



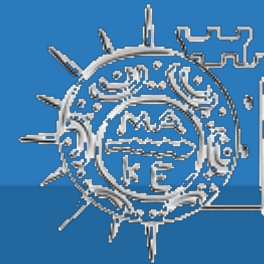
Πληροφοριακό Σύστημα λήψης
αποφάσεων για υπηρεσίες
πληροφόρησης, σχεδιασμού
ταξιδιού και κράτησης θέσης στον
τομέα των διατροφικών μεταφορών

Μάνος Αναστάσιος, ΠΜΣΕ 11/2004

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: κ. Γεωργαντά Ζωή

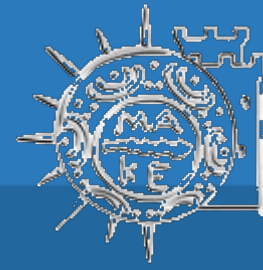
Θεσσαλονίκη, Σεπτέμβριος 2005

Στόχοι εργασίας



- ⇒ Ανάλυση του συγκεκριμένου ΠΣ (προσδιορισμός εμπορικών στόχων και υπηρεσιών που προσφέρει στον τελικό χρήστη)
- ⇒ Προσδιορισμός του επιχειρηματικού μοντέλου λειτουργίας του ΠΣ
- ⇒ Ανάλυση της αγοράς των ΠΣ στους τομείς του e-travel, e-tourism
- ⇒ Προσδιορισμός των απαιτήσεων του ΠΣ
- ⇒ Λειτουργική ανάλυση των αναγκών του ταξιδιώτη – χρήστη
- ⇒ Περιγραφή της αρχιτεκτονικής του ΠΣ

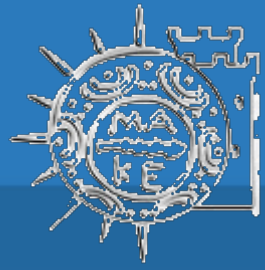
Έρευνα & Καινοτομία



⇒ Η έρευνα και η καινοτομία της συγκεκριμένης εργασίας αφορά ένα Σύγχρονο Πληροφοριακό Σύστημα για την λήψη αποφάσεων για Υπηρεσίες πληροφόρησης, σχεδιασμού ταξιδιού & κράτησης θέσεων στον τομέα των διατροπικών μεταφορών

⇒ Δυνητικοί χρήστες : επιβάτες, ταξιδιώτες αλλά και επιχειρησιακοί πελάτες

Ενότητες εργασίας



- ⇒ Γενική περιγραφή των ΠΣ στον τομέα του e-travel και e-tourism
- ⇒ Ανάλυση του συγκεκριμένου ΠΣ (εμπορικούς στόχους, προσφερόμενες υπηρεσίες, επιχειρηματικό περιβάλλον)
- ⇒ Ανάλυση της αγοράς (Market Analysis), των τάσεων, των τεχνολογιών στους τομείς του e-travel και e-tourism
- ⇒ Καθορισμός απαιτήσεων χρηστών (User Requirements)
- ⇒ Λειτουργική ανάλυση των αναγκών ενός χρήστη του ΠΣ
- ⇒ Περιγραφή αρχιτεκτονικής του ΠΣ
- ⇒ Συμπεράσματα



⇒ Εμπορικοί Στόχοι

- ✓ Υπηρεσία σχεδίασης ταξιδιού με παρουσίαση διαδρομής άφιξης – προορισμού και σημεία ενδιαφέροντος
- ✓ Υπηρεσία πληροφόρησης για δρομολόγια τρένων, αεροπλάνων και πλοίων
- ✓ Υπηρεσία κράτησης εισιτηρίων για συνδυασμένα μέσα μαζικής μεταφοράς

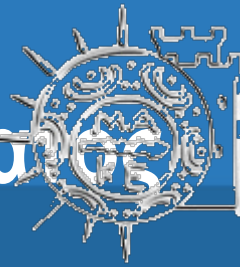
Ανάλυση Πληροφοριακού Συστήματος (Cont')



⇒ **Σύνολο προσφερόμενων υπηρεσιών**

- ✓ Πληροφόρηση Χρήστη
- ✓ Κράτηση Θέσης/Θέσεων
- ✓ Σχεδίαση Ταξιδιού
- ✓ Δρομολόγηση σε αστικό περιβάλλον
- ✓ Profiling
- ✓ Ακύρωση (τροποποίηση) κρατήσεων
- ✓ Πληροφορίες προορισμού
- ✓ Πληροφορίες ταξιδιού

Ανάλυση Πληροφοριακού Συστήματος (Cont')

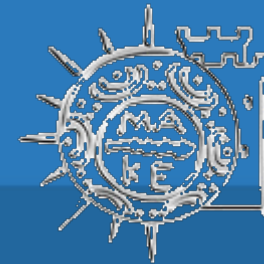


⇒ Εμπλεκόμενες οντότητες 1ου επ.–Επιχειρ. Μοντέλο Λειτουργίας ΠΣ

- ✓ Παροχείς μεταφορικών υπηρεσιών: Αεροπορικές Εταιρείες (αερομεταφορές), ΟΣΕ (τρένα), ΚΤΕΛ κ.λ.π.
- ✓ Παροχείς ταξιδιωτικών υπηρεσιών: Φορείς που εκτελούν ταξίδια
- ✓ Global Distribution Systems (GDSs): Online συστήματα κρατήσεων
- ✓ Ταξιδιωτικοί πράκτορες – επιχειρήσεις: Τελικός ενδιάμεσος σύμβουλος ταξιδιού ή μεταφορών
- ✓ Τελικός ταξιδιώτης: Ο τελικός πελάτης χρήστης της υπηρεσίας

Στο 2ο επίπεδο: Channel Players, Portals, Κανάλια διανομής, Wholesalers, Εξωτερικά Συστήματα, Online εργαλεία κράτησης θέσεων, Τελικός Χρήστης

Ανάλυση Αγοράς



⇒ Τμηματοποίηση Αγοράς

- ✓ Υπηρεσίες Κινητικότητας
- ✓ Σχεδίαση ταξιδιού
- ✓ Ευφυή συστήματα μεταφορών (ITS)
- ✓ Κράτηση θέσεων σε online συστήματα μέσω Internet

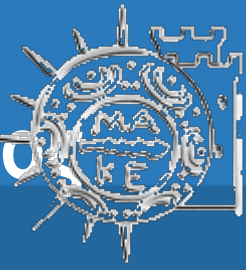
⇒ Τάσεις Αγοράς

- ✓ Διεθνή standards στον τομέα του e-travel και e-tourism

⇒ Επιχειρηματικά μοντέλα

- ✓ Βιομηχανία Τουρισμού
- ✓ Παραδείγματα GDS (Global Distribution Systems) συστημάτων

Απαιτήσεις Πληροφοριακού Συστήματος



⇒ Μεθοδολογία έρευνας απαιτήσεων

- ✓ Προσδιορισμός των απαιτήσεων του ΠΣ με χρήση ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων από εταιρείες του χώρου
- ✓ Στην έρευνα συμμετείχαν οι εταιρείες ΟΣΕ, TREDIT A.E., Ελληνικό Ινστιτούτο Μεταφορών, Travel.gr A.E., ΟΤΕnet A.E., Cyberce A.E. και Sabre Hellas A.E.
- ✓ Για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων έγιναν συνεντεύξεις με στελέχη των παραπάνω φορέων και αποτυπώθηκαν τα ερωτηματολόγια που υπάρχουν συνημμένα στα παράρτηματα της εργασίας

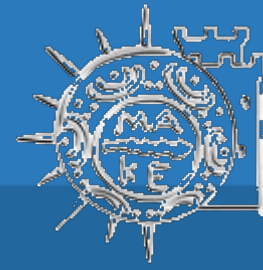
Απαιτήσεις Πληροφοριακού Συστήματος (Cont')



⇒ Βασικότερες απαιτήσεις ΠΣ

- a) Διαχειρίζεται τις προτιμήσεις των χρηστών που θα προσδιορίζονται από το προφίλ τους και τους καθοδηγεί στο σχεδιασμό ενός ταξιδιού
- b) Παρέχει διαφορετικά προφίλ ταξιδιού ανάλογα με το προφίλ του χρήστη
- c) Επιτρέπει τον χρήστη να συμπληρώνει όποιες από τις προτιμήσεις του επιθυμεί και να τις ενημερώνει όποτε αυτός κρίνει σκόπιμο.
- d) Προσφέρει πληροφόρηση για τη δυνατότητα σχεδιασμού ενός διατ. ταξιδιού
- e) Χρησιμοποιεί αυτόνομα υποσυστήματα (Modules) για τη διασύνδεση β.δ.
- f) Είναι ανοικτό για διασύνδεση με εξωτερικά μελλοντικά συστ. κρατήσεων

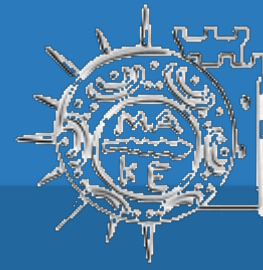
Ανάλυση αναγκών επιβατών



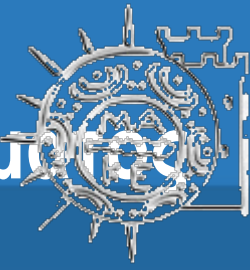
⇒ Μεθοδολογία έρευνας αναγκών επιβατών

- ✓ Για το συγκεκριμένο στάδιο της εργασίας μοιράστηκαν και συμπληρώθηκαν 211 ερωτηματολόγια σε χρήστες διαφόρων ηλικιών
- ✓ Διαφορετικό προφίλ (εκπαιδευτικό, επαγγελματικό)
- ✓ Αποτυπώθηκαν οι ανάγκες των χρηστών από ένα τέτοιο σύστημα
- ✓ Η στατιστική ανάλυση των ερωτηματολογίων έγινε με χρήση του SPSS 13.0
- ✓ Αποτυπώθηκαν διαγραμματικά τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας

Ανάλυση αναγκών επιβατών (cont')



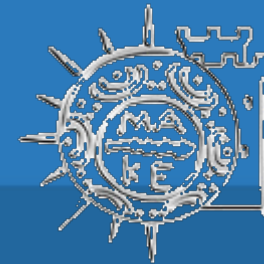
- ⇒ Βασικές ανάγκες υποστήριξης επιβάτη
- ✓ Σχεδιασμός υπεραστικού ταξιδιού
- ✓ Πληροφόρηση για αστικές συνδέσεις μεταξύ υπεραστικών κόμβων
- ✓ Πληροφορίες προϊόντων, διαθεσιμότητας τους
- ✓ Κράτηση θέσης
- ✓ Πληροφορίες πρόσβασης ή αναχώρησης από υπεραστικό κόμβο
- ✓ Αγορά εισιτηρίου
- ✓ Πληροφορίες προορισμού
- ✓ Δυναμικές πληροφορίες για μεταβολή ταξιδιού



⇒ Υποσυστήματα

- ✓ Υποσύστημα Διαχείρισης Διαθεσιμότητας σε συνδυασμένα μέσα μεταφοράς
- ✓ Υποσύστημα διαχείρισης ψηφιακών δεδομένων
- ✓ Υποσύστημα διαχείρισης προφίλ χρηστών
- ✓ Υποσύστημα διαχείρισης υπηρεσιών σχεδιασμού ταξιδιού, πληροφόρησης ταξιδιώτη & κράτησης θέσεων σε ΣΜΜΜ
 - ◆ *Ευφυή σχεδιαστή ταξιδιού με συνδυασμένα μέσα*
 - ◆ *Υποσύστημα Πληρωμής*
 - ◆ *Υποσύστημα Κρατήσεων*
- ✓ Υποσύστημα διεπαφών χρήστη

Συμπεράσματα

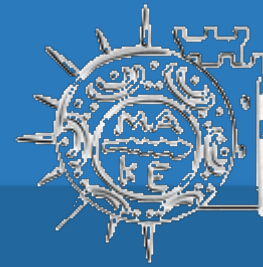


⇒ Το ΠΣ ευνοείται από τις γενικότερες εμπορικές τάσεις στο e-travel & transport που επικρατούν σε παγκόσμιο επίπεδο

⇒ Οι πωλήσεις από κρατήσεις εισιτηρίων μέσω συστημάτων στο Internet θα έχει ολοένα και περισσότερο αυξητικούς ρυθμούς μέχρι το 2008

⇒ Οι χρήστες εμπιστεύονται λιγότερο τα συγκεντρωτικά Portals, αλλά περισσότερα τοπικούς διαδικτυακούς τόπους που δεν καλύπτουν μεγάλη εμβέλεια σε γεωγραφική έκταση για πληροφορίες τουρισμού

Συμπεράσματα (cont')



⇒ Οι χρήστες εφαρμογών και συστημάτων κράτησης θέσης και σχεδιασμού ταξιδιού μέσω Internet απαιτούν την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών που θα καλύπτουν το μεγαλύτερο φάσμα των αναγκών τους για την πραγματοποίηση ταξιδιού με περισσότερα του ενός μέσα μεταφοράς

⇒ Με δεδομένη την αύξηση των πωλήσεων ταξιδιών και εισιτηρίων από ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων η προοπτική διεξόδου της περιγραφείσας πλατφόρμας διαφαίνεται ευοίωνη