

CONTEMPORARY INTERNET APPLICATIONS AND THEIR ROLE IN DEVELOPMENT OF E-TOURISM - CASE STUDY TRIPADVISOR AND EXPEDIA

Full prof. Mirjana Sekulovska, Ph.D.

Faculty of Tourism and Hospitality – Ohrid, Republic of Macedonia mirjana.sek@gmail.com

Abstract: With the emergence of the internet in the 90s, new technological solutions have been used to form separate types of travel agencies. These are internet or online agencies whose most important feature is electronic work, i.e. e - business, using several types of e - business models, but in this paper they are not subject to analysis.

The formation of agencies is a tendency of spreading to new markets. From the aspect of the changes in the competitive relations, two important features of the electronic agencies are highlighted: global business orientation and focus on new markets, and entry of new competitors in the digital tourism market.

This segment of agency work in conditions of global financial and economic crisis in 2009, noted positive results despite the fact that in all segments tourism enterprises have negative trends. In 2009, the sale of online package arrangements was on the European market. The best example is Germany and France, where the profits of online travel agencies grew by 10% and 30% in the following year.

The intensification of competition in the channels of sales was also affected by the emergence of a new type of online companies, so-called aggregators, that represent an alternative to Global Distribution Systems (GDS) and online agencies. They are called meta-search engines and they represent some kind of competitors who have a huge ability to search databases on a number of sites in order to find the best possible offer according to the set end user's requirements.

For today's role of electronic mediators in the distribution of hotel facilities, the data shows that 60% of tourists use TripAdvisor's services, in the US market in 2013. In the paper we will give a description of TripAdvisor and Expedia, as well as statistical indicators that speak of their growth and development as a modern sophisticated online applications and their contribution to the development of electronic tourism.

Keywords: online agencies, online applications, e-tourism, online intermediaries, TripAdvisor, Expedia

СОВРЕМЕНИТЕ ИНТЕРНЕТ АПЛИКАЦИИ И НИВНАТА УЛОГА ВО РАЗВОЈОТ НА Е-ТУРИЗМОТ – СТУДИЈА НА СЛУЧАЈ TRIPADVISOR И EXPEDIA

Проф. Др. Мирјана Секуловска

Факултет за туризам и угостителство – Охрид, Р. Македонија mirjana.sek@gmail.com

Апстракт: Со појавата на интернетот во 90-тите години, новите технолошки решенија се искористени за формирање посебни видови туристички агенции. Тоа се интернет или *online* агенциите чијашто најзначајна карактеристика е електронското работење т.е. е – бизнис, при што се користат повеќе видови модели на електронски бизнис, но во трудот тие не се предмет на анализа. Формирањето на агенциите е тенденција на ширење кон нови пазари. Од аспект на промените во конкурентските односи се истакнуваат две битни карактеристики на електронските агенции: глобална деловна ориентација и насочување кон нови пазари и влез на нови конкуренти во дигиталниот туристичкиот пазар.

Овој сегмент на агенциско работење во услови на светска финансиска и економска криза во 2009 година, забележал позитивни резултати и покрај фактот дека во сите сегменти туристичките претпријатија бележат негативни тенденции. Во 2009 година на европскиот пазар дошло до пораст на продажбата на *online* пакет аранжманите. Најдобар пример за тоа се Германија и Франција, каде профитот на туристичките агенции кои работат *online* пораснал за 10% односно за 30% во наредната година.

На интензивирање на конкуренцијата во каналите на продажба влијаела и појавата на нов вид *online* компании, т.н. агрегатори кои претставуваат алтернатива на Глобалните Дистрибутивни Системи (GDS – Global Distribution Systems) и *online* агенциите. Ги нарекуваат meta-search engines и претставуваат некој вид

на натпреварувачи кои поседуваат огромна способност за пребарување на бази на податоци на голем број сајтови, за да би се нашла најдобрата можна понуда според поставените побарувања на крајните корисници. За денешната улога на електронските посредници во дистрибуцијата на хотелските капацитети, говори и податокот дека во 2013 година на пазарот на САД 60%¹ од туристите ги користат услугите на *TripAdvisor*. Во трудот ќе дадеме дескрипција на електронскиот туристички посредник TripAdvisor и Expedia, како и статистички индикатори што зборуваат за нивниот раст и развој како современа софистицирана интернет апликација и нејзиниот придонес во развојот на електронскиот туризам.

Клучни зборови: online агенции, интернет апликации, е-туризам, електронски посредници, TripAdvisor, Expedia

1. TRIPADVISOR

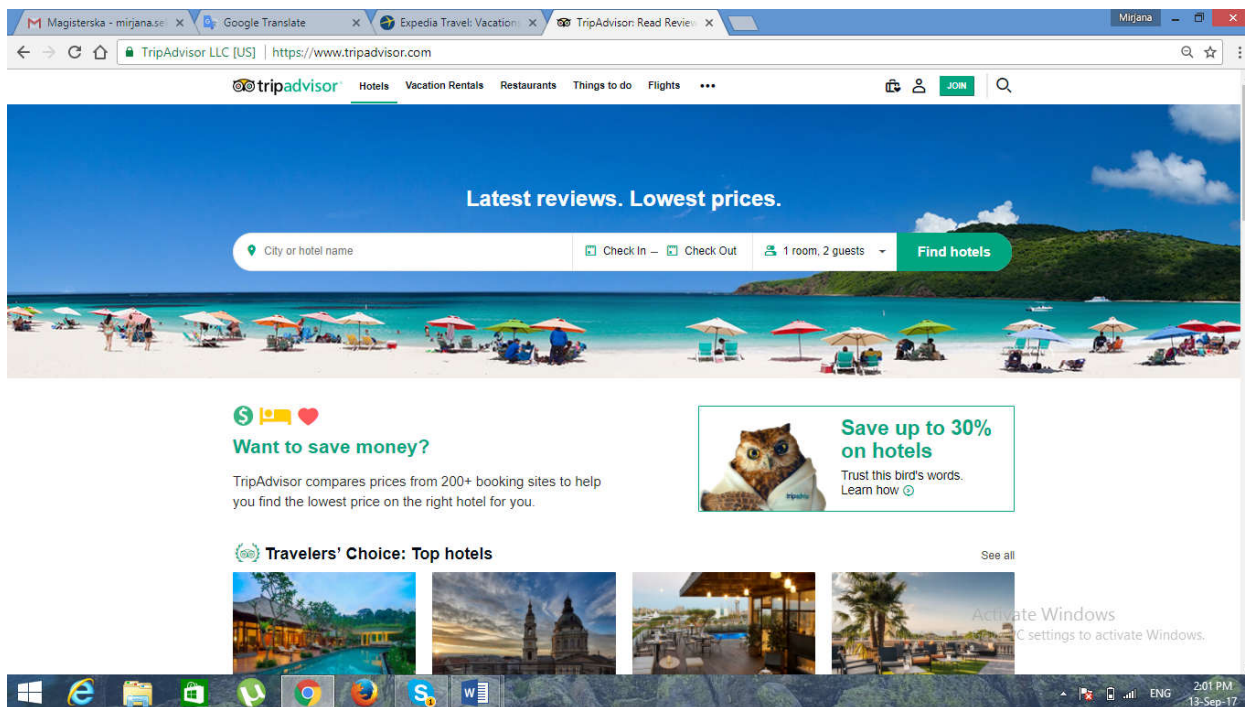
TripAdvisor е основан во 2000 година и денес претставува еден од најпосетените туристички сајтови во светот, кој им помага на корисниците да го испланираат своето патување.

Веб-страниците со туристички брендови се достапни на 49 пазари и претставуваат најголема светска туристичка заедница од 415 милиони просечни уникатни месечни посетители, барајќи да извлечат максимум од секое патување. На сајтот може да се најдат повеќе од 535 милиони коментари и мислења што го прави сајтот за еден од најизбраните светски туристички листи. Со над 7 милиони сместувачки капацитети, авиокомпанији, атракции и ресторани – TripAdvisor им обезбедува потенцијалните туристи помош во донесувањето одлука каде да останат, како да летаат, што да прават и каде да се хранат. TripAdvisor, исто така, ги споредува цените на повеќе од 200 сајтови за хотелски резервации, апартниците така добиваат можност да ја најдат цената на хотелот што за нив е најповолна.²

Тоа што го прави TripAdvisor, Inc. (NASDAQ: TRIP) преку своите подружници еден од најголемите туристички сајтови е и неговото управување и раководење со веб-страниците на 20 други брендови на туристички медиуми: www.airfarewatchdog.com, www.bookingbuddy.com, www.citymaps.com, www.cruisecritic.com, www.familyvacationcritic.com, www.flipkey.com, www.thefork.com (вклучувајќи www.lafourchette.com, www.eltenedor.com, www.iens.nl и www.dimmi.com.au), www.gateguru.com, www.holidaylettings.co.uk, www.holidaywatchdog.com, www.housetrip.com, www.jetsetter.com, www.niumba.com, www.onetime.com, www.oyster.com, www.seatguru.com, www.smartertravel.com, www.tingo.com, www.vacationhomerentals.com и www.viator.com.

¹www.newmediatrendwatch.com/markets-by-country/17-USA/126-online-travel-market

²Извор: TripAdvisor log files, Q1 2017



Слика1. Официјална страница на TripAdvisor

TripAdvisor нуди богата содржина која ја сочинуваат повеќе од 270.000.000 рецензии, 950.000 хотели и пансиони, 720.000 сместувачки објекти, 3.000.000 ресторани и повеќе од 560.000 туристички атракции во 123.000 дестинации. Преку 38.000.000 слики од туристи се наоѓаат на сајтот, а во просек околу 2.600 нови теми се започнуваат секој ден на форумот на сајтот. Со оглед на тоа што сè поголем број на туристи користат мобилни апликации во и по патувањето, TripAdvisor ги нуди следните: Near Me Now – апликација која пронаоѓа атракции и ресторани во близина, Off Line Feature – кој нуди пристап до критиките на TripAdvisor, сликите, мапите, пред корисникот да тргне на патување и му овозможува да пристапи до тие информации кога е на патување и ако не е конектиран на Интернет, со цел да се избегнат скапите роаинг трошоци, Neighborhoods – им овозможува на корисниците да ги истражат населбите во популарните туристички дестинации, а со тоа им го олеснува пронаоѓањето на ресторани, сместување или атракции. Во рамките на апликациите можат да се најдат описи, слики, мапи и коментари за најдобрите ресторани, дискотеки и конкретни делови од дестинацијата.³

Според истражување од 2013 година кое опфатило 12 000 туристи - корисници на TripAdvisor, се дошло до статистички податоци што укажуваат на значењето кое online коментарите го имаат при планирањето на патувањата.

Добиени се следните резултати:

³ www.tripadviosr.com/PressCenter-c4-Fact_Sheet.html

- 79% од анкетираниите корисници во Велика Британија пишуваат критики за да го споделат своето позитивно искуство со останатите корисници.
- Повеќе од 80% корисници читаат од 6-12 критики пред да резервираат сместување.
- Анкетираниите корисници посветуваат многу важност на критиките, без разлика дали се негативни или позитивни.
- 93% од анкетираниите сметаат дека квалитетното сместување во хотелот е од големо значење за севкупното туристичко доживување.
- 77% секогаш го посетуваат web сајтот пред да одберат хотел, 50% го прават тоа пред да одберат ресторан, 44% кога избираат туристички атракции.
- Пред изборот на ресторан или атракција секој 5-ти корисник чита повеќе од 11 коментари.

Исто така, студијата покажува колку корисниците ги вреднуваат одговорите на хотелскиот менаџментот на негативните коментари:

- 87% од корисниците се изјасниле дека добриот одговор на менаџментот на лошите критики го подобрува нивното мислење.
- 70% се изјасниле дека се мали шансите да го посетат хотелот чиј што менаџмент одговорил агресивно или одбранбено на негативните рецензии.
- 62% од корисниците кажале дека се поголеми шансите да резервираат сместување доколку менаџментот одговори на критиките.

TripAdvisor има многу големо влијание при планирањето на патувањето:

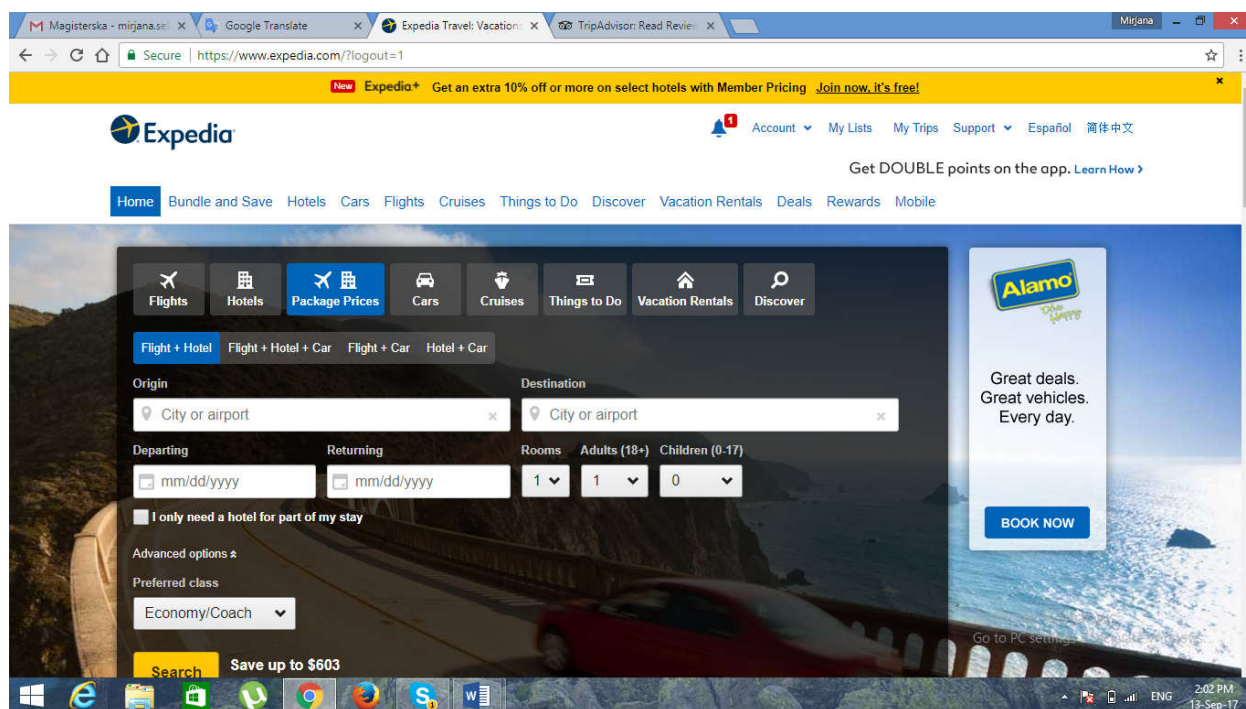
- 53% од испитаниците не би резервирале сместување доколку за одреден хотел не постојат рецензии.
- 73% одговориле дека одлуките за патување ги донесуваат врз основа на сликите поставени на други корисници.
- 65% одговориле дека ќе се сместат во хотел кој бил награден од TripAdvisor.
- 64% не обрнуваат внимание на екстремно добрите или лоши коментари.
- 31% избегнуваат да посетуваат ресторани кои немаат никаква рецензија.⁴

Наведените бројки се големи и покажуваат колку е значајно вниманието на web сајтовите, особено TripAdvisor, како и критиките во современиот туризам. Развојот на технологијата влијае на туристичките трендови, појавата на различни мобилни апликации, веб сервиси, им го олеснува на туристите планирањето на патувања, пронаоѓањето на хотели, ресторани и атракции. TripAdvisor е многу значаен web сајт на кој туристите наоѓаат релевантни податоци и можат да споделат позитивни и негативни искуства. Според горенаведеното може да се заклучи дека посетувањето на овој сајт е значаен чекор во подготовката за патување на потенцијалните туристи, а со развојот и сè поголемата употреба на технологија се очекува наведените бројки сè повеќе да растат.

2. EXPEDIA

⁴ www.tnooz.com/article/tripadvisor-online-review-insights-phocuswrought-study/

Microsoft во 1996 година го лансирал туристичкиот сајт Expedia.com, а денес Expedia претставува исто така една од најголемите туристички online агенции. Бидејќи Expedia.Inc е една од најголемите компании во светот, нејзиното портфолио се состои од голем број online туристички брендови кои ги опфаќаат скоро сите фази од патувањата, од истражување, преку планирање до резервирање. Expedia.Inc ги опфаќа следните брендови: Expedia, Hotels.com, Expedia Affiliate Network, Egencija, Trivago, Venere.com, CarRentals, Hotwire, Classic Vacations, Expedia CruiseShipCenters, Expedia Local Expert, Woith Group, Travelocity.⁵ На сајтот на Expedia корисниците можат да пребараат повеќе од 510.000 хотели, 400 авиокомпанији, Lastminute понуди, rent a car, понуди за City Break или за одмор. При сите резервации корисниците кои се зачленети на сајтот, Expedia + Member, можат да соберат одреден број поени и да добијат сребрен или златен статус и награди во вид на попусти за хотелско сместување, купони кои можат да се искористат при резервирањето, бесплатни авио билети или пак по желба купоните можат да ги заменат со пари (3500 поени = 25\$) и да ги донираат во детските болници. Покрај тоа Expedia нуди и други бенефиции за своите членови како што се понуди по најниски цени, резервации на сместување по најдобри цени и поврат на пари доколку корисникот пронајде поевтина понуда на друг web сајт во рок од 24 часа од направената резервација, специјални промотивни понуди постојат само за членовите на Expedia + Member кои носат поголем број на поени, членовите кои со собирање на поени доаѓаат до среден или златен статус во одредени хотели може да добијат одредени бенефиции како што се бесплатен појадок, спа третман или друго.⁶



Слика 2. Официјална страница на Expedia

⁵ www.expediainc.com/about/history/

⁶ www.expediainc.com/rewards/howitworks/

Со оглед дека употребата на мобилната технологија и апликациите е во пораст, Expedia ја креирала апликацијата за Applewatch преку која корисниците може да примаат известување за летовите и да ја пронајдат местоположбата на хотелот и времето за чекирање и да видат детали за престојните патувања поврзани со резервацијата на хотели и летови. Исто така, Expedia апликациите се достапни за мобилни телефони и таблети, а тие се:⁷

- Апликација за резервирање активности и забавни содржини – резервирање билети за туристички тури, музеи, забавни паркови, резервирање на превоз и др.
- Rent a car – апликација за изнајмување автомобили од кој било аеродром, без доплата за откажување, можност за резервирање на автомобил само 30 минути пред слетувањето и др.
- Expedia таблет апликација – пребарување хотели и летови, патување и нови дестинации.

ЗАКЛУЧОК

Со појавата на Интернетот во 90-тите години, новите технолошки решенија се искористени за формирање посебни видови туристички агенции - тоа се интернет или *online* агенциите. Потенцијалните туристи може да извршат резервација директно преку web сајтот на хотелот, но најчесто користењето на online агенциите е неизоставно. Развојот на online агенциите полeka ги истиснува класичните туристички агенции од туристичкиот пазар.

Денес во посредувањето на комуникацијата помеѓу потенцијалните туристи и директните даватели на туристички услуги голема улога играат туристичките веб сајтови TripAdvisor, Expedia, како и други, што во трудот се предмет на анализа и кратка презентација. На нив корисниците можат да резервираат авиобилети или сместување, да изнајмат автомобил, да се информираат за тоа што да посетат на одредена дестинација и што е доста корисно за потенцијалниот турист да прочита коментари од други туристи коишто можат да влијаат на нивната одлука околу патувањето. Токму затоа тие се многу посетени, а играат и значајна улога при планирање на патувањето.

Развојот на информатичките технологии, интернетот, online апликациите и брзиот развој на паметните телефони и со тоа развојот на мобилните апликации се забрзувачи на развојот на е-туризмот преку примената на online туристичките посредници TripAdvisor, Expedia, Yahoo.Travel и други од страна на потенцијалните туристи.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] www.newmediatrendwatch.com/markets-by-cantry/17-USA/126-online-travel-market
- [2] Извор: TripAdvisor log files, Q1 2017
- [3] www.tripadvisor.com/PressCenter-c4-Fact_Sheet.html
- [4] www.tnooz.com/article/tripadvisor-online-review-insights-phocuswright-study/
- [5] www.expediainc.com/about/history/
- [6] www.expediainc.com/rewards/howitworks/
- [7] www.expediainc.com/app

⁷ www.expediainc.com/app