προσφέρονται ή πωλούνται στα πρακτορεία περιέχουν αρχεία διατήρησης πελατών, εκκαθάριση πιστωτικών καρτών και άμεση σύνδεση λογαριασμών ενός GDS στο λογιστικό σύστημα του πρακτορείου.

4. Δίκτυα

Αφού γίνεται ανάλυση του πληροφοριακού συστήματος, απαραίτητο είναι να κατανοηθεί ο όρος «δίκτυο», ο ρόλος και τα είδη δικτύων, συμπεριλαμβανομένου του διαδικτύου.

4.1 Τι είναι δίκτυο

Σύμφωνα με τον Αναστασόπουλο Β. και Σκόδρα Α.(2001), δίκτυο ονομάζουμε ένα σύνολο υπολογιστών και περιφερειακών που συνδέονται μεταξύ τους με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών καθώς και τον καταμερισμό του εξοπλισμού, των προγραμμάτων και των δεδομένων.

Η δικτύωση των υπολογιστικών συστημάτων σε παγκόσμιο επίπεδο αποτελεί την τελευταία εξέλιξη στην τεχνολογία της πληροφορικής. Έτσι η πρόσβαση σε πληροφορίες που περιέχονται στις διάφορες βάσεις δεδομένων που βρίσκονται σε

κάθε σημείο της γης αποτελεί εξίσου σημαντική εξέλιξη με την δημιουργία του ίδιου του υπολογιστή.

4.2 Είδη δικτύων

Τα δίκτυα σύμφωνα με τον τρόπο επεξεργασίας της πληροφορίας διακρίνονται σε συγκεντρωτικά δίκτυα, σε ομότιμα δίκτυα και σε δίκτυα πελάτη-εξυπηρετητή. Τα συγκεντρωτικά δίκτυα αποτελούνται από τερματικά και κεντρικούς υπολογιστές τύπου μεγάλου συστήματος. Τα ομότιμα δίκτυα βασίζονται σε μικροϋπολογιστές. Οποιοσδήποτε από αυτούς μπορεί να αποτελέσει τον κεντρικό υπολογιστή, προσφέροντας αρχεία, περιφερειακές συσκευές ή αποθηκευτικό χώρο. Ταυτόχρονα όμως μπορούν να λειτουργήσουν και μεμονωμένα. Συνιστώνται για ομάδες πέντε έως δέκα σταθμών εργασίας. Τα δίκτυα πελάτη-εξυπηρετητή είναι πολύ μεγαλύτερης εμβέλειας από τα ομότιμα δίκτυα. Έχουν την δυνατότητα να υποστηρίξουν άπειρους πελάτες και να συνδέουν διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα. Τα δίκτυα πελάτη-εξυπηρετητή βρίσκονται γύρω από έναν ή περισσότερους κεντρικούς υπολογιστές και η διαχείρισή τους γίνεται από μία κεντρική θέση.

Σύμφωνα με την γεωγραφική έκταση τα δίκτυα διακρίνονται σε τοπικά(LAN) και ευρείας περιοχής(WAN). Τοπικό λέγεται το δίκτυο που οι υπολογιστές που το αποτελούν βρίσκονται σε περιορισμένη έκταση, στον ίδιο χώρο ή σε γειτονικά κτήρια. Τα δίκτυα ευρείας περιοχής καλύπτουν πολύ μεγαλύτερες περιοχές και βασίζονται σε κάποιο είδος επικοινωνίας μέσω τηλεφωνικών γραμμών και «μόντεμ».

4.3 Τα πλεονεκτήματα των δικτύων

Ο Κος Παναγόπουλος Α.(2003), αναφέρει ότι τα δίκτυα παρέχουν σημαντικά πλεονεκτήματα. Ένα από αυτά είναι ότι υποστηρίζουν την επικοινωνία των μελών μιας ομάδας, κάτι που σε ένα τουριστικό γραφείο είναι απαραίτητο και εύκολα γίνεται αντιληπτό το πόσο σημαντικό είναι αυτό για την λειτουργικότητα των τουριστικών πρακτορείων.

Η επικοινωνία αυτή μπορεί να γίνεται είτε σε πραγματικό χρόνο είτε να είναι ασύγχρονη επικοινωνία. Επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο σημαίνει ότι οι πληροφορίες εκπέμπονται και γίνονται δεκτές στο ίδιο χρονικό πλαίσιο και με συγχρονισμένο τρόπο. Όταν εκπέμπεται η πληροφορία και η ανταπόκριση

καθυστερεί ή δεν υπάρχει καθόλου τότε είναι ασύγχρονη. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αποτελεί ένα παράδειγμα ασύγχρονης επικοινωνίας μέσω ενός δικτύου. Παράδειγμα επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο είναι οι αίθουσες συζητήσεων(chat rooms).

Ένα άλλο πλεονέκτημα των δικτύων είναι ότι επιτρέπουν την κοινή χρήση αρχείων. Το αρχείο μπορεί να αποθηκευτεί σε ένα δίκτυο και είτε να δρομολογηθεί από έναν υπολογιστή σε έναν άλλο, είτε να γίνει κοινόχρηστο. Το αρχείο μπορεί να είναι διαθέσιμο σε όλους, να περιορίζεται σε μία ομάδα ή ακόμα να υπάρχει στο δίκτυο αλλά να χρησιμοποιείται αποκλειστικά από ένα άτομο. Στα τουριστικά γραφεία οι ταξιδιωτικοί πράκτορες χρησιμοποιούν δίκτυο υπολογιστών για να έχουν ταυτόχρονη πρόσβαση στα ίδια δεδομένα. Επίσης, σε ένα τουριστικό πρακτορείο οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν τα ίδια προγράμματα. Αντί να αγοράσουν πολλά ίδια αντίγραφα για κάθε υπάλληλο, οι επιχειρήσεις προτιμούν τις εκδόσεις προγραμμάτων για ένα δίκτυο. Τα προγράμματα αυτά είναι έτσι σχεδιασμένα ώστε ένα μόνο αντίγραφο της εφαρμογής να πρέπει να αποθηκευτεί στον server του δικτύου (ο server δικτύου είναι ο κεντρικός υπολογιστής) με έναν μικρό αριθμό αρχείων υποστήριξης που αντιγράφονται στον υπολογιστή κάθε υπαλλήλου. Όταν οι υπάλληλοι θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν το πρόγραμμα απλά το «φορτώνουν» από την κοινή μονάδα περιφερειακής μνήμης στις μνήμες των υπολογιστών τους.

Ένα οικονομικό όφελος που προσφέρουν τα δίκτυα είναι και η κοινή χρήση περιφερειακών συσκευών. Σε ένα τουριστικό γραφείο όπου υπάρχουν περιφερειακές συσκευές, όπως εκτυπωτές, που είναι ιδιαίτερα ακριβές, δεν συμφέρει να διατίθεται από μία σε κάθε υπάλληλο. Ένας κοινός εκτυπωτής μειώνει το κόστος και εξακολουθεί να είναι το ίδιο εξυπηρετικός.

Άλλο σημαντικό πλεονέκτημα που παρέχουν τα δίκτυα είναι και η δημιουργία αντιγράφων. Τα δεδομένα είναι εξαιρετικής σημασίας για κάθε επιχείρηση, έτσι και στα τουριστικά πρακτορεία, για αυτό το λόγο είναι απαραίτητο να διατηρούνται αντίγραφα των δεδομένων αυτών. Αυτό γίνεται διατηρώντας όλα τα σημαντικά δεδομένα σε μια κοινή μονάδα περιφερειακής μνήμης, στην οποία έχουν πρόσβαση οι υπάλληλοι μέσω του δικτύου.

Τα τουριστικά πρακτορεία εκμεταλλευόμενα τις τεχνολογίες της πληροφορικής, δημιούργησαν παγκόσμια δίκτυα μεταφοράς πληροφοριών κάθε μορφής και

μπόρεσαν να κινηθούν σε αγορές που θα ήταν απροσπέλαστες κάτω από άλλες συνθήκες και κατάφεραν να επικοινωνούν άμεσα με πελάτες και συνεργάτες. Έτσι δεν υπάρχει η ανάγκη μετακινήσεων ή χρονοβόρων συνεννοήσεων και το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών πρακτορείων και οι πληροφορίες είναι άμεσα διαθέσιμα στον κατάλληλο χρόνο. Επίσης, με τα δίκτυα, οι πληροφορίες διαχέονται σε όλη την επιχείρηση και αν χρειάζεται πέρα από αυτήν, ώστε ο κάθε ενδιαφερόμενος να είναι άμεσα ενημερωμένος, όπου και να βρίσκεται.

5. Εφαρμογές των πληροφοριακών συστημάτων

Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν να κάνουν με την ανάπτυξη, τη χρήση και την διοίκηση στην υποδομή της πληροφορικής ενός οργανισμού. Στην μεταβιομηχανική εποχή, οι εταιρίες επικεντρώθηκαν από τον προσανατολισμό στο προϊόν στον προσανατολισμό στη τεχνογνωσία, υπό την έννοια ότι όσοι επηρεάζουν την αγορά σήμερα συναγωνίζονται περισσότερο στην διαδικασία και στην καινοτομία παραγωγής παρά στο ίδιο το προϊόν. Η έμφαση δόθηκε από την ποσότητα παραγωγής στην ίδια την διαδικασία παραγωγής και στις υπηρεσίες που συνοδεύουν αυτή τη διαδικασία.

Το μεγαλύτερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μεταξύ των επιχειρήσεων σήμερα αποτελούν οι τεχνολογίες της πληροφορικής, με την προϋπόθεση ότι εκπροσωπούνται από ανθρώπους με εμπειρία, τεχνογνωσία, καινοτομίες ευρεσιτεχνίας, κατοχυρώσεις πνευματικής ιδιοκτησίας και μυστικά του εκάστοτε επαγγέλματος. Για να είναι ανταγωνιστική μία επιχείρηση πρέπει να διαθέτει ισχυρή υποδομή πληροφορικής. Έτσι, η μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων σήμερα επικεντρώνεται πλέον στο γιατί και πώς μπορεί να γίνει καλύτερη χρήση της τεχνολογίας έτσι ώστε να συμβαδίσει με την ταχύτατη πληροφόρηση μέσα σε έναν οργανισμό-επιχείρηση.

Τα τουριστικά πρακτορεία αποτελούν χαρακτηριστικό παράδειγμα όσων αναφέρθηκαν παραπάνω. Ο ανταγωνισμός πλέον μεταξύ των τουριστικών πρακτορείων δεν αφορά τόσο το ίδιο το τουριστικό προϊόν όσο την ποιότητα στον τρόπο προσφοράς του, κάτι που εξαρτάται ιδιαίτερα από την υποδομή των πληροφοριακών συστημάτων που διαθέτει το τουριστικό πρακτορείο.

6. Η τεχνολογική υποστήριξη ενός τουριστικού πρακτορείου

Ο τεχνολογικός εξοπλισμός ενός τουριστικού πρακτορείου περιλαμβάνει τον απαραίτητο γενικό εξοπλισμό, καθώς και ειδικό εξοπλισμό που αφορά την εγκατάσταση ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων, την εκτύπωση ταξιδιωτικών εγγράφων και τη μηχανοργάνωση, με χρήση κάποιου εξειδικευμένου λογισμικού πακέτου. Όλα αυτά σύμφωνα πάντα με τις θέσεις εργασίας που υπάρχουν στο γραφείο (εργατικό δυναμικό) , το μέγεθος της επιχείρησης καθώς και τους πελάτες που απευθύνεται το συγκεκριμένο γραφείο.

Ο γενικός εξοπλισμός ενός ταξιδιωτικού πρακτορείου δεν διαφέρει από τον εξοπλισμό οποιασδήποτε άλλης σύγχρονης επιχείρησης. Απαιτείται να υπάρχει τηλεφωνικό κέντρο, φαξ, φωτοτυπικό μηχάνημα, αριθμομηχανές, καταστροφέας εγγράφων και δίκτυο υπολογιστών. Απαιτείται ακόμα πρόσβαση στο διαδίκτυο (δίκτυο ευρείας περιοχής «WAN» όπου είναι συνδεδεμένοι πάρα πολλοί υπολογιστές και δίκτυα «LAN» από περιοχές της ίδιας χώρας, διαφορετικών χωρών ή ηπείρων), ηλεκτρονική διεύθυνση και, αναλόγως του κύκλου εργασιών και των μεθόδων μάρκετινγκ του γραφείου, ιστοσελίδα.

Η μηχανοργάνωση-αυτοματοποίηση του τουριστικού πρακτορείου δεν έχει ιδιαίτερα υψηλό κόστος. Περιλαμβάνει την αγορά του βασικού εξοπλισμού και λογισμικού («hardware» - εννοώντας τα κυκλώματα που απαρτίζουν τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, όπως δίοδοι, αντιστάσεις, πυκνωτές - και «software» - εννοώντας γενικά τα προγράμματα που καθοδηγούν τον ηλεκτρονικό υπολογιστή για την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών -), την εγκατάσταση των συστημάτων, την εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση των συστημάτων και την προσαρμογή του στις αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Περιλαμβάνει επίσης ηλεκτρονικούς υπολογιστές τελευταίας τεχνολογίας και ύπαρξη δικτύου. Απαιτείται λογισμικό που να καλύπτει την διαχείριση των ακτοπλοϊκών και αεροπορικών εισιτηρίων, πακέτων, ξενοδοχείων, τον έλεγχο του κόστους των υπηρεσιών, τον έλεγχο στη λογιστική, στην τιμολόγηση καθώς και σε διάφορες στατιστικές εφαρμογές.

Ο ειδικός εξοπλισμός ενός ταξιδιωτικού γραφείου περιλαμβάνει την επιλογή των καταλληλότερων συστημάτων κρατήσεων (Galileo, Sabre, Worldspan, Amadeus) σύμφωνα με τις ανάγκες και τις υπηρεσίες που θέλει να παρέχει το συγκεκριμένο τουριστικό γραφείο. Ακόμα, το ταξιδιωτικό γραφείο χρειάζεται ειδικό εξοπλισμό για

την έκδοση και εκτύπωση έγκυρων ταξιδιωτικών εγγράφων (ειδικούς εκτυπωτές). Συνήθως την εγκατάσταση των συστημάτων κρατήσεων ή λογιστικών προγραμμάτων την αναλαμβάνουν οι εταιρίες των συγκεκριμένων προγραμμάτων.

Η τεχνολογική εξέλιξη απαιτεί τη συνεχή αναβάθμιση του λογισμικού αλλά και την διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού του τουριστικού γραφείου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : CRS – GDS

Μία από τις εφαρμογές της παγκόσμιας ηλεκτρονικής αγοράς είναι τα συστήματα κρατήσεων (Computerized Reservation Systems) ή παγκόσμια συστήματα διανομής (Global Distribution Systems) που χρησιμοποιούνται στην τουριστική βιομηχανία. Η παρουσία τους έγινε αισθητή σε κάθε είδους εμπορικές δραστηριότητες. Η βιομηχανία των ταξιδιών δεν θα ήταν δυνατό να παραμείνει ανεπηρέαστη με ριζικές αλλαγές στην εξυπηρέτηση των πελατών και στην παραγωγικότητα των ταξιδιωτικών πρακτόρων. Η δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των τουριστικών και ταξιδιωτικών εταιρειών έχει ως αποτέλεσμα την ταχύτερη και φθηνότερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών και συνιστά έναν επαναστατικό τρόπο διαχείρισης των αναγκών τους. Έτσι οι σχέσεις των τουριστικών πρακτόρων με τους πελάτες τους αναβαθμίζονται και η καλή σχέση της αγοράς του τουρισμού με την τεχνολογία φέρνει νέα δεδομένα στην βιομηχανία του τουρισμού.

1.Ορισμός CRS

Ο Ζαχαράτος Α.Γ.(2003) ορίζει τα CRS (Computerized Reservation Systems) ως συστήματα αμφίδρομης επικοινωνίας των ταξιδιωτικών πρακτόρων με τις επιχειρήσεις ταξιδιών και τουρισμού και ιδιαίτερα με τις διεθνείς αεροπορικές εταιρίες οι οποίες και τα ίδρυσαν. Ο Αβραμόπουλος Α.(2004) εξηγεί ότι με φυσικό φορέα μια απλή τηλεφωνική γραμμή γίνεται δυνατή η άμεση ενημέρωση από τις διαρκώς ανανεούμενες βάσεις δεδομένων των εταιρειών. Τα CRS είναι συστήματα μεταφοράς πληροφοριών για λογιστικές λειτουργίες, εννοώντας λειτουργίες προμήθειας και διανομής προϊόντων. Αποθηκεύουν την τρέχουσα πληροφορία από όλους τους διαθέσιμους παροχείς και έχουν την απαραίτητη υποδομή να την μεταφέρουν στους

πελάτες. Τα CRS αποτελούν «ευφυή» συστήματα που δεν παρέχουν μόνο απλές υπηρεσίες όπως κρατήσεις, αλλά «συνεργάζονται» μαζί μας και προτείνουν επιλογές δράσεων μέσα από «έξυπνες» κινήσεις.

2.Οι λειτουργίες των CRS

Στις λειτουργίες των CRS εκτός από την παροχή πληροφοριών περιλαμβάνονται και οι κρατήσεις, οι εκδόσεις εισιτηρίων καθώς και άλλες συμπληρωματικές υπηρεσίες. Η διαδικασία των κρατήσεων με τα συστήματα αμφίδρομης επικοινωνίας μετατρέπεται σε ευκολότερη, αφού τα συστήματα αυτά έχουν τη δυνατότητα να παρουσιάζουν το απόθεμα των διαθέσιμων θέσεων και προϊόντων-υπηρεσιών στη μνήμη των υπολογιστών των επιχειρήσεων-μελών, να τηρούν ένα σχέδιο διαχείρισης των κρατήσεων, των λογιστικών βιβλίων και της υποστήριξης των πωλήσεων και να πραγματοποιούν υπολογισμούς ναύλων και εκδόσεις των εισιτηρίων. Χρησιμοποιώντας τα παγκόσμια CRS οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να κάνουν κρατήσεις απευθείας από τους υπολογιστές τους με οποιαδήποτε αεροπορική εταιρεία σε όλο τον κόσμο.

3.Ιστορική αναδρομή

Η ανάπτυξη τέτοιων συστημάτων άρχισε στην αρχή της δεκαετίας του '60 με κύριο αντικείμενο την αυτόματη κράτηση θέσεων στις αεροπορικές γραμμές. Σήμερα αποκλειστικά για αυτό τον σκοπό χρησιμοποιούνται οι μεγαλύτερες βάσεις δεδομένων και τα πιο ισχυρά δίκτυα τηλεπικοινωνιών. Κάνοντας μια ιστορική αναδρομή θα διαπιστώσουμε ότι υπάρχουν τρία χρονικά στάδια ανάπτυξης των CRS. Ξεκινώντας από τις αρχές του 1950 έως τα τέλη του 1974 από τις χειρόγραφες κρατήσεις με όλες τις αυτονόητες δυσκολίες που συνεπάγονται αυτών, περνάμε στις αυτόματες κρατήσεις. Μέχρι το 1984 η αυτόματη διανομή είναι γεγονός και συναντάμε τα πρώτα συστήματα κρατήσεων με υπολογιστές.

Η ανάγκη εγκατάστασης πιο εξελιγμένων συστημάτων κρατήσεων είναι πλέον προφανής, αφού οι αεροπορικές εταιρίες αδυνατούσαν να διαχειριστούν τον τεράστιο όγκο κρατήσεων. Η γρήγορη εξέλιξη αλλάζει τα δεδομένα στον κόσμο του τουρισμού με θετικές συνέπειες έτσι ώστε από το 1984 και μετά τα CRS εξελίσσονται σε GDS (Global Distribution Systems). Κυριαρχούν παγκόσμια όπως και στην ελληνική αγορά

και αυτό οφείλεται στην ανάγκη συγχρονισμού της ελληνικής με την παγκόσμια αγορά αφενός και αφετέρου στην εξοικείωση των ταξιδιωτικών πρακτόρων με την τεχνολογία των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Απόδειξη της εξέλιξης της πληροφορικής στα συστήματα διανομής αποτελεί και η κατάργηση των «χάρτινων» (paper) εισιτηρίων και την καθιέρωση των ηλεκτρονικών και στην ελληνική αγορά. Έτσι, και ο καταναλωτής, προσκομίζοντας την ταυτότητά ή το διαβατήριό του μπορεί να ταξιδέψει ευκολότερα.

4.Ορισμός GDS

Ο κύριος Παναγόπουλος Α.(2001) αναφέρει ότι ένα GDS μπορεί να προσδιοριστεί σαν ένα μηχανογραφημένο σύστημα διανομής, το οποίο παρουσιάζει διαθέσιμες υπηρεσίες, επηρεάζοντας τις κρατήσεις και την έκδοση εισιτηρίων από τους τουριστικούς παραγωγούς, είτε είναι αεροπορικές εταιρείες είτε είναι άλλοι, σε διεθνή κλίμακα.

5.Οι βασικές λειτουργίες των GDS

Ο τρόπος που λειτουργεί ένα GDS είναι αρκετά απλός και προσιτός από τους χρήστες. Με τα κατάλληλα «entries» (κωδικοί) αρχικά προβάλλονται στην οθόνη καταστάσεις πτήσεων ανά κατηγορία με δυνατότητα από τον χρήστη πρόσβασης σε διαθεσιμότητα άμεση και ολική. Οι κρατήσεις γίνονται με είδος αρχείων με τα ονόματα των επιβατών. Υπάρχει δυνατότητα εύρεσης οικονομικότερου ναύλου, διαδρομής ή άλλης ιδιαιτερότητας πάλι με τα κατάλληλα «entries». Όσον αφορά την έκδοση των εισιτηρίων υπάρχει σύστημα εκτύπωσης ακόμα και για τα δρομολόγια. Ακόμα υπάρχει σύστημα online εκπαίδευσης και πολλές άλλες συμπληρωματικές υπηρεσίες που διευκολύνουν κατά πολύ τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, τους καταναλωτές των ταξιδιωτικών προϊόντων αλλά και τους παραγωγούς αυτών.

Για τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων η προβολή των προϊόντων-υπηρεσιών αποτελεί την πιο σημαντική πηγή πληροφοριών που διατίθεται από τους παροχείς σε όσους συνδέονται με την τουριστική βιομηχανία. Οι υπηρεσίες-προϊόντα χωρίζονται σε κατηγορίες με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους, σε δική τους οθόνη η καθεμία, παρουσιάζοντας τους συνδυασμούς των προσφορών τους. Με την

τεχνολογία των πολυμέσων παρέχονται πιο λεπτομερείς πληροφορίες στους πελάτες.

Η χρηματοδότηση των συστημάτων αυτών γίνεται με καταβολή από την αεροπορική εταιρία συγκεκριμένου ποσού ανά αεροπορική κράτηση, ενώ δίνεται η δυνατότητα δωρεάν συμμετοχής των τουριστικών πρακτορείων, με την προϋπόθεση να πραγματοποιούν έναν ελάχιστο προσυμφωνημένο αριθμό παραγωγικών κρατήσεων (segments).

6. Τα σημαντικότερα GDS

6.1 Amadeus

6.1.1 Ιστορική αναδρομή

Το σύστημα Amadeus ιδρύθηκε το 1987 από τις αεροπορικές εταιρίες Lufthansa, Iberia, Air France και SAS με σκοπό να συνδέσει και να απλοποιήσει τα αεροπορικά ταξίδια και τις κρατήσεις. Σύμφωνα με την εταιρία περισσότερα από τα 2/3 των ταξιδιωτικών πρακτορείων στην Ευρώπη είναι χρήστες του συστήματος Amadeus. Η Amadeus σήμερα διαθέτει κέντρα επιχειρήσεων σε Μαδρίτη (κεντρικά γραφεία και marketing), Νίκαια (κέντρο ανάπτυξης) και Erding (κέντρο επιχειρήσεων – κέντρο επεξεργασίας δεδομένων) και περιφερειακά γραφεία σε Μαϊάμι, Μπουένος Άιρες και Μπανγκόκ. Η εταιρία ανήκει στην κοινοπραξία WAM, του οποίου μέτοχοι είναι οι BC Partners, Cinven, Air France, Iberia και Lufthansa. Παγκοσμίως, η εταιρία απασχολεί 7.160 άτομα από 95 εθνικότητες. Το σύστημα είναι ιδιαίτερα λειτουργικό για τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Βασίζεται σε μια μεγάλη βάση δεδομένων η οποία περιλαμβάνει όλα τα αεροπορικά δρομολόγια σε ολόκληρο τον κόσμο. Ακόμα, έχουν δημιουργηθεί πλέον οι προϋποθέσεις για την υποστήριξη του αυτοματισμού των εισιτηρίων και αυτή η βάση δεδομένων είναι εμπλουτισμένη με τις τιμές και το πλάνο των θέσεων, ώστε να μπορεί να «αποφασίζει» το σύστημα αν μπορεί να γίνει η κράτηση (www.amadeus.com (25/12/07)).

6.1.2 Το σύστημα Amadeus στην Ελλάδα

Amadeus Hellas

Το Amadeus σε Ελλάδα και Κύπρο

Από το 1993 που άρχισε η λειτουργία της, η Amadeus Hellas προσφέρει ένα ευρύ φάσμα από συμβουλευτικές υπηρεσίες, βοηθητικά γραφεία, εκπαιδευτικά προγράμματα και τεχνική υποστήριξη με σκοπό να καλύψει τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες των τουριστικών πρακτορείων στην Ελληνική και Κυπριακή ταξιδιωτική βιομηχανία. Αυτές οι υπηρεσίες υποστηρίζονται και αναβαθμίζονται συνέχεια.

Η Amadeus είναι ο συνεργάτης τεχνολογίας για προμηθευτές, πωλητές και αγοραστές στον τομέα του ταξιδιού. Πελάτες της αποτελούν οι προμηθευτές ταξιδιού (αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχεία, εταιρίες ενοικίασεως αυτοκινήτων, εταιρίες σιδηροδρόμων, ακτοπλοϊκές εταιρίες, tour operators), πωλητές ταξιδίων(τα ταξιδιωτικά γραφεία), καθώς και αγοραστές ταξιδίων (εταιρίες και ιδιώτες). Οι λύσεις που διαθέτει ταξινομούνται σε τέσσερις κατηγορίες – Διανομή & Περιεχόμενο, Πωλήσεις & Ηλεκτρονικό εμπόριο, Διοίκηση Επιχειρήσεων και Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συμβουλευτικού χαρακτήρα.

Η Amadeus ανήκει στην κατηγορία εφαρμογών που ονομάζεται GDS καθώς προσφέρει άμεση on-line διανομή και εργαλεία για πωλήσεις σε ολόκληρο τον κόσμο. Παρέχει πληροφορίες για τα δρομολόγια των πτήσεων, των τρένων, τις τιμές και την διαθεσιμότητα των εισιτηρίων, δωματίων, αυτοκινήτων και σκαφών αναψυχής.

6.1.3 Η μηχανογράφηση του Amadeus

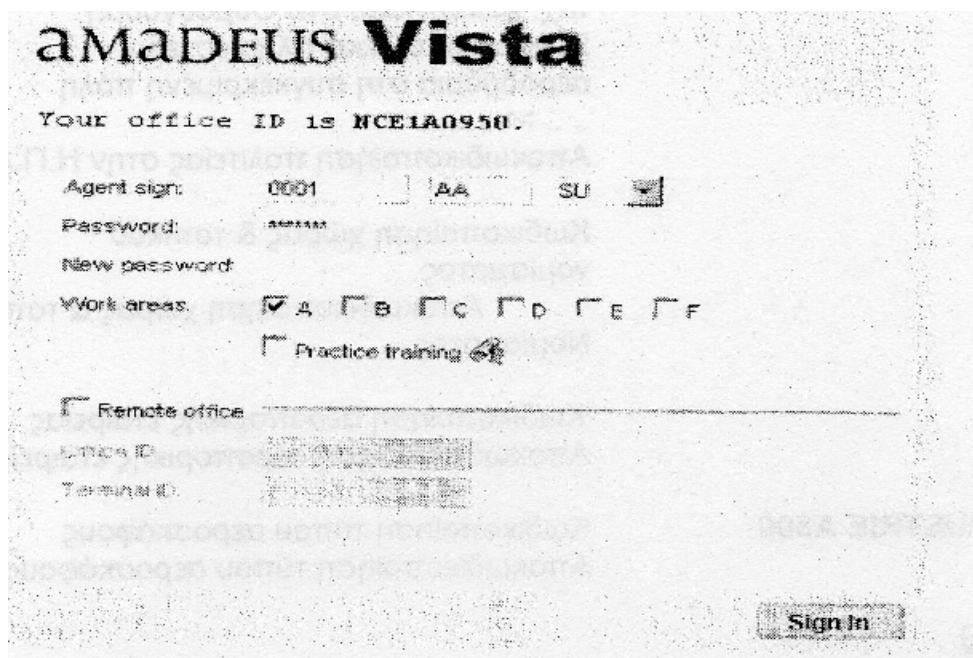
Η μηχανογράφηση του Amadeus στηρίζεται σε μία σειρά από μεγάλα υπολογιστικά συστήματα και γρήγορες γραμμές που εξασφαλίζουν την άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες της κεντρικής βάσης δεδομένων. Το κεντρικό υπολογιστικό σύστημα μπορεί να επεξεργάζεται 60 εκατομμύρια αιτήσεις την ημέρα και 2.000 μηνύματα το δευτερόλεπτο. Η βάση δεδομένων απλώνεται σε 16TB (terabyte), που εξασφαλίζουν συστοιχίες σκληρών δίσκων, δημιουργώντας έτσι μία από τις μεγαλύτερες εμπορικές βάσεις δεδομένων στην Ευρώπη.

-Τρόπος χρήσης συστήματος Amadeus

Στη συνέχεια δίνονται κάποιες γενικές πληροφορίες για να κατανοηθεί ο τρόπος χρήσης του συστήματος Amadeus, αλλά και γενικότερα «η λογική» των συστημάτων αεροπορικών κρατήσεων. Οι εντολές («entries») είναι πάρα πολλές (στη συνέχεια παραθέτονται ορισμένες από αυτές) όπως πάρα πολλές είναι και οι δυνατότητες του συστήματος/των συστημάτων.

I. Υπογράφοντας στο σύστημα:

Αρχικά υπογράφοντας στο σύστημα ο κάθε τουριστικός πράκτορας εισάγει τον προσωπικό κωδικό του. Η εντολή είναι «Jl 0001 AA/SU», όπου «Jl»(jump in) είναι ο κωδικός εκκίνησης του συστήματος και «0001 AA» είναι τα προσωπικά στοιχεία της υπογραφής (4 ψηφία-2γράμματα). Για να γίνει αποχώρηση από το σύστημα η εντολή είναι «JO»(jump out).



Υπογράφοντας στο σύστημα Amadeus με τον προσωπικό κωδικό του τουριστικού πράκτορα και «sign in». Σε περιβάλλον εργασίας «ξε-υπογράφει» η εντολή «JO*».

Επίσης, εισαγωγικά πρέπει να αναφερθεί ότι οι πόλεις, τα αεροδρόμια και οι αεροπορικές εταιρίες συμβολίζονται με τριγράμματος και διγράμματος κωδικούς.

II. Κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση και χρήσιμες πληροφορίες:

Υπάρχουν διάφορες χρήσιμες πληροφορίες που μπορεί να αντληθούν μέσω του συστήματος, απλά πληκτρολογώντας συγκεκριμένες εντολές-κωδικούς. Τέτοιες είναι η κωδικοποίηση ή αποκωδικοποίηση μιας πόλης («DAN PARIS», «DAC JFK), ενός αεροδρομίου («DB PARIS», «DB MXP»), ενός αεροσκάφους ή μιας αεροπορικής εταιρίας (εννοείται του τριγράμματος κωδικού), γενικές πληροφορίες για τις πτήσεις (DOOA136, κωδικός που αναζητά πληροφορίες για την πτήση 136 της Ολυμπιακής), τις αεροπορικές εταιρίες, την εμφάνιση διαφοράς ώρας μεταξύ πόλεων, πληροφορίες για Visa, για την υγεία όσον αφορά τα ταξίδια, τον καιρό, ακόμα και βοήθεια χρήσης του συστήματος παρέχεται από το ίδιο το σύστημα, εισάγοντας τον κωδικό «HE» και δίπλα «steps» για βοήθεια του συστήματος για κινήσεις βήμα προς βήμα, «HE» και «groups» για βοήθεια του συστήματος σε ό,τι αφορά τις κρατήσεις για «γκρουπ» και άλλες πολλές εντολές.

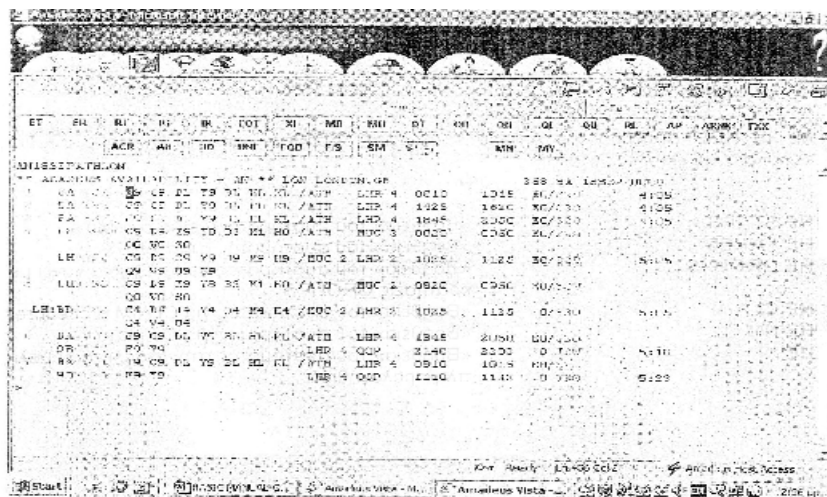
Με την εντολή «TN02NOVATHROM» γίνεται η προβολή του εβδομαδιαίου δρομολογίου για τη διαδρομή Αθήνα – Ρώμη. Με την εντολή «SN20NOVATHNYC» εμφανίζονται πτήσεις (από Αθήνα προς Γαλλία) προς πώληση, ακυρωμένες ή κλειστές και γενικά υπάρχει μία πολύ γενική εικόνα. Όταν γίνεται αναζήτηση θέσης όμως χρησιμοποιείται η εντολή «AN20NOVATHSKG» η οποία εξηγείται παρακάτω.

III. Διαθεσιμότητα-availability:

Όσον αφορά την ζήτηση διαθεσιμότητας πτήσεων και θέσεων για συγκεκριμένο ζεύγος πόλεων και ημερομηνία, με την εντολή «AN18SEPATHLON» (AN είναι η εντολή διαθεσιμότητας, 18SEP είναι η ημερομηνία για την οποία ζητάω διαθεσιμότητα, ATH είναι ο τριγράμματος κωδικός της πόλης από όπου πραγματοποιείται η αναχώρηση και LON είναι ο τριγράμματος κωδικός της πόλης όπου πραγματοποιείται η άφιξη.), το Amadeus προβάλλει αμερόληπτα, ανεξαρτήτως αεροπορικών εταιριών, ακολουθώντας την ακόλουθη λογική:

- Ø Πτήσεις χωρίς ενδιάμεσο σταθμό
- Ø Πτήσεις με ενδιάμεσο σταθμό
- Ø Συνδεδεμένες πτήσεις (οι επιβάτες αλλάζουν αεροσκάφος στον ενδιάμεσο σταθμό).

Με την εντολή «AN18SEPATHLON» εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη (διαθεσιμότητα για συγκεκριμένο ζεύγος πόλεων).



Υπάρχουν διάφορες παραλλαγές της παραπάνω εντολής ως προς διευκόλυνση των χρηστών και εξοικονόμηση του χρόνου τους. Υπάρχει η δυνατότητα προβολής διαθεσιμότητας πτήσεων και θέσεων συγκεκριμένης αεροπορικής εταιρίας, προσθέτοντας στην παραπάνω εντολή διαθεσιμότητας τον κωδικό «/ A OA»(ολόκληρη η εντολή είναι AN18SEPATHLON/A OA, που σημαίνει εμφάνιση διαθεσιμότητας πτήσεων και θέσεων για τις 18 Σεπτεμβρίου από Αθήνα προς Λονδίνο με την αεροπορική εταιρία Ολυμπιακή-OA είναι ο διγράμματος κωδικός της Ολυμπιακής-).

Επίσης υπάρχει η δυνατότητα προβολής της διαθεσιμότητας με βάση την ώρα αναχώρησης (AN20AUGATHSKG1900, έτσι δίνεται η εντολή στο σύστημα να κάνει αναζήτηση διαθεσιμότητας για τις 20 Αυγούστου από Αθήνα προς Θεσσαλονίκη στις 19:00). Ακόμα υπάρχουν πιο σύνθετες εντολές:

- Ø AN20AUGATHBKK/X FRA, δηλαδή αναζήτηση διαθεσιμότητας για τις 20 Αυγούστου από Αθήνα προς Μπανγκόκ μέσω Φρανκφούρτης.
- Ø AN/15SEPATHSKG/AOA, δηλαδή αναζήτηση διαθεσιμότητας έως επτά ημέρες μετά την ημερομηνία αναχώρησης, από 15 Σεπτεμβρίου από Αθήνα προς Θεσσαλονίκη με Ολυμπιακή.

Ø AN20NOVATHLON/ABA*30NOV, δηλαδή διαθεσιμότητα από Αθήνα για Λονδίνο στις 20Νοεμβρίου και ταξίδι επιστροφής (από Λονδίνο για Αθήνα) στις 30Νοεμβρίου με την αεροπορική εταιρία «British Airways».

Υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής εμφάνισης της διαθεσιμότητας με συντομότερους «έξυπνους» κωδικούς χωρίς την επανάληψη ολόκληρης της βασικής εντολής. Τέτοιος κωδικός είναι ο «ACR», ο οποίος αλλάζει την προηγούμενη διαθεσιμότητα με το ταξίδι της επιστροφής για την ίδια ημερομηνία. Εάν προσθέσουμε και ημερομηνία (δηλαδή ACR22SEP) τότε η διαθεσιμότητα που θα εμφανίσει το σύστημα θα είναι για το ταξίδι της επιστροφής αλλά με την ημερομηνία που έχει οριστεί από τον πράκτορα (δηλαδή 22 Σεπτεμβρίου). Επίσης: AC5 δηλαδή αλλαγή οθόνης διαθεσιμότητας μετά από πέντε ημέρες, AC-5 δηλαδή αλλαγή οθόνης διαθεσιμότητας πέντε ημέρες νωρίτερα, ACSKG δηλαδή αλλαγή της πόλης αναχώρησης (εδώ Θεσσαλονίκη), AC//PAS δηλαδή αλλαγή της πόλης προορισμού(εδώ Πάρος), MN αλλαγή διαθεσιμότητας για την επόμενη ημέρα, MY αλλαγή διαθεσιμότητας για την προηγούμενη ημέρα.

Επειδή σε ορισμένες αεροπορικές εταιρίες και δρομολόγια η επικοινωνία του συστήματος Amadeus με το σύστημα της αεροπορικής εταιρίας καθυστερεί ή δεν υπάρχει αξιοπιστία, το Amadeus δίνει την δυνατότητα στον τουριστικό πράκτορα να συνδεθεί απευθείας με το σύστημα της αεροπορικής εταιρίας προκειμένου να υπάρχει έγκυρη πληροφόρηση και άμεση επιβεβαίωση. Υπάρχουν τρεις τρόποι για να γίνει αυτό. Είτε με διπλό «κλικ» πάνω στον κωδικό της αεροπορικής εταιρίας, είτε ζητώντας κανονικά την επιθυμητή διαθεσιμότητα και εισάγοντας τον κωδικό ACL και τον αριθμό γραμμής που βρίσκεται το δρομολόγιο για το οποίο θέλω να ελέγξω την διαθεσιμότητα και ο τρίτος τρόπος είναι με την εντολή 1OAAD23MARATHPAR(1 είναι η εντολή, OA είναι η αεροπορική εταιρία, AD είναι ο κωδικός για την απευθείας σύνδεση, ακολουθούν η ημερομηνία και το ζεύγος πόλεων).

Με την εντολή «AN15JANATHMXP/AA3» το σύστημα εμφανίζει τις πτήσεις για το συγκεκριμένο ζεύγος πόλεων, την συγκεκριμένη ημερομηνία και την συγκεκριμένη αεροπορική εταιρία (A3-Aegean). Εισάγοντας την εντολή πώλησης το σύστημα αποκρίνεται όπως παρακάτω:

>AN15JANATHMXP/AA3

AN15JANATHMXP/AA3

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** MXP MALPENSA.IT 76 TU 15JAN 0000

1 A3 660 C4 D4 Z4 A4 IR J4 Y4 ATH MXP 1 0855 1030 E0.733 2:35
B4 M4 K4 W4 S4 H4 L4 X4 V4 T4 Q4 E4 O4 GR NR R4

2 A3 662 C4 D4 Z4 A4 IR J4 Y4 ATH MXP 1 1530 1655 E0.733 2:25
B4 M4 K4 W4 S4 H4 L4 X4 V4 T4 U4 Q4 E4 O4 GR NR R4

>SS1Y1

RP/ATH1A098A/

1 A3 660 Y 15JAN 2 ATHMXP DK1 0855 1030 15JAN E 0 733 B

IV. Εντολές πώλησης:

Αφού έχει πραγματοποιηθεί ο έλεγχος διαθεσιμότητας, το επόμενο βήμα του τουριστικού πράκτορα είναι οι εντολές πώλησης. Η βασική εντολή πώλησης από οθόνη διαθεσιμότητας είναι SS2Y1 (Segment Sell, δύο θέσεις, σε Y booking class, στη γραμμή1). Στις εντολές πώλησης υπάρχουν πάλι διάφορες παραλλαγές. «SS1C22/PE» χρησιμοποιείται για να δηλώσει πώληση μίας θέσης σε C «class of service», στη γραμμή 22. Το «/PE» δηλώνει ότι η κράτηση βρίσκεται σε λίστα αναμονής. Επίσης, SOOAY25NOVLHRSKG, δηλώνει πώληση σε ανοιχτή ημερομηνία(Sell Open), με Ολυμπιακή σε Y «class of service», ακολουθεί το ζεύγος πόλεων. Η ημερομηνία που υπάρχει στην εντολή είναι υποθετική.

Αφού το δρομολόγιο έχει επιλεγεί, πρέπει να εισαχθούν τα υποχρεωτικά στοιχεία της κράτησης: Ονοματεπώνυμο, στοιχείο «AP», «TKOK», «OSYY». Το ονοματεπώνυμο εισάγεται στην οθόνη ως εξής:

--RLR--

RP/NCE1A0911/NCE1A0911 KB/SU 7DEC01/1552Z X39BIP

1. MICHAEL/GEORGE MR

2 AF 442 J 20APR 6 CDGGIG HK1 1215 1315 *1A/

3 AF 441 J 10MAY 5 GIGCDG HK1 2110 2210 *1A/

4 AP HAPPY HOLIDAYS NCE 04 9723 04446 REF EVI

5 TK OK10DEC/NCE1A0900

6 OSYY HAPPY HOLIDAYS

Κράτηση με τα υποχρεωτικά στοιχεία και με αποθηκευμένη τιμή(με «ER»):

```

--- TST BLR ---
PP NCE1A0900/NCE1A0900          ND/3U 10DEC01/15522  X39BIP
1.GOLE/LAURENCE MS
2 AF 442 J 20APR 6 CDGJIC HK1 1215 2F 1315 1935 *1A/
3 AF 441 J 10MAY 5 GTGCDG HK1 2110 1 2210 1415+1 *1A/
4 AP HAPPY HOLIDAYS NCE 04 9723 0446 REF KANIN
5 TK 0110DEC/NCE1A0900

```

V. Amadeus PNR και υποχρεωτικά στοιχεία κράτησης:

Στη συνέχεια η πραγματοποίηση μιας κράτησης προϋποθέτει την δημιουργία του PNR (Passenger Name Record). Το Amadeus PNR αποτελεί ένα εργαλείο που καθιστά την καθημερινή διεκπεραίωση των κρατήσεων ευκολότερη και γρηγορότερη. Το PNR είναι το αρχείο της κράτησης του επιβάτη με το όνομά του και τα λοιπά στοιχεία της κράτησης αυτής.

Το όνομα του επιβάτη εισάγεται με την εντολή NM1PAPADOPOULOU/M MRS που δηλώνει το όνομα μίας ενήλικης κυρίας, την εντολή NM2PAPAS/S MR/AMRS που δηλώνει τα ονόματα δύο επιβατών με κοινό επίθετο, NM1 PAPAS/D MR;NM1LALAS/F MR;NM2JONES/K MR/SMRS που δηλώνει πολλαπλούς επιβάτες με διαφορετικά επίθετα, NM1LALAS/D MSTR(CHD/23MAY99) που δηλώνει όνομα παιδιού που γεννήθηκε 23 Μαΐου 1999 (ο τίτλος MSTR δηλώνει ότι είναι αγοράκι), NM1PETROU/V MRS(INF/MARYMISS/10SEP07) που δηλώνει το όνομα ενός ενήλικα – κυρίας που έχει μαζί της ένα βρέφος- κορίτσι που γεννήθηκε 10 Σεπτεμβρίου 2007 και έχουν κοινό επίθετο και την εντολή NM1PETROU/ZMRS(INF/LALAS/KONMSTR/05JUN07) που δηλώνει το όνομα ενός ενήλικα - κυρίας που έχει μαζί της ένα βρέφος - αγόρι που γεννήθηκε 5 Ιουνίου 2005 και έχει διαφορετικό επίθετο από την κυρία που το συνοδεύει.

Το PNR είναι ο κωδικός της κράτησης η οποία αποτελείται από κάποια υποχρεωτικά στοιχεία τα οποία παρατίθενται παρακάτω.

Τα υποχρεωτικά στοιχεία μιας κράτησης είναι τα εξής:

- Ø Η δημιουργία δρομολογίου χρησιμοποιώντας τις εντολές διαθεσιμότητας και τις εντολές πώλησης.
- Ø Το όνομα του πελάτη – επιβάτη που το εισάγουμε με την εντολή «NM1PAPAS/S MR»(NM είναι ο κωδικός εισαγωγής ονόματος, ο αριθμός 1

δηλώνει τον αριθμό των επιβατών με το ίδιο όνομα, επίθετο, αρχικό ονόματος και τίτλος- MR:Κύριος, ο επιβάτης είναι άνδρας-).

- ∅ Το στοιχείο AP (AP 2102471979 TRAVEL KNOW HOW REF PAPADOPOULOU). Μετά την εντολή AP ακολουθεί ελεύθερο κείμενο. Μπορεί να εισαχθεί το τηλέφωνο του πελάτη. Πληκτρολογώντας μόνο AP το σύστημα καταγράφει αυτομάτως τα στοιχεία του πρακτορείου.
- ∅ Το στοιχείο TKOK που αφορά την έκδοση του εισιτηρίου.
- ∅ Η εντολή OSI- με την οποία στέλνονται επιπλέον πληροφορίες στην αεροπορική εταιρία, όπως τα στοιχεία του πρακτορείου (OSYY «ελεύθερο κείμενο».-όπου YY ο διγράμματος κωδικός της αεροπορικής εταιρίας).
- ∅ Ολοκλήρωση της κράτησης (End of Transaction) με την εντολή ET ή ER(με ET ολοκληρώνεται η κράτηση χωρίς να γίνει εμφάνισή της μετά την αποθήκευση, με ER αφού γίνει η αποθήκευση η κράτηση βρίσκεται ακόμα στην οθόνη).

Ο τουριστικός πράκτορας ελέγχει την κράτηση και έχει την δυνατότητα να την ελέγξει και να την προσπεράσει (με την εντολή IG), να την ακυρώσει (με την εντολή XI), να ακυρώσει στοιχείο της κράτησης (με XE5 – όπου 5 είναι ο αριθμός γραμμής), να επανεμφανίσει στην οθόνη του την κράτηση(με την εντολή RTY3KBN4- όπου RT ο κωδικός ανάκλησης και Y3KBN4 ο κωδικός κράτησης-PNR που αποτελείται από λατινικούς χαρακτήρες και αριθμούς). Ανάκληση της κράτησης γίνεται επίσης με το επίθετο του επιβάτη (η εντολή είναι RT/PAPADOPOULOS).

VI. Προαιρετικά στοιχεία κράτησης:

Προαιρετικά στοιχεία μιας κράτησης είναι τα εξής:

- ∅ Το στοιχείο RM και ακολουθεί ελεύθερο κείμενο, το οποίο είναι ορατό σε όλες τις αεροπορικές εταιρίες που είναι χρήστες του συστήματος (RM PASSENGER WILL PAY 2 DAYS BEFORE DEPARTURE, δηλαδή ο επιβάτης θα πληρώσει 2 ημέρες πριν την αναχώρηση).
- ∅ Το στοιχείο RC (Remark Confidential) και ακολουθεί ελεύθερο κείμενο, το οποίο είναι ορατό μόνο στο τουριστικό πρακτορείο (RC PASSENGER IS VERY DEMANDING, δηλαδή ο επιβάτης είναι πολύ απαιτητικός).
- ∅ Μπορεί να καταχωρηθεί η κάρτα μιλίων του επιβάτη(κάρτα αεροπορικής εταιρίας που προσφέρει «bonus» και προσφορές στους επιβάτες(FFN A3 – 1232254, A3 είναι ο κωδικός της αεροπορικής εταιρίας).

- Ø Η εντολή OS YY και ελεύθερο κείμενο(S.S.R.-Other Supplementary Informations) χρησιμοποιείται για σταλούν άλλες επιπρόσθετες πληροφορίες στην αεροπορική εταιρία.(OS A3 PLS NOTE VIP GM OF NATIONAL BANK- παρακαλώ σημειώστε ότι πρόκειται για τον γενικό διευθυντή της εθνικής τράπεζας-δηλαδή ενημερώνεται η αεροπορική εταιρία να προσέξει ιδιαίτερα τον συγκεκριμένο επιβάτη.)
- Ø Η εντολή SR (S.S.R.- Special Service Request). Αυτό το στοιχείο χρησιμοποιείται για να ζητηθεί μία ιδιαίτερη υπηρεσία από την αεροπορική εταιρία. Τέτοιες υπηρεσίες μπορεί να είναι ένα αναπηρικό καροτσάκι, ένα ασυνόδευτο παιδί ή ένα ειδικό γεύμα. Όλες αυτές οι υπηρεσίες έχουν έναν τετραψήφιο κωδικό(SR VGML- ζητείται από την αεροπορική εταιρία να προσφερθεί γεύμα για χορτοφάγους). Για οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία που πιθανόν ζητηθεί και δεν υπάρχει τετραψήφιος κωδικός, χρησιμοποιείται ο κωδικός OTHS YY ελεύθερο κείμενο(SROTHS A3 PLS TRY TO CFM - παρακαλείται η αεροπορική εταιρία να επιβεβαιώσει την κράτηση).
- Ø Επίσης υπάρχουν ξεχωριστές εντολές με τις οποίες ο τουριστικός πράκτορας έχει την δυνατότητα να ζητήσει για τον πελάτη του συγκεκριμένο τύπο θέσης.

VII. Εκτύπωση κράτησης:

Ο τουριστικός πράκτορας έχει επίσης την δυνατότητα να προβάλλει το δρομολόγιο της κράτησης του πελάτη του (IED), να το εκτυπώσει με την βοήθεια των περιφερειακών συσκευών για να του το δώσει (IEP) ή να το στείλει απευθείας στο e-mail του πελάτη του (IEP-EML-το e-mail που επιθυμεί να το στείλει). Επίσης ο πράκτορας μπορεί να συμπεριλάβει οτιδήποτε στο δρομολόγιο που θα εκτυπωθεί για τον πελάτη του, όπως μια υπενθύμιση που θα περαστεί με την εντολή RIR και ελεύθερο κείμενο(RIR DO NOT FORGET TO TAKE YOUR PASSPORT WITH YOU – «μην ξεχάσετε να έχετε το διαβατήριό σας μαζί σας»).

VIII . Claim PNR:

Υπάρχει η δυνατότητα, μέσω της λειτουργίας του Amadeus «Claim PNR», να καλέσει ο τουριστικός πράκτορας από το σύστημα της αεροπορικής εταιρίας στο Amadeus και να αποκτήσει τον πλήρη έλεγχο της χωρίς να υπάρχει φόβος διπλοκράτησης. Κάποιες εταιρίες μπορεί να θέσουν κανόνες ή περιορισμούς στο είδος των PNR που μπορεί να γίνει Claim, όπως επίσης και στις λειτουργίες που

μπορούν να εφαρμοστούν πάνω σε PNRs που έχουν γίνει Claim. Η εντολή Claim είναι «RO A3 TYR45V»(όπου RO είναι η εντολή claim, A3 ο διγράμματος κωδικός της αεροπορικής εταιρίας και ακολουθεί το PNR). Αμέσως μετά την εντολή του claim πρέπει να πληκτρολογηθεί η εντολή ET ώστε να αποθηκευτεί η κράτηση στο Amadeus και να ληφθεί κωδικός Amadeus.

IX . Split PNR:

Υπάρχουν πολλές εντολές στο σύστημα Amadeus, που διευκολύνουν τη διαδικασία μίας ή περισσότερων κρατήσεων. Όταν έχει δημιουργηθεί ένα PNR για περισσότερους από έναν επιβάτες και χρειάζεται να αλλάξει το δρομολόγιο για έναν από αυτούς, τότε πρέπει να χωριστεί αυτό το PNR και να δημιουργηθεί ένα καινούριο για τον επιβάτη που χρειάζεται αλλαγές. Αυτό γίνεται με τις εντολές «SP2» (διαχωρισμός του επιβάτη «2») και «EF»(κλείσιμο της κράτησης). Κάτι τέτοιο αποτελεί μεγάλη ευκολία και εξυπηρέτηση για έναν τουριστικό πράκτορα και κατά επέκταση του πελάτη του, καθώς πέρα από την διευκόλυνση που παρέχει η διαδικασία αυτή από την άποψη ότι θα χρειαζόταν από την αρχή να δημιουργηθούν νέες κρατήσεις, εξυπηρετεί και σε περιπτώσεις έλλειψης διαθεσιμότητας ώστε να μην αφεθούν ελεύθερες οι θέσεις όταν ακυρωθεί η κράτηση. Η παραπάνω διαδικασία ονομάζεται «SPLIT PNR» και αποκλείει την περίπτωση να «χαθούν» οι θέσεις και ο τουριστικός πράκτορας μπορεί να είναι σίγουρος για τις κρατήσεις που δημιούργησε.

Ακόμα, υπάρχει η δυνατότητα ακύρωσης , επανακράτησης και αντικατάστασης ενός PNR καθώς και εντολές για την κράτηση ενός «γκρουπ», κάτι που επίσης είναι πολύ εξυπηρετικό και διευκολύνει τις διαδικασίες κρατήσεων. Για κάθε κράτηση υπάρχει και το ιστορικό της από όπου αντλούνται πολλές χρήσιμες πληροφορίες.

X . Status codes:

Σε κάθε δρομολόγιο μιας κράτησης ή στη γραμμή που αναγράφεται κάποιο πιθανό αίτημα από τον τουριστικό πράκτορα προς την αεροπορική εταιρία υπάρχει ένας κωδικός «STATUS CODE» ο οποίος δηλώνει την κατάσταση της κράτησης ή του αιτήματος. Αυτοί οι κωδικοί είναι πολύ σημαντικοί, καθώς με αυτούς επικοινωνεί η κάθε αεροπορική εταιρία με το κάθε τουριστικό γραφείο και ενημερώνει για οτιδήποτε αφορά την υπάρχουσα κράτηση. Οι κωδικοί αυτοί και η σημασία τους είναι οι εξής:

Ø DK ή LK επιβεβαιωμένη θέση

- Ø LL λίστα αναμονής
- Ø KL θέση αποδεκτή από λίστα αναμονής (απαιτεί πληκτρολόγηση του κωδικού «ERK» ώστε να αλλάξει το «STATUS» σε HK για να είναι σύμφωνη η κράτηση.)
- Ø KK θέση αποδεκτή ύστερα από αίτημα (ERK)
- Ø UU ή US δεκτή η κράτηση σε λίστα αναμονής(ERK για να μετατραπεί σε HL)
- Ø UC ή UN αδύνατο να επιβεβαιωθεί η κράτηση – κλειστή η λίστα αναμονής (απαιτεί πληκτρολόγηση του κωδικού «DL» για να διαγραφεί το δρομολόγιο.)
- Ø HX ακυρώθηκε η κράτηση
- Ø NO δεν γίνονται κρατήσεις στη συγκεκριμένη πτήση (DL)
- Ø TK η ώρα ή ορισμένα από τα δεδομένα της κράτησης άλλαξαν (ERK για να μετατραπεί σε HK) θέση επιβεβαιωμένη.
- Ø TL η ώρα ή ορισμένα από τα δεδομένα της κράτησης άλλαξαν – η θέση βρίσκεται σε λίστα αναμονής (ERK για να μετατραπεί σε HL)

XI. Κοστολόγηση κράτησης:

Μία κράτηση είναι αυτονόητο ότι θα πρέπει να περιέχει και ένα αρχείο τιμής. Η κοστολόγηση ενός εισιτηρίου αποτελεί ένα μεγάλο κεφάλαιο. Η κοστολόγηση της κράτησης γίνεται με δύο τρόπους. Είτε κάνοντας αυτόματη τιμολόγηση από το σύστημα, είτε δημιουργώντας ναύλο χειρόγραφα. Η διαφορά μεταξύ αυτών των δύο τρόπων κοστολόγησης είναι η διαδικασία η οποία χρειάζεται να ακολουθηθεί και το κατά πόσο εξασφαλίζεται η τιμή. Στην περίπτωση της αυτόματης κοστολόγησης η τιμή είναι εξασφαλισμένη, επιβεβαιωμένη. Αν και στην περίπτωση της χειρόγραφης κοστολόγησης δεν θεωρείται εξασφαλισμένη, ορισμένες φορές απαιτείται η χειρόγραφη. Υπάρχουν πάρα πολλές εναλλακτικές εντολές για την αυτόματη τιμολόγηση.

- Ø «FXA» Η εντολή αυτή δίνει λίστα εναλλακτικών τιμών σε φθηνότερες θέσεις όταν υπάρχει διαθεσιμότητα.
- Ø «FXP» Τιμολόγηση στην θέση που έχει επιλεγεί, με αυτόματη δημιουργία αρχείου τιμής.
- Ø «FXB» Ακύρωση και επανακράτηση στις θέσεις του φθηνότερου διαθέσιμου ναύλου (αφού έχουν συμπληρωθεί τα ονόματα των επιβατών).
- Ø «FXX» Τιμολόγηση χωρίς τη δημιουργία αρχείου τιμής του εισιτηρίου.

- Ø «FXP/INF» Τιμολόγηση για επιβάτη που είναι βρέφος.
- Ø «FXP/OPEN» Τιμολόγηση για ταξίδι με ανοιχτή επιστροφή.
- Ø «FXP/P1» Τιμολόγηση μόνο για τον επιβάτη 1.
- Ø «FXP/S3» Τιμολόγηση μόνο για το δρομολόγιο 3.
- Ø «FXP/RSD» Τιμολόγηση φοιτητικού ναύλου – έκπτωση.
- Ø «FXP/RZZ» Τιμολόγηση νεανικού ναύλου – έκπτωση.

Με την εντολή «FXP» για την τιμολόγηση της κράτησης το σύστημα αποκρίνεται ως εξής, όπου φαίνεται αναλυτικά ο καθαρός ναύλος και οι φόροι, «ET» για να

```

01 PAPAGEORG*/MMRS
LAST TKT DTE 23MAR08 - DATE OF ORIGIN
-----
AL FLGT BK T DATE TIME FARE BASIS NVB NVA BG
ATH
HER A3 0300 Y Y 23MAR 0700 YHOW 23MAR23MAR 15
EUR 108.00 23MAR08ATH A3 HER Q15.00 93.00EUR108.00END
EUR 3.00YQ XT EUR 8.96WP EUR 4.43WQ
EUR 12.00GR
EUR 13.39XT
EUR 136.39
EUR 141.39 TOTAL INCL EUR 5.00 AGENT TKT FEE
FEE PARTIALLY BASED ON VC=A3 AND TT=ET
30.00 EUR PENALTY APPLIES
ENDOS VALID ON A3 FLTS ONLY
PRICED WITH VALIDATING CARRIER A3 - REPRICE IF DIFFERENT VC
    
```

Μετά την κοστολόγηση της κράτησης υπάρχει η δυνατότητα εμφάνισης του αρχείου τιμής με την εντολή «TQT». Είναι δυνατή και η διαγραφή του αρχείου τιμής του εισιτηρίου με την εντολή «TTE». Επίσης, σε αυτές τις εντολές υπάρχουν διάφορες παραλλαγές προς διευκόλυνση των τουριστικών πρακτόρων.

XII. Έκδοση εισιτηρίου:

Η έκδοση του αεροπορικού εισιτηρίου γίνεται εύκολα με τις ακόλουθες εντολές. «FPCASH», δηλώνει τον τρόπο πληρωμής του εισιτηρίου – εδώ με μετρητά ή «FPINV» - για πληρωμή επί πιστώσει -. Ακολουθεί η εντολή «FM3» που δηλώνει την προμήθεια που δίνει στο τουριστικό γραφείο η αεροπορική εταιρία – εδώ 3% -. Ύστερα πρέπει να δηλωθεί η αεροπορική εταιρία μέσω της οποίας εκδίδουμε το εισιτήριο, «FVOA»- εδώ Ολυμπιακή -. Τέλος, η βασική εντολή για την εκτύπωση του εισιτηρίου είναι «TTP», όπου και εδώ υπάρχουν διάφορες παραλλαγές της εντολής προς διευκόλυνση των ταξιδιωτικών πρακτόρων.

XIII . Queues:

Το ερώτημα που γεννιέται είναι το πώς ο ταξιδιωτικός πράκτορας είναι σε θέση να ελέγχει όλες αυτές τις κρατήσεις που δημιουργεί καθώς και τα εισιτήρια που έχουν ήδη εκδοθεί αλλά και το πώς καταφέρνει να έχει τον έλεγχο όλων αυτών. Την απάντηση δίνει το σύστημα Amadeus το οποίο οργανώνει όλες αυτές τις κρατήσεις σε «QUEUES». Οι QUEUES είναι ένα είδος «φακέλων» και «υποφακέλων», όπως εκείνοι που υπάρχουν σε οποιονδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή και δημιουργούνται από τον ταξιδιωτικό πράκτορα χωρίζοντας τις κρατήσεις σε κατηγορίες και υποκατηγορίες, με γνώμονα διάφορα κριτήρια, ώστε να εμφανίζει τις κρατήσεις όποτε είναι επιθυμητό και να έχει τον καλύτερο δυνατό και πλήρη έλεγχό τους. Κάθε ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να δημιουργήσει την δικιά του QUEUE και τις δικιές του υποκατηγορίες και να την ονομάσει όπως επιθυμεί. Έτσι μπορεί να οργανώνει την δουλειά του καθορίζοντας για κάθε QUEUE μια συγκεκριμένη λειτουργία. Για παράδειγμα, μία queue μπορεί να καθοριστεί ως «NO RL» και να τοποθετηθούν σε αυτήν όλα τα PNR που δεν έχουν λάβει τον κωδικό της αεροπορικής εταιρίας, ώστε να ελεγχθούν αργότερα. Για να δημιουργηθεί μία νέα QUEUE:

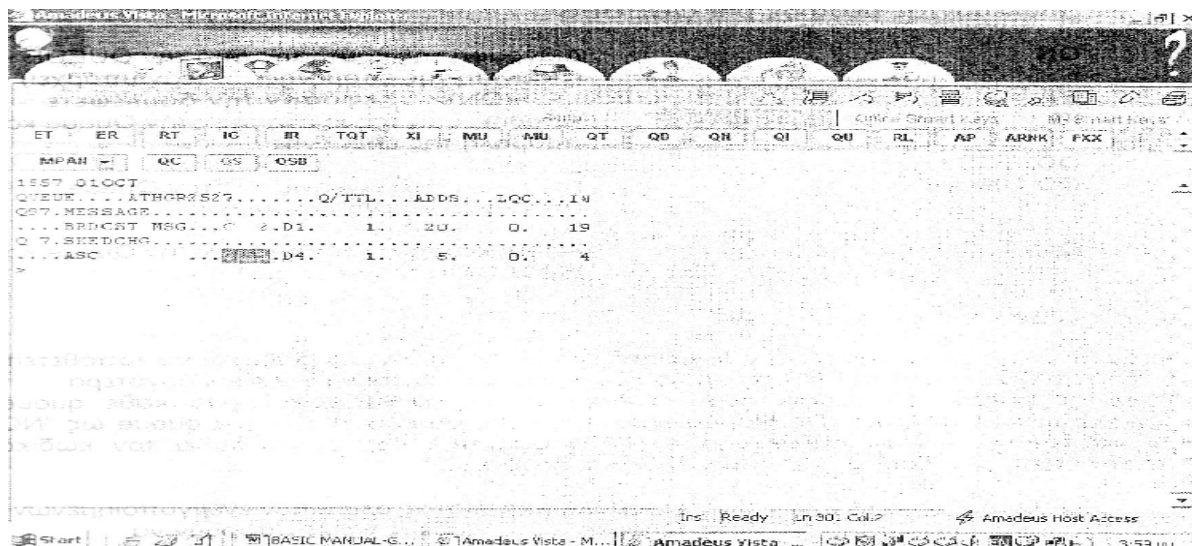
- Ø «QTQ» Προβολή μίας λίστας όλων των ενεργοποιημένων queues ώστε να γίνει αντιληπτό ποιες μπορούν να χρησιμοποιηθούν.
- Ø «QA22C2» Πρόσθεση queue 22, δύο κατηγορίες.
- Ø «QAQ22 NO RL» Πρόσθεση του ονόματος της QUEUE – εδώ NO RL.

Για να εργαστεί ο τουριστικός πράκτορας μέσα σε Queues οι κωδικοί είναι:

- Ø «QN» διαγραφή της κράτησης από την Queue και εμφάνιση της επόμενης
- Ø «IG ή QD» αποθήκευση της κράτησης στην Queue και προβολή της επόμενης
- Ø «QD20MAR» αποθήκευση της κράτησης στην Queue και προβολή της επόμενης. Θα εμφανιστεί στην Queue την συγκεκριμένη ημερομηνία (εδώ 20Μαρτίου).
- Ø «QI» αποθήκευση της κράτησης στην Queue και έξοδος από αυτήν.

Για να τοποθετηθεί ένα PNR μέσα σε μία Queue, αφού στην οθόνη του υπολογιστή υπάρχει η κράτηση (είναι ανοιχτή) δίνεται η εντολή QT <αριθμός queue>(QT22).

Οι κρατήσεις όπως έχει αναφερθεί αποθηκεύονται στις «QUEUES» με σκοπό την οργάνωσή τους και τον καλύτερο έλεγχο τους από τον τουριστικό πράκτορα.



XIV .Διαδικασία Refund:

Υπάρχουν ακόμα ορισμένες διαδικασίες όσον αφορά τις ακυρώσεις ή επανεκδόσεις των ήδη εκδοθέντων εισιτηρίων, οι οποίες απαιτούν άλλες εντολές, όπως για παράδειγμα η διαδικασία του «REFUND», που αφορά την ακύρωση του εισιτηρίου που έχει εκδοθεί και την επιστροφή των χρημάτων του πελάτη εφόσον το δικαιούται σύμφωνα με την πολιτική της εκάστοτε αεροπορικής εταιρίας. Εδώ υπάρχουν περιπτώσεις που πρέπει να ακυρωθεί όλο το εισιτήριο, περιπτώσεις που οι πελάτες μπορούν να διεκδικήσουν μόνο την επιστροφή των φόρων ή μέρος αυτών. Στην περίπτωση που είναι δυνατόν να ακυρωθεί όλο το εισιτήριο, ο πράκτορας εμφανίζει το αρχείο του εισιτηρίου με το νούμερο του εισιτηρίου (TRF050-2569498015) και με την απλή εντολή «TRFP» ολοκληρώνεται η διαδικασία του Refund. Για ένα εισιτήριο που δεν έχει χρησιμοποιηθεί εξολοκλήρου και ο πράκτορας επιθυμεί να επιστρέψει στον πελάτη μέρος των χρημάτων υπάρχει η διαδικασία του «PARTIAL REFUND» όπου ακολουθούνται ξεχωριστές εντολές.

6.2 Sabre

6.2.1 Το σύστημα Sabre

6.2.2 Ιστορική αναδρομή

Το Sabre πρωτοεμφανίστηκε ως το εσωτερικό σύστημα αυτοματοποίησης της American Airlines κατά τη δεκαετία του 1960. Ταξιδιωτικοί πράκτορες στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής αναγνώρισαν πολύ γρήγορα τα οφέλη που θα μπορούσε να προσφέρει ένα τέτοιο αυτοματοποιημένο σύστημα κρατήσεων. Με τον καιρό το Sabre έχει αναπτυχθεί σε ένα τεράστιο σύστημα παγκόσμιας διανομής(GDS) εγκατεστημένο σε 75 χώρες, εξυπηρετώντας τις ανάγκες των πελατών σε πάνω από 50.000 ταξιδιωτικά πρακτορεία. Μέσω του Sabre παρέχεται πρόσβαση σε πάνω από 400 αεροπορικές εταιρίες,32 εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων και πάνω από 77.000 ξενοδοχεία.

Παρουσιάζει αεροπορικά δρομολόγια, διαθεσιμότητα, τιμολόγηση, πολιτικές και κανόνες της κάθε αεροπορικής εταιρίας, εκτελεί κρατήσεις και εκδόσεις εισιτηρίων. Το έτος 2005 πάνω από 80 δισεκατομμύρια δολάρια τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών πουλήθηκαν μέσω του Sabre. Επίσης το Sabre παρέχει ταξιδιωτικές πληροφορίες σε θέματα όπως το συνάλλαγμα, απαιτήσεις για «visa», ο καιρός και τα αξιοθέατα.

Ιστορική αναδρομή συστήματος Sabre

Η ιστορία του Sabre ξεκίνησε από την ιδέα ενός ψηφιακού συστήματος που θα δημιουργούσε ολοκληρωμένες αεροπορικές κρατήσεις και θα έκανε τις ηλεκτρονικές πληροφορίες διαθέσιμες σε κάθε ταξιδιωτικό πράκτορα σε κάθε μέρος της γης. Η ιδέα αυτή έγινε πραγματικότητα και έτσι δημιουργήθηκε μία «ημιαυτόματη εμπορική έρευνα περιβάλλοντος»(Semi-Automatic Business Research Environment) γνωστή ως Sabre. Το επαναστατικό σύστημα ήταν η πρώτη σε πραγματικό χρόνο εμπορική εφαρμογή της τεχνολογίας των υπολογιστών και το μεγαλύτερο σύστημα μετά από αυτά της Αμερικανικής κυβέρνησης. Από το 1960 έως το 2000 το σύστημα εξελίχθηκε αποκτώντας περισσότερους χρήστες και διευκολύνοντας περισσότερους προμηθευτές και αγοραστές των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Για τα τουριστικά πρακτορεία, είτε μικρές επιχειρήσεις είτε μεγάλες, συνεχίζει και σήμερα να παρέχει σωστή πληροφόρηση διευκολύνοντας το έργο των πρακτόρων και παρέχοντας αξιόπιστες υπηρεσίες στους πελάτες τους. Επίσης είναι

το σύστημα που χρησιμοποιείται αποκλειστικά από τις Η.Π.Α. στα ειδικά τουριστικά πρακτορεία που παρέχουν υπηρεσίες αποκλειστικά για την κυβέρνηση (www.sabre.com (22/06/08)).

- Τρόπος χρήσης συστήματος Sabre

Οι κωδικοί – εντολές για το σύστημα Sabre είναι διαφορετικοί από το σύστημα Amadeus και των άλλων συστημάτων αλλά δίνουν τις ίδιες πληροφορίες. Ορισμένοι ταξιδιωτικοί πράκτορες θεωρούν πιο εύχρηστο το ένα από το άλλο σύστημα αλλά συνήθως είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν εκείνο που τους παρέχει το συγκεκριμένο τουριστικό πρακτορείο, εάν δεν είναι εφικτό να χρησιμοποιούνται και τα τέσσερα συστήματα από το πρακτορείο.

I. Υπογράφοντας στο σύστημα, κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση και χρήσιμες πληροφορίες:

Έτσι και στο σύστημα Sabre, ένας τουριστικός πράκτορας μπορεί εισάγωντας την υπογραφή του («SI100», όπου SI είναι ο κωδικός εισαγωγής και ακολουθεί ο αριθμός του πράκτορα που αποτελεί την ταυτότητά του), να κωδικοποιήσει («W/-CCNASHVILLE», όπου W/-CC ο κωδικός κωδικοποίησης και ακολουθεί το όνομα της πόλης) ή να αποκωδικοποιήσει μία πόλη («W/*SKG», όπου W/* ο κωδικός κωδικοποίησης και ακολουθεί ο τριγράμματος κωδικός της πόλης). Έχει την δυνατότητα να ελέγξει πληροφορίες για τον καιρό («TWEA/WX*MEM», όπου TWEA/WX* ο κωδικός εισαγωγής και ακολουθεί ο τριγράμματος κωδικός της πόλης). Υπάρχουν διάφορες παραλλαγές των εντολών που καταγράφονται στην παρούσα εργασία (για παράδειγμα υπάρχει διαφορετική εντολή για να ελεγχθεί ο καιρός για μία συγκεκριμένη ημερομηνία και άλλη εντολή για να ελεγχθεί για τις επόμενες τρεις ημέρες ή τον επόμενο μήνα) αλλά παραθέτονται οι πιο σημαντικές.

II . Έλεγχος διαθεσιμότητας:

Όσον αφορά τον έλεγχο διαθεσιμότητας και πτήσεων, υπάρχει επίσης πλήθος εντολών. «122JULATLORD4P», όπου 1 είναι ο κωδικός εισαγωγής και ακολουθεί η ημερομηνία, οι τριγράμματοι του ζεύγους πόλεων και περίπου η ώρα που αναζητείται η διαθεσιμότητα των πτήσεων. Η παραπάνω εντολή εάν δοθεί χωρίς ημερομηνία θα εμφανίσει την διαθεσιμότητα για την παρούσα ημέρα για το συγκεκριμένο ζεύγος πόλεων. Επίσης, ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να ελέγξει την διαθεσιμότητα με

πτήσεις συγκεκριμένης αεροπορικής εταιρίας ή για συγκεκριμένη θέση (class of service) πληκτρολογώντας τις αντίστοιχες εντολές. Με την εντολή «1R8PM» το σύστημα Sabre θα εμφανίσει την διαθεσιμότητα επιστροφής για την ίδια ημέρα και ώρα γύρω στις 20:00, ενώ με την εντολή «1R27JUL5P» το σύστημα θα εμφανίσει διαθεσιμότητα επιστροφής στις 27 Ιουλίου γύρω στις 5:00 για το ίδιο ζεύγος πόλεων που ο πράκτορας είχε επιλέξει στην αναχώρηση. Με την εντολή «119JUL» αλλάζει κατευθείαν η ημερομηνία για την οποία αναζητείται διαθεσιμότητα χωρίς να χρειαστεί πληκτρολόγηση ολόκληρης της εντολής.

III. Πώληση θέσεων:

Στη συνέχεια για να πραγματοποιηθεί η πώληση των θέσεων ο πράκτορας θα πρέπει να εισάγει τη εντολή «02Y1» (όπου 0 είναι η εντολή πώλησης, ο αριθμός που ακολουθεί δηλώνει τον αριθμό των θέσεων που ο πράκτορας επιθυμεί να κρατήσει, ακολουθεί η θέση (class of service) που ορίζονται οι θέσεις και ο επόμενος αριθμός δηλώνει τον αριθμό της γραμμής που αντιστοιχούν οι πτήσεις που έχουν επιλεγεί για τους επιβάτες. Διάφορες παραλλαγές της εντολής αυτής είναι οι εξής:

- Ø Ο κωδικός «01F1LL» δηλώνει κράτηση σε λίστα αναμονής.
- Ø Ο κωδικός «01Y1OPEN/ND» δηλώνει ανοιχτή κράτηση ώστε να εκδοθεί το εισιτήριο «ανοιχτό» χωρίς ημερομηνία.
- Ø Ο κωδικός «0AA3Y22JULDFWHNLNN2» χρησιμοποιείται χωρίς να προηγηθεί άλλη εντολή διαθεσιμότητας και δηλώνει κράτηση με την αεροπορική A3 (ο διγράμματος κωδικός της αεροπορικής εταιρίας) για τις 22 Ιουλίου και για το συγκεκριμένο ζεύγος πόλεων.

IV. Στοιχεία επιβάτη:

Στη συνέχεια ο ταξιδιωτικός πράκτορας θα πρέπει να εισάγει τα στοιχεία του επιβάτη. Για να γίνει αυτό υπάρχει το πεδίο ονομάτων, των πεδίο τηλεφώνων και όλα τα υποχρεωτικά πεδία που απαιτεί μία κράτηση. Με την εντολή «-CARTER/APRILΣ-DALTON/TIM MR» εισάγονται δύο διαφορετικά ονόματα σε ένα PNR με έναν κωδικό(- η εντολή, ακολουθεί επίθετο/όνομα, η εντολή Σ- ώστε να εισαχθεί το δεύτερο όνομα με τον ίδιο τρόπο). Στο πεδίο ονομάτων υπάρχουν διάφοροι κωδικοί όπως:

- Ø «-2T» ο κωδικός αυτός αφαιρεί το δεύτερο όνομα
- Ø «*N» εμφανίζει το πεδίο ονομάτων

Ø «-1TSMYTH/CHAD MR» αλλάζει το όνομα στον πρώτο επιβάτη

Ακολουθεί το πεδίο όπου θα εισαχθούν τα απαραίτητα τηλέφωνα με τις εξής εντολές:

Ø «9817-555-1212-A» με την εντολή αυτή εισάγεται το τηλέφωνο του ταξιδιωτικού πρακτορείου που πραγματοποιεί την κράτηση.

Ø «9817-555-1212-B» με την εντολή αυτή εισάγεται το τηλέφωνο της εργασίας του πελάτη.

Ø «9817-555-1212-H» με την εντολή αυτή εισάγεται το τηλέφωνο της οικίας του πελάτη.

Ø «9817-555-1213-F» με την εντολή αυτή εισάγεται κάποιος πιθανός αριθμός φαξ που ανήκει στον πελάτη.

Ø «*P9» εμφανίζει στην οθόνη το πεδίο τηλεφώνων.

Επίσης μπορεί να εισαχθεί το όνομα του ανθρώπου που απευθύνθηκε στον ταξιδιωτικό πράκτορα για τον συγκεκριμένο επιβάτη για τον οποίο εκτελείται η κράτηση. Η εντολή είναι «6MS BROWN/PARTNER» (μετά τον κωδικό 6 ακολουθεί ελεύθερο κείμενο, εδώ εισάγεται το όνομα της κυρίας που έκανε την κράτηση για τον επιβάτη και δίνεται και η πληροφορία ότι η συγκεκριμένη κυρία είναι συνεργάτης του επιβάτη).

Για να εμφανίσει ο ταξιδιωτικός πράκτορας στην οθόνη του τα διάφορα πεδία πρέπει να εισάγει «A*» για να εμφανίσει όλα τα στοιχεία του PNR, «*N» για να εμφανίσει μόνο το πεδίο ονομάτων «*I» για να εμφανίσει μόνο τα δρομολόγια, «*P» για να εμφανίσει μόνο πληροφορίες για τον επιβάτη και «*H» για να εμφανίσει όλο το ιστορικό της κράτησης.

Όσον αφορά την κατάσταση που βρίσκονται οι κρατήσεις και την ενημέρωση των αεροπορικών εταιριών από τα πρακτορεία για αυτές και αντίστροφα, αυτό γίνεται και στο Sabre με τους ίδιους κωδικούς που χρησιμοποιούνται και στο σύστημα Amadeus και έχουν αναλυθεί παραπάνω.

V . Τιμολόγηση κράτησης:

Σειρά έχει η τιμολόγηση της κράτησης και αυτό επίσης γίνεται με πλήθος κωδικών ανάλογα με το τι επιθυμεί ο ταξιδιωτικός πράκτορας να τιμολογήσει:

Ø «WP» ο κωδικός αυτός τιμολογεί ολόκληρο το δρομολόγιο και όλους τους επιβάτες.

- Ø «WPP2ADT/CHD» τιμολογεί τους δύο ενήλικες και το παιδί στην υπάρχουσα κράτηση.
- Ø «WPN1.2» τιμολογεί τον δεύτερο επιβάτη στο πεδίο ονομάτων.
- Ø «WPS1» τιμολογεί το δρομολόγιο στη γραμμή 1 για όλους τους επιβάτες της κράτησης.
- Ø «WPS1-4» τιμολογεί τα δρομολόγια στις γραμμές 1 έως 4 για όλους τους επιβάτες.
- Ø «WPNC» τιμολογεί όλο το δρομολόγιο σύμφωνα με τον χαμηλότερο διαθέσιμο ναύλο.
- Ø «WPNCB» τιμολογεί και αποθηκεύει όλο το δρομολόγιο σύμφωνα με τον χαμηλότερο διαθέσιμο ναύλο.
- Ø «WPNC S» αναζητά τον χαμηλότερο διαθέσιμο ναύλο για όλο το δρομολόγιο.
- Ø «WPRQ#NCB» τιμολογεί το δρομολόγιο αναμένοντας την έγκριση της αεροπορικής εταιρίας και αποθηκεύει τον χαμηλότερο διαθέσιμο ναύλο.
- Ø «PQD-ALL» διαγράφει όλες τις αποθηκευμένες τιμολογήσεις.

Τέλος η αποθήκευση της κράτησης γίνεται με την εντολή «E» η οποία ολοκληρώνει την κράτηση και την αποθηκεύει ή με «ER» που αφού αποθηκεύσει επανεμφανίζει την κράτηση στην οθόνη.

Με «X1» ακυρώνεται η κράτηση. Με «X2» ακυρώνεται μόνο ότι περιέχει η γραμμή 2 της κράτησης, με «X1-3» ακυρώνονται οι γραμμές 1 έως 3 και με «X2/4» ακυρώνεται η γραμμή 2 και η 4. Όλα αυτά προς διευκόλυνση του πράκτορα ώστε να μην χρειαστεί να κάνει την κράτηση από την αρχή.

Επανακράτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί με την εντολή «WCAF» για ότι ίσχυε στην αρχική κράτηση (εδώ σε θέση –class of service- F). Ακόμα με «WC1-3B» γίνεται επανακράτηση για τα δρομολόγια της γραμμής 1 και 3 σε πρώτη θέση (business class-C).

VI. Προαιρετικά στοιχεία:

Φυσικά υπάρχουν και οι κατάλληλες εντολές για να στείλει ο πράκτορας συγκεκριμένες εντολές στις αεροπορικές εταιρίες ή να ζητήσει ορισμένες υπηρεσίες από αυτές:

- Ø «3OSI DL SPEAKS FRENCH ONLY-1.2» πληροφορείται η αεροπορική εταιρία «delta» ότι ο επιβάτης 1.2 μιλάει μόνο Γαλλικά.

- Ø «3OSI YY PSGR IS DEAF» πληροφορείται η αεροπορική εταιρία ότι ο επιβάτης είναι κουφός.
- Ø «3WCHR-1.2» ενημερώνεται η αεροπορική εταιρία ότι ο επιβάτης 1.2 έχει ανάγκη από αναπηρικό καροτσάκι.
- Ø «3UMNR/UM8,11-1.1,1.2» ενημερώνεται η αεροπορική εταιρία ότι πρόκειται για ασυνόδευτα παιδάκια ηλικίας οκτώ και έντεκα ετών.

Για τις αεροπορικές εταιρίες της Αμερικής οι παραπάνω εντολές έχουν κάποιες παραλλαγές όπως ότι ο κωδικός «3» μετατρέπεται σε «4». Στο Sabre όπως και στο Amadeus υπάρχουν οι Queues που βοηθούν τον ταξιδιωτικό πράκτορα να οργανώνει και να ελέγχει καλύτερα την δουλειά του. Επίσης υπάρχουν οι αντίστοιχοι κωδικοί για να χωριστεί ένα PNR, να πραγματοποιηθούν πιθανές ακυρώσεις ή ακόμα να βρεθούν τα κατάλληλα ξενοδοχεία ή να πραγματοποιηθούν ενοικιάσεις αυτοκινήτων.

VII. Έκδοση εισιτηρίων:

Όσον αφορά την έκδοση των εισιτηρίων οι βασικές εντολές είναι οι εξής:

- Ø «W‡» αποτελεί την βασική εντολή για την έκδοση του εισιτηρίου.
- Ø «W‡KP8» γίνεται έκδοση με 8% προμήθεια.
- Ø «W‡S1/2» έκδοση εισιτηρίου για ότι υπάρχει στη γραμμή ένα και δύο της κράτησης.
- Ø «W‡N1.2» έκδοση εισιτηρίου για το όνομα δύο του πεδίου ονομάτων ένα.
- Ø «W‡FCASH» έκδοση εισιτηρίου με επιλογή τρόπου πληρωμής τα μετρητά.

Διαπιστώνεται ότι παρά την διαφορά στις εντολές των συστημάτων υπάρχει ο ίδιος τρόπος σκέψης στην διαχείριση των κρατήσεων και προτεραιότητα δίνεται στο να παρέχεται ευκολία στον τουριστικό πράκτορα ώστε να διεκπεραιώνει και να οργανώνει καλύτερα την εργασία του.

6.3Galileo

6.3.1 Το σύστημα Galileo

Το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων Galileo ενώνει πάνω από 52.000 ταξιδιωτικούς πράκτορες σε 107 χώρες, με 425 αεροπορικές εταιρίες, 23 εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων και 68.000 ξενοδοχειακές μονάδες ανά τον κόσμο. Το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων που διαθέτει δίνει την δυνατότητα σε αεροπορικές

εταιρίες και συνδρομητές να έχουν πρόσβαση σε προγράμματα πτήσεων, σε πληροφορίες για ναύλους, να κάνουν κρατήσεις και να εκδίδουν εισιτήρια.

Η Galileo International είναι μία κοινοπραξία 11 αεροπορικών εταιριών, την Air Lingus, την Air Canada, την Alitalia, την Austrian Airlines, την British Airways, την KLM Royal Dutch Airlines, την Swissair, την TAP Air Portugal, την United Airlines και την US Airways. Επίσης συμμετέχει η δική μας Ολυμπιακή. Τα κεντρικά γραφεία βρίσκονται στο Illinois των Η.Π.Α. και στο Swidon της Νότιας Αγγλίας που αντιπροσωπεύει την Ευρώπη. Το κέντρο διαχείρισης των δεδομένων βρίσκεται και αυτό στην Αμερική, στο Englewood του Κολοράντο. Η κοινοπραξία αυτή εξελίχθηκε σε μία πολυεθνική εταιρία που έχει εισαχθεί στο χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης από το 1997.

Στόχος είναι μια «on-line» βάση δεδομένων που αρχικά περιλαμβάνει τα αεροπορικά δρομολόγια και διάφορες άλλες ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Το Galileo προσφέρει πρόσβαση από 40.000 περίπου διαφορετικές τοποθεσίες στα στοιχεία μιας τεράστιας βάσης δεδομένων που περιλαμβάνει πληροφορίες για αεροπορικά δρομολόγια, ξενοδοχεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων και κρουαζιέρες σε ολόκληρο τον κόσμο, με τις αντίστοιχες τιμές και δυνατότητα κράτησης.

Η Galileo απευθύνεται μόνο στα πρακτορεία ταξιδίων και σε άλλες παρόμοιες εταιρίες και όχι στον ιδιώτη που θέλει να μάθει για ένα δρομολόγιο ή να βρει πληροφορίες για κάποιο ταξίδι. Στο Internet δεν υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης στη βάση δεδομένων ή τουλάχιστον στα αεροπορικά δρομολόγια. Αντιθέτως υπάρχουν πολλές πληροφορίες για τους επαγγελματίες και τα ταξιδιωτικά γραφεία.

6.3.2 Η μηχανογράφηση του Galileo

Η μηχανογράφηση του Galileo στηρίζεται στα μεγάλα υπολογιστικά συστήματα και τις γρήγορες γραμμές που εξασφαλίζουν την άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες της κεντρικής βάσης δεδομένων. Το κεντρικό υπολογιστικό σύστημα έχει τη δυνατότητα να επεξεργάζεται 200 εκατομμύρια αιτήσεις την ημέρα και 5000 μηνύματα το δευτερόλεπτο. Η βάση δεδομένων καταλαμβάνει 15 TB(terabyte). Οι εταιρίες παροχής πληροφοριών, όπως είναι οι αεροπορικές εταιρίες και τα ξενοδοχεία συνδέονται με το σύστημα και στέλνουν τα δρομολόγια, τις θέσεις και τα δωμάτια στο Galileo. Τα πρακτορεία μπορούν να χρησιμοποιούν αυτές τις

πληροφορίες για να κρατούν θέσεις στα αεροπλάνα και δωμάτια στα ξενοδοχεία. Η διαθεσιμότητα της θέσης ή του δωματίου εξασφαλίζεται από την άμεση προσπέλαση και το σύστημα «on-line». Ο υπάλληλος του τουριστικού γραφείου που έχει τη δυνατότητα να δει την διαθεσιμότητα και να κάνει κρατήσεις κινείται ανάλογα με τις επιθυμίες και την οικονομική δυνατότητα του πελάτη. Έτσι, ο πελάτης του ταξιδιωτικού γραφείου με μία επίσκεψη μπορεί να κλείσει εισιτήρια, ξενοδοχείο και να ενοικιάσει αυτοκίνητο που θα τον περιμένει στο όποιο αεροδρόμιο.

Το Galileo δεν απευθύνεται σε μαζικές κρατήσεις και σε πακέτα καλοκαιρινών διακοπών αν και υπάρχει η δυνατότητα διαπραγμάτευσης των τιμών μέσα από τις νέες υπηρεσίες όπως είναι το Private Fares, το Global Fares και το View Point (www.galileo.gr (01/07/08)).

6.3.3 Το σύστημα Galileo στην Ελλάδα

Galileo Hellas S.A.

Η Galileo Hellas SA είναι η μεγαλύτερη Ελληνική εταιρεία, με εξειδίκευση στην ηλεκτρονική διανομή συστημάτων κρατήσεων στο χώρο του τουρισμού και των μεταφορών. Ιδρύθηκε το Φεβρουάριο του 1991, είναι το NDC (National Distribution Company) της Galileo International και θυγατρική εταιρεία της Ολυμπιακής Αεροπορίας. Το 1996 απέκτησε τοπική παρουσία στην Θεσσαλονίκη και την Κύπρο, ιδρύοντας δύο υποκαταστήματα, ενώ κατά τα έτη 2000 - 2005 επεξέτεινε τις δραστηριότητές της στην αγορά των Βαλκανίων και του Ισραήλ αναλαμβάνοντας το marketing, τις πωλήσεις και την υποστήριξη του συστήματος Galileo στις τοπικές αγορές. Από την ίδρυση της η Galileo Hellas SA διαθέτει ένα από τα μεγαλύτερα ιδιόκτητα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα μεταγωγής δεδομένων στην Ελλάδα, το οποίο χρησιμοποιείται για την διανομή των προϊόντων της ενώ παράλληλα καλύπτει τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς με υπηρεσίες δικτύου. Η Galileo Hellas SA αναπτύσσει επίσης εξειδικευμένα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων Εθνικής Εμβέλειας με σκοπό την κάλυψη των αναγκών της εγχώριας τουριστικής αγοράς. Έτσι παρέχει την δυνατότητα διανομής σε ακτοπλοϊκές εταιρείες, στον ΟΣΕ, σε tour operators και ξενοδοχεία. Η Galileo Hellas SA κατέχει ηγετική θέση μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων θέσεων (GDSs) στην περιοχή της, και μέχρι σήμερα έχει συνδέσει περισσότερα από 1.100 ταξιδιωτικά γραφεία με περισσότερα

από 2.000 τερματικά. Έχει τιμηθεί με 2 βραβεία ως το καλύτερο ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων στην Ελλάδα για τα έτη 1998 και 1999 όπως επίσης και με το βραβείο του καλύτερου NDC της Ευρώπης, Μέσης Ανατολής και Αφρικής το 2000 και το 2002. Στόχος της Galileo Hellas SA είναι να προσφέρει συνεχώς τη μεγαλύτερη δυνατή κάλυψη στην τουριστική βιομηχανία, μέσα από ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον υπηρεσιών πληροφόρησης, τεχνολογικών λύσεων και πρωτοποριακών εργαλείων. Έτσι, να συμβάλλει πάντα στην ανάπτυξη και μεγιστοποίηση της απόδοσης των τουριστικών επιχειρήσεων και την αναβάθμιση της ποιότητας παροχής του τουριστικού προϊόντος στην Ελλάδα.

6.3.4 Υπηρεσίες Galileo

-Viewpoint

Το Viewpoint είναι το εργαλείο κρατήσεων, με το οποίο ο χρήστης μπορεί να εκμεταλλεύεται εύκολα όλες τις δυνατότητες του συστήματος Galileo, χωρίς να γνωρίζει εξειδικευμένες εντολές και με ελάχιστη χρήση του πληκτρολογίου. Το Viewpoint είναι η σύγχρονη εξέλιξη του τρόπου πρόσβασης στο σύστημα Galileo. Στόχος του είναι να παρέχει στον χρήστη ένα εργαλείο απλοποίησης και επιτάχυνσης της διαδικασίας κράτησης μέσα από ένα νέο τρόπο εμφάνισης των πληροφοριών και των επιλογών στην οθόνη. Έτσι ο χρήστης μπορεί να εστιάζει την προσοχή του στην εξυπηρέτηση του πελάτη και όχι στην απομνημόνευση κωδικών και εντολών.

Με τη χρήση του Viewpoint ο πράκτορας αποκτά πλήρη πρόσβαση στο σύστημα Galileo και τα εργαλεία του. Του παρέχεται η δυνατότητα ευρέσεως της χαμηλότερης τιμής ανάλογα με την οικονομική κατάσταση του πελάτη του, μέσω του «Low Fare Shopping Tool» . Έχει πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς χάρτες του Galileo, τους οποίους μπορεί να εκτυπώσει και να δώσει στους πελάτες του. Οι χάρτες των πόλεων διεθνώς, περιέχουν αξιοθέατα όπως επίσης και τα περισσότερα ξενοδοχεία στον κόσμο. Ακόμα, ελαχιστοποιείται ο χρόνος εκπαίδευσης των χρηστών του τουριστικού γραφείου. Περιέχει επίσης το «Touring Viewpoint» , μέσω του οποίου ο χρήστης καθοδηγείται για τη χρήση του προγράμματος. Αυτό βοηθάει το εποχιακό προσωπικό να είναι παραγωγικό από τις πρώτες μέρες χρήσης του συστήματος. Παρέχεται η δυνατότητα στον πράκτορα να καθορίσει τις θέσεις στους πελάτες του με την εμφάνιση του χάρτη του αεροσκάφους.

-Agency Private Fares

Τα Agency Private Fares είναι μια βασισμένη στο internet λύση η οποία επιτρέπει στα ταξιδιωτικά γραφεία να καταχωρήσουν τις ειδικά συμφωνημένες τιμές που έχουν με τις αεροπορικές εταιρείες (negotiated fares) στο Galileo. Μετά την καταχώρηση αυτών των ειδικών τιμών και των αντίστοιχων κανόνων, τότε αυτά είναι διαθέσιμα για αυτόματη πρόσβαση, εμφάνιση, χρήση και διανομή από το ταξιδιωτικό γραφείο και όλα τα συνεργαζόμενα υποκαταστήματα που κάνουν χρήση του συστήματος Galileo .Με τα Agency Private Fares , οι ειδικές αυτές τιμές καταχωρούνται στο σύστημα και γίνονται διαθέσιμες μαζί με τις δημοσιευμένες μέσα σε λίγες ώρες. Στοιχεία που καταχωρούνται στα Agency Private Fares μεταφέρονται στα Public Fares δύο φορές την ημέρα, το οποίο σημαίνει ότι οι τιμές αυτές είναι άμεσα προσβάσιμες από όλους τους χρήστες του συστήματος. Αυτό όχι μόνο επιταχύνει το χρόνο που οι ειδικές αυτές τιμές διανέμονται στην αγορά αλλά και επιτρέπει στα ταξιδιωτικά γραφεία να έχουν άμεση πρόσβαση στις τιμές αυτές ελαχιστοποιώντας και τα λάθη.

-Focalpoint

Το Focalpoint χρησιμοποιεί τεχνολογία που βασίζεται στα Microsoft Windows προσφέροντας ακόμα μεγαλύτερη λειτουργικότητα και εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου. Το Focalpoint παρέχει μέχρι και εννέα ξεχωριστές περιοχές εργασίας ή παράθυρα στην οθόνη του υπολογιστή. Δίνει τη δυνατότητα χρήσης «Month view»(ανά μήνα) , δυνατότητα προγραμματισμού μέχρι και 50 κλειδιών τα οποία μπορούν να περιέχουν εντολές Galileo και εφαρμογές Windows. Διαφορετικές λειτουργίες μπορούν να εκτελεστούν σε κάθε παράθυρο έτσι ώστε να εξοικονομείται χρόνος και να αυξάνεται η παραγωγικότητα. Το κάθε τερματικό μπορεί να φέρει την προσωπική υπογραφή του κάθε χρήστη, ο οποίος μπορεί να προγραμματίσει τις λειτουργίες που θέλει ανάλογα με τις ανάγκες του και με το αντικείμενο εργασίας που ασχολείται. Το FocalPoint είναι το πλέον αποτελεσματικό και αποδοτικό εργαλείο που συμβάλλει στην ποιοτική και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση που παρέχει ο ταξιδιωτικός πράκτορας στους πελάτες.

-Τρόπος χρήσης συστήματος Galileo

I. Υπογράφοντας στο σύστημα:

Ο ταξιδιωτικός πράκτορας για να υπογράψει στο σύστημα χρησιμοποιεί την εντολή «SON/ABC» (όπου SON είναι η βασική εντολή εισαγωγής και ακολουθούν τα γράμματα-κωδικοί του συγκεκριμένου πράκτορα). Για να αφαιρέσει την υπογραφή αυτή πρέπει να εισάγει τον κωδικό «SOF» και το σύστημα αφαιρεί την υπογραφή μετά την πάροδο δύο ωρών.

II. Κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση:

Οι πόλεις και τα αεροδρόμια στο σύστημα Galileo δηλώνονται με τριγράμματος κωδικούς. Για να βρεθεί ο κωδικός μιας πόλης ή ενός αεροδρομίου η εντολή είναι: «.CELONDON» ενώ η εντολή για την αποκωδικοποίησή τους είναι:«.CDLON». Οι αεροπορικές εταιρίες δηλώνονται με διγράμματος κωδικούς. (κωδικοποίηση αεροπορικής εταιρίας Alitalia: «.AEALITALIA», η αποκωδικοποίησή της : «.ADALITALIA»). Οι χώρες επίσης δηλώνονται με διγράμματος κωδικούς.(κωδικοποίηση: «.LEFRANCE», αποκωδικοποίηση: «.LDAT».

III. Εύρεση διαθεσιμότητας:

Η κύρια εντολή στο σύστημα Galileo για να εμφανιστεί η διαθεσιμότητα των πτήσεων είναι «A24JANMUCBRU»(μετά τον κωδικό A ακολουθεί η ημερομηνία και το ζεύγος πόλεων). Στον υπολογιστή θα εμφανιστούν όλες οι πτήσεις για την συγκεκριμένη ημερομηνία και το συγκεκριμένο ζεύγος πόλεων ώστε να επιλεγθεί η κατάλληλη. Γίνεται να ελεγχθεί η διαθεσιμότητα προσεγγίζοντας την επιθυμητή ώρα αναχώρησης(A4MAYATHLON.0900). Επίσης, αφού επιλεγθεί η πτήση αναχώρησης, με την εντολή «AR10MAY» ορίζεται η επιστροφή στις 10 Μάη και εμφανίζονται στην οθόνη οι πτήσεις για να επιλεγθεί η κατάλληλη. Δίχως ημερομηνία το σύστημα εμφανίζει διαθεσιμότητα επιστροφής ίδια με την ημερομηνία αναχώρησης. Υπάρχουν αρκετές διαφοροποιημένες εντολές που επιταχύνουν την διαδικασία.

IV. Κράτηση Θέσεων:

Με την εντολή «N3C1»(Όπου N είναι ο κωδικός πώλησης, ο αριθμός 3 δηλώνει τον αριθμό των επιβατών, C είναι η θέση που επιλέγεται και ο αριθμός 1δηλώνει τη γραμμή που βρίσκεται η πτήση που επιλέγεται) γίνεται η κράτηση θέσεων.

V. Καταχώρηση ονομάτων και πεδία καταχώρησης λοιπών στοιχείων:

Η καταχώρηση των ονομάτων γίνεται με τις εξής εντολές:

- Ø «N.1ECONOMOU/AMR» δηλώνει το όνομα του επιβάτη που είναι άνδρας.
- Ø «N.2ECONOMOU/AMR/EMRS» δηλώνει τα ονόματα δύο επιβατών, ενός άνδρα και μίας γυναίκας.
- Ø «N.IPETROU/IMISS*10MONTHSOLD» δηλώνει το όνομα ενός νηπιού δέκα μηνών.
- Ø «N.PAPAS/AMR+N.LALAS/EMRS» δηλώνει δύο διαφορετικά ονόματα επιβατών.

Για να εισαχθεί το τηλέφωνο του πρακτορείου που εισάγεται πάντα πριν από άλλο τηλέφωνο, η εντολή είναι «P.AMSB*030525252»(τηλέφωνο εργασίας), ενώ το τηλέφωνο του πελάτη με την εντολή «P.ATHB*2102471979-LALAS»(τηλέφωνο εργασίας του επιβάτη).

Στο σύστημα Galileo όπως και στα άλλα συστήματα υπάρχουν τα αντίστοιχα πεδία για να σταλούν και να ληφθούν μηνύματα και πληροφορίες από και προς τις αεροπορικές εταιρίες. Περιπτώσεις όπου δίνονται πληροφορίες στις αεροπορικές εταιρίες είναι η ηλικία ενός παιδιού ή ο αριθμός ενός εισιτηρίου. Στα αντίστοιχα πεδία ζητούνται υπηρεσίες από τις αεροπορικές εταιρίες.

- Ø «SI.KL-1CHD AGED 10» ενημερώνεται η αεροπορική εταιρία ότι το παιδί για το οποίο έχει γίνει η κράτηση είναι δέκα ετών.
- Ø «S.I.P1/WCHR*ELDERLY PERSON» ζητείται αναπηρικό καρότσι για ηλικιωμένο άνθρωπο.

VI. Τιμολόγηση κράτησης:

Για την τιμολόγηση της κράτησης οι πιο συνηθισμένες εντολές είναι:

- Ø «FQ» δίνει την τιμή της θέσης που έχει κρατήσει ο πράκτορας.
- Ø «FQBA» δίνει την χαμηλότερη διαθέσιμη τιμή σε αντίστοιχη θέση για το δρομολόγιο που έχει επιλεγεί.

VII. Κλείσιμο κράτησης:

Τέλος, με την εντολή «ET» εκδίδεται το ηλεκτρονικό εισιτήριο και με την εντολή «TKP» γίνεται εκτύπωση της κράτησης και του εισιτηρίου που εκδόθηκε. Ο τρόπος πληρωμής δηλώνεται με την εντολή «FS» όταν ο επιβάτης πληρώνει με μετρητά και «FCK» όταν δίνεται επιταγή.

Οι παραπάνω ενδεικτικές εντολές αποτελούν το ελάχιστο δείγμα δυνατοτήτων του συστήματος, απλά για να κατανοηθεί ο τρόπος λειτουργίας και χρήσης του Galileo, όπως και των άλλων ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων.

6.4 Worldspan

6.4.1 Το σύστημα Worldspan

Το σύστημα worldspan προωθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο ταξιδιού και τις νέες τεχνολογίες για χιλιάδες εταιρίες σχετικές με τον τουρισμό, συμπεριλαμβάνοντας τα τουριστικά γραφεία, τις αεροπορικές εταιρίες και αλλάζει την παγκόσμια διανομή των ταξιδιωτικών υπηρεσιών και προϊόντων μέσω των εργαλείων του αυξάνοντας έτσι την παραγωγικότητα (www.worldspan.com (22/06/08)).

6.4.2 Ιστορική αναδρομή

Η worldspan ιδρύθηκε το 1990 και τότε άνηκε στην «Delta Airlines», στην «Northwest Airlines», στην «Trans World Airlines» και στην «Worldspan Technologies». Μέχρι το 1995 κατάφερε να δημιουργήσει νέες στρατηγικές στον κόσμο του διαδικτύου και να συμβάλλει θετικά στην παγκόσμια ταξιδιωτική διανομή υπηρεσιών και προϊόντων. Τα κεντρικά γραφεία του worldspan βρίσκονται στην Ατλάντα ενώ η υπόλοιπη υποστήριξη πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών υπάρχει διάσπαρτα σε όλα τον κόσμο. Το 1998 η εταιρία συναντά την Ασία και το 1999 την Νότια Αμερική. Συνεχίζει στην Μέση Ανατολή και στην Ευρώπη.

6.4.3 Το σύστημα Worldspan στην Ελλάδα

Το γραφείο της Ελλάδας άνοιξε το 1992 με ανθρώπινο δυναμικό 3 ατόμων. Η γρήγορη ανάπτυξη της εταιρείας είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση του προσωπικού και τη μεταφορά των γραφείων. Το 2002 λειτούργησε στη Θεσσαλονίκη το πρώτο υποκατάστημα της Worldspan Ελλάδος με σκοπό την εξυπηρέτηση των πελατών της Βορείου Ελλάδος. Η Worldspan Θεσσαλονίκης είναι σε θέση να παρέχει πλήρεις υπηρεσίες, εκπαίδευση και τεχνική υποστήριξη στα ταξιδιωτικά γραφεία.

6.4.4 Εργαλεία Worldspan

Ορισμένα από τα εργαλεία του worldspan είναι το «e-pricing» και το «rapid reprice», εργαλεία που αυτοματοποιούν την χρονοβόρα τιμολόγηση ενός ναύλου και την επανατιμολόγηση σε περίπτωση αλλαγής δρομολογίου. Επίσης το «worldspan rail», το «hotel source» και «car source» παρέχουν την δυνατότητα έκδοσης εισιτηρίων τρένων σε Ευρώπη, Καναδά και Η.Π.Α., καθώς και κρατήσεις σε ξενοδοχεία, σε κρουαζιέρες ή κρατήσεις αυτοκινήτων.

Πολλές άλλες διαδικασίες οι οποίες κάποτε απαιτούσαν πολύ χρόνο, αυτοματοποιήθηκαν με το worldspan. Διαδικασίες όπως ο έλεγχος μιας κράτησης και η δυνατότητα επεξεργασίας της κράτησης αυτής από την ίδια την αεροπορική εταιρία ή το τουριστικό πρακτορείο με την μέθοδο «claim», η διόρθωση ή η αλλαγή ενός ονόματος ή δρομολογίου, η επικοινωνία μεταξύ αεροπορικών εταιριών και τουριστικών πρακτόρων και συνεργατών, η δυνατότητα επιλογής κατάλληλου δρομολογίου μέσα από το σύστημα της κάθε αεροπορικής εταιρίας, η ακύρωση ενός εισιτηρίου ή η τιμολόγησή του.

Ακόμα υπάρχει ειδικό πρόγραμμα εκπαίδευσης εντός του συστήματος αλλά και γραμμές υποστήριξης για κάθε νέο χρήστη του worldspan.

-Τρόπος χρήσης συστήματος Worldspan

Στο σύστημα Worldspan διαθεσιμότητα πτήσεων εμφανίζεται για την προηγούμενη ημέρα, την παρούσα, την αυριανή και για τις επόμενες για ένα έτος. Για να εμφανιστεί η διαθεσιμότητα των πτήσεων, ίσως κάποιες φορές και εδώ χρειαστεί να κωδικοποιηθούν ή να αποκωδικοποιηθούν ονόματα πόλεων, αεροδρομίων ή κωδικοί αεροπορικών εταιριών.

I. Κωδικοποίηση, αποκωδικοποίηση:

Ο κωδικός για την κωδικοποίηση μίας πόλης είναι «KD/ORLANDO» (δίνει εντολή στο σύστημα να κωδικοποιήσει τη πόλη Ορλάντο) και το σύστημα ανταποκρίνεται εμφανίζοντας όλους τους κωδικούς αεροδρομίων για την πόλη Ορλάντο. Η αποκωδικοποίηση της πόλης γίνεται επίσης εύκολα με την εντολή «KD/ICT» και το σύστημα εμφανίζει την ονομασία της πόλης για την οποία δίνεται η εντολή αποκωδικοποίησης τριγράμματος κωδικού. Με τον ίδιο τρόπο γίνεται και η

κωδικοποίηση και η αποκωδικοποίηση των αεροπορικών εταιριών και των διγράμματος κωδικών τους.

Το σύστημα Worldspan, όπως και τα άλλα συστήματα, εμφανίζει διαθεσιμότητα για όλες τις αεροπορικές εταιρίες. Η κάθε αεροπορική εταιρία ως αντάλλαγμα δίνει προμήθεια στα ταξιδιωτικά γραφεία για κάθε δρομολόγιο που χρησιμοποιούν (για κάθε «segment»). Όταν ζητείται διαθεσιμότητα για ένα συγκεκριμένο αεροδρόμιο θα εμφανιστούν πτήσεις για το συγκεκριμένο αεροδρόμιο. Εάν η πόλη για την οποία χρησιμοποιείται ο τριγράμματος κωδικός της διαθέτει παραπάνω από ένα αεροδρόμια, τότε θα εμφανιστούν πτήσεις για όλα τα αεροδρόμια της πόλης αυτής.

II. Έλεγχος διαθεσιμότητας:

Για να ελεγχθεί η διαθεσιμότητα, χρησιμοποιείται ο κωδικός «A» που ακολουθείται από την ημερομηνία, τους κωδικούς πόλεων και προαιρετικά από την ώρα κατά προσέγγιση που είναι κάτι προαιρετικό. Με την εντολή «A12MMMJFKLAX8A» ζητείται διαθεσιμότητα για τη δωδέκατη ημέρα του επόμενου μήνα από το αεροδρόμιο J.F.Kennedy των Η.Π.Α. στο Λος Άντζελες στις οκτώ προ μεσημβρίας. Με τον κωδικό «AU» εμφανίζεται η προηγούμενη οθόνη διαθεσιμότητας προς αποφυγή επαναπληκτρολόγησης ολόκληρης της εντολής. Για να ελεγχθεί η διαθεσιμότητα για την αυριανή ημέρα πληκτρολογείται «AT»(availability tomorrow) και «A-DL» για να ελεγχθεί η διαθεσιμότητα μόνο για τις πτήσεις της Delta Air (κωδικός εισαγωγής A- και ακολουθεί ο διγράμματος κωδικός της επιθυμητής αεροπορικής εταιρίας). Υπάρχει πλήθος εντολών χάριν συντομίας και διευκόλυνσης των τουριστικών πρακτόρων - χρηστών του συστήματος.

III. Εισαγωγή ονόματος:

Το PNR (Passenger Name Record) περιέχει ταξιδιωτικές πληροφορίες για τον επιβάτη που αφορούν το συγκεκριμένο ταξίδι. Διαθέτει τέσσερα πεδία που είναι γνωστά ως «PINT»(Phone field, itinerary field, name field, ticketing field).

Με την εντολή «-Williams/James» εισάγουμε το όνομα. Ακολουθεί ένας αστερίσκος για να εξασφαλιστεί ότι η εντολή έγινε αποδεκτή. Για να εισαχθεί ο τύπος του επιβάτη, εάν δηλαδή πρόκειται για ενήλικα, παιδί, μωρό, στρατιώτη και άλλα, υπάρχουν οι ακόλουθες εντολές αντίστοιχα: «ADT», «CNN», «INF», «MIL».

IV. Πώληση θέσης:

Για να κάνουμε πραγματοποιηθεί κράτηση σε ένα δρομολόγιο χρησιμοποιούνται κάποιοι κωδικοί όπως «01Y1» όπου εδώ πωλείται μια θέση σε έναν επιβάτη. Οι θέσεις στο Worldspan πωλούνται χρησιμοποιώντας εντολές καθορίζοντας τον συγκεκριμένο τύπο θέσης που επιλέγεται ή την τοποθεσία της.

V. Τιμολόγηση κράτησης:

Οι ακόλουθες εντολές είναι οι πιο συνηθισμένες και τιμολογούν αυτόματα την κράτηση:

- Ø «4P» τιμολογεί αυτόματα την κράτηση όπως είναι.
- Ø «4PLF» τιμολογεί σύμφωνα με τον χαμηλότερο διαθέσιμο ναύλο.

VI. Έκδοση εισιτηρίων:

Για την έκδοση των εισιτηρίων χρησιμοποιούνται κωδικοί που στο Worldspan είναι γνωστοί ως «EZdocumentation» επειδή όλοι ξεκινούν με «EZ».

Έτσι, έχουμε:

- Ø «EZEL» που εκδίδει το ηλεκτρονικό εισιτήριο με εκτύπωση του δρομολογίου ως απόδειξη.
- Ø «EZL» που εκδίδει «επί πιστώσει».

Στο Worldspan όπως και στα άλλα συστήματα οι εντολές διαφέρουν αλλά το καθένα έχει τις δικές του διευκολύνσεις και η γενική ιδέα είναι όμοια. Ολοκληρώνοντας με τα συστήματα αυτά θα πρέπει να τονιστεί η αμεσότητα επικοινωνίας που προσφέρουν μεταξύ των τουριστικών πρακτορείων και των αεροπορικών εταιριών και η άμεση διαθεσιμότητα του τουριστικού προϊόντος στον καταναλωτή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : Η FORTHcrs

1. Παρουσίαση εταιρίας – Ιστορική αναδρομή

Η FORTHcrs, εταιρία-μέλος του ομίλου Forthnet, δημιουργήθηκε τον Δεκέμβριο του 1999 με σκοπό την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών τουριστικής ύλης, την ανάπτυξη, την έρευνα, την χρήση και την εμπορία ηλεκτρονικών προϊόντων και υπηρεσιών διανομής και διαχείρισης τουριστικής ύλης, βασισμένων στην σύγχρονη, υψηλή και συγκλίνουσα τεχνολογία. Η σχετική τουριστική ύλη είναι οι

κρατήσεις θέσεων, η έκδοση, η διάθεση εισιτηρίων και κάθε συναφές σύνολο στοιχείων που παράγεται από μεταφορικές, ξενοδοχειακές και πάσης φύσεως τουριστικές επιχειρήσεις.

Η FORTHcrs δημιούργησε, σχεδίασε και έθεσε σε λειτουργία το καλοκαίρι του 2001 το πρώτο ολοκληρωμένο ενιαίο σύστημα διανομής ηλεκτρονικών κρατήσεων στην ακτοπλοΐα, με το όνομα «SeaConnect». Σήμερα, το SeaConnect συνδέει τα συστήματα κρατήσεων όλων των Ελληνικών Ακτοπλοϊκών Εταιρειών της Ελλάδας και ακτοπλοϊκών εταιρειών εκτός Ελλάδας, μέσω του ενιαίου «interface OpenSeas» με δίκτυο 1.400 πρακτορείων στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Η εγκυρότερη πληροφορία για τα ακτοπλοϊκά δρομολόγια είναι πλέον διαθέσιμη στα πρακτορεία αλλά και στο ευρύ κοινό.

Παράλληλα, ανέπτυξε και διαθέτει σύστημα διαχείρισης κρατήσεων για ακτοπλοϊκές εταιρείες, έχοντας δώσει ιδιαίτερα έμφαση στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του Ελληνικού Αρχιπελάγους. Σήμερα, η προηγμένη πλατφόρμα «Seaonline» χρησιμοποιείται σε πάνω από 20 ακτοπλοϊκές εταιρίες Ελλάδας και Εξωτερικού για την διαχείριση των κρατήσεων τους σε δρομολόγια εσωτερικού και εξωτερικού και τις πωλήσεις τους μέσω ίντερνετ.

Το 2003 η FORTHcrs ανέπτυξε και δοκίμασε το σύστημα διαχείρισης και διανομής ξενοδοχειακών κρατήσεων, «RoomView» με πολλαπλές δυνατότητες ευέλικτης διαχείρισης και πώλησης ξενοδοχειακών υπηρεσιών, καθώς και εφαρμογές συνδυασμού με ακτοπλοϊκή μεταφορά. Το σύστημα ξεκίνησε την τουριστική περίοδο του 2004.

Επίσης, στο τέλος του 2003 ξεκίνησε και η δραστηριότητα μηχανογράφησης, για τη διαχείριση και διανομή εισιτηρίων θεαμάτων και ψυχαγωγίας, με την επωνυμία «TicketShop».

Στα πλαίσια της δραστηριότητας, αυτής εξελίχθηκε το λογισμικό TicketShop για την μηχανογραφημένη διαχείριση των προς πώληση εισιτηρίων παραγωγών-οργανωτών θεαμάτων, με δυνατότητα υποστήριξης πολλαπλών χώρων, θεαμάτων, παραστάσεων, τιμών και θέσεων, με ταυτόχρονη πώληση από πολλά συνεργαζόμενα σημεία πώλησης. Επί πλέον, οργανώθηκε τμήμα και ανάλογες διαδικασίες που εξυπηρετούν, συμπληρωματικά ως προς το παραπάνω δίκτυο

φυσικών σημείων πώλησης, τηλεφωνικές πωλήσεις με πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας και πωλήσεις μέσω ίντερνετ.

2.Λειτουργίες FORTHcrs

Η σύγχρονη πρόταση προς την τουριστική επιχείρηση πρέπει να ανοίγει νέες αγορές με νέες υπηρεσίες προς τον επισκέπτη-ταξιδιώτη και να μειώνει το κόστος. Γι'αυτό , η FORTHcrs επεκτείνει το σύστημα διανομής και τις διαθέσιμες υπηρεσίες προς τα πρακτορεία με στόχο την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του επιβάτη. Σχεδιάζει τον συνδυασμό ύλης δρομολογίων και κρατήσεων διαφορετικών μέσων μεταφοράς.

Συνδυασμός δρομολογίων με διαφορετικά μέσα (τραίνο, λεωφορείο, πλοίο), συνδυασμός με διαμονή και ενοικίαση αυτοκινήτου, ολοκληρωμένη, έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση, επιλογή βέλτιστου μέσου – δρομολογίου, συντομότερη ή οικονομικότερη διαδρομή και ενιαία εισιτήρια πολλαπλών μέσων.

Η εταιρία διαθέτει στελέχη με εμπειρία και τεχνογνωσία στην διαχείριση εισιτηρίων και διανομή κρατήσεων (e-ticketing, check-in) σε τεχνολογίες δικτύων, λογισμικού και πρωτοκόλλων ανταλλαγής δεδομένων. Οι λύσεις που υλοποιεί η FORTHcrs διευρύνονται σε συστήματα και λύσεις όπως :

- Ø Συστήματα κρατήσεων και εκδόσεων εισιτηρίων για λεωφορεία, τρένα.
- Ø Συστήματα διαχείρισης θέσεων και θεατών
- Ø Συστήματα ελέγχου εισόδου (check-in)
- Ø Φωνητικές πύλες πληροφόρησης
- Ø On-Line Booking - εφαρμογές ίντερνετ
- Ø Αυτόματες μηχανές έκδοσης
- Ø Συστήματα διαχείρισης προορισμών

Η FORTHcrs σε συνεργασία με τον Όμιλο Forthnet προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις για τα πρακτορεία και την κάθε τουριστική επιχείρηση όπως σύνδεση στο ίντερνετ χωρίς περιορισμούς και τεχνική υποστήριξη και κλειστά ιδιωτικά δίκτυα με ασφαλή πρόσβαση αλλά και συντήρηση εξοπλισμού. Επίσης παρέχει ενημερωμένα στοιχεία για τα δρομολόγια όλων των ναυτιλιακών εταιριών, με πληροφορίες για πάνω από 1200 ταξιδιωτικά γραφεία.

3.Υπηρεσίες και προϊόντα της Forthcrs

-Το σύστημα διαχείρισης κρατήσεων ακτοπλοϊκής εταιρίας «Seaonline»

Το ολοκληρωμένο εργαλείο διαχείρισης κρατήσεων και έκδοσης ακτοπλοϊκών εισιτηρίων SeaOnline καλύπτει ακόμα και τις πιο σύνθετες και εξειδικευμένες απαιτήσεις κάθε ακτοπλοϊκής εταιρίας. Τα ιδιαίτερα του στοιχεία είναι ο υψηλός βαθμός παραμετροποίησης, η αξιοπιστία και ευελιξία του συστήματος στην παραμετροποίηση της εμπορικής πολιτικής και η διασύνδεση του με εξωτερικά συστήματα όπως συστήματα διανομής. Με το SeaOnline, η πλοιοκτήτρια εταιρεία αποκτά πλήρες σύνολο λειτουργιών, όπως:

- Ø Πλήρως παραμετροποιημένο περιβάλλον
- Ø Διαχείριση δρομολογίων (μίας κατεύθυνσης, με επιστροφή, κυκλικά, τυχαίας σειράς.)
- Ø Διαχείριση δομών πλοίων παντός τύπου (συμβατικά, ταχύπλοα με ή χωρίς χώρο οχημάτων).
- Ø Διαχείριση πλάνων - απαγορευτικά - μερικές ή και ολικές μεταφορές – διαχείριση επιβατών και οχημάτων - προσθήκη ή αφαίρεση λιμένων από ενεργό δρομολόγιο.
- Ø Προβολή πληροφοριών.
- Ø Διαχείριση «group» για επιβάτες και συνοδεύοντα οχήματα σε κανονική κράτηση ή και σε μορφή προκράτησης.
- Ø Διαχείριση αποθήκης (stock) εισιτηρίων.
- Ø Διαχείριση τιμοκαταλόγων και κανόνων τιμολογιακής πολιτικής.
- Ø Διαχείριση φορτηγών - έκδοση φορταποδείξεων.
- Ø Διαχείριση κάρτας μέλους - ιστορικά στοιχεία.
- Ø Περιβάλλον κράτησης και έκδοσης εισιτηρίων για κεντρικούς και λιμενικούς πράκτορες.
- Ø Σύστημα «check-in / check-out».
- Ø Σύστημα ελεγκτηρίου εισιτηρίων με βάση τα εκδοθέντα ή τα ταξιδεύσαντα ή και συνδυασμό.

-Το σύστημα διαχείρισης και διανομής ξενοδοχειακών υπηρεσιών «RoomView»

Το λογισμικό RoomView αφορά την διαχείριση και την διανομή κρατήσεων για δωμάτια και ξενοδοχεία που δίδονται ως «allotment» σε πρακτορεία ή μεταφορικές εταιρείες καθώς και τον συνδυασμό αυτών με δρομολόγια των ακτοπλοϊκών ή άλλων εταιρειών μεταφοράς. Επίσης, ενσωματώνει μοναδικούς μηχανισμούς αναζήτησης δωματίων, διαχείρισης και προβολής πληροφοριών, ενώ επιτρέπει σε πραγματικό χρόνο την κράτηση καταλύματος ή και πρόσθετης υπηρεσίας. Η εφαρμογή διαθέτει πλήθος καινοτόμων δυνατοτήτων και εργαλείων με στόχο την ευκολότερη και πληρέστερη διαδικασία κράτησης και έκδοσης «Voucher». Το σύνολο των λειτουργιών εξασφαλίζει ευελιξία διάθεσης των δωματίων στο δίκτυο πώλησης.

- ∅ Εισαγωγή παραμέτρων ξενοδοχείου
- ∅ Πλήρης παραμετροποίηση ξενοδοχείου
- ∅ Καταχώρηση στοιχείων πρακτορείου
- ∅ Ορισμός περιόδων (seasons low, middle, high ανά ξενοδοχείο)
- ∅ Τιμοκατάλογοι (όπως τιμή πόρτας, τιμή πώλησης, ειδικές τιμές, παιδικά)
- ∅ Καταχώρηση allotment δωματίων
- ∅ Αυτόματη απελευθέρωση μη κρατημένων δωματίων σύμφωνα με «release periods»
- ∅ Κατάσταση πωληθέντων δωματίων και αναμενόμενων αφίξεων
- ∅ Servers για εξυπηρέτηση μηνυμάτων
- ∅ Αποστολή μέσω fax ή e-mail διαθέσιμων και κρατημένων δωματίων
- ∅ Στατιστικά

Η εφαρμογή RoomView αποτελεί ένα μοναδικό εργαλείο δημιουργίας πακέτων και εύρεσης καταλυμάτων. Η δημιουργία πακέτου ακτοπλοϊκού δρομολογίου και διαμονής, και η διανομή του σε συνεργαζόμενα σημεία πώλησης, αποτελεί μέρος των δυνατοτήτων αξιοποίησης του προϊόντος.

-Το σύστημα Seacconnect για την ακτοπλοΐα

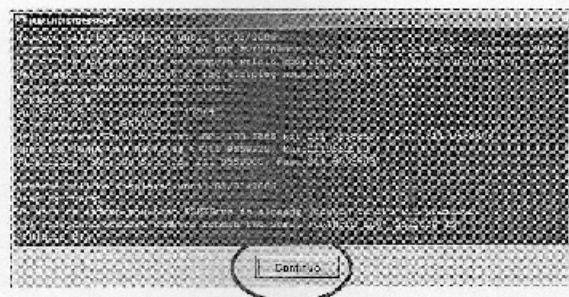
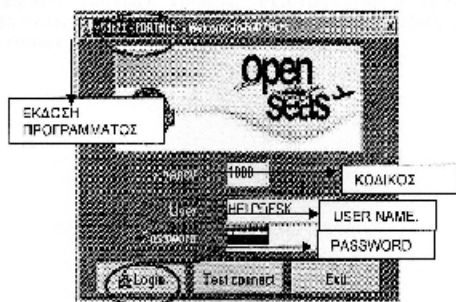
Η FORTHcrs ολοκλήρωσε και λειτουργεί το πρώτο ενιαίο σύστημα διανομής ηλεκτρονικών κρατήσεων SeaConnect για την ακτοπλοΐα, και πέτυχε τα παρακάτω:

- Ø Διανομή κρατήσεων για το σύνολο της ελληνικής ακτοπλοΐας (ANEK , Blue Star Ferries, ΔANE, Hellas Flying Dolphins, GA Ferries, ΛANE, Μινωικές Γραμμές, ΝΕΛ, και άλλες ακτοπλοϊκές εταιρείες)
- Ø Συνεργασία με περισσότερα από 1200 πρακτορεία σε όλη την Ελληνική Επικράτεια, τα οποία υποστηρίζει σε καθημερινή βάση
- Ø Προηγμένο σύστημα διασύνδεσης σε ισχυρή, προηγμένη και αξιόπιστη πλατφόρμα . Με την εφαρμογή OpenSeas (μάσκα πράκτορα), τα πρακτορεία απολαμβάνουν απρόσκοπτη λειτουργία, ταχύτατη απόκριση και εξυπηρέτηση του πελάτη (εκτύπωση εισιτηρίου σε 3 sec σε θερμικό εκτυπωτή)

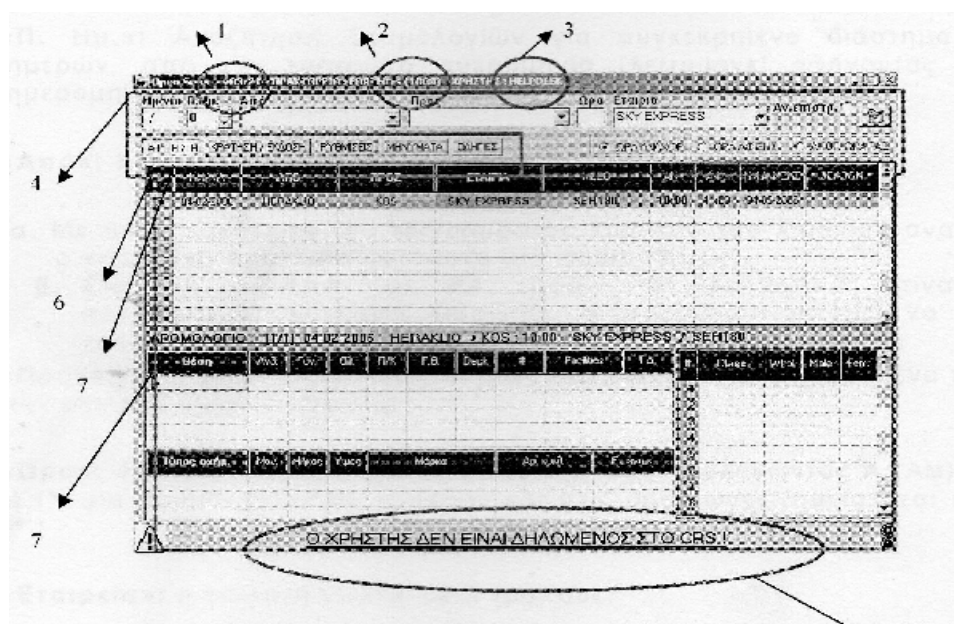
Το σύστημα SeaConnect δίνει από την 1-1-2002 μέχρι 05- 09-2002 πάνω από 8.000.000 εισιτήρια, με πάνω από 40.000.000€ εισπράξεις. Η FORTHcrs αναλαμβάνει την διανομή του ενιαίου εντύπου εισιτηρίου προς τα συνεργαζόμενα πρακτορεία, καθώς και την τεχνική υποστήριξη και την συντήρηση του απαραίτητου εξοπλισμού και εφαρμογών στα πρακτορεία (www.forthcrs.gr (16/04/08)).

-Τρόπος χρήσης συστήματος Openseas για τους τουριστικούς πράκτορες:

Αφού το πρόγραμμα έχει εγκατασταθεί στον υπολογιστή του τουριστικού πρακτορείου, για να πραγματοποιηθεί η εισαγωγή στο πρόγραμμα, ανοίγουμε την μάσκα εισαγωγής του Openseas κάνοντας «κλικ» με το ποντίκι του υπολογιστή πάνω στο ειδικό εικονίδιο στην οθόνη του υπολογιστή. Αφού εισάγουμε τον κωδικό του πρακτορείου, το όνομα του χρήστη-πράκτορα και τον προσωπικό κωδικό του, γίνεται η εισαγωγή στο σύστημα («login») και ανοίγει μια μάσκα με μηνύματα ενημέρωσης προς το τουριστικό πρακτορείο είτε από τις διάφορες ακτοπλοϊκές εταιρίες είτε από την εταιρία Forthcrs (π.χ. για αναβάθμιση του προγράμματος).



Με διπλό «κλικ» στο εικονίδιο «agency» ανοίγει η μάσκα εισαγωγής και με «log in» ανοίγει η εφαρμογή, εμφανίζοντας μηνύματα ενημέρωσης των ακτοπλοϊκών εταιριών ή της Forthcrs



1. Έκδοση προγράμματος, 2.Κωδικός πρακτορείου, 3.Χρήστης, 4.Εύρεση δρομολογίων, 5.Πιθανά μηνύματα κατά τη διάρκεια χρήσης, 6.Οι πέντε οθόνες ΑΙΤΗΣΗ - ΚΡΑΤΗΣΗ/ΕΚΔΟΣΗ - ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ - ΜΗΝΥΜΑΤΑ - ΟΔΗΓΙΕΣ, 7.Οθόνη Αίτηση.

Στη συνέχεια ανοίγει το βασικό παράθυρο εφαρμογής. Το βασικό παράθυρο εφαρμογής περιλαμβάνει τις ακόλουθες πέντε οθόνες:

- Ø Οθόνη Αίτηση
- Ø Οθόνη Κράτηση/Έκδοση
- Ø Ρυθμίσεις
- Ø Μηνύματα
- Ø Οδηγίες

Στη γραμμή τίτλων, που βρίσκεται στο επάνω μέρος του παράθυρου, αναγράφεται η έκδοση του προγράμματος, ο κωδικός του πρακτορείου και ο χρήστης. Κάτω από την γραμμή τίτλων βρίσκονται τα πεδία στα οποία εισάγουμε τα δεδομένα για την εύρεση δρομολογίων. Στο κάτω μέρος της οθόνης υπάρχει ένα κενό πεδίο όπου εμφανίζονται διάφορα μηνύματα κατά τη διάρκεια της χρήσης του προγράμματος. Τα μηνύματα αυτά εμφανίζονται για λίγα δευτερόλεπτα και ενημερώνουν για επιβεβαίωση της κίνησης που ζητήθηκε ή για πρόβλημα στη λειτουργία της εφαρμογής(σε περίπτωση μη ανάγνωσης του μηνύματος, η ανάγνωσή του μπορεί να γίνει και από την οθόνη «Μηνύματα». Σε αυτή την οθόνη εμφανίζονται όλα τα μηνύματα των κινήσεων ή λαθών χρήσης και διατηρούνται για όση ώρα η εφαρμογή είναι ανοιχτή). Η οθόνη που εμφανίζεται, όταν γίνεται εισαγωγή στο πρόγραμμα, είναι η οθόνη «Αίτηση».

Ενώ είναι ανοιχτή η οθόνη Αίτηση μπορούν να πραγματοποιηθούν οι εξής διαδικασίες:

- Ø Εύρεση δρομολογίων
- Ø Εύρεση συγκεκριμένου δρομολογίου
- Ø Αίτηση διαθεσιμότητας
- Ø Ιστορικό κρατήσεων

Η εύρεση δρομολογίων-«Timetable»(Ημερολόγιο απόπλου) αποτελείται από τα πεδία:

- Ø Ημερομηνία: Εισάγεται η επιθυμητή ημερομηνία αναχώρησης ταξιδιού και αυτόματα ο κέρσορας μεταφέρεται στο πεδίο «Από».(Αναζήτηση δρομολογίων και για άλλες ημέρες μπορεί να γίνει αφήνοντας το πεδίο «ημερομηνία» ανοιχτό.)

- Ø Από: Η επιλογή λιμανιού προορισμού γίνεται με δύο τρόπους:

α. Με πληκτρολόγηση του τριγράμματος κωδικού του λιμανιού αναχώρησης και ο κέρσορας προχωρά αυτόματα στο πεδίο «Προς».

β. Στο πεδίο «Από» πληκτρολογώντας F4 εμφανίζεται βοηθητικός πίνακας που περιλαμβάνει τη λίστα των λιμανιών σε αλφαβητική σειρά. Η αναζήτηση μπορεί να γίνει πιο γρήγορα πληκτρολογώντας το αρχικό γράμμα του λιμανιού.

- Ø Προς: Γίνονται ακριβώς οι ίδιες κινήσεις με το προηγούμενο πεδίο για την επιλογή του λιμανιού άφιξης.

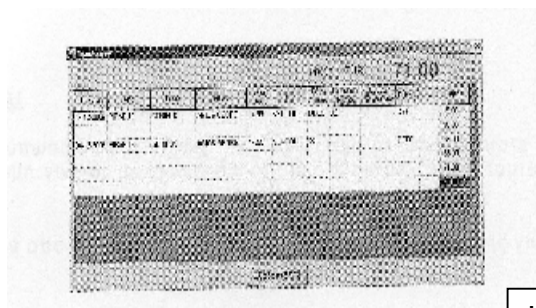
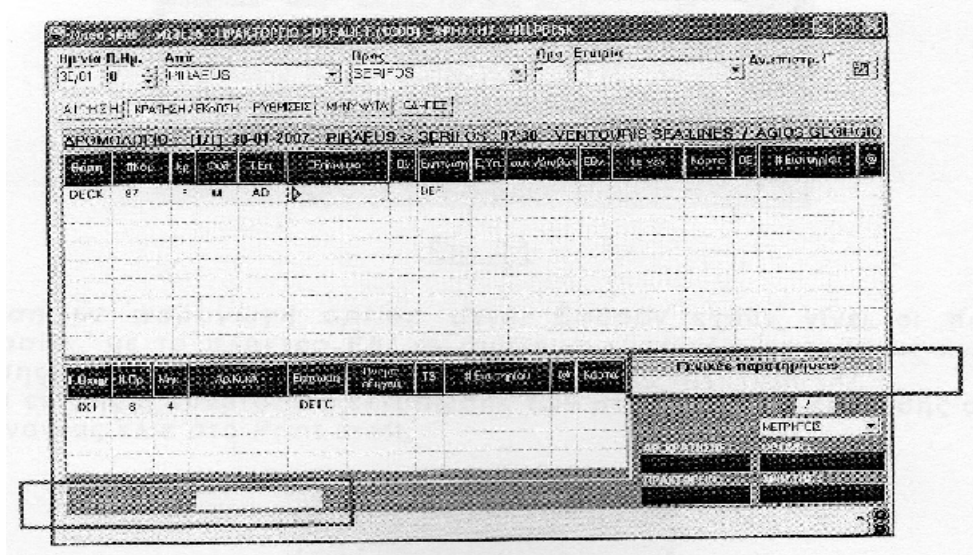
- Ø Ωρα: Επιλογή ζώνης ώρας(πρωινή-βραδινή) πληκτρολογώντας «A» ή «P» ή αστερίσκο «*»(συνιστάται η επιλογή αστερίσκος).
- Ø Εταιρία: Πάλι η επιλογή ακτοπλοϊκής εταιρίας γίνεται ή με πληκτρολόγηση του τριγράμματος κωδικού ή εμφανίζοντας τον βοηθητικό πίνακα με F4.
- Ø Ανοιχτή επιστροφή: Επιλέγοντας αυτή την εντολή το εισιτήριο θα εκδοθεί με ανοιχτή ημερομηνία επιστροφής(δηλαδή ο πελάτης θα ορίσει αργότερα ημερομηνία έχοντας όμως πληρώσει ήδη στο πρακτορείο για τα εισιτήρια της επιστροφής του).

Όσον αφορά την εμφάνιση των δρομολογίων, για συγκεκριμένη ημερομηνία συμπληρώνεται η ημερομηνία, για συγκεκριμένα λιμάνια επιλέγονται μόνο τα λιμάνια άφιξης και αναχώρησης, για συγκεκριμένη εταιρία επιλέγεται μόνο η εταιρία. Οι διαφορετικοί αυτοί τρόποι εμφάνισης των δρομολογίων διευκολύνουν πολύ τον τουριστικό πράκτορα. Ο «καθαρισμός» των δρομολογίων γίνεται πληκτρολογώντας F12. Εκτύπωση των εμφανιζόμενων δρομολογίων γίνεται με τον συνδυασμό των πλήκτρων ctrl και F1. Η ανάλυση του συγκεκριμένου δρομολογίου γίνεται με «κλικ» στο αντίστοιχο δρομολόγιο. Η επιλογή ενός δρομολογίου γίνεται μετακινώντας το βελάκι που εμφανίζεται στην οθόνη στο επιθυμητό δρομολόγιο και πατώντας το πλήκτρο «enter». Εφόσον έχει επιλεγεί το επιθυμητό δρομολόγιο, πληκτρολογώντας F3 ανοίγει το παράθυρο «Τιμολόγιο-Αίτηση» το οποίο αποτελείται από τις εξής στήλες:

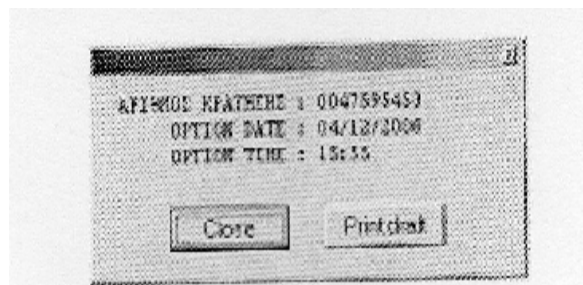
- Ø Θέση, όπου αναγράφονται οι τύποι θέσεων του μέσου που έχουμε επιλέξει.
- Ø Τιμή/EUR, όπου αναγράφονται οι αντίστοιχες τιμές των θέσεων ανά επιβάτη στο νόμισμα του ευρώ.
- Ø Στήλη άνδρας/όχημα, όπου γίνεται εισαγωγή αριθμού οχημάτων ή ατόμων ανδρικού φύλου στον αντίστοιχο επιθυμητό τύπο θέσης.
- Ø Στήλη γυναίκα, όπου εισάγουμε τον αριθμό των ατόμων γυναικείου φύλου στον αντίστοιχο επιθυμητό τύπο θέσης.
- Ø Στήλη ολόκληρο, όπου εισάγουμε τον αριθμό καμπίνων και όχι μεμονωμένων κρεβατιών.
- Ø Τέλος, υπάρχουν τρεις τελευταίες στήλες όπου εμφανίζονται οι διαθέσιμες θέσεις.

μέσω του ειδικού βοηθητικού πίνακα. Πατώντας σε αυτό το στάδιο το πλήκτρο F3 γίνεται η αναλυτική τιμολόγηση.

Με F1 γίνεται η μετάβαση στην οθόνη κράτηση/έκδοση όπου καταγράφονται τα ονόματα και τα στοιχεία των επιβατών, καθώς και οι πιθανές εκπτώσεις που επιθυμούνται:



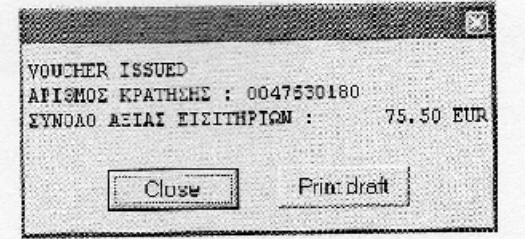
Με F3 η τελική τιμολόγηση.



Κράτηση με παραγωγή «option date»(F6). Ακολουθούν οι 3 πιθανές κινήσεις του τουριστικού πράκτορα:



Εκτύπωση εισιτηρίων (F1).



Έκδοση «ΡΤΑ»(Συμπληρώνοντας στο πεδίο «Ε.ΥΠ» ένα κεφαλαίο «V» και «F1»).

Ύστερα από την τιμολόγηση υπάρχουν οι εξής δυνατότητες:

- Ø Κράτηση με παραγωγή ημερομηνίας λήξης της κράτησης(option date), πληκτρολογώντας F6. Το σύστημα εμφανίζει μήνυμα με κωδικό της κράτησης, ημερομηνία και ώρα προθεσμίας λήξης της.
- Ø Εκτύπωση των εισιτηρίων, πληκτρολογώντας F1, το σύστημα εμφανίζει μήνυμα με τον κωδικό της κράτησης και την συνολική αξία των εισιτηρίων.
- Ø Έκδοση «ΡΤΑ». Συμπληρώνοντας στο πεδίο «Ε.Υπ.», δίπλα από το σημείο όπου αναγράφονται τα στοιχεία επιβατών, ένα κεφαλαίο «V»και πληκτρολογώντας F1, το σύστημα εμφανίζει μήνυμα προς ενημέρωση για την έκδοση του ΡΤΑ με τον κωδικό κράτησης και την συνολική αξία των εισιτηρίων.

«ΡΤΑ» είναι η διαδικασία προπληρωμής ενός εισιτηρίου αλλά όχι η εκτύπωσή του στο πρακτορείο που στέλνει το ΡΤΑ εισιτήριο. Ένας πελάτης έχει την δυνατότητα να πληρώσει στο τουριστικό πρακτορείο την αξία ενός εισιτηρίου, το οποίο κατοχυρώνεται και μπορεί να εκδοθεί και να το παραλάβει από άλλο μέρος χωρίς να πληρώσει για αυτό εκείνος για τον οποίο ο πελάτης έχει προπληρώσει το εισιτήριο.

Όσον αφορά τις κρατήσεις με επιστροφή, στην οθόνη Αίτηση, εφόσον έχει γίνει η επιλογή θέσεων για την αναχώρηση, πληκτρολογώντας F8 γίνεται αυτόματη αναστροφή προορισμών και ο κέρσορας μετακινείται αυτόματα για να εισαχθεί η ημερομηνία επιστροφής. Στη συνέχεια γίνεται η επιλογή θέσεων για το δρομολόγιο της επιστροφής. Η μετακίνηση από το σκέλος της αναχώρησης στο σκέλος επιστροφής και αντίστροφα γίνεται με την χρήση των πλήκτρων «page up» και «page down».

Στην οθόνη Αίτηση υπάρχει η δυνατότητα με το πλήκτρο F7 να εμφανίζεται πίνακας με τις κρατήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί την τρέχουσα ημερομηνία. Επίσης από την οθόνη Ρυθμίσεις υπάρχει το ληξιαρχείο κρατήσεων όπου ο τουριστικός πράκτορας εμφανίζει τις κρατήσεις που λήγουν την τρέχουσα ημερομηνία.

Η ανάκληση μιας κράτησης γίνεται με τους εξής τρόπους ενώ είναι ανοιχτή η οθόνη Αίτηση:

- Ø Με τα πλήκτρα «alt» και F9 εμφανίζεται η τελευταία κράτηση που έγινε.

- Ø Με F9 εμφανίζεται παράθυρο για αναζήτηση και ανάκληση είτε με κωδικό κράτησης του συστήματος, είτε με αριθμό κράτησης εταιρίας, είτε με όνομα επιβάτη ή αριθμό κυκλοφορίας οχήματος αφού πρώτα έχει γίνει η επιλογή του συγκεκριμένου δρομολογίου.
- Ø Με τα πλήκτρα «shift» και F9 εμφανίζεται παράθυρο για αναζήτηση και ανάκληση της κράτησης με αριθμό εισιτηρίου και εταιρία(εάν πρόκειται για κράτηση για την οποία έχουν εκδοθεί εισιτήρια).

Ανάκληση σε μία κράτηση γίνεται είτε για να πραγματοποιηθούν ορισμένες αλλαγές (αφού έχει γίνει η ανάκληση γίνονται οι αλλαγές και αποθηκεύονται με το πλήκτρο F12), είτε για να εκδοθούν τα εισιτήρια (με το πλήκτρο F1 γίνεται η έκδοση εισιτηρίων), είτε για να ακυρώσουμε μία κράτηση ή τα εισιτήρια αυτής.

Ακύρωση της τρέχουσας κράτησης γίνεται με το πλήκτρο F11, όπου ακυρώνονται οι θέσεις και η επιλογή του δρομολογίου ή με το πλήκτρο F10 όπου ακυρώνονται μόνο οι θέσεις και διατηρείται η επιλογή του δρομολογίου.

Ακύρωση κράτησης για την οποία έχει παραχθεί ημερομηνία λήξης γίνεται με τα πλήκτρα «shift» και F11 και εμφανίζεται μήνυμα για επιβεβαίωση της ακύρωσης.

Μερική ακύρωση κράτησης(για την οποία έχει παραχθεί option date) γίνεται με μαρκάρισμα με το σύμβολο @ συγκεκριμένων επιβατών ή οχημάτων και ταυτόχρονη πληκτρολόγηση «shift» και F11.

Με τον ίδιο τρόπο ακυρώνονται και οι κρατήσεις για τις οποίες έχουν εκδοθεί εισιτήρια, αλλά εκεί το μήνυμα που εμφανίζεται έχει να κάνει με την ολοκλήρωση και επιβεβαίωση της ακύρωσης και την επιστροφή χρημάτων. (Βέβαια η πολιτική της κάθε ακτοπλοϊκής εταιρίας διαφέρει και έτσι σχετικά με τις ακυρώσεις και την μεταροπή εισιτηρίων σε ανοιχτής ημερομηνίας εισιτήρια υπάρχουν ορισμένες παραλλαγές σχετικά με τους χειρισμούς του συστήματος Openseas.)

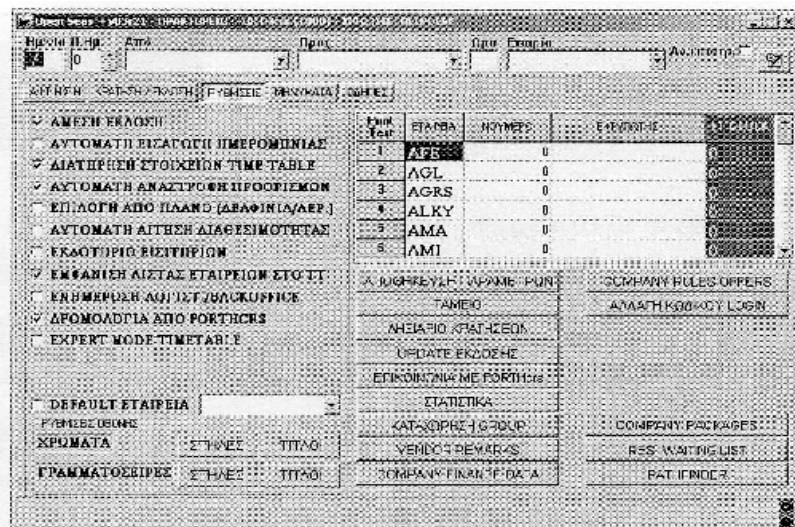
Στην περίπτωση που έχουν εκδοθεί εισιτήρια και είναι επιθυμητή η αλλαγή ημερομηνίας ή τα εισιτήρια πρέπει να παραμείνουν με ανοιχτή ημερομηνία, αυτό γίνεται ανακαλώντας την κράτηση και πληκτρολογώντας «alt» και F5. Εμφανίζεται το μήνυμα: «τα εισιτήρια μετατράπηκαν σε ανοιχτά».

Για να οριστεί ημερομηνία σε εισιτήρια ανοιχτής ημερομηνίας γίνεται αντικατάσταση αυτών. Σε νέα κράτηση στην οθόνη Κράτηση/Έκδοση καταχωρείται στο πεδίο «ΟΕ» η σειρά του εισιτηρίου και στο πεδίο «#εισιτήριο» ο αντίστοιχος αριθμός εισιτηρίου

του «ανοιχτού» εισιτηρίου. Με τα πλήκτρα «ctrl» και F1 εκτυπώνονται τα εισιτήρια αντικατάστασης.

Τέλος στην οθόνη Ρυθμίσεις εμφανίζονται διάφορες επιλογές όσον αφορά τη χρήση του συστήματος, καθώς υπάρχει και η επιλογή ταμείο όπου μπορεί να εμφανιστεί η ημερήσια κίνηση του ταμείου ή άλλης ημερομηνίας αναλυτικά, η επιλογή «Agency clearings» όπου υπάρχει η δυνατότητα εμφάνισης εκκαθαριστικών αρχείων, ή η επιλογή «company rules-offers» όπου γίνεται ενημέρωση για πακέτα προσφορών.

Υπάρχει επίσης και η οθόνη «ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ» όπου ο πράκτορας μπορεί να αποθηκεύσει διάφορες παραμέτρους σύμφωνα με τη χρήση του συστήματος, να κάνει «UPDATE» της έκδοσης του συστήματος, να ελέγξει τις κρατήσεις κλπ. :



-Με την εφαρμογή OpenSeas η FORTHcrs πέτυχε τα παρακάτω:

Για τον Πράκτορα:

Σε μία εφαρμογή, με ένα έντυπο και από έναν εκτυπωτή, ο επαγγελματίας μπορεί να συνεργαστεί με όλες τις ακτοπλοϊκές εταιρίες με:

- Ø Φιλικό Περιβάλλον Χρήσης
- Ø Ταχύτητα Εξυπηρέτηση του Πελάτη - Εκτύπωση σε 3 sec
- Ø Άρτια Τεχνική Υποστήριξη, Help-Desk
- Ø Διανομή Εντύπου στο πρακτορείο
- Ø Θερμική Εκτύπωση σε Ενιαίο Έντυπο

- Ø Στατιστικά και Αναφορές
- Ø Συνδυασμένες προτάσεις με αεροπορικά GDS
- Ø Εμπορική Πολιτική Παροχών

για την Ακτοπλοΐα:

- Ø Δίκτυο με περισσότερα των 1100 συνεργαζόμενων πρακτορείων σε όλη την Ελλάδα
- Ø Αναπτυσσόμενο Δίκτυο Συνεργατών και στο Εξωτερικό
- Ø Διανομή των Κρατήσεων μέσω του εξελεγμένου συστήματος SeaConnect
- Ø Στατιστικά και Αναφορές
- Ø Συνδυασμός ταξιδιού με επίγεια μέσα και ξενοδοχείο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : TRAVEL FORCE 2000

Το Travel force 2000 είναι μία εφαρμογή αποκλειστικά σχεδιασμένη για τα τουριστικά γραφεία, τους «tour operators» και τις αεροπορικές εταιρίες με στόχο να καλύπτει όλες τις εμπορικές και τις λογιστικές τους δραστηριότητες. Προωθήθηκε στην Ελλάδα το 1984 και έχει υποστεί αμέτρητες βελτιώσεις από τότε έως σήμερα, με σημαντικότερη αυτή του 1998 που έδωσε στο πρόγραμμα αυτό την σημερινή του μορφή. Η ανάπτυξη και η βελτίωση της εφαρμογής αυτής είναι συνεχόμενη έτσι ώστε να συμβαδίζει με τις τελευταίες διεθνείς εξελίξεις, νόμους και κανονισμούς και να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των χρηστών της εφαρμογής. Δύο νέες εκδόσεις εκδίδονται κάθε χρόνο και προσφέρονται δωρεάν στους πελάτες που διαθέτουν συμβόλαιο για ετήσια υποστήριξη (www.panasoft.gr (08/01/08)).

1.Λειτουργίες Travelforce

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω η εφαρμογή αυτή καλύπτει τις λογιστικές εγγραφές ενός τουριστικού γραφείου. Αυτοματοποιεί τις λογιστικές διαδικασίες, όπως την χειρόγραφη κοπή μιας απόδειξης ενός αεροπορικού εισιτηρίου ή την χειρόγραφη απόδειξη είσπραξης ενός τουριστικού πακέτου που εξοφλήθηκε από κάποιον πελάτη ή πιο σύνθετες λογιστικές εγγραφές που παλιότερα ξόδευαν τον πολύτιμο χρόνο των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων. Με τις χειρόγραφες λογιστικές εγγραφές που απαιτούσαν χρόνο, συχνά γίνονται λάθη ή δεν αποτυπώνονται με ακρίβεια τα

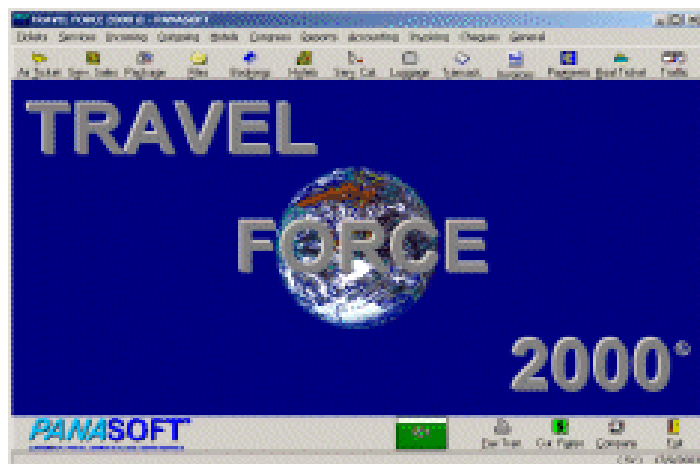
διάφορα στοιχεία και επιπλέον είναι πολύ δύσκολο να διατηρηθούν αρχεία με τις κινήσεις των τουριστικών γραφείων, των προμηθευτών και των πελατών τους. Με την εφαρμογή αυτή, όλες οι λογιστικές διαδικασίες είναι πολύ πιο εύκολες και το ίδιο το πρόγραμμα είναι αρκετά εύχρηστο και προσιτό για όλους τους εργαζόμενους του τουριστικού γραφείου. Έτσι, λογιστικές εγγραφές όπως αποδείξεις πώλησης εισιτηρίων, τουριστικών πακέτων, προκαταβολών, εξοφλήσεων ή αποδείξεις πληρωμής γίνονται πολύ γρήγορα και εύκολα. Το πρόγραμμα με το «CRS INTERFACE» έχει την δυνατότητα να «περνά» αυτόματα τα στοιχεία των εισιτηρίων και έτσι το μόνο που έχει να κάνει ο τουριστικός πράκτορας είναι να ορίζει το όνομα στο οποίο πρέπει να κοπεί η απόδειξη, να επιλέξει εάν επιθυμεί να φαίνεται ή όχι το «service fee» (η πρόσθετη χρέωση που ορίζουν τα τουριστικά γραφεία), ή να τροποποιήσει ή να εισάγει περισσότερα στοιχεία και να «κόψει», τέλος, την απόδειξη ενεργοποιώντας τον ειδικό φορολογικό μηχανισμό.

Πέρα από τις απλές λογιστικές διαδικασίες που απαιτούνται, η εφαρμογή αυτή έχει την δυνατότητα να κρατά το ιστορικό του κάθε πελάτη και να αναλύει τις κινήσεις του, κάτι πάρα πολύ χρήσιμο για τα τουριστικά γραφεία, καθώς επίσης να εμφανίζει όλες τις λογιστικές κινήσεις ανά πάσα χρονική στιγμή και να παρουσιάζει την εικόνα της επιχείρησης.

Έμφαση πρέπει να δοθεί στο γεγονός ότι αυτοματοποιούνται όλες οι γραφειοκρατικές διαδικασίες που σπαταλούν χρόνο, καθώς με την έκδοση ενός εισιτηρίου καταγράφονται αυτόματα όλα τα στοιχεία του εισιτηρίου πάντα βέβαια υπό τον έλεγχο του τουριστικού πράκτορα. Χαρακτηριστικό του προγράμματος είναι επίσης το γεγονός ότι η πρωτότυπη απόδειξη είναι πλέον ηλεκτρονική και μπορεί να σταλεί με e-mail στον πελάτη ή στον προμηθευτή και στην συνέχεια να εκτυπωθεί από αυτόν.

Το πρόγραμμα Travel force 2000 δημιουργήθηκε από την «Panasoft», μία ελληνική εταιρία που εξειδικεύεται στα λογισμικά για τουριστικά γραφεία και υποστηρίζει τα προγράμματά της με «helpdesk» και βοηθητικά σεμινάρια.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ TRAVEL FORCE



Περιβάλλον εργασίας Travel Force. Προβολή αρχικής οθόνης εργασίας από όπου ξεκινάει οποιαδήποτε ενέργεια, έκδοση τιμολογίων, αποδείξεων, εισαγωγή πελατών, προμηθευτών, πακέτων, ενημέρωση για οποιοσδήποτε λογιστικές κινήσεις, ταμείο ημέρας, μήνα κλπ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : Athena Tours

Το Athena Tours, μέλος της IATA (International Air Transport Association) και της HATTA (Σύνδεσμος των εν Ελλάδι Τουριστικών Ταξιδιωτικών Γραφείων), είναι ο πιο παλιός «wholesaler»(επιχείρηση που εστιάζεται στην αγορά ταξιδιωτικών προϊόντων από κάποιον πωλητή-προμηθευτή και στην μεταπώλησή τους σε μια άλλη επιχείρηση) που λειτουργεί από το 1989 εξυπηρετώντας αποκλειστικά τουριστικά γραφεία και «tour operators» (δημιουργούς τουριστικών πακέτων) και όχι το ευρύ κοινό (www.athenatours.gr (20/04/08)).

1.Υπηρεσίες Athena Tours

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το Athena Tours είναι οι ακόλουθες:

- ∅ Διαμονή σε ξενοδοχεία παγκοσμίως
- ∅ Ενοικιάσεις αυτοκινήτων
- ∅ Μεταφορές και περιηγήσεις
- ∅ Κρατήσεις για «VIP» πρόσωπα
- ∅ Κρατήσεις για «γκρουπ»
- ∅ Κρατήσεις για συνδιασκέψεις και συνέδρια

2. Ιστορική αναδρομή

Το Athena Tours ξεκίνησε το 1971 ως ένα πρακτορείο γενικού τουρισμού. Μέχρι το 1989 το Athena Tours πουλά τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα αποκλειστικά σε ταξιδιωτικά γραφεία. Το τμήμα κρατήσεων για τα ξενοδοχεία ασχολείται με κρατήσεις για μεμονωμένους ή «γκρουπ» για οποιονδήποτε προορισμό σε όλο τον κόσμο.

Το 1995 η εταιρία εγκαινιάζει νέο τμήμα, το Athena Autos, που ασχολείται με ενοικιάσεις αυτοκινήτων σε όλο τον κόσμο. Εκείνη την περίοδο η εταιρία γίνεται ο επίσημος αντιπρόσωπος της «Holiday Autos S.A.» μίας από τις καλύτερες εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων της Αγγλίας.

Σήμερα το Athena Tours αποτελεί ένα πολύ εύχρηστο σύστημα κρατήσεων μέσω διαδικτύου(online booking system). Κατέχει περίπου το 50% της ελληνικής αγοράς σε κρατήσεις ξενοδοχείων και κρατά μία σεβαστή θέση στις ξένες αγορές.

3. Χρήση Athena Tours

Η χρήση του συστήματος αυτού είναι πολύ απλή. Για να μπορέσει ο ταξιδιωτικός πράκτορας να βρει τα ξενοδοχεία που θέλει, την διαθεσιμότητα και τιμή του κάθε ξενοδοχείου, πρέπει πρώτα να γράψει στο ειδικό παράθυρο το e-mail και τον κωδικό του ώστε να τον «αναγνωρίσει» το σύστημα και να τον αφήσει να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες. Στην συνέχεια επιλέγει την χώρα, την πόλη, το όνομα του ξενοδοχείου(αν αναζητά κάποιο συγκεκριμένο), την κατηγορία του ξενοδοχείου, την χρονική περίοδο που τον ενδιαφέρει, τον τύπο και την ποσότητα των δωματίων που θέλει καθώς και άλλες τυχόν ιδιαιτερότητες. Στη συνέχεια το σύστημα θα του παρουσιάσει αλφαβητικά μία μεγάλη λίστα από όλα τα ξενοδοχεία που αφορούν τις ζητούμενες προϋποθέσεις, με πληροφορίες διαθεσιμότητας, τις τιμές, πληροφορίες για το ξενοδοχείο και την πολιτική του(π.χ. πολιτική ακυρώσεων) με φωτογραφίες αυτού, ακόμα και χάρτες για την ευκολότερη πρόσβαση στο κάθε ξενοδοχείο. Στη συνέχεια, ο πράκτορας μπορεί να προχωρήσει σε απευθείας κράτηση στο ξενοδοχείο της επιλογής του εφόσον το επιθυμεί. Το σύστημα του δίνει τον κωδικό της κράτησης ώστε να την ελέγχει ανά πάσα στιγμή, την ημερομηνία λήξης της κράτησης(option date) και άλλες τέτοιου τύπου πληροφορίες.

Το Athena Tours διαθέτει ανάλογες υπηρεσίες και για κρατήσεις αυτοκινήτων. Ο τουριστικός πράκτορας μπορεί επίσης να εκδώσει voucher μέσω του συστήματος άμεσα και να παραλάβει μέσω e-mail το τιμολόγιο απευθείας. Στο τέλος του μήνα ή του εκάστοτε χρονικού περιθωρίου, που έχει οριστεί από το τουριστικό γραφείο και το σύστημα αυτό, το γραφείο λαμβάνει τιμολόγιο με τις χρεώσεις όλων των κρατήσεων που έχουν πραγματοποιηθεί στο συγκεκριμένο αυτό χρονικό διάστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : Acropolis Holidays

Το σύστημα Acropolis Holidays προσφέρει όλους τους τύπους διαμονής και μεταφοράς (εκτός από εναέριες και θαλάσσιες μεταφορές) μόνο στην ταξιδιωτική βιομηχανία - τουριστικά πρακτορεία και όχι σε ιδιώτες. Προσφέρει όλους τους τύπους τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (www.acropolisholidays.gr (28/04/08)).

1. Προϊόντα και υπηρεσίες

Το Acropolis Holidays διαθέτει ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών που εξυπηρετούν και διευκολύνουν το έργο των τουριστικών πρακτόρων και δίνουν άμεσα απαντήσεις στην αναζήτηση κατάλληλων ξενοδοχείων, τιμών και μεταφορών.

- Ø Τιμές που ισχύουν παγκοσμίως
- Ø Μεταφορές
- Ø Εκδρομές και περιηγήσεις
- Ø Κρατήσεις για «γκρουπ»
- Ø Ενοικιάσεις αυτοκινήτων
- Ø Ταξίδια κινήτρων
- Ø Τμήμα για κρατήσεις τελευταίας στιγμής

Το Acropolis Holidays διαθέτει επίσης «On-line» σύστημα που προσφέρει

- Ø Γρήγορη αναζήτηση
- Ø Πληροφορίες πάσης φύσεως
- Ø Δυνατότητα αυτόματης έκδοσης voucher

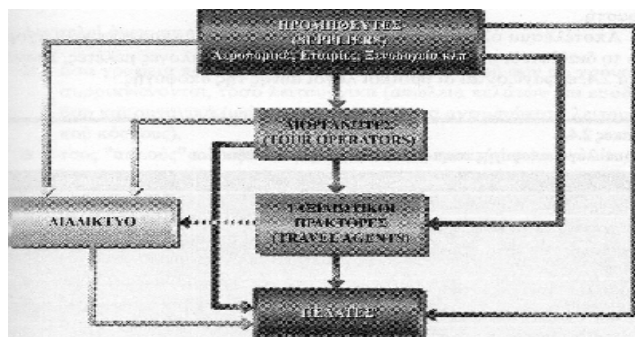
2.Χρήση Acropolis Holidays

Η χρήση του συστήματος είναι απλή. Το μόνο που χρειάζεται είναι η πληκτρολόγηση στο ειδικό πλαίσιο του κωδικού του τουριστικού γραφείου ώστε να το «αναγνωρίσει» το σύστημα και στη συνέχεια να γίνει η αναζήτηση συμπληρώνοντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει το προϊόν ή η υπηρεσία για την οποία γίνεται η αναζήτηση. Αν πρόκειται για ξενοδοχείο πρέπει να συμπληρωθεί η κατηγορία του, το όνομά του αν είναι ήδη γνωστό, ο τύπος των δωματίων που αναζητούμε, η τοποθεσία ή άλλα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά. Όσο πιο πολλά χαρακτηριστικά συμπληρωθούν τόσο πιο λεπτομερείς πληροφορίες θα εμφανιστούν.

Στην συνέχεια, εφόσον πραγματοποιηθεί η ενημέρωση για την διαθεσιμότητα και τις τιμές που ισχύουν, υπάρχει η δυνατότητα άμεσης κράτησης και έκδοσης voucher για τον πελάτη του τουριστικού πράκτορα. Στην περίπτωση που δεν είναι επιθυμητή η άμεση έκδοση voucher, υπάρχει η δυνατότητα κράτησης για την οποία δίνεται ένας κωδικός, ώστε να μπορεί να ελεγχθεί ανά πάσα στιγμή ή ακόμα και να ακυρωθεί από τον τουριστικό πράκτορα ενημερώνοντας άμεσα το σύστημα. Για τις κρατήσεις το σύστημα δίνει ημερομηνία λήξης της κράτησης ώστε εάν δεν έχουν γίνει οι απαραίτητες ενέργειες να ακυρωθεί αυτόματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο : ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ – INTERNET

Ένα τεράστιο κεφάλαιο που αφορά τα πληροφοριακά συστήματα ενός τουριστικού πρακτορείου είναι το διαδίκτυο. Το διαδίκτυο επιτρέπει την άμεση επαφή ανάμεσα σε πελάτες και προμηθευτές(ταξιδιωτικοί πράκτορες, ξενοδοχεία, αεροπορικές εταιρίες), ενισχύει τον ρόλο των μεσαζόντων που δραστηριοποιούνται πλέον μέσω του διαδικτύου και αποτελεί πλέον το νέο μέσο για συναλλαγές, οι οποίες μέχρι πρόσφατα διεξάγονταν διαφορετικά.



Η θέση του διαδικτύου στο δίκτυο διανομής του τουριστικού προϊόντος.

1.Τι είναι το «internet»

Ο κύριος Παναγόπουλος Α.(2003) αναφέρει ότι το internet είναι ένα δίκτυο ευρείας περιοχής(WAN), καλύπτει δηλαδή γεωγραφικές περιοχές της ίδιας χώρας ή διαφορετικών χωρών ή ηπείρων. Στο διαδίκτυο είναι συνδεδεμένοι πάρα πολλοί υπολογιστές και δίκτυα τα οποία χρησιμοποιούν διαφορετική τεχνολογία και λειτουργικά συστήματα. Οι Παναγόπουλος Α., Κανελλόπουλος Δ. και Σακκόπουλος Ε.(2003-2004) αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι για να μπορέσει ένας υπολογιστής να συνδεθεί στο διαδίκτυο μέσω μιας μόνιμης γραμμής σύνδεσης, απαιτείται να διαθέτει κάρτα δικτύου και κατάλληλα καλώδια διασύνδεσης. Επιπλέον χρειάζεται να πραγματοποιηθούν μια σειρά από ρυθμίσεις. Το internet (INTERnational NETwork) αποτελεί το μεγαλύτερο διαδίκτυο στον πλανήτη και αποτελεί τον μεγαλύτερο φορέα διακίνησης της πληροφορίας. Στο internet στηρίζονται όλα τα παραπάνω πληροφοριακά συστήματα τουριστικών πρακτορείων που αναφέρθηκαν.

2.Η δομή του internet

Η δομή του internet χαρακτηρίζεται από μία ιεραρχία τριών επιπέδων. Στο πρώτο επίπεδο τοποθετούνται τα τοπικά δίκτυα (LAN) που συνδέουν τους υπολογιστές ενός πανεπιστημίου ή μίας επιχείρησης. Στο δεύτερο επίπεδο υπάγονται τα δίκτυα ευρείας περιοχής(WAN) στα οποία συνδέονται τα τοπικά δίκτυα. Η σύνδεση τοπικών δικτύων οδηγεί στη δημιουργία περιφερειακών κόμβων που καλύπτουν μεγάλες γεωγραφικές περιφέρειες. Οι περιφερειακοί κόμβοι με τη σειρά τους συνδέονται σε ένα ή περισσότερα εθνικά δίκτυα που αποτελούν το τρίτο επίπεδο και εξασφαλίζουν τη διασύνδεση σε διεθνές επίπεδο στο διαδίκτυο.

3.Ιστορική αναδρομή

Η ιστορία του internet ξεκινά από τις Η.Π.Α. τη δεκαετία του 1960. Πρόδρομος του internet ήταν το Arpanet (Advanced Research Projects Agency Network), ένα δίκτυο ηλεκτρονικού υπολογιστή που ξεκίνησε ως έργο του υπουργείου άμυνας των Η.Π.Α. για να εξελιχθεί σε στρατιωτικό, ερευνητικό, πανεπιστημιακό δίκτυο. Το Arpanet που αρχικά ήταν ένα δίκτυο τεσσάρων κόμβων και έτρεχε με ταχύτητα 56kbps ήταν υπεύθυνο για την εξέλιξη των διαφόρων τεχνολογιών στις οποίες βασίζονται τα σημερινά δίκτυα. Το εθνικό ίδρυμα ερευνών των Η.Π.Α. από το 1986

άρχισε να αναπτύσσει ένα άλλο δίκτυο, το NSFNET που ήταν ανοιχτό σε όλους. Το NSFNET βασίστηκε σε μια κεντρική σπονδυλική στήλη διασυνδεμένων υπερυπολογιστών με τους οποίους μπορούσαν να συνδεθούν τοπικά δίκτυα και να παρέχουν πρόσβαση σε χρήστες από πανεπιστήμια και άλλες τοποθεσίες. Το δίκτυο αυτό αναπτύχθηκε με ραγδαίους ρυθμούς καθώς όλο και περισσότεροι υπολογιστές συνδέονταν και όλο και περισσότερα δίκτυα συμμετείχαν σε αυτό. Αυτή μόνιμα επεκτεινόμενη συλλογή δικτύων από το 1987 έγινε γνωστή ως INTERNET. Η ανάπτυξη συνεχίστηκε με πολύ γρήγορο ρυθμό και στις αρχές του 1990 το internet διέθετε πολλές σπονδυλικές στήλες υψηλής ταχύτητας. Το 1995 το internet έπαψε να τελεί υπό κηδεμονία και πρόσβαση σε αυτό παρέιχαν πλέον ιδιωτικές επιχειρήσεις(παροχείς υπηρεσιών Internet).

Οι υπολογιστές αυτοί σε πολλές και διάφορες γεωγραφικές και οργανωτικές περιοχές(domains) σε όλο τον κόσμο. Οι περιοχές αυτές είναι γνωστές στους χρήστες του internet από τις συντομεύσεις τους, όπως .com(commercial-εμπορικό), .org(organizational- οργανισμός) και τους κωδικούς χωρών όπως .fr (France-Γαλλία), που χρησιμεύουν στην αναγνώριση και την κατηγοριοποίηση των ιδιοκτητών των περιοχών. Στα τέλη του 2000 το πλήθος των χρηστών υπολογίζεται πως κυμάνθηκε από 500.000.000 έως 800.000.000 και με το internet συνδέονταν συνολικά περισσότεροι από 900.000.000 υπολογιστές.

Το Διαδίκτυο μετατράπηκε λοιπόν από ένα μικρό πείραμα μερικών κόμβων σε μια παγκόσμια συλλογή μερικών εκατομμυρίων συνδεδεμένων υπολογιστών. Η πιο εκπληκτική πλευρά του διαδικτύου είναι οι μηχανισμοί αυτόματης οργάνωσης. Κανείς δεν γνωρίζει πόσοι κόμβοι είναι συνδεδεμένοι ή που βρίσκονται και όμως, ολόκληρα πακέτα πληροφοριών βρίσκουν τον δρόμο για τον προορισμό τους (<http://en.wikipedia.org/wiki/Internet> (28/04/08)).

4. Το internet στην Ελλάδα

Η Ελλάδα συνδέθηκε με το internet το 1990. Το 1991 η σύνδεση αναβαθμίστηκε με χρήση μισθωμένης γραμμής των 19,2 Kbps. Για τρία χρόνια η χρήση περιοριζόταν σε ερευνητικό επίπεδο. Το 1995 οι Μινωικές γραμμές ίδρυσαν την Α.Ε. Forthnet τον πρώτο μεγάλο πάροχο υπηρεσιών internet στην Ελλάδα. Ακολούθησαν και άλλες εταιρίες όπως η Hellas online και το 1996 ο ΟΤΕ με την

θυγατρική εταιρία ΟΤΕnet. Μετά το 1996 άρχισαν να προσφέρουν υπηρεσίες internet και άλλες εταιρίες και παράλληλα το εύρος ζώνης συνδέσεων των μεγάλων εταιριών με το εξωτερικό ανέβηκε σε μερικές δεκάδες Mbps.

5. Τρόπος λειτουργίας του Internet

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές που είναι σήμερα συνδεδεμένοι στο Internet είναι αρκετά εκατομμύρια και διαρκώς αυξάνουν. Όμως όταν αναφερόμαστε στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές του internet πρέπει να κάνουμε έναν διαχωρισμό. Υπάρχουν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές των παροχών του internet και διαφόρων φορέων οι οποίοι είναι μόνιμα συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο επειδή παρέχουν συνεχώς δεδομένα και πληροφορίες. Εκτός από αυτούς όμως υπάρχουν και αυτοί των χρηστών συνδρομητών του Internet οι οποίοι συνδέονται και διακόπτουν την επικοινωνία τους με αυτό ανάλογα με τις ανάγκες τους.

5.1 Παροχές υπηρεσιών Internet

Σε κάθε χώρα υπάρχουν οι Παροχές υπηρεσιών internet που είναι εταιρίες οι οποίες παρέχουν τη σύνδεση και υπηρεσίες. Οι εταιρίες αυτές έχουν ενοικιάσει τηλεπικοινωνιακές γραμμές από τους σχετικούς οργανισμούς. Κάθε μία από αυτές ονομάζεται κύριος άξονας, άξονας κορμού ή σπονδυλική στήλη του δικτύου. Στο επόμενο επίπεδο παροχής υπηρεσίας internet βρίσκονται οι κόμβοι που είναι σταθμοί υπηρεσιών internet για κάθε πόλη. Ο κάθε κόμβος είναι συμβεβλημένος με κάποιον από τους παροχείς. Στο τελευταίο επίπεδο βρίσκονται οι συνδρομητές. Για να γίνει κάποιος συνδρομητής απευθύνεται σε κάποιον παροχέα της περιοχής του, κάνει την εγγραφή του και παίρνει τον δικό του κωδικό. Στους χρήστες ανήκουν και διάφορες υπηρεσίες, οργανισμοί, εταιρίες που μπορούν να συνδέσουν στο internet το δίκτυό τους.

5.2 Κόμβοι

Οι κόμβοι είναι τα σημεία εκείνα που είναι συνδεδεμένα στον κύριο κορμό του κάθε παροχέα. Οι κόμβοι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο επειδή είναι το σημείο στο οποίο συνδέεται με τη σειρά του ο συνδρομητής. Εάν δεν υπάρχει σε κάποια περιοχή κόμβος τότε η εγγραφή στο internet συνεπάγεται την κλήση υπεραστικών

τηλεφωνημάτων προς τον πλησιέστερο κόμβο. Ο εξοπλισμός που απαιτείται για τους κόμβους είναι:

- ∅ Τηλεφωνική γραμμή για μικρή χρήση ή μεγάλου εύρους που συνδέει τον κύριο άξονα του παροχέα με τον κόμβο και συνήθως επιτρέπει ταχύτητες από 64Kbps μέχρι 2Mbps.
- ∅ Δρομολογητής (Router). Η συσκευή αυτή διανέμει τα δεδομένα στα «modems» με τα οποία είναι συνδεδεμένη.
- ∅ Απλές τηλεφωνικές γραμμές (στην καθεμία πρέπει να συνδέεται και ένα «modem»).
- ∅ Modem. Ο αριθμός των modems εξαρτάται από το πλήθος των συνδρομητών. Το κάθε modem συνδέεται με μια τηλεφωνική γραμμή και μια έξοδο του router.

5.3 Εξυπηρετητές (servers)

Οι εξυπηρετητές αποτελούν τον απαραίτητο εξοπλισμό σχεδόν όλων των παροχέων. Ανάλογα με την δυναμικότητα και τις υπηρεσίες που παρέχει ο κάθε κόμβος διαθέτει και τους εξυπηρετητές υποστήριξης διαφόρων κατηγοριών:

- ∅ Web server. Πρόκειται για τον κυριότερο εξυπηρετητή ο οποίος υπάρχει σε όλους τους παροχείς και στην πλειονότητα των κόμβων. Στον εξυπηρετητή αυτόν τοποθετούνται οι ιστοσελίδες (web pages) μέσω των οποίων παρέχονται τα δεδομένα προς τους συνδρομητές με την χρήση των φυλλομετρητών(browsers).
- ∅ Mail Server. Είναι ο εξυπηρετητής που υποστηρίζει την υπηρεσία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τον διαθέτουν απαραίτητα όλοι οι παροχείς του internet.
- ∅ FTP Server. Ο εξυπηρετητής αυτός περιέχει αρχεία που είναι διαθέσιμα στους χρήστες του internet. Τον έχουν όλοι οι παροχείς αλλά και αρκετοί κόμβοι.
- ∅ News Server. Είναι ο εξυπηρετητής που υποστηρίζει την υπηρεσία των ειδησεογραφικών ομάδων. Συνήθως τον διαθέτουν μόνο οι παροχείς.
- ∅ Fax Server. Ο εξυπηρετητής αυτός υποστηρίζει αποστολή και λήψη fax μέσω internet.
- ∅ IRC Server. Είναι ο εξυπηρετητής που υποστηρίζει συνομιλίες.
- ∅ Gopher Server. Είναι ο εξυπηρετητής που βοηθά στην αναζήτηση αρχείων.

∅ Proxy Server. Είναι ο εξυπηρετητής που βοηθά στη γρήγορη πρόσβαση.

5.4 Υπηρεσίες INTERNET

Ο χρήστης που έχει συνδεθεί στο Internet έχει ο πρόσβαση σε μια σειρά από παρεχόμενες υπηρεσίες που έχουν αναπτυχθεί τόσο ώστε ξεπέρασαν τις αρχικές βλέψεις. Οι υπηρεσίες του διαδικτύου είναι σχεδιασμένες με βάση το μοντέλο πελάτη – εξυπηρετητή. Για κάθε υπηρεσία υπάρχει μία εφαρμογή που εκτελείται σε κάποιον υπολογιστή και παρέχει συγκεκριμένες δυνατότητες στον χρήστη. Για παράδειγμα προσφέρει τα διαθέσιμα πακέτα διακοπών ενός τουριστικού γραφείου. Αυτή η εφαρμογή είναι ο εξυπηρετητής. Για να δει ο χρήστης τα διαθέσιμα αυτά πακέτα πρέπει να εκτελέσει μια άλλη εφαρμογή στον δικό του υπολογιστή, μέσω της οποίας θα συνδεθεί με τον εξυπηρετητή και θα του ζητήσει τα συγκεκριμένα αρχεία για να τα μεταφέρει στον υπολογιστή του. Αυτή η εφαρμογή είναι ο πελάτης. Η επικοινωνία μεταξύ πελάτη και εξυπηρετητή γίνεται με τη χρήση του κατάλληλου πρωτοκόλλου, το οποίο αποτελεί την «γλώσσα συνεννόησης» μεταξύ των δύο εφαρμογών. Οι πιο συνηθισμένες υπηρεσίες του διαδικτύου σήμερα και πιο συγκεκριμένα εκείνες που εξυπηρετούν τις ανάγκες ενός τουριστικού πρακτορείου(που αφορούν την εργασία αυτή) , είναι οι παρακάτω:

5.4.1 Παγκόσμιος Ιστός (WWW) – αναζήτηση πληροφοριών.

Ο παγκόσμιος ιστός ή απλά «www» αποτελεί σήμερα την σημαντικότερη υπηρεσία του internet για την αναζήτηση πληροφοριών. Επιτρέπει την εμφάνιση δεδομένων σε μορφή κειμένου, ήχου και βίντεο. Κάθε εξυπηρετητής που είναι ένας υπολογιστής Web Server, χειρίζεται ένα σύνολο στοιχείων, τα οποία βρίσκονται σε αυτόν αποθηκευμένα με την μορφή ιστοσελίδων ή ηλεκτρονικών σελίδων και δέχεται αναζητήσεις από υπολογιστές – πελάτες. Οι υπολογιστές πελάτες είναι υπολογιστές που είναι συνδεδεμένοι με το δίκτυο και χρησιμοποιούν προγράμματα που ονομάζονται φυλλομετρητές (browsers) για την αναζήτηση των ιστοσελίδων. Ο «internet explorer» της «Microsoft» και ο «Netscape Navigator» είναι οι κυριότεροι Browsers.

5.4.2 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Email)

Η πιο γνωστή υπηρεσία του διαδικτύου και συγχρόνως εκείνη που χρησιμοποιείται πιο συχνά είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Email). Η υπηρεσία αυτή, αντίστοιχη του κλασικού ταχυδρομείου, επιτρέπει την ηλεκτρονική αλληλογραφία μεταξύ χρηστών του διαδικτύου, που διαθέτουν βέβαια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Την αλληλογραφία του κάθε χρήστη την διαχειρίζεται ένας εξυπηρετητής (mail server) με τον οποίο συνδέεται για να λαμβάνει ή να αποστέλλει μηνύματα. Η αλληλογραφία του χρήστη αποθηκεύεται στο προσωπικό του ηλεκτρονικό γραμματοκιβώτιο έως να την παραλάβει μέσω του προγράμματος του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που χρησιμοποιεί. Τέτοια προγράμματα είναι το «outlook express» και το «netscape messenger».

Οι βασικές λειτουργίες που παρέχει το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι η σύνταξη νέου μηνύματος, η απάντηση στον αποστολέα, η προώθηση μηνύματος σε άλλους, η αποστολή αρχείων καθώς και η αυτόματη πρόσθεση στο τέλος του μηνύματος καταχωρημένων πληροφοριών για τον αποστολέα. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο παρέχει στον χρήστη προκατασκευασμένους φακέλους για τα απεσταλμένα μηνύματα, τα εισερχόμενα, τα διεγραμμένα και υπάρχει και η δυνατότητα δημιουργίας νέων φακέλων για την οργάνωση της αλληλογραφίας του χρήστη.

Για να στείλει κάποιος ένα e-mail πρέπει να διαθέτει προσωπική διεύθυνση και να γνωρίζει την ηλεκτρονική διεύθυνση του παραλήπτη (π.χ. evikotsaki@hotmail.com). Το e-mail αποτελείται από τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις του αποστολέα και του παραλήπτη, το θέμα του μηνύματος, τις διευθύνσεις εκείνων που πιθανόν να κοινοποιηθεί, το μήνυμα ή το αρχείο που πρόκειται να σταλεί και επίσης υπάρχει η δυνατότητα αίτησης αναφοράς παράδοσης του μηνύματος και αίτηση αποδεικτικού αποστολής.

Τα πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι πολλά και υπερέχουν σημαντικά έναντι των συμβατικών μέσων επικοινωνίας όπως το τηλέφωνο και το ταχυδρομείο. Η δωρεάν δυνατότητα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας αλληλογραφίας και η μεγάλη ταχύτητα παράδοσης σε συνδυασμό με την δυνατότητα ανταλλαγής όχι μόνο μηνυμάτων αλλά και αρχείων κάθε είδους, καθιέρωσαν το e-mail ως αναγκαίο εργαλείο του σύγχρονου ανθρώπου, και όσον αφορά αυτή την εργασία, κάθε

τουριστικού πρακτορείου. Η σημερινή μορφή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καλύπτει κάθε δραστηριότητα. Δεν περιορίζεται μόνο σε προσωπικό επίπεδο αλλά επεκτείνεται και στον επαγγελματικό τομέα. Υπάρχει η δυνατότητα επικοινωνίας με κάθε εταιρία, οργανισμό ή απλό ιδιώτη που διαθέτει e-mail και να πραγματοποιηθεί η αποστολή ή η λήψη πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες. Γίνεται αντιληπτό πόσο εξυπηρετικό εργαλείο είναι για έναν τουριστικό πράκτορα που επιθυμεί να επικοινωνήσει με εταιρίες άμεσα, να λάβει άμεσες απαντήσεις, να ενημερώσει τους πελάτες του για νέες προσφορές και να αποστείλει διαφημιστικό υλικό χάριν διαφήμισης και επικοινωνίας. Ακόμα και οι εκκαθαρίσεις του μήνα από τις περισσότερες ακτοπλοϊκές εταιρίες στέλλονται μέσω e-mail.

5.4.3 Μεταφορά αρχείων

Αυτή η υπηρεσία ακολουθεί το πρωτόκολλο FTP(File Transfer Protocol) και με αυτό υπάρχει η δυνατότητα μεταφοράς αρχείων μέσω του Internet οποιουδήποτε είδους προς κάθε κατεύθυνση. Με τη διαδικασία αυτή είναι προσπελάσιμες οι διάφορες βάσεις δεδομένων ανά τον κόσμο.

5.4.4. Συνομιλίες και ηλεκτρονικές συναντήσεις

Οι υπηρεσίες αυτές επιτρέπουν την συμμετοχή σε συζητήσεις με τη χρήση του πληκτρολογίου ή ακόμα ήχου και εικόνας.

5.4.5 Σύνδεση με υπολογιστή από απόσταση

Η απομακρυσμένη σύνδεση είναι μία υπηρεσία που επιτρέπει την σύνδεση του υπολογιστή του χρήστη με έναν απομακρυσμένο υπολογιστή ώστε να λειτουργήσει σαν να ήταν ένα τερματικό απευθείας συνδεδεμένο στον απομακρυσμένο υπολογιστή. Για τη σύνδεση αυτή απαιτείται η γνώση της διεύθυνσής του και η ύπαρξη λογαριασμού σε αυτόν. Ο υπολογιστής που έχει συνδεθεί μπορεί να χρησιμοποιήσει τους πόρους και τα προγράμματα που βρίσκονται στον απομακρυσμένο υπολογιστή.

- Ø Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ο έλεγχος του υπολογιστή ενός τουριστικού γραφείου από έναν απομακρυσμένο υπολογιστή ενός τμήματος «helpdesk» ώστε να εντοπιστεί κάποιο πιθανό πρόβλημα στο σύστημα και να

αντιμετωπιστεί χωρίς την παρουσία κάποιου τεχνικού στο γραφείο άμεσα και γρήγορα.

6. Οι μηχανές αναζήτησης

Όταν κάποιος αναζητά πληροφορίες στο Internet είναι απαραίτητο να γνωρίζει την ακριβή θέση τους, δηλαδή την ηλεκτρονική διεύθυνση των πληροφοριών αυτών, κάτι που είναι αντιληπτό πως δεν είναι πάντα εφικτό. Στο Internet όμως δεν είναι δυνατόν να υπάρχουν αποθηκευμένες όλες οι διευθύνσεις. Για το σκοπό αυτό έχουν δημιουργηθεί ειδικά προγράμματα αναζήτησης διευθύνσεων και πληροφοριών. Τα προγράμματα αυτά είναι οι μηχανές αναζήτησης. Οι μηχανές αναζήτησης ερευνούν συνέχεια στο Internet και δημιουργούν καταλόγους κατά περιεχόμενο, δημιουργώντας βάσεις δεδομένων. Έτσι, για να έχει πρόσβαση ο χρήστης σε μια πληροφορία μέσω της μηχανής αναζήτησης πρέπει να συνδεθεί ηλεκτρονικά με την διεύθυνσή της και να γράψει μια λέξη κλειδί που να χαρακτηρίζει την αναζητούμενη πληροφορία. Τότε εμφανίζεται μια λίστα με όλες τις σχετικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις και ο χρήστης έχει την δυνατότητα επιλογής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο : E-BANKING

1.Τι είναι το e-banking

Σύμφωνα με τον Αγγέλη Γ.Β.(2005), το «e-banking» ή καλύτερα οι διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου «μεταφέρουν» στην οθόνη του υπολογιστή την ίδια την τράπεζα, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, εξόφλησης λογαριασμών και χρήσης πιστωτικών καρτών, καθώς και πλήθος άλλων υπηρεσιών.

Οι πελάτες (ιδιώτες και επιχειρήσεις) ωφελούνται σημαντικά από τη χρήση των υπηρεσιών e-banking, καθώς τους παρέχεται η δυνατότητα να διεκπεραιώνουν ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών τους με την τράπεζα εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο. Για τα τουριστικά πρακτορεία το όφελος είναι ακόμη μεγαλύτερο, καθώς περιορίζεται το κόστος λειτουργίας τους όσον αφορά σε λειτουργικά έξοδα, προμήθειες και κινδύνους απώλειας χρήματος, ενώ παράλληλα εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος.

Με το e-banking οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται ανά πάσα στιγμή, ο δε καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για κάθε προϊόν ή υπηρεσία ανέξοδα και χωρίς χρόνους αναμονής. Συχνό είναι και το φαινόμενο των προσφορών ή της εφαρμογής ευνοϊκότερων όρων στην παροχή προϊόντων μέσω Internet, γεγονός που από μόνο του είναι ικανό να προσελκύσει σημαντική μερίδα καταναλωτών που αναζητούν προσφορές. Αυτό εξυπηρετεί τα τουριστικά πρακτορεία καθώς μπορούν να διαθέσουν καλύτερα και αμεσότερα τα προϊόντα τους στους πελάτες τους παρέχοντας χαμηλότερες τιμές και άμεση πώληση αλλά αποτελεί δίκικοπο μαχαίρι καθώς ο αριθμός των καταναλωτών του τουριστικού προϊόντος που προτιμούν να κάνουν τις αγορές τους μέσω διαδικτύου αντί να απευθυνθούν στα τουριστικά πρακτορεία συνεχώς αυξάνεται.

Οι βασικότερες υπηρεσίες που παρέχουν μέσω Internet οι ελληνικές τράπεζες είναι οι εξής:

- Ø Πληροφορίες υπολοίπων για τηρούμενους λογαριασμούς.
- Ø Μεταφορές ποσών μεταξύ των τηρούμενων λογαριασμών του ιδίου νομίσματος.
- Ø Πληροφορίες σχετικά με τις πρόσφατες κινήσεις των τηρούμενων λογαριασμών.
- Ø Δυνατότητα έκδοσης και αποστολής παλαιότερων κινήσεων των τηρούμενων λογαριασμών.
- Ø Παραγγελία μπλοκ επιταγών.
- Ø Δυνατότητα υποβολής αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών.
- Ø Εντολές αγοραπωλησίας μετοχών.
- Ø Ενημέρωση για την κίνηση των προσωπικών αμοιβαίων κεφαλαίων.
- Ø Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων.
- Ø Αλλαγή του απόρρητου pin.
- Ø Προσωπικά μηνύματα (www.eurobank.gr – onlineυπηρεσίες – ebanking - <http://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=77&mid=394&lang=gr> (04/08/08)).

2.Η ασφάλεια των συναλλαγών

Η ανάπτυξη του Διαδικτύου, το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι συναλλαγές μέσω ανοιχτών δικτύων καθιστούν επιτακτική την ανάγκη ασφάλειας, η οποία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την υπογραφή, την ταυτότητα δηλαδή των συναλλασσομένων. Ο χρήστης που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά απαιτεί τα δεδομένα (μήνυμα ή κείμενο) που στέλνει να μην μπορούν να αποκαλυφθούν ή να διατεθούν σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα (εμπιστευτικότητα). Τα δεδομένα απαγορεύεται να αλλοιωθούν κατά τη μετάδοσή τους. Ο παραλήπτης θα πρέπει να λάβει τα δεδομένα που του στάλθηκαν, χωρίς αυτά να έχουν τροποποιηθεί στο ελάχιστο (ακεραιότητα). Σε μια τέτοια συναλλαγή, ο παραλήπτης πρέπει να είναι βέβαιος για την ταυτότητα του αποστολέα (αυθεντικότητα). Η συμμετοχή σε μία ηλεκτρονική συναλλαγή προϋποθέτει ότι τα εμπλεκόμενα μέρη δεν έχουν νόμιμο δικαίωμα να αρνηθούν εκ των υστέρων τη συμμετοχή τους στη συναλλαγή αυτή (μη αποποίηση ευθύνης).

Οι περισσότερες τράπεζες ακολουθούν το πρωτόκολλο SET (Secure Electronic Transaction), που υποστηρίζεται από τους δύο σημαντικότερους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, τη MasterCard και τη Visa, καθώς και από εταιρίες όπως η IBM, η Microsoft και η Netscape. Το πρωτόκολλο «SET» βασίζεται στην κρυπτογραφία.

Δύο είναι οι κύριες μέθοδοι κρυπτογράφησης: η συμμετρική και η ασύμμετρη. Στη συμμετρική, η κρυπτογράφηση υλοποιείται με τη χρήση του ίδιου «κλειδιού», τόσο στην κωδικοποίηση όσο και στην αποκωδικοποίηση. Πράγμα το οποίο σημαίνει ότι ο αποστολέας και ο παραλήπτης του μηνύματος μοιράζονται το ίδιο κλειδί. Το κλειδί αυτό θα πρέπει να είναι γνωστό μόνο στα εξουσιοδοτημένα μέρη και, κατά συνέπεια, απαιτείται κάποιο ασφαλές μέσο για τη μετάδοσή του, όπως μια προσωπική συνάντηση, κατά την οποία θα συμφωνηθεί το κλειδί που θα χρησιμοποιείται. Ένας από τους πιο γνωστούς αλγόριθμους που χρησιμοποιούν αυτή τη μέθοδο είναι το DES (Data Description Standard), που χρησιμοποιείται από τραπεζικούς οργανισμούς για την δημιουργία των αριθμών PIN.

Η ασύμμετρη κρυπτογράφηση χρησιμοποιεί δύο κλειδιά: το ένα (κοινό κλειδί) για να κωδικοποιήσει το μήνυμα και ένα άλλο (ιδιωτικό κλειδί) για να το αποκωδικοποιήσει. Ένα μήνυμα που θα κωδικοποιηθεί με το ένα κλειδί θα μπορέσει

να αποκωδικοποιηθεί μόνο με το άλλο. Η τράπεζα μπορεί να διανείμει το κοινό κλειδί, κρατώντας το ιδιωτικό κλειδί για την αποκωδικοποίηση.

Η πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη και κάθε συναλλαγή του εξασφαλίζονται με τη βοήθεια ενός μοναδικού ψηφιακού πιστοποιητικού (digital certificate). Αυτό το πιστοποιητικό αναγνωρίζει τον υπολογιστή του χρήστη και επιτρέπει τις συναλλαγές και τις μεταφορές χρημάτων μεταξύ λογαριασμών μόνο από το συγκεκριμένο υπολογιστή. Τα πιστοποιητικά αυτά εξασφαλίζονται εγκαθιστώντας ένα πρόγραμμα από την αντίστοιχη εταιρία πιστοποίησης.

Με τη λήψη ενός μηνύματος με ηλεκτρονική υπογραφή, ο παραλήπτης επαληθεύοντας την ηλεκτρονική υπογραφή βεβαιώνεται ότι το μήνυμα είναι ακέραιο. Ο παραλήπτης, όμως, πρέπει να είναι βέβαιος ότι ο αποστολέας του μηνύματος (ο κάτοχος δηλαδή του ιδιωτικού κλειδιού) είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Κατά συνέπεια, απαιτείται να διασφαλιστεί ότι ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού, και μόνον αυτός, δημιούργησε την ηλεκτρονική υπογραφή, και ότι το δημόσιο κλειδί του αποστολέα που χρησιμοποιεί ο παραλήπτης για την επαλήθευση της υπογραφής είναι όντως του αποστολέα. Απαιτείται, δηλαδή, η ύπαρξη ενός μηχανισμού τέτοιου, ώστε ο παραλήπτης να μπορεί να είναι σίγουρος για την ταυτότητα του προσώπου με το δημόσιο κλειδί.

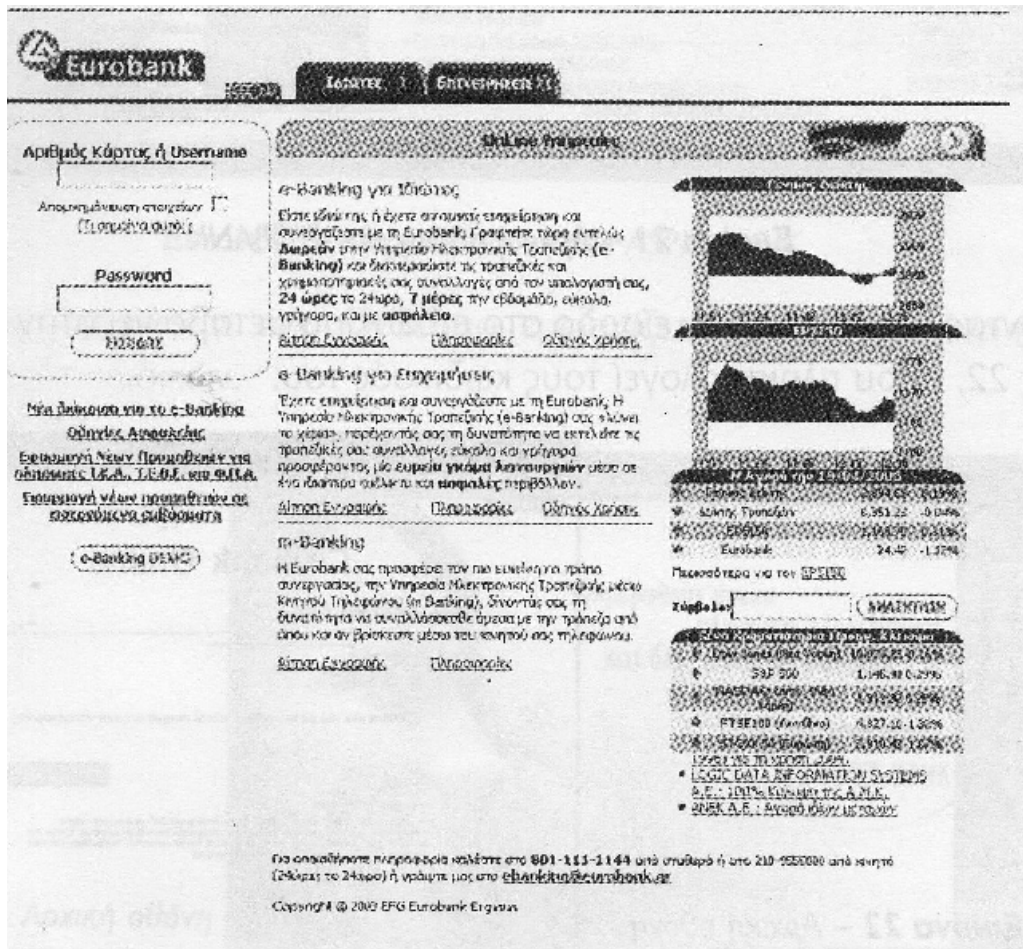
3. E-banking και τουριστικά πρακτορεία

Για τα τουριστικά πρακτορεία οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου αποτελούν τεράστια διευκόλυνση. Όλες οι πληρωμές που αφορούν ακτοπλοικές εταιρίες, ξενοδοχεία, καταθέσεις και άλλες συναλλαγές γίνονται μέσω διαδικτύου εξασφαλίζοντας χρόνο αλλά και αποφυγή κινδύνου απώλειας χρημάτων κατά την προσκόμισή τους στην τράπεζα.

Επίσης, στα τουριστικά πρακτορεία συχνά απαιτούνται άμεσες πληρωμές λόγω εκτάκτων περιπτώσεων που πραγματοποιούνται μέσω e-banking. Αυτές οι πληρωμές μπορεί να είναι καταθέσεις σε προμηθευτές, πληρωμές από πελάτες καθώς και πληρωμές σε προμηθευτές που δεν είχαν προβλεφτεί νωρίτερα λόγω άφιξης «έκτακτων» πελατών και περιπτώσεων.

Ακόμα και οι εργοδότες πλέον προτιμούν να πραγματοποιούν την μισθοδοσία των εργαζομένων μέσω e-banking.

Αρχική οθόνη e-banking Eurobank-Ergasias.



Δ. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Με την εξέλιξη της πληροφορικής εξελίχθηκαν παράλληλα πολλοί τομείς, ένας από αυτούς τα τουριστικά πρακτορεία, που με τη σειρά τους βοήθησαν στην ανάπτυξη του τουρισμού κάθε χώρας και συνεπώς στην παγκόσμια οικονομία. Με την πρόοδο της τεχνολογίας οι διαδικασίες κρατήσεων αυτοματοποιήθηκαν, έχοντας βέβαια τον έλεγχο πάντα ο πράκτορας, εξοικονομώντας χρόνο και προσφέροντας ποιότητα στις υπηρεσίες του. Πέρα από το ότι απλοποιήθηκε ο τρόπος λειτουργίας των πρακτορείων τουρισμού, βελτιώθηκε και η επικοινωνία μεταξύ των τουριστικών φορέων.

Τα συνεργαζόμενα τουριστικά γραφεία, οι ακτοπλοϊκές και οι αεροπορικές εταιρίες καθώς και τα ξενοδοχεία σε όλον τον κόσμο, έχουν πλέον τα δικά τους συστήματα κρατήσεων και επικοινωνίας που καθιστούν ευκολότερες τις όποιες

διαδικασίες. Ακόμα και οι πελάτες των τουριστικών γραφείων, οι ιδιώτες, έχουν τώρα, πέραν από την κατ'ιδίαν επίσκεψη στο γραφείο, την ευκαιρία να ενημερωθούν μέσω ίντερνετ για τις υπάρχουσες προσφορές ή ακόμα και να εξασφαλίσουν εισιτήρια μόνοι τους.

Η πληθώρα πληροφοριών που δέχεται η πελατεία των τουριστικών πρακτορείων και η εξάπλωση της χρήσης του ίντερνετ από αυτούς, ανεβάζει τον πήχη για τα τουριστικά πρακτορεία καθώς οι απαιτήσεις των πελατών γίνονται μεγαλύτερες και η ποιότητα των τουριστικών αγαθών διαρκώς πρέπει να βελτιώνεται. Επίσης καθώς οι τιμές αγοράς τουριστικών αγαθών μέσω ίντερνετ είναι πιο χαμηλές από αυτές που παρέχουν τα τουριστικά πρακτορεία, όλο και περισσότερος κόσμος εξοικειώνεται με το ίντερνετ διεκδικώντας έτσι καλύτερες τιμές. Παράλληλα τα τουριστικά πρακτορεία βρίσκονται σε δύσκολη θέση καθώς ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος και μειώνουν τις τιμές με κερδισμένο τελικά τον πελάτη. Υπάρχουν βέβαια και έξυπνες κινήσεις από τα τουριστικά πρακτορεία που διαθέτουν τα προϊόντα τους στο ίντερνετ με ειδικές προσφορές, ώστε να απευθυνθούν και να διεκδικήσουν το κοινό του διαδικτύου καθώς και να ανταγωνιστούν άλλα τουριστικά γραφεία.

Ένα άλλο συμπέρασμα που απορρέει παρατηρώντας την εξέλιξη της πληροφορικής σε σχέση με τα τουριστικά γραφεία, είναι ότι η ανάπτυξη της τεχνολογίας οδηγεί στην εξειδίκευση. Στα αναπτυσσόμενα τουριστικά πρακτορεία, όπου απευθύνονται ενδιαφερόμενοι για τα τουριστικά αγαθά που προσφέρουν, υπάρχουν ξεχωριστά τμήματα, ακτοπλοϊκών εισιτηρίων, αεροπορικών εισιτηρίων, κρατήσεων σε ξενοδοχεία καθώς και ξεχωριστό τμήμα ταμείου και τμήμα λογιστηρίου. Η απλοποίηση των διαδικασιών οδηγεί στην ικανότητα ανάληψης όλο και περισσότερων αιτημάτων με αποτέλεσμα να εξειδικεύεται κάθε πράκτορας χάριν παραγωγικότητας, κάτι αρκετά θετικό, έχοντας βέβαια πάντα υπόψη ότι ο τουριστικός πράκτορας θα πρέπει να κατέχει την γενικότερη εικόνα της λειτουργίας του τουριστικού πρακτορείου.

Όσον αφορά τα συστήματα κρατήσεων που αναφέρθηκαν και αναλύθηκαν παραπάνω, ο τρόπος ελέγχου διαθεσιμότητας και οι διαδικασίες κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων έγιναν πιο άμεσα και αξιόπιστα.

Ένα τουριστικό γραφείο θα πρέπει μεταξύ των διαθέσιμων συστημάτων κρατήσεων στην αγορά να επιλέξει εκείνο που θα καλύψει πληρέστερα τις ανάγκες

του. Όλα τα συστήματα κρατήσεων έχουν τις ίδιες δυνατότητες, υπάρχουν όμως κάποιες ιδιαιτερότητες σε καθένα από αυτά που αποτελούν και την υπεροχή τους έναντι των άλλων.

Αν γίνει μία σύγκριση ανάμεσα στα σημαντικότερα συστήματα κρατήσεων που αναφέρθηκαν, κατά την προσωπική μου άποψη, πιο εύχρηστο είναι το Amadeus. Τα κριτήρια αυτής της επιλογής είναι η αξιοπιστία στις τιμές (είναι σύνηθες οι ταξιδιωτικοί πράκτορες να ελέγχουν σε δύο συστήματα τις δημοσιευμένες τιμές) και η ακριβής ενημέρωση για την διαθεσιμότητα των θέσεων, που είναι ίσως το πιο σοβαρό κριτήριο της επιλογής αυτής, (όλα τα συστήματα παρουσιάζουν την διαθεσιμότητα των θέσεων, όταν όμως πρόκειται για τις τελευταίες υπάρχουσες θέσεις η αεροπορική εταιρία τις εμφανίζει μόνο στο σύστημα με το οποίο έχει επιλέξει να συνεργάζεται και όταν αυτό συμβαίνει αποτελεί άκρως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα). Άλλο κριτήριο αυτής της επιλογής είναι τα «segments» παραγωγικότητας (οι εταιρίες των συστημάτων κρατήσεων εγκαθιστούν δωρεάν το πρόγραμμα με προϋπόθεση την πραγματοποίηση συγκεκριμένου αριθμού κρατήσεων ανά ορισμένο χρονικό διάστημα). Το σύστημα Amadeus όσον αφορά κυρίως τους προορισμούς στην Ευρώπη είναι ιδιαίτερα αξιόπιστο, στηρίζεται από τις περισσότερες ευρωπαϊκές αεροπορικές εταιρίες και για ένα τουριστικό πρακτορείο στην Ελλάδα που ασχολείται κυρίως με ευρωπαϊκούς προορισμούς αποτελεί την ιδανική επιλογή. Επίσης το επίπεδο παροχής υπηρεσιών του συστήματος («helpdesk» υποστήριξη σε χρήστες για οποιοδήποτε πρόβλημα, εκπαίδευση στις εγκαταστάσεις του συστήματος καθώς και αναβαθμίσεις) είναι αρκετά υψηλό και ικανοποιητικό.

Το γεγονός ότι πραγματοποίησα την πρακτική μου άσκηση σε τουριστικό πρακτορείο έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην επιλογή του συγκεκριμένου θέματος της εργασίας αυτής. Η εμπειρία μέσα από την καθημερινή εργασία βοήθησε στην συγκέντρωση υλικού και στην εξασφάλιση σφαιρικής άποψης γύρω από το θέμα. Η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων του τουριστικού πρακτορείου και η επαφή με πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες, σε συνδυασμό με την εκπόνηση της εργασίας αυτής και την συγγραφή των παρατηρήσεων γύρω από τα πληροφοριακά συστήματα, αποτελεί εφόδιο για την μετέπειτα πορεία μου στο χώρο του τουρισμού και ελπίδα για την πλήρη αξιοποίηση των συστημάτων αυτών στο μέλλον.

Ε.ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΟΛΕΣ CRS - AMADEUS/WORLDSPAN/SABRE/GALILEO.

ACTION	SABRE	WORLDSPAN	GALILEO	AMADEUS
Display Record	*RECLCLOC	*RECLCLOC	*RECLCLOC	RTRECLCLOC
Display by name	*-last/first	*-last/first	*-last/first	RT/last
Display by flight	*ccflh/01apr-last/	*ccflh/01aprprt-last/	*ccflh/01apr-last/	rccflh/01par-last
Display already retrieved PNR	*A	*R	*R	RT
Cancel Bookings	*RECLCLOC	*RECLCLOC	*RECLCLOC	RTRECLCLOC
	XI	XI	XI	XI
	6ITN	6ITN	R.ITN	R.ITN
	E	E	E	ET
Enter Name Data	-last/first	-last/first	N..last/first	nm1last/first
Enter Infant name	-1/last/first	3os1 yy inf last 3osyy/inf last	N..1/last/first	nm1last/first
Display Name Data	*N	*N,*NA	*N	RTN
Enter Phone Data	9999-999-9999-h	9*650 999 9999 XI	P.sfoh*123456	AP 999 999 9999-h
Display Phone Data	*P9	*PP	*P,*P1	RTJ
Itinerary	*** SEE BELOW	*** SEE BELOW	*** SEE BELOW	*** SEE BELOW
Display Itin data	*I,*IA,*IC,*IH	*I,*IA,*IC,*IH	*I	RTI, RTIA, RTIC, RTI
Cancel Itin	XI	XI	XI	XI
Enter ticketing data	7TAW01APR/	7TAW/00/01APR	T.T6AU/01APR	TKTL01APR
Display Ticketing Data	*P7,*WS	*TK	*TD	RTJ
Enter Received from Data	6ITN	6ITN	R.ITN	RF ITN
Display Received from Data	*P6	N/A	*RV	RH
END PNR	E	E	E	ET, ER
BOOK ITINERARY				
**PULL ΔΑΥΛΔΑΥΛΙΤΥ	101APRDPRTARR	A.01APRDPRTARR	A01APRDPRTARR	AN01APRDPRTARR
More Availability	1*	A*	A*	MD
Reference Sell -availability	01Y1, 01Y1*	01Y1, 01Y1*	N1Y3	SS1Y3
ARUNK	0A	0A	0A,0Y	SIARNK

Enter Seat Assignments	4G1*/NA. 4G1* , 4G1/3A	4I* , 4RA, 4RS1/2A	5M*S1, S, S111111/2A	5M1, ST/2A/S1
Cancel Seat Assignments	4GXALL, 4GX1	4RX, 4RX2	S. @, S.1@	SX/S1, SX
Display Seats	*B, *BS1	*S	*SD	N/A
PRICING				
Price as booked	WP, WPNCB	4P	FQ	FXX
Lowest Price-Avail	WPNCB	4PLFQ	FQBA	FXL
Lowest fare-this itin	WPNC	4PLF	FQBB	FXA
Price & Sell lowest	WPNCB	4PLFB	FQBC	FXB
Price Itinerary in Y	WPQY			
Fare Shopper	FSSF01FK1APR			
Tariff Display	FQSF0STL	1APR-AA	4FSF0STL1APR	FQDSF0STL1APR
Fare Rules	RD1	4F.R1	FN*1/ALL	FQN1
Store Fare	WS♦♦	4PQ	FBC, FBCP1	TTC
-Display stored	*WS, *WSH	4*Q, 4*, *F	*FF	TTE
Cancel Stored Fare	WS		FXALL, FX3	
Enter Form of Payment	5-*AX♦. +08/99	5\$CC AX♦. P0102	F.AX♦./D0102	FPCCAX♦./0102
CC Approval	CK*AX♦./1.00/AA			
-Display FOP	*FP	*FP	*FOP	
Address - Agency	W-ABC+1 CIRCLE#DENVER CO 80398	5-CB-AB C 1 CIRCLE DENVER CO 80398	W.Mr ED*1 CIRCLE*DENVER*CO*P/80398	AB MR ED 1 CIRCLE DENVER CO 80398
Display Delivery Address	*PAD	N/A	*AW, *AA	RTP
Enter -Deliver Address	5/ABC 5/1 CIRCLE 5/DENVER 5-CD-MR ED 5-1 CIRCLE CO 80398	5-DEN CO 80398	D.MR ED*1 CIRCLE*DENVER*CO*P/80398	AM MR ED 1 CIRCLE DENVER CO 80398
Display Delivery Address	*PAD	N/A	*AD	RTP
Enter Frequent Flyer	FFAA♦..	3FQTVN♦.	M.P1/TW♦.PM	FFNAA-♦..
Enter FF-Other Airlines	3SSR FQTV UA HK/UA♦- LAST/FIRST	3FQTVN♦.		
Display FF Number	*FF	*GF	*MM	N/A

ΣΤ. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Κεφάλαιο 1°

A. Ελληνική βιβλιογραφία

- ∅ Αθηνά Ν. Παπαγεωργίου(2007), Οργάνωση & λειτουργία τουριστικών γραφείων-προγραμματισμός ταξιδίου-σύνθεση τουριστικών πακέτων, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- ∅ Βασίλης Αναστασόπουλος & Αθανάσιος Σκόδρας(2001), Εισαγωγή στην πληροφορική, Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- ∅ Αλκιβιάδης Παναγόπουλος(2003), Διαδίκτυο και τουριστικές επιχειρήσεις- Διδακτικές σημειώσεις, Πάτρα.

B. Διαδίκτυο

- ∅ http://en.wikipedia.org/wiki/Information_systems (28/04/08)

Κεφάλαιο 2°

A. Ελληνική βιβλιογραφία

- ∅ Γεράσιμος Α. Ζαχαράτος(2003), Package Tour-Παραγωγή και διάθεση του τουριστικού ταξιδίου (Β΄ έκδοση), Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- ∅ Αβραάμ Αβραμόπουλος(2004), Αεροπορικοί ναύλοι-Έκδοση εισιτηρίων, Διδακτικές σημειώσεις, Πάτρα.
- ∅ Αλκιβιάδης Παναγόπουλος(2001), Συστήματα κρατήσεων με Η/Υ-Galileo First Class- Διδακτικές σημειώσεις.
- ∅ Αβραάμ Αβραμόπουλος(2004), Οργάνωση και λειτουργία τουριστικού και ναυτιλιακού γραφείου-Διδακτικές σημειώσεις, Πάτρα.

B. Διαδίκτυο

- ∅ www.amadeus.com (25/12/07)
- ∅ www.sabre.com (22/06/08)
- ∅ www.galileo.gr (01/07/08)
- ∅ www.worldspan.com (22/06/08)

Κεφάλαιο 3°

A. Ελληνική βιβλιογραφία

- Ø Σημειώσεις από συμμετοχή στο σεμινάριο της Forthcrs στην εφαρμογή κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων «open seas» στις 3/10/07.

B. Διαδίκτυο

- Ø www.forthcrs.gr (16/04/08)

Κεφάλαιο 4°

A. Διαδίκτυο

- Ø www.panasoft.gr (08/01/08)

Κεφάλαιο 5°

A. Διαδίκτυο

- Ø www.athenatours.gr (20/04/08)

Κεφάλαιο 6°

A. Διαδίκτυο

- Ø www.acropolisholidays.gr (28/04/08)

Κεφάλαιο 7°

A. Ελληνική βιβλιογραφία

- Ø Αλκιβιάδης Παναγόπουλος(2003), Διαδίκτυο και τουριστικές επιχειρήσεις- Διδακτικές σημειώσεις, Πάτρα.
- Ø Α. Παναγόπουλος, Δ. Κανελλόπουλος & Ε. Σακκόπουλος(2003-2004), Διαδίκτυο και τουριστικές εφαρμογές- Διδακτικές σημειώσεις, Πάτρα.

B. Διαδίκτυο

- Ø <http://en.wikipedia.org/wiki/Internet> (28/04/08)

Κεφάλαιο 8^ο

A. Ελληνική βιβλιογραφία

- Ø Βασίλης Γ. Αγγέλης(2005), Η βίβλος του e-banking, Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

B. Διαδίκτυο

- Ø www.eurobank.gr – online υπηρεσίες – ebanking - <http://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=77&mid=394&lang=gr> (04/08/08).