

Zapisnik s razgovora/sastanka

Datum/vrijeme	2.5.2025. 10-11:30
Mjesto održavanja	Središnji ured turističke agencije “Jadran Tours“, Mostar, BiH
Sazvao/pripremio	Lucija Ilić
Sudjelovali	Lucija Ilić, Marko Marić

1.Sugovornik

Marko Marić, rukovoditelj odjela za operativne i IT procese u turističkoj agenciji “Jadran Tours” d.o.o., Mostar.

2.Sadržaj

Turistička agencija “Jadran Tours” posluje u Bosni i Hercegovini od 2005. godine te nudi usluge organiziranih turističkih putovanja, smještaja, izleta i poslovnih događanja. Agencija posluje putem fizičkih poslovnica i online platforme, a većina rezervacija dolazi putem web stranice i partnerskih sustava (Booking.com, Expedia i dr.).

Gospodin Marić pojasnio je glavne funkcionalne i tehničke aspekte informacijskog sustava koji se koristi unutar agencije. Sustav je hibridnog karaktera – sastoji se od internog ERP rješenja koje se koristi za vođenje rezervacija, fakturiranje, praćenje uplata te evidenciju klijenata i dobavljača, dok je korisničko sučelje za krajnje korisnike (turiste) razvijeno kao web aplikacija s mogućnošću pretrage i rezervacije ponuda.

Interni informacijski sustav uključuje:

- Modul za rezervacije: omogućuje operaterima unos i praćenje rezervacija, dodjelu vodiča i raspodjelu po grupama.
- Modul za upravljanje smještajem i partnerima: baza hotela, pansiona, vodiča i prijevoznih usluga s kojima agencija surađuje.
- Financijski modul: za izradu računa, evidenciju uplata, povrata i kreiranje izvješća o prihodima i troškovima po destinacijama.
- Modul za korisničku podršku: bilježenje prigovora, pohvala i specifičnih zahtjeva putnika.

Web aplikacija za korisnike nudi sljedeće funkcionalnosti:

- Pretraga aranžmana prema datumu, destinaciji i vrsti usluge.
- Prikaz detalja ponude s cijenama, slikama, itinerarima i recenzijama.
- Online rezervacija i plaćanje (integrirano s bankovnim sustavima).
- Korisnički račun za praćenje statusa rezervacija, komunikaciju i izmjene.

Informacijski sustav turističke agencije usklađen je s ključnim vanjskim servisima radi optimalnog poslovanja. Povezan je s međunarodnim sustavom za rezervaciju i izdavanje avionskih karata (Amadeus), omogućuje sigurnu obradu kartičnog plaćanja te ostvaruje razmjenu podataka s entitetskim turističkim zajednicama. Ova razmjena uključuje statistiku dolazaka i podatke o turistima, čime se podržava praćenje turističkih kretanja i planiranje ponude.

Sustav visoko prioritizira sigurnost korisničkih podataka. Svi podaci pohranjuju se na poslužiteljima unutar BiH, uz svakodnevno izvođenje sigurnosnih kopija (backup). Pristup informacijskom sustavu dozvoljen je isključivo ovlaštenim korisnicima, uz obaveznu autentikaciju putem korisničkog imena i lozinke. Administratori dodatno koriste dvofaktorsku autentikaciju (2FA) za višu razinu zaštite.

Unatoč visokom stupnju digitalizacije, sustav se suočava s nekoliko izazova:

- Povezivanje partnera u stvarnom vremenu, posebno u kontekstu ažurnih informacija o dostupnosti smještaja.
- Sezonska opterećenost sustava, tijekom ljetnih mjeseci povećan broj korisnika zahtijeva dodatne kapacitete servera.
- Raznolikost korisnika i tržišta, stalna potreba za prilagodbom korisničkog sučelja različitim profilima korisnika i tržišnim zahtjevima.

Tvrtka aktivno radi na unaprjeđenju svojih digitalnih rješenja, a u planu su sljedeće aktivnosti:

- Razvoj mobilne aplikacije za putnike, koja će omogućiti brže rezervacije i personalizirani pristup informacijama.
- Implementacija umjetne inteligencije (AI) za preporuke temeljene na korisničkom ponašanju i interesima.

- Automatizacija marketinških aktivnosti putem e-mail kampanja i integracija s CRM sustavom radi boljeg upravljanja odnosima s klijentima.

Kroz provedeni razgovor dobiven je vrijedan i sveobuhvatan uvid u stvarne potrebe i izazove s kojima se turističke agencije u Bosni i Hercegovini svakodnevno susreću. Poseban naglasak stavljen je na funkcionalnosti informacijskog sustava koje su nužne za učinkovito i moderno poslovanje, uključujući integracije s vanjskim servisima, sigurnost podataka, sezonske oscilacije u opterećenju sustava te prilagodljivost korisničkog sučelja.

Prikupljene informacije jasno ukazuju na važnost digitalne transformacije i kontinuiranog razvoja sustava koji će podržavati sve ključne poslovne procese – od rezervacija i upravljanja smještajem do finansijskih transakcija i analize tržišta. Također, potvrđena je potreba za fleksibilnim, skalabilnim i sigurnim rješenjem koje će omogućiti turističkim agencijama da zadrže konkurentnost, unaprijede korisničko iskustvo te prate trendove globalnog turističkog tržišta.

Ovaj zaključak služi kao temelj za daljnje planiranje i izradu informacijskog sustava koji će u potpunosti odgovarati stvarnim potrebama sektora i doprinijeti njegovom razvoju u budućnosti.