

ПОРТБИЛЕТ 2.0 ПЕРВЫЙ УРОЖАЙ

ПРОШЕЛ ГОД С МОМЕНТА ЗАПУСКА СИСТЕМЫ ОНЛАЙН-БРОНИРОВАНИЯ «ПОРТБИЛЕТ 2.0». АВТОРЫ ПРОЕКТА ПОДЧЕРКИВАЮТ, ЧТО ЭТО ПРИНЦИПИАЛЬНО НОВАЯ РАЗРАБОТКА, В КОТОРОЙ ВСЕ ОПЕРАЦИИ И ПРОЦЕССЫ ВЫСТРОЕНЫ ВОКРУГ УДОБСТВА ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, А НЕ ВОКРУГ БИЛЕТНОЙ ТРАНЗАКЦИИ. О ТОМ, КАК «ПОРТБИЛЕТ 2.0» БЫЛ ВСТРЕЧЕН РЫНКОМ, РАССКАЗЫВАЕТ УПРАВЛЯЮЩИЙ ДИРЕКТОР СУБАГЕНТСКОГО БИЗНЕСА ХОЛДИНГА «ВИПСЕРВИС» **ИРИНА СОЛОВЬЕВА**.

ЧТО ПОЛУЧАЮТ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НОВОЙ СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ

Рассказывает управляющий директор субагентского блока холдинга «Випсервис» **Ирина Соловьева**

Главный плод, или Да здравствует переезд!

Вы удивитесь, но самым важным результатом первого года стал полный переход всех пользователей «Портбилет 1.0» на «Портбилет 2.0». Казалось бы, не такая уж сложная задача – выключил одно, включил другое. Но мы занимались переводом 9 месяцев! Сделали все возможное, чтобы этот процесс для всех прошел как можно более комфортно.

Шутка ли, мы должны были комфортно переселить в «новую квартиру» более 45 000 субагентов. Статистика говорит нам, что лишь 20% людей обожают пробовать все новое в разных сферах жизни. Остальные 80% идут на перемены с усилием и без удовольствия, испытывая нешуточный стресс. Это особенно применимо к нашей системе, которую партнеры используют более 6-ти часов в сутки как основной рабочий инструмент. Угадать, кто из 45 000 тысяч новатор, а кто – консерватор, мы не могли, поэтому решили снизить стресс для всех и выработали программу длиной в 9 месяцев.

Что мы делали? Мы переходили 6-тью флайтами. Первыми к переходу были подготовлены те пользователи, кто проводит в системе не более 10-ти транзакций в месяц. Они стали нашей пилотной группой. По итогам этого перехода была получена первая важная обратная связь и организован ежедневный сбор обращений клиентов. Каждое обращение регистрировалось, классифицировалось в блоки доработок, изменений, настроек.

Так с каждым флайтом снимались шероховатости, которые неминуемы, когда системой начинают пользоваться большое количество клиентов. Суба-

Портбилет 2.0 сегодня:

Более **12 000** юридических лиц

Более **46 000** пользователей

1 500 000 авиабилетов продано с начала 2017 года

генты с максимальными объемами переводились последними, когда список «докруток» стал очень коротким.

Мы всегда слушаем наших клиентов и очень часто их слушаемся. Так, по результатам обратной связи от пользователей мы поменяли цветовую гамму интерфейса – добавили так называемый «обесцвеченный» вариант. Теперь цветной вариант для тех, кто хочет повеселее, мирно сосуществуют с



Подготовил
Дмитрий
ЕРМОЛИНСКИЙ

ИЗ ЧИСЛА КОМПАНИЙ КЛАССИЧЕСКОЙ ФОРМАЦИИ С «ПОРТБИЛЕТОМ» ИНТЕГРИРОВАЛАСЬ LUFTHANSA. МЫ ОЧЕНЬ ГОРДИМСЯ ТЕМ, ЧТО ПОКА ТОЛЬКО У НАС ЕСТЬ ПРЯМОЙ СТОК ЛИДИРУЮЩЕГО ЕВРОПЕЙСКОГО КОНЦЕРНА

аскетическим и скромным бело-серо-голубым.

Много усилий было потрачено на обучение пользователей. Это помогало снимать первую реакцию отторжения нового, меня настрой от «я категорически не буду этим пользоваться» к «о, классно, очень удобно». Потребовалось много терпения и мудрости, но сегодня все жильцы обустроились на «новых квартирах», привыкли к расположению «выключателей» и сходятся во мнении, что переехали в более умный дом. Ура!

Фрукты и овощи на каждый стол, или Авиационные новинки

Перевод переводом, а обновление контента – по расписанию. В 2017 году мы продолжаем расширять ассортимент предложений для наших субагентов сразу по нескольким фронтам: подключили новых поставщиков услуг, доработали интерфейс и возможности бронирования внутри самой системы, увеличили географию присутствия и поддержку системы в других странах.

Технология «Портбилет 2.0» позволяет значительно более оперативно подключать к системе новых поставщиков. Прямая интеграция – это очень важный аргумент в борьбе за пользователя, в том числе и по цене. Уверена, что вдумчивые, коммерчески ориентированные билетные кассиры уже оценили выгоду нашего предложения по прямым стокам. Преимущества по ценам сегодня получают пользователи «Портбилет» при бронировании билетов «Уральских авиалиний», «Руслайна», «Победы», Red Wings, «Алрось», «Ангары», а также на перевозчиков стран СНГ – Азербайджана, Кыргызстана, Узбекистана.

Мы не обошли стороной и такую экзотическую тему, как интернациональные лоукостеры, подключили к системе более 50-ти зарубежных компаний этого сегмента, ранее не представленных на российском рынке. Теперь субагенты могут бронировать в «Портбилете» перевозку австралийской Jetstar Airways, румынской Blue Air, японской Jetstar Japan, сингапурской Scoot и др.

Из числа компаний классической формации с «Портбилетом» интегрировалась Lufthansa. Мы очень гордимся тем, что пока только у нас есть прямой сток лидирующего европейского концерна.

Импортные плоды: Европейские железные дороги

Новым партнером «Портбилета» в сфере ж/д-перевозки стала итальянская компания Trenitalia. Ее разветвленная маршрутная сеть охватывает около 200 городов Италии и позволяет быстро и с комфортом добраться из страны в любой крупный город Франции и Швейцарии. Доступна для брониро-

вания поезда дальнего следования, региональные поезда, которые аналогичны отечественным электричкам, и ночные поезда.

Особенно хочу отметить у Trenitalia высокоскоростные поезда серии Freccia, которые разгоняются до 360км/ч и доставляют пассажиров, например, из Рима в Милан всего за 3 часа. Такое предложение будет в первую очередь актуально для туристических агентств, которые занимаются разработкой сложных маршрутов под запрос путешественников. И дополнительным плюсом заказа ж/д-билетов по Европе в «Портбилет 2.0» для наших субагентов является их бесплатная аннуляция, если опция возврата предусмотрена в выбранном тарифе.

Для удобства работы в интерфейсе «Портбилет 2.0» выделен особый раздел под поставщиков из Европы, который будет пополняться.

Выбираем лучшее

Отельный контент «Портбилет 2.0» включает в себя большой ассортимент российских гостиниц. В системе представлены практически все отели крупных и средних по численности городов, а в городах с населением менее 100 тыс. человек охвачены 65% объектов размещения.

И, конечно же, мы стремимся предоставить субагентам лучший выбор отелей за рубежом, на данный момент наши партнеры в этой сфере – Gullivers Travel Associates (GTA) и HotelBook.

Одним из самых популярных и интересных поставщиков для наших клиентов является Booking.com. В ближайшее время контент этого агрегатора появится в поисковой выдаче системы «Портбилет 2.0», полная интеграция по API практически завершена.

Выход на рынки СНГ и не только

В этом году «Випсервис» сразу несколько своих проектов вывел на рынки СНГ, в том числе и «Портбилет 2.0». Через локальных партнеров система доступна и активно используется в Армении и Казахстане.

Хочу заметить, что в бета-версии сейчас уже работает англоязычный интерфейс «Портбилет 2.0», которая будет интересна зарубежным пользователям. И привлечение иностранных субагентов станет новым направлением нашего развития.

В качестве заключения

Сбор урожая – это всегда радость. Мы готовы его делиться с каждым. Приходите!