

Α.Τ.Ε.Ι. Πατρών

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας

Τμήμα : Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

Πτυχιακή Εργασία

Καθηγητής : Α. Παναγόπουλος

ΘΕΜΑ

Τουρισμός και Τεχνολογία

Αρίδα Δήμητρα,

Πτυχίο Α



Πάτρα, Μάρτιος 2005

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	6581
----------------------	------

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελ.
Εισαγωγή	6.....
Μέρος Πρώτο	
Ηλεκτρονικά Συστήματα Κρατήσεων	7
1. Amadeus.....	9
1.1 Front Office Systems.....	9
1.1.1 Amadeus Vista.....	9
1.1.2 Comand Page.....	9
1.1.3 Graphical User Interface (GVI).....	10
1.1.4 Amadeus Pro Web.....	10
1.2 Travel Providers.....	11
1.2.1 Amadeus Air.....	11
1.2.2 Amadeus Hotels.....	11
1.2.3 Amadeus Cruise.....	11
1.2.4 Amadeus Cars.....	12
1.2.5 Amadeus Learning City.....	12
2. Sabre Hellas.....	13
2.1 Virtually There.....	14
2.2 e-Ticketing.....	14
2.3 Sabre Reservation Suite.....	15
3. ForthCrs.....	16
3.1 Room View.....	17
3.2 Open Seas.....	17
3.3 Sea On Line	18
3.4 Σύστημα Check-In/Check Out.....	18
4. Galileo Hellas SA.....	19
4.1. Agency Private Fares.....	20
4.2 Viewpoint.....	20
4.3 Access Rail.....	21
4.4 Client Files Plus.....	21
	Σελ.

4.5 Viewtrip.....	22
4.6 Relay.....	22.
5. Worldspan.....	24
5.1 Woldspan Gateway Plus.....	24
5.2 Worlspan Scripting.....	25
5.3 World Travel Assist.....	25
5.4 Worldspan My Trip and More.....	25

Μέρος Δεύτερο

Λογισμικό.....	26
1. Singular Hospitality Systems.....	27
1.1.1 Fidelio.....	27
1.1.2 Fidelio Front Office.....	27
1.1.3 Fidelio Food & Beverage.....	28
1.1.4 Fidelio Sales & Catering.....	28
1.1.5 Opera.....	29
1.1.6 Property Managment System.....	29
1.1.7 Sales & Catering.....	29
1.1.8 Revenue Managment System.....	30
1.1.9 Quality Managment System.....	30
1.1.10 Palm.....	30
1.1.11 Customer Information Systems.....	30
1.1.12 Central Reservation System.....	30
2. Διαχείριση Επισιτιστικών Τμημάτων.....	31
1.2.1 Micros 8700.....	31
1.2.2 Micros 9700.....	31
1.2.3 Micros Restaurant Enterprise Series (RES 3000).....	32
2. Unidata AEBE.....	34
2.1 Hotel Master.....	34
2.2 Εφαρμογή Front Office.....	35

	Σελ.
2.3 Εφαρμογές Back Office.....	36
3. Πουλιιάδης & Συνεργάτες ΑΕΒΕ.....	37
3.1 Kalimera.....	38
3.2 Filoxenia Basic.....	38
3.3 Filoxenia CRS.....	39
3.4 Food & Beverage Control.....	40
3.5 Γεύση POS.....	40
3.6 Mini Market POS.....	41
3.7 Reception POS.....	41
4. Blue Byte Software.....	42
4.1 Hotelwork.....	42
4.2 Πράκτορες-Πελάτες-Διαμένοντες.....	42
4.3 Δωμάτια.....	43
4.4 Κρατήσεις.....	43
4.5 Εκτυπώσεις-Back Office.....	43
5. Sysco ΑΕ.....	45
5.1 His Epitome for Windows.....	46
5.2 Epikouros Touch POS.....	47
6. Megabyte Software.....	50
6.1 Group Travel.....	50
6.2 Internet Business to Business.....	50
7. Algosystem.....	53
7.1 Success Stories.....	55
8. Sunsoft.....	56
8.1 Αλέξανδρος.....	56
8.2 POS.....	57
9. Technoran ΑΕ.....	59
10. Decision Systems Intergration.....	60
11. Unisoft.....	62

Σελ.

12. T@T-Τεχνολογειν.....	63
13. Webling ΑΕ.....	67
14. Protech ΑΕ.....	68
15. Hit ΑΕ.....	71
15.1 Protel.....	72
15.2 Ερμής.....	73
15.3 F&B.....	74

Μέρος Τρίτο

1. Ξενοδοχειακά Λογισμικά.....	76
Ερευνα.....	77
2.1 Ερώτηση 1.....	78
2.2 Ερώτηση 2.....	79
2.3 Ερώτηση 3.....	79
2.4 Ερώτηση 4.....	80
2.5 Ερώτηση 5.....	82
Επίλογος.....	83
Βιβλιογραφία.....	85

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται διεθνώς μια τεράστια επέκταση της χρήσης του Internet και παράλληλα μεγάλη μείωση του κόστους του και ταχύτατη ανάπτυξη της υποδομής του. Το Internet χρησιμοποιήθηκε αρχικά από τις επιχειρήσεις κυρίως για την ηλεκτρονική τους προβολή, παρέχοντας μέσω των ιστοσελίδων τους ηλεκτρονική πληροφόρηση προς τους πελάτες τους και γενικά προς το ενδιαφερόμενο κοινό, σχετικά με τα βασικά στοιχεία τους, καθώς επίσης με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους.

Όμως σήμερα, συνεχώς επεκτείνεται η χρήση του Internet από τις επιχειρήσεις με σκοπό την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πωλήσεων (on-line sales) μέσω αυτού. Όλο και περισσότερες επιχειρήσεις στις ιστοσελίδες τους παρέχουν στους επισκέπτες τους, πέραν της ηλεκτρονικής πληροφόρησης, και την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής παραγγελιών και πραγματοποίησης αγορών προϊόντων και υπηρεσιών τους. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ταχύτατη ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου (Electronic Commerce) κατά τα τελευταία έτη και την βαθμιαία καθιέρωσή του Internet ως ενός νέου σημαντικού καναλιού προώθησης και διανομής πολλών προϊόντων και υπηρεσιών σε πολλούς κλάδους.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Πέραν της υψηλής χρήσης της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών εσωτερικά στις διάφορες επιμέρους επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου, ιδιαίτερα υψηλή είναι η χρήση των τεχνολογιών αυτών και για την δικτυακή διασύνδεση μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου και την ηλεκτρονική διανομή του τουριστικού προϊόντος. Η μεγάλη απόσταση που συνήθως υπάρχει μεταξύ των καταναλωτών του τουριστικού προϊόντος και των πολυάριθμων επιχειρήσεων-παραγωγής του, οδήγησε στην δημιουργία διαφόρων μορφών ηλεκτρονικών συστημάτων και δικτύων διανομής.

Η πρώτη ιστορικά μορφή τους ήταν αυτή συστημάτων-δικτύων ηλεκτρονικών κρατήσεων (Computerized Reservation Systems- CRS), τα οποία αναπτύχθηκαν αρχικά από αεροπορικές εταιρίες. Αυτά με το χρόνο εξελίχθηκαν, ώστε να παρέχουν την δυνατότητα κράτησης θέσεων όχι μόνο στην ιδιοκτήτρια εταιρία αλλά και σε πολλές άλλες αεροπορικές εταιρίες. Προς την κατεύθυνση αυτή στη συνέχεια κοινοπραξίες αεροπορικών εταιριών προχώρησαν στη δημιουργία μεγάλων συστημάτων-δικτύων γενικής διανομής (Global Distribution Systems- GDS), καθένα από τα οποία περιείχε πλέον την δυνατότητα αναζήτησης και κράτησης θέσεων στις πτήσεις όχι μόνο της ομάδας των ιδιοκτητριών αεροπορικών εταιριών, αλλά και όλων των άλλων αεροπορικών εταιριών που πραγματοποιούν πτήσεις μεταξύ των ζητούμενων από των πελάτη προορισμών.

Τα παραπάνω μεγάλα συστήματα-δίκτυα γενικής διανομής στη συνέχεια εμπλουτίστηκαν σημαντικά. Σε αυτά συνδέθηκαν αρχικά μια σειρά από συστήματα-δίκτυα διανομής ξενοδοχειακών υπηρεσιών (Hotel Distribution Systems- HDS), τα οποία είχαν αναπτυχθεί αυτόνομα, και αργότερα μια σειρά συστημάτων ενοικίασης αυτοκινήτων. Έτσι τα μεγάλα αυτά συστήματα-δίκτυα γενικής διανομής έγιναν βαθμιαία το σημαντικότερο και στρατηγικότερο κανάλι διανομής τουριστικών προϊόντων διεθνώς.

Αποτελούν πλέον αυτόνομες επιχειρήσεις με υψηλά έσοδα, τα οποία προέρχονται από τα ποσοστά που εισπράττουν επί όλων των πραγματοποιούμενων μέσω αυτών κρατήσεων. Τα κυριότερα από αυτά σήμερα είναι το Amadeus, το Galileo, το Sabre και το Worldspan. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα μεγάλα αυτά συστήματα-δίκτυα ηλεκτρονικής διανομής τουριστικών προϊόντων στις πρώτες φάσεις τους χαρακτηρίζονταν από διάφορες μορφές διακρίσεων υπέρ των ιδιοκτητριών εταιριών τους και εις βάρος των άλλων εταιριών, γεγονός που οδήγησε σε σημαντικά προβλήματα αθέμιτου ανταγωνισμού.

Λόγου χάρη, κατά την αναζήτηση των διαθέσιμων πτήσεων μεταξύ δύο πόλεων για μια συγκεκριμένη ημερομηνία εμφανίζονταν πρώτα οι διαθέσιμες πτήσεις των ιδιοκτητριών αεροπορικών εταιριών και κατόπιν αυτές των υπόλοιπων αεροπορικών εταιριών, μειώνοντας με αυτό τον τρόπο σημαντικά τις πιθανότητες επιλογής των τελευταίων, άρα και τις πωλήσεις τους. Τα προβλήματα αυτά οδήγησαν βαθμιαία στη θέσπιση κανόνων και νομοθετικών ρυθμίσεων για την εξάλειψη των διακρίσεων αυτών και την αποτροπή του αθέμιτου αυτού ανταγωνισμού. Έτσι, για την παραπάνω περίπτωση όλα τα συστήματα τουριστικών προϊόντων υποχρεώθηκαν να παρουσιάζουν αντικειμενικά όλες τις διαθέσιμες πτήσεις όλων των εταιριών, με σειρά η οποία καθορίζεται βάσει ενός αντικειμενικού κριτηρίου.

1. AMADEUS

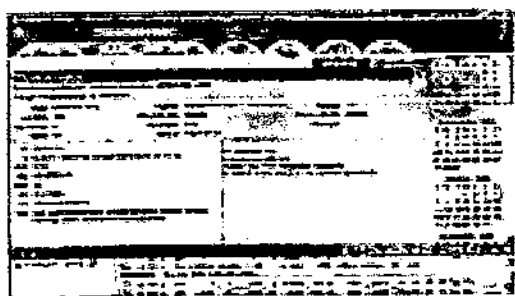
amadeus Ελλάδα

Το Amadeus, αναπτύσσοντας συνεχώς τις δυνατότητες που προσφέρονται, εξυπηρετεί τους πελάτες στον ταχύτερο δυνατό χρόνο, με αξιοπιστία και σιγουριά. Πρόκειται για μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες του κλάδου, η οποία φέτος κλείνει 10 χρόνια παρουσίας της στην Ελλάδα.

1.1. FRONT OFFICE SYSTEMS

1.1.1 Amadeus Vista

Το Amadeus Vista αποτελεί το πιο καινοτόμο λειτουργικό σύστημα κρατήσεων που υπάρχει σήμερα στην ελληνική αγορά. Με το νέο αυτό σύστημα η Amadeus απευθύνεται τόσο στους χρήστες που είναι εξοικειωμένοι με τις κρυπτογραφημένες εντολές των GDS όσο και σε εκείνους που είναι νέοι στον τουριστικό χώρο και δεν διαθέτουν την ανάλογη εξειδίκευση. Για να το πετύχει αυτό, το Amadeus Vista διαθέτει δύο περιβάλλοντα εργασίας: το ένα (Command Page) λειτουργεί με κρυπτογραφημένες εντολές, και το άλλο (Graphic User Interface-GUI) είναι αμιγώς γραφικό, με τεχνολογία point & click, καθιστώντας τη χρήση του εύκολη σε οποιονδήποτε γνωρίζει την ταξιδιωτική δουλεία.



1.1.2 Command Page

Το Command Page διαθέτει διάφορα εργαλεία παραγωγικότητας που καθιστούν τη δουλεία πιο γρήγορη και εύκολη, μειώνοντας το χρόνο που απαιτείται για να ολοκληρωθεί μια κράτηση ή οποιαδήποτε άλλη λειτουργία του συστήματος.

καθώς επίσης μειώνοντας σημαντικά την ανάγκη απομνημόνευσης διάφορων εντολών.

- Speedmode : η αυτόματη ενεργοποίηση εντολής κάνοντας απλώς double-click στο στοιχείο της οθόνης που είναι χρωματισμένο (π.χ. κάνοντας click στον αριθμό πτήσης, ενεργοποιείται η εντολή για flight information)
- Command recall : η δυνατότητα ανάκλησης και τροποποίησης μιας ή περισσότερων εντολών ταυτόχρονα από τις τελευταίες 50 εντολές.
- Split Windows : ο χωρισμός της οθόνης σε δύο τμήματα
- Smart Keys : τα Public Smart Keys είναι εντολές ήδη προγραμματισμένες από το σύστημα, που σας διευκολύνουν στη χρήση του, εμφανίζοντας μπροστά στον χρήστη τις κατάλληλες εντολές για κάθε λειτουργία του συστήματος. Επίσης δίνουν την δυνατότητα να προγραμματίσει ο χρήστης τις εντολές που καλύπτουν τις δικές του ανάγκες, είτε σε επίπεδο γραφείου είτε σε ατομικό επίπεδο.

1.1.3 Graphical User Interface (GUI)

Το GUI θεωρείται το πιο εύχρηστο και πρωτοποριακό Front Office System της ελληνικής αγοράς, καθώς παρέχει στο χρήστη τα ακόλουθα πλεονεκτήματα :

- Καθολική αντικατάσταση των εντολών με point & click τεχνολογία, καλύπτοντας το 95% των λειτουργιών του συστήματος
- Ιδιαίτερα εύχρηστο όσον αφορά στις κρατήσεις ξενοδοχείων, αυτοκινήτων και στη δημιουργία/χρήση αρχείων πελατών (Customers Profiles)
- Δυνατότητα για παράλληλη χρήση του GUI με το Command Page, δίνοντας έτσι στο χρήστη το πλεονέκτημα να χρησιμοποιεί όποιο περιβάλλον τον διευκολύνει καλύτερα ανά πάσα στιγμή.

1.1.4 Amadeus Pro Web

Το Amadeus Pro Web είναι η εφαρμογή του διαδικτύου που δίνει πρόσβαση στο Amadeus Central System. Δεν απαιτείται εγκατάσταση λογισμικού και κάθε νέα έκδοση γίνεται αυτόματα. Το Amadeus Pro Web 2.0 είναι η τελευταία έκδοση του

προϊόντος και είναι εμπλουτισμένη με ιδιαίτερα χρήσιμες δυνατότητες, που διευκολύνουν το χρήστη εξοικονομώντας του πολύτιμο χρόνο.

1.2. TRAVEL PROVIDERS

1.2.1 Amadeus Air

Το Amadeus Air προσφέρει πληροφορίες δρομολογίων και διαθεσιμότητα θέσεων στο 95% του παγκόσμιου αριθμού προγραμματισμένων αεροπορικών θέσεων που διατίθενται on-line, με περισσότερες από 470 αεροπορικές εταιρίες παγκοσμίως. Διαθέτει το μεγαλύτερο αριθμό εταιριών με Last Seat Availability (+120), όπως επίσης, χάρη στη μοναδικότητα του System User concept.

1.2.2 Amadeus Hotels

Οι κρατήσεις ξενοδοχείων είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι του ταξιδιού. Το Amadeus Hotels εμπλουτίζει συνέχεια τις δυνατότητες που προσφέρονται έτσι ώστε να μπορείτε να εξυπηρετούνται οι πελάτες στον ταχύτερο δυνατό χρόνο, με αξιοπιστία και σιγουριά.

- Δυνατότητα πώλησης σε περισσότερες από 350 αλυσίδες ξενοδοχείων με περισσότερα από 60.000 ξενοδοχεία
- Πραγματικό χρόνο πρόσβασης χάρη στην ανώτερης τεχνολογίας σύνδεση της Amadeus με τις αλυσίδες ξενοδοχείων
- Δυνατότητα προβολής διαφορετικών επιπέδων τιμών (track, corporate, promotional) διασφαλίζοντας την καλύτερη επιλογή για τον πελάτη.

1.2.3 Amadeus Cruise

Το Amadeus Cruise είναι ένα προϊόν που διατίθεται μέσω Internet και προσφέρει την δυνατότητα on-line κρατήσεων στις εταιρίες : Royal Caribbean International, Celebrity Cruises, Princess Cruise Lines, Carnival, Holland America, Windstar, Costa Crociere and P&O Cruises.

1.2.4 Amadeus Cars

Οι ενοικιάσεις αυτοκινήτων είναι μια επιπλέον υπηρεσία στον τομέα του ταξιδιού. Ο μέχρι τώρα παραδοσιακός τρόπος κρατήσεων μέσω τηλεφώνου αρχίζει να αλλάζει και ολοένα περισσότερες χώρες αρχίζουν να στρέφονται στην αυτοματοποίηση των κρατήσεων αυτών μέσω των GDS. Το Amadeus Cars προσφέρει σιγουριά και αυτοματοποίηση στη διαδικασία κράτησης :

- ο Δυνατότητα πώλησης σε 50 εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων με περισσότερα από 24.000 σημεία πώλησης
- ο Πραγματικό χρόνο πρόσβασης χάρη στην απευθείας σύνδεση της Amadeus με τις Car Rental εταιρίες.

1.2.5 Amadeus Learning City

Το Amadeus Learning City προσφέρει την δυνατότητα εκπαίδευσης στο σύστημα Amadeus στην ώρα και τον τόπο που διευκολύνεται ο χρήστης, έχοντας μόνο ένα Η/Υ με σύνδεση στο Internet. Το πρόγραμμα εμπλουτίζεται με νέα μαθήματα, quizzes, demos, έτσι ώστε να καλύπτει ολοένα ευρύτερο φάσμα προϊόντων της Amadeus.

2. SABRE HELLAS

Sabre

Ο όμιλος Sabre Holdings αποτελεί μια από τις κορυφαίες εταιρίες στον τομέα τουρισμού, παρέχοντας μια σειρά προϊόντων, υπηρεσιών και τεχνολογικών λύσεων για την τουριστική βιομηχανία. Ο όμιλος εξυπηρετεί σήμερα μέσω των θυγατρικών εταιριών του (Travelcity, GetThere, Sabre Travel Network, Sabre Airlines Solutions) όλους όσους εμπλέκονται στο τουριστικό γίνεσθαι (ταξιδιώτες, τουριστικούς πράκτορες, εταιρίες και οργανισμούς και προμηθευτές).

Μέσω των συστημάτων Sabre διακινούνται ετησίως προϊόντα και υπηρεσίες ύψους 80 δις. Δολαρίων, ενώ τα καθαρά κέρδη σε επίπεδο ομίλου για το 2002 υπερέβησαν τα 2 δις δολάρια. Παρά το γεγονός ότι σήμερα η Sabre Holdings έχει επεκταθεί σε όλο το φάσμα του διεθνούς ταξιδιωτικού γίνεσθαι, ξεκίνησε τη δραστηριότητά της από τα συστήματα GDS.

Η ιστορία ξεκινάει το 1953 σε ένα αεροπλάνο, με μια τυχαία συνάντηση δύο συνονόματων στελεχών που προέρχονταν από δύο αναπτυσσόμενες εταιρίες : του προέδρου της American Airlines C.R. Smith και του R.B. Smith, εμπορικού αντιπροσώπου της IBM. Η μεταξύ τους συζήτηση για την κατάσταση στο χώρο της τουριστικής βιομηχανίας έδωσε την ιδέα για την δημιουργία ενός συστήματος δεδομένων που θα μπορούσε να περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη εφαρμογή κρατήσεων αεροπορικών θέσεων και ταυτόχρονα θα ήταν διαθέσιμη σε κάθε τουριστικό πράκτορα.

Τεχνολογία : Ο σιωπηλός συνεργάτης των τουριστικών πρακτόρων

Είναι κοινή παραδοχή ότι ο τομέας των τουριστικών υπηρεσιών αποτελεί την κύρια μορφή δαπάνης στο ηλεκτρονικό εμπόριο, αφού το 35,7% των συνολικών εξόδων που πραγματοποιούνται on-line αφορούν σε τουριστικές υπηρεσίες. Σύμφωνα με έρευνα της Jupiter, το 2001 υπήρχαν 22,8 εκατομμύρια on-line χρήστες, ενώ μέχρι το 2006 εκτιμάται ότι θα φθάσουν τα 32,5 εκατομμύρια. Από

την ίδια έρευνα προκύπτει ότι τα έσοδα από τον on-line τουρισμό θα εκτοξευθούν το 2006 στα 5968 εκατομμύρια ευρώ έναντι εκατομμυρίων το 2001.

Τεχνολογίες αιχμής

Μεταξύ των τεχνολογικών λύσεων που παρέχει η Sabre στον τουριστικό κλάδο είναι :

2.1 Virtually There

Πρόκειται για το πρώτο on-line τουριστικό προϊόν που ικανοποιεί τις ανάγκες που μπορεί να προκύψουν μετά την κράτηση, τόσο σε επίπεδο τουριστικών πρακτόρων και προμηθευτών όσο και σε επίπεδο ταξιδιωτών. Το

Virtually There δίνει την δυνατότητα στους ταξιδιώτες να έχουν πρόσβαση και ταυτόχρονα να ρυθμίζουν όλες τις λεπτομέρειες του ταξιδιού τους σε πραγματικό χρόνο.

Η συγκεκριμένη δυνατότητα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κάποιον ταξιδιώτη, που έχει πραγματοποιήσει την κράτηση του μέσω ενός πρακτορείου που διαθέτει το σύστημα Sabre ή διαμέσου ενός on-line πρακτορείου που διαθέτει το σύστημα Sabre. Τα πρακτορεία μπορούν να ζητήσουν από τη Sabre να στείλει αυτόματα στους πελάτες τους ένα e-mail, το οποίο θα περιέχει τον προσωπικό κωδικό κράτησης και μια παραπομπή στο διακτυακό τόπο του Virtually There.

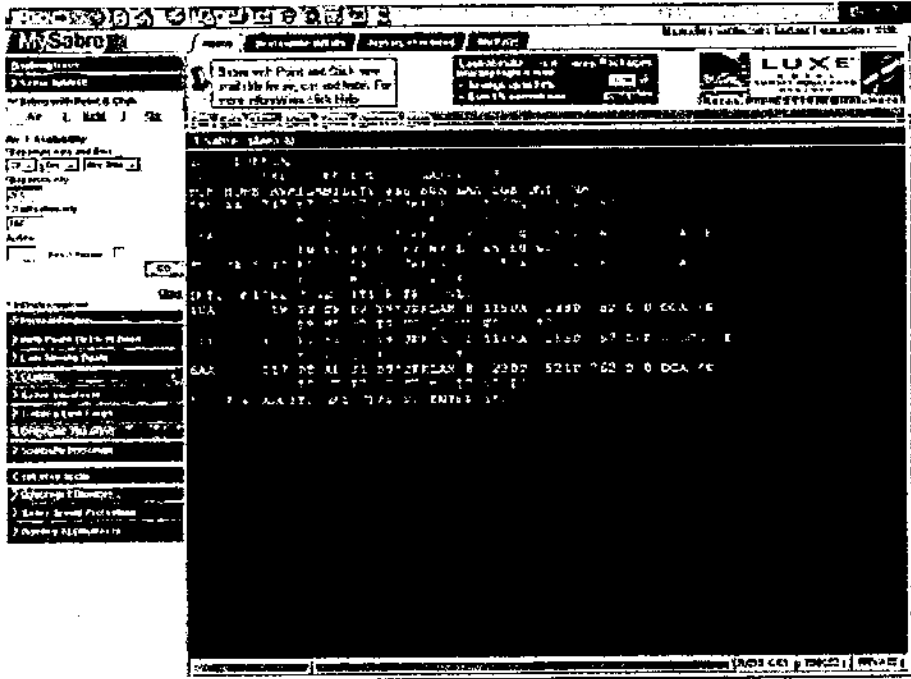
2.2 e-Tickenig

το ηλεκτρονικό εισιτήριο της Sabre αποτελεί μια νέα πραγματικότητα που δεν καθιστά απαραίτητη την έκδοση κουπονιών, αφού τα απαραίτητα στοιχεία παραμένουν στους υπολογιστές της εταιρείας μέχρι την έκδοση της κάρτας επιβίβασης στο αεροδρόμιο. Μέσω του e-ticketing της Sabre ο επιβάτης παρουσιάζεται απευθείας στο αεροδρόμιο, με την ταυτότητα ή το διαβατήριό του, όπου τα ηλεκτρονικά εκδοθέντα κουπόνια είναι διαθέσιμα για το check-in. Με τον τρόπο αυτόν παρέχεται απόλυτη ασφάλεια, εφόσον το εισιτήριο είναι αδύνατον να χαθεί, να ξεχαστεί ή να κλαπεί. Επιπλέον ο επιβάτης μπορεί να ελέγχει την διαδικασία της κράτησής του εξ αποστάσεως, από το φορητό υπολογιστή του, το μέσω Web, e-mail κ.λ.π. Στο Electronic Tickening της Sabre στην Ελλάδα

συνεργάζονται οι ακόλουθες αεροπορικές εταιρίες : Air France, British Airways, American Airlines, KLM, Lufthansa, Swiss Air Lines, United Airlines κα η Alitalia.

2.3 Sabre. Res suite

Οι εφαρμογές Sabre.Res Suite παρέχουν πρόσβαση στις διαθέσιμες θέσεις αεροπορικών, ξενοδοχειακών και εταιριών ενοικίασης αυτοκινήτων, ενώ παράλληλα διαθέτουν στοιχεία τις τιμές 450 αεροπορικών εταιριών, 50 εταιριών ενοικίασης αυτοκινήτων και 50000 ξενοδοχείων. Ταυτόχρονα δίνουν την δυνατότητα στους τουριστικούς πράκτορες να βάλουν μια παραπομπή (link) στη μηχανή κρατήσεων από την δική τους ιστοσελίδα, ενώ μπορούν να επιλέξουν μεταξύ έξι διαφορετικών γλωσσών.



3. FORTHCRS

Η FORTHcrs, εταιρία-μέλος του ομίλου FORTHnet, ιδρύθηκε τον Δεκέμβριο του 1999 με σκοπό την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών τουριστικής ύλης, την ανάπτυξη, την έρευνα, την χρήση και την εμπορία ηλεκτρονικών προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διαχείρισης τουριστικής ύλης, βασισμένων στη σύγχρονη υψηλή και συγκλίνουσα τεχνολογία. Η σχετική τουριστική ύλη είναι οι κρατήσεις θέσεων, η έκδοση, η διάθεση εισιτηρίων και κάθε συναφές σύνολο στοιχείων που παράγεται από μεταφορικές ξενοδοχειακές και πάσης φύσεως τουριστικές επιχειρήσεις. Δημιούργησε, σχεδίασε και έθεσε σε λειτουργία το καλοκαίρι 2001 το πρώτο ολοκληρωμένο ενιαίο σύστημα διανομής ηλεκτρονικών κρατήσεων, στην ακτοπλοΐα, με το όνομα SeaConnect.

Σήμερα, το SeaConnect συνδέει τα συστήματα κρατήσεων όλων των Ελληνικών Ακτοπλοϊκών Εταιριών της Ελλάδας, μέσω του ενιαίου Interface OpenSeas με δίκτυο 1200 πρακτορείων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Παράλληλα, ανέπτυξε και διαθέτει σύστημα διαχείρισης κρατήσεων για ακτοπλοϊκές εταιρείες έχοντας δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών του Ελληνικού Αρχιπελάγους. Το 2003, η προηγμένη πλατφόρμα Sea On Line χρησιμοποιείται από 14 ακτοπλοϊκές εταιρείες για την διαχείριση των κρατήσεων τους σε δρομολόγια εσωτερικού και εξωτερικού. Τον Ιούλιο του 2003 η FORTHcrs διέθεσε στην αγορά το σύστημα διαχείρισης και διαμονής ξενοδοχειακών κρατήσεων RoomView με δυνατότητες ευέλικτης διαχείρισης και πώλησης ξενοδοχειακού allotment.

Η σύγχρονη πρόταση προς την τουριστική επιχείρηση πρέπει να ανοίγει νέες αγορές με νέες μειωμένες υπηρεσίες προς τον επισκέπτη-ταξιδιώτη και να μειώνει το κόστος. Για αυτό, η FORTHcrs επεκτείνει το σύστημα διανομής και τις διαθέσιμες υπηρεσίες προς τα πρακτορεία με στόχο την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του επιβάτη. Επίσης, το πρόγραμμα σχεδιάζει τον συνδυασμό ύλης. Δρομολογίων και κρατήσεων διαφορετικών μέσω μεταφοράς.

Η εταιρία διαθέτει στελέχη με εμπειρία και τεχνογνωσία στην διαχείριση εισιτηρίων και διανομή κρατήσεων (e-ticketng, check in, clearing), σε τεχνολογίες δικτύων, λογισμικού και πρωτοκόλλων ανταλλαγής δεδομένων (UNICORN, EDIFACT, XLM). Τα στελέχη της κατέχουν εξειδίκευση στον Τουρισμό, στις μεταφορές και στην ψυχαγωγία. Οι λύσεις όπως είναι τα συστήματα διαχείρισης θέσεων και θεατών, συστήματα ελέγχου εισόδου (check in), φωνητικές πύλες πληροφόρησης, on-line booking κ.α.

3.1. RoomView

Σύστημα Διαχείρισης και Διανομής Ξενοδοχειακού allotment-RooView Server. Το RoomView αφορά στην διαχείριση και στην διανομή κρατήσεων για δωμάτια και ξενοδοχεία που δίδονται ως allotment σε πρακτορεία ή μεταφορικές εταιρίες, καθώς και στον συνδυασμό αυτών με δρομολόγια των ακτοπλοϊκών ή άλλων εταιριών μεταφοράς. Το σύνολο των λειτουργιών εξασφαλίζει ευελιξία διάθεσης των δωματίων στο δίκτυο πώλησης, εισαγωγή παραμέτρων ξενοδοχείου, πλήρη παραμετροποίηση ξενοδοχείου, καταχώριση στοιχείων πρακτορείου, ορισμό περιόδων (seasons low,middle,high,peak,ανά ξενοδοχείο), τιμοκαταλόγους (όπως τιμή πόρτας, τιμή πώλησης, παιδικά).

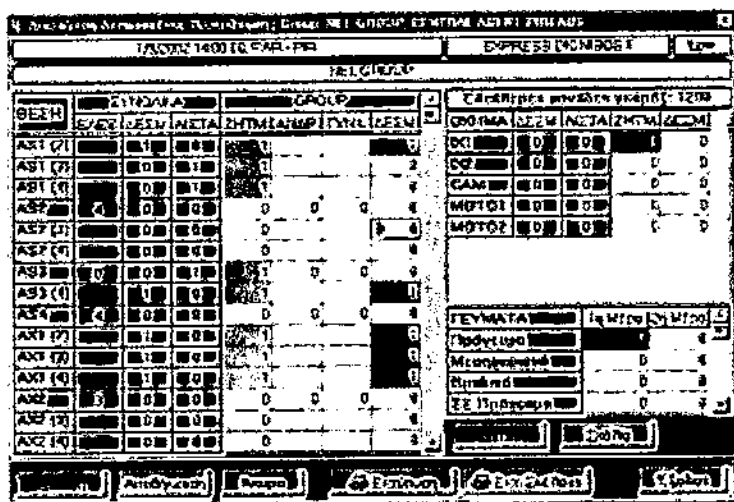
3.2. OpenSeas

Η FORTHers ολοκλήρωσε και λειτουργεί το πρώτο ενιαίο σύστημα διανομής ηλεκτρονικών κρατήσεων SeaConnect για την ακτοπλοΐα και πέτυχε τα παρακάτω :

- ο Διανομή κρατήσεων για το σύνολο της ελληνικής ακτοπλοΐας (ANEK, Blue Star Ferries, Hellas Flying Dolphins, GA Ferries, ΛANE, Μινωικές Γραμμές, NEA και άλλες ακτοπλοϊκές εταιρίες).
- ο Συνεργασία με περισσότερα από 1200 πρακτορεία σε όλη την ελληνική επικράτεια, τα οποία υποστηρίζει σε καθημερινή βάση.
- ο Προηγμένο σύστημα διασύνδεσης σε ισχυρή, προηγμένη και αξιόπιστη πλατφόρμα.

3.3. SeaOnLine

Το ολοκληρωμένο εργαλείο διαχείρισης κρατήσεων και έκδοσης ακτοπλοϊκών εισιτηρίων SeaOnLine καλύπτει ακόμα και τις πιο σύνθετες και εξειδικευμένες απαιτήσεις κάθε ακτοπλοϊκής εταιρίας. Τα ιδιαίτερα στοιχεία του είναι ο υψηλός βαθμός παραμετροποίησης, η αξιοπιστία και ευελιξία του συστήματος στην παραμετροποίηση της εμπορικής πολιτικής και η διασύνδεση του με εξωτερικά συστήματα, όπως συστήματα διανομής και συστήματα ERP. Με το SeaOnLine η πλοιοκτήτρια εταιρία απόκτα πλήρες σύνολο λειτουργιών, όπως είναι το πλήρως παραμετροποιημένο περιβάλλον, διαχείριση των δρομολογίων, διαχείριση πλάνων, απαγορευτικά, μερικές ή ολικές μεταφορές κ.α.



3.4. Σύστημα check-in/check out

Πρόκειται για σύστημα ελεγκτηρίου εισιτηρίων με βάση τα εκδοθέντα ή τα ταξιδεύσαντα ή και συνδυασμό αυτών. Το λογισμικό αυτό είναι βασισμένο σε τεχνολογίες αιχμής ανάπτυξης λογισμικού και λειτουργεί σε πολλαπλές πλατφόρμες λειτουργικών συστημάτων.

4. GALILEO HELLAS S.A.



Η Galileo Hellas S.A. είναι από τις μεγαλύτερες ελληνικές εταιρείες με εξειδίκευση στην ηλεκτρονική διανομή συστημάτων κρατήσεων στο χώρο του τουρισμού και των μεταφορών. Κατέχει ηγετική θέση μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων θέσεων στην Ελλάδα, με on-line συνδέσεις σε περισσότερα από 1000 ταξιδιωτικά γραφεία.

Ιδρύθηκε το Φεβρουάριο του 1991 και αποτελεί το National Distribution Company (NDC) της Galileo International. Το 1996 απέκτησε τοπική παρουσία στην Θεσσαλονίκη και στην Κύπρο, ιδρύοντας δύο υποκαταστήματα, ενώ το 2000 επέκτεινε τις δραστηριότητες της στην αγορά των Βαλκανίων και του Ισραήλ.

Στις αρχές του 2002, πρώτη η Galileo Hellas έδωσε νέα διάσταση στην εκτόπωση εισιτηρίων στην ελληνική αγορά, με τη διάθεση των εκτοπωτών ATB2. Στις αρχές του 2003, η Galileo Hellas S.A. ήταν μέσα στα πρώτα συστήματα κρατήσεων στην Ελλάδα που έδωσε τη δυνατότητα έκδοσης ηλεκτρονικών εισιτηρίων (e-tickets), εγκαινιάζοντας στην ταξιδιωτική μια νέα μορφή ταξιδιού, με μεγαλύτερη ασφάλεια όσον αφορά στο εισιτήριο και με εξοικονόμηση χρόνου και κόστους στην εκτόπωση και την αποστολή των εισιτηρίων στους πελάτες.

ΠΡΟΙΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η Galileo Hellas S.A. παρέχει στην ελληνική ταξιδιωτική αγορά προϊόντα και υπηρεσίες που βοηθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας των ταξιδιωτικών γραφείων και στην παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης στους πελάτες τους. Ακόμα αναπτύσσει και προσφέρει στους πελάτες της προϊόντα και υπηρεσίες διαδικτύου (Internet Access, Antivirus Protection, Δημιουργία VPN, Αναβαθμισμένη Τεχνική Υποστήριξη), έτσι ώστε να καλύπτονται πλήρως οι ανάγκες των ταξιδιωτικών γραφείων.

4.1. Agency Private Fares

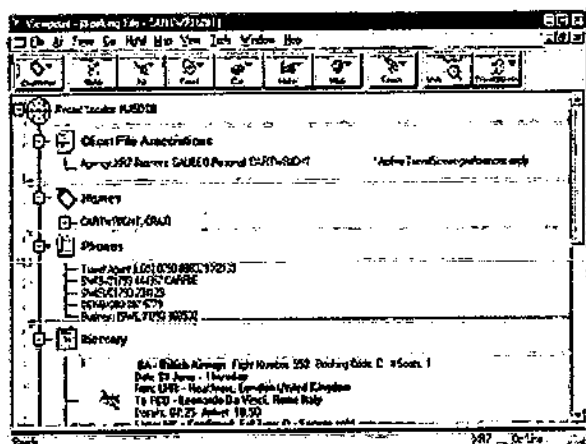
Το Galileo πρωτοπορεί για μια ακόμη φορά, παρέχοντας στην ταξιδιωτική αγορά τα Agency Private Fares. Το προϊόν αυτό είναι μια web based λύση, η οποία επιτρέπει στα ταξιδιωτικά γραφεία και στους consolidators να καταχωρίσουν τις ειδικά συμφωνημένες τιμές που έχουν με τις αεροπορικές εταιρίες (negotiated fares) στο Galileo 360 Fares database.

Μετά την καταχώριση των ειδικών τιμών (οι οποίες μπορεί να αφορούν σε ναύλους seaman, adult, youth, child, infant, senior, citizen) και των αντίστοιχων κανόνων, αυτές είναι διαθέσιμες για πρόσβαση, εμφάνιση, χρήση και διανομή από το ταξιδιωτικό γραφείο και όλα τα συνεργαζόμενα υποκαταστήματα που κάνουν την χρήση του συστήματος Galileo.

4.2. Viewpoint

Προϊόν ειδικά σχεδιασμένο σε γραφική μορφή, το οποίο ελαχιστοποιεί τη χρήση εντολών για κρατήσεις αεροπορικές, ξενοδοχείων και αυτοκινήτων. Μέσω των ηλεκτρονικών χαρτών που διαθέτει, προβάλλει και εκτυπώνει χάρτες πόλεων και αεροδρομίων ανά τον κόσμο και συνδέεται άμεσα με το Room Master για την κράτηση ξενοδοχείων. Παρέχει δε τη δυνατότητα εύρεσης της χαμηλότερης τιμής ανάλογα με το budget του πελάτη, μέσω του Low Fare Shopping Tool, και τη δυνατότητα pre-seating με την εμφάνιση του χάρτη του αεροσκάφους και αποστολή του δρομολογίου του πελάτη με e-mail σε 10 διαφορετικές γλώσσες.

Το Viewpoint είναι το ιδανικό εργαλείο για γραφεία που θέλουν να απλοποιήσουν χρονοβόρες εργασίες (manual fare build, seat map, low fare shopping tool), καθώς και για εκείνους που θέλουν να προσφέρουν υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης στους πελάτες τους (δίνοντας χάρτες στους πελάτες, στέλνοντας με e-mail την κράτησή τους).



4.3. Access Rail

Τα ταξιδιωτικά γραφεία μπορούν πλέον μέσω του συστήματος Galileo να κάνουν κράτηση και έκδοση εισιτηρίων για τα ευρωπαϊκά τρένα. Η Galileo International, σε συνεργασία με την Access Rail, μια κοινοπραξία από ευρωπαϊκές σιδηροδρομικές εταιρίες οι οποίες έχουν γίνει μέλη της IATA, παρέχουν αυτή την δυνατότητα στα ταξιδιωτικά γραφεία. Τόσο η αναζήτηση για availability όσο και η τιμολόγηση και έκδοση ενός εισιτηρίου για τρένο είναι τόσο απλή όσο και για ένα αεροπορικό εισιτήριο. Τα εισιτήρια εκδίδονται στο stock που ήδη διαθέτουν τα ταξιδιωτικά γραφεία μέσα από το BSP.

Οι Rail εταιρίες, οι οποίες περιλαμβάνονται μέχρι στιγμής στην Access Rail και για τις οποίες μπορούν τα ταξιδιωτικά γραφεία να κάνουν κράτηση και έκδοση εισιτηρίου μέσα από το Galileo, είναι οι : AUSTRIAN RAIL, NORWEGIAN και SWEDISH RAIL.

4.4. Client Files Plus

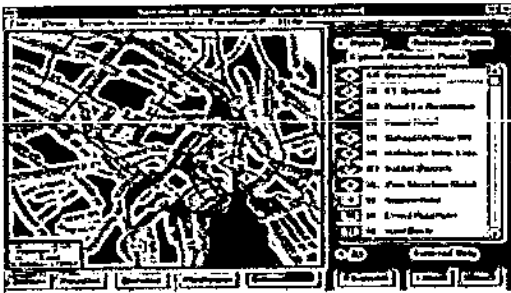
Τα Client Files Plus αποτελούν μοναδικό εργαλείο για ταξιδιωτικά γραφεία που διατηρούν business accounts ή έχουν πελάτες που ταξιδεύουν συχνά. Δίνουν τη δυνατότητα αποθήκευσης σημαντικών πληροφοριών για τους πελάτες των ταξιδιωτικών γραφείων, οι οποίες συλλέγονται σε 3 επίπεδα (Agency Files, Business Files, Personal Files).

Τα στοιχεία αυτά μεταφέρονται πολύ εύκολα στην κράτηση, παρέχοντας στους πελάτες καλύτερη εξυπηρέτηση και εξοικονόμηση χρόνου όσον αφορά στις

πληροφορίες που μπορούν να αποθηκευτούν σε μια κράτηση, όπως αριθμός πιστωτικής κάρτας, διαβατηρίου, προτιμήσεις αεροπορικών εταιριών, θέσης στο αεροπλάνο, ξενοδοχείο.

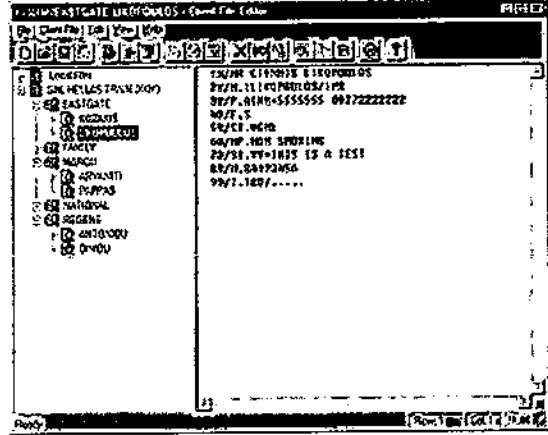
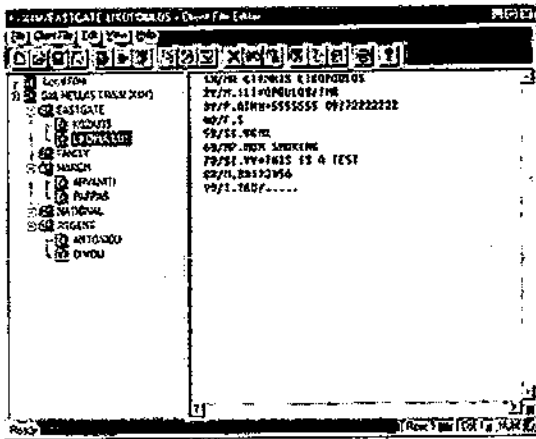
4.5. Viewtrip

Οι πελάτες των ταξιδιωτικών γραφείων μπορούν, μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης www.viewtrip.com, να δουν λεπτομερείς πληροφορίες για την κράτηση τους, πληκτρολογώντας μόνο το επίθετο και τον κωδικό της κράτησης. Η πληροφόρηση αυτή είναι διαθέσιμη on-line, ανά πάσα στιγμή. Ειδικά όσοι κάνουν πολλά επαγγελματικά ταξίδια, μπορούν να έχουν πρόσβαση μέσω κινητού (το οποίο να διαθέτει υπηρεσία wap).



4.6. Relay

Το Relay είναι ένα ειδικά σχεδιασμένο εργαλείο για να απλοποιεί δυσκολίες και χρονοβόρες διαδικασίες του συστήματος, εξοικονομώντας στους χρήστες του Galileo πολύ χρόνο. Παρέχοντας εργαλεία όπως το queue manager, βοηθά τα μεσαία και μεγάλα ταξιδιωτικά γραφεία να διαχειρίζονται τα μηνύματα στις queues, διότι μπορεί αυτόματα και ανά πάσα στιγμή- ακόμα και όταν το γραφείο δεν λειτουργεί- να κάνει διανομή των queues σε κάθε χρήστη ξεχωριστά.



5. WORLDSPAN



Η WorldSpan είναι μια από τις κορυφαίες εταιρίες της παγκόσμιας αγοράς στον τομέα του ηλεκτρονικού χώρου. Οι παροχές ταξιδιωτικών υπηρεσιών σε όλο τον κόσμο κάνουν χρήση των δυνατοτήτων ηλεκτρονικής διανομής της εταιρίας. Μέσω της WorldSpan μπορούν να γίνουν κρατήσεις σε αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχεία, εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων, ταξιδιωτικά γραφεία και παροχές ειδικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών WorldSpan Hotel Select.

Το WorldSpan Hotel Select είναι ένα προϊόν που κάνει τις κρατήσεις ξενοδοχείων γρήγορες και εύκολες, παρέχοντας στους πράκτορες σε πραγματικό χρόνο και σε οποιαδήποτε στιγμή άμεση πρόσβαση συγκεντρωτικές πληροφορίες για ξενοδοχεία σε όλο τον κόσμο, χρησιμοποιώντας συστήματα κρατήσεων των συμμετεχόντων ξενοδοχείων. Για τους πελάτες των ταξιδιωτικών πρακτορειών της WorldSpan το συγκεκριμένο πρόγραμμα εξοικονομεί χρήματα, καθώς οι πράκτορες μπορούν να ερευνησουν και να επιβεβαιώσουν την πληροφορία άμεσα. Τέλος, ένα μεγάλο πλεονέκτημα που προκύπτει, δεδομένου ότι οι πράκτορες εξοικονομούν χρήματα για τους πελάτες τους και επιτυγχάνουν τη διαδικασία των κρατήσεων, είναι η ικανοποίησή τους και η αφοσίωση τους.

5.1. WorldSpan Gateway Plus

Το προϊόν αυτό παρέχει στους ταξιδιωτικούς πράκτορες πλήρη, ασφαλή και σταθερή πρόσβαση μέσω του ιδιωτικού δικτύου της WorldSpan, σε διαδίκτυο/ενδοδίκτυο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μεταφορά αρχείων, απομακρυσμένη σύνδεση και διαχείριση, καθώς και σε άλλα προϊόντα της εταιρίας.

Για τους πελάτες των ταξιδιωτικών πρακτορειών το πρόγραμμα εξοικονομεί χρόνο και χρήμα, καθώς τώρα η πρόσβαση των πρακτόρων στο σύστημα της WorldSpan και σε άλλες εφαρμογές είναι πολύ εύκολη. Για τα πρακτορεία το πρόγραμμα δίνει τη δυνατότητα να λειτουργούν πιο αποτελεσματικά από άποψη κόστους, παρέχοντας μια ολοκληρωμένη λύση για την επιφάνεια εργασίας του πράκτορα, με βάση την πιο προηγμένη τεχνολογία.

5.2. WorldSpan Scripting

Το WorldSpan Scripting είναι ένα προϊόν που διευκολύνει την επεξεργασία των κρατήσεων για τους πράκτορες, δίνοντας τους δυνατότητα να συμπληρώσουν μια σειρά από πλαίσια διαλόγου. Το πρόγραμμα Scripts καθοδηγεί τους πράκτορες κατά τη διαδικασία κρατήσεων, παρέχοντας την κατάλληλη μορφή δεδομένων ώστε οι πράκτορες να μη χρειάζεται να θυμούνται μεγάλες και πολύπλοκες καταχωρίσεις.

Για τους πελάτες των ταξιδιωτικών πρακτορείων της WorldSpan το πρόγραμμα εξασφαλίζει ταχύτερη διαδικασία κρατήσεων και μεγαλύτερη ακρίβεια.

5.3. World Travel Assist

Πρόκειται για ένα προϊόν που παρέχει φιλική προς το χρήστη διασύνδεση με το παγκόσμιο σύστημα διανομής. Το συγκεκριμένο προϊόν προσφέρει στους πελάτες των ταξιδιωτικών πρακτορείων γίνεται πιο ευέλικτο.

5.4. WorldSpan My Trip and More

Είναι ένα προϊόν που βασίζεται στον παγκόσμιο ιστό και παρέχει στους πελάτες των ταξιδιωτικών πρακτορείων της WorldSpan, καθώς και της εταιρίας άμεση πρόσβαση σε δρομολόγια, ανεξαρτήτως χρόνου και τόπου.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΛΟΓΙΣΜΟ

Η εξέλιξη της τεχνολογίας γίνεται με γοργά βήματα συμβάλλοντας θετικά, τις περισσότερες φορές, στην καθημερινή εύρυθμη και σωστή λειτουργία επιχειρήσεων, υπηρεσιών, οργανισμών.

Ορισμένες φορές η μετάβαση από τον ένα τρόπο στον άλλο είναι δύσκολη και πιθανώς να επιφέρει και αντιδράσεις. Συνήθως όμως η συνέχεια είναι τέτοια, που αποδεικνύει την ορθότητα και την σοβαρότητα της επιλογής ενός υπολογιστικού προγράμματος σε σχέση με την απλή, παραδοσιακή μέθοδο.

Ο χώρος του τουρισμού είναι από τους τομείς στους οποίους χρησιμοποιείται σε μεγάλο βαθμό η τεχνολογία. Καινοτόμα υπολογιστικά συστήματα έχουν απλοποιήσει σε μεγάλο βαθμό τις εργασίες ταξιδιωτικών γραφείων, ξενοδοχείων, αεροπορικών εταιρειών και κρουαζιερόπλοιων.

Πλήθος εταιρειών ετοιμάζουν λογισμικά προγράμματα τα οποία απλοποιούν εργασίες που γίνονται σε reception ξενοδοχείου, στους χώρους εστίασης, στους αποθηκευτικούς χώρους, στις λογιστικές εφαρμογές, στα ταξιδιωτικά γραφεία, αλλά και σε γραφεία οργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων και σε εταιρείες catering.

I. SINGULAR HOSPITALITY SYSTEMS

Singular Hotel System

Η Singular Hospitality Solutions προτείνει τις σειρές προϊόντων Fidelio και Opera για όλες τις front office εφαρμογές και τα back of the house λειτουργίες μιας ξενοδοχειακής μονάδας, τα οποία αναγνωρίζονται σήμερα διεθνώς ως οι καλύτερες εξειδικευμένες λύσεις πληροφορικής για τον κλάδο της φιλοξενίας.

1.1.1. Fidelio

Το Fidelio είναι το κορυφαίο ξενοδοχειακό software στον κόσμο και αποτελεί την πρώτη επιλογή όλων των διεθνών αλυσίδων, καθώς και των μεγαλύτερων ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα, με παγκόσμια βάση που ξεπερνά τις 45.000 εγκαταστάσεις. Δομημένο σε πολλαπλά υποσυστήματα, που λειτουργούν σε ενιαίο περιβάλλον και καλύπτουν πλήρως όλες τις front office και back of the house λειτουργίες, το Fidelio δίνει πραγματικές λύσεις στις ανάγκες κάθε σύγχρονου ξενοδοχείου, σε όλο το φάσμα των τμημάτων και των ιδιαιτεροτήτων τους.

1.1.2. Fidelio Front Office

Micros Fidelio

Είναι το πιο ολοκληρωμένο πακέτο διαχείρισης των front office λειτουργιών ενός ξενοδοχείου, προσφέροντας απεριόριστες δυνατότητες. Διατίθεται σε δύο εκδόσεις:

- Fidelio Front Office, version 6 και
- Fidelio Front Office, version 7, που λειτουργεί σε περιβάλλον Windows, φιλικό προς τον χρήστη διαθέτοντας όλα τα πλεονεκτήματα των Windows.

Μερικές από τις βασικές δυνατότητες του Fidelio Front Office είναι η διαχείριση κεντρικών κρατήσεων (CRS), η διατήρηση ιστορικού πελατών (CIS), ο καθορισμός τιμολογιακής πολιτικής (Yield Managment), ο αυτόματος υπολογισμός προμηθειών

πρακτόρων (TAP), η ενημέρωση προγραμμάτων πιστότητας πελατών (FFF), η διαχείριση Booking position, η εκτύπωση πολλαπλών παραστατικών, η άμεση σύνδεση με όλα τα συστήματα που χρησιμοποιεί το ξενοδοχείο (POS, τηλεφωνικά κέντρα, συστήματα διαχείρισης ενέργειας κ.α.)

Τα βασικά περιφερειακά προϊόντα που υποστηρίζουν της δυνατότητες του πακέτου Fidelio Front Office είναι τα:

- Central Reservation Systems (CRS), για την κεντρική διαχείριση των κρατήσεων των ξενοδοχειακών αλυσίδων.
- Customer Information System (CIS), για την κεντρική συλλογή και διανομή πληροφοριών που αφορούν στο ιστορικό των μεμονωμένων πελατών, εταιρειών, πρακτορείων, μαζί με τις πληροφορίες για τις διανυκτερεύσεις τους.
- Travel Agent Processing (TAP), για τον υπολογισμό και την πληρωμή των προμηθειών των πρακτορείων που συνεργάζονται με το ξενοδοχείο.
- Fidelio Frequent Flyer (FFF), για τη συλλογή πληροφοριών διαμονής πελατών με σκοπό την καταχώρισή τους σε προγράμματα πιστότητας πελατών.

1.1.3. Fidelio Food & Beverage

Είναι το ιδανικό εργαλείο παρακολούθησης των ειδών που παραγγέλνονται, εισάγονται, διακινούνται και καταναλώνονται σε ξενοδοχεία, εστιατόρια, αλυσίδες εστιατορίων και κρουαζιερόπλοια, βασισμένο σε πολλαπλά υποσυστήματα, όπως είναι η διαχείριση αποθεμάτων, κόστους, παραγγελιών, αγορών-προμηθευτών, συνταγών, η ανάλυση μέσης τιμής αποθήκης, οι αναφορές με πολλές επιλογές, η επικοινωνία με συστήματα back office (π.χ. λογιστήριο).

1.1.4. Fidelio Sales & Catering

Το Fidelio Sales & Catering ενσωματώνει και μοιράζεται πληροφορίες από τα δύο τμήματα του ξενοδοχείου, αυτά των πωλήσεων και των εκδηλώσεων. Παρέχει δυνατότητες, όπως είναι η παρακολούθηση των εκδηλώσεων, διαχείριση κρατήσεων,

εκτύπωση των μενού, των δελτίων εκδήλωσης και των συμβολαίων, δημιουργία πολλών πληροφοριακών και στατιστικών αναφορών.

Σε συνδυασμό με τα Front Office και Food & Beverage, το Sales & Catering προσφέρει στη συνολική ακριβή εικόνα της λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας.

1.1.5. OPERA

Πρόκειται για τη νέα γενιά λογισμικού της Micros Fidelio, με ενσωματωμένη τεχνολογία αιχμής, δομημένο σε πολλαπλά υποσυστήματα, με δυνατότητα αναβάθμισης και επέκτασης, ανάλογα, με τις απαιτήσεις. Είναι σχεδιασμένο για να καλύπτει τις ανάγκες όλων των επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους, από μια μικρή ξενοδοχειακή μονάδα με απλή λειτουργία front office, μέχρι μια πολυεθνική αλυσίδα ξενοδοχείων με όλα τα επιμέρους τμήματα.

Επιπλέον, έχει δυνατότητες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες της κεντρικής διοίκησης μεγάλων αλυσίδων ξενοδοχείων, διαθέτοντας Κεντρικό Σύστημα Κρατήσεων, Συστήματα Επιχειρηματικών Πληροφοριών και Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατείας (CRM), ειδικά σχεδιασμένα για τις επιχειρήσεις του κλάδου της φιλοξενίας. Αναλυτικότερα, τα βασικά υποσυστήματα του Opera είναι τα εξής:

1.1.6. Property Managment System

Πρόκειται για την κεντρική εφαρμογή της ολοκληρωμένης λύσης Opera που είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να καλύπτει τις ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας ανεξαρτήτως μεγέθους. Παραμετροποιείται πλήρως και συλλέγει σε κεντρική βάση δεδομένων τις απαραίτητες πληροφορίες είτε πρόκειται για ένα μικρό ξενοδοχείο ή για μια μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα.

1.1.7. Sales & Catering

Μέσω μιας κοινής βάσης δεδομένων και σε συνεργασία με τα υποσυστήματα Property Managment Systems και Central Reservations System, οι χρήστες της εφαρμογής έχουν πρόσβαση στις ίδιες πληροφορίες (πελάτες, κρατήσεις, τιμές κ.α.), γεγονός που βελτιώνει την παραγωγικότητα και την κερδοφορία της επιχείρησης.

1.1.8. Revenue Managment System

Σε συνεργασία με τα Central Reservations και Property Management Systems, επεξεργάζονται στοιχεία για την απόδοση της λειτουργίας του ξενοδοχείου κεντρικά, καθώς και ανά ξενοδοχειακή μονάδα, και προτείνει τιμολογιακή πολιτική. Ουσιαστικά, εισάγονται στο σύστημα οι συνθήκες της αγοράς (εποχικότητα, τύπος πελατών), ιστορικά στοιχεία πωλήσεων με στόχο τη βελτιστοποίηση των εσόδων στην περίπτωση μεμονωμένων ή group πελατών.

1.1.9. Quality Managment System

Αποτελεί εφαρμογή διαχείρισης έργου που απευθύνεται στο τμήμα συντήρησης του ξενοδοχείου. Διαχειρίζεται τις εργασίες σχεδιασμού και παρακολούθησης έργων που εκτελούνται καθώς και έργων προληπτικής συντήρησης.

1.1.10. Palm

Παρέχει την δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης, σε πραγματικό χρόνο, στην κεντρική βάση δεδομένων μέσω κινητού τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού υπολογιστή χειρός.

1.1.11. Customer Information System

Συλλέγει και διαχειρίζεται πληροφορίες πελατών, τουριστικών πρακτορείων, γκρουπ, και συνεργατών από διάφορες ξενοδοχειακές μονάδες σε μια κεντρική βάση δεδομένων, με αναλυτικά προφίλ και αυτόματη ενημέρωση.

1.1.12. Central Reservation System

Κεντρική διαχείριση κρατήσεων πλέον της μια ξενοδοχειακών μονάδων, που δίνει την δυνατότητα για συγκεντρωτικό έλεγχο και αξιολόγηση της κατάστασης της διαθεσιμότητας τους.



2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Για την μηχανοργάνωση των επισιτιστικών επιχειρήσεων κάθε κατηγορίας, η Singular Hospitality Solutions προτείνει τα προϊόντα της Micros, που ύστερα από 25 χρόνια παρουσίας στο χώρο των συστημάτων Point of Sales (POS), έχει κατακτήσει την θέση του παγκόσμιου ηγέτη σε αυτή την αγορά. Διατίθεται σε τρεις εκδόσεις :

1.2.1. Micros 8700

Το σύστημα διαχείρισης επισιτιστικών τμημάτων Micros 8700 λειτουργεί σε περιβάλλον SCO UNIX, είναι ανοιχτής αρχιτεκτονικής και multi user, multi tasking εφαρμογή. Είναι ειδικά σχεδιασμένο για βαριά χρήση. Υποστηρίζεται από ειδικά σχεδιασμένο από τη Micros ανθεκτικό εξοπλισμό, καθώς επίσης από αντίστοιχο περιφερειακό εξοπλισμό της αγοράς.

1.2.2. Micros 9700

Το σύστημα λογισμικού Micros 9700 είναι η εξέλιξη του Micros 8700, το οποίο σχεδιάστηκε για να ενσωματώσει όλες τις λειτουργίες του front and back office μιας επισιτιστικής μονάδας-τμήματος ξενοδοχείου, καζίνο και κρουαζιερόπλοιου. Ταυτόχρονα προσφέρει όλες τις δυνατότητες της προηγούμενης έκδοσης και επιπλέον λειτουργεί σε περιβάλλον Windows. Δημιουργεί παραμετροποιημένες αναφορές σε πραγματικό χρόνο, ενώ έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει ορισμένη αυτόματη

εκτύπωση καθημερινών αναφορών σε προκαθορισμένο χρόνο, ταυτόχρονη χρήση άλλων προγραμμάτων, συμβατότητα με συστήματα και λογισμικά όλων των ειδών.

1.2.3. Micros Restaurant Enterprise Series 3000 (RES 3000)

Είναι μια ολοκληρωμένη λύση λογισμικού για όλες τις front-of-house και back office λειτουργίες εστιατορίου, ανεξαρτήτως τύπου ή μεγέθους. Ιδανικό εργαλείο των διαδικασιών λειτουργίας ενός εστιατορίου, αφού εξασφαλίζει την ακρίβεια στις παραγγελίες και στο χρόνο παράδοσης τους, ασφαλή έλεγχο τιμών, μενού και κερδών. Είναι απόλυτα επεκτάσιμο για να εξυπηρετεί χωρίς ελλείψεις ή πλεονασμούς τις ανάγκες κάθε επιχείρησης.

Τα υποσυστήματα του Micros Restaurant Enterprise Series 3000 είναι τα εξής:

- Micros Point of Sales, για τη συλλογή και την επεξεργασία στοιχείων από το σημείο πώλησης
- Micros Guest Service Solutions , για την τήρηση πελατολογίου, με αναλυτικούς φακέλους καταναλώσεων, τη δημιουργία bonus plans και gifts certificate, εκτυπωτικών κουπονιών και έκδοσης τιμολογίων.
- Micros Kitchen Display System, για την άμεση ενημέρωση των τρεχουσών παραγγελιών στους χώρους προετοιμασίας, με οθόνες αφής για πιο εύκολη και γρήγορη προετοιμασία των προϊόντων.
- Micros Product Management, για τη διαχείριση των αποθεμάτων της αποθήκης και την παρακολούθηση του κόστους των πωληθέντων ειδών, των παραγγελιών αγοράς και των συνταγών όλων των ειδών.
- Micros-EM (Enterprise Management), για την κεντρική διαχείριση όλων των λειτουργιών, δεδομένων, στοιχείων και πληροφοριών της επιχείρησης.

Ο βασικός στόχος του Singular Hotel System είναι η άμεση, εύκολη και ολοκληρωμένη υποστήριξη των αναγκών αυτής της αγοράς, με απώτερο σκοπό την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών. Είναι μια ολοκληρωμένη, δυναμική και πλήρως παραμετρική εφαρμογή, η οποία, παρά το σχετικά χαμηλό κόστος της,

προσαρμόζεται εύκολα στις ειδικές ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας, καλύπτοντας πλήρως όλες τις ιδιαιτερότητες της.

2. UNIDATA AEBE



Η εταιρεία λειτουργεί από το 1979 ως "system integrator/software house", με σκοπό τη δημιουργία, παροχή και υποστήριξη ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων για τον ιδιωτικό τομέα. Ακολουθώντας τις εκάστοτε τεχνολογίες αιχμής, απευθύνεται στις επιχειρήσεις εκείνες που επιθυμούν ολοκληρωμένες μηχανογραφικές λύσεις προστιθέμενες αξίας, προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους και άμεση υποστήριξη.

Η δραστηριότητα της εταιρείας αναπτύσσεται σήμερα σε τρεις τομείς :

- Τομέας ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων για επιχειρήσεις. Απευθύνεται στην ξενοδοχειακή αγορά, στις εμπορικές επιχειρήσεις και στα λογιστήρια.
- Τομέας λύσεων για την χρηματιστηριακή αγορά. Η αγορά εκείνων που ασχολούνται ενεργά με τις επενδύσεις σε χρηματοοικονομικά προϊόντα αποτελεί το αντικείμενο της συγκεκριμένης δραστηριότητας.
- Τομέας εμπορίας προϊόντων και παροχής υπηρεσιών. Απευθύνεται σε οποιαδήποτε επιχείρηση ή ιδιώτη που επιθυμεί προϊόντα ή υπηρεσίες πληροφορικής .

2.1. Hotel Master

Η Unidata δημιουργεί ολοκληρωμένες μηχανογραφικές λύσεις για ξενοδοχεία, το front desk και τα σημεία πώλησης- παροχής υπηρεσιών συνδεδεμένα on-line με το λογαριασμό του πελάτη, το λογιστήριο, τη μισθοδοσία, τις αποθήκες και το food & beverage department, τη διοίκηση και τις πληροφορίες που χρειάζεται προκειμένου να λειτουργήσει αποτελεσματικά στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Χαρακτηριστικά προϊόντων:

- Ενσωματώνουν την 25ετή εμπειρία της Unidata στη μηχανογράφηση ξενοδοχείων και αντιμετωπίζουν όλους τους τομείς της ξενοδοχειακής δραστηριότητας.
- Είναι παραμετρικά και προσαρμόζονται εύκολα τόσο σε μικρού/μεσαίου μεγέθους ξενοδοχεία, όσο και σε μεγάλες μονάδες πόλης και εποχιακά ξενοδοχεία.
- Είναι εξαιρετικά αξιόπιστα, φιλικά προς το χρήστη και ευέλικτα στη λειτουργία τους. Εγκαθίστανται εύκολα, λειτουργούν άμεσα παραγωγικά και εξασφαλίζουν εξοικονόμηση χρόνου, αποτελεσματικό έλεγχο, πλούσια πληροφόρηση.
- Υποστηρίζονται με σύγχρονες μεθόδους από έμπειρο και άρτια καταρτισμένο προσωπικό
- Εξελίσσονται διαρκώς σύμφωνα με τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις και εμπλουτίζονται με νέες λειτουργίες ώστε να διατηρούνται στην αιχμή, λειτουργικά και τεχνολογικά.

2.2. Εφαρμογή Front Office

Πλήρης εφαρμογή διαχείρισης των λειτουργιών του Front Office. Μερικές από τις δυνατότητες της είναι οι εξής : κρατήσεις με on-line βιβλίο πόρτας και on-line παρακολούθηση πληρότητας ξενοδοχείου, παρακολούθηση booking positions, διαχείριση all inclusive, housekeeping αναλυτικά, forecast, αυτόματη χρέωση της συμφωνίας των πελατών κάθε βράδυ, έκδοση λογαριασμών και διακανονισμός αυτών με οποιονδήποτε συνδυασμό τρόπων πληρωμής, παρακολούθηση χρεωστών και πιστωτικών καρτών αναλυτικά, παρακολούθηση tour operators, commissions για χρεώστες και τουριστικούς πράκτορες, πρόβλεψη εσόδων arrangement, ιστορικό guest in house και ιστορικό τελικό ισοζύγιο, στατιστικά και με γραφικές παραστάσεις, δυνατότητα αυτόματης ενημέρωσης γενικής λογιστικής, σύνδεση με περιφερειακές εφαρμογές και αυτόματη ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών.

2.3. Εφαρμογές back office

Πρόκειται για μια πλήρη σειρά εφαρμογών, προσαρμοσμένη απόλυτα στις ιδιαιτερότητες κάθε ξενοδοχείου όπως, αποθήκες, f&b, αγορές, κοστολόγηση, πάγια, γενική λογιστική, φ.π.α., μισθοδοσία, αξιόγραφα.

3. ΠΟΥΛΙΑΔΗΣ & ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΑΕΒΕ

Η παρουσία της τεχνολογίας στις μονάδες φιλοξενίας και εστίασης αποτελεί πλέον σημαντικό μέρος της επένδυσης των επιχειρήσεων, με ολοένα περισσότερους επιχειρηματίες να αναζητούν μια ολοκληρωμένη λύση μηχανογράφησης.

Ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης πρέπει να αυτοματοποιεί τις λειτουργίες όλων των τμημάτων της μονάδας, από την υποδοχή και τη διαχείριση των δωματίων ως την αποθήκη και τα σημεία πώλησης. Παρόλο που κάθε τμήμα έχει διαφορετική λειτουργία, ο σκοπός είναι η εξυπηρέτηση και η ικανοποίηση του πελάτη και η κερδοφορία της επιχείρησης.

Κάθε εφαρμογή που αποτελεί τμήμα της ενιαίας διαχείρισης πρέπει να εξασφαλίζει τη διάχυση της πληροφορίας σε ολόκληρο το ξενοδοχειακό κύκλωμα, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται τάχιση εξυπηρέτηση των πελατών, χωρίς λάθη, και να επιτρέπει στον διευθυντή να έχει άμεση πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.

Ο όμιλος Πουλιάδη προσφέρει κορυφαίες λύσεις μηχανογράφησης για κάθε τουριστική επιχείρηση, ανεξαρτήτως μεγέθους ή αναγκών, με μια πλήρη σειρά από ξενοδοχειακές εφαρμογές και τον πλέον αξιόπιστο εξοπλισμό:

- Το Kalimera, είναι το νέο πρόγραμμα που απευθύνεται στην αγορά ενοικιαζόμενων δωματίων, διαμερισμάτων και ξενοδοχείων δυναμικότητας μέχρι 30 δωματίων.
- Το Filoxenia basic, μια πλήρης λύση που καλύπτει τη διαχείριση της υποδοχής και των κρατήσεων, την παρακολούθηση της αποθήκης και τον έλεγχο των σημείων πώλησης της μονάδας.
- Το Filoxenia Suite of Applications, η πλήρης σουίτα εφαρμογών, ειδικά σχεδιασμένο για να καλύπτει όλες τις ανάγκες των μεγάλων μονάδων ακόμα και ομίλων ξενοδοχείων, με πληθώρα στατιστικών στοιχείων στο Front Office, εφαρμογή food & beverage control, διάχυση πληροφοριών με real time on-line ενημέρωση από και προς όλα τα τμήματα της μονάδας.

3.1. Kalimera

Το Kalimera είναι το νέο ξενοδοχειακό πρόγραμμα του ομίλου, που δημιουργήθηκε ειδικά για να καλύψει τις ανάγκες των ενοικιαζόμενων δωματίων και των ξενοδοχείων μικρής δυναμικότητας. Έχει δημιουργηθεί βάσει της ελληνικής τουριστικής νομοθεσίας και των φορολογικών διατάξεων και δίνει τη δυνατότητα έκδοσης θεωρημένων εντύπων. Είναι το μόνο ξενοδοχειακό πρόγραμμα που σχεδιάστηκε βάση εμπειριστατωμένης έρευνας και ανάλυσης των εξειδικευμένων αναγκών των μικρών μονάδων.

Η μοναδικότητα του συστήματος έγκειται στην πολύ απλή χρήση του, ακόμα και από ανθρώπους που δεν γνωρίζουν χειρισμό ηλεκτρονικού υπολογιστή. Το μενού είναι πλήρες και μπορεί να λειτουργεί ταυτόχρονα σε Ελληνικά και Αγγλικά, περιλαμβάνει όλες τις καθημερινές αναφορές, χρήσιμες λειτουργίες της μονάδας και εμπεριέχει πολλές αναφορές, χρήσιμες για τον έλεγχο και την πορεία της επιχείρησης.

Παρέχει ενσωματωμένη εκπαίδευση και είναι πλήρως αναβαθμισμένο στο Filoxenia και στη σειρά ξενοδοχειακών εφαρμογών Basic Filoxenia Suite of Applications, δίνοντας τη δυνατότητα στον επιχειρηματία να αποκομίσει επιπλέον οφέλη από τα εξαιρετικά πλεονεκτήματα του Filoxenia, που τα αναλυθούν παρακάτω, όπως τη δυνατότητα μηχανογράφησης των τμημάτων, την εισροή κρατήσεων από το διαδύκτιο.



3.2. Filoxenia Basic

Το Filoxenia Basic περιλαμβάνει την εφαρμογή Filoxenia Reception, με την οποία καλύπτονται όλες οι ανάγκες της υποδοχής του ξενοδοχείου και της διαχείρισης των κρατήσεων, χωρίς όμως την παρουσία booking position και άλλων πλεονεκτημάτων που εμπεριέχονται στο Filoxenia Front Office. Ο μάντζερ έχει τη δυνατότητα, μέσα από μια πληθώρα αναφορών, να έχει άμεσα την πλήρη εικόνα του ξενοδοχειακού ανά πάσα στιγμή.

Επιπλέον, συνδέεται με τις εξειδικευμένες εφαρμογές διαχείρισης των τμημάτων του ξενοδοχείου, συμπεριλαμβανομένης και της αποθήκης. Τέλος, δίνεται η δυνατότητα στον επιχειρηματία να επιλέξει την εφαρμογή Filoxenia Stores αντί του F&b Control, ώστε να εξασφαλίσει την παρακολούθηση της αποθήκης του, χωρίς όμως τα πλεονεκτήματα της καθολικής παρακολούθησης που παρέχει το f&b control.

Όσον αφορά στη συνδεσιμότητα, υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης με τηλεφωνικά κέντρα, λογιστικές εφαρμογές και Pay TV. Η αναβάθμιση από το Filoxenia Basic στην πλήρη σουίτα εφαρμογών είναι πολύ απλή και μπορεί να γίνει ανά πάσα στιγμή, είτε μέσω modem είτε με την αποστολή ενός CD.

Το Filoxenia Suite of Applications είναι μια πλήρης και ευέλικτη εφαρμογή, που από πολλές επιμέρους εφαρμογές οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους on-line για να εξασφαλίσουν την άριστη λειτουργία αλλά και παρακολούθηση της επιχείρησης.

Είναι το μοναδικό πρόγραμμα που καλύπτει πλήρως όλους τους τομείς μιας σύγχρονης ξενοδοχειακής μονάδας και είναι ειδικά σχεδιασμένο βάσει της ελληνικής τουριστικής νομοθεσίας και των φορολογικών διατάξεων. Η φιλοσοφία του προγράμματος στηρίζεται στην ευχρηστία από το χειριστή, στον έλεγχο από τον επιχειρηματία και στην κερδοφορία της επιχείρησης.

Η ανάπτυξη του Filoxenia στοχεύει στην κάλυψη όλων των αναγκών της εξειδικευμένης αγοράς των ελληνικών ξενοδοχείων τόσο στο παρόν όσο και στο μέλλον. Είναι απόλυτα εναρμονισμένο με τη τρέχουσα πραγματικότητα, όπως ο τρόπος με τον οποίο γίνονται οι συμφωνίες μεταξύ των ελληνικών ξενοδοχείων με τους tour operator του εξωτερικού, οπότε δίνει δυναμικά εργαλεία παρακολούθησης των τουριστικών γραφείων με πληθώρα αναφορών και στατιστικών στοιχείων που σκιαγραφούν την ωφελιμότητα κάθε συνεργασίας. Διαθέτει πρωτοποριακό σύστημα αποτελεσματικής διαχείρισης των κρατήσεων και του booking position, δίνοντας τη δυνατότητα να καλύπτεται η πληρότητα επιχείρησης στο έπακρο, άρα να μεγιστοποιείται η κερδοφορία της.

3.3. Filoxenia CRS

Το Filoxenia CRS δίνει τη δυνατότητα εισροής κρατήσεων μέσα από το διαδίκτυο, με δυνατότητα αποδοχής της κράτησης από το χρήστη και με αυτόματη

καταχώριση της στη λίστα αφίξεων του Filoxenia Front Office. Η εισροή κρατήσεων μέσα από το διαδίκτυο γίνεται τάχιστα και χωρίς πρόβλημα. Αρκεί ένα κλικ από το χειριστή για την αποδοχή της κράτησης και την εισαγωγή της στο σύστημα. Η ευκολία με την οποία διαχειρίζεται το Filoxenia τις κρατήσεις μέσω Internet είναι άλλος ένας παράγοντας που επιβεβαιώνει τη υπεροχή του προγράμματος και το απεριόριστο των δυνατοτήτων του.

3.4. Food & Beverage Control

Αποτελεί την πληρέστερη εφαρμογή διαχείρισης και ελέγχου όλων των λειτουργιών της αποθήκης μιας επιχείρησης. Η φιλοσοφία του στηρίζεται τόσο σε ποσοτική όσο και δραχμική παρακολούθηση, μέσα από μια πληθώρα δυναμικών αναφορών σχετικά με τον έλεγχο των προμηθευτών (Κατάσταση προσφορών Προμηθευτών και Προϊόντων, Καρτέλα Προμηθευτή, Διαφορές Προμηθευτή από προσφορές κ.α.), των προϊόντων (καρτέλα προϊόντων, κατάσταση αγορών, κατάσταση αποθεμάτων, μεταφορά αποθεμάτων σε απογραφή κ.α.), την πορεία των τμημάτων (ημερολόγιο διακινήσεων, κατάσταση αποτελεσμάτων, συνολική κατάσταση κατανάλωσης κ.α.), καθώς και την οικονομική διαχείριση (πληρωμές προμηθευτών, τζίρος αγορών προμηθευτή, ισοζύγιο προμηθευτή κ.α.).

3.5. Γεύση POS

Η εφαρμογή Γεύση POS παρέχει ταχεία και αλάνθαστη διαχείριση των παραγγελιών στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου. Είναι σχεδιασμένη να λειτουργεί και με οθόνες αφής όπως επίσης σε συνδυασμό με τα ασύρματα φορητά τερματικά waiterMate.

Παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης 4 τιμοκαταλόγων, πλήρη παρακολούθηση των πωλήσεων συγκεντρωτικά, ανά σερβιτόρο, γραφική απεικόνιση του χώρου και της διάταξης των τραπεζιών, μεριδοποίηση των προϊόντων πώλησης, (συνταγές), κ.α. Μέσα από μια πληθώρα αναφορών (Σύνολα ημέρας, λογαριασμοί σερβιτόρων, συγκεντρωτική προϊόντων, κοστολόγηση προϊόντων πώλησης κ.α.) εξασφαλίζεται η αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία κάθε τμήματος.

Πραγματοποιώντας μια πώληση στο ΓΕΥΣΗ POS, αφαιρούνται αυτόματα οι πρώτες ύλες των προϊόντων από την αποθήκη, δηλαδή υπάρχει πραγματικό on-line stock και real time on-line καταστάσεων των χρεωστικών στους λογαριασμούς των πελατών.

3.6. Mini Market POS

Είναι το λογισμικό διαχείρισης των Mini Markets και γενικότερα των τμημάτων λιανικής πώλησης Boutique, Spa, Souvenir Shop μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Συνδέεται με το Front Office και το Food & Beverage Control για on-line και stock real time on-line.

Παρέχει στον manager μια σειρά από χρήσιμες αναφορές σχετικά με τα προϊόντα πώλησης, τα ημερήσια σύνολα, το ημερολόγιο πωλήσεων κ.α.

3.7. Reception POS

Διαχειρίζεται τα σημεία πώλησης της Reception μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Συνδέεται on-line με το Food & Beverage Control και το Front Office. Παρέχει στον manager πολλές αναφορές σχετικά με τις πωλήσεις.

4. BLUE BYTE SOFTWARE

BlueByte software

Η BlueByte Software ιδρύθηκε το 1989 με αποκλειστικό αντικείμενο τη δημιουργία λογισμικού για την κάλυψη των αναγκών ασφαλιστικών, τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, τομείς που έπασχαν από μηχανογραφική υποστήριξη. Το 1993 επεκτάθηκε δημιουργώντας υποκαταστήματα στην Αθήνα, ενώ το 1995 παρουσίασε τα πρώτα αμιγή προϊόντα στο 32-bit περιβάλλον των Windows, αξιοποιώντας όλες τις ιδιότητες και τις τεχνολογικές καινοτομίες του νέου λειτουργικού συστήματος. Σήμερα, διαθέτοντας ώριμη και παγωμένη τεχνική υποδομή και πολλές μεγάλες εγκυτωστάσεις, μπορεί να υποστηρίξει ασφαλιστικές και τουριστικές εφαρμογές, σε περιβάλλον Windows, χωρίς άσκοπους, δαπανηρούς και αναποτελεσματικούς πειραματισμούς.

4.1. Hotelworks

Το Hotelworks αυτό προσφέρει πλήρη διαχείριση στοιχείων με δυνατότητα σχεδιασμού πεδίων από τον τελικό χρήστη, ώστε να καλύπτονται εξειδικευμένες ανάγκες, όπως ομαδοποίηση πληροφοριών, στατιστικά στοιχεία, καθώς και αυτόματη επικοινωνία με το ενσωματωμένο οικονομικό κύκλωμα για τη δημιουργία των απαραίτητων χρεοπιστώσεων.

4.2. Πράκτορες- Πελάτες- Διαμένοντες

Το πακέτο αυτό προσφέρει πλήρη διαχείριση στοιχείων με δυνατότητα σχεδιασμού πεδίων από τον τελικό χρήστη, ώστε να καλύπτονται εξειδικευμένες ανάγκες, όπως ομαδοποίηση πληροφοριών, στατιστικά στοιχεία, καθώς και αυτόματη επικοινωνία με το ενσωματωμένο οικονομικό κύκλωμα για τη δημιουργία απαραίτητων χρεοπιστώσεων.

4.3. Δωμάτια

Μοναδική δυνατότητα γραφικής απεικόνισης των δωματίων, ώστε οι πληροφορίες (κατάσταση, διαμένοντες, μέγεθος, διαρρύθμιση ανά όροφο) να είναι το γεγονός της γραφικής κατασκευής των δωματίων, με τη χρήση όλων των δυνατοτήτων των Windows (αντιγραφή, επικόλληση).

Allotment- Πλάνο διαθεσιμότητας- Τιμοκατάλογος

- Ακριβής παρακολούθηση allotments.
- Αυτόματη αποδέσμευση δωματίων με ημερομηνία ή περίοδο. Η εφαρμογή ενημερώνει σε πραγματικό χρόνο το πλάνο διαθεσιμότητας και προειδοποιεί σε περίπτωση overbooking.
- Απεριόριστος αριθμός τιμοκαταλόγων με τεράστια ευελιξία στον τρόπο χρέωσης (ημερησία, εβδομαδιαία, μηνιαία, ειδική, επέτειος, πρώτη του μήνα)
- Αυτόματη χρέωση υποχρεωτικών και πρόσθετων παροχών (πρωινό, γεύμα, room service)

4.4. Κρατήσεις

- Πλήρης διαχείριση κρατήσεων με δυνατότητα παρακολούθησης Groups
- Αυτόματος υπολογισμός κόστους διαμονής και προκαταβολών
- Δυνατότητα χρήσης ειδικής τιμής με απαλλαγή από φόρο και ημερήσιες χρεώσεις των υποχρεωτικών παροχών
- Ενσωμάτωση επιπλέον παροχών ανάλογα με τη συμφωνία
- Διαδικασία δέσμευσης-αποδέσμευσης δωματίων
- Διαχείριση πολλαπλών ονομάτων ανά κράτηση
- Check-in μέσω κρατήσεων με τη χρήση οδηγού και δυνατότητα επιλογής πολλαπλών τύπων δωματίων.

4.5. Εκτυπώσεις-Back Office

Αναλυτική παρακολούθηση χρεοπιστώσεων τακτικών πελατών, πρακτόρων και διαμενόντων.

- Έκδοση παραμετρικών τιμολογίων σε συνδυασμό με όλες τις απαραίτητες αναφορές (καρτέλες, ισοζύγιο, ημερολόγιο)
- Μεταφορά λογαριασμού σε διαφορετικό συμβαλλόμενο
- Διαχείριση λογαριασμών χωρίς υποχρεωτική σύνδεση με δωμάτιο

5. SYSCO AE

Η Sysco SA εταιρεία του ομίλου Informer , είναι ένας από τους μεγαλύτερους και πλέον έμπειρους προμηθευτές ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής (Information Technology Intergrators) στη ελληνική αγορά του Hospitality. Ιδρύθηκε το 1985 από στελέχη με σημαντική εμπειρία στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα.

Ο σκοπός ίδρυσης της εταιρείας δεν ήταν άλλος από την ανάπτυξη και προώθηση εμπορικών εφαρμογών λογισμικού και εξειδικευμένων λύσεων πληροφορικής , βασιζόμενων στις πλέον σύγχρονες πλατφόρμες σχεδιασμού και ανάπτυξης λογισμικού.

Το 1995 ξεκίνησε η συνεργασία με την Informer A.E., μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες ανάπτυξης λογισμικού στην Ελλάδα. Το 2000 η εταιρεία Informer εισήλθε στο ΧΑΑ και το Ιούνιο του ίδιου έτους προχώρησε στην εξαγορά της Sysco, ισχυροποιώντας τη θέση της τελευταίας στη αγορά του Hospitality. Η Sysco SA είναι μέλος του εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου της Αθήνας.

Σε όλα αυτά τα χρόνια της επιτυχημένης παρουσίας της, έχει αναπτύξει έντονη δραστηριότητα σε όλους τους τομείς της αγοράς του Hospitality, προσφέροντας ολοκληρωμένες καινοτόμους λύσεις σε επιχειρήσεις, όπως ξενοδοχεία και αλυσίδες ξενοδοχείων, ταξιδιωτικά γραφεία και ναυτιλιακές εταιρείες.

Αναλυτικότερα, η επιχειρηματική δραστηριότητα της εταιρείας SYSCO επιμερίζεται στις ακόλουθες αγορές

- ο Στην ξενοδοχειακή αγορά, όπου σήμερα η Sysco αποτελεί μια από τις σημαντικότερες εταιρείες παροχής ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων, με περισσότερες από 100 σημαντικές εγκαταστάσεις σε ολόκληρη την Ελλάδα. Η Sysco αντιπροσωπεύει στην Ελλάδα την πρώτη παγκοσμίως εταιρεία σε παραγωγή ξενοδοχειακού εξοπλισμού λογισμικού, την Hotel Information Systems (HIS), με περίπου 6500 εγκαταστάσεις διεθνώς.

- Στην αγορά της εστίασης, με σημαντικές εγκαταστάσεις σε εστιατόρια στην Ελλάδα.

Η υποστήριξη των προϊόντων γίνεται σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες το χρόνο, και με διαρκή ενημέρωση του πελάτη τόσο με έντυπο υλικό όσο και με νέες εκδόσεις. Η αρτιότητα των προϊόντων Sysco, σε συνδυασμό με τη μεγάλη εμπειρία της εταιρείας στην αγορά του Hospitality και στις συνεργασίες της με σημαντικές ξενοδοχειακές αλυσίδες και τουριστικά γραφεία, προδιαγράφουν το βασικό ρόλο που πρόκειται να παίξει η Sysco, ως βασικός προμηθευτής στις νέες ξενοδοχειακές μονάδες που θα ανεγέρθηκαν λόγω των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004.

Μέσα από μια πληθώρα προϊόντων γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στα

- a) HIS Eritome for Windows, που αφορά σε ένα από τα κορυφαία ξενοδοχειακά προγράμματα στον κόσμο
- b) Erikuoros, με πεδίο εφαρμογής τις επισιτιστικές επιχειρήσεις και
- c) Meeting Matrix Platinum + , ένα σχεδιαστικό πρόγραμμα αναπαράστασης αιθουσών ή εξωτερικών χώρων εκδηλώσεων-συνεδρίων κ.λπ

5.1. His Eritome for Microsoft Windows

Το His Eritome για περιβάλλον Windows, με χώρα προέλευσης τις ΗΠΑ, αποτελεί ένα από τα κορυφαία ξενοδοχειακά προγράμματα στον κόσμο. Χάρη στο σύγχρονο Windows user interface και στα αυτοεξηγούμενα εικονίδια του είναι απόλυτα παραμετρικό και εξαιρετικά εύκολο στη χρήση.

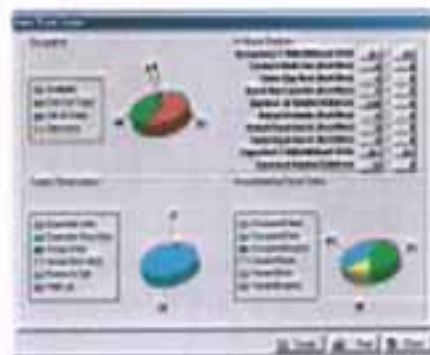
Με την πρώτη παρουσίαση του στη διεθνή αγορά έλαβε το βραβείο της Microsoft RAD Award (Retail Application Developer Award) και μέχρι σήμερα έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί και λειτουργεί σε περισσότερα από 3500 ξενοδοχεία και κρουαζιερόπλοια σε όλο τον κόσμο. Το HIS Eritome για περιβάλλον Windows απευθύνεται σε μικρού, μεσαίου και μεγάλου μεγέθους ξενοδοχειακές μονάδες ή αλυσίδες ξενοδοχείων, ενώ βασικές ενότητες του περιλαμβάνουν:

- PMS (Property Management System), το οποίο λειτουργεί και ως multi property, multi building

- CRS (Central Resaervation System)
- CIS (Customer Information System)
- Touch Point of Sales System
- Sales & Catering
- Inventory Management
- Yield Management
- Web Reservations

Το HIS Eritome περιλαμβάνει διαχείριση τιμοκαταλόγων-πακέτων-πρακτορειών, μελλοντικές διαθεσιμότητες πάσης μορφής, allotments, booking position, πλάνο δωματίων, σύστημα προκαταβολών, αφίξεις/αναχωρήσεις με χρήση πολλαπλών τιμολογίων/πελάτη, ιστορικό πελάτη/εταιρειών, house status, accounts receivable (χρεώστες), yield management, touch screen concierge, housekeeping, report generator, on-line connectivity MS-office (mailing, confirmation letters, fax letters, direct e-mails), on-line internet module για internet reservations, on-line σύνδεση με touch point of sales, on-line interfaces με περισσότερο από 1500 διαφορετικά συστήματα PBX, call accounting, TMS, Pay-TV, key locks, energy systems, point of sales, back office, card systems, voice mail.

Το σύστημα είναι multi-currency, προσαρμοσμένο στην ελληνική νομοθεσία (on-line βιβλίο πόρτας, ισοζύγια, τιμολόγια κ.α.)



5.2. Erikoiros Touch POS Software

Η εφαρμογή Erikoiros Touch POS αποτελεί την πρόταση της Sysco SA για την αποτελεσματική διαχείριση σύγχρονων χώρων εστίασης, είτε πρόκειται για

αυτόνομες μονάδες όπως εστιατόρια, cafes, bars, fast foods, είτε για τμήματα ξενοδοχείων, σινεμά, πολυχώρους, θεματικά πάρκα κ.λ.π.

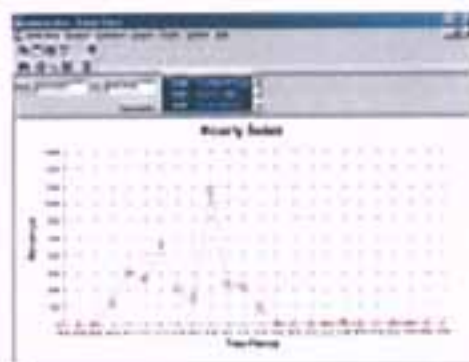
Εξ ολοκλήρου ανεπτυγμένη εφαρμογή από τη Sysco SA, ο Ερικούρος δημιουργήθηκε με εργαλεία ανάπτυξης τελευταίας τεχνολογίας και έρχεται να δώσει λύση στο πολύπλοκο θέμα της μηχανογράφησης ενός χώρου εστίασης.

Οι τομείς εφαρμογών είναι οι παρακάτω:

- Διαχείριση τραπεζιών, διαχείριση και παρακολούθηση παραγγελιών, διαχείριση πιστωτικών καρτών, διαχείριση ελάχιστης κατανάλωσης (εισιτήρια), διαχείριση ειδών και δυνατότητα χρήσης πολλαπλών τιμοκαταλόγων με αυτόματη αλλαγή μέσα στο ωράριο και επιλογή του πελάτη ανά θέση εργασίας και ανά τμήμα
- Διαχείριση πελατολογίου με πλήρη στοιχεία μεμονωμένων πελατών-εταιρειών κ.λ.π., πολλαπλές διευθύνσεις και τηλέφωνα, δυνατότητα διαχείρισης κρατήσεων τραπεζιών, κεντρική οθόνη ταυτόχρονης παρακολούθησης τμημάτων-τραπεζιών-σερβιτόρων παραγγελιών, από την οποία ο διευθυντής μπορεί να παρακολουθεί όλα τα τμήματα από μια οθόνη σε πραγματικό χρόνο.
- Δυνατότητα λειτουργίας των τμημάτων με ή χωρίς ταμπλίστα, δυνατότητα επιλογής γλώσσας της εφαρμογής (Ελληνικά-Αγγλικά κ.α.) συνολικά ή ανά φυσική θέση εργασίας, δυνατότητα ύπαρξης επιπέδων ασφάλειας, παρακολούθηση και έλεγχος της επιχείρησης μέσα από μια πληθώρα ενημερωτικών εκτυπώσεων, αλλά και γραφικών παραστάσεων που αφορούν στατιστικά στοιχεία του χώρου εστίασης, υποστήριξη ενιαίου μηχανογραφημένου εντύπου με πολλαπλά έντυπα (ΑΠΥ-ΤΟ-δελτία αυτοπαράδοσης-ειδικό ακυρωτικό-πιστωτικό)
- Έκδοση εκτυπώσεων-γραφικών ή on screen απεικονίσεων που καλύπτουν όλο το εύρος της διαχείρισης, με πάνω από 30 εκτυπώσεις και γραφικές παραστάσεις σε πραγματικό χρόνο, δίνοντας τη δυνατότητα για πλήρη έλεγχο των τμημάτων και των χρηστών
- Υποστήριξη ασύρματης παραγγελιοληψίας μέσω ασύρματων τερματικών για τα απομακρυσμένα τμήματα, επικοινωνία με φορητά

τερματικά για την διαχείριση των Mini Bars, υποστήριξη φορολογικού εκτυπωτή (Epson Fiscal-Star Fiscal)

- Σύνδεση με αποθήκες και ενημέρωση αναλώσεων
- Αμφίδρομη επικοινωνία με την ξενοδοχειακή εφαρμογή σε πραγματικό χρόνο και αυτόματη χρέωση των χρεωστικών αναλώσεων



Το λογισμικό Ερίκουρος λειτουργεί ήδη σε εστιατόρια και σε πολυχώρους όπως τα : Aqualand, Aegli, Le Grand Balcon, Frame, Tony's Wine Bar and Lounge, Amimoni, Nafplia Main Restaurant, Alexandra's Restaurant, Astra Roof Garden, αλλά και στα εστιατόρια, cafes, bars, roof gardens, pool bars 50 και πλέον πολυτελών ξενοδοχείων σε ολόκληρη την Ελλάδα.

6. METABYTE SOFTWARE

Η MetaByte Software είναι η πλέον ειδικευμένη εταιρεία παραγωγής λογισμικού στη χώρα μας στην ανάπτυξη, διάθεση και υποστήριξη εφαρμογών για τουριστικές επιχειρήσεις. Καλύπτει τις νέες απαιτήσεις πληροφορικής της σύγχρονης τουριστικής αγοράς, με έμπειρο προσωπικό στα τμήματα ανάπτυξης εφαρμογών, πωλήσεων και τεχνικής υποστήριξης, καθώς και με ισχυρή τεχνογνωσία και προηγμένη τεχνολογία. Βρίσκεται πάντοτε σε ετοιμότητα για να προσφέρει λύσεις, με άμεσο χρόνο ανταπόκρισης σε οποιαδήποτε επικοινωνία. Το πλήρες πακέτο υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρεία διευρύνει τον κύκλο εργασιών της τουριστικής επιχείρησης, συμβάλλοντας έτσι στην ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητά της. Έτσι, επιτυγχάνεται σημαντική μείωση του λειτουργικού κόστους, ενώ παράλληλα βοηθάει στην πιο εύκολη και αποδοτική εργασία με την υψηλότερη δυνατή αξιοπιστία.

Ενδεικτικό πελατολόγιο: Zorpidis Travel, Air Forum, Air Maritime, Primius Intermed Travel, Zouros κ.α.

6.1. Group Travel

Η εφαρμογή Group Travel σχεδιάστηκε για να καλύψει αποκλειστικά τις ανάγκες τουριστικών πρακτορείων. Η αποστολή του συστήματος είναι να μειώσει το χρόνο και το κόστος της τακτικής και οικονομικής διαχείρισης του γραφείου και να αυξήσει την ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρει.

Σε ότι αφορά τη διαχείριση του Front Office το σύστημα προσφέρει:

- Διαχείριση πελατών, πρακτόρων και προμηθευτών
- Ελεύθερο προσδιορισμό υπηρεσιών-προϊόντων
- Ολοκληρωμένο κύκλωμα κρατήσεων
- Δημιουργία και παρακολούθηση σύνθετων κρατήσεων-προσφορών-οργανωμένων εκδρομών

- Πολλαπλές μεθόδους ελέγχου αναμενόμενου κόστους οργανωμένων εκδρομών αλλά και μεμονωμένων κρατήσεων
- Πλήρη διαχείριση allotments, commitments με αυτόματη ενημέρωση του πλάνου διαθεσιμότητας, πληρότητας δωματίων
- Πλάνο διαθεσιμότητας για όλους τους τύπους των υπηρεσιών, όπως Rent a car, θέσεις αεροπλάνων, λεωφορείων, καμπίνες, yachts κ.α.
- Πλάνο διαθεσιμότητας για απεριόριστα ξενοδοχεία (το σύστημα ενημερώνεται αυτόματα μετά από κάθε κράτηση)
- Πλήρη διαχείριση αεροπορικού εισιτηρίου (IATA-non IATA Agents)
- Δυνατότητα παρακολούθησης "Αποθήκης Εισιτηρίων"
- Πλήρη κύκλωμα παρακολούθησης ενοικίασης αυτοκινήτων με δυνατότητα καταχώρισης ειδικού τιμοκαταλόγου
- Πλήρες κύκλωμα παρακολούθησης μεταφορών λεωφορείων με δυνατότητα καταχώρισης ειδικού τιμοκαταλόγου κοστολόγησης μεταφορικού μέσου
- Πλήρες κύκλωμα παρακολούθησης ενοικίασης Yachts με δυνατότητα καταχώρισης ειδικού τιμοκαταλόγου
- Κύκλωμα καθορισμού θέσεων σε λεωφορείο με τη βοήθεια παραμετρικής κάτοψης των θέσεων για κάθε τύπο λεωφορείου. Δυνατότητα αυτόματων αλλαγών των θέσεων των ατόμων για κάθε στάση ενός δρομολογίου και εκτύπωσης καρτών αλλαγών για κάθε επιβάτη
- Δυνατότητα αυτόματης τιμολόγησης και υπολογισμού φόρων για αγορές και πωλήσεις και υπολογισμός κέρδους
- Δυνατότητα παρακολούθησης αποφορολογημένων τιμών (Net Rates)
- Αυτόματες χρεω-πιστώσεις λογαριασμών πελατών, προμηθευτών και πρακτόρων για αγορές και πωλήσεις
- Αυτόματες χρεω-πιστώσεις λογαριασμών για εισερχόμενες και εξερχόμενες προμήθειες
- Δυνατότητα παρακολούθησης λογαριασμών αγορών και πωλήσεων
- Δυνατότητα παρακολούθησης λογαριασμών φόρων

- Δυνατότητα παρουσίασης συγκριτικών τιμών πώλησης υπηρεσιών – προϊόντων από διάφορους προμηθευτές σε μια οθόνη
- Παρακολούθηση και απόδοση ΦΠΑ πακέτων υπηρεσιών για τις χώρες της ΕΟΚ και τις χώρες εκτός ΕΟΚ
- Εκτύπωση εκκαθάρισης ΦΠΑ
- Δυνατότητα σύνδεσης εξωτερικού συνεργάτη με δεύτερο πρόγραμμα μέσω σύνδεσης internet για on-line παρακολούθηση διαθεσιμότητας αναχωρήσεων πακέτων και accomodation (Business to Business)
- Δυνατότητα καταχώρισης κράτησης από εξωτερικό συνεργάτη απευθείας στη βάση δεδομένων του Tour Operator, σύμφωνα με κανόνες και όρους συνεργασίας των δύο συμβαλλόμενων εταιρειών

Σε ότι αφορά τη διαχείριση του Back Office προσφέρει:

- Δυνατότητα δημιουργίας και αναλυτικής παρακολούθησης λογαριασμών εσόδων, εξόδων, ενεργητικού, παθητικού με διεθνείς προδιαγραφές. Οι λογαριασμοί πελατών-πρακτόρων και προμηθευτών δημιουργούνται και παρακολουθούνται αυτόματα από το σύστημα.
- Παρακολούθηση πινακίου επιταγών και ελέγχου του status για καθεμία από αυτές

6.2. Internet Business to Business

Η εφαρμογή Internet Business to Business (B2B) αφορά στην πραγματοποίηση on-line κρατήσεων από συνεργαζόμενους πράκτορες προς Tour Operators, με τη χρησιμοποίηση προηγμένων τεχνολογιών μέσω Internet. Η εφαρμογή B2B αφορά στις υπηρεσίες groups του group travel. Με τη χρησιμοποίηση της B2B δίνεται στον tour operator η δυνατότητα διερεύνησης του δικτύου πωλήσεων της επιχειρήσεως, ενώ παράλληλα απλοποιείται η καθημερινή εργασία διεκπεραίωσης των κρατήσεων. Στο συνεργαζόμενο πράκτορα δίνεται η ευκολία της άμεσης ενημέρωσης για διαθεσιμότητα υπηρεσιών accomodation και groups, με δυνατότητα on-line κράτησης, καθώς και της δραματικής μείωσης του κόστους επικοινωνίας με τους Tour Operators και του χρόνου διεκπεραίωσης εργασιών.

7. ALGOSYSTEM

Οι σημερινοί επαγγελματίες ταξιδεύουν συχνά και συνήθως περνούν όλο και περισσότερο χρόνο σε δημόσιους χώρους και χώρους αναμονής, όπως είναι τα ξενοδοχεία, αεροδρόμια και συνεδριακά κέντρα.

Το Cisco Mobile Office αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση για την πλήρη τεχνολογική υποστήριξη επαγγελματιών σε δημόσιους χώρους, παρέχοντας όλα τα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία, όπως η εύκολη και ασφαλής πρόσβαση στο Internet (High Speed Internet Access), η εύκολη και ασφαλής πρόσβαση στο εταιρικό δίκτυο του χρήστη, καθώς και οι υπηρεσίες εικονικού γραφείου (virtual office) κ.α.

Η λύση αυτή απευθύνεται σε επιχειρήσεις φιλοξενίας, όπως είναι τα ξενοδοχεία, οι αίθουσες αναμονής των αεροδρομίων, τα συνεδριακά κέντρα, τα νοσοκομεία, οι χώροι αναψυχής, τα internet cafes. Σκοπός της είναι να αποτελέσει το εργαλείο των επιχειρήσεων φιλοξενίας και κατ' επέκταση το συγκριτικό πλεονέκτημα τους στην παροχή σύγχρονων και ποιοτικών υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών έτσι όπως αυτές διαμορφώνονται στο υψηλής τεχνολογίας περιβάλλον.

Με τη χρήση του CMO, οι επιχειρήσεις φιλοξενίας βοηθούν τους πελάτες τους να μειώσουν το χρόνο αδράνειας που συνήθως υπάρχει, αναμένοντας την αναχώρηση του αεροπλάνου, γευματίζοντας σε κάποιο εστιατόριο ή επιστρέφοντας στο ξενοδοχείο στο τέλος της επαγγελματικής μέρας.

Το Cisco Mobile Office λύνει τα χέρια τόσο των χρηστών όσο και των επιχειρήσεων, καθώς εξυπηρετεί άμεσα και εύκολα κάθε στιγμή και σε κάθε μέρος (λύση plug and play). Για τις επιχειρήσεις το σύστημα είναι απλό, καθώς μετά το πέρας της εγκατάστασης του δεν απαιτείται να αφιερώσουν ανθρώπινους πόρους για τη διαχείριση και την υποστήριξη του σε 24ωρη βάση.

Για τους χρήστες, αρκεί η δικτυακή σύνδεση ενός φορητού υπολογιστή, ενσύρματη ή ασύρματη.

Στην περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί να έχει ενσύρματη πρόσβαση, αρκεί η κάρτα δικτύου που υπάρχει στον υπολογιστή του. Ο χρήστης μπορεί να ανοίξει τον

Web browser, να εισαγάγει το username και το password του και να συνδεθεί αμέσως με το διαδίκτυο.

Στην περίπτωση πάλι, κατά την οποία ο χρήστης επιθυμεί να έχει ασύρματη πρόσβαση, είναι απαραίτητη WI-FI (Wireless Fidelity) κάρτα δικτύου, η οποία στους καινούργιους υπολογιστές παρέχεται ως standard.

Ως αποτέλεσμα, το CMO δίνει προστιθέμενη αξία στην επιχείρηση, καθώς:

- Δημιουργεί δίκτυο υψηλής ταχύτητας
- Δίνει την δυνατότητα για Virtual Private Networking μεταξύ κοινόχρηστων χώρων
- Μπορεί να συνδεθεί με το υπάρχον σύστημα τιμολόγησης και να γίνεται αυτόματη τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Υπάρχει η δυνατότητα δικτύωσης σε χώρους χωρίς δομημένη καλωδίωση
- Αποτελεί την πλατφόρμα για τη μελλοντική ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
- Δεν απαιτείται εξειδικευμένο προσωπικό για την υποστήριξή του
- Δεν επιβαρύνει τις τηλεφωνικές γραμμές

Με άλλα λόγια το CMO σας παρέχει τη δυνατότητα να προσφέρετε στους πελάτες σας καινοτόμους και ανταγωνιστικές υπηρεσίες, οι οποίες θα αποτελέσουν νέα πηγή εσόδων για την επιχείρηση.

Τα προϊόντα που αποτελούν τη λύση CMO είναι τα εξής:

- Building Broadband Service Manager (BBSM), για έλεγχο και διαχείριση τοπικών και ευρείας ζώνης δικτύων
- Aironet, για ασύρματη δικτύωση. Παρέχει μικροκυματική ζεύξη στα σημεία που δεν είναι δυνατή η εγκατάσταση καλωδιακής υποδομής
- Long Reach Ethernet (LRE), για ταυτόχρονη μεταφορά φωνής και δεδομένων μέσω καλωδίωσης παλαιότερης τεχνολογίας.
- Cisco Switches, για υψηλές ταχύτητες μέσω ενσύρματης ή ασύρματης επικοινωνίας και δυνατότητα ελέγχου από κεντρικό σημείο μέσω Web pages

- ο Nevotek, για την ολοκλήρωση της λύσης με το υπάρχον σύστημα τιμολόγησης της επιχείρησης

7.1. Success Stories

Η Algosystems AE ανέλαβε τη μελέτη, την προμήθεια και την εγκατάσταση λύσης CMO στο ξενοδοχείο St.George Lycabettus. Το βασικό πλεονέκτημα της λύσης είναι η δυνατότητα σύνδεσης του πελάτη με το δίκτυο του ξενοδοχείου χωρίς την ανάγκη εγκατάστασης εξειδικευμένου λογισμικού, εξοπλισμού ή άλλου είδους παραμετροποίησης από πλευράς συστήματος του πελάτη. Με αυτό τον τρόπο μπορεί ο χρήστης να αξιοποιεί τις παρεχόμενες υπηρεσίες (internet access, αποστολή fax, εκτυπώσεις) χωρίς την ανάγκη εγκατάστασης εξειδικευμένου hardware ή λογισμικού)

Σημαντικό πλεονέκτημα της λύσης CMO είναι επίσης η δυνατότητα του ξενοδόχου να καθορίζει τον τρόπο σύνδεσης των πελατών και τις χρεώσεις, όπως επίσης η δυνατότητα αυτόματης εισαγωγής του κόστους παροχής αυτών των υπηρεσιών στο τελικό τιμολόγιο του πελάτη.

Στόχος της λύσης αυτής είναι η εγκατάσταση υποδομής, η οποία θα παρέχει τη δυνατότητα στον πελάτη να συνδέει το φορητό προσωπικό του υπολογιστή στο κεντρικό δίκτυο του ξενοδοχείου και θα μπορεί να αξιοποιήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

8. SUNSOFT

Η εταιρεία δραστηριοποιείται στο χώρο της παροχής υπηρεσιών μηχανογράφησης-μηχανοργάνωσης και ειδικότερα στη μελέτη, ανάπτυξη, εκπαίδευση και υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού για μικρά, μεσαία και μεγάλες επιχειρήσεις καθώς και σε οργανισμούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.

Αναλυτικότερα, οι δραστηριότητες της Sunsoft διακρίνονται σε τέσσερις μεγάλους τομείς:

- Τομέας ανάπτυξης σειράς ετοιμών προϊόντων λογισμικού: παραγωγή και εμπορία ετοιμών προϊόντων λογισμικού για επιχειρήσεις και οργανισμούς, με έμφαση στους τομείς χρηματοοικονομικών (λογιστική, κοστολόγηση, μισθοδοσία) και εμπορικής διαχείρισης (διαχείριση πελατών-προμηθευτών, υλικών, αποθήκης, πωλήσεων και αγορών). Επίσης, ο τομέας αυτός δραστηριοποιείται στην εμπορία και παραγωγή ετοιμών λογισμικών προϊόντων για επιχειρήσεις συγκεκριμένων κάθετων αγορών (διαχείριση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, διαχείριση χώρων εστίασης, διαχείριση οροσημάνσεων προσωπικού, διαχείριση ερωτηματολογίων)
- Τομέας ανάπτυξης εξειδικευμένων εφαρμογών λογισμικού για μεγάλους λογαριασμούς (custom software): εκτέλεση μεγάλων έργων πληροφορικής στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Διεξαγωγή μελετών και ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού για επιχειρήσεις και οργανισμούς σε εξειδικευμένους τομείς.
- Τομέας αντιπροσώπευσης προϊόντων, παροχής υπηρεσιών, εκπαίδευσης και υποστήριξης: αντιπροσώπευση προϊόντων λογισμικού και προώθηση τους στις αγορές Ελλάδος και Κύπρου.

8.1. Αλέξανδρος

Το πληροφοριακό σύστημα Αλέξανδρος, καλύπτει ευέλικτα και ολοκληρωμένα τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των σύγχρονων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους, οργάνωσης, φάσματος υπηρεσιών που

προσφέρουν. Οι τομείς εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος Αλέξανδρος για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι:

Front office: εφαρμογή που διαχειρίζεται βασικά αρχεία όπως κρατήσεις, πλάνα κρατήσεων, booking position, τιμοκατάλογος, αφίξεις, αναχωρήσεις πελατών, κατάσταση των υπνοδωματίων, ιστορικό πελατών. Αξίζει να σημειωθεί ότι έχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με point of sales, τηλεφωνικά κέντρα.

Διαχείριση προμηθειών και αποθεμάτων: εφαρμογή που καλύπτει το ευρύ φάσμα του ημερήσιου ελέγχου και της λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων. Αποτελεί ένα εργαλείο που παρέχει άμεσα στοιχεία για το κόστος λειτουργίας του ευαίσθητου αυτού κλάδου της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Περιλαμβάνει κατά περίπτωση κοστολόγηση, διαχείριση αξιόγραφων, τιμολογιακή πολιτική.



8.2. POS

Διαχείριση σημείων πώλησης (Point of Sales): εφαρμογή στην απλή μορφή της προσομοιώνει τη λειτουργία μιας τεχνολογικά προηγμένης ταμειακής μηχανής. Η λειτουργία της γίνεται μέσω οθονών αφής και στην πλήρη εφαρμογή της μπορεί

να συνδεθεί με το front office για την on-line διαχείριση χρεώσεων και όρων διατροφής, με το f&b management για αποστολή των ημερήσιων πωλήσεων ή την ενημέρωσή της με νέα είδη και τιμές, με σύστημα ασύρματης παραγγελιοληψίας, ταμειακές μηχανές, φορολογικό εκτυπωτή.

9. TECHNORAN ΑΕ

Η Technoran ΑΕ ιδρύθηκε το 1997 με τη συγχώνευση της προσωπικής εταιρείας Technoran ECR και της Technoran ΕΠΕ, με κύριο αντικείμενο εργασίας τις φορολογικές ταμειακές μηχανές και τα ταμειακά συστήματα. Η εταιρεία έχει δυναμική παρουσία στην ελληνική αγορά, ανταποκρινόμενη στις σύγχρονες απαιτήσεις. Δραστηριοποιημένη στον κλάδο των ταμειακών μηχανών και συστημάτων, παρέχει ολοκληρωμένη κάλυψη σε επιχειρηματικό επίπεδο προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα προϊόντων υψηλών προδιαγραφών.



Η Technoran ΑΕ έχει αναπτύξει μια ολοκληρωμένη λύση το Σύστημα Διαχείρισης Λιανικής Πώλησης, e-POS. Το e-POS απαρτίζεται από έναν εξοπλισμό άριστης ποιότητας με μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας και αξιόπιστα προϊόντα ταμειακών συστημάτων, ηλεκτρονικών ζυγών και μηχανών γραφείου. Η διαχείριση του ελέγχεται από την εφαρμογή e-POS Solution, η οποία αποτελείται από δύο λειτουργικά προγράμματα, το e-POS Front Office και το e-POS Back Office. Το σύστημα αυτό απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με το λιανικό εμπόριο, μικρές και μεγάλες.

10. DECISION SYSTEMS INTERGRATION



Η Decision Systems Intergration είναι 100% θυγατρική της εταιρείας Info-Quest και δραστηριοποιείται στον τομέα ανάπτυξης εφαρμογών και λύσεων πληροφορικής και επικοινωνιών υψηλής προστιθέμενης αξίας, για μεγάλες επιχειρήσεις του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Ακόμη, έχει μπει δυναμικά στον χώρο του τουρισμού προσφέροντας μέσω του εξειδικευμένου τμήματος Quest Hospitality Division, ολοκληρωμένες λύσεις, που στοχεύουν στην πλήρη ικανοποίηση των σημερινών και μελλοντικών αναγκών των ελληνικών επιχειρήσεων.

Προκειμένου να καλύψει σφαιρικά τις ανάγκες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, η εταιρεία έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης των λειτουργιών μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Το σύστημα καλύπτει μηχανογραφικά όλες τις ανάγκες για την αποτελεσματική διαχείριση κάθε τμήματος ενός ξενοδοχείου, από τη Reception και τις κρατήσεις, μέχρι τα σημεία πώλησης, το λογιστήριο, τις αποθήκες, τη μισθοδοσία και το τηλεφωνικό κέντρο. Αποτελείται από 3 βασικά υποσυστήματα, το Abacus Front Office, το Abacus Back Office και το Abacus POS, που λειτουργεί ανεξάρτητα, καλύπτοντας τις επιμέρους απαιτήσεις κάθε τμήματος.

Τα υποσυστήματα χρησιμοποιούν το ίδιο λειτουργικό περιβάλλον, ώστε να εξασφαλίζεται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο η σύνδεση και ροή πληροφοριών ανάμεσα σε αυτά π.χ. (on-line χρέωση του δωματίου του πελάτη από την εφαρμογή των σημείων πώλησης στο υποσύστημα των αποθηκών, μεταφορά των χρεώσεων της ημέρας από το Front Desk στη λογιστική κ.λ.π.). Η λύση ολοκληρώνεται και με την παροχή και εγκατάσταση προηγμένων τηλεφωνικών κέντρων, τα οποία συνδέονται on-line στο μηχανογραφικό σύστημα.

Η εφαρμογή Abacus POS απευθύνεται επίσης στους χώρους εστίασης, καλύπτοντας ολοκληρωμένα τη διαχείριση πωλήσεων των χώρων αυτών. Οι ολοκληρωμένες λύσεις του Quest Hospitality Division δίνουν τη δυνατότητα στις

επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν όλα τα πλεονεκτήματα των νέων τεχνολογιών και να προσφέρουν στους πελάτες τους προηγμένες υπηρεσίες. Παράλληλα, δημιουργούν την υποδομή για την ανάπτυξη και παροχή νέων υπηρεσιών, με στόχο την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

11. UNISOFT

Η Unisoft αποτελεί το Software Business Unit της Altec και αναπτύσσει και διαθέτει τεχνολογικά προηγμένα συστήματα και εφαρμογές λογισμικού που καλύπτουν ολοκληρωμένα τις μηχανογραφικές και οργανωτικές απαιτήσεις τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα. Προτείνει λύσεις που εξασφαλίζουν τον εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων και τους επιτρέπουν να αξιοποιήσουν τα νέα δεδομένα επιχειρηματικής πρακτικής (Internet, e-business) για να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Οι εφαρμογές της Unisoft είναι πολύγλωσσες, ανοιχτής αρχιτεκτονικής, λειτουργούν στις δημοφιλέστερες πλατφόρμες και υποστηρίζονται πανελλαδικά από εξειδικευμένο δίκτυο συνεργατών.

Η εταιρεία παρουσιάζει μια σύγχρονη και κυρίως ολοκληρωμένη εφαρμογή μηχανογράφησης, η οποία καλύπτει όλες τις λειτουργίες της ξενοδοχειακής μονάδας. Η σχεδίασή της και οι ριζικές λύσεις που προτείνει, την καθιερώνουν ως το απόλυτο μέτρο σύγκρισης στις ξενοδοχειακές εφαρμογές.

Το Filos καλύπτει ενιαία και ομοιόμορφα τις λειτουργίες front office, back office, επικοινωνίας με συστήματα αυτοματισμού και ελέγχου, διαχείρισης των επισιτιστικών μονάδων του ξενοδοχείου, καθώς και διαχείρισης των υπόλοιπων εμπορικών δραστηριοτήτων, όπως καταστήματα ειδών δώρων, παροχής υπηρεσιών. Το Filos απευθύνεται σε ξενοδοχειακές μονάδες κάθε μεγέθους, προσφέροντας ολοκληρωμένη κάλυψη των μηχανογραφικών απαιτήσεων τους.

12. T@T-ΤΕΧΝΟΛΟΓΕΙΝ

Η εταιρεία T@T-Τεχνολογειν δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά από το 1999, προσφέροντας λύσεις τεχνολογικά προηγμένες, υψηλής ποιότητας και με άρτια κοστολογική προσέγγιση, σχεδόν σε κάθε τομέα της πληροφορικής.

Έχοντας καλύψει πλήρως τους νευραλγικούς τομείς, της υλοποίησης ολοκληρωμένων μηχανογραφικών εγκαταστάσεων και τμημάτων, όσον αφορά hardware και στην παροχή υποστήριξης, συντήρησης και εγκατάστασης δικτυακών και open source και software, προχωρεί ένα ακόμη βήμα προς την ολοκλήρωση των υπηρεσιών που παρέχει σε μια σύγχρονη μηχανογραφημένη επιχείρηση.

Συγκεκριμένα, δημιουργήθηκε η T@T (Technology@Tourism), μια ανεξάρτητη διεύθυνση για την ανάλυση, σχεδίαση, παραγωγή και υποστήριξη software σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις από τον Σεπτέμβριο του 2002.

Χρησιμοποιώντας πρωτοποριακή τεχνολογία, με εργαλεία open source, τα οποία επιτρέπουν την παραγωγή web based, object oriented data base, ολοκληρώθηκε μια εφαρμογή διαχείρισης ξενοδοχείου, η οποία τρέχει σχεδόν σε κάθε λειτουργικό σύστημα, έχει ελάχιστες απαιτήσεις από το hardware και το συνολικό κόστος της είναι πολύ μικρότερο των κλασικών.

Η εφαρμογή αυτή αυτοματοποιεί όλες τις λειτουργίες του ξενοδοχείου, μειώνοντας τον αριθμό τους, και διευκολύνει τη διεκπεραίωση των υπάρχουσων διαδικασιών, κάνοντας αυτές απλούστερες και αποτελεσματικότερες, χωρίς να επιβαρύνει τη λειτουργία του ξενοδοχείου και να προσθέτει φόρτο εργασίας στους χρήστες.

Το περιβάλλον αλληλεπίδρασης με τους χρήστες είναι πολύ φιλικό και δεν απαιτεί παρά ελάχιστο χρόνο για την εκμάθηση του, ενώ προσφέρει πλήρη και ταχύτατη πρόσβαση σε πολλαπλά επίπεδα, χωρίς να έχει ιδιαίτερες απαιτήσεις από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Κάθε χρήστης αποτελεί ξεχωριστή οντότητα για το σύστημα και δηλώνεται με user name και password σε παραμετρικό πίνακα, εξατομικεύοντας όλα τα στοιχεία του, δίνοντας την δυνατότητα να επιλέξει τη γλώσσα εμφάνισης και τα χρώματα του front end περιβάλλοντος. Όλοι οι πίνακες περιέχουν πλήρη και αναλυτικά δεδομένα,

όμως η καταχώρισή τους γίνεται με γρήγορο και εργονομικό τρόπο και κάθε φορά ο χρήστης βλέπει και πληκτρολογεί μόνο τα απαραίτητα στοιχεία.

Η επιλογή οποιoδήποτε στοιχείου γίνεται με πολλούς τρόπους, ανάλογα με το είδος του αναζητούμενου, που έχουν όμως ως κοινό χαρακτηριστικό την αμεσότητα και την ευκολία της όλης διαδικασίας. Το ξενοδοχείο μπορεί άμεσα να ξεκινήσει τη λειτουργία του μόνο με ελάχιστες καταχωρίσεις παραμέτρων, βασιζόμενο σε έτοιμα σενάρια, που μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα, φυσικά κατόπιν επιλογής του πελάτη.

Υπάρχει, βέβαια, η δυνατότητα πλήρους παραμετροποίησης όλου του ξενοδοχείου και των διαδικασιών που γίνονται σε αυτό, χωρίς περιορισμούς και με αξιοποίηση όλων των σύγχρονων τρόπων εμφάνισης και μετάδοσης της πληροφορίας. Ο χρήστης μπορεί άμεσα και εύκολα να αναπαράγει δεδομένα, αντιγράφοντας από ήδη υπάρχοντα, π.χ. δωμάτια, τιμοκαταλόγους κ.λ.π., και να διαμορφώσει τις παραμέτρους και τις διαδικασίες του όπως αυτός επιθυμεί μέσα σε ελάχιστο χρονικό χρόνο. Το πρόγραμμα δεν έχει περιορισμούς και μπορείτε να καταχωρίσετε όσους τύπους δωματίων, τρόπους διακανονισμού, τιμοκαταλόγους κ.λ.π., επιθυμείτε και να συνδέσετε όλες αυτές τις διαδικασίες τις πληροφορίες μεταξύ τους, για να αυτοματοποιήσετε τις διαδικασίες σας.

Μπορείτε όμως και να αρκεστείτε σε ελάχιστα στοιχεία, με απλές συνδέσεις μεταξύ τους, τα οποία θα χρησιμοποιηθούν όπως αυτός θέλει, χωρίς να απαιτείται η αυτοματοποίησή τους και η καταχώριση πολλών στοιχείων για τη λειτουργία της εφαρμογής.

Ακόμη, μπορεί ο χρήστης να ταξινομήσει τα δωμάτια του ξενοδοχείου, να τα ομαδοποιήσει και να καταχωρίσει άπειρα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά για το καθένα, τα οποία είναι επίσης παραμετρικά ορισμένα, ακόμα και φωτογραφίες και βίντεο αυτών και, βέβαια, να τα αναζητήσει με κάθε δυνατό τρόπο. Οι τιμοκατάλογοι για τους πράκτορες, τις εταιρείες, τους τακτικούς πελάτες και για τις τιμές πόρτας, περιγράφοντας έτσι αναλυτικά τις ιδιαιτερότητες των συμφωνιών του ξενοδοχείου, χωρίς κανένα περιορισμό. Αλλά και η κράτηση δωματίων των παραπάνω πελατών, γίνεται με απλό τρόπο από μια και μόνο οθόνη καταχώρισης, η οποία εκμεταλλευόμενη τη γενικότερη φιλοσοφία της εφαρμογής, κάνει τη συγκεκριμένη

εργασία πραγματικά απλή και χωρίς λάθη και αυτή η λογική επεκτείνεται και στις οθόνες άφιξης και αναχώρησης πελατών.

Οι εγγραφές των λογαριασμών των δωματίων, ανά πελάτη και τμήμα του ξενοδοχείου, είναι αναλυτικές και παραμένουν στο σύστημα, ξεχωριστά για κάθε ημερολογιακή και λογιστική χρήση, και έτσι μπορείτε άμεσα να αξιοποιήσετε όλες αυτές τις πληροφορίες.

Μπορούν ακόμη να εκδοθούν πολλαπλοί λογαριασμοί, για κάθε δωμάτιο, σε κάθε πελάτη, με επιλογή κινήσεων ανά τμήμα ή ακόμα και συγκεκριμένων εγγράφων κάθε λογαριασμού, χωρίς προκαθορισμό τους, γρήγορα και εύκολα, ακόμα και κατά την αναχώρηση του πελάτη.

Τα τμήματα του ξενοδοχείου καταχωρίζονται ως παράμετροι, με τους φόρους που υπολογίζονται για καθένα και οι κινήσεις τους γίνονται από μια απλή και λειτουργική οθόνη.

Επίσης μπορεί ο χρήστης να περιγράψει κάθε είδος που κινείται, σε ξεχωριστό αρχείο παραμέτρων, έχοντας έτσι πλήρη παρακολούθηση της λειτουργίας τους, σε επίπεδο εσόδων, ταμείου, φόρων και λογαριασμών.

Η διαδικασία κλεισίματος ημέρας είναι αρκετά απλή και εύκολα ελεγχόμενη, ολοκληρώνεται δε σε ελάχιστο χρόνο, με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και backup, και η κρισιμότητά της είναι ελάχιστη γιατί η έκδοση αναφορών για τις προηγούμενες ημερομηνίες είναι μια απλή υπόθεση.

Οι πληροφορίες που δίνει το σύστημα στην οθόνη και σε μορφή εκτύπωσης είναι πλήρεις και αναλυτικές και το κυριότερο δεν περιορίζονται σε ημερολογιακά, έχουν δε λάβει ιδιαίτερη μέριμνα για την εκτύπωση των στοιχείων, τα οποία μπορεί να επεξεργαστεί ο χρήστης με ευκολία και αποτελεσματικότητα.

Υπάρχει πρόβλεψη για την απλούστερη δυνατή σύνδεση άλλων συστημάτων, που θα ανταλλάσσουν στοιχεία με την εφαρμογή με πολλούς τρόπους, καθώς και για την εξέλιξη της με συμπληρώσεις, προσαρμογές και μελλοντικές επεκτάσεις, οι οποίες θα ενσωματωθούν μελλοντικά στο υπάρχον σύστημα.

Η πρωτοποριακή τεχνολογία του λογισμικού διαχείρισης ξενοδοχείων της T@T, η μακρόχρονη εμπειρία της εταιρείας στην εγκατάσταση και διαχείριση δικτύων καθώς και η παροχή έγκαιρης και αποτελεσματικής υποστήριξης, σε κάθε

είδους και μεγέθους μηχανογραφικό σύστημα, επιτρέπει στους πελάτες να αποφύγουν τα περιττά και άσκοπα έξοδα και να εκμεταλλευτούν τους πόρους τους όσο το δυνατόν πιο αποδοτικά.

13. WEBLING AE

Το SMSit είναι μια εφαρμογή, η οποία δημιουργήθηκε από την εταιρεία Webling AE, με στόχο την εκμετάλλευση της τεχνολογίας του sms. Η εφαρμογή έχει τη δυνατότητα να στέλνει μαζικά sms σε προκαθορισμένες λίστες πελατών, οι οποίες διαχειρίζονται από την εφαρμογή δυναμικά. Η μαζική αποστολή δίνει την τη δυνατότητα στο χρήστη να επικοινωνεί με το πελατολόγιό του πιο εύκολα και πιο αποδοτικά.

Με τη χρήση νέων τεχνολογιών και εφαρμογών sms και σε συνεργασία με φορείς του εξωτερικού αλλά και με τους ελληνικούς φορείς δίνεται η δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων σε όλο το πλανήτη.

Λειτουργίες: η εφαρμογή έχει τις δυνατότητες διαχείρισης πελατολογίου και αρχείων ονομάτων, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για προσωποποιημένες αποστολές sms.

Τεχνολογία: η εξέλιξη της εφαρμογής έχει γίνει εξ ολοκλήρου από το τμήμα ανάπτυξης νέων εφαρμογών της webling, εκμεταλλευόμενο το know how που απέκτησε έπειτα από πολυετή πείρα στο χώρο του sms business. Η μετάδοση δεδομένων από την εφαρμογή προς τους servers για την παράδοση των μηνυμάτων γίνεται με ασφαλούς σύνδεσης 128-bit encryption με απόλυτη ασφάλεια.

14. PROTECH ΑΕ

Η Protech Συστήματα Πληροφορικής ΑΕ, εδώ και αρκετά χρόνια πρωτοπορεί σε ολοκληρωμένες λύσεις πληροφορικής και μηχανογράφησης σε επιχειρήσεις του κλάδου εστίασης και λιανικού εμπορίου. Βασικός στόχος είναι να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις στους πελάτες της, προκειμένου αυτοί να ασχολούνται απερίσπαστοι με το βασικό αντικείμενό τους.

Ανάλογα με το μέγεθος και τον τρόπο λειτουργίας του χώρου εστίασης, η εταιρεία παρέχει μηχανοργάνωση ενός σταθμού εργασίας ή και συνδυασμό πολλαπλών σταθμών, που περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Σύνθετα δίκτυα φορολογικών ταμειακών συστημάτων με ταμειακές μηχανές ή pos
- Ολοκληρωμένες λύσεις λήψης και διαχείρισης παραγγελίας με οθόνες αφής (touch screens και ασύρματα τερματικά)
- Πλήρες κύκλωμα παρακολούθησης και διαχείρισης του χώρου εστίασης σε όλους τους τομείς του

Οι εφαρμογές διαχείρισης χώρων εστίασης που προωθεί η Protech αφορούν σε όλο το φάσμα των λειτουργιών μιας επιχείρησης, από την αγορά πρώτων υλών και την πώληση τους ως προϊόντα μέχρι την καταγραφή και διαχείριση των παραγγελιών, την παρακολούθηση των διαδικασιών (τραπέζια, σερβιτόροι, κουζίνα, αγορές, πωλήσεις, καταναλώσεις, κινήσεις, στατιστικά στοιχεία κ.α.) και την ολοκληρωμένη απεικόνιση της πορείας της επιχείρησης.

Η εφαρμογή Trading Restaurant αποτελεί ένα πλήρες πακέτο, άμεσα παραμετροποιήσιμο και με πολλές δυνατότητες πέραν αυτής της ασύρματης παραγγελίας. Διαθέτει αρχεία ειδών, πελατών, προμηθευτών, συνταγολόγιο ειδών, δυνατότητα έκδοσης όλων των απαραίτητων παραστατικών, σύνδεση με φορολογικούς εκτυπωτές, ταμειακές μηχανές ή pos συστήματα για την έκδοση απόδειξης, καθώς και παρακολούθηση διανομέων με σύστημα delivery. Επιπλέον,

υποστηρίζει ασύρματα φορητά τερματικά και οθόνες αφής για τη λήψη και τη διαχείριση των παραγγελιών.

Η ολοκληρωμένη εφαρμογή Trading Restaurant και ασύρματης παραγγελιοληψίας προσφέρει επίσης τη λήψη και διαχείριση της παραγγελίας από απομακρυσμένους χώρους του καταστήματος με χρήση φορητών τερματικών (cassoopeia, ipaq). Οι συγκεκριμένες διαθέτουν λειτουργικό σύστημα WindowsCe (palm tops, palm pcs) και έγχρωμη φωτιζόμενη οθόνη αφής, ενώ λειτουργούν ως τερματικά δικτύου, ικανά να διαχειρίζονται πλήρως κάθε παραγγελία και τα επιμέρους είδη της.



Ο σερβιτόρος καταχωρίζει την παραγγελία του εύκολα και γρήγορα από το μενού, απλώς επιλέγοντας το είδος της οθόνης αφής. Ο σχεδιασμός των σελίδων, των υποσελίδων και των μενού παρέχει ευελιξία και διαμορφώνεται ανάλογα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Επιπλέον, δεν απαιτείται η απομνημόνευση κωδικών, καθώς η πλήρη εφαρμογή προϊόντων εμφανίζονται στα μενού της οθόνης του φορητού τερματικού.

Με τα φορητά τερματικά οι σερβιτόροι έχουν τη δυνατότητα να ελέγχουν ή να κάνουν σταδιακή παράδοση της παραγγελίας, να επιβλέπουν τις εκκρεμότητες κάθε τραπεζιού, να εμφανίζουν το σύνολο του λογαριασμού και να ζητούν την έκδοση τελικής απόδειξης, όταν τα είδη είναι έτοιμα προς παράδοση και όχι κατά την καταχώριση της παραγγελίας.

Τα φορητά τερματικά επικοινωνούν αμφίδρομα με τον server του καταστήματος και μπορούν να στέλνουν αλλά και να λαμβάνουν πληροφορίες για τις παραγγελίες, το σύνολο τους, τα είδη που έχουν παραδοθεί, την ώρα της παραγγελίας, τυχόν εκκρεμότητες, τον αριθμό του τραπεζιού, το όνομα του σερβιτόρου και άλλες πληροφορίες χρήσιμες για τη σωστή λειτουργία του χώρου εστίασης.

Στα ασύρματα φορητά τερματικά μπορούν να οριστούν περισσότεροι από έναν χρήστες, ενώ παρέχουν πολλαπλά επίπεδα ασφάλειας και κωδικούς για κάθε χρήστη, ανάλογα με τις επιτρεπόμενες σε αυτόν λειτουργίες.

Η εγκατάσταση μπορεί να δεχτεί πληθώρα φορητών τερματικών και σε μεγάλη εμβέλεια χώρου. Με αυτό τον τρόπο, η παραγγελία εκτυπώνεται στο χώρο παρασκευής της, ετοιμάζεται και παραδίδεται στο τραπέζι του πελάτη χωρίς ο σερβιτόρος να απομακρυνθεί από το χώρο εξυπηρέτησης (σάλα). Ελαχιστοποιώντας τις μετακινήσεις του προς τους χώρους παραγωγής και προετοιμασίας, ο υπεύθυνος σερβιτόρος έχει πλέον πολύ περισσότερο χρόνο στη διάθεσή του, για να εξυπηρετήσει τον πελάτη, να προτείνει πιάτα, να βοηθήσει στην επιλογή ποτού και να σημειώσει κάθε λεπτομέρεια ή ιδιαιτερότητα της παραγγελίας όσο αναλυτικά χρειάζεται ώστε να αποκλειστεί κάθε περίπτωση λάθους.

Η παραγγελία μπορεί επίσης να καταχωρίζεται στο σύστημα και από σταθερά σημεία στο χώρο του καταστήματος (συνδεδεμένα ενσύρματα ή ασύρματα με τον κεντρικό υπολογιστή), με τη χρήση ενός υπολογιστή με οθόνη αφής, στον οποίο εμφανίζεται το μενού με τον ίδιο τρόπο που εμφανίζεται και στις οθόνες των φορητών τερματικών.

15. HIT ΑΕ

Η εταιρεία **HIT Hospitality Integrated Technologies Α.Ε.**, είναι ο μεγαλύτερος Hospitality Integrator στην Ελλάδα, υποστηρίζοντας, πάνω από το **78%** της εγκατεστημένης βάσης των μηχανογραφημένων ξενοδοχείων.

Η εταιρεία κατασκευάζει (**Suite ΕΡΜΙΣ 2004 V1**), αντιπροσωπεύει (**Protel Hotel management Suite – LABWARE POS systems**) και υποστηρίζει προϊόντα και εφαρμογές, ώστε να μπορεί να δημιουργεί τις καταλληλότερες λύσεις για κάθε τύπο και μέγεθος Ξενοδοχείου. Διοργανώνει σεμινάρια για την επιμόρφωση στελεχών, όπου διδάσκονται η μηχανοργάνωση και η πληροφορική τεχνολογία μέσα από την λειτουργία της Ξενοδοχειακής τους μονάδας.

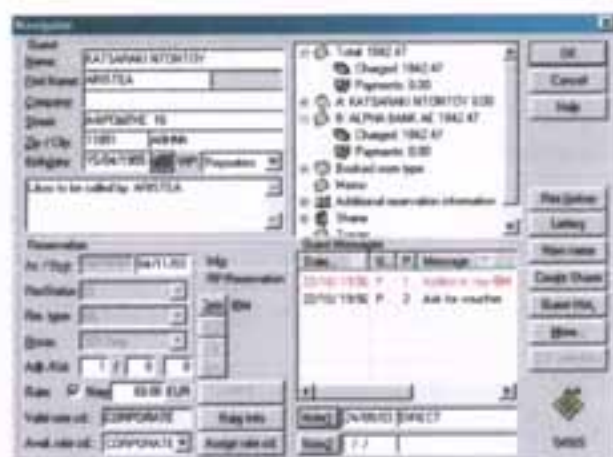
Διαθέτει πρότυπο οργανωμένο τμήμα υποστήριξης Πελατών, με εξειδικευμένες διαδικασίες για πλήρη υποστήριξη (Total Solution) 7 ημέρες την εβδομάδα και 24 ώρες την ημέρα. Μπορεί να καλύψει κάθε λειτουργική ανάγκη και απαίτηση ενός σύγχρονου ξενοδοχείου όπως: **Μελέτη, εκπαίδευση, καλωδιώσεις, εγκαταστάσεις, Networks, Internet – Intranet, Software – Hardware – Peripherals, POS – KEYLOCKS – miniBars - TV Sets – PAYTV – I-TV** με πιστοποίηση του έργου και συνολική ευθύνη για την καλή λειτουργία.

Η HIT έχει πελάτες τις μεγαλύτερες Ξενοδοχειακές Αλυσίδες και έχει μηχανογραφήσει ήδη το μεγαλύτερο Ξενοδοχείο της Γης, το **Ολυμπιακό Χωριό του Αθήνα 2004** (16.000 κλίνες-28 receptions) εγκαθιστώντας το Λογισμικό Protel PMS – Protel Head Quarters για την λειτουργία των χώρων Φιλοξενίας και το FeB για το μηχανογραφικό σύστημα διαχείρισης πόρων & εξυπηρέτησης πελατών των XXVIII Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας 2004.

Παράλληλα για την καλύτερη και άμεση υποστήριξη των πελατών της, οργανώνει την παρουσία της στην Ελλάδα μέσω της HIT technologies ΑΕ σε ΗΡΑΚΛΕΙΟ και ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, αλλά και στην ΚΥΠΡΟ με την HIT Cyprus LTD, με αποκλειστικό σκοπό την διάθεση των Ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών της.

14.1. PROTEL

- SQL & Windows...
Σουίτα Ξενοδοχειακών εφαρμογών για το Front Office, σε SQL RDBMS / Windows NT / internet ASP που έχουν εγκατασταθεί σε 20 χώρες, 1800 Ξενοδοχεία και αλυσίδες ξενοδοχείων, με ενσωματωμένες 12 γλώσσες (και Ελληνικά), με πλήρη προσαρμογή στον Ελληνικό Κ.Β.&Σ., Internet ready. Ειδικές εκδόσεις για Συγκροτήματα ξενοδοχείων (Multi Property) και για διαχείριση αλυσίδων ξενοδοχείων (Head Quarters)
- PROTEL PMS
Ολοκληρωμένη λύση Front Office
- PROTEL INTERFACES
Αμφίδρομες συνδέσεις με περιφερειακές συσκευές (PBX, PayTV, Key Locks, POS, e-commerce κλπ.)
- PROTEL BANQUETING
Διαχείριση Banquet On LINE με το F/O
- PROTEL SALES & MARKETING
Η νέα πρόταση του Software των πωλήσεων του ξενοδοχείου σε περιβάλλον Windows & Internet.
- PROTEL MPE Solution (Multi Property)
Διαχείριση πολλών ξενοδοχείων Αλυσίδας σε κοινή Data Base.
- PROTEL HQ
Διαχείριση αλυσίδας. Σύνδεση των Ξενοδοχείων με τα κεντρικά γραφεία (Head Quarters).



14.2. Ερμής

Πάνω από 3 γενιές ξενοδοχοϋπαλλήλων σπούδασαν, εργάστηκαν και αναδείχτηκαν με τον Ερμή. Η εγκατεστημένη βάση των 1000 ξενοδοχειακών μονάδων σήμερα, θέτει νέα πρότυπα στην μηχανογράφηση των τουριστικών επιχειρήσεων. Τα ιστορικά αρχεία διατηρούνται και συνεχίζεται η πλήρης εκμετάλλευση τους χωρίς καμία μετατροπή. Έτσι η εταιρεία ΗΠΤ, ενσωματώνει τη δημοφιλέστερη ξενοδοχειακή εφαρμογή, τη λειτουργικότητα των windows, με λειτουργικές fully interactived οθόνες.

Ένα ακόμη πλεονέκτημα στην εγκατάσταση του προγράμματος αυτού, είναι ότι και οι δύο γενιές προγραμμάτων Ερμή, μπορούν να εγκατασταθούν ταυτόχρονα και να λειτουργούν μαζί στο ίδιο ξενοδοχείο. Ο ένας χρήστης μπορεί να συνεχίζει να εργάζεται στο γνωστό, παλιό πρόγραμμα Ερμής, καθώς ο άλλος στο νέο περιβάλλον των Windows.

Έτσι με την βοήθεια των windows, μπορούμε να χρησιμοποιούμε τα πιο σύγχρονα εργαλεία, όπως το internet ready, e-mail, ms word, ms excel, fax server και data exchange. Η εφαρμογή αυτή επίσης μας επιτρέπει να προχωρήσουμε και σε άλλες ενέργειες, όπως data mining, crystal reports, analysis server.

14.3. F&B

Η εταιρεία επίσης παρουσιάζει και μια ολοκληρωμένη λύση για τη διαχείριση και τον έλεγχο, ενός από τα πιο ζωτικά τμήματα ενός ξενοδοχείου, και όχι μόνο, αυτό του food & beverage. Τα επιμέρους υποσυστήματα είναι τα παρακάτω:

- F&B Control-Συνταγολόγιο, που αφορά τη διαχείριση αποθηκών που γίνεται πλέον με σύγχρονα εργαλεία. Παρέχει τη δυνατότητα για έλεγχο του αποθέματος, διαχείριση προμηθευτών, αγορών, διακίνηση ειδών και πρώτων υλών, συνταγές παραγωγής και παρασκευής μεριδίων, συνδέσεις με τη γενική λογιστική.
- Head Quarters, είναι ο σχεδιασμός της όλης εφαρμογής σε συνδυασμό με τις δυνατότητες της νέας τεχνολογίας, δίνουν τη δυνατότητα κεντρικής διαχείρισης μεγάλων ξενοδοχειακών αλυσίδων. Από την παραγγελιοληψία έως και την επεξεργασία των τελικών αποτελεσμάτων ανά ξενοδοχείο αλλά και συνολικά, οδηγούν στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου MIS, που είναι η βάση για τις σωστές αποφάσεις.
- F&B Cost Analysis, η οποία γίνεται με σύγχρονες μεθόδους κόστους, διαχείρισης αποθηκών, έκδοσης αποτελεσμάτων, σύνδεση με e-commerce portales through internet,.

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

ο Ξενοδοχειακά λογισμικά

Όπως είδαμε και παραπάνω τα λογισμικά που υπάρχουν στην αγορά για το ξενοδοχειακό χώρο είναι πολλά, και εκτός από ποικιλία προγραμμάτων, υπάρχει και ποικιλία εταιρειών παραγωγής και έτσι γίνεται αντιληπτό, ότι ο ανταγωνισμός όλο και μεγαλώνει. Αυτό συνήθως είναι υπέρ του καταναλωτή, που σε αυτή την περίπτωση είναι το ξενοδοχειακό συγκρότημα. Και αυτό γιατί εκτός από καινούργιες παροχές και λειτουργίες αυτός ο ανταγωνισμός, προσφέρει και ποικιλία σε κόστος αγοράς.

Έτσι η κάθε ξενοδοχειακή μονάδα, από τις μικρότερες μέχρι τις μεγαλύτερες αλυσίδες, μπορεί να επιλέξει το λογισμικό που ταιριάζει, ανάλογα με τις ανάγκες τις επιχείρησής της, καθώς και με το κόστος της.

Υπάρχουν και άλλοι παράγοντες ως προς την απόφαση για την αγορά και εφαρμογή ενός λογισμικού, σε μια ξενοδοχειακή μονάδα, καθώς και πολλές φορές τα αποτελέσματα δεν είναι τα αναμενόμενα, καθώς ένα τέτοιο λογισμικό χρησιμοποιείτε από σχεδόν όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, όπως η reception, το τμήμα των κρατήσεων, των πωλήσεων, του f&b κ.α.

Για αυτό το λόγο θεωρήθηκε σωστό να εξεταστούν και κάποιοι άλλοι επιμέρους παράγοντες, καθώς και τα αποτελέσματα της εφαρμογής ενός τέτοιου προγράμματος σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Το επόμενο λοιπόν βήμα, αφού έχουμε αναλύσει διεξοδικά τα λογισμικά προγράμματα, είναι τα δούμε τι γνώμη έχουν για αυτά που χρησιμοποιούν σε ξενοδοχεία οι υπεύθυνοι. Έτσι τα παρακάτω στοιχεία που θα παρατεθούν είναι αποτέλεσμα προσωπικής, πρωτογενής έρευνας.

ο Έρευνα

Το δείγμα της έρευνας συμπεριλαμβάνει τα πολυτελέστερα και μεγαλύτερα ξενοδοχεία και ξενοδοχειακές αλυσίδες της Αττικής, όπως τα ξενοδοχεία του ομίλου Grecotel, Airotel, Sofitel, Electra, Handris καθώς και μεγάλες πολυεθνικές ξενοδοχειακές μονάδες που βρίσκονται στην Αθήνα, όπως Athens Hilton, Athenaium Intercontinental, Ledra Marriot και άλλα.

Η επαφή έγινε είτε με προσωπική συνέντευξη, είτε κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας. Τις περισσότερες φορές οι ερωτήσεις απαντήθηκαν από τον IT Manager (Information Technology Manager) ή το FOM (Front Office Manager). Για ευνόητους λόγους δεν θα αναφερθούμε σε ποια λογισμικά συστήματα έχει το κάθε ξενοδοχείο, αλλά τα στατιστικά στοιχεία που θα ακολουθήσουν έχουν μεγάλο ενδιαφέρον.

Παρακάτω λοιπόν θα αναφερθούν και θα αναλυθούν κάποιες από τις ερωτήσεις που τέθηκαν στους υπευθύνους για διάφορα θέματα σε σχέση με το λογισμικό τους.

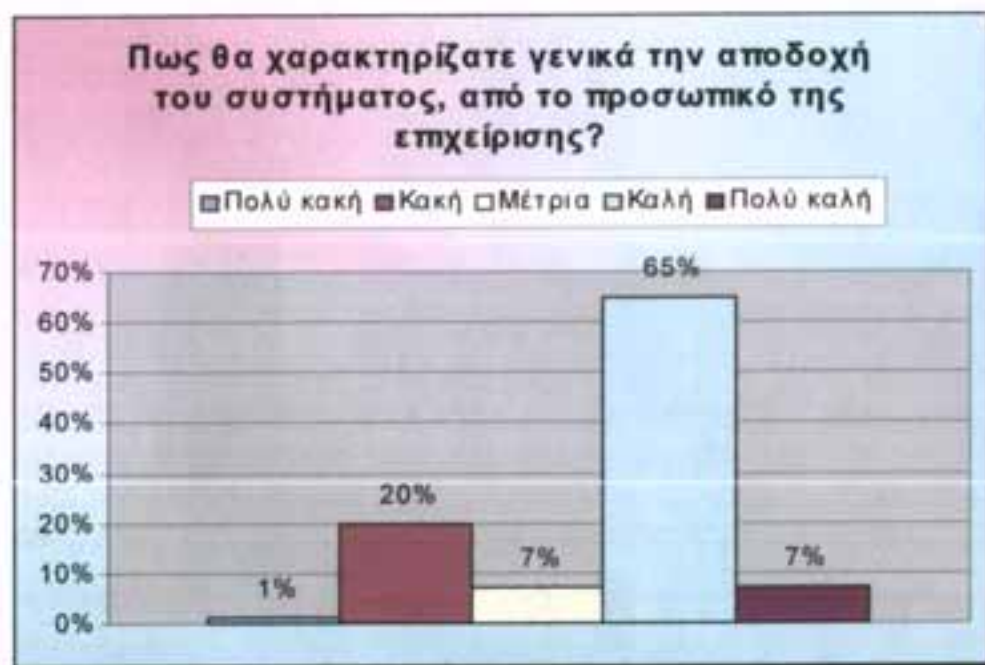
Ερώτηση 1



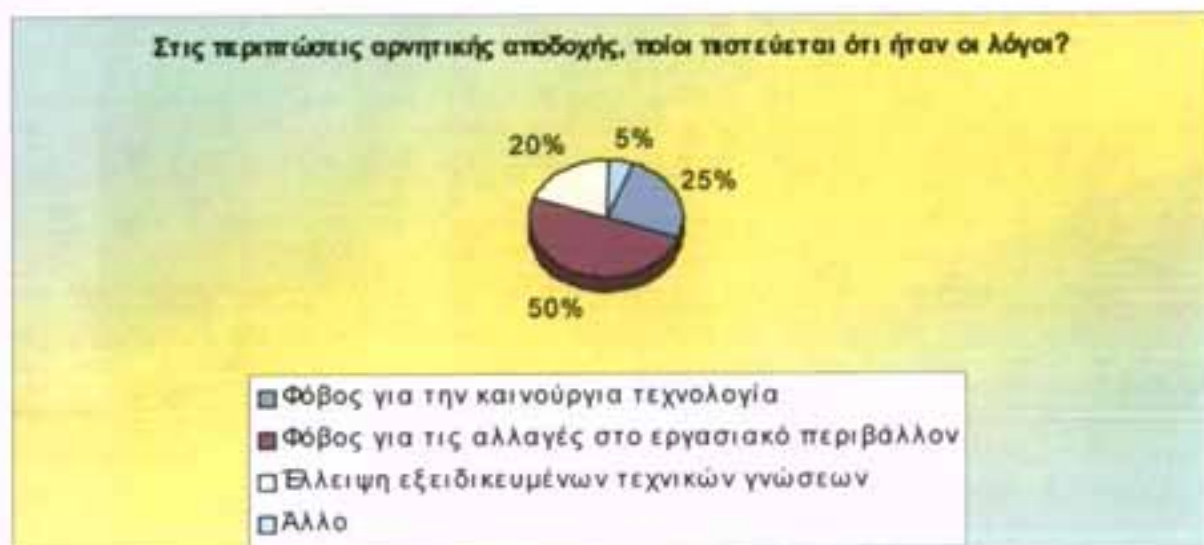
Όπως γίνεται κατανοητό από το παραπάνω σχεδιάγραμμα, μεγαλύτερο ρόλο στην απόφαση για την επιλογή και απόκτηση ενός λογισμικού προγράμματος καταλαμβάνουν τα χαρακτηριστικά του προγράμματος και έπειτα η ευκολία χρήσης του. Το κόστος δεν έχει την αναμενόμενη ανταπόκριση, αλλά να μην ξεχνάμε ότι οι επιχειρήσεις που εξετάστηκαν ανήκουν στις μεγαλύτερες του κλάδου.

Παρακάτω ακολουθούν κάποιες ερωτήσεις σχετικά με την σχέση που έχει ο εργαζόμενος με το λογισμικό πρόγραμμα.

Ερώτηση 2



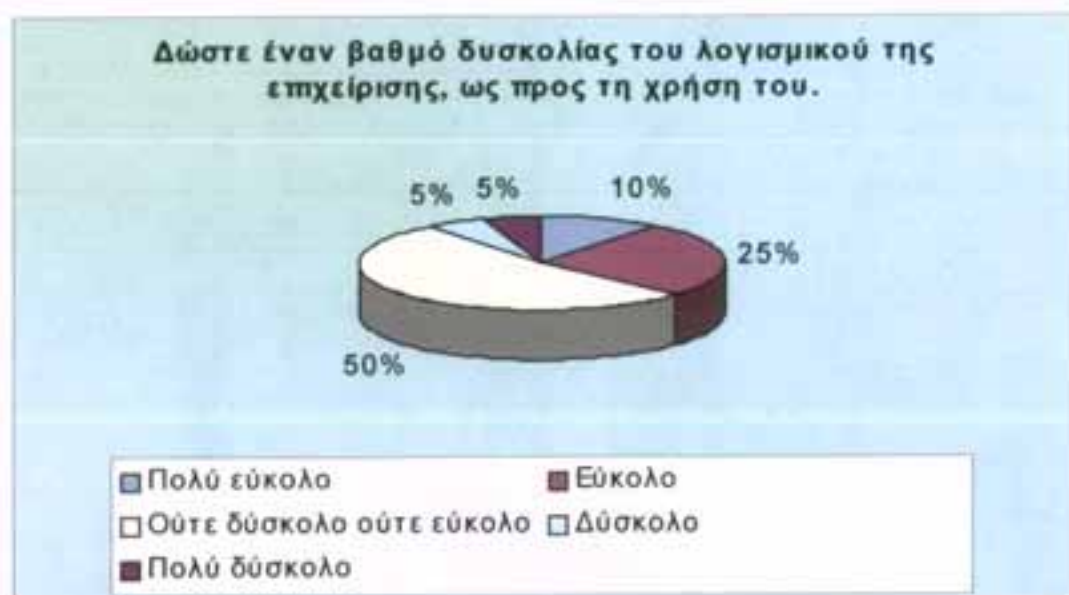
Ερώτηση 3



Όπως φαίνεται από τις παραπάνω δύο ερωτήσεις η αρχική αντίδραση των υπαλλήλων ως προς το καινούργιο λογισμικό σύστημα, όταν αυτό εγκαταστάθηκε στην ξενοδοχειακή μονάδα, είναι σε μεγαλύτερο ποσοστό καλή. Αυτό συμβαίνει γιατί θεωρεί το προσωπικό ότι θα εκτελέσει καλύτερα την εργασία του με ένα νέο και σύγχρονο πρόγραμμα.

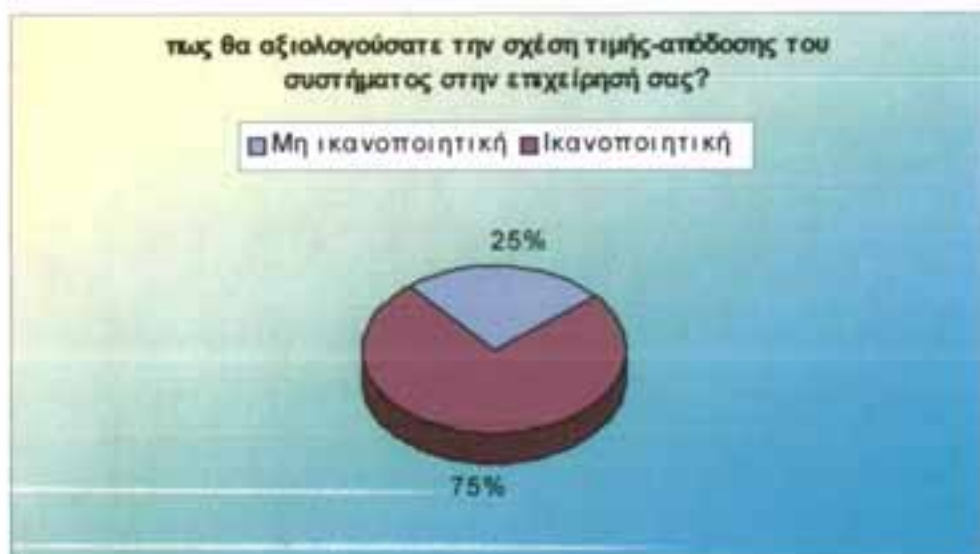
Το ποσοστό όμως που απάντησε ότι είχε κακή αντίδραση δεν μπορεί να θεωρηθεί μικρό. Εξηγείται όμως αμέσως από την επόμενη ερώτηση. Ως επί το πλείστον μια νέα τεχνολογία, δημιουργεί και άγχος και συζητήσεις σχετικά με τις αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον. Ίσως η νέα τεχνολογία να επιφέρει και μείωση στο προσωπικό, καθώς κάποιες εργασίες δεν θα χρειάζονται πια ανθρώπινη προσπάθεια. Ένας ακόμη παράγοντας που επισημάνθηκε από τους υπευθύνους, είναι ότι υπάλληλοι που εργάζονται χρόνια σε αυτό το χώρο, θεωρούν ότι ίσως η νέα τεχνολογία να γίνει αιτία να αντικατασταθούν από νεότερους και πιο εξοικειωμένους με τα σύγχρονα μέσα, υπαλλήλους.

Ερώτηση 4



Όπως φαίνεται και από το παραπάνω σχήμα, οι περισσότεροι χρήστες δεν έχουν δυσκολία στην χρήση του προγράμματος. Αυτό το μεγάλο ποσοστό, συμπεριλαμβάνει όπως είναι φυσιολογικό και τους υπαλλήλους εκείνους που φοβόντουσαν την αλλαγή, λόγω της νέας τεχνολογίας, αλλά τελικώς κατάφεραν να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις του συστήματος.

Ερώτηση 5



Τέλος, αφού εξετάστηκαν τα χαρακτηριστικά του προγράμματος και η χρήση του στην εταιρεία, σημαντικό θεωρήθηκε να εξεταστεί και η αξιολόγηση του λογισμικού, μετά από αρκετό διάστημα, σε σχέση με την τιμή αγοράς.

Έτσι όπως φαίνεται καθαρά από το παραπάνω σχήμα, σε μεγάλο ποσοστό θεωρείτε ότι η σχέση τιμής και απόδοσης του λογισμικού είναι ικανοποιητική, ενώ το ποσοστό που απάντησε πως δεν ικανοποιήθηκε είναι μικρό, αλλά όχι αμελητέο. Αποτελεί πολύ σημαντικό κομμάτι για μια επιχείρηση οι επιλογές και αγορές της να είναι πάντα αποτέλεσμα σωστής σκέψης, έτσι ώστε να καταλήγουν στα επιθυμητά αποτελέσματα. Αν για παράδειγμα, μια επιχείρηση δαπάνησε ένα μεγάλο ποσό για την αγορά και εγκατάσταση του λογισμικού και τελικώς δεν είναι ευχαριστημένη με την χρήση του, είχε δηλαδή μεγαλύτερες προσδοκίες κατά την αγορά, τότε θεωρεί ότι το ποσό που δαπανήθηκε δεν είχε αντίκρισμα.

Επίλογος

Εν κατακλείδι, η αλήθεια είναι ότι μπορεί κανείς πραγματικά να μπερδευτεί ανάμεσα στα τόσα πολλά προγράμματα και λογισμικά που κυκλοφορούν στην αγορά. Υπάρχουν οι παραδοσιακά μεγάλες εταιρείες που είναι χρόνια στο χώρο και έχουν καθιερωθεί, αλλά όπως είδαμε σιγά σιγά και καινούργιες εταιρίες μπαίνουν δυναμικά στο χώρο, προτείνοντας λύσεις για κάθε είδους επιχείρησης.

Βέβαια, οι απαιτήσεις του τουριστικού κλάδου, και με αυτό τον όρο θεωρούμε όλες τις μορφές του όπως ξενοδοχεία, τουριστικά γραφεία, αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρείες, εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων κ.τ.λ., αναπτύσσεται συνεχώς και οι απαιτήσεις του σε ευκολία και ταχύτητα δεδομένων όλο και αυξάνεται. Πρέπει λοιπόν για να μπορεί να λειτουργήσει σωστά η κάθε επιχείρηση που ταυτίζεται με αυτόν τον κλάδο να έχει στα χέρια του ένα "εργαλείο" που θα φανεί παραπάνω από αντάξιο στις απαιτήσεις τις στιγμής.

Έτσι εκτός από τις παραδοσιακές διαθεσιμότητες και κρατήσεις είτε σε ξενοδοχεία, είτε σε αεροπορικές εταιρίες όπως και σε χώρους εστίασης, τα νέα συστήματα που υπάρχουν στην αγορά, προσφέρουν πολλές δυνατότητες και έχουν φτιαχτεί για να καλύπτουν κάθε ανάγκη, πριν ακόμη αυτή γίνει αισθητή, αν είναι δυνατόν.

Βλέπουμε λοιπόν ότι επί το πλείστον πια, τα προγράμματα μας δίνουν κάθε είδους πληροφορία σε πραγματικό χρόνο, μπορούν να συνδέονται με άλλα προγράμματα μέσω διαδικτύου, κρατούν πληροφοριακό αρχείο για όλες τις ενέργειες από κάθε κωδικό χρήστη, εξυπηρετούν τα επισιτιστικά τμήματα με την αυτόματες παραγγελιοληψίες, μπορούν ακόμη να δώσουν και στοιχεία πωλήσεων μέσω sms στο κινητό του χρήστη, πάντα σε πραγματικό χρόνο!

Γίνεται λοιπόν κατανοητό γιατί ο ανταγωνισμός είναι τόσο μεγάλος. Πρέπει λοιπόν η κάθε εταιρεία να καταγράψει προσεχτικά τις ανάγκες τις όπως και να προβλέψει τις μελλοντικές, να τις καταγράψει και έπειτα από εντατική έρευνα αγοράς να καταλήξει στο κατάλληλο για αυτή πακέτο. Είναι πολύ σημαντικός αυτός ο

πρωταρχικός έλεγχος, έτσι ώστε να μην καταλήξει η επιχείρηση σε λάθος αγορά, γιατί έτσι θα έχει στα χέρια της ένα άχρηστο εργαλείο που δεν θα μπορεί να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά και θα έχει δαπανήσει ένα μεγάλο ποσό για την αγορά του.

Το δυσάρεστο είναι ότι δεν υπάρχει ελληνική βιβλιογραφία για το κομμάτι αυτό του τουρισμού ικανή να βοηθήσει αν κάποιος χρειάζεται πληροφορίες. Κάποιες προσπάθειες έχουν γίνει μόνο από κάποια περιοδικά που ασχολούνται με τον τουρισμό και κάποια ξενόγλωσσα βιβλία, που όπως είναι κατανοητό δεν εμπεριέχουν τις ελληνικές εταιρείες.

Έτσι, η βάση των πληροφοριών για την γραφή αυτής της εργασίας υπήρξαν ξενόγλωσσα, ελληνικά βιβλία και περιοδικός τύπος, αλλά το μεγαλύτερο μέρος καλύφθηκε από προσωπική εκμείευση πληροφοριών από τους υπευθύνους των εταιρειών καθώς και από τις ιστοσελίδες στο διαδίκτυο.

Στο μέλλον λοιπόν θα ήταν ευχάριστο να υπάρξει βιβλιογραφία, γιατί η τεχνολογία και οι προσωπικές επαφές αποτελούν πλέον τα δύο σημαντικότερα εργαλεία για την τουριστική διαδικασία, σε όλα τα είδη τουριστικών επιχειρήσεων.

Βιβλιογραφία

- Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Τήρησης
Κορίνης, Interbooks
- Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Διαδικτύου
Κομίνης- Ιωάννου, Interbooks
- Tourism Technology and Competitive Strategies
Poon
- Information Technology and Tourism : A Challenging Relationship
Werthner
- Information and Communications Technology in Tourism
Schertler
- Περιοδικό Τουριστική Αγορά, Οκτώβριος 2003
- Περιοδικό Τουρισμός & Οικονομία, Απρίλιος 2003
- www.amadeus.gr
- www.sabretravelnetwork.com
- www.forthers.gr
- www.galileo.gr
- www.worldspan.com
- www.dsg.gr
- www.pouliadis.gr
- www.bluebyte.gr
- www.sysco.gr
- www.megabyte.gr
- www.algosystems.gr
- www.sunsoft.gr
- www.decision.gr

- www.technoran.gr
- www.unisoft.gr
- www.technologin.gr
- www.webling.gr
- www.protech.gr

