

Οι 10 σημαντικότερες τεχνολογικές προκλήσεις της τουριστικής βιομηχανίας για το 2007

Από τον Άγγελο Λοΐζου*



Η ραγδαία εξέλιξη και ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και η κατάλληλη αξιοποίησή τους, επηρεάζει καταλυτικά την αποτελεσματικότητα όλων των επιχειρήσεων όλων των κλάδων, μεταξύ αυτών και της τουριστικής βιομηχανίας. Σε συνέχεια του ετήσιου συνεδρίου του Διεθνούς Οργανισμού Συμβούλων Τουριστικής Ανάπτυξης (ISHC) στο Μαϊάμι των ΗΠΑ, όπου προέκυψαν τα σημαντικότερα θέματα της τουριστικής βιομηχανίας για το 2007**, παράλληλα αναδείχθηκαν και οι 10 σημαντικότερες τεχνολογικές προκλήσεις. Ιδίως για το Κυπριακό τουριστικό προϊόν, θεωρείται βέβαιο ότι παράγοντας για την επιτυχία αποτελεί η έγκαιρη και συντονισμένη αντιμετώπιση των προκλήσεων αυτών.

Ποιες όμως μπορεί να είναι οι προκλήσεις αυτές;

Ως πρώτη πρόκληση αναδείχθηκε η ανάγκη ανανέωσης πεπαλαιωμένων συστημάτων. Οι περισσότερες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις εξακολουθούν να διατηρούν και να χρησιμοποιούν απαρχαιωμένα συστήματα προσπαθώντας να εξαντλήσουν τα περιθώρια απόσβεσης της αρχικής τους επένδυσης. Αυτή η πρακτική όμως τους εμποδίζει να αξιοποιήσουν σύγχρονες λύσεις οι οποίες συμβάλουν σημαντικά στην αύξηση των εσόδων, όπως οι κρατήσεις μέσω διαδικτύου και οι στρατηγικές marketing οι οποίες βασίζονται στο προφίλ των επισκεπτών.

Η δεύτερη πρόκληση αφορά την ασφάλεια συστημάτων και δεδομένων. Η ανάγκη διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων των επισκεπτών, αλλά και των οικονομικών δεδομένων της επιχείρησης, κάνουν απαραίτητη την υιοθέτηση υψηλότερων επιπέδων ασφάλειας από αυτά που εφαρμόζονται σήμερα. Για την αποφυγή ανεπιθύμητων δυσλειτουργιών των συστημάτων, πρέπει να προβλέπεται η θωράκισή τους από επιβλαβή λογισμικά όπως οι ιοί και τα spywares. Επιπλέον η πρόσβαση των τελικών χρηστών στα ηλεκτρονικά ξενοδοχειακά συστήματα πρέπει να ελέγχεται σε τακτική βάση. Οι τουριστικές επιχειρήσεις, πολλές φορές είναι απρόθυμες να αναλάβουν το κόστος των λειτουργιών αυτών, γι' αυτό και καταφεύγουν σε αγορά των υπηρεσιών από τρίτα μέρη (outsourcing).

Ακολουθεί η ανάγκη για ουσιαστικότερη εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών. Πέρα την ποιοτική βελτίωση της λειτουργικότητας και της ευχρηστίας των συστημάτων που προσφέρονται, πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εξακολουθούν να διαθέτουν σημαντικό όγκο πληροφοριών αποθηκευμένο σε πεπαλαιωμένα συστήματα. Τα σύγχρονα συστήματα marketing και διαχείρισης απαιτούν την πελατοκεντρική αντιμετώπιση των προσφερόμενων υπηρεσιών και αυτό δεν μπορεί να γίνει χωρίς τα ανάλογα λογισμικά που θα υποστηρίξουν τις λειτουργίες αυτές.

Το τέταρτο σημείο αφορά την προσβασιμότητα στα διαθέσιμα λογισμικά. Από τα προαναφερθέντα, προκύπτει ότι είναι σημαντικό οι τουριστικές επιχειρήσεις να έχουν απρόσκοπτη πρόσβαση στα προσφερόμενα λογισμικά και τα υπάρχοντα τεχνολογικά συστήματα, ακόμη και όταν αυτά δεν βρίσκονται στη γεωγραφική περιοχή δραστηριοποίησής τους.

Η μετατροπή του όγκου πληροφοριών σε χρήσιμα διαχειριστικά εργαλεία είναι μια ακόμη τεχνολογική πρόκληση που θα κλιθεί να αντιμετωπίσει η τουριστική βιομηχανία το 2007. Το ολοένα αυξανόμενο ενδιαφέρον για διαδικασίες λήψης αποφάσεων βασιζόμενες στη χρήση επιχειρηματικών εργαλείων και λογισμικών, σήμερα είναι εντονότερο από κάθε άλλη φορά. Πλέον, οι ξενοδοχειακές μονάδες έχουν τη δυνατότητα να συλλέγουν έναν

ιδιαίτερα μεγάλο όγκο πληροφοριών. Αυτό σημαίνει ότι χρειάζεται διασφάλιση ως προς το ότι όλες οι συλλεγόμενες πληροφορίες είναι ακριβείς και συναφείς. Υποδηλώνει επίσης την ανάγκη για χρήση λογισμικών τα οποία θα μπορούν να εντοπίζουν, τα σημεία εκείνα τα οποία χρήζουν προσοχής και ανάληψης άμεσης δράσης.

Η ύπαρξη «φιλικού περιβάλλοντος» και η διάθεση εύχρηστων εφαρμογών είναι ένα ακόμη τεχνολογικό θέμα, άμεσα συνδεδεμένο με την τουριστική βιομηχανία. Τα ξενοδοχειακά συστήματα προσφέρουν σήμερα περισσότερες εις βάθος λειτουργίες από κάθε άλλη φορά. Εντούτοις, ο ρυθμός αποχώρησης υπαλλήλων και πρόσληψης νέων, παραμένει υψηλός παρ' όλο που ο απαιτούμενος χρόνος εκπαίδευσης για τη χρήση των συστημάτων αυτών παραμένει ιδιαίτερα μικρός. Ως εκ τούτων οι περισσότεροι προμηθευτές λογισμικών, εστιάζουν στο να κάνουν τα συστήματά τους εύχρηστα και «φιλικά» προς τους τελικούς χρήστες. Οι επαγγελματίες του χώρου θα πρέπει επίσης να προσέξουν τις τεχνολογίες οι οποίες προσφέρονται μέσα στα προσφερόμενα δωμάτια και τις χρησιμοποιούν οι ίδιοι οι επισκέπτες, διότι το επίπεδο εξοικειώσής τους με αυτές δεν είναι το ίδιο.

Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην τουριστική βιομηχανία θα κλιθούν επίσης να αντιμετωπίσουν τις επιπτώσεις που απορρέουν από τη χρήση των φορητών ηλεκτρονικών συσκευών. Η ευρεία αποδοχή της τεχνολογίας των κινητών συσκευών (τηλεφωνία, PDA, κονσόλες παιχνιδιών αλλά και συνδυασμοί όλων αυτών) έχει σημαντικές επιπτώσεις τόσο στις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται στα δωμάτια όσο και στις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται από τη διοίκηση για τη διαχείριση των εγκαταστάσεων. Η κινητή τηλεφωνία για παράδειγμα, περιορίζει την ανάγκη ύπαρξης δύο γραμμών στα δωμάτια. Επίσης, οι επισκέπτες φέρουν μαζί τους τις δικές τους συσκευές διασκέδασης είτε χρησιμοποιώντας μηχανές αναπαραγωγής mp3/video και κονσόλες παιχνιδιών, ή μέσω διαδικτυακής πρόσβασης στους προσωπικούς τους ψηφιακούς δίσκους. Είναι επίσης αξιόλογος ο ρυθμός εγκατάστασης ασύρματων δικτύων για να ικανοποιηθεί η ολοένα και αυξανόμενη ζήτησή τους από τους πελάτες των ξενοδοχείων. Οι ασύρματες τεχνολογίες είναι επίσης ιδιαίτερα επωφελείς και για τις ίδιες τις διοικήσεις των μονάδων, καθώς μέσω αυτών μπορούν να εκτελέσουν διάφορες καθημερινές εργασίες (όπως τμήμα υποδοχής, τις οικοκυρικές και ηλεκτρομηχανολογικές λειτουργίες) αλλά και να έχουν πρόσβαση σε σημαντικές διαχειριστικές και πελατειακές πληροφορίες. Η χρήση των ασύρματων τεχνολογιών αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά από τους επισκέπτες αλλά και από τις διοικήσεις των ξενοδοχειακών μονάδων. Αυτό θα δημιουργήσει την ανάγκη ύπαρξης αυξημένης ψηφιακής χωρητικότητας (bandwidth) για την υποστήριξη εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων, αλλά και την παράλληλη δημιουργία διαχειριστικών μηχανισμών της χωρητικότητας αυτής με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας.

Στο ίδιο μήκος κύματος κινείται και η πρόκληση που αφορά τις επιπτώσεις από την αυξημένη χρήση των πολυμέσων. Η αυξημένη χρήση πολυμέσων στις ιστοσελίδες των ξενοδοχείων, δημιουργεί και αυτή την ανάγκη για αυξημένο bandwidth με στόχο την υποστήριξη video clips και ταινιών, τρισδιάστατων φωτογραφιών και IP τεχνολογιών.

Το Κόστος και απόδοση των επενδύσεων (ROI) σε θέματα τεχνολογίας, είναι παράγοντας που αφορά τόσο τις υφιστάμενες όσο και τις μελλοντικές επενδύσεις της βιομηχανίας. Παρ' όλη την αναγκαιότητα επενδύσεων των ξενοδοχειακών μονάδων σε νέες τεχνολογίες για τη διατήρηση ανταγωνιστικού επιπέδου, στις ωφέλειες που απορρέουν από τις επενδύσεις αυτές σπάνια γίνονται εμπεριστατωμένες αναφορές. Αυτό λειτουργεί αποθαρρυντικά για τους επαγγελματίες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, οι οποίοι επιθυμούν να εκσυγχρονίσουν τα τεχνολογικά συστήματά τους προβαίνοντας σε καινούργιες επενδύσεις, χωρίς όμως να έχουν την ευκαιρία να κατανοήσουν τον τρόπο και τον βαθμό που απέδωσαν οι προηγούμενες. Σήμερα, όλο και περισσότερες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις συνειδητοποιούν τη λειτουργική αξία των επενδύσεων για εκσυγχρονισμό των λογισμικών και τεχνολογικών συστημάτων, δεδομένου βεβαίως ότι θα παρέχουν όλες τις πληροφορίες που τις αφορούν.

Τέλος σημαντική πρόκληση για την τουριστική βιομηχανία θα αποτελέσει ο ίδιος ο βαθμός καταλληλότητας των τεχνολογιών. Ακόμη και σήμερα, τα ξενοδοχειακά συγκροτήματα επιλέγουν εκείνες τις τεχνολογικές λύσεις οι οποίες είναι είτε πολύ απλές, ή ιδιαίτερα περίπλοκες σε σχέση με τις πραγματικές ανάγκες. Χρειάζεται λοιπόν, πριν ακόμη προβούν οι διοικήσεις σε οποιαδήποτε απόφαση για επένδυση, η σωστή εκτίμηση και αξιολόγηση των αναγκών και των μέσων με τα οποία θα καλυφθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Ιδίως όσο αφορά το επίπεδο των τεχνολογιών που θα εγκατασταθούν στα δωμάτια πρέπει να είναι τόσο υψηλό όσο ακριβώς θα είναι χρήσιμο στο στοχευόμενο τμήμα των επισκεπτών της ξενοδοχειακής μονάδας.

* Ο Άγγελος Λοΐζου (angelos.m.loizou@cy.pwc.com), Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου και Υπεύθυνος Υπηρεσιών Τουριστικών Επιχειρήσεων των PricewaterhouseCoopers Κύπρου, είναι Μέλος του Διεθνούς Οργανισμού Συμβούλων Τουριστικής Ανάπτυξης (ISHC) από το Δεκέμβριο του 2003 και Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του από τον Οκτώβριο του 2005.

** παρουσιάστηκαν στην καταστατική γενική συνέλευση του ΠΑ.ΣΥ.ΞΕ τον περασμένο Δεκέμβριο.