

**Копыловский Илья Семенович**

Магистрант

**Направление:** Менеджмент

**Магистерская программа:** Информационный менеджмент

**Анализ управления бизнес-процессами туроператора ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» с использованием информационных технологий**

**Аннотация.** В статье проведён анализ управления бизнес-процессами туроператора ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» с применением информационных технологий. Исследованы ключевые ИТ-решения, используемые компанией для автоматизации продаж, обслуживания клиентов, управления турами и отчётности. Рассмотрены системы бронирования, CRM, ERP и инструменты аналитики. Оценена эффективность цифровизации бизнес-процессов по показателям: скорость обработки заявок, конверсия продаж, удовлетворённость клиентов и снижение операционных издержек. Выявлены сильные стороны текущей ИТ-инфраструктуры (интеграция с глобальными GDS, развитая CRM) и узкие места (недостаточная автоматизация отчётности, ограниченная аналитика Big Data). Сформулированы рекомендации по оптимизации ИТ-решений для повышения конкурентоспособности компании. Результаты исследования могут быть полезны руководителям туристических компаний, специалистам по ИТ-внедрению и исследователям в области цифровой трансформации бизнеса.

**Ключевые слова:** управление бизнес-процессами, туризм, туроператор, ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР», информационные технологии, CRM, ERP, системы бронирования, GDS, аналитика данных, цифровизация.

ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» — один из ведущих туроператоров России, предлагающий туры по всему миру. В условиях высокой конкуренции и растущих ожиданий клиентов компания активно внедряет информационные технологии для оптимизации бизнес-процессов.

Цель автора — проанализировать управление бизнес-процессами ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» с использованием ИТ, оценить их эффективность и сформулировать рекомендации по совершенствованию ИТ-инфраструктуры.

Задачи исследования:

- изучить теоретические основы управления бизнес-процессами в туризме;
- проанализировать используемые ИТ-решения в компании;
- оценить эффективность цифровизации по ключевым метрикам;
- выявить сильные и слабые стороны текущей ИТ-системы;
- сравнить подходы ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» с отраслевыми бенчмарками;
- разработать рекомендации по оптимизации ИТ-решений.

Управление бизнес-процессами (BPM) — системный подход к анализу, оптимизации и автоматизации операций для повышения эффективности компании.

Ключевые бизнес-процессы туроператора: формирование и управление турами; бронирование отелей, билетов, трансфера; продажи и обслуживание клиентов; документооборот и отчётность; взаимодействие с партнёрами (отели, перевозчики, гиды) [1].

Информационные технологии для автоматизации [3]:

- GDS (Global Distribution Systems) — глобальные системы бронирования (Amadeus, Sabre, Galileo);
- CRM-системы — управление взаимоотношениями с клиентами (Bitrix24, Salesforce);
- ERP-системы — интеграция финансов, логистики, HR (1C, SAP);
- BI-инструменты — аналитика и отчётность (Tableau, Power BI);
- чат-боты и мессенджеры — автоматизация поддержки клиентов;
- мобильные приложения — онлайн-бронирование и навигация.

Проведем анализ ИТ-решений в ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР».

1. Системы бронирования и GDS: интеграция с Amadeus и Sabre для бронирования авиабилетов, отелей, трансфера; собственная платформа

онлайн-бронирования туров; синхронизация с партнёрскими системами (OTA, агрегаторы).

2. CRM-система: сегментация клиентов по предпочтениям и истории бронирований; автоматизация рассылок и напоминаний; управление лидами и продажами; аналитика удовлетворённости клиентов (NPS, CSAT).

3. ERP-система: учёт финансов и взаиморасчётов с партнёрами; управление запасами туров и квотами; кадровый и складской учёт; генерация регламентированной отчётности.

4. Аналитика и BI-инструменты: прогнозирование спроса по направлениям; динамическое ценообразование; анализ эффективности рекламных каналов; дашборды для топ-менеджмента.

5. Клиентские сервисы: веб-сайт с онлайн-бронированием; мобильное приложение для туристов (программа тура, контакты гидов, чат); чат-бот в Telegram для консультаций 24/7.

Таблица 1

Оценка эффективности ИТ решений (по данным внутренней отчётности ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» за 2024–2025 гг.) [1]

| Показатель                          | 2024 г. | 2025 г. | Изменение |
|-------------------------------------|---------|---------|-----------|
| Время обработки заявки, мин.        | 45      | 20      | -25 мин.  |
| Конверсия продаж, %                 | 15      | 22      | +7 п.п.   |
| Удовлетворённость клиентов (NPS), % | 65      | 82      | +17 п.п.  |
| Доля онлайн-продаж, %               | 30      | 55      | +25 п.п.  |
| Снижение операционных издержек, %   | —       | 18      | —         |

Сильные стороны: высокая скорость обработки заявок за счёт интеграции GDS; развитая CRM с персонализацией предложений; удобный клиентский портал и мобильное приложение; прозрачность отчётности через ERP.

Слабые стороны: ограниченная аналитика Big Data (используется лишь 30 % доступных данных); недостаточная автоматизация формирования отчётности (ручные правки до 25 % времени); высокая стоимость лицензий на ПО; зависимость от поставщиков CRM и ERP.

Проведем сравнение с отраслевыми бенчмарками. На фоне конкурентов (TUI, Coral Travel, Pegas Touristik) ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР»: лидирует по доле онлайн-продаж (55 % против 40–50 %); демонстрирует высокий NPS (82 % против 70–75 %); отстаёт в использовании Big Data для прогнозирования спроса [2].

Для повышения эффективности управления бизнес-процессами предлагается:

1. Развивать аналитику Big Data: внедрить инструменты прогнозирования спроса на основе исторических данных; использовать ИИ для динамического ценообразования.

2. Автоматизировать отчётность: настроить генерацию отчётов через BI-дашборды; интегрировать ERP с CRM для сквозной аналитики.

3. Улучшать клиентские сервисы: добавить AR-функции в мобильное приложение (виртуальные туры по отелям); расширить функционал чат-бота (бронирование через мессенджер).

4. Оптимизировать затраты: перейти на гибридное облако для снижения расходов на ИТ-инфраструктуру; рассмотреть open-source решения для отдельных модулей.

5. Обучать персонал: запустить программы цифровой грамотности для менеджеров; провести тренинги по работе с CRM и BI-инструментами.

6. Усиливать кибербезопасность: внедрить шифрование данных; регулярно проводить аудиты уязвимостей.

Таким образом, проведенный анализ показал, что ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» успешно внедряет ИТ для управления бизнес-процессами: время обработки заявок сократилось с 45 до 20 минут; доля онлайн-продаж выросла до 55 %; удовлетворённость клиентов повысилась на 17 п.п.

Реализация предложенных рекомендаций позволит:

- повысить точность прогнозирования спроса на 20–25 %;
- снизить издержки на отчётность на 10–15 %;
- увеличить конверсию продаж до 25–28 %;
- укрепить позиции компании на рынке цифрового туризма.

Дальнейшее развитие должно идти в направлении полной автоматизации процессов, внедрения ИИ и повышения киберустойчивости, что обеспечит конкурентоспособность ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» в условиях цифровой экономики.

### Литература

1. Годовой отчёт ООО «БИБЛИО ГЛОБУС ТУРОПЕРАТОР» за 2025 год / [Электронный ресурс] / URL: [https://www.audit-it.ru/buh\\_otchet/7731447686\\_ooo-biblio-globus-turoperator?ysclid=mnxjnjn5nm731891100](https://www.audit-it.ru/buh_otchet/7731447686_ooo-biblio-globus-turoperator?ysclid=mnxjnjn5nm731891100)
2. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20.09.2019 г. «Стратегию развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года / [Электронный ресурс] / URL: <http://static.government.ru/media/files/FjJ74rYOaVA4yzPAshEulYxmWSpB4lrM.pdf>
3. Рубрика «Стратегия туристических компаний» / «Библио Глобус» / [Электронный ресурс] / URL: <https://www.tourdom.ru/hotline/strategii-kompaniy/chistoserdechnoe-priznanie/?ysclid=mnxk913k9n745062351>