

www.PRIMJENA.com

konferencija

Informatika u turizmu

...o potencijalu i ulozi informatičkih tehnologija
u razvoju hrvatskog turizma u 2009. godini



Zagreb

02.04.2009.

OBJAVA ZA MEDIJE

Zagreb, 31.03.2009.

Konferencija „Informatika u turizmu: Primjena.com“ pružit će okupljenima strateške informacije o mogućnostima i raspoloživim tehnologijama i rješenjima namijenjenim turističkoj industriji, s ciljem poboljšanja poslovanja.

Riječ je o rješenjima i sustavima namijenjenim optimizaciji poslovnih procesa s ciljem ostvarenja ušteda te pružanju novih usluga ili poboljšanju postojećih, a s ciljem povećanja postojećih prihoda ili stvaranja novih izvora dohotka, posebno važno u današnjoj ekonomskoj situaciji.

Okupljenim sudionicima iz turističke industrije - hotelijerstva, turističkih agencija i tour-operatera te prijevoznika, ali i turističkih zajednica i lokalnih uprava - predstaviti će se najmoderniji koncepti poslovanja kroz studije slučajeva najpoznatijih domaćih i regionalnih hotelskih sustava i agencija, koje su implementacijom novih modela rada i ICT tehnologija ostvarile napredak u svojem poslovanju.

Konferenciju će otvoriti predsjednik Turističke zajednice grada Zagreba g. Ivo Jelušić (zamjenik gradonačelnika grada Zagreba), dok će se okupljenima obratiti prof. Velimir Srića.

Među predavačima će biti Dean Nižetić (Adriatica.net), Tihomir Cirkvenčić (Atento / HP), Žarko Vorkapić (iTurus sum), Mirko Gudelj (Micros Fidelio), Laszlo Toth (Dirigens), Božo Juretić (Ouroboros), Vladislav Valiček (NoveMo / Microsoft), Dan Klepač (Formel), Luka Kolonić (Smart Com / Kapetanović Sistemi), Vitomir Lučić (Magis ICT) te Ivica Španić (Ericsson Nikola Tesla) koji će okupljenima predstaviti potencijale unaprijeđenja poslovanja korištenjem ICT tehnologija.

Konferencija se održava u zagrebačkom multipleksu CINESTAR - Avenue Mall, Novi Zagreb, nedaleko od prostora Zagrebačkog Velesajma.

Turizam, recesija i informatička rješenja

Turizam je najveća hrvatska industrija, koja je u 2008. godini prihodovala 7 milijardi eura sa 11 milijuna turista (povećanje od 1%) i uz povećanje broja noćenja za 2%.

Recesija, svjetska financijska kriza te sve veća kompetitivnost svjetskih turističkih odredišta nalažu potrebu povećanja konkurentnosti domaće turističke industrije, ne samo kroz kvalitetniju turističku ponudu već i kroz optimiziranje i povećanje efikasnosti poslovanja te kvalitetniju podršku poslovnim



procesima, uz razvoj novih usluga, s ciljem povećanja profita u odnosu na ostvareni prihod. Naravno, želimo i veću dostupnost informacija koja će potencijalnim inozemnim gostima povećati atraktivnost Hrvatske kao turističke destinacije, a time povećati konkurentnost domaćeg turizma!

Ovi se ciljevi mogu postići uvođenjem različitih informatičkih tehnologija u tvrtke koje su uključene u turističku ponudu, prvenstveno turističkim agencijama, hotelima i prijevoznicima. Je li vrijeme za promjene u poslovanju?

Zašto treba reagirati?

Kako je i svjetska turistička ponuda tijekom posljednjih godina konstantno bilježila rast prodaje, ali sa sve većom tržišnom utakmicom te rastućim troškovima prihodi su posljednjih godina stagnirali. Ulaskom svjetske ekonomije u recesiju pa i u financijsku krizu prihod predstojeće turističke sezone mogao bi biti smanjen, po nekim predviđanjima čak do 20% na svjetskoj razini.

Kod nas se u ovom trenutku ne vide veliki padovi narudžbi, no moramo razmišljati kako dodatno povećati konkurentnost te iskoristiti trenutnu pozitivnu politiku aktivnog promicanja hrvatskog turizma u inozemstvu.

Imamo li izlaz iz situacije?

Možda. Ulaganje Republike Hrvatske u promociju turističke industrije svakako će pomoći informiranosti turista o Hrvatskoj, ali koliko ćemo povećati stvarnu posjećenost ovisi o dva čimbenika koja će hrvatski turizam pozicionirati na svjetskoj turističkoj karti:

- kvaliteti informacija do kojih potencijalni gost može doći korištenjem najdostupnijeg medija: Interneta
- kvaliteti ponude i razini usluga koje ćemo ponuditi

Može li se Hrvatska natjecati sa visokorazvijenim turističkim odredištima? Znamo da može! Vjerujemo da se implementacijom naprednih rješenja može povećati efikasnost poslovanja, doći do novih kupaca te do kvalitetnijih kupaca, omogućiti veća zarada od postojećih te povećati profit sa istim resursima.

Ključne teme

Hotel management sustavi

Sustavi za upravljanje hotelskim poslovanjem centar su poslovanja - na jednom mjestu objedinjuju podatke različitih sustava (recepcija, CRM, ERP, web, IPTV...) te njima upravljaju, omogućujući tako jedinstven uvid u sve segmente poslovanja, analitiku te objedinjavanje korisničkih podataka. Jesu li to rješenja namijenjena samo velikim korisnicima?

Digitalna televizija, IPTV, PayPerView televizija

Sustavi zasnovani na mrežnim tehnologijama omogućuju veliku fleksibilnost u poslovanju. Osim digitalne televizije (od besplatnih do PPV programa) i multimedije, IP TV omogućuje različite usluge posjetiteljima - od pristupa internetu, naručivanju u sobe ili plaćanju usluga i računa. Također, ovim se sustavima omogućuje marketinški pristup korisniku - omogućujući ne samo veći stupanj kvalitete usluge već i dodatnu zaradu hotelu.

Integracija informacija

Turistička industrija zapravo je skup nekoliko industrija, pri čemu možemo izdvojiti hotelijerstvo, prijevoznništvo te marketing/prodaju, odnosno turističke agencije i tour-operatore kao najvažnije



poslovne cjeline, uz turističke zajednice i lokalnu samoupravu kao društveni okvir poslovanja. Povezivanje podataka ovih poslovnih cjelina još uvijek je na nedovoljnoj razini te je njihova dostupnost mala, a uglavnom nije moguća veća razina automatizacije procesa. Integracija informacija i poslovnih sustava ostvaruje ne samo direktne uštede u potrebnim resursima i vremenu potrebnom za obavljanje pojedinih operacija već bi i omogućila cijeli niz novih i naprednih usluga zasnovanih na webu, omogućujući ne samo višu kvalitetu usluge već i veću fleksibilnost - čime bi ostvarila dodatnu kompetitivnu prednost nad konkurencijom te ostvarila i veću zaradu.

CRM sustavi - Upravljanje odnosima s korisnicima

Kvalitetne informacije o vlastitim korisnicima, njihovim navikama te uslugama koje koriste - ali i brzim odzivom na njihove želje - mogu donijeti prednost pred konkurencijom. Poznavanje korisnika i prepoznavanje njihovih potreba omogućuje puno višu kvalitetu usluge koju možete ponuditi, čime povećava mogućnost prihoda kroz povećan broj usluga koje možete pružiti korisniku. Neovisno radi li se o operativnom CRM-u, analitičkom ili prodajnom, CRM nije samo software - implementacija filozofije u kompaniju ono je što čini prednost.

Ljudski resursi

Upravljanje ljudskim resursima u velikim sustavima iziskuje velike troškove, u svim fazama - od pronalazjenja zaposlenika do praćenja rada li i efikasnosti. Kako naći idealnog zaposlenika, s naglaskom na sezonskim djelatnicima, kakve mnogi turistički resursi koriste tijekom ljeta? Kako upravljati s njima, kad su jednom tu - kako omogućiti najefikasniji - po mogućnosti automatizirano praćenje procesa, korištenjem informatičkih tehnologija?

Upravljanje ispisom dokumenta

Još uvijek ne možemo reći kako je moguće poslovati bez papira, bez ispisanog dokumenta. Mogućnosti optimiziranja resursa korištenjem modernih ispisnih tehnologija u poslovnom procesu dovode do velikih ušteda, kako financijskih tako i vremenskih.

Online plaćanje

Integracija plaćanja sa online sustavima nije samo trend modernog poslovanja već donosi mnogobrojne prednosti, od bržeg i jednostavnijeg prodajnog procesa za korisnika usluge do jednostavnijeg procesiranja i naplate. Kako proširiti ovaj koncept i omogućiti nove usluge u turizmu, čuti ćemo na ovoj konferenciji...

Napredne komunikacijske usluge

Pružanje različitih komunikacijskih usluga u hotelskim sustavima postao je nezaobilazan dio kvalitetne usluge. Moderna komunikacijska rješenja omogućuju mnoge nove usluge koje su dodatni izvor prihoda, a povezane sa drugim sustavima donose i mnoge uštede u svakodnevnom poslovanju, posebno kod turističkih agencija, te će na ovoj konferenciji neka takva rješenja biti i premijerno prikazana.



Važni linkovi

- Web stranica: <http://www.PRIMJENA.com>
- Popis predavača: <http://turizam.primjena.com/predavaci/>
- Satnica konferencije: <http://turizam.primjena.com/news/44>
- Lokacija: <http://turizam.primjena.com/lokacija/>
- Prijave: <http://turizam.primjena.com/prijava/>
- Organizator: <http://www.INSTITUT.hr>

Organizacija

Institut za elektroničko poslovanje d.o.o

MB: 02423367

Banka: Erste & Steiermärkische Bank

žiro račun: 2402006-1100534836

koordinatori konferencije: Maja Mrvoš, Roberta Ivanić, Tihomil Ledinšćak

organizator: Davor Maričić

web: www.PRIMJENA.com

mail: info@primjena.com

web: www.institut.hr

mail: info@institut.hr

tel/fax ..385.1.6154.665

sjedište: D. Stipca 2

ured: Poljička 25

10000 Zagreb, Hrvatska

Davor Maričić

Institut za elektroničko poslovanje d.o.o

