

Η τουριστική επιχείρηση της ψηφιακής εποχής



Του
**Αμαντίου
Αμαντιδη**

Γενικός
διευθυντής
Epsilon
Hospitality

Ο ΨΗΦΙΑΚΟΣ Μετασχηματισμός είναι το mega-trend της παγκόσμιας οικονομίας και η έννοια της ψηφιακής μετάβασης κυριαρχεί πλέον σε κάθε συζήτηση για το μέλλον και του ελληνικού τουρισμού. Μάλιστα, στις τουριστικές επιχειρήσεις η αξιοποίηση της τεχνολογίας και του διαδικτύου αυξάνεται με υψηλότερο ρυθμό από άλλους κλάδους.

Η ΧΡΗΣΗ των κοινωνικών μέσων δικτύωσης και γενικότερα η αξιοποίηση του digital marketing για την προσέλκυση ενός ευρύτερου κοινού και την αύξηση των απευθείας κρατήσεων τείνει να γίνει δεδομένη πρακτική. Η απλοποίηση της διαχείρισης των καθημερινών εργασιών με τη χρήση σύγχρονων λογισμικών διαχείρισης PMS μειώνει τα κόστη λειτουργίας της επιχείρησης. Παράλληλα, προσφέρει τη δυνατότητα στους ξενοδόχους να εστιάσουν την προσοχή και την ενέργειά τους στον πελάτη και στο πώς θα βελτιώσουν την εμπειρία του.

ΣΤΗΝ ΙΔΙΑ κατεύθυνση της αναβάθμισης εμπειρίας του τελικού πελάτη, οι ξενοδόχοι υιοθετούν και άλλα νέα ψηφιακά εργαλεία. Το mobile check-in, mobile εφαρμογές για την πληροφόρηση του φιλοξενούμενου σχετικά με τις παροχές του ξενοδοχείου, καθώς και εφαρμογές για τη διαχείριση προγραμμάτων πιστότητας και επιβράβευσης έρχονται να βοηθήσουν στην ανταγωνιστικότητα των σύγχρονων καταλυμάτων.

ΟΛΑ ΑΥΤΑ τα ψηφιακά εργαλεία αποτελούν διαφορετικά κομμάτια σε ένα περίπλοκο παζλ που συνθέτει την ψηφιακή στρατηγική της τουριστικής επιχείρησης. Είναι σημαντικό τα εργαλεία αυτά να είναι φιλικά προς τους χρήστες και να συνεργάζο-



Το mobile check-in, mobile εφαρμογές για την πληροφόρηση του φιλοξενούμενου σχετικά με τις παροχές του ξενοδοχείου, καθώς και εφαρμογές για τη διαχείριση προγραμμάτων πιστότητας και επιβράβευσης έρχονται να βοηθήσουν στην ανταγωνιστικότητα.

■ Η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης και γενικότερα η αξιοποίηση του digital marketing τείνει να γίνει δεδομένη πρακτική.

νται μεταξύ τους άψογα.

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΛΗΡΗ αναβάθμιση της τουριστικής επιχείρησης στην «έξυπνη» τουριστική επιχείρηση της ψηφιακής εποχής ο σύγχρονος ξενοδόχος έχει ανάγκη από μια ολοκληρωμένη πρόταση που διαθέτει:

- Υψηλό επίπεδο τεχνολογίας, ώστε να λειτουργεί απροβλημάτιστα και αποδοτικά
- Πληρότητα στην κάλυψη των αναγκών διαχείρισης των καθημερινών εργασιών
- Ευελιξία, ώστε να διευκολύνεται και να προσαρμόζεται στον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησής του

για της επιχείρησής του

- Εύκολη και αμφίδρομη συνδεσιμότητα με άλλα συστήματα και υπηρεσίες, όπως μηχανές κρατήσεων - channel manager
- Ολοκληρωμένη διαχείριση πελατολογίου (CRM) με δυνατότητες δημιουργίας ερωτηματολογίων, καμπάνιες και σύνδεση με προγράμματα πιστότητας και επιβράβευσης
- Έγκυρη και πολύπλευρη πληροφόρηση με σύγχρονα εργαλεία Business Intelligence & Analytics, ώστε να έχει την πλήρη εικόνα της επιχείρησης και να στηρίζει με ασφάλεια τη λήψη αποφάσεών του
- Πλήρη φορολογική συμμόρφωση και ολοκληρωμένη online διασύνδεση με την πλατφόρμα myDATA της ΑΑΔΕ

Ο ΟΜΙΛΟΣ Epsilon Net είναι ο μόνος Όμιλος πληροφορικής στην Ελ-

λάδα ο οποίος μπορεί να καλύψει το σύνολο των αναγκών της τουριστικής αγοράς με λογισμικά και υπηρεσίες. Η Epsilon Hospitality (epsilonhospitality.com.gr), η εξειδικευμένη θυγατρική του Ομίλου & μέλος του ΣΕΤΕ, μέσα από ένα επενδυτικό πλαίσιο ανάπτυξης δημιουργήσει και εξελίσει αξιόπιστες λύσεις και υπηρεσίες για τις τουριστικές μονάδες, που προσαρμόζονται ανάλογα με το μέγεθος και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους. Οι λύσεις αυτές περιλαμβάνουν:

- Ιδιοπαράγόμενο PMS λογισμικό που βασίζεται στην τεχνολογία PYLON Hybrid και μπορεί να καλύψει από το πιο μικρό κατάλυμα μέχρι και μεγάλες αλυσίδες ξενοδοχείων & εταιρειών διαχείρισης
- Backoffice λογισμικό με ολοκληρωμένη χρηματοοικονομική και λογιστική διαχείριση στην ίδια πλατφόρμα με το PMS, χωρίς την ανάγκη γεφυρών
- Λογισμικό Payroll/HRMS για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και τη διασύνδεση με την ERGANI
- Channel Manager και Booking Engine για τη διαχείριση των κρατήσεων
- Mobile εφαρμογές - ψηφιακά εργαλεία, τόσο για το προσωπικό της επιχείρησης όσο και για τους πελάτες
- Πλήρες portfolio υπηρεσιών Digital Marketing

ΟΛΑ ΑΥΤΑ τα ψηφιακά εργαλεία υποστηρίζονται από τη βραβευμένη ομάδα υπηρεσιών υποστήριξης του Ομίλου Epsilon Net. Η ομάδα της Epsilon Hospitality, με 120 εξειδικευμένα στελέχη, υποστηρίζει περισσότερες από 10.000 τουριστικές μονάδες και αποτελεί τον πιο ολοκληρωμένο τεχνολογικό πάροχο και σύμβουλο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό κάθε τουριστικής επιχείρησης. [SID: 15708153]