

Varaus- ja verkkokauppa-järjestelmäopas



Opas majoitus- ja aktiviteettituotteisiin sekä välinevuokraukseen soveltuviin varaus- ja verkkokauppa-järjestelmiin suomalaisille matkailuyrityksille.



Visit Finland

Päivitetty: 01/2024

Sanastoa





VARAUSJÄRJESTELMÄ (RESERVATION SYSTEM)

Varausjärjestelmä on pilvessä toimiva ohjelmisto ja verkkokaupan moottori, joka auttaa matkailuyritystä käsittelemään useita prosesseja, kuten

- tuotteiden ja tuotepakettien hallintaa
- varausten, tilausten ja asiakkaiden hallintaa
- varausten ja tilausten maksuliikennettä
- varaus- ja myyntiraportteja

Varausjärjestelmästä käytetään myös nimitystä inventaariohjelmisto, myyntijärjestelmä, PMS eli Property Management System (= tilojen hallintaohjelmisto). Useiden varausjärjestelmien käyttöönotto ei maksa suoranaisesti yrityksellesi mitään, vaan järjestelmätoimittajat ovat hinnoitelleet varausjärjestelmän käytön kuukausi- tai vuosimaksuihin tai komissiopohjaisiin maksuihin. Usein komissiopohjainen maksu peritään järjestelmän läpimenevästä kaupasta.



VERKKOKAUPPA- OHJELMISTO

Matkailun varausjärjestelmät sisältävät myös verkkokauppatoiminnot (online-myynti), jonka avulla voit myydä tuotteita omilla kotisivuillasi ja verkkokaupassasi sekä muilla verkkosivuilla ja jakelukanavissa.



VERKKOKAUPPA

Verkkokaupalla tarkoitetaan tuotteiden ja palveluiden myymistä ja ostamista verkossa. Verkkokauppa voi tapahtua yrityksen omilla kotisivuilla, jälleenmyyjien ja matkanjärjestäjien verkkosivustoilla, mobiilisovelluksissa tai erilaisilla matkailun digitaalisilla markkinapaikoilla. Hyvässä verkkokauppaohjelmistoissa on laaja valikoima erilaisia ominaisuuksia ja toimintoja, jotka tukevat digitaalista myyntiä.



DYNAAMINEN PAKETOINTI

Dynaamisella paketoinnilla tarkoitetaan verkkokauppa-alustoissa olevaa ominaisuutta, jolla asiakas voi valita eri tuotteita ostoskoriin ja maksaa ostoskorin sisällön yhdellä maksulla. Esim.

lento + hotelli tai majoitus + kuljetus + aktiviteetti.



UPOTETTU SISÄLTÖ (WIDGET)

Embed eli upotus-toiminto on käytössä useassa varausjärjestelmässä. Se tarkoittaa, että varausjärjestelmän sisältöjä, kuten kalenteria, hakutoimintoa, ostoskorin, tuotelistaa tai tuotetta, voidaan upottaa esimerkiksi kotisivuille tai muille ulkopuolisille verkkosivuille.



RAJAPINTA (API = APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE)

Rajapinta tarkoittaa ohjelmointirajapintaa, jonka avulla eri ohjelmat voivat tehdä pyyntöjä ja vaihtaa tietoja keskenään. Moderneissa järjestelmissä API:t mahdollistavat tuotesisältöjensisältöjen, inventaarin ja muun tiedon siirtymisen järjestelmästä toiseen, esimerkiksi yrittäjän varausjärjestelmästä digitaaliseen jakelukanavaan.



DIGITAALISET JAKELUKANAVAT

Digitaaliset jakelukanavat ovat digitaalisia myyntikanavia, joihin matkailuyritykset voivat laittaa tuotteitaan myyntiin varausjärjestelmän kautta suoraan tai kanavanhallintaohjelman avulla. Digitaalisia jakelukanavia esim. [Booking.com](#), [Airbnb](#), [GetYourGuide](#).



RISTIINMYyntI (CROSS-SELLING)

Ristiinmyynnillä tarkoitetaan toisiinsa jollakin tavalla liittyvien tuotteiden markkinointia ja myyntiä. Ristiinmyynnillä asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus ostaa oheistuotteita tai tuotteen kanssa yhteensopivia muita tuotteita myös muilta yrityksiltä.



MARKETPLACE (KAUPPAPAIKKA)

Marketplacella tarkoitetaan varausalustalla olevaa toiminnallisuutta, jossa eri yritykset voivat sekä tarjota omia tuotteitaan myyntiin muille yrityksille sekä ottaa muiden yritysten tuotteita itselleen myyntiin. Marketplace mahdollistaa sopimuksen tekemisen yritysten välillä sekä varaukset ja maksut.

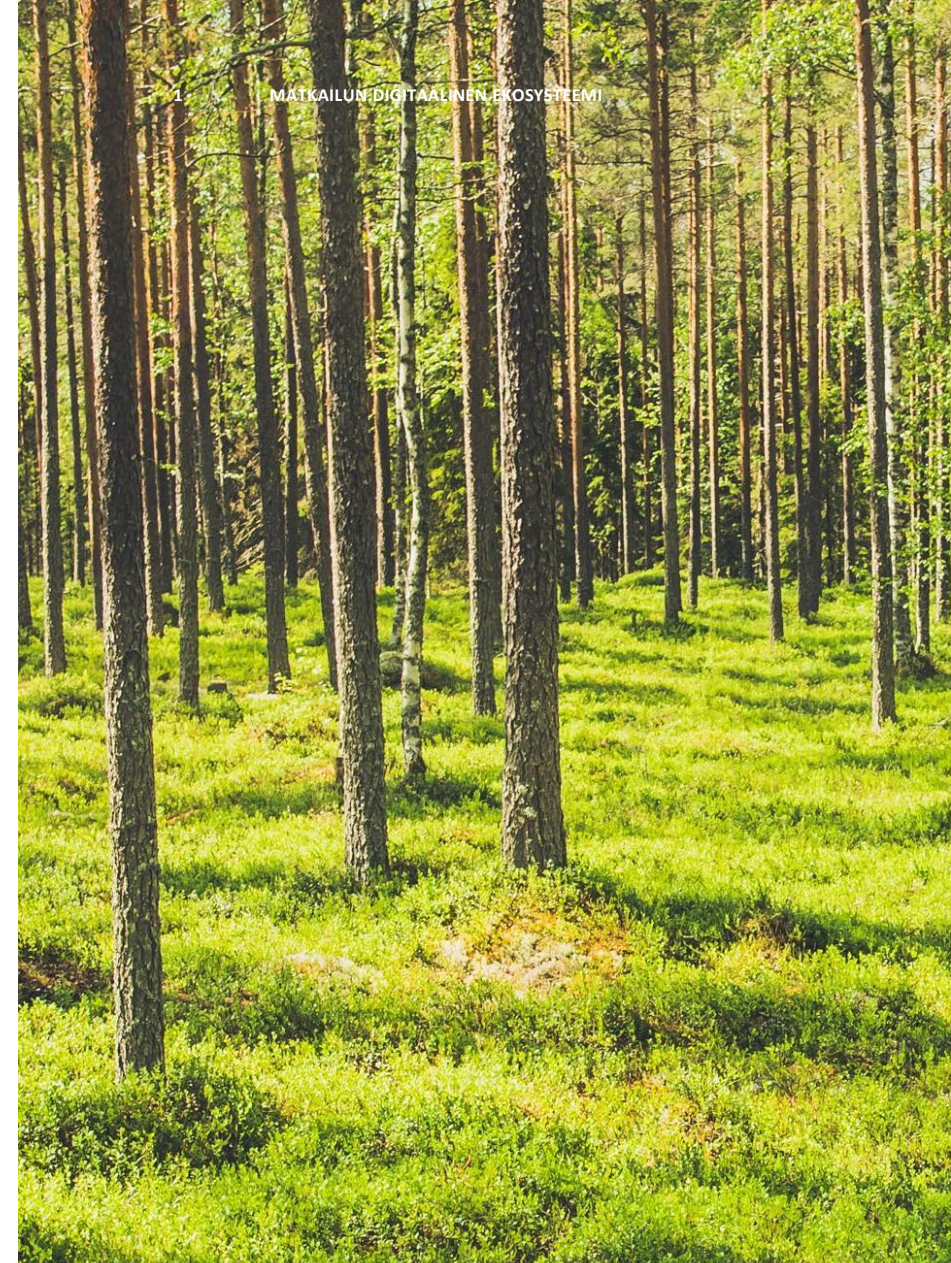
Opas



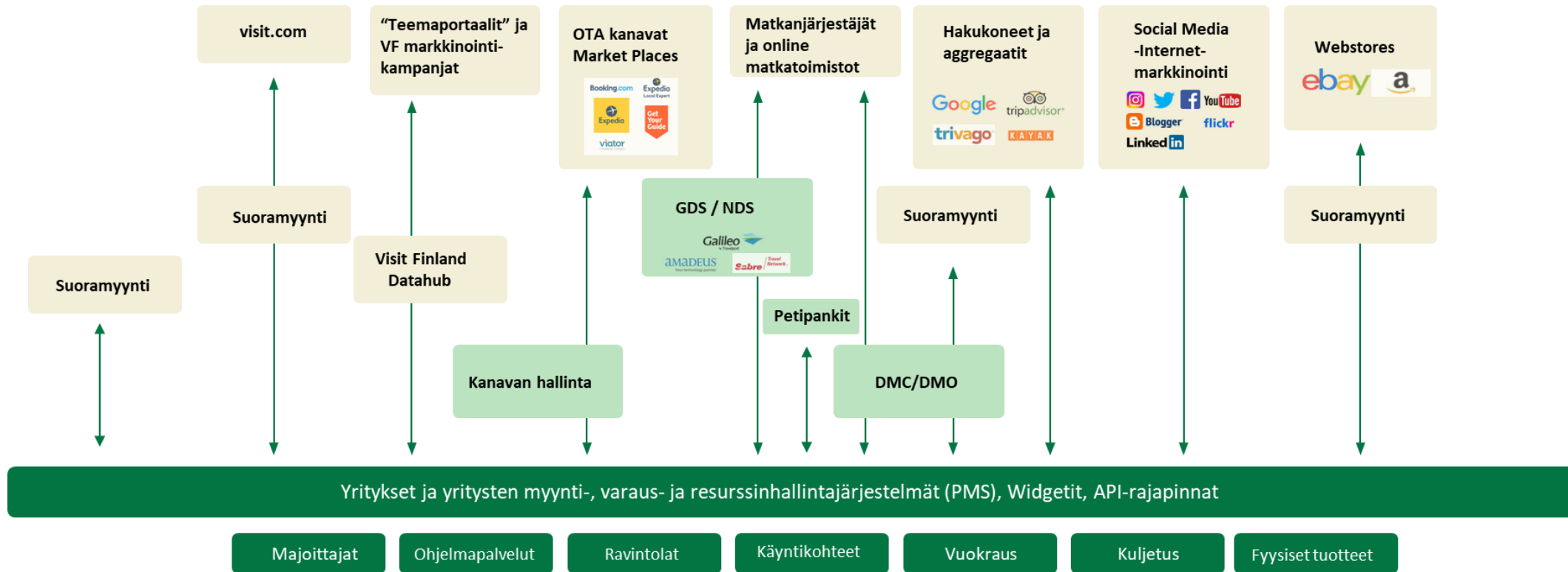
1 Matkailun digitaalinen ekosysteemi

Matkailun digitaalinen ekosysteemi kuvaa eri toimijoita, jotka mahdollistavat matkailuyrityksen tuotteiden tarjoamisen ja ostamisen loppuasiakkaalle digitaalisissa kanavissa.

Digitaalinen ekosysteemi rakentuu yritysten ja jälleenmyyjien yhteistyöstä, sekä varaus-, myynti ja jakeluteknologioiden integraatioista.



1

Matkailun
digitaalinen
ekosysteemi

Kuva: Kirsi Mikkola, 2023



2 Yrityksen digitaalinen ekosysteemi

Varausjärjestelmää valittaessa ensimmäisenä on hyvä tehdä yrityksen toimintaympäristön analyysi, kuvaus nykyisistä analogisista ja digitaalisista toimintatavoista ja –prosesseista.

Prosessit, joita toistetaan usein manuaalisesti kannattaa digitalisoida. Esim. jos yrityksessäsi tallennetaan manuaalisesti asiakastietoja, käsitellään varauksia ja peruutuksia manuaalisesti tai on muita toistuvia manuaalisia toimintoja, kyseisien prosessien digitalisointi tuo tehokkuutta ja vapauttaa resursseja muihin toimintoihin.

Nykytilan analyysin perusteella saat kuvan mitä toimintoja yrityksessäsi kannattaa digitalisoida ja voit vertailla, miten eri varausjärjestelmät vastaavat näihin tarpeisiin.

Vinkki!

Kuvaa yrityksesi myynnin, markkinoinnin, asiakas- ja taloushallinnan tärkeimmät toiminnot nyky- ja tavoitetilassa. Näin pystyt kartoittamaan, mitä toimintoja ja ominaisuuksia yrityksellesi sopivan varausjärjestelmän tulee tarjota.

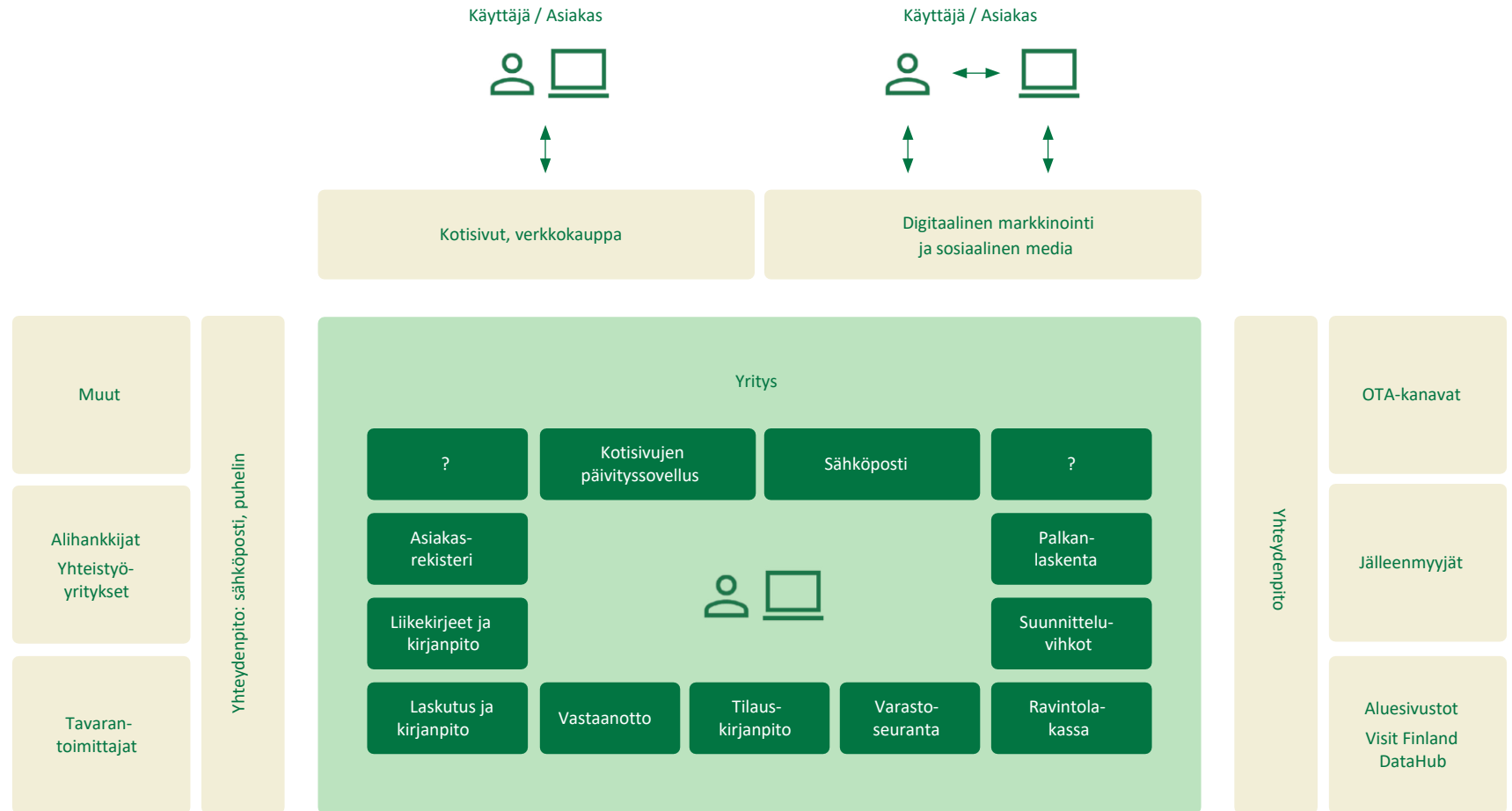
2

Yrityksen toimintaympäristön nykytilan kuvaus

Käytä toimintaympäristön analyysin tekemiseen ulkopuolista asiantuntijaa, esimerkiksi Visit Finland Akatemian digitaalisen liiketoiminnan valmentajia:

<https://www.visitfinland.fi/liiketoiminnan-kehittaminen/akatemia>

Kuva: Kirsi Mikkola, 2023



3 Tuotteiden ja inventaarin hallinta

Varausjärjestelmästä käytetään myös nimitystä inventaario- ja myyntiohjelmisto. Osa varausjärjestelmästä on kehitetty pelkästään majoitus- tai aktiviteettituotteiden hallintaan, toisilla voi operoida hyvinkin laajasti koko matkailupalvelutarjontaa.

Varmista ennen varausjärjestelmän valintaa, että se soveltuu tarjoamasi matkailutuotteiden, tuoteyhdistelmien tai matkapakettien hallintaan. Selvitä myös, voiko varausjärjestelmällä myydä yksityisille ja ryhmille suunnattuja tuotteita tai jälleenmyyjien (muiden myyjien) myyntiin tarkoitettuja matkailutuotteita.

Vinkki!

Varmista, että varausjärjestelmän ominaisuudet ja toiminnot sopivat tarjoamiisi palveluihin ja tuotteisiin:

- **Majoituspalvelu (hotelli, b&b, vuokramökki, jaettu huone, jne)**
- **Omatoimi- tai opastettu aktiviteetti**
- **Tapahtumat ja lipunmyynti**
- **Vuokravälineet**
- **Kuljetuspalvelut**
- **Ravintolan pöytävaraus**
- **Muut oheispalvelut ja fyysiset tuotteet**
- **Ryhmätuotteet**
- **Tilaus tuotteet / Räätelöitävät tuotteet**

Mikäli yritykselläsi on tarve tuotekohtaisten resurssien hallintaan, varmista onko se tarjolla varausjärjestelmässä. Resurssien hallinta ominaisuuden avulla voit seurata ja hallita erityisesti aktiviteettituotteisiin ja vuokravälineisiin liitettyjä resursseja reaaliajassa, kuten oppaat, varusteet, tilat, jne.

4 Tilausten ja varausten hallinta — digitaalinen varauskalenteri

Digitaalinen varauskalenteri on varausten tekemiseen ja hallintaan keskeinen toiminto, niin asiakkaalle kuin yrityksellesi. Helppokäyttöinen varausprosessi ja ostoskori ovat varausten toteutumisen edellytys.

Asiakkaalle on tärkeää, että varauksen tekeminen on mahdollisimman sujuvaa, luotettavaa, ja asiakkaan on helppo löytää hakemansa tuotteet ja maksaa ne.

Yhtä lailla yrityksellesi on tärkeää varausten ja tilausten vastaanottaminen, tarkastaminen ja hallinnointi.

Lähes kaikki matkailun varausjärjestelmät tarjoavat mahdollisuuden upottaa sisältöjä kuten kalenterin ja tuotekortteja erillisille verkkosivuille, kuten yrityksesi verkkosivulle. Tällöin asiakkaasi voi selailla tuotteitasi ja kalenteria helposti omilla kotisivuillasi.

Vinkki!

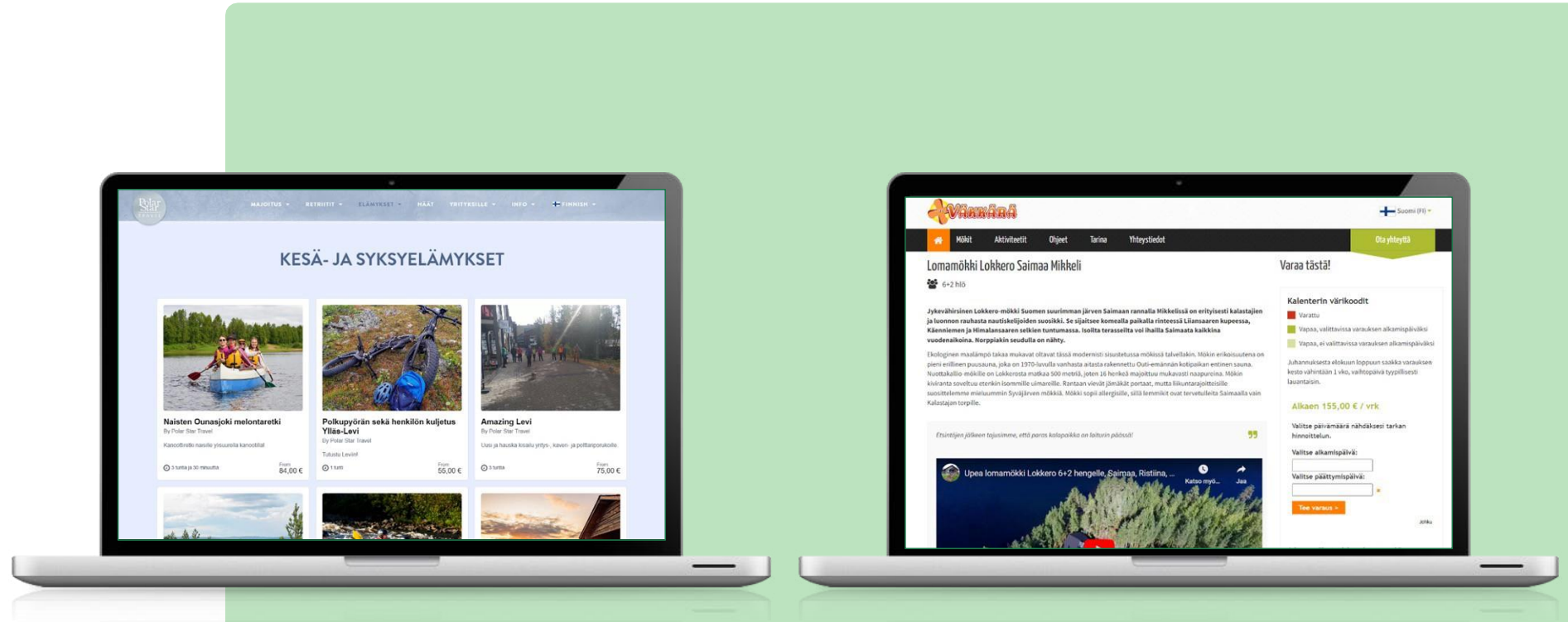
Varmista, että varausjärjestelmässä on helppokäyttöinen varauskalenteri ja ostoskori. Ne ovat jokaisen varausjärjestelmän tärkeimmät ominaisuudet, sillä niiden avulla asiakkaasi valitsee haluamansa tuotteet ja palvelut varausta tehdessään. Kokeile itse asiakkaan roolissa etsiä ja varata tuotteita, arvioi onko varausprosessi helppokäyttöinen ja sujuva.

Huom!

Haasteena upotetun sisällön hyödyntämisessä voi olla tilanne, jossa asiakas ei ole hyväksynyt verkkosivustojen eväste asetuksia, eikä sen takia näe sivustojen ulkopuolelta käytettyä sisältöä.

4

Upotetut sisällöt tuotelistana kotisivuilla



Kuvat:

www.polarstartravel.fi

www.lomavakkara.fi

5 Maksaminen

Varausjärjestelmien verkkokaupat on kehitetty käsittelemään verkkomaksuja: järjestelmässä voi olla sisäänrakennettu maksualusta tai asiakkaat ohjataan ulkoiseen suojattuun maksupalveluun.

Kun avaat varausjärjestelmän yhteyteen verkkokaupan, sinun on huolehdittava mahdollisimman laajojen maksatapojen tarjoamisesta asiakkaalle. Suomalaiset varausjärjestelmät tarjoavat valmiin rajapinnan ulkopuoliseen maksupalveluun, kuten

Paytrail www.paytrail.com ja

VismaPay www.visma.fi/vismapay

Osa varausjärjestelmistä mahdollistaa myös usean eri maksupalvelun kytkemisen verkkokauppaan. Kansainväliset varausjärjestelmät sisältävät usein vain mahdollisuuden maksaa luottokortilla ja suosivat strategisten partnereidensa maksupalvelua.

Tee erillinen kauppiassopimus valitsemasi maksupalveluoperaattorin palvelussa tai suoraan varausjärjestelmästä, jolloin saat varausjärjestelmään tarvittavat kauppiastunnukset verkkomaksamisen avaamiseksi.

Vinkki!

Varmista, että tarjoat asiakkaillesi tärkeimmät maksutavat.

Suomalaisten suosituimmat maksutavat:

- verkkopankki
- luottokortti
- laskutus
- mobiilimaksu

Kansainvälisten asiakkaiden suosituimmat maksutavat:

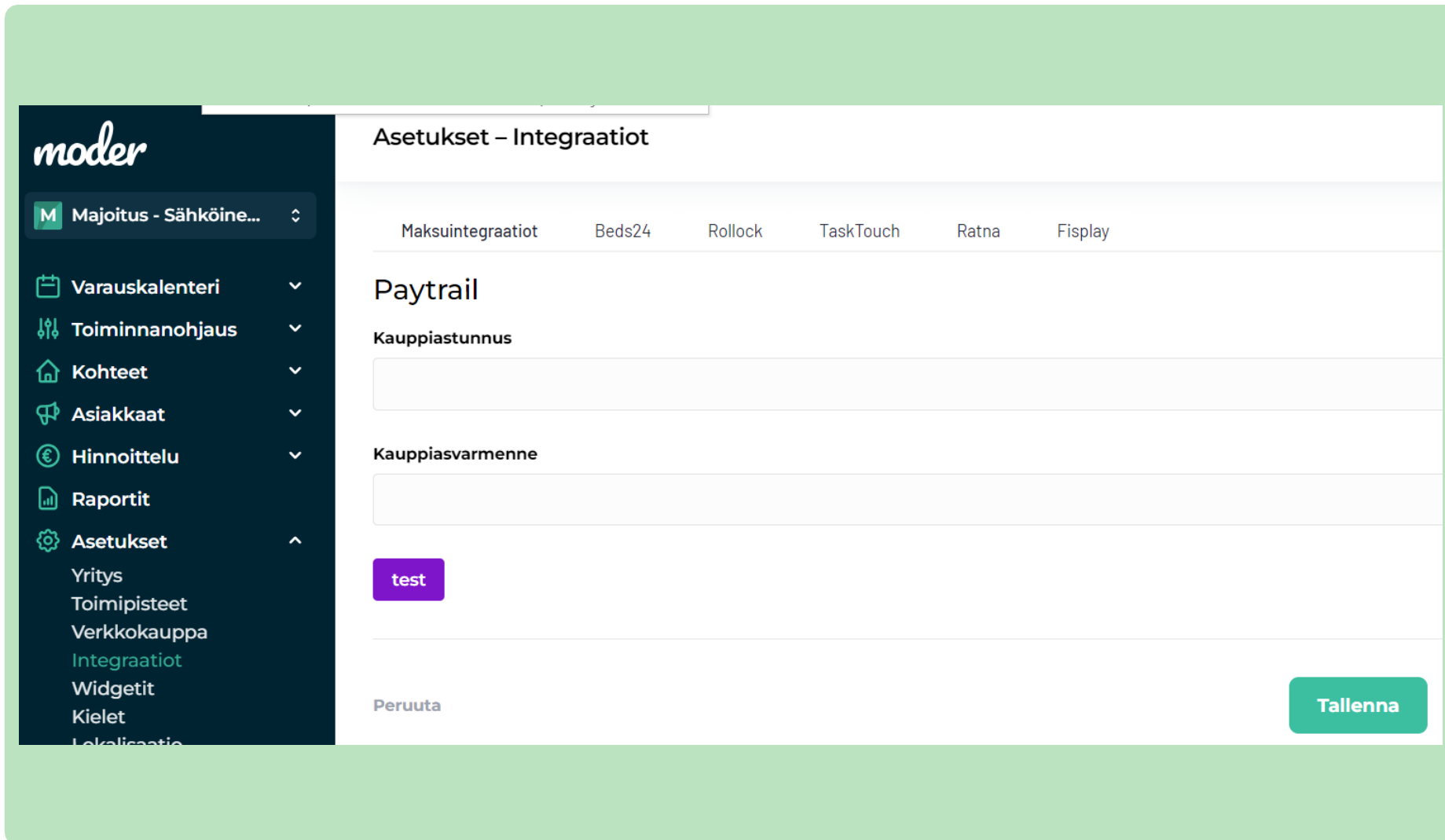
- Credit/Debit-kortti
- Paypal
- Stripe
- Google Pay
- Apple Pay
- ennakkomaksulinkki

5

Varausjärjestelmät tarjoavat valmiin rajapinnan ulkopuoliseen maksupalveluun ja muutama varausjärjestelmä mahdollistaa myös usean eri maksupalvelun kytkemisen verkkokauppaan.

Kuva:

www.moder.fi



The screenshot shows the 'Asetukset – Integraatiot' (Settings – Integrations) page in the Moder system. On the left is a dark sidebar with the 'moder' logo and a menu. The menu items are: 'Majoitus - Sähköine...' (selected), 'Varuskalenteri', 'Toiminnanohjaus', 'Kohteet', 'Asiakkaat', 'Hinnointelu', 'Raportit', 'Asetukset', 'Yritys', 'Toimipisteet', 'Verkkokauppa', 'Integraatiot', 'Widgetit', 'Kielet', and 'Lokalisointi'. The main content area is titled 'Asetukset – Integraatiot' and has tabs for 'Maksuintegraatiot', 'Beds24', 'Rollock', 'TaskTouch', 'Ratna', and 'Fisplay'. The 'Maksuintegraatiot' tab is active, showing the 'Paytrail' integration settings. There are two empty text input fields for 'Kauppiastunnus' and 'Kauppiasvarmenne'. A purple 'test' button is located below the second field. At the bottom left is a 'Peruuta' (Cancel) button, and at the bottom right is a green 'Tallenna' (Save) button.

6

Lisämyynnin tekeminen ennen ja jälkeen vierailukokemusta nostaa hyvin keskiöstosta.

Kuva:

www.myllytalo.fi

Myllytalo suosittelee majoittujille

Tee Myllytalolla vierailustasi **hyvinvoinnin loma** ja hemmottele itseäsi rentouttavilla lisäpalveluilla.



70,00 €

Hieronta 60 min. majoittujille

Myllytalolla tarjotaan laadukasta ja yksilöllistä hierontaa. Hieronta voi olla erilaisiin kipuihin tai kehon haasteellisiin kohtiin keskittynyttä kehon huoltoa tai hemmottelevampaa ja enemmän...



0,00 €

Varaa maksuton yksilöllisen hyvinvoinnin loman suunnitteluaika

Varaa maksuton henkilökohtainen suunnitteluaika ja räätälöi yhdessä Harrin kanssa juuri sinulle sopiva rentouttava loma.



60,00 €

Yksilöllinen äänimaljarentoutushoito 45 min. majoittujille

Rentoutus toteutetaan lämpimällä alustalla varustetulla hoitopöydällä, jossa maljoja soitetaan vaetetulla keholla huopapäällysteisellä malletilla. Eri maljoja soitetaan suunnitelmallisesti eri...

7 Ristiinmyynti

Ristiinmyynti on ominaisuus, jonka avulla voit suositella asiakkaalle perustuotteen lisäksi lisätuotteina myös toisen matkailuyrityksen tuotteita. Esimerkiksi majoituksen yhteydessä voidaan markkinoida omatoimiretkelle vuokrattavia välineitä ja opastetun kierroksen yhteydessä lounastarjoilua.

Ristiinmyynti on yksinkertainen tapa lisätä myyntiä; kun asiakkaat katselevat tuotetta verkkokaupassasi, heille näytetään myös muita tuotteita, jotka olet määritellyt liittyvän kyseiseen tuotteeseen. Myytävä tuote voi olla yhteistyökumppaniyrityksen tarjoama tai oman tuotannon tuote.

Osa varausjärjestelmistä sisältää Marketplacen eli kauppapaikan, jossa samaa varausjärjestelmää käyttävät kauppiat voivat tehdä sopimuksia keskenään tuotteidensa ristiinmyynnistä. Osassa varausjärjestelmistä kauppapaikalle on mahdollista tuoda tuotteita myös muista varausjärjestelmistä.

Vinkki!

Tarkista, miten varausjärjestelmä tukee ristiinmyyntiä. Mieti, mitä tuotteita voisit myydä omien tuotteiden lisänä, tai kuka toinen kauppias voisi myydä sinun tarjoamiasi tuotteita. Selvitä, onko näiden yritysten tuotteet saatavilla ristiinmyyntiin varausalustan kautta.

7

Ristiinmyynti mahdollistaa toisiinsa liittyvien tuotteiden markkinointia ja myyntiä.

Kuva:

www.iisalmijatienoot.fi

The screenshot displays the website 'Iisalmi ja tienoot' with a search bar and a menu. The main content area is titled 'Iisalmi ja tienoot aktiviteetit' and features eight activity cards:

- Frisbeegolf, Sonkajärvi:** Sonkajärvellä on kaksi 9 väytäistä frisbeegolfrataa, Sonkajärven kirkonkylällä ja Sukevan taajamassa.
- Anna metsän voimauttaa! Green Care metsäpaimennus, Kiuruvesi:** Metsään lammasmaun kanssa?
- Tahtihetket ja -retket! Hanhenlento kotieläinpiha:** Tule nauttimaan Hanhenlennon kotieläinpihan idyllisestä ja rauhallisesta maalaiselämästä eläinten parissa, irti kaupungin kiireestä.
- Hiihtämään Rautavaaralle:** Nauti talvisesta luonnosta! Hiihtomahdollisuudet Rautavaaralla ovat erinomaiset niin sunnuntaihiintäjille kuin laji tavoitteellisemminkin harjoittelevaille.
- Välinevuokraamo! HR-Sports, Iisalmi:** Vuokrataan monipuolisesti välineitä ja varusteita vapaa-ajan viettoon, urheilu- ja retkeilyyn.
- Ihana Hevosetki kahdelle:** Luvassa on rentoa laatuakaa teille kahdelle parin tunnin ajaksi ihanien suomenhevosten kanssa. Tutustumme hevosiin, varustamme ne ja käymme ratsastamassa pienen lenkin luonnossa. Sopi 6 vuotta...
- Ilmainen! Iisalmi-seikkailu, tori:** Tule ja tee koko perheen voimin Hilma Haepakan maksuton kaupunkiseikkailu.
- Kajakit vuokralle:** Tekeeko mieli koskenlaskuun vai melomaan rauhassa järvellä? Ruukin Tuvalta löydät myös kajakkeja vuokrakäyttöön! Hintaan sisältyy aukkopeite, livi, kypärä ja mela.

8 Haku- toiminnot

Monessa varausjärjestelmissä on edistyneet hakuominaisuudet, joiden avulla sinä ja asiakkaasi voivat etsiä valitsemiaan tuotteita ja palveluita. Verkkosivuilla tai -kaupassa tarjottavat hakutoiminnot auttavat asiakasta löytämään etsimänsä tuotteen vaivattomasti.


Sesongin suosikit

Sesongin suosikit ovat ajankohtaisen kauden suosituimpia tuotteita, jotka sinun tulee ainakin kokea alueellamme vieraillessasi.

Haku

Alkaen aikaisintaan Päättyen viimeistään Kesto Osallistujat


mikä tahansa -



Avantouinti ja sauna, 1h

Terveyttä avannosta! Talviuintikaudella yleiset avantosauvat isossa saunassa aina **torstaisin ja lauantaisin**,...


1 h **7,50 €**



Huippujen kierros - takuulähtö lauantaisin klo 11.00

Varaa perheellesi, ystävien kesken tai työporukan kanssa paikka oppaan mukaan ja lähde unohtumattomalle...


1 h **20,00 €**



Koli -kangasmerkki

Pyöreä retrokuvioitu Koli -kangasmerkki.

5,00 €



Koli -putkihuivi

Monitoiminen putkihuivi Koli -maisemalla ja logolla kuvioituna.

14,90 €

9 Raportointitoiminnot ja analytiikka

Varausjärjestelmien sisäinen raportointi antaa yleiskatsauksen varauksista, myynneistä, myydyimmistä tuotteista ja kanavista sekä listaa mahdollisesti kauppiaan huomiota edellyttävät tilaukset ja tilanteet.

Seurataksesi digitaalisen markkinoinnin vaikutuksia ja tehoa myyntiin ja verkkokaupan suosioon, tarvitsee sinun liittää varausjärjestelmään jokin analytiikkaohjelmisto. [Google Analytics \(GA4\)](#) on maksuton kävijä- ja konversion seurantaohjelmisto, jonka avulla pysyt ajan tasalla digitaalisen markkinointitoimenpiteiden vaikuttavuudesta myyntiin. Muita matkailuyritysten käyttämiä web-analytiikkaohjelmistoja ovat mm. [Snoobi](#) ja [Matomo](#).

Vinkki!

Varmista, että voit liittää varausjärjestelmään digitaalisen markkinoinnin ja myynnin seurantaohjelmiston, jotta voit seurata myynnin konversiota ja digitaalisen markkinoinnin tehoa.

10

Varausjärjestelmä ja kotisivut

Useassa varausjärjestelmässä on mukana kotisivujen rakentamiseen tarkoitettu ohjelma, verkkosivueditori.

Varausjärjestelmän avulla voit rakentaa samaan verkko-osoitteeseen kotisivut ja verkkokaupan.

Vinkki!

Varausjärjestelmän valinnan yhteydessä kannattaa tarkastella myös kotisivujen uudistamisen tarvetta. Monet varausjärjestelmät sisältävät kotisivujen tekoon erillisen ohjelman, jolloin voit operoida varauksia ja päivittää kotisivuja samasta järjestelmästä. Mikäli sinulla on valmiit kotisivut, voit liittää varausjärjestelmästä saatavan varauskalenterin ja tuotenäkymiä omille kotisivuillesi asiakkaan saataville.

11 Integroituminen matkailun jakelukanaviin

Useat varausjärjestelmät mahdollistavat tuotteiden jakelun moniin eri myynti- ja jakelukanaviin (kuten esim [Booking.com](#), [GetYourGuide](#)). Voit julkaista tuotteita monikanavaisesti ja pysyä ajan tasalla saatavuudesta, riippumatta mistä kanavasta varaus tehdään. Majoitustuotteille on saatavilla useita jakelukanavaohjelmistoja, kun taas elämystuotteille tarjonta on rajallisempi.

Varausjärjestelmät mahdollistavat jakelun suoraan tai kanavahallintajärjestelmän kautta:

- Varausjärjestelmässä on suora integraatio jakelukanaviin, jolloin voit varausjärjestelmästäsi julkaista tuotteitasi eri jakelukanavissa.
- Varausjärjestelmässä on integraatio kanavahallintajärjestelmään, jolloin voit kanavahallinnan kautta julkaista tuotteitasi jakelukanavissa. Kanavahallintajärjestelmissä on tyypillisesti laaja valikoima kanavia, joihin voit laittaa tuotteitasi myyntiin.

Vinkki!

Varmista, että varausjärjestelmä mahdollistaa yrityksellesi tärkeät jakelukanavat.

Tutustu myös Visit Finlandin Digitaaliset Jakelukanavat –oppaaseen.

<https://www.visitfinland.fi/matkailun-julkaisut#digitaalisuus>

10

Vaihtoehtoja kotisivujen, verkkokaupan ja varausjärjestelmän yhteiskäyttöön



Verkkokauppa



Kotisivut



Kanavahallinta

A

Varausjärjestelmästä upotetaan widget verkkosivuille



B

Verkkosivut ja varausjärjestelmä omilla osoitteissaan



C

Verkkosivut rakennetaan varausjärjestelmän ehdoilla



D

Varausjärjestelmästä verkkokauppa ja myös kanavahallinta



E

Varausjärjestelmästä verkkokauppa, kanavahallinta



Monet varausjärjestelmät mahdollistavat sisältöjen (widget) upottamisen varausjärjestelmästä yrityksesi verkkosivuille. Esimerkiksi tuotekortit, tuotelistan, varauskalenterin. Esim. www.polarstartravel.fi

Yrityksesi verkkosivuilta ohjataan linkillä verkkokauppaan, jolloin kotisivut ja verkkokauppa toimivat erillisinä sivustoina omilla osoitteissaan. Esim. www.sahanlahti-resort.fi ja www.apukka-resort.fi

Osa varausjärjestelmistä sisältää kotisivueditorin, jolla voit rakentaa varausjärjestelmän yhteyteen kotisivut ja verkkokaupan. Etuna on, että kotisivut ja verkkokauppa julkaistaan samassa verkko-osoitteessa ja voit hoitaa kotisivujen päivitykset varausjärjestelmästä käsin.

Esim <https://hetankota.joikubooking.com>

Markkinoilta löytyy myös varausjärjestelmiä, joilla voit hoitaa kotisivut, varausjärjestelmän, verkkokaupan ja digitaaliset jakelukanavat. Jos myyntistrategiasi on löytyä ja myydä mahdollisimman monessa jakelukanavassa, voi tämä vaihtoehto olla yrityksellesi sopiva. Esim. www.myllytalo.fi

Erytisesti majoitustuotteille soveltuvat varausjärjestelmät mahdollistavat varausjärjestelmän sisältäen verkkokaupan ja jakelukanavien hallinnan. Voit upottaa hakutoiminnon tai kalenterin yrityksestä kotisivuille, mutta varsinaisen verkkokaupan avautuu kotisivujen yhteyteen erillisen linkin välityksellä. Esim. www.hiljahelena.fi ja www.taipaleenniemi.fi

12 Integroituminen muihin järjestelmiin

Integroituminen muihin järjestelmiin tapahtuu rajapintojen avulla. Rajapinta tarkoittaa, että erilaiset ohjelmistot voivat tehdä pyyntöjä ja vaihtaa tietoja keskenään ohjelmistorajapintojen kautta. Mikäli yrityksessäsi on tarve esimerkiksi taloushallinnan ja asiakashallinnan (CRM) integroimiselle varausjärjestelmään, varmista yhteensopivuus hyvissä ajoin.

Matkailukohteessa (alue, suuralue, kansallinen taso) erilaiset järjestelmätoimittajat voivat kytkeytyä erilaisten määriteltyjen rajapintojen mukaan yritysten tarjontaan (tai päinvastoin) ja tarjota siten asiakkailleen yhtenäisempää asiakaskokemusta, laajempaa tuotetarjontaa ja vetovoimaisempia matkakohteita.



13 Toimiva asiakaspalvelu

Suurin osa varausjärjestelmiä tarjoavista yrityksistä antaa asiakkailleen tukipalveluita chat-palvelun tai blogien kautta. Kansainväliset varausjärjestelmätoimittajat tarjoavat asiakaspalvelua englanniksi, suomalaiset pääasiassa suomeksi ja englanniksi.

Varausjärjestelmätoimittajien asiakaspalveluprosessit ovat siirtyneet pääosin chatiin, chatbotiin, FAQ-palstoille tai asiakaspalvelusovelluksiin. Harva toimittaja tarjoaa enää puhelin tai sähköpostilla asiakaspalvelua tai kiinnittää yrityksellesi omaa asiakasyhteyshenkilöä.

Vinkki!

Varmista, minkälaista asiakastukea varausjärjestelmä tarjoaa ja miten se vastaa yrityksesi varausjärjestelmän käyttäjien tarpeita.

Muut tärkeät ominaisuudet

Osa varausjärjestelmistä sisältää hakukoneoptimointiominaisuuksia, joiden avulla voit optimoida verkkokaupan ja tuotteiden tärkeimmät tiedot parantaaksesi näkyvyyttäsi hakukoneissa.

Joissakin varausjärjestelmissä on sisäänrakennettuja viestintä- ja markkinointityökaluja, jotka tarjoavat valikoiman markkinoinnin edistämistyökaluja, kuten tuotekohtaiset push-viestit tai uutiskirjeen lähetys sekä asiakaspalautteen keräämisen.



Kiitos!



Tutustu myös Visit Finlandin tuottamaan
Digitaaliset Jakelukanavat –oppaaseen
[https://www.visitfinland.fi/matkailun-
julkaisut#digitaalisuus](https://www.visitfinland.fi/matkailun-julkaisut#digitaalisuus)



Visit Finland