



Προς: Olympic Air

κ. Τάσο Μάη
Διευθυντή Εμπορικής Διεύθυνσης

κ. Παναγή Βασιλάτο
Διευθυντή Πωλήσεων

Αθήνα, 26 Απριλίου 2012

Θέμα: B2T Software

Κατά τη διάρκεια της συνάντησής μας, σχετικά με το B2T Software, σας εκθέσαμε τα δομικά προβλήματα που θα δημιουργηθούν από την προτεινόμενη διανομή των κρατήσεων της εταιρείας σας, μέσω του νέου συστήματος.

Παρακολουθήσαμε παράλληλα και το σχετικό workshop που διοργανώθηκε την Τρίτη 24/04/12 για την ενημέρωση των συνεργαζόμενων Τουριστικών Γραφείων, κατά τη διάρκεια του οποίου διαπιστώσαμε, όπως και εσείς άλλωστε, από τις τοποθετήσεις των μελών μας και πρόσθετα, σοβαρά, λειτουργικού χαρακτήρα, προβλήματα.

Το θέμα αυτό είναι κεφαλαιώδους σημασίας, δεδομένου ότι πέραν των άλλων άπτεται και του ευαίσθητου τομέα των άγονων γραμμών.

Θεωρούμε απαραίτητο να ανασταλεί η εφαρμογή του, ώστε να δοθεί ο απαραίτητος χρόνος για έναν εποικοδομητικό διάλογο που θα μας δώσει ορθολογικές λύσεις.

I. Καταγράφουμε εκ νέου, τα προβλήματα που δημιουργεί η υιοθέτηση του προτεινόμενου από την πλευρά σας συστήματος:

1. Το συγκεκριμένο σύστημα αυξάνει το κόστος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων και επιβαρύνει την οικονομική τους θέση, δεδομένου ότι για κάθε κράτηση θα πρέπει να γίνεται αναζήτηση θέσεων και ναύλων σε πλέον του ενός συστήματα.
2. Με βάση τα συστήματα GDS, μέσω των οποίων γίνεται η παγκόσμια διανομή αεροπορικών εταιρειών, τα τουριστικά γραφεία έχουν στηρίξει την μηχανογράφησή τους και συστήματα εξυπηρέτησης πελατών, τα οποία αναιρούνται σε περίπτωση χρήσης του προωθούμενου συστήματός.
3. Δεν έχει ληφθεί υπ' όψη η διασύνδεση του συστήματός σας με διάφορα άλλα συστήματα μας, όπως CRM, ERP, λογιστικής, Quality Control κλπ., που παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες μας.
4. Τα τουριστικά γραφεία στερούνται το βασικό δικαίωμα επιλογής των «εργαλείων» της εργασίας τους επιβαρύνοντας έτσι και το καταναλωτικό κοινό, ιδιαίτερα στα δρομολόγια των άγονων γραμμών.
5. Ειδικότερα για τις άγονες γραμμές, για τις οποίες υπάρχει και επιδότηση από την Ε.Ε.:

- i. Εξαιρείται μεγάλο μέρος του καταναλωτικού κοινού από την πρόσβαση σε κρατήσεις και ναύλους, αν τα τουριστικά γραφεία δεν επιλέξουν (όπως έχουν το δικαίωμα) την χρήση του συστήματος σας.
 - ii. Το προϊόν σας πρέπει να διατίθεται μέσω όλων των καθιερωμένων καναλιών διανομής και όχι να αποκλείονται μέσα από τα οποία καλύπτεται σήμερα τουλάχιστον το 80% των καταναλωτών.
6. Δημιουργούνται τουριστικά γραφεία δύο ταχυτήτων, μια και τα τουριστικά γραφεία του εξωτερικού θα έχουν πρόσβαση στο προϊόν της ΟΑ μέσω των GDS και όχι του νέου συστήματος, ενώ τα ελληνικά τουριστικά γραφεία και οι Έλληνες καταναλωτές, θα βρίσκονται σε μειονεκτική θέση .
7. Αντίστοιχα προβλήματα δημιουργούνται και με την κατάργηση της δυνατότητας δημιουργίας *passive segments* σε κρατήσεις, σε αντίθεση με τα προβλεπόμενα από το «EU regulations on GDS code of conduct». Εξάλλου, όπως μας έχουν ενημερώσει μέλη μας, στις χρεώσεις των αντιστοιχών *segments*, δεν λαμβάνεται υπ όψιν αν αφορούν απαραίτητη χρήση των GDS με στόχο την υποστήριξη της εσωτερικής μηχανογράφησης και τρόπο λειτουργίας των τουριστικών γραφείων με σκοπό την εξυπηρέτηση των πελατών τους.
- II. Τα σοβαρά λειτουργικά προβλήματα που εντοπίστηκαν κατά την παρουσίαση του συστήματος και ιδιαίτερα:
- i. Το *split* και *devide* *nr* γίνεται μόνον μετά την έκδοση,
 - ii. Τα *customer profiles* πρέπει να επανεισαχθούν
 - iii. Δεν υπάρχει «*previous*» στα *menu* και το σύστημα θεωρεί ότι επικοινωνία με τον πελάτη μας έχει συνέχεια χωρίς ο πελάτης να θέλει να ξανασκεφτεί αυτά που τον ενημερώσαμε προηγουμένως.
 - iv. Οι κρατήσεις που έως σήμερα έχουν γίνει στα GDS δεν μεταφέρονται αυτόματα στο B2T σύστημα.
 - v. Η διαδικασία των *refund* γίνεται μόνο μέσω *refund application* μέσω BSP.

Και πολλά άλλα, αποδεικνύουν ότι το B2T Software δεν είναι δυνατό να εφαρμοστεί μια και δεν έχει ληφθεί υπόψη μια σειρά παραμέτρων.

Λόγω της σοβαρότητας των παραπάνω, παρακαλούμε να οριστεί άμεσα συνάντηση για την επίλυση του όλου θέματος.

Με εκτίμηση



George Telonis
President, HATTA



Evangelos Stavropoulos
President, P.E.TA. G.A.



Byron Theologis
President, Macedonia-
Thrace Travel Agencies
Union