

онлайн-трансляции для дистанционных участников, а также записи выступлений [7]. Будут развиваться креативные онлайн-коммуникации, геймификация, виртуальная и дополненная реальность во время мероприятия, оперативно побуждающие участников к действиям (регистрации, покупкам, подпискам и т. п.).

Резюмируя, можно отметить, что интерес маркетологов и менеджеров к геймификации усиливается, и он не случаен. У игровых технологий хорошие перспективы, так как доказана универсальность их применения игровых в бизнесе и их эффективность в организации коммуникативного взаимодействия как с внешними, так и с внутренними аудиториями.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Алиев Р. Когда игры захватили маркетинг: геймификация в цифрах и кейсах [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cossa.ru/trends/224726/> (дата обращения: 20.01.2021).
2. Вербх К., Хантер Д. Вовлекай и властвуй. Игровое мышление на службе бизнеса. М., 2015. 223 с.
3. TERRA GROUP Event Marketing Agency [Электронный ресурс]. 2021. URL: <http://www.terra-group.by/> (дата обращения: 20.01.2021).
4. Международный фестиваль событийного маркетинга и коммуникаций best experience marketing awards! [Электронный ресурс]. 2021. URL : <https://bemafestival.ru/ru/winner/458?project> (дата обращения: 20.01.2021).
5. Рувенный И. Я., Касимова Э.Р., Кузнецова Е. В. Геймификация как управленческая технология // Бизнес. Образование. Право. 2020. № 2. С. 171–175.
6. Геймификация как способ удержания клиентов [Электронный ресурс]. URL: <https://lpgenerator.ru/blog/2015/10/14/gejmifikaciya-kak-sposob-uderzhaniya-klientov/> (дата обращения: 21.01.2021).
7. Что изменится в организации ивентов после карантина? [Электронный ресурс]. URL: <http://prdrive.kz/page11430089.html> (дата обращения: 21.01.2021).

ОНЛАЙН СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ EVENT-ПЛОЩАДОК: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

А. Ю. Коротченко¹⁾, В. М. Дедок²⁾

¹⁾Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, г. Минск, Беларусь, arina6614420@yandex.ru

²⁾Белорусский государственный университет,
пр. Независимости, 4, 220030, г. Минск, Беларусь, viktoria_dedok@yahoo.com

Рассмотрены онлайн системы бронирования event-площадок, их современное состояние и перспективы развития. Исследована актуальность использования онлайн систем бронирования в период пандемии COVID-19, определены типы онлайн си-

стем бронирования event-площадок по функциональному назначению. Описана одна из крупнейших систем онлайн бронирования event-площадок Cvent.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства; event-индустрия; онлайн система бронирования; Cvent.

ONLINE RESERVATION SYSTEMS FOR EVENT SITES: CURRENT STATE AND DEVELOPMENT TENDENCIES

A.Y. Korotchenko^a, V. M. Dedok^b

^a*Belarusian State University, Independence ave., 4, 220030, Minsk, Belarus*

^b*Belarusian State University, Independence ave., 4, 220030, Minsk, Belarus*

Corresponding author: A.Y. Korotchenko (arina6614420@yandex.ru)

The online booking systems for event sites, their current state and development prospects were researched. The relevance of the use of online booking systems during the COVID-19 pandemic has been investigated, the types of online booking systems for event sites have been identified according to their functionality. Cvent, one of the largest online booking systems for event sites, was described.

Key words: hospitality industry; event industry; online booking system; Cvent.

Изучение онлайн систем бронирования event-площадок является очень актуальной темой, так как такие системы повышают эффективность деятельности предприятия и облегчают работу менеджерам по продаже тех или иных услуг. В период пандемии COVID-19 процесс бронирования является ключевым фактором, который определяет, воспользуются ли гости предложенной услугой. Поэтому большая часть современных предприятий, которые вовлечены в событийный бизнес, прибегает к использованию онлайн систем бронирования. Это обусловлено тем, что онлайн системы бронирования работают круглосуточно, способствуют более эффективной работе персонала, поставляются с различными аналитическими инструментами, увеличивают доходы предприятия, автоматизируют процесс бронирования, облегчают платежи и, что самое главное, минимизируют оффлайн общение, а значит являются более безопасными.

Онлайн-бронирование для мероприятий – это актуальный способ для гостя посетить веб-сайт гостиницы или выставочного центра и забронировать мероприятие онлайн.

Процесс бронирования происходит следующим образом: гость получает доступ к форме онлайнбронирования, предоставляет основную информацию о своем мероприятии (например, численность персонала, дата и время проведения мероприятия) и получает перечень возможных мест проведения мероприятия и услуг. Гости получают возможность спланировать свое мероприятие, уточнив все необходимые услуги, под-

твердить бронирование кредитной картой и забронировать нужную площадку для мероприятия на нужные дату и время. Затем место проведения мероприятия или организация, ответственная за проведение мероприятия, может подтвердить все детали заказа и обеспечить их правильное исполнение.

Изучая данную тему, необходимо отметить, что онлайн системы бронирования event-площадок могут быть разной функционального назначения:

1. Онлайн системы, на которых в формате онлайн-каталога представлен перечень event-площадок без возможности бронирования;
2. Онлайн системы, с помощью которых можно выбрать и забронировать event-площадку;
3. Онлайн системы бронирования, которые включают в себя функционал двух предыдущих видов онлайн систем и также предлагают услуги посредничества в организации самого мероприятия.

В современном мире в использовании онлайн систем бронирования event-площадок можно выделить ряд следующих преимуществ:

- *Увеличение количества бронирований.* Одним из самых больших преимуществ использования систем бронирования на мероприятиях, является возможность обеспечить бронирование из любого места. Когда мероприятие проходит успешно, одно бронирование может перейти в другое.

- *Система управления отношения с клиентами.* Вместо того, чтобы тратить время на сбор различных аспектов данных клиента, системы бронирования мероприятий дают предприятиям возможность преобразовать перспективных потенциальных клиентов в реальных, обеспечивая доступность и удобство бронирования. Системы бронирования – это также современный способ повысить интерес к мероприятию, обеспечивая при этом экономию времени как для исполнителя, так и для заказчика. С помощью системы бронирования мероприятий сбор информации можно автоматизировать. Появляется возможность анализировать данные и запросы в фоновом режиме, не тратя дополнительные ресурсы на сбор этой информации.

- *Мобильная система онлайн бронирования.* Все больше онлайн-пользователей обращаются к своим смартфонам, чтобы забронировать билеты и мероприятия. Мобильная система бронирования может быть разработана, чтобы помочь практически любому, кто хочет сделать заказ онлайн. Такая система в первую очередь настроена на удовлетворение спроса клиентов.

- *Установление личных отношений.* Повышая узнаваемость бренда и поддерживая связь с клиентами, предприятие может установить под-

линные связи и увеличить вероятность повторения заказа. В отличие от бронирования по телефону или оффлайн, онлайн -системы дают пользователю полный контроль над процессом бронирования, а это означает, что клиент не зависит от кого-либо еще, чтобы выполнить свой заказ.

- *Мгновенное удовлетворение интереса.* Для клиента мгновенное удовлетворение является одним из самых больших преимуществ любого онлайн-бронирования. Клиент может заказать услугу, которую он хочет немедленно, а предприятие, в свою очередь, немедленно получает платеж [4].

Одной из самых успешных систем онлайн бронирования event-площадок является компания Svent.

Svent, Inc. – это частная компания, которая в качестве услуги предлагает программное обеспечение и специализируется на технологиях управления встречами, мероприятиями и гостеприимством. Компания предлагает программное обеспечение на базе Интернета для выбора места встречи, онлайн-регистрации на мероприятия, управления событиями, электронного маркетинга и веб-опросов.

Площадка Svent осуществляет свою деятельность в нескольких направлениях:

1. Выступает платформой для создания мероприятий (для гостей). С помощью удобного интерфейса можно легко спланировать каждую часть мероприятия – от продвижения до регистрации. Svent предлагает следующие возможности: онлайн регистрация событий, фирменный сайт мероприятия, безопасная обработка платежей, безопасность и конфиденциальность данных, глобальный поиск и поиск площадок, доступ к созданию диаграмм.

2. Выступает платформой для организатора мероприятий (для предприятий). Svent обеспечивает следующие возможности: отправка пользовательского контента и данных, чтобы лучше понять посетителей, проведение целевых, предоставление менеджера контактов и профилей, управление спикерами, управление блоками помещений, настройка встроенной адресной книги (пользовательские поля контактов, управление групповыми контактами, импорт и экспорт контактов, функция поиска контактов и предварительное бронирование направлений).

3. Ведение отчетности. Надежная отчетность о событиях, информационные панели в режиме реального времени, отслеживание участников, текущие голосования и опросы, портал самообслуживания, доступ к отслеживанию вовлеченности участников [1].

Svent, Inc. – это ведущий поставщик технологий для организации конференций, мероприятий и для индустрии гостеприимства. Во всем мире компания имеет свыше 3.500 сотрудников, 25.000 клиентов и 300.000 пользователей. Svent Even Cloud предлагает организаторам мероприятий программные решения для онлайн регистрации, выбора места

проведения, управления мероприятием, создания мобильных приложений для мероприятий, email-маркетинга и Интернет-опросов [1].

Cvent Hospitality Cloud является партнером отелей и различных площадок для проведения мероприятий, помогая им вести бизнес в сфере группового, делового и корпоративного туризма. Отели используют цифровые маркетинговые инструменты и программные решения CventHospitalityCloud для привлечения клиентуры и обслуживания своих клиентов напрямую, эффективно и с прибылью, помогая им совершенствоваться. Решения Cvent оптимизируют всю цепочку создания стоимости при проведении мероприятий и предоставляют клиентам во всем мире возможность проводить сотни тысяч конференций и мероприятий.

Таким образом, можно сделать вывод, что системы бронирования мероприятий дают предприятиям возможность преобразовать перспективных потенциальных клиентов в реальных, обеспечивая доступность и удобство бронирования. Системы бронирования – это также современный способ повысить интерес к мероприятию, обеспечивая при этом экономию времени как для исполнителя, так и для заказчика. В современном мире, в эпоху автоматизации и цифровизации, наличие такого инструмента как онлайн система бронирования является неизбежным для event-площадок.

Необходимо отметить, что у использования онлайн систем бронирования event-площадок есть ряд преимуществ, таких как увеличение количества бронирований, наличие системы управления отношений с клиентами, мобильные системы онлайн бронирования, установление личных отношений и мгновенное удовлетворение интереса клиентов. С каждым годом в сфере гостеприимства реализуется все больше стартапов, связанных с информационными технологиями, поэтому развитие и популяризация онлайн систем бронирования event-площадок неизбежны.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. About Cvent [Electronic resource]. URL : <https://www.cvent.com/en/company-overview>. Date of access: 30.01.2021.
2. Event Booking Systems: The Best Options to Choose From [Electronic resource]. URL :<https://wpamelia.com/event-booking-systems/>. Date of access: 30.01.2021.
3. Online Event Ticketing Market Size, Share & Trends Analysis Report By Platform (Desktop, Mobile), By Event Type (Sports, Music & Other Live Shows, Movies), By Region, And Segment Forecasts, 2018 - 2025 [Electronic resource]. URL: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/online-event-ticketing-market>. Date of access: 30.01.2021.
4. 5 Reasons to Use an Online Booking System at Events [Electronic resource]. URL: <https://www.bookinglive.com/blog/5-reasons-event-booking-system>. Date of access: 30.01.2021.