

УДК 004.5

## РОЗРОБКА ДИЗАЙНУ ВЕБ-СИСТЕМИ ТУРАГЕНТСТВА З УПРАВЛІННЯМ ВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ

*Кобзев І.В., доцент, кафедра КСіТ, ХНЕУ ім. С. Кузнеця*

*Торопов І.В., магістрант, кафедра КСіТ, ХНЕУ ім. С. Кузнеця*

**Анотація.** Досліджено ринок туристичних відносин та визначені основні стратегії розробки дизайну веб-систем необхідних для управління відносинами турагентство-клієнт.

**Ключові слова:** ТУРИЗМ, ТУРАГЕНТСТВО, ДИЗАЙН, АДАПТИВНИЙ ДИЗАЙН, ВЕБ-СИСТЕМИ.

Сучасний ринок туристичних послуг вимагає від турагентств не лише високої якості послуг, а й інноваційних підходів до їх надання. Розробка дизайну веб-системи для управління відносинами з клієнтами стає ключовим аспектом конкурентоспроможності на ринку. Ми розглянемо можливі стратегії розробки.

1. Важливість ефективного дизайну веб-системи для турагентства: Обґрунтування необхідності розробки дизайну веб-системи для турагентства з управлінням відносинами з клієнтами як стратегічної переваги на ринку туристичних послуг.

2. Аналіз потреб клієнтів турагентства: Дослідження вимог та очікувань клієнтів у сфері туризму з метою створення зручного та інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу веб-системи.

3. Інтеграція CRM веб-системи для ефективного управління відносинами з клієнтами: Розгляд можливостей впровадження CRM системи для збору, аналізу та використання інформації про клієнтів з метою покращення сервісу та персоналізації послуг.

4. Оптимізація процесу бронювання та платежів: Розробка зручного та ефективного інтерфейсу для онлайн бронювання та оплати туристичних послуг з метою спрощення процесу та збільшення конверсії.

5. Адаптивний дизайн та мобільні додатки: Розгляд необхідності адаптації веб-системи для різних типів пристроїв та розробка мобільних додатків для зручного доступу клієнтів до сервісів турагентства.

6. Безпека та захист даних клієнтів: Визначення стратегій та заходів для забезпечення конфіденційності та безпеки персональних даних клієнтів під час використання веб-системи турагентства.

7. Контент-стратегія для привертання та утримання клієнтів: Розробка контенту для веб-системи з метою привертання нових та утримання існуючих клієнтів, враховуючи їхні інтереси та потреби.

8. Аналіз даних та звітність для прийняття рішень: Розгляд методів аналізу даних, зібраних за допомогою веб-системи, та створення звітів для прийняття стратегічних рішень з управління відносинами з клієнтами.

9. Постійне вдосконалення та зміна: Бета-тестування, збір фідбеку від користувачів та постійне вдосконалення функціоналу та дизайну веб-системи для досягнення найвищого рівня задоволення клієнтів.

10. Стратегії маркетингу та просування веб-системи: Розробка маркетингових стратегій для просування веб-системи та привертання цільової аудиторії туристичних послуг.

Першим кроком у розробці дизайну веб-системи турагентства є детальний аналіз потреб та очікувань клієнтів. Збір інформації про їхні вимоги дозволяє створити інтуїтивно зрозумілий та зручний інтерфейс, що сприяє позитивному враженню від користування.

Інтеграція системи управління відносинами з клієнтами (CRM) в веб-систему є необхідним етапом для забезпечення ефективного взаємодії з клієнтами. Вона дозволяє збирати та аналізувати інформацію про клієнтів, що використовується для персоналізації послуг та підвищення їхньої задоволеності [1-3].

Аналіз даних, що збираються веб-системою, є ключовим етапом у прийнятті стратегічних рішень. Він дозволяє виявити тенденції та патерни споживання послуг, що є основою для подальшого вдосконалення сервісів та вирішення проблем [4-7].

Постійне вдосконалення веб-системи та стратегій маркетингу є необхідною умовою для успішної діяльності турагентства. Тільки завдяки постійній адаптації до змін у потребах клієнтів та ринкових умовах турагентство зможе зберігати свою конкурентоспроможність та приваблювати нових клієнтів.

#### Література.

1. Chiranjeevi, H.S., Shenoy, M.K., Sundar, D.S., & Akhloufi, M. (2018). Integrating on-premises data with customer relationship management application on cloud: A hybrid IT infrastructure support service. *Cogent Engineering*, 5(1). <https://doi.org/10.1080/23311916.2018.1462755>
2. Georgieva-Trifonova, T., Petrov, P., & Milev, V. (2023). Application of Semantic Web Technologies for Supporting Customer Relationship Management: a Systematic Literature Review. *BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 14(4), 168-198. <https://doi.org/10.18662/brain/14.4/499>
3. Грабовський, Є.М. (2017). Специфіка міждисциплінарного підходу стосовно створення системи підтримки електронного навчання у вищій школі нового покоління. *Системи обробки інформації*, 4(150), 206-209.
4. Hrabovskyi, Y., & Kots, P. (2022). Methodology for designing a mobile application for people with an active lifestyle. *Поліграфія і видавнича справа*, 2(84), 22-35.
5. Hrabovskyi, Ye. (2021). Methods of creating a multimedia online gallery. *Збірник наукових праць Харків-го нац-го ун-ту Повітряних Сил*, 2(68), 102-107.
6. Hrabovskyi, Y. (2018). Designing the intelligent user interface for electronic education support systems. *ScienceRise*, (11), 36-39.
7. Hrabovskyi, Y. (2021). Methods of developing the event-agency site. *Збірник наукових праць Харківського національного університету Повітряних Сил*, 4(70), 70-76.