

I. INTERNETOWY SYSTEM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ I PROMOCJI POLSKI (ISIT)

CZYM JEST:

- nowoczesny system informacji turystycznej prezentujący polskie regiony, interesujące miejscowości, ciekawe miejsca i szlaki;
- wielka baza dotycząca różnych dziedzin turystyki, od agroturystyki po turystykę biznesową i kongresową, od wypoczynku w uzdrowiskach, po turystykę aktywną - jak spływy kajakowe i inne;

DLA KOGO SŁUŻY:

- system służący wszystkim internautom krajowym i zagranicznym, zainteresowanym atrakcyjnym spędzeniem w Polsce weekendu, urlopu, czy też wyjazdu biznesowego;
- system przydatny zarówno turystom indywidualnym, jak i organizatorom turystyki, kierownikom wycieczek, pilotom, przewodnikom i innym osobom żywo zainteresowanym turystyką

NA JAKIEJ ZASADZIE FUNKCJONUJE:

- system stworzony na najnowszych narzędziach i całkowicie oparty na technologii internetowej;
- opiera się na ogólnokrajowej sieci administratorów:
 - a) najniższy szczebel tworzą informatorzy lokalni, na poziomie gmin - w Podlaskiem jest obecnie 14 administratorów (stan na dzień: 1.01.2006 r.),
 - b) szczebel pośredni stanowią administratorzy regionalni, którzy scalają informacje na swoim terenie - w Podlaskiem - Podlaska Regionalna Organizacja Turystyczna (PROT),
 - c) koordynacją krajową zajmuje się Polska Organizacja Turystyczna (POT).

JAKIE PRZYNOSI KORZYŚCI:

turyście:

- sposób na pozyskanie kompleksowej informacji turystycznej zawartej pod jedną domeną ogólnopolską www.poland-tourism.pl wraz regionalnymi - w Podlaskiem - www.podlaskieit.pl

I. ИНТЭРНЭТ-СИСТЭМА ТУРЫСТЫЧНАЙ ИНФАРМАЦЫИ І ПАПУЛЯРЫЗАЦЫИ ПОЛЬШЧЫ (ІСТІ)

Што гэта такое:

- сучасная сістэма турыстычнай даведкі, якая знаёміць з польскімі рэгіёнамі, цікавымі мясцовасцямі, месцамі ды турыстычнымі шляхамі,
- вялікая база па разнастайных галінах турызму, ад агратурызму па бізнес- і кангрэс-турызм, ад адпачынку ў курортах па актыўны турызм напрыклад, паходы на байдарках ды іншыя.

Каму накіроўваецца гэтая сістэма:

- усім айчынным і замежным наведвальнікам сайтаў, якія хочуць прыемна правесці ў Польшчы выхадныя дні, водпуск або бізнес-паездку,
- сістэма прыдатная таксама індывидуальнаму турысту, арганізатару турызму, кіраўніку экскурсіі, гіду ды іншай асобе, якія жыва цікавіцца турызмам.

Як сістэма працуе:

- сістэма створана з выкарыстаннем самых сучасных прылад ды поўнаасцю абапіраецца на інтэрнэт-тэхналогіі,
- абапіраецца на агульнакраёвую сетку адміністратараў:
 - а) самы асноўны ўзровень складаюць лакальныя інфарматыры на ўзроўні гміны у Падляшскім ваяводстве працуюць зараз 14 адміністратараў (даняна на 1.01.2006 г.),
 - б) пасрэдны ўзровень складаюць рэгіянальныя адміністратары, якія збіраюць ды аб'ядноўваюць інфармацыю ў сваім рэгіёне у Падляшскім ваяводстве гэта Падляшская рэгіянальная турыстычная арганізацыя (ПРТА),
 - в) агульнакраёвай каардынацыяй займаецца Польская турыстычная арганізацыя (ПТА).

Якія карысці ад сістэмы

турысту:

- магчымасць атрымаць комплексную турыстычную інфармацыю, змешчаную пад адзіным агульнапольскім даменам www.poland-tourism.pl ды рэгіянальнымі даменамі у Падляшскім: www.podlaskieit.pl,

Інтэрнэт-Сістэма Турыстычнай інфармацыі і Папулярызацыі Польшчы

- informacja dostępna przez 24h/7dni/tyg. również za pomocą tzw. kiosku informacyjnego

potencjalnemu administratorowi lokalnemu ISIT:

- promocja danego obszaru gminy, powiatu;
- zwiększenie atrakcyjności turystycznej danego obszaru;
- szansa na zwiększenie ilości turystów na danym terenie, a co za tym idzie dochodów z turystyki;

w ujęciu wojewódzkim (regionalnym):

- zwiększenie atrakcyjności i konkurencyjności turystycznej województwa na rynku polskim i zagranicznym jako atrakcyjnego regionu turystycznego;
- promocja i eksponowanie specyficznych, unikatowych w skali kraju i Europy walorów przyrodniczych i etniczno - kulturowych;
- zwiększenie ruchu turystycznego;
- stworzenie korzystnych warunków dla rozwoju małej i średniej przedsiębiorczości turystycznej;
- przyciągnięcie kapitału krajowego i zagranicznego.
- wykreowanie atrakcyjnego wizerunku województwa jako atrakcyjnego w kraju i na świecie regionu turystycznego;
- rozwój turystyki transgranicznej i międzynarodowej
- rozwój kontaktów i wymiany informacji z przygranicznymi obszarami Litwy i Białorusi

- даступнасць інфармацыі 24 гадз./7 дзён/тыдзень таксама праз гзв. інфармацыйны кіёску.

патэнцыйнаму лакальнаму адміністратару ІСТІ:

- папулярызацыя дадзенай тэрыторыі гміны, павету,
- павышэнне турыстычнай прыцягальнасці дадзенай тэрыторыі,
- шанц на павышэнне колькасці турыстаў на дадзенай тэрыторыі і, услед за гэтым павышэнне прыбытку ад турызму.

у ваяводскім (рэгіянальным) кантэксце:

- павышэнне прыцягальнасці і турыстычнай канкурэнтаздольнасці ваяводства на польскім і замежным рынку як цікавага турыстычнага рэгіёну,
- прапагандаванне і экспанаванне асаблівых ды унікальных у маштабе краіны і Еўропы прыродных і этна-культурных каштоўнасцяў,
- павышэнне турыстычнага руху,
- стварэнне карысных умоў для ўзнікнення малых і сярэдніх турыстычных прадпрыемстваў,
- прыцягненне айчыннага ды замежнага капіталаў,
- спрыянне ўзнікненню ў краіне ды замежжы станоўчага вобразу ваяводства як прыцягальнага турыстычнага рэгіёну,
- развіццё памежнага і міжнароднага турызму,
- развіццё кантактаў ды абмен інфармацыяй з памежнымі рэгіёнамі Літвы і Беларусі.

II. ISIT W WOJEWÓDZTWIE PODLASKIM

COORDYNATOR REGIONALNY - PODLASKA REGIONALNA ORGANIZACJA TURYSTYCZNA

ul. Malmeda 6, 15-440 Białystok
tel/fax 085 732 68,
e-mail: podlaskieit@podlaskieit.pl isit@podlaskieit.pl
www.podlaskieit.pl

COORDYNATORZY LOKALNI - 14 INSTYTUCJI:

Miejsko-Gminne Centrum Kultury w Choroszczu; Biebrzański Park Narodowy; Urząd Miejski w Białymstoku; Urząd Miejski w Drohiczyńcu; Urząd Gminy Mielnik; Urząd Miasta w Bielsku Podlaskim; Urząd Miejski w Łapach; Powiat Siemiatycki; Powiat Hajnowski; Białowieski Park Narodowy; Sokólski Ośrodek Kultury w Sokółce; Suwalska Izba Rolniczo-Turystyczna w

II. ІСТІ У ПАДЛЯШСКИМ ВАЯВОДСТВЕ

РЭГІЯНАЛЬНЫ КААРДЫНАТАР - ПАДЛЯШСКАЯ РЭГІЯНАЛЬНАЯ ТУРЫСТЫЧНАЯ АРГАНІЗАЦЫЯ

вул. Мальмеда 6, 15-440 Беласток,
тэл./факс (085) 732 68
э-мэйл: podlaskieit@podlaskieit.pl, isit@podlaskieit.pl,
сайт: www.podlaskieit.pl

ЛАКАЛЬНЫЯ КААРДЫНАТАРЫ - 14 АДЗЕЛАЎ

Гарадскі гмінны цэнтр культуры ў Харошчы, Бебжанскі нацыянальны парк, Гарадская ўправа ў Беластоку, Гарадская ўправа ў Драгічыне, Гмінная ўправа ў Мельніку, Гарадская ўправа ў Бельску-Падляшскім, Гарадская ўправа ў Лапах, Сямятыцкі павет, Гайнаўскі павет, Белавежскі нацыянальны парк, Сакульскі цэнтр культуры ў

Internetowy System Informacji Turystycznej i Promocji Polski

Suwalkach; Wigierski Park Narodowy; Urząd Miejski w Nowogrodzie

PARTNER STRATEGICZNY I GŁÓWNY CZŁONEK PROT-

Urząd Marszałkowski Województwa Podlaskiego,
ul. Stefana Kardynała Wyszyńskiego 1 15-888 Białystok;
tel 0-85 748 51 20; fax.0-85/ 748 51 16 www.wrotapodlasia.pl

JAK ZOSTAĆ ADMINISTRATOREM LOKALNYM ISIT W WOJEWÓDZTWIE PODLASKIM:

I etap: kontakt z Podlaską Regionalną Organizacją Turystyczną (PROT) w Białymstoku, ul. Malmeda 6, te/fax 085 732 68, e-mail: podlaskieit@podlaskieit.pl isit@podlaskieit.pl 15-440 Białystok i wyrażenie chęci przystąpienia do systemu;

II etap: podpisanie umowy z PROT na administrowanie na danym obszarze Internetowym Systemem Informacji Turystycznej i Promocji Polski (ISIT)

KTO MOŻE ZOSTAĆ ADMINISTRATOREM LOKALNYM ISIT

- instytucje, którym zależy na efektywnej promocji własnego obszaru w ujęciu lokalnym, regionalnym, krajowym oraz międzynarodowym;

ZAPRASZAMY DO WSPÓŁPRACY

Сакулцы, Сувальская гаспадарна-турыстычная ізва ў Сувалках, Вігерскі нацыянальны парк, Гарадская ўправа ў Наваградзе.

СТРАТЭГІЧНЫ ПАРТНЁР І ГАЛОЎНЫ ЧЛЕН ПРТА

Маршалкоўская ўправа Падляшкага ваяводства,
вул. Стэфана Кардынала Вышынскага, 1, 15-888 Веласток,
тэл. 085 748 51 20, факс 085 748 51 16, www.wrotapodlasia.pl

ЯК СТАЦЬ ЛАКАЛЬНЫМ АДМІНІСТРАТАРАМ ІСТІ У ПАДЛЯШСКИМ ВАЯВОДСТВЕ:

I этап: кантакт з Падляшскай рэгіянальнай турыстычнай арганізацыяй (ПРТА) у Веластоку, вул. Мальмеда, 6, тэл./факс 085 732 68, э-мэйл: podlaskieit@podlaskieit.pl, isit@podlaskieit.pl, 15-440 Веласток ды ахвота падключыцца ў сістэму,

II этап: заключэнне дамовы з ПРТА аб адміністраванні Інтэрнэт-сістэмай турыстычнай інфармацыі і папулярызацыі Польшчы (ІСТІ) па данай тэрыторыі.

ХТО МОЖА СТАЦЬ ЛАКАЛЬНЫМ АДМІНІСТРАТАРА-МІСТІ

установы, якія імкнуцца да эфектыўнай прамоцыі сваёй тэрыторыі ў лакальным, рэгіянальным, краёвым ды міжнародным кантэкстах.

ЗАПРАШАЕМ ДА СУПРАЦОЎНІЦТВА

III. ROZWÓJ INTERNETOWEGO SYSTEMU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ I PROMOCJI POLSKI (ISIT)

1. Stan Obecny:

Rok 2005 był drugim rokiem funkcjonowania Internetowego Systemu Informacji Turystycznej prowadzonego przez Polską Organizację Turystyczną. Obecnie serwis składa się z dwóch części: promocyjnej - zarządzanej wyłącznie przez POT oraz części informacyjnej administrowanej przez przedstawicieli poszczególnych regionów krajów.

Jako system rozproszonego gromadzenia danych ISIT funkcjonuje w oparciu o działającą na terenie całej Polski sieć administratorów regionalnych i lokalnych. Administrator lokalny pozyskując dane wprowadzał je do systemu za pomocą specjalnej aplikacji zainstalowanej na własnym komputerze (tzw.

III. РАЗВІЦЦЁ ІНТЭРНЭТ-СІСТЭМЫ ТУРЫСТЫЧНАЙ ІНФАРМАЦЫІ І ПАПУЛЯРЫЗАЦЫІ ПОЛЬШЧЫ (ІСТІ)

1. Актуальны стан:

2005 год быў другім годам працы Інтэрнэт-сістэмы турыстычнай інфармацыі, якая ажыццяўляецца Польскай турыстычнай арганізацыяй. Сёння сервіс складаецца з дзве часткі: прамацыйная ёю ўпраўляе выключна ПТА ды інфармацыйная, якой упраўляюць прадстаўнікі паасобных рэгіёнаў краіны.

ІСТІ, як сістэма раскіданага накіравання даных, працуе на аснове сеткі рэгіянальных і лакальных адміністратараў на тэрыторыі ўсёй Польшчы. Лакальны адміністратар збірае даныя ды ўводзіць іх у сістэму пры дапамозе адмысловай праграмы, якая ўстаноўлена на агульным камп'ютэры (г.зв. генератар). Пасля ўкамплектавання

generatora). Po zebraniu odpowiedniej ilości danych administrator generował wiadomość e-mail zawierającą w załączniku informacje o wprowadzonych obiektach turystycznych (w formacie xml) i przysyłał do publikacji na regionalnej stronie [www dot. ISIT www.podlaskieit.pl](http://www.dot.isit.www.podlaskieit.pl). Informacje zebrane przez administratora regionalnego, dalej były przesyłane do publikacji w internecie w serwisie www.poland-tourism.pl.

Zaprezentowane rozwiązanie posiadało dużą zaletę, gdyż do prawidłowego funkcjonowania nie wymagało od użytkownika posiadania stałego łącza internetowego, niestety powodowało problemy techniczne w użytkowaniu aplikacji i wydłużało czas publikacji na stronie www (od momentu wprowadzenia danych przez administratora do czasu pojawienia ich się na stronach serwisu).

2. Modernizacja ISIT - ciągle podnoszenie jakości serwisu:

Planowana modernizacja ISIT w 2006 r. ma za zadanie przede wszystkim usprawnić i przyspieszyć proces wprowadzania danych do systemu przez administratorów serwisu oraz usystematyzować informacje turystyczne prezentowane turystom.

Efektem prowadzonych prac jest stworzona na bazie poprzedniego narzędzia aplikacja serwerowa on-line służąca do administracji serwisem przez administratorów wszystkich poziomów. Dzięki niej, po zalogowaniu się na specjalnej stronie internetowej, administrator wprowadzający nowe informacje turystyczne do katalogu w serwisie ISIT, będzie mógł niemalże natychmiast zobaczyć na stronie www efekty swojej pracy. Informacje publikowane w serwisie będą mogły być szybko zaktualizowane przez administratora z wykorzystaniem dowolnego komputera posiadającego dostęp do internetu.

W trakcie prac nad aplikacją przeprowadzono także modernizację struktury katalogu informacyjnego, dostosowując go do potrzeb turystów.

Nowy katalog składa się z **9 głównych kategorii tematycznych:**

- Gdzie spać - obiekty noclegowe
- Atrakcje - atrakcje turystyczne
- Wydarzenia - wydarzenia i imprezy
- Aktywnie - turystyka aktywna i sport
- Dla Zdrowia i Urody - spa i sanatoria
- Gdzie zjeść i wypić - gastronomia

адпаведней колькасці даных адміністратар састаўляў паведамленне э-мэйл, да якога прыкладаў інфармацыю аб турыстычных аб'ектах (у xml-фармаце) ды дасылаў яго для публікацыі на рэгіянальным сайце ICTI www.podlaskieit.pl. Інфармацыя сабраная рэгіянальным адміністратарам перасылалася далей для публікацыі Інтэрнэт-сервісе www.poland-tourism.pl.

Прадстаўленая тут схема мела адну вялікую перавагу, бо дзеля правільнай працы не патрабавала ад карыстальніка пастаяннай сувязі з Інтэрнэтам, але, на жаль, і спараджала тэхнічныя праблемы ў карыстанні праграмай ды расцягвала час публікацыі матэрыялаў на Інтэрнэт-сайце (перыяд з моманту ўводу даных адміністратарам па момант з'яўлення іх на сайце).

2. Абнаўленне ICTI пастаянны рост якасці сервісу:

Абнаўленне ICTI, якое плануецца ў 2006 годзе мае на мэце перш за ўсё паляпшэнне ды паскарэнне ўводу адміністратарамі даных у сістэму ды сістэматызацыю турыстычнай інфармацыі, якая прад'яўляецца турыстам.

На аснове папярэніх прылад узнікла новая анлайн-праграмы, якая працуе ў архітэктуры сервер-кліент ды паслужыць упраўленню сервісам адміністратарамі ўсіх узроўняў. Дзякуючы ёй адміністратар пасля аўтарызаванага ўваходу на спецыяльную Інтэрнэт-старонку зможа ўбачыць вынікі сваёй працы амаль зразу пасля ўводу ў сістэмныя папкі ICTI новых турыстычных даных. Адміністратар зможа таксама хутка абнавіць інфармацыю, якая публікуецца ў сервісе, з лубога камп'ютэра, які падключаны ў Інтэрнэт.

У ходзе работы над праграмай праводзілася таксама абнаўленне структуры інфармацыйных папак дзеля лепшага дастасавання іх да патрэб турыстаў. Новы каталог складаецца з 9 галоўных тэмных катэгорый:

- Дзе значаваць начлежныя аб'екты,
- Атракцыёны турыстычныя атракцыёны,
- Падзеі падзеі ды мерапрыемствы,
- Актыўнасць актыўны турызм ды спорт,
- Дзеля здароўя і красы **** спа і санаторыі,
- Дзе паесці і выпіць гастронамія,
- Турыстычная прапанова

Internetowy System Informacji Turystycznej i Promocji Polski

Oferty turystyczne

Punkty IT

Informacje Praktyczne

Do każdego typu obiektów zaprojektowano nowe, rozbudowane formularze, które ułatwią wprowadzanie danych do systemu. Dane o obiektach, które obecnie są publikowane w serwisie *www.poland-tourism.pl* po weryfikacji zostaną przeniesione do nowego katalogu informacyjnego.

Główne założenia aplikacji on-line:

Aplikacja jest oparta na przeglądarce internetowej Internet Explorer w wersji 6.0

Publikacja informacji o obiekcie w serwisie WWW, następuje natychmiast po wprowadzeniu go do systemu przez administratora.

Wprowadzanie informacji do systemu o obiektach turystycznych i ich późniejsza aktualizacja będzie możliwa także przez właścicieli poszczególnych obiektów lub ich sieci.

Funkcjonalności aplikacji:

1. Tworzenie nowych obiektów:

- a. Dane teleadresowe
- b. Opis obiektu w formie tekstowej i graficznej (piktogramy)
- c. Galeria zdjęć

2. Edycja i modyfikacja danych o obiekcie:

- a. Dane teleadresowe
- b. Opis obiektu w formie tekstowej i graficznej (piktogramy)
- c. Galeria zdjęć

3. Usuwanie obiektu: Administrator ma możliwość usunięcia obiektu.

4. Przenoszenie obiektów w strukturze katalogowej i lokalizacji administracyjnej w ramach przyznanых uprawnień.

5. Zawieszenie publikacji obiektu w serwisie WWW, w wyniku pojawienia się błędnych danych o obiekcie. Zawieszenie w publikacji nie oznacza całkowitego usunięcia obiektu z systemu.

6. Wprowadzono ograniczenia w trakcie wypełniania formularza obiektu:

- a. obowiązkowe pola, bez których wypełnienia nie ma możliwości publikacji obiektu na stronie *www.poland-tourism.pl*,
- b. opcja rozwijanego menu, z którego można wybrać jeden z

IT-кнопки,

Практычныя парады.

Кожнаму тыпу аб'ектаў у праграме адведзены новая і абшырная форма, якая мае аблегчыць увод даных у сістэму. Данья аб аб'ектах, якія зараз публікуюцца ў сервісе *www.poland-tourism.pl* пасля правэркі будуць перанесены ў новыя інфармацыйныя папкі.

Галоўныя прынцыпы анлайн-праграмы:

праграма патрабуе для працы браўсэр Internet Explorer 6.0,

праяўленне інфармацыі пра аб'ект ў сервісе адбываецца зразу пасля яго нага ўводу ў сістэму адміністратарам,

уводзіць у сістэму інфармацыю пра турыстычныя аб'екта і абнаўляць яе змогуць таксама ўласнікі паасобных аб'ектаў ці іхніх сетак.

Галоўныя функцыі праграмы:

1. Стварэнне новых аб'ектаў:

- a) тэлеадрасныя даныя,
- б) апісанні аб'екта ў тэкставай ды графічнай формах (піктаграмы),
- в) галерэя фотаздымкаў.

2. Рэдакцыя ды абнаўленне даных, якія адносяцца да аб'екта:

- a) тэлеадрасныя даныя,
- б) апісанні аб'екта ў тэкставай ды графічнай формах (піктаграмы),
- в) галерэя фотаздымкаў.

3. Выдаленне аб'екта: адміністратар мае магчымасць выдаляць аб'екты.

4. Перамяшчэнне аб'ектаў у структуры сістэмных папак ды адміністратыўнага месцазнаходжання ў рамках правоў адміністратара.

5. Часовая затрымка прэзентацыі аб'екта ў сервісе як вынік памылковых даных пра аб'ект. Затрымка такая не выдаляе аб'екта з сістэмы.

6. Абмежаванні ў запаўненні формаў аб'екта:

- a) абавязковыя палі, без запаўнення якіх прэзентацыя аб'екта на сайце *www.poland-tourism.pl* немагчымая,
- б) развернутыя меню, з якіх можна выбраць толькі адзін з прадвызначаных варыянтаў адказу, напр. адміністратар уводзіць адрасныя даныя ды выбірае з меню: вуліца, праспект, плошча, сквер і іншыя,

Internetowy System Informacji Turystycznej i Promocji Polski

(kryteria przeszukiwania do negocjacji) np.:

- a. Kategoria obiektu,
 - b. Nazwa obiektu
 - c. Lokalizacja administracyjna
 - d. Lokalizacja z uwzględnieniem regionu turystycznego,
 - e. Katalog karta polska,
 - f. Certyfikat na najlepszy produkt turystyczny
2. Sortowanie obiektów: według ceny, standardu, daty, liczby miejsc noclegowych, itd

Wymagania dla administratorów do obsługi aplikacji:

Stale łączy internetowe (jest możliwa praca z aplikacją z wykorzystaniem połączenia przez modem, jednakże wydłuża to czas pracy i generuje dodatkowe koszty z uwagi na długi czas wykorzystania Internetu w trakcie wypełniania zamieszczonych w aplikacji formularzy)

Zainstalowana w komputerze przeglądarka internetowa Internet Explorer 6.0

перамоваў):

- a) катэгорыя аб'екта,
 - б) назва аб'екта,
 - в) адміністрацыйнае месцазнаходжання,
 - г) месцазнаходжання паводле турыстычнага рэгіёну,
 - д) папка карта Польшчы,
 - е) сертыфікат на найлепшы турыстычны выраб.
3. Сартроўка аб'ектаў: паводле цаны, стандарта, даты, колькасці начлежных месц і г.д.

Патрабаванні ад адміністратараў дзеля абслугоўвання праграмы:

канал пастаяннай сувязі з Інтэрнэтам (праца з праграмай магчымая таксама праз мадэм, але гэта расцягвае час працы і спараджае дадатковыя кошты з увагі на доўгі час сувязі з Інтэрнэтам ў ходзе запаўнення формаў праграмы), устаноўлены ў камп'ютэры браўсер Internet Explorer 6.0.

IV. E-MARKETING NA BAZIE ISIT

Narodowy Portal Turystyczny, jakim jest ISIT musi stanowić trzon i oś, wokół której oscylują wszelkie działania związane z e-marketingiem. Bez profesjonalnego serwisu nie można w sposób efektywny współpracować z ETDP, branżą turystyczną w kraju, nie można stworzyć funkcjonalnego call center czy sprawnie działającego systemu zarządzania relacjami z klientami (turyстами).

System został opublikowany w lutym 2004 roku. Jego głównym celem było zintegrowanie sieci centrów informacji turystycznej oraz wzmocnienie przekazu promocyjnego w Internecie. Zastosowane rozwiązania techniczne nie do końca sprawdziły się w środowisku warunków rzeczywistych. Pośredni wpływ na taką sytuację miał niski budżet i małe zasoby personalne. W obecnej chwili należy dolożyć szczególnych starań by zmienić zaistniały stan rzeczy oraz wypracować rozwiązania funkcjonalne i nowoczesne, przystające do potrzeb rynku. Konieczność ta wynika z szybko zmieniających się technologii rozwiązań internetowych oraz rosnących wymagań potencjalnego turysty wobec narodowych portali turystycznych. Równie ważnym jest rozpoczęcie procesu komercjalizacji informacji na stronach portalu, choćby przez podpisanie umowy z najpopularniejszymi obecnie portalami oferującymi systemy rezerwacji on-line, która umożliwi turystom dokonanie

IV. Э-МАРКЕТИНГ НА АСНОВЕ ІСТІ

Нацыянальны турыстычны партал, якім з'яўляецца ІСТІ павінен уяўляць аснову і вось, вакол якой круціцца ўся дзейнасць, якая мае дачыненне да э-маркетынгу. Без прафэсійнага сервісу нельга эфектыўна супрацоўнічаць з **** ETDP, турыстычным сектарам краіны, немагчыма паклікаць шматфункцыйны цэнтр тэлефоннай даведкі ці мабільную сістэму ўпраўлення сувязяў з кліентамі (турыстамі).

Сістэма была прадстаўлена ў лютым 2004 года. Галоўнай яе задачай было аб'яднанне цэнтраў турыстычнай даведкі ды пашырэнне прамоцыі ў Інтэрнэце. Скарыстаныя ў сістэме тэхнічныя развязкі не зусім апраўдаліся ў рэальных умовах. На гэткую сітуацыю паўплывалі нізкі бюджэт і абмежаваныя персанальныя рэсурсы. Зараз трэба прыкласці асаблівыя намаганні, каб адмяніць гэты стан ды распрацаваць сучасныя метады, якія будуць адказваць патрэбам рынку. Неабходнасць гэтых змен вынікае з хуткага прагрэсу Інтэрнэт-тэхналогій і росту патрабаванняў патэнцыйнага турыста да нацыянальных турыстычных парталаў. Важна таксама запачаткаваць працэс камерцыялізацыі інфармацыі на старонках партала, хаця б шляхам падпісання дамовы з самымі папулярнымі зараз парталамі, якія прапануюць сістэму анлайн-браніравання, што дапаможа турысту браніраваць месцы непасрэдна са старонак ІСТІ.

rezerwacji ze strony ISIT.

Główny nacisk w działaniach POT powinien być położony na:

ujednoczenie szablonu stron oraz sposobu prezentowania treści (utworzenie rozpoznawalnego wizerunku marki portalu narodowego - identyfikacja wizualna (WebCI))

standaryzacja formatu wprowadzanych danych dotyczących turystyki (obejmuje całą branżę) - ułatwienie wymiany danych pomiędzy serwisami turystycznymi różnych poziomów (lokalne, regionalne, narodowy)

koordynację i zarządzanie treścią portalu

regularną aktualizację danych

modernizacja struktury sposobu wprowadzania danych na stronę

uzyskanie i utrzymywanie wysokiej pozycji portalu w wyszukiwarkach internetowych (pozycjonowanie serwisu)

planowanie i realizację kampanii promocyjnych we współpracy z regionami mających na celu aktywowanie działań promocyjnych (banery, linki sponsorowane, kampanie reklamowe na popularnych portalach internetowych, mailing do zarejestrowanych użytkowników, itp.)

utworzenie systemu rezerwacji on-line przy współpracy z partnerami z branży turystycznej

wykorzystanie w serwisie różnorodnych form e-marketingu, takich jak newsletter, mailing, chat, help desk, grupy dyskusyjne, marketing wirusowy i in. w celu stworzenia interaktywnych relacji z użytkownikami portalu

budowanie programów lojalnościowych we współpracy z branżą dla turystów regularnie odwiedzających Polskę (specjalne oferty noclegowe, rabaty, itp.)

udział w programach afiliacyjnych np.: sprzedaż wydawnictw turystycznych, pamiątek regionalnych

promocję i nawiązanie współpracy partnerskiej z branżą turystyczną.

Komercjalizacja serwisu poprzez wyłonienie w drodze konkursu partnera oferującego usługi rezerwacji on-line.

Галоўны націск ПТА павінна ставіць на:

выпрацоўку адналітага шаблона старонак ды спосабу прэзентацыі зместу (стварэнне лёгкапазнавальнага сімвала нацыянальнага партала візуальная ідэнтыфікацыя, WebCI),

стандартызацыю фармата уводу даных, якія адносяцца да турызму (ахоплівае ўвесь сектар) аблягчэнне абмену данымі паміж турыстычнымі сервісамі розных узроўняў (лакальнымі, рэгіянальнымі, нацыянальнымі),

каардынацыю і ўпраўленне зместам партала,

рэгулярнае абнаўленне даных,

мадэрнізацыя структуры спосабу ввядзення даных на старонку

дасягненне і ўтрыманне высокага месца партала ў пошукавых Інтэрнэт-сервісах,

планаванне і ажыццяўленне ў супрацоўніцтве з рэгіёнамі прамацыйных кампаній, якія прывялі б да актывізацыі прамацыйнай дзейнасці (банеры, спансараваныя спасылкі, рэкламныя кампаніі ў папулярных Інтэрнэт-парталах, рассылка зарэгістраваным карыстальнікам і іншае),

стварэнне сістэмы анлайн-браніроўкі сумесна з партнёрамі з турыстычнага сектара,

выкарыстанне ў сервісе разнастайных відаў э-маркетынгу, як паведамленні аб абнаўленнях, рассылка, чат, сістэма дапамогі, дыскусійныя групы, вірусны маркетынг і іншых, дзеля выпрацоўкі інтэрактыўнай сувязі з наведвальнікамі партала,

пабудова ў супрацоўніцтве з сектарам, які абслугоўвае пастаянных наведвальнікаў Польшчы, праграмы лаяльнасці (спецыяльныя прапановы начлегу, скідкі і іншае),

удзельніцтва ў праграмах, якія маюць дачыненне да турызму, напр. продаж турыстычных выданняў, рэгіянальных сувеніраў і іншае, прамоцыя турыстычнага сектара і партнёрскае супрацоўніцтва з ім,

камерцыялізацыя сервісу шляхам конкурснага вылучэння партнёра, які паставіць паслугу анлайн-браніравання..

BADANIA MARKETINGOWE I MONITORING POZIOMU ZADOWOLENIA UŻYTKOWNIKÓW ISIT

Prowadzenie skutecznego i świadomego marketingu elektronicznego wymaga prowadzenia regularnych badań marketingowych wśród potencjalnych turystów (w tym również badanie poziomu satysfakcji użytkowników korzystających już z portalu). Badania mają na celu określenie potencjalnych turystów oraz znalezienie najlepszego sposobu dotarcia do nich. Pozwoli to dokonać wyboru odpowiedniej treści prezentowanej na portalu i określić sposób profilowania informacji ze względu na potrzeby turysty. Natomiast monitoring poziomu zadowolenia użytkowników już istniejących, daje obraz trafności doboru informacji, pozwala modelować strukturę treści jak i dopasować rodzaj używanych form marketingu, by podnieść ich skuteczność. Badania marketingowe mogą stać się również źródłem pozyskiwania informacji o turystyce, wykorzystywanej w późniejszym okresie do tworzenia systemu CRM.

STWORZENIE SYSTEMU CRM

CRM (Customer Relationship Management) - System Zarządzania Relacjami z Klientami - w kolejnym etapie funkcjonowania serwisów - ISIT i portalu europejskiego wskazane byłoby stworzenie bazy danych na temat turystów krajowych i zagranicznych, podróżujących po Polsce.

Dane do analizy można pozyskiwać z różnych źródeł:

dane turystów pozyskiwane w trakcie subskrypcji wydawnictw i newsletterów

ankiety ze stron portali

zapytania spływające do administratora portalu - sekcja "Napisz do Nas"

zapytania z Call Center

zapytania z informacji turystycznych i ośrodków POIT

monitoring ruchu użytkowników na stronach portali

Pozyskane informacje po przetworzeniu pozwolą na ukierunkowanie działań promocyjnych i dokonanie segmentacji rynku. Przyniesie to wymierne efekty dla gospodarki turystycznej w Polsce

МАРКЭТЫНГАВЫЯ ДОСЛЕДЫ І МАНІТОРЫНГ УЗРОЎНЮ ЗАДАВАЛЬНЕННЯ КАРЫСТАЛЬНІКАЎ ІСТІ

Эфэктывыя і свядомы электронны маркэтынг немагчымы без перыядычных маркэтынгавых доследаў сярод патэнцыйных турыстаў (уваходзяць у гэта і доследы ўзроўню задавальнення асоб, якія ўжо карыстаюцца парталам). Мэта доследу вызначэнне патэнцыйных турыстаў і шляхоў найлепшай сувязі з імі. Усё гэта дазволіць падабраць самы адпаведны для партала змест ды выпрафіліёваць яго паводле пажаданняў турыстаў. Маніторынг узроўню задавальнення карыстальнікаў сістэмай дае адлюстраванне трапнасці зместу партала, дазваляе мадэляваць ягоную структуру ды віды скарыстаных там маркэтынгавых формаў усё дзеля павышэння іхняй эфектыўнасці. Маркэтынгавыя доследы могуць стаць таксама крыніцай інфармацыі пра турыстаў, якую можна пазней скарыстаць для пабудовы сістэмы CRM.

ПАБУДОВА СІСТЭМЫ CRM

CRM (Customer Relationship Management, сістэма ўпраўлення сувяззю з кліентам). На чарговым этапе працы сервісаў ІСТІ і еўрапейскага партала пажадана было б стварыць базу даных прысвечаную краёвым і замежным турыстам, якія падарожнічаюць па Польшчы. Даныя для такога аналізу можна браць з некалькіх крыніц:

даныя аб турыстах сабраныя ў ходзе падпіскі на выданні і паведамленні,

апытанні на старонках партала,

пытанні да адміністратара партала "Напішыце нам",

пытанні ў тэлефонную даведку,

пытанні з пунктаў турыстычнай даведкі і **** POIT,

маніторынг наведвальнікаў старонак партала.

Інфармацыя гэтая пасля апрацоўкі дазволіць засяродзіць прамацыйную дзейнасць ды выдзяліць часткі турыстычнага рынку. Прынясе гэта турыстычнай гаспадарцы ў Польшчы канкрэтныя карысці.

CALL CENTER

Planowane rozwiązanie Call Center stanowiłoby infolinię turystyczną zarówno dla turysty krajowego jak i zagranicznego, dostępną przez 24 h na dobę, w różnych wersjach językowych. Przewidziane jest wykorzystanie takich usług jak:

System IVR (Integrated Voice Response) służy do przygotowania gotowych zapowiedzi, podstawowych informacji turystycznych, podział na kolejki do Call Center wg przygotowanego wcześniej drzewa o określonej strukturze, np.: wybór języka, regionu lub miasta, itp.

LiveChat jest to rozwiązanie internetowe działające na zasadzie komunikatora on-line. Usługa daje możliwość między innymi bezpośredniego kontaktu z pracownikiem Call Center czy uzyskania dostępu do materiałów promocyjnych, plików, itp.

W ramach tworzonego call center należy uwzględnić działanie już istniejącego telefonu bezpieczeństwa dla turysty.

ТЭЛЕФОННЫ ЦЭНТР

Тэлефонны цэнтр (Call Center) быў бы турыстычнай даведкай як айчыннаму, так і замежнаму турысту, якая была б даступнай 24 гадзіну ў суткі ў розных моўных варыянтах. План гэтага цэнтра прадугледжвае выкарыстанне ў ім такіх паслуг як:

сістэма IVR (Integrated Voice Response), якая заганяе заказы, асноўную турыстычную інфармацыю, падзел на чэргі ў цэнтр паводле загатоўленага раней дрэва з канкрэтнай структурай, напр. выбар мовы, рэгіёна, горада і г.д.,

LiveChat Інтэрнэт-тэхналогія, якая працуе на прынцыпе анлайн-камунікатара і, між іншым, дазваляе на непасрэдным кантакце з працаўніком тэлефоннага цэнтра ці доступ да прамарыйных матэрыялаў, файлаў і г.п.

У рамках стварэння тэлефоннага цэнтра неабходна ўзяць пад увагу, што тэлефон бяспекі для турыстаў ужо працуе.

WYKORZYSTYWANIE NOWOCZESNYCH TECHNOLOGII

GPS (Global Positioning System) - jest to system nawigacji satelitarnej. Rozszerzenie bazy danych ISIT o informację dotyczącą współrzędnych geograficznych dowiązanych do obiektów. Dzięki temu turysta posługujący się urządzeniem do nawigacji satelitarnej w każdym miejscu posiada możliwość otrzymania informacji o znajdujących się w pobliżu atrakcjach turystycznych, hotelach, muzeach, itp. Posiadanie informacji o współrzędnych geograficznych pozwoli rozszerzyć funkcjonalność ISIT o tematyczne mapy cyfrowe.

HDML (Handheld Device Markup Language) - język kodowania umożliwiający przygotowanie serwisu ISIT do prezentacji na urządzeniach przenośnych typu PDA (Personal Digital Assistant), palmtopy, telefony komórkowe przy użyciu mikroprzeglądarek.

SMS (Short Message Service) Przykładowe możliwości wykorzystania tej formy komunikacji z turystą:

Welcome SMS - pozwoliłyby na przesłanie powitalnej wiadomości po przekroczeniu granicy państwa z podstawowymi informacjami przydatnymi turystyce

Za zgodą użytkownika przesyłanie pakietów informacyjnych, np.: informacje kulturalne, o atrakcjach turystycznych w regionie.

ВЫКАРЫСТАННЕ СУЧАСНЫХ ТЭХНАЛОГІЙ

GPS (Global Positioning System) сістэма сатэлітнага наводу. Пашырэнне базы даных ICTI на інфармацыю аб геаграфічных каардынатах аб'ектаў. Дзякуючы ім турыст, у распараджэнні якога была б прылада для сатэлітнага наводу, у кожным месцы меў бы інфармацыю пра турыстычныя атракцыёны ў наваколлі, гасцініцы, музеі ды г.п. Інфармацыя аб геаграфічных каардынатах дазволіць пашырыць функцыі ICTI на лічбавыя карты паводле тэмаў.

HDML (Handheld Device Markup Language) мова кадыроўкі, дзякуючы якой можна падрыхтаваць сервіс ICTI для прэзентацыі на мабільных прыладах як PDA (Personal Digital Assistant, персанальны лічбавы падказчык), пальтапы, мабільныя тэлефоны ці мікрабраўсеры.

SMS (Short Message Service). Прыклады выкарыстання гэтага шляху сувязі з турыстам:

Welcome SMS прывітальная вестка з асноўнай інфармацыяй, якую турыст атрымае на мабільны тэлефон пры перасячэнні мяжы,

дасыланне за згодай карыстальніка інфармацыйных пакетаў, напр. культурная інфармацыя, турыстычныя атракцыёны ў рэгіёне.