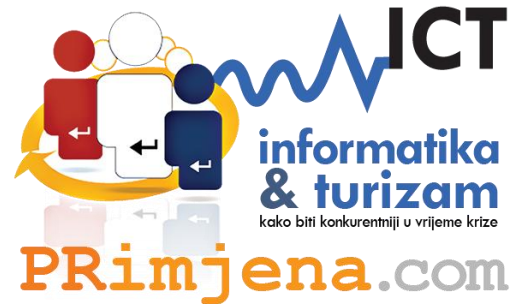


www.PRIMJENA.com

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.

Danas je održana konferencija "**Primjena.com: Informatika u turizmu**" na kojoj su domaći informatički stručnjaci predstavili strategije i ICT rješenja za kvalitetnije poslovanje turističke industrije, posebno hotelijerstva i turističkih agencija.

Konferenciju je pred oko stotinu okupljenih otvorio Predsjednik Turističke zajednice grada Zagreba g. Ivo Jelušić (zamjenik gradonačelnika grada Zagreba),.

Okupljenim sudionicima iz turističke industrije - hotelijerstva, turističkih agencija i tour-operatera te prijevoznika, ali i turističkih zajednica i lokalnih uprava - predstavili svoja viđenja mogućnosti unaprijeđenja poslovanja u turističkoj industriji te predstavili koncepte i rješenja poslovanja kroz primjere domaćih i regionalnih hotelskih sustava i agencija, te mogućnosti koje su implementacijom novih modela rada otvorile u svojem poslovanju, pomoću ICT tehnologija.

Na konferenciji su predstavljena i konkretna rješenja - poslovni software i ICT sustavi 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.

Žarko Vorkapić (iTurus sum) okupljenima je prenio iskustva o utjecaju inovativnih ICT rješenja na destinacijski menadžment, dok je Mirko Gudelj (Micros Fidelio) prikazao mogućnosti sustava za upravljanje recepcijom i hotel management. Laszlo Toth (Dirigens) dao je uvid u novitete na području naprednih sustava za upravljanje digitaliziranjem, pohranom i centraliziranim ispisom dokumenata.

Dean Nižetić (Adriatica.net) svojim je predavanjem pod nazivom "Tehnološki obzor turizma" osvrnuo se na poziciju hrvatskog turističkog proizvoda na svjetskom tržištu te dostupnošću proizvoda i kapaciteta.

Božo Juretić (Ouroboros) govorio je o distribucijskim sustavima u turizmu te online plaćanju proizvoda i usluga, a Vladislav Valiček (NoveMo / Microsoft) pojasnio je potrebu implementacije



sustava za upravljanje korisnicima (CRM) u turističkim institucijama te način integracije vertikalnih CRM rješenja u sa pozadinskim procesima u hotelima. Dan Klepač (Formel) predstavio je naprednu uslugu za telefoniju, koja omogućuje telefonske pozive po vrlo niskim cijenama, širom svijeta. Luka Kolonić (Smart Com / Kapetanović Sistemi) osvrnuo se na činjenicu kako televizija (IPTV) prelazi granice informativnog i zabavnog medija te postaje interaktivni medij odnosno portal preko kojega se korisnicima nude brojne usluge, informacije drugi sadržaji.

Tihomir Cirkvenčić (Atento / HP) naglasio je kako je uloga ICT-a u modernizaciji poslovanja ali i usluga prema korisnicima turističkih sadržaja sve je veća, a samim time i nužnost kvalitetnog upravljanja ICT-em potreba je i izazov svakog poslovnog subjekta koji svoj poslovni prosperitet vidi u stalnom unaprijeđenju po svim perspektivama svog poslovanja.

Vitomir Lučić (Magis ICT) naglasio je potrebu kvalitetnog upravljanja zaposlenicima te opasnosti u koje pogrešna politika ljudskih resursa može dovesti tvrtku - ne samo u turističkom sektoru, naglašavajući mogućnosti sustava za upravljanje ljudskim resursima. Konferenciju je zaključio Ivica Španić (Ericsson Nikola Tesla) koji je okupljenima predstaviti napredne telekomunikacijskih servise i integraciju bežične telefonije.

Naglašeno je kako se u izazovnim vremenima, u vremenu u kojem se nalazimo i koje je pred nama, kvalitetna i moderna ICT infrastruktura će osigurati korisniku ne samo održivost poslovanja već i ukupnu poslovnu konkurentnost na tržištu.

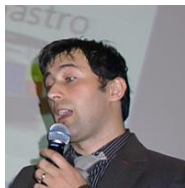
Organizator ovog događaja je Institut za elektroničko poslovanje, čiji je direktor [Davor Maričić](#) zaključio konferenciju riječima: "Zatvaram ovu konferenciju s vjerom kako će se domaća turistička industrija brzo snaći u novonastaloj ekonomskoj situaciji te pronaći pravu strategiju za izlaz iz turbulentne ekonomske situacije, koristeći pomoć informatičke industrije, posebice domaćeg znanja koje je predstavljeno na ovoj konferenciji."

Konferencija je održana u zagrebačkom multipleksu CINESTAR - Avenue Mall, Novi Zagreb, pred stotinjak okupljenih slušatelja iz područja turističke industrije.

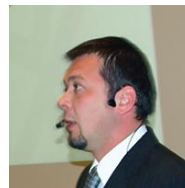
- [Fotografije predavača](#)



Vorkapić



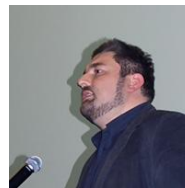
Gudelj



Toth



Juretić



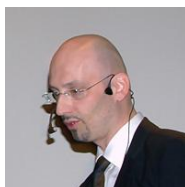
Nižetić



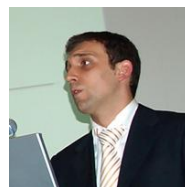
Klepač



Valiček



Kolonić



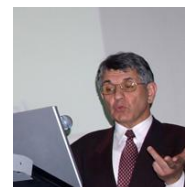
Cirkvenčić



Ivančić



Lučić



Španić

- [Download prezentacija sa konferencije](#)

Ključne teme

Integracija informacija

Turistička industrija zapravo je skup nekoliko industrija, pri čemu možemo izdvojiti hotelijerstvo, prijevoznitstvo 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 omogućuje 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 veću zaradu i hotelima i agencijama, strategija je kojom se vodi Adriatica.net.

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? Na primjerima sustava srednje veličine Micros Fidelio pokazao je mogućnosti uspješne implementacije...

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, kako je pokazano primjerom SmartCOM sustava.

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 poslovne orijentacije prema korisniku za takvu kompaniju stvara prednost, što smo i vidjeli na primjeru Microsoft CRM rješenja.

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, demonstrirano je sustavom Ouroboros DS.

Upravljanje ispisom dokumenta

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

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? Magis ICT je primjerom HRPlus-a pokazao kako djelotvornije pratiti efektivnost sustava za ljudske resurse.

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 je na konferenciji i prikazano rješenje VoIP Direct, koje omogućuje davanje digitalne telefonske usluge po niskim cijenama, omogućujući ne samo uštede agencijama već i kvalitetniju uslugu hotela svojim gostima - uz mogućnost dodatne zarade, što je strategija koju i svojim telekomunikacijskim sustavima omogućuju stručnjaci iz tvrtke Ericsson Nikola Tesla.

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 vide 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 korisnika, ali i omogućiti veća zarada od postojećih te povećati profit sa istim resursima.

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 Ledinščak, Juraj Capek

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



Zahvaljujemo partnerima i sponzorima na pomoći u realizaciji konferencije!

