

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Π2. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Καταγραφή και ανάλυση διεθνών τάσεων και καλών πρακτικών αναφορικά με ψηφιακές τεχνολογίες και τουρισμό σε διεθνές επίπεδο και αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης αναφορικά με τις ψηφιακές τεχνολογίες στον ελληνικό τουρισμό

Νοέμβριος 2020

accenture

INSETE



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Καταγραφή και ανάλυση διεθνών τάσεων και καλών πρακτικών αναφορικά με ψηφιακές τεχνολογίες και τουρισμό σε διεθνές επίπεδο



ΓΛΩΣΣΑΡΙ

A

API: Application Programming Interface
(Διασύνδεση Προγραμματισμού Εφαρμογών)

B

Back-office: Υπηρεσίες υποστήριξης

C

CRM: Customer Relationship Management
(Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων)

CRS: Computer Reservation Systems
(Συστήματα Κράτησης Υπολογιστών)

G

GDS: Global Distribution System (Παγκόσμιο Σύστημα Διανομής)

H

HVAC: Heating, Ventilation and Air Conditioning
(Συστήματα Θέρμανσης, Εξαερισμού και Κλιματισμού)

P

PMS: Property Management System

R

R&D: Research & Development (Έρευνα & Ανάπτυξη)

RevPAR: Revenue Per Available Room (Έσοδα ανά διαθέσιμο δωμάτιο)

S

SDGs: Sustainable Development Goals (Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης)

O

Omnichannel: ομοιόμορφη χρηστική εμπειρία για τους πελάτες σε όλα τα διαθέσιμα κανάλια πωλήσεων και marketing

Y

YOY: Year-Over-Year (Σύγκριση σε ετήσια βάση)

Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

2. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

3. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

4. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

5. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΩΡΩΝ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

2. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

3. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

4. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

5. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΩΡΩΝ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

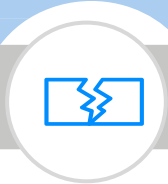
Ο ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΟΣ ΜΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ



1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

ΑΛΛΑ ΚΑΙ ΜΕ ΝΕΕΣ ΠΡΟΣΩΡΙΝΕΣ ΠΟΥ ΟΦΕΙΛΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ COVID-19

- Ο **COVID-19** χτύπησε τον κλάδο του τουρισμού, οδηγώντας στα **χαμηλότερα ποσοστά πληρότητας** όλων των εποχών.
- Η παγκόσμια προγραμματισμένη πληρότητα των επιβατικών **αεροσκαφών** έχει μειωθεί κατά **62%-65%** από την αρχή του έτους και η πληρότητα των **καταλυμάτων** σε κομβικούς ταξιδιωτικούς προορισμούς μειώθηκε παραπάνω από **50%**.
- Το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού έχει προβλέψει περισσότερες από **100 εκατομμύρια απώλειες θέσεων εργασίας** παγκοσμίως κατά τη διάρκεια του 2020 ως αποτέλεσμα της κρίσης.



ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ

- Χαμηλή πληρότητα
- Προσφορά και ζήτηση
- Ενοποίηση και σύγκλιση
- Πόροι χρηματοδότησης
- Εγχώριος τουρισμός



ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΚΛΗΣΗ

- Κοινωνική απόσταση
- Γεωπολιτική αβεβαιότητα
- Απομόνωση περιοχών με υψηλό αριθμό κρουσμάτων



ΑΛΛΑΓΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

- Χαμηλού κόστους εταιρίες με πλήρεις υπηρεσίες
- Στροφή σε καταλύματα που τηρούν αυστηρά όλα τα μέτρα προστασίας
- Προτίμηση ταξιδιών με προσωπικό μεταφορικό μέσο

ΕΠΙΤΑΧΥΝΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΝΑΓΚΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

Η ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΝ ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΠΙΑ ΜΙΑ ΤΑΣΗ ΑΛΛΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

95%

των παγκόσμιων εταιρειών τουρισμού προσπαθούν να εισαγάγουν νέες τεχνολογίες, να ξεκινήσουν το ταξίδι τους στον ευφυή μετασχηματισμό, να αντιμετωπίσουν το νέο περιβάλλον και τις νέες ανάγκες και να δημιουργήσουν νέα βάση για ανταγωνιστικότητα.

ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

Εξάλειψη τεχνικού χρέους



- Συσσώρευση τεχνικού χρέους από:
- Πλατφόρμες δεκαετίας με θέματα ενοποίησης με άλλα συστήματα και υψηλά κόστη συντήρησης
 - Αρχιτεκτονικές υπολογιστών που δε δέχονται περαιτέρω αναβάθμιση

70% των στελεχών λένε πως το τεχνικό χρέος προκαλεί ασυνέχεια μεταξύ συστημάτων

Καινοτομία στην εποχή της τεχνολογίας



- Αξιοποίηση τεχνολογιών για:
- Ψηφιακά ενεργοποιημένες λειτουργίες
 - Έξυπνο back-office
 - Πρόγραμμα επιβράβευσης επόμενης γενιάς
 - Omnichannel
 - Συναρπαστικές ταξιδιωτικές εμπειρίες

20% πιθανή μείωση κόστους με ψηφιακές δυνατότητες

Ενοποίηση και ομοιομορφία εμπειρίας



- Η νέα γενιά καταναλωτών ψηφιακών υπηρεσιών επιζητεί:
- Ομοιόμορφες εμπειρίες σε όλα τα κανάλια διανομής μέσω ενοποίησης σε πραγματικό χρόνο καθ' όλη την διάρκεια του ταξιδιού τους
 - Άμεση αντιμετώπιση των ζητημάτων που ίσως προκύψουν

50% των καταναλωτών απαιτούν υπέρ-εξατομίκευση

1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

Ο ΟΠΟΙΟΣ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΤΑΙ ΜΕΤΑΒΑΙΝΟΝΤΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΣΤΟΝ ΕΥΦΥΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και να αξιοποιήσουν τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες, οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να κάνουν το άλμα από την βασική ψηφιοποίηση στην ευφυή χρήση των δεδομένων για τη δημιουργία νέων προϊόντων/υπηρεσιών.



1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

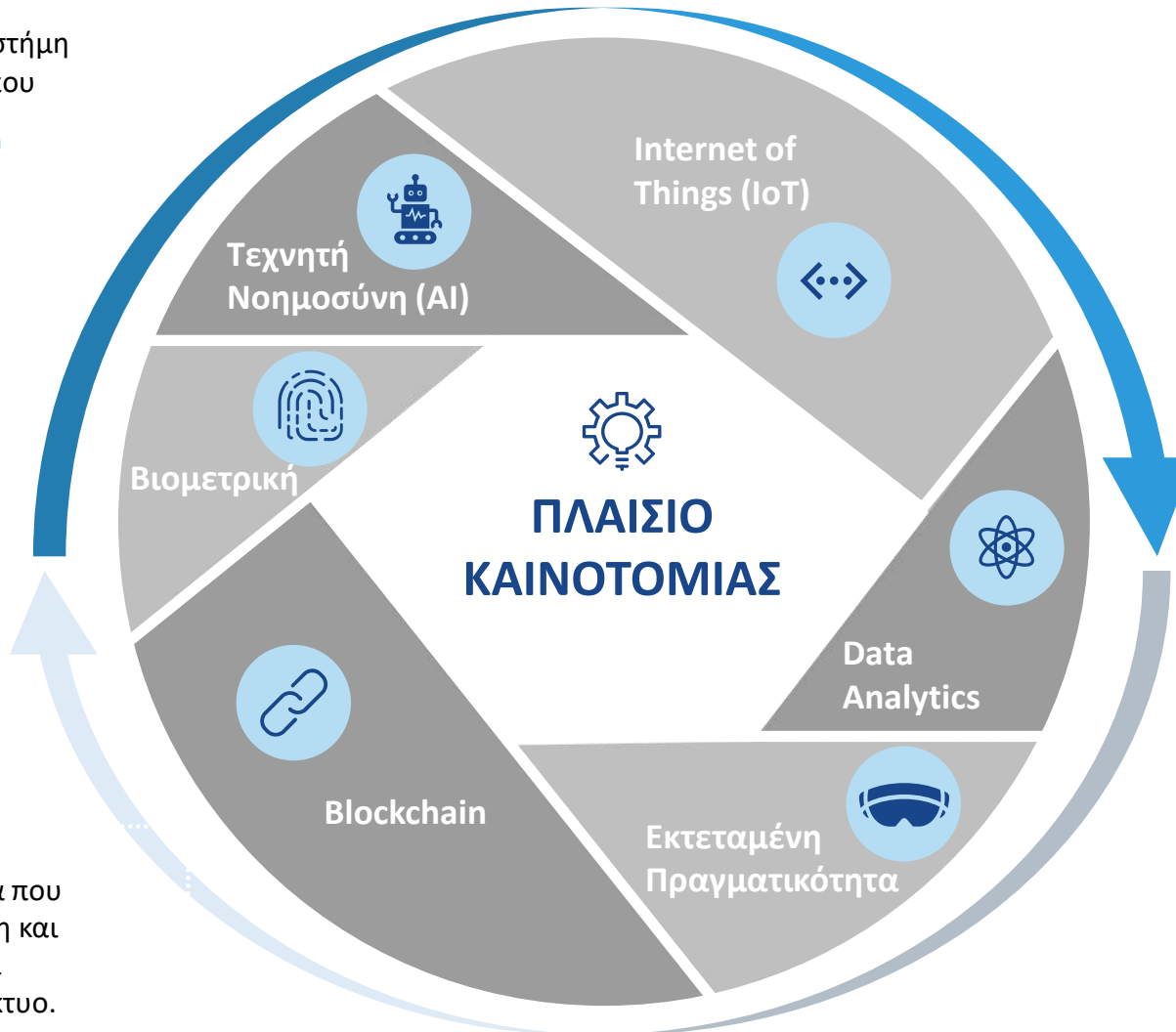
ΒΑΣΙΖΟΜΕΝΟΣ ΣΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΟΥ ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΝΟΥΝ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Η **Τεχνητή Νοημοσύνη** αποτελεί την επιστήμη που στόχο έχει την **ανάπτυξη συστημάτων** που αντιλαμβάνονται, επικοινωνούν και μπορούν να σκεφτούν ορθολογικά, μέσω της χρήσης **σύνθετων αλγορίθμων** και προηγμένων μεθόδων ανάλυσης.

Η **βιομετρική** είναι η μέτρηση και η στατιστική ανάλυση των μοναδικών **φυσικών** και **συμπεριφορικών χαρακτηριστικών** των ανθρώπων.

Το **Blockchain** είναι μια τεχνολογία που επιτρέπει την αξιόπιστη ανταλλαγή δεδομένων μέσω **αποκεντρωμένου δικτύου**.

Το **Cloud** είναι μια υποστηρικτική τεχνολογία που επιτρέπει την αποθήκευση και πρόσβαση δεδομένων και εφαρμογών από το διαδίκτυο.



Το **Internet of Things (IoT)** αναφέρεται στο δίκτυο **έξυπνων μηχανημάτων και συσκευών** που μπορούν να έχουν αίσθηση και να αλληλοεπιδρούν εσωτερικά ή μεταξύ τους μέσω του διαδικτύου.

Το **Data Analytics** είναι η επιστήμη της ανάλυσης ανεπεξέργαστων δεδομένων προκειμένου να **εξαχθούν συμπεράσματα** για επιχειρηματική χρήση.

Η **Εκτεταμένη Πραγματικότητα** αναφέρεται στο φάσμα των τεχνολογιών που θολώνουν τη γραμμή μεταξύ του πραγματικού και του ψηφιακού κόσμου. Αυτές οι τεχνολογίες αφορούν την **Εικονική Πραγματικότητα (VR)**, τη **Μικτή Πραγματικότητα (MR)** και την **Επαυξημένη Πραγματικότητα (AR)**.

1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

ΤΙ ΕΙΝΑΙ?

Η **Τεχνητή Νοημοσύνη** αποτελεί την επιστήμη που στόχο έχει την **ανάπτυξη συστημάτων** που αντιλαμβάνονται, επικοινωνούν και μπορούν να σκεφτούν ορθολογικά, μέσω της χρήσης **σύνθετων αλγορίθμων** και προηγμένων μεθόδων ανάλυσης

- Στόχος της τεχνητής νοημοσύνης είναι η **επίλυση προβλημάτων** που μειώνουν την ανθρώπινη παρέμβαση χρησιμοποιώντας **εξόρυξη δεδομένων, αναγνώριση προτύπων** και **επεξεργασία της φυσικής γλώσσας** για την επίλυση αυτών των προβλημάτων.

THE
IMPOSSIBLE
BECOMES
POSSIBLE WITH
AI



ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

**ΕΥΦΥΗΣ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ**

Βελτιώνει τις παραδοσιακές λύσεις αυτοματισμού με γνωστικές (machine learning) δυνατότητες.

**ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΗ ΚΡΙΣΗ**

Αυξάνει την ανθρώπινη νοημοσύνη σε βασικές ανθρώπινες διαδικασίες, μέσω της επεξεργασίας δεδομένων.

**ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ**

Παρέχει ανώτερη εμπειρία στους χρήστες με βάση την υπερ-εξατομίκευση και την επεξεργασία πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο.

**ΕΥΦΥΗ ΠΡΟΪΟΝΤΑ**

Ενεργοποιεί μια νέα κατηγορία προϊόντων και υπηρεσιών, νέα κανάλια και νέα επιχειρηματικά μοντέλα.

**ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ**

Μειώνει τον παράγοντα του ανθρώπινου λάθους με αποτέλεσμα να αυξάνεται η εμπιστοσύνη σε διαδικασίες όπου εμπλέκεται.



ΒΙΟΜΕΤΡΙΚΗ

ΤΙ ΕΙΝΑΙ?

Η **βιομετρική** είναι η μέτρηση και η στατιστική ανάλυση των μοναδικών **φυσικών** και **συμπεριφορικών χαρακτηριστικών** του ανθρώπου.

- Η Βιομετρική αναγνώριση είναι δυνατή μέσω της αναγνώρισης του **προσώπου**, της **ίριδας** του ματιού, του **δαχτυλικού** αποτυπώματος, της **φωνής** κ.ά.



ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ



ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Ο έλεγχος πρόσβασης μέσω βιομετρικών στοιχείων σε προσωπικά δεδομένα, συστήματα ή συσκευές προσφέρει αυξημένη ασφάλεια.



ΜΟΝΑΔΙΚΟΤΗΤΑ

Η τεχνολογία που αξιοποιεί τα βιομετρικά δεδομένα, αναγνωρίζει τα μοναδικά χαρακτηριστικά ενός συγκεκριμένου ανθρώπου μειώνοντας τη πιθανότητα λάθους.



ΤΑΧΥΤΗΤΑ

Η αναγνώριση των βιομετρικών χαρακτηριστικών ολοκληρώνεται σε μόλις λίγα δευτερόλεπτα.



ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ

Τα συστήματα αναγνώρισης βιομετρικών χαρακτηριστικών επικοινωνούν με λειτουργίες άλλων συστημάτων με σκοπό την έγκριση πρόσβασης, υπογραφής κλπ..



ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ

Στις περιπτώσεις επαλήθευσης της ταυτότητας ενός ατόμου, η βιομετρική απλοποιεί τις διαδικασίες χωρίς να χρειάζεται περαιτέρω έλεγχος.

1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

BLOCKCHAIN

ΤΙ ΕΙΝΑΙ?

Το **Blockchain** είναι μια τεχνολογία που επιτρέπει την αξιόπιστη ανταλλαγή δεδομένων μέσω αποκεντρωμένου δικτύου.

- Τα συνδεδεμένα μέλη μπορούν να δουν, να αποκτήσουν πρόσβαση και να ενημερώσουν τις πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (με την επιφύλαξη **κοινών πρωτοκόλλων ασφαλείας**).



ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ



ΠΡΟΣΒΑΣΗ

Ανοιχτό δίκτυο όπου το κάθε μέλος μπορεί να ελέγξει και να προσθέσει δεδομένα.



ΑΝΟΙΧΤΗ ΠΗΓΗ

Η τεχνολογία είναι ελεύθερα διαθέσιμη σε όλους.



ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ

Επιτρέπει σε άτομα και επιχειρήσεις να μεταφέρουν δεδομένα σημαντικής αξίας και πληροφορίες μέσω μιας αναγνωρισμένης διεύθυνσης.



ΑΝΩΝΥΜΙΑ

Επιτρέπει την ανώνυμη ανταλλαγή ψηφιακών στοιχείων και δεδομένων.



ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Διατηρεί δεδομένα, συμβόλαια και πληροφορίες ασφαλή χωρίς την διατήρηση φυσικού αρχείου.

1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

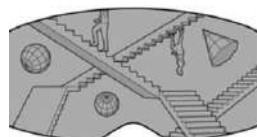
ΕΚΤΕΤΑΜΕΝΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΤΙ ΕΙΝΑΙ?

Η **Εκτεταμένη Πραγματικότητα** αναφέρεται στο φάσμα των τεχνολογιών που θολώνουν τη γραμμή μεταξύ του πραγματικού και του ψηφιακού κόσμου. Αυτές οι τεχνολογίες περιλαμβάνουν:

1. Εικονική Πραγματικότητα (VR)

Η Εικονική Πραγματικότητα μεταφέρει οπτικά τον χρήστη από το πραγματικό του περιβάλλον σε ένα ψηφιακό περιβάλλον μέσω της προσομοίωσης.



2. Μικτή Πραγματικότητα (MR)

Η Μικτή Πραγματικότητα είναι ένας συνδυασμός αντικειμένων πραγματικού κόσμου και εικονικών αντικειμένων.



3. Επαυξημένη Πραγματικότητα (AR)

Η Επαυξημένη Πραγματικότητα είναι ένα σύστημα που βελτιώνει τον πραγματικό κόσμο, τοποθετώντας πάνω του πληροφορίες που δημιουργούνται από υπολογιστή.



ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ



ΠΡΟΣΒΑΣΗ

Η Εκτεταμένη Πραγματικότητα καταργεί τα εμπόδια απόστασης, γι' αυτό οι άνθρωποι μπορούν να έχουν ομαλή πρόσβαση σε απομακρυσμένα δεδομένα.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Δημιουργία εικονικών κόσμων για την τοποθέτηση και τον χειρισμό των αντικειμένων. Απόδοση υφής, χρώματος, κίνησης στα αντικείμενα.



ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ

Αλληλεπίδραση με πραγματικούς ανθρώπους σε μακρινές φυσικές θέσεις ή φανταστικούς τόπους.



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Καθορισμός τρόπων επικοινωνίας του χρήστη με τις κατάλληλες διασυνδέσεις.



ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν νέες εμπειρίες και να βρεθούν σε μέρη όπου δεν μπορούν να βρίσκονται σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

DATA ANALYTICS

ΤΙ ΕΙΝΑΙ?

Το **Data Analytics** είναι η επιστήμη της ανάλυσης ανεπεξέργαστων δεδομένων προκειμένου να **εξαχθούν συμπεράσματα** για επιχειρηματική χρήση.

- Το Data Analytics σχετίζεται με την **εξόρυξη δεδομένων**, τη **μηχανική μάθηση** (machine learning)* και τα **μεγάλα δεδομένα**.



ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ



ΥΠΟΔΟΜΗ

Οι βάσεις των δεδομένων πρέπει να έχουν πολύ καλές υποστηρικτικές υποδομές, έτσι ώστε τα δίκτυα, οι διακομιστές και η φυσική αποθήκευση να είναι άμεσα διαθέσιμα.



ΠΗΓΕΣ

Με την εμφάνιση του Internet of Things (IoT), περισσότερα αντικείμενα και συσκευές συνδέονται στο διαδίκτυο, συγκεντρώνοντας δεδομένα σε πραγματικό χρόνο.



ΕΞΟΡΥΞΗ

Το μοντέλο, η διαδικασία εξόρυξης δεδομένων και οι αλγόριθμοι που εφαρμόζονται στα δεδομένα έχουν ως χαρακτηριστικά τα μοτίβα και την ομαδοποίηση των δεδομένων.



ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ

Τα μεταδεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να οργανώσουν τα δεδομένα και την οργάνωση των νέων και μεταβαλλόμενων πηγών δεδομένων.



ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ

Με τον αυξημένο όγκο μεγάλων δεδομένων οι επιχειρήσεις επωφελούνται και μπορούν να παρθούν πιο στοχευμένες επιχειρηματικές αποφάσεις.

INTERNET OF THINGS

ΤΙ ΕΙΝΑΙ?

Το **Internet of Things (IoT)** αναφέρεται στο δίκτυο έξυπνων μηχανημάτων και συσκευών που μπορούν να έχουν αίσθηση και να αλληλοεπιδράσουν εσωτερικά ή μεταξύ τους μέσω του διαδικτύου και να γίνουν ενεργά συμμετέχοντες σε επιχειρηματικές διαδικασίες.

- Η **Wearables τεχνολογία**, είναι μια κατηγορία ηλεκτρονικών συσκευών που μπορούν να φορεθούν ως αξεσουάρ, ενσωματωμένα σε ρούχα ή ακόμα και εμφυτευμένα στο σώμα του χρήστη για την συλλογή δεδομένων.



- Το **Beacon** είναι μια μικρή συσκευή η οποία λειτουργεί με τεχνολογία BLE (Bluetooth Low Energy). Τα σήματα που αποστέλλονται από τα Beacons μπορούν να ληφθούν από **κοντινές φορητές ηλεκτρονικές συσκευές** που βρίσκονται εντός της εμβέλειας των ραδιοσημάτων, η οποία συνήθως έχει **ακτίνα 70 μέτρων**.

ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ



ΕΤΕΡΟΓΕΝΕΙΑ

Οι συσκευές στο IoT είναι ετερογενείς καθώς βασίζονται σε διαφορετικές πλατφόρμες και δίκτυα υλικού. Μπορούν να αλληλοεπιδράσουν με άλλες συσκευές ή πλατφόρμες υπηρεσιών μέσω διαφορετικών δικτύων.



ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Σε πραγματικό χρόνο παρακολούθηση και έλεγχος των πόρων, όπως τοποθεσία, κατάσταση και συνολική χρήση.



ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Βελτιστοποίηση της χρήσης πόρων που βασίζονται σε δραστηριότητες που παρακολουθούνται και ενδέχεται να περιλαμβάνουν επανασχεδιασμό ή αλλαγή σε επιχειρηματικές διαδικασίες.



ΠΡΟΒΛΕΨΗ

Με βάση την ιστορική χρήση και την τρέχουσα κατάσταση, πρόβλεψη της συνολικής κατάστασης του πόρου και της διάρκειας ζωής του.



ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ

Η ικανότητα του συστήματος να ενεργεί αυτόματα, να αλλάζει ή να ελέγχει τον φυσικό κόσμο.

1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

CLOUD

ΤΙ ΕΙΝΑΙ?

Το **Cloud** είναι μια υποστηρικτική τεχνολογία που επιτρέπει την **αποθήκευση** και **πρόσβαση** δεδομένων και εφαρμογών από το διαδίκτυο.

Υπάρχουν τρία κύρια μοντέλα υπηρεσιών του Cloud Computing:

- Υποδομή ως υπηρεσία (**IaaS**),
- Πλατφόρμα ως υπηρεσία (**PaaS**) και
- Λογισμικό ως υπηρεσία (**SaaS**)



ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

**ΕΛΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Η χωρητικότητα μπορεί να παρέχεται ελαστικά και να απελευθερώνεται ανάλογα με τις προτιμήσεις. Η επεκτασιμότητα μπορεί επίσης να αυτοματοποιηθεί, τουλάχιστον σε κάποιο βαθμό.

**ΕΙΚΟΝΟΠΟΙΗΣΗ**

Τα πάντα εικονοκοποιούνται όσο το δυνατόν περισσότερο. Αυτό περιλαμβάνει για παράδειγμα τη χωρητικότητα για επεξεργασία, μνήμη και αποθήκευση.

**ΕΥΚΟΛΙΑ**

Οι χρήστες μπορούν εύκολα και γρήγορα να παρέχουν υπολογιστική χωρητικότητα, όπως επεξεργαστική ισχύ και αποθήκευση χωρίς να απαιτείται χειροκίνητη εργασία.

**ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ**

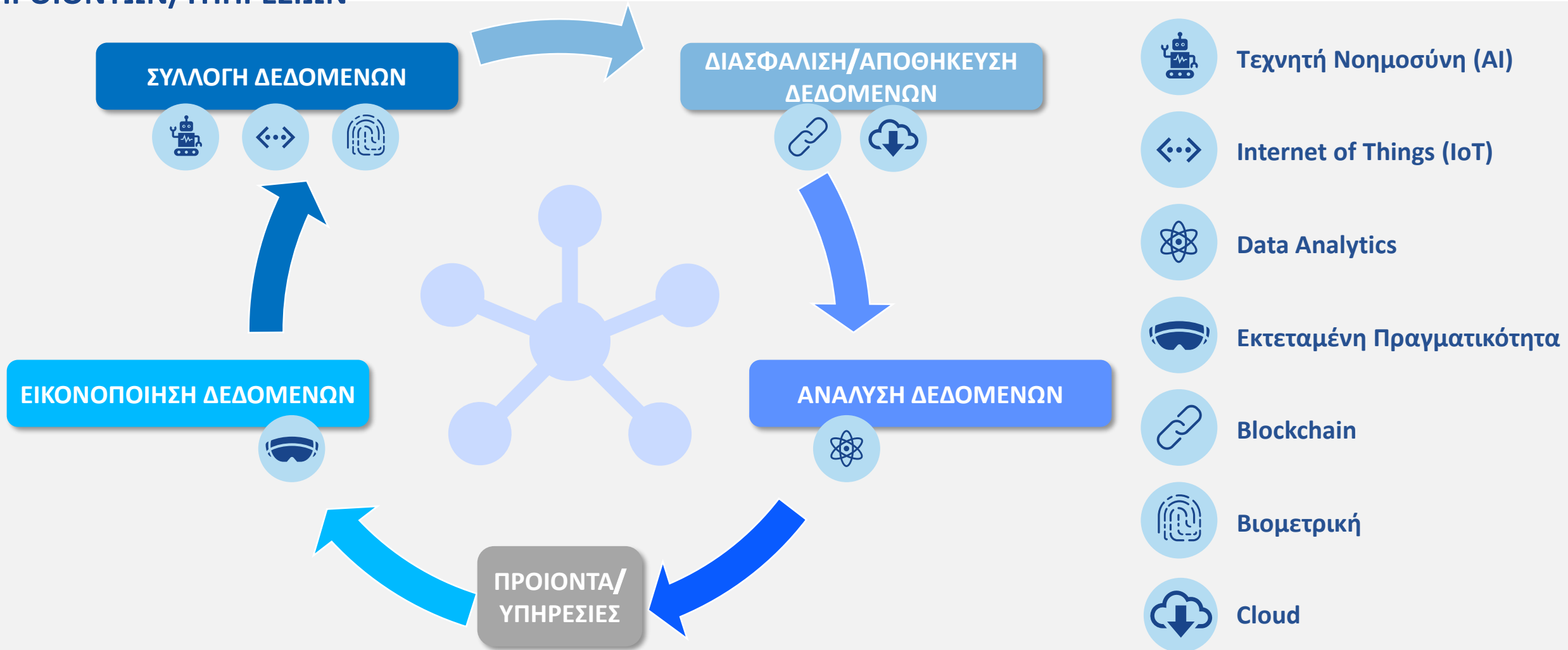
Τα συστήματα ελέγχουν και βελτιστοποιούν αυτόματα τη χρήση πόρων, αξιοποιώντας στο 100% όλες τις δυνατότητες.

**ΚΟΣΤΟΣ**

Οι υπηρεσίες Cloud προσφέρονται συνήθως με μοντέλο χρέωσης της κατανάλωσης.

1. Ψηφιακές τεχνολογίες στον παγκόσμιο τουρισμό

ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΕΝΑ ΟΙΚΟΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ, ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ, ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

2. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

3. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

4. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

5. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΩΡΩΝ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

5G



Το **5G** είναι το κυψελοειδές **πρότυπο επόμενης γενιάς** μετά το 4G που προορίζεται να προσφέρει σημαντικές βελτιώσεις σε τρεις κύριους τομείς: εξαιρετικά **υψηλές ταχύτητες δεδομένων**, χαμηλός λανθάνων χρόνος και υψηλή πυκνότητα σύνδεσης συσκευής.

Κβαντική
Υπολογιστική

Η **Κβαντική Υπολογιστική** αφορά τη χρήση ορισμένων βασικών ιδιοτήτων της Κβαντικής Μηχανικής, με σκοπό την **αποτελεσματικότερη εκτέλεση ενός υπολογισμού** - όσον αφορά τον χρόνο εκτέλεσης και την κατανάλωση υπολογιστικών πόρων.

Νευρωνικές
Διεπαφές

Οι **Νευρωνικές Διεπαφές** είναι συσκευές που **αλληλεπιδρούν με το νευρικό σύστημα ενός ατόμου**. Ο όρος χρησιμοποιείται συχνά για την περιγραφή ηλεκτρονικών συσκευών που είναι τοποθετημένες στο **εξωτερικό** ή **εσωτερικό** του **εγκεφάλου** ή σε άλλα συστατικά του κεντρικού και περιφερειακού **νευρικού συστήματος** ή και στα δύο.

Αυτόνομη
Παράδοση

Η **Αυτόνομη Παράδοση** είναι η τεχνολογία που χρησιμοποιεί **λογισμικό** υποκείμενης βαθιάς μάθησης και LIDAR (Light Detection And Ranging), **ραντάρ, κάμερες**, σύντηξη υπερήχων και αισθητήρα για τη συλλογή δεδομένων, με σκοπό τον **προσανατολισμό**.

ΘΑ ΕΧΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΕΠΙΦΕΡΟΥΝ ΟΦΕΛΗ ΣΤΟ ΜΑΚΡΙΝΟ ΜΕΛΛΟΝ



5G

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ



- Βίντεο επαυξημένης πραγματικότητας (AR) ή βίντεο 360° προσβάσιμο παντού για ταξιδιωτικές περιηγήσεις σε πραγματικό χρόνο



ΚΒΑΝΤΙΚΗ
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

- Άμεση επαναφορά στις κανονικές λειτουργίες των αεροπορικών εταιριών μετά από διαταραχές
- Βελτίωση εξατομικευμένων υπηρεσιών ενσωματώνοντας πιο σύνθετα χαρακτηριστικά επιβατών
- Βελτιστοποίηση παγκόσμιου σχεδιασμού δικτύου αεροπορικών εταιριών



ΝΕΥΡΩΝΙΚΕΣ ΔΙΕΠΑΦΕΣ

- Δυνατότητα παροχής εξατομικευμένων ταξιδιωτικών προσφορών από τους εικονικούς ταξιδιωτικούς πράκτορες μέσω της τηλεπάθειας
- Δυνατότητα μεταφοράς των αποσκευών μέσω της τηλεκινησίας



ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ

- Autonomous delivery robots στα ξενοδοχεία για τις καθημερινές εργασίες
- Autonomous sightseeing vehicle

ΟΦΕΛΗ



- Πολύ ταχύτερες ταχύτητες φόρτωσης και λήψης, ευρύτερη κάλυψη και πιο σταθερές συνδέσεις
- Αύξηση επιθυμίας ταξιδιωτών να επισκεφθούν μέρη που είδαν σε προεπισκόπηση υψηλής ανάλυσης
- Μείωση του χρόνου ανάκτησης, μείωση του κόστους μη τακτικών ενεργειών και των επιπτώσεων στους πελάτες
- Παροχή καλύτερης εμπειρίας πελατών
- Πραγματοποίηση ενεργειών μόνο με τη σκέψη μειώνοντας την εμπλοκή άλλων παραγόντων
- Αυξημένη ταχύτητα υλοποίησης
- Πλήρης κατανόηση των απαιτήσεων/προτιμήσεων του ταξιδιώτη
- Ικανότητα λειτουργίας 24/7, χωρίς την ανάγκη διαλειμμάτων ή κινήτρων
- Ελαχιστοποίηση ανθρώπινου λάθους

2. Ψηφιακές τεχνολογίες του μέλλοντος

ΚΑΙ ΘΑ ΒΕΛΤΙΩΣΟΥΝ ΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ



5G



ΚΒΑΝΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ



ΝΕΥΡΩΝΙΚΕΣ ΔΙΕΠΑΦΕΣ



ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ



Χειρισμός τουριστικού λεωφορείου **εξ αποστάσεως** μέσω πιλοτηρίου και οθόνης.

Μέσω **5G διασύνδεσης** ο οδηγός έχει πλήρη ορατότητα κατά την πορεία του αυτοκινήτου σε πραγματικό χρόνο.



Οι εντολές του οδηγού μεταφέρονται αυτόματα μέσω 5G, με **άμεση ανταπόκριση** του οχήματος.



Τα αεροπορικά ταξίδια **μειώνονται** λόγω μιας προσωρινής διαταραχής.

Οι αεροπορικές εταιρίες μέσω αλγορίθμων κβαντικών υπολογιστών τρέχουν **προσομοιώσεις** με σκοπό την επιλογή του καλύτερου σεναρίου για επάνοδο με τα λιγότερα δυνατά κόστη.



Ένας αλγόριθμος συμβουλεύει τους πράκτορες για τον **καλύτερο** τρόπο αποζημίωσης κάθε πελάτη με βάση τις προσωπικές του προτιμήσεις.



Η μηχανή **συνδέεται** με τον άνθρωπο μέσω εξωτερικών συσκευών που επικοινωνούν με τον εγκέφαλο του ανθρώπου.

Η μηχανή διαβάζει τη **σκέψη** του ανθρώπου και μεταφέρει πληροφορίες στον υπολογιστή.



Τα δεδομένα είναι έτοιμα να αναλυθούν με σκοπό την **εξαγωγή συμπερασμάτων** και την προσφορά εξατομικευμένων υπηρεσιών.



Οι επισκέπτες του ξενοδοχείου παραγγέλνουν μέσω της **εφαρμογής** φαγητό στο δωμάτιό τους.

Το εστιατόριο του ξενοδοχείου **λαμβάνει** την παραγγελία και ξεκινάει την προετοιμασία της.



Η παραγγελία παραδίδεται με ασφάλεια στο δωμάτιο μέσω αυτόνομων **robots** ή **drones**.

Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

2. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

3. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

4. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

5. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΩΡΩΝ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ 4 ΚΥΡΙΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΤΟΥΣ ΒΑΣΙΚΟΥΣ ΑΞΟΝΕΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ



A.

Ψηφιακή Ταξιδιωτική Εμπειρία

- Εστίαση στον ταξιδιώτη
- Αδιάλειπτη εμπειρία καταναλωτή
- Εξατομικευμένες υπηρεσίες

Οι ταξιδιώτες θα βιώσουν ένα **αδιάλειπτο ταξίδι** που μπορεί να προσαρμοστεί εξ ολοκλήρου στις **δικές τους συνήθειες και προτιμήσεις** όπου κι αν βρεθούν, μέσω της συνεργασίας, της συλλογής και της **ανταλλαγής δεδομένων** κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.



B.

Ενοποιημένο Οικοσύστημα Ταξιδιού

- Σύγκλιση οικοσυστήματος
- Η μάχη για την προσοχή του πελάτη
- Συνεργασία

Ο ρόλος του οικοσυστήματος χάνεται καθώς οι ενδιαφερόμενοι **ανταγωνίζονται για τις σχέσεις των πελατών καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού**. Οι ψηφιακές πλατφόρμες που υποστηρίζουν **συνεργασίες οικοσυστημάτων** και ανταλλαγή στοιχείων/δεδομένων θα αυξηθούν.



Γ.

Ψηφιακή Εταιρεία

- Έξυπνες υπηρεσίες
- Έξυπνα συστήματα
- Ψηφιακό εργατικό δυναμικό

Οι επιχειρήσεις θα μεταμορφωθούν μέσω της εφαρμογής νέων τεχνολογιών (π.χ. ψηφιακό μάρκετινγκ) και της ανάλυσης δεδομένων με σκοπό την **προσφορά καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών**. Η εφαρμογή τους θα επιφέρει **βελτιστοποίηση** στη διαχείριση των παγίων και λειτουργιών σε πραγματικό χρόνο.



Δ.

Ψηφιακή Ασφάλεια

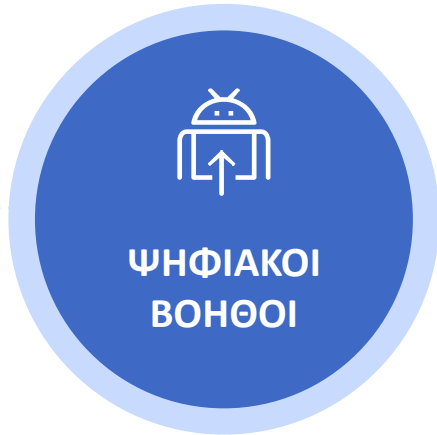
- Διασφάλιση των δεδομένων
- Σύγχρονο περιβάλλον ασφαλείας
- Ασφάλεια παντού

Τα μέτρα ασφαλείας θα ξεπεράσουν τα φυσικά εμπόδια και θα εξελιχθούν σε έναν **παγκόσμια ασφαλή ψηφιακό κόσμο**. Η διαχείριση των ψηφιακών προσωπικών δεδομένων από εγκεκριμένους φορείς είναι κρίσιμη και χρήζει ιδιαίτερης προσοχής.



3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

A. ΨΗΦΙΑΚΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ



Μέχρι το 2025 πολλές τεχνολογίες που αναδύονται σήμερα θα έχουν μεταφερθεί σε mainstream λειτουργίες. Η εισαγωγή ψηφιακών βοηθών και θυρωρών θα **εξελίξει την ταξιδιωτική εμπειρία** και θα **μειώσει τους χρόνους αναμονής**.

Οι σημερινοί καταναλωτές απαιτούν **ολοκληρωτικές εμπειρίες. Ψηφιακές πλατφόρμες** που εμπεριέχουν δυνατότητες παροχής πληροφοριών, κρατήσεων, δραστηριοτήτων κτλ. σε όλα τα στάδια του ταξιδιού αποτελούν το μέλλον του τουριστικού κλάδου.

Οι αυξημένες απαιτήσεις των καταναλωτών οδηγούν τις επιχειρήσεις στην δημιουργία **εξατομικευμένων προϊόντων/υπηρεσιών**. Αυτό επιτυγχάνεται συλλέγοντας και ανταλλάσσοντας δεδομένα και παράγοντας συνεχώς πληροφορίες με στόχο την παροχή **αδιάλειπτων ταξιδιών** προσαρμοσμένων στις προτιμήσεις των ταξιδιωτών.



Ένα **μεγάλο ξενοδοχείο** που αξιοποίησε τα προγνωστικά αναλυτικά στοιχεία και τα προφίλ πελατών για να εξατομικεύσει τις προσφορές **αύξησε τα ποσοστά αποδοχής των καταναλωτών κατά 300% σε ένα έτος***.

3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

Β. ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΟΙΚΟΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΔΙΟΥ



Οι επιχειρήσεις χαράζουν **νέους όρους ανταγωνισμού** χάρη στην ταχεία πρόοδο της τεχνολογίας cloud. Τα **οικοσυστήματα** που έχουν βάση **μια ενιαία πλατφόρμα** είναι το νέο πεδίο ανταγωνισμού.



Τα ξενοδοχεία θα **συνεργαστούν ενεργά** με άλλα κανάλια διανομής καθώς οδηγούμαστε στη δημιουργία **έμπιστων δικτύων μεταξύ ξενοδοχείων, αεροπορικών εταιρειών, εστιατορίων κλπ..**



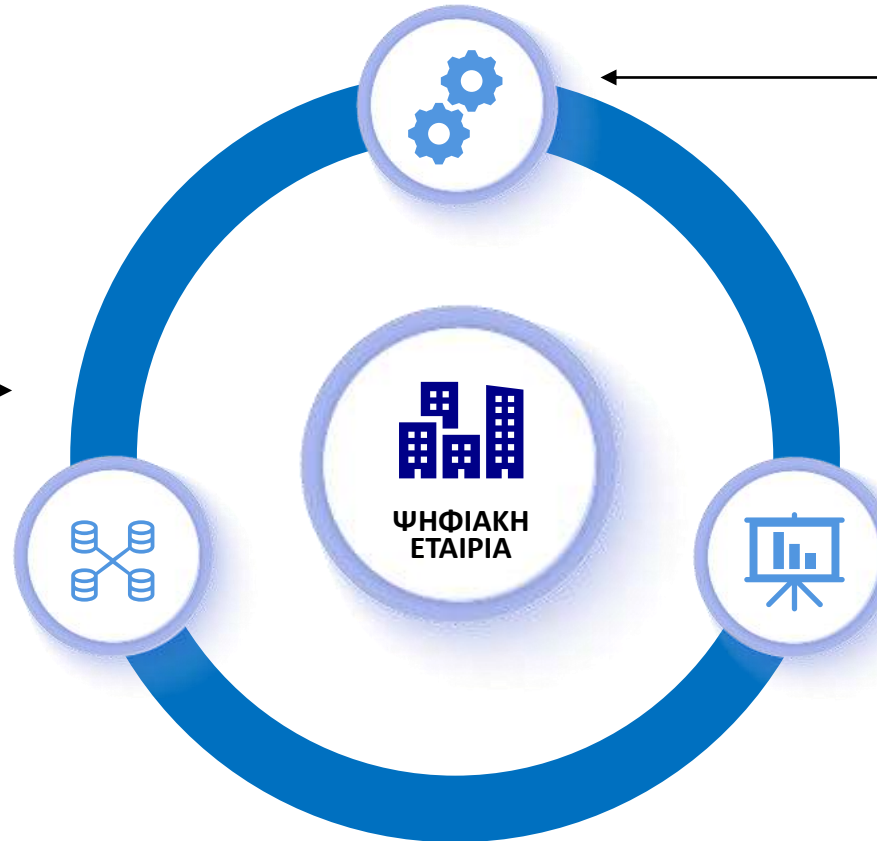
Με ένα **συνδεδεμένο οικοσύστημα**, οι τυποποιημένες λύσεις επιτρέπουν τη διαλειτουργικότητα, βελτιώνοντας την απόδοση του οικοσυστήματος. Η **έμπιστοσύνη** των ατόμων στις επιχειρήσεις αυξάνεται ραγδαία καθώς οι χρήστες ελέγχουν τα δεδομένα τους που είναι **ψηφιακά ασφαλή**.

Οι εταιρίες που **δεν αξιοποιούν τα αναλυμένα δεδομένα** των πελατών και των αλληλεπιδράσεων μεταξύ καναλιών και πλατφορμών θα **αποτύχουν** να ανταποκριθούν στις **προσδοκίες των πελατών** και θα χάσουν πελάτες από καλύτερα ολοκληρωμένους ανταγωνιστές.



3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

Γ. ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ



ΕΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η **ενοποίηση του PMS με άλλα συστήματα λογισμικού** είναι κρίσιμη για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση: CRM, CRS, πύλη πληρωμής, σύστημα διαχείρισης εσόδων, PMS, WiFi, check-in & check-out μέσω κινητού, αυτόματο κλείδωμα πόρτας, λογιστικό σύστημα κ.λπ.

ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η **Ρομποτική Αυτοματοποίηση Διαδικασίας (RPA)** θα διαταράξει τις διαδικασίες κράτησης και εξυπηρέτησης των ξενοδοχείων με θετικό τρόπο.

ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Το **ψηφιακό μάρκετινγκ** θα είναι απαραίτητο σε κάθε εταιρία για την προώθηση των ψηφιακών και αναβαθμισμένων υπηρεσιών της, την διαφοροποίηση από τον ανταγωνισμό και την χάραξη στοχευμένης στρατηγικής.



Το **23% των ξενοδοχείων** με παλαιότερο PMS, σχεδιάζουν να το **αναβαθμίσουν τους επόμενους 12 μήνες σε ένα σύστημα επόμενης γενιάς**, που θα τους επιτρέψει να **αυξήσουν τις κρατήσεις και τα έσοδα**, και μέσω της χρήσης δεδομένων να **βελτιώσουν**, καθώς και να **εξατομικεύσουν, την εμπειρία των επισκεπτών**.



3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

Δ. ΨΗΦΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ



**ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ
ΚΑΙ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ**

**ΑΝΕΠΑΦΗ
ΕΜΠΕΙΡΙΑ**

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΚΟΙΝΟΥ**

Οι **ψηφιακές τεχνολογίες** αλλάζουν το σκηνικό των αεροδρομίων και των συνόρων. Συνδυάζοντας τις **τεχνολογικές δυνατότητες** με έναν προσεκτικό συνδυασμό **αυτοματισμού** και **επικύρωσης** σε όλη τη διαδικασία ελέγχου, οι ταξιδιωτικές εμπειρίες μπορούν να βελτιωθούν.

Αυτοματοποιώντας τις διεργασίες ταξιδιού χρησιμοποιώντας ψηφιακές τεχνολογίες - είτε **περίπτερα αυτοεξυπηρέτησης** ή **απομακρυσμένο check-in** ή χρησιμοποιώντας αναλυτικά στοιχεία ή **βιομετρικά στοιχεία** - οι υπηρεσίες συνόρων μπορούν να διευκολύνουν τα νόμιμα ταξίδια διατηρώντας παράλληλα την ασφάλεια.

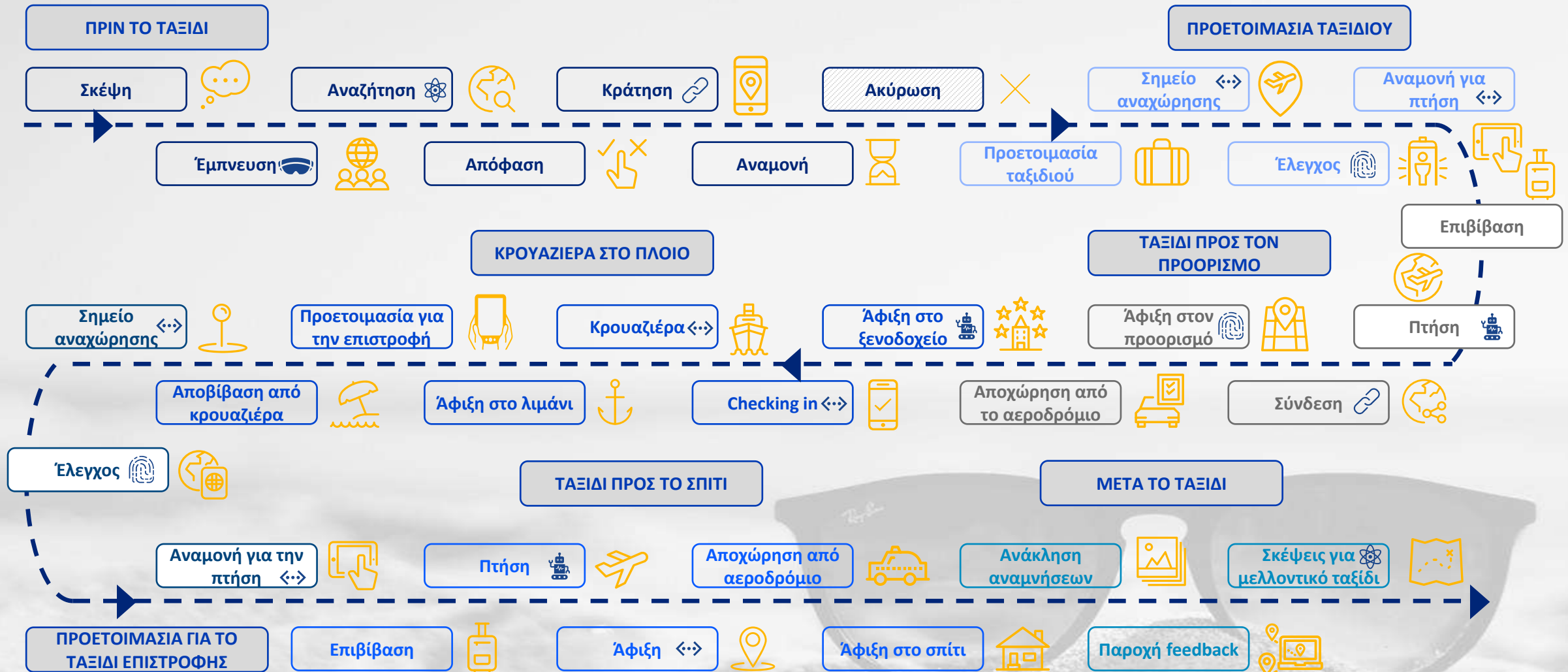
Η **διαχείριση του κοινού** σε τουριστικά σημεία μέσω εντοπισμού θέσης είτε με χρήση **video analytics** ή **geotagging**, θα αποτελέσει βασικό παράγοντα για τη διασφάλιση της υγείας των επισκεπτών.



Έρευνα διαπίστωσε ότι το **70% των επιβατών είναι πρόθυμοι να μοιραστούν τα βιομετρικά στοιχεία τους**, για να επιταχύνουν τις διαδικασίες στο αεροδρόμιο. Το 46% των επιβατών θα προτιμούσε να χρησιμοποιεί **βιομετρική ταυτοποίηση αντί για διαβατήριο** για το ταξίδι του και το 30% θα επέλεγε να χρησιμοποιήσει μία βιομετρική ένδειξη για να επιβιβασθεί στο αεροπλάνο.

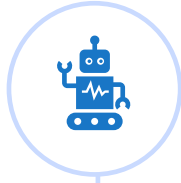
3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

ΟΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΔΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΟΥΝ ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ, ΠΡΟΣΘΕΤΟΝΤΑΣ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΑΦΗΣ ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ



3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

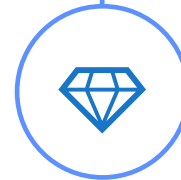
ΜΕΤΑΤΡΕΠΟΥΝ ΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



Η **ρομποτική αυτοματοποίηση** των διαδικασιών θα **εξαλείψει** ορισμένες θέσεις εργασίας στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Εκτιμάται ότι **75 εκατομμύρια θέσεις εργασίας θα εξαλειφθούν** παγκόσμια λόγω της αυτοματοποίησης έως το 2022.



Και θα **δημιουργήσει ολοκαίνουργιες υψηλόμισθες θέσεις εργασίας**, όπως υπαλλήλους με πτυχία ρομποτικής, μηχανικής, ανάπτυξης λογισμικού, AI και data science. Εκτιμάται ότι **133 εκατομμύρια νέες θέσεις εργασίας** θα δημιουργηθούν παγκόσμια λόγω της αυτοματοποίησης έως το 2022.



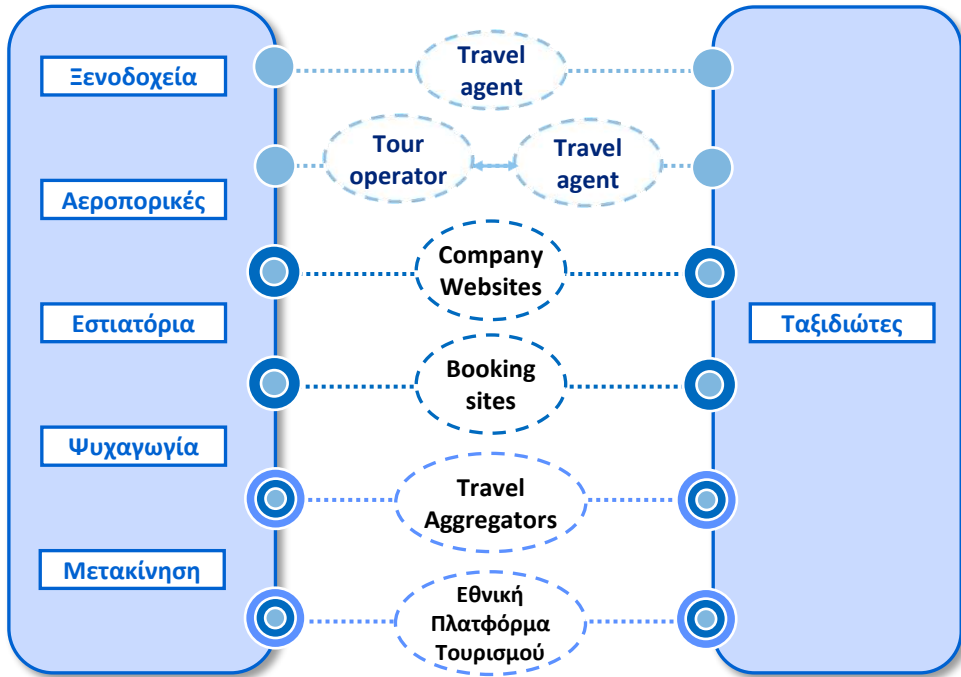
Ταυτόχρονα ωστόσο, η αυτοματοποίηση **θα αλλάξει την φύση** υπαρχουσών θέσεων εργασίας, ελευθερώνοντας τους εργαζόμενους να τρέχουν εργασίες **μεγαλύτερης προστιθέμενης αξίας**

Έως και το **30%** των ωρών εργασίας παγκοσμίως θα μπορούσαν να εξοικονομηθούν λόγω αυτοματοποίησης των εργασιών **έως το 2030**.



3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

ΑΛΛΑΖΟΥΝ ΤΑ ΔΙΚΤΥΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ



- ✓ Το **δίκτυο διανομής** του τουρισμού είναι εξαιρετικά **περίπλοκο**. Ειδικότερα, η εμφάνιση τεχνολογιών, η ανάπτυξη διαδικτυακών κοινωνικών **δικτύων**, διαδικτυακών **ιστοτόπων αξιολόγησης** καθώς και υπηρεσιών βάσει **τοποθεσίας** για κινητά, έχουν προσθέσει επιπλέον κανάλια διανομής.
- ✓ Τα καινούργια κανάλια διανομής αποτελούν σημαντική ευκαιρία για τις τουριστικές επιχειρήσεις **ώστε να μειώσουν τα κόστη προσέλκυσης πελατών**, αλλά και **να αυξήσουν τα έσοδα** και το **περιθώριο κέρδους** τους παρακάμπτοντας μεσάζοντες (π.χ. tour operators).



ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ (CRS - GDS)

- Μεσάζοντες μεταξύ του ταξιδιωτικού πράκτορα και των επιχειρήσεων που παρέχουν τουριστικές υπηρεσίες (αεροπορικές εταιρίες, ξενοδοχεία, εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων κλπ.)

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΙΣΤΟΤΟΠΩΝ

- Μηχανές αναζήτησης ταξιδιού
- Κρατήσεις μέσω διαδικτυακών και κινητών μηχανών αναζήτησης
- Ηλεκτρονικό σύστημα διαδικτυακών κρατήσεων από τους προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών

ΝΕΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

- Ιστοτόπος που αναζητά προσφορές σε πολλούς ιστοτόπους και παράγει αποτέλεσμα σε ένα μόνο μέρος
- Εθνική Πλατφόρμα Τουρισμού που ενώνει όλους τους προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών μιας χώρας σε ένα μέρος

3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

ΔΙΝΟΥΝ ΩΘΗΣΗ ΣΕ ΝΕΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΔΙΑΤΑΡΑΞΕΙ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

ΨΗΦΙΑΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ



Νέοι φορείς όπως διαδικτυακές πλατφόρμες λειτουργούν ως **μεσάζοντες πληροφοριών** παρέχοντας υπηρεσίες που παραδοσιακά προσφέρονται από τουριστικούς οργανισμούς.






SHARING ECONOMY



Οι ψηφιακές πλατφόρμες επεκτείνονται πέρα από τα προϊόντα διαμονής στην επιμέλεια, στον **συντονισμό και στη διευκόλυνση των εμπειριών** των επισκεπτών σε έναν προορισμό.






ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ



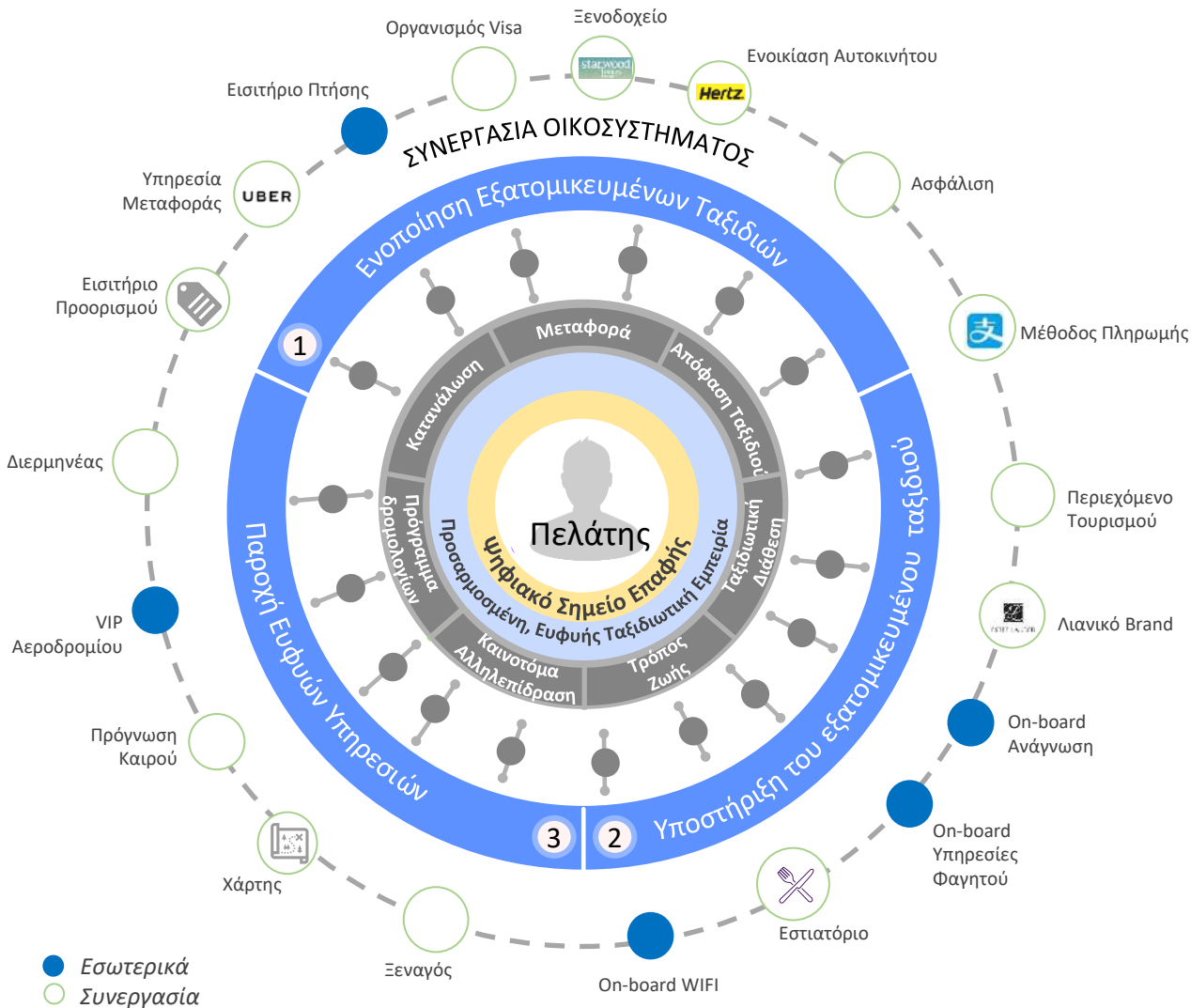
Εταιρίες **τεχνολογικών λύσεων** για την βιομηχανία του τουρισμού και εταιρίες με υπηρεσίες **digital marketing** στον τουρισμό αποδεικνύονται ολοένα και πιο χρήσιμες στις επιχειρήσεις του τουρισμού που επιζητούν άμεσα τον ψηφιακό μετασχηματισμό τους.






3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΙΖΟΥΝ ΝΑ ΕΞΕΛΙΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΤΑΧΕΙΣ ΡΥΘΜΟΥΣ



1. Ενοποίηση Εξατομικευμένων Ταξιδιών

- ❑ Ενοποιημένος πάροχος ταξιδιωτικών υπηρεσιών του οικοσυστήματος, που προσφέρει προϊόντα που αφορούν αεροπορικά εισιτήρια, κρατήσεις για ξενοδοχείο, αυτοκίνητο και ασφάλιση, όλα μέσω μιας τοποθεσίας και μιας μεθόδου πληρωμής.
- ❑ Ενσωματώνει τα δεδομένα κάθε συνδέσμου του ταξιδιού του επιβάτη, αναλύει τη ζήτηση για το ταξίδι, απεικονίζει το πορτρέτο του επιβάτη και πραγματοποιεί τον εξατομικευμένο συνδυασμό προϊόντων και τιμών που θα προσφέρει.

2. Υποστήριξη του Εξατομικευμένου Ταξιδιού

- ❑ Τα ψηφιακά μέσα, παρέχουν υψηλής ποιότητας περιεχόμενο με στόχο τη βελτιστοποίηση της ταξιδιωτικής εμπειρίας. Για παράδειγμα, αξιοποίηση του ελεύθερου χρόνου στο αεροπλάνο με την ψυχαγωγία μέσω εφαρμογής που περιέχει διαδραστικά παιχνίδια (π.χ. κουίζ) με AR/VR περιεχόμενο.
- ❑ Με βάση τη συμπεριφορά των πελατών και τα μεγάλα δεδομένα, οι επιχειρήσεις μπορούν να προσφέρουν προϊόντα, υπηρεσίες και δραστηριότητες βάσει του ακριβή προορισμού του κάθε ταξιδιού.

3. Παροχή Ευφύων Υπηρεσιών

- ❑ Η εφαρμογή ψηφιακών υπηρεσιών σε όλα τα σημεία επαφής πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το ταξίδι οδηγεί σε μία έξυπνη ταξιδιωτική εμπειρία (π.χ. λήψη ενημερωτικών ειδοποιήσεων μέσω IoT).
- ❑ Κατά τη διάρκεια της αδιάλειπτα συνδεδεμένης εμπειρίας, η ανάλυση των μεγάλων δεδομένων υπολογίζει έγκαιρα και προβλέπει έξυπνα την επόμενη ενέργεια του ταξιδιώτη (π.χ. προτίμηση σε υπηρεσίες άθλησης και προσφορά έκπτωσης σε αυτές).

3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

ΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ



Ο **Τουρισμός** είναι σχετικά μοναδικός ως τομέας που επηρεάζει άμεσα και επηρεάζεται από τις κοινωνικοοικονομικές και περιβαλλοντικές διαστάσεις της **βιωσιμότητας**, συμπεριλαμβανομένης της **αλλαγής του κλίματος**.



Οι **ψηφιακές τεχνολογίες** θα μπορούσαν να βοηθήσουν στη **μείωση των παγκόσμιων εκπομπών άνθρακα έως και 15%** - ή στο ένα τρίτο της μείωσης του 50% που απαιτείται **έως το 2030** σύμφωνα με τα **Sustainable Development Goals (SDGs)** που καθορίστηκαν το 2015 από τη Γενική Συνέλευση των Ηνωμένων Εθνών.

Πιο συγκεκριμένα αυτό μπορεί να επιτευχθεί **μέσω των παρακάτω τεχνολογιών:**



Διαχείριση απορριμμάτων μέσω **AI**



Έλεγχος εκπομπών σε μηχανήματα μέσω **IoT**



Ανάλυση και μείωση εκπομπών μέσω **Data Analytics**



Μείωση χρήσης χαρτιού μέσω αποθήκευσης στο **Cloud**



Το 67% των ταξιδιωτών είναι πρόθυμοι να ξοδέψουν τουλάχιστον 5% περισσότερα χρήματα για τα ταξίδια τους με στόχο να εξασφαλίσουν λιγότερες επιπτώσεις στο περιβάλλον.



3. Ψηφιακές τάσεις στον παγκόσμιο τουρισμό

ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΑΦΗΣ ΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ



Χρήση Cloud και εφαρμογών για έξυπνες συσκευές για την **εξοικονόμηση χαρτιού**.
Χρήση IoT, Big data analytics και Τεχνητής νοημοσύνης για την επίτευξη **εξοικονόμησης της ενέργειας και του νερού**.



π.χ. ρύθμιση της θερμοκρασίας, του φωτισμού και της στάθμης της πισίνας μέσω αισθητήρων με στόχο την ενεργειακή απόδοση και την εξοικονόμηση νερού



Παράρτημα

ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ



Χρήση IoT, Big data analytics και Cloud για τη **μείωση των εκπομπών αερίων, του θορύβου** και τη **σωστή διαχείριση των καυσίμων**.



π.χ. ανίχνευση της επιτρεπόμενης κατανάλωσης καυσίμου και εκπομπών CO2 μέσω αισθητήρων στον κινητήρα της μηχανής με σκοπό την περιβαλλοντική αποδοτικότητα



Παράρτημα

ΑΚΤΟΠΛΟΙΑ



Χρήση IoT και Big data analytics για τη **διαχείριση των καυσίμων** και την **έγκαιρη αντιμετώπιση δυσλειτουργιών** για την αποτροπή δημιουργίας αποβλήτων.



π.χ. αποτροπή δημιουργίας επικίνδυνων αποβλήτων μέσω διαχείρισης δυσλειτουργιών χάρις την επικοινωνία αισθητήρων με το σύστημα του πλοίου



Παράρτημα

Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

2. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

3. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ





4. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

5. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΩΡΩΝ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ



4. Καλές πρακτικές σε επίπεδο επιχειρήσεων

ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ/ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΜΕΝΕΣ ΑΝΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Περιοχές Εστίασης	Ευκαιρίες/Εφαρμογές	 Αεροπορία/ Αεροδρόμια	 Ξενοδοχεία	 OTAs	 Cruise
A. Ψηφιακή Ταξιδιωτική Εμπειρία Εξατομίκευση και ψηφιακή εμπειρία	1.1 Armchair ταξιδιώτης : Εντυπωσιακές VR/AR δυνατότητες για εικονική ταξιδιωτική εμπειρία	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	1.2 Traveler App – Ο ταξιδιώτης ελέγχει την πρόσβαση στα δεδομένα υγείας / ταξιδιού του από κυβερνητικές αρχές και ταξιδιωτικές εταιρίες	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	1.3 Διαχείριση διαταραχών πτήσης βάσει τεχνητής νοημοσύνης: Σε καταστάσεις παρόμοιες με αυτή του Covid-19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Ενοποιημένο Οικοσύστημα Ταξιδιού Πλατφόρμες επικοινωνίας	1.4 Ταξιδιωτική εμπειρία σε πραγματικό χρόνο με δεδομένα της VR τεχνολογίας	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	2.1 Ενοποιημένο marketplace για προμήθεια όλων των τουριστικών προϊόντων από ένα ασφαλές μέρος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Γ. Ψηφιακή Εταιρία Επιχειρηματική Ευελιξία και Καινοτομία	3.1 Λειτουργική ευελιξία: Επιτάχυνση της εισαγωγής δεδομένων σε CRM από πολλά κανάλια	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3.2 Στρατηγική ευελιξία: Social Media Analytics	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Δ. Ψηφιακή Ασφάλεια Ασφάλεια Ταξιδιώτη	4.1 Προγράμματα ασφαλείας: Γραμμές επικοινωνίας για τους απομονωμένους επιβάτες, εγκαταστάσεις καραντίνας Covid-19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	4.2 Προειδοποιήσεις πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού / Συστάσεις: Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο των αναταραχών ταξιδιού & υποστήριξη	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	4.3 Επανασχεδιασμός ασφαλείας αεροδρομίου: Αναγνώριση προσώπου, θερμική απεικόνιση για την ταυτότητα, θερμοκρασία σώματος, μάσκα και απόσταση	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4.4 360° Ανοιχτά δεδομένα ταξιδιώτη – Πρόσβαση σε δεδομένα ταξιδιού και υγείας επιβατών	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4^A. Τεχνητή Νοημοσύνη στον τουρισμό

Εφαρμογές AI στον τουρισμό

- Chatbot
- Εικονικός ταξιδιωτικός πράκτορας
- Ψηφιακό κέντρο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης
- Εικονικός βοηθός
- Ψηφιακός θυρωρός
- Σύστημα διαχείρισης εσόδων με δυνατότητα τεχνητής νοημοσύνης (RMS)

Ενδεικτική περίπτωση εφαρμογής



Hotel ICON, Hong Kong

Σύστημα διαχείρισης εσόδων (RMS) με δυνατότητα AI βοηθά το ξενοδοχείο να προβλέψει με ακρίβεια τη ζήτηση και να τιμολογήσει τα διαθέσιμα δωμάτια με βάση την κατηγορία τους ώστε να επιτύχει βελτιστοποίηση των συνολικών εσόδων



Καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα επιτεύχθηκαν εντός 3 μηνών



4,51% (YOY) στο RevPAR για τις σουίτες υψηλότερης αξίας



7,35% (YOY) στη μέση ημερήσια τιμή δωματίου



Εξοικονόμηση 2 ανθρωποωρών την ημέρα

Συνοπτικές περιπτώσεις εφαρμογής



Hilton

Εφαρμογή για κινητά, ψηφιακό κλειδί, ψηφιακός θυρωρός κλπ..



ALoft

Voice-Activated δωμάτια, ρομποτικός μπάτλερ

Ενδεικτικά Οφέλη

- ✓ Βελτιωμένη εμπειρία περιήγησης του ταξιδιώτη
- ✓ Εξοικονόμηση χρόνου και απλοποίηση διαδικασιών
- ✓ Εξατομικευμένες υπηρεσίες και άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη 24/7
- ✓ Μείωση του ανθρώπινου λάθους

ΤΟ ΑΙ ΚΑΘΙΣΤΑ ΕΦΙΚΤΗ ΤΗΝ ΕΥΦΥΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ



Η **Ηλέκτρα** ένα **premium μέλος** του Hotel X, σχεδιάζει τις διακοπές της και έκανε κράτηση δωματίου χρησιμοποιώντας την προσφορά «Κλείστε μια επιπλέον διαμονή για άλλη μία νύχτα και επωφεληθείτε από την προσφορά 1.000 πόντων».



Η Ηλέκτρα έχει μια **αλλαγή** στα σχέδιά της και θέλει να παρατείνει τη διαμονή της κατά μία ακόμη μέρα. Η Ηλέκτρα θέλει επίσης να μάθει εάν εξακολουθεί να ισχύει η προσφορά.



Απευθύνθηκε στη σελίδα εξυπηρέτησης για να διευκρινίσει το ερώτημά της - η οποία είναι στην πραγματικότητα ένα **chatbot**.



Ο πράκτορας συνδέεται στο σύστημα κρατήσεων και εξετάζει τις κρατήσεις ξενοδοχείων για να δει εάν το ίδιο δωμάτιο είναι διαθέσιμο για διαμονή την ημερομηνία που η Ηλέκτρα ζήτησε.



Το **chatbot** απαντά "Λυπούμαστε, αυτή η προσφορά είναι κλειστή. Ωστόσο, ο πράκτοράς μας θα επικοινωνήσει μαζί σας σχετικά με τη διαθεσιμότητα των δωματίων και με το τι καλύτερο μπορούμε να προσφέρουμε". Ανοίγει ένα **νέο αίτημα** στο σύστημα και εκχωρεί έναν πράκτορα.



Το chatbot σαρώνει το αρχείο και αναζητά μια **αντιστοιχία**. Χρησιμοποιεί ένα AI εργαλείο με δυνατότητες επεξεργασίας της φυσικής γλώσσας για να κατανοήσει και να ανταποκριθεί στην Ηλέκτρα. Το αρχείο δείχνει ότι οι προσφορές δεν επιτρέπονται μετά τη λήξη τους.



Οι προηγούμενες κρατήσεις της Ηλέκτρας δείχνουν επίσης ότι προτιμά δωμάτια με θέα τη θάλασσα. Η **ανάλυση δαπανών** στο σύστημα δείχνει ότι της αρέσουν οι υπηρεσίες spa. Δείχνει επίσης **σχετικές προωθητικές προσφορές** που ισχύουν για τα Premium Μέλη για υπηρεσίες spa.



Ο πράκτορας απαντά στην Ηλέκτρα, ενημερώνοντάς την ότι το ξενοδοχείο θα προσφέρει ένα δωμάτιο με θέα στη θάλασσα για τη διαμονή της και επιπλέον παρέχει προσφορές για υπηρεσίες spa.



Η Ηλέκτρα είναι **ικανοποιημένη** με την απάντηση καθώς παίρνει ένα αναβαθμισμένο δωμάτιο και προσφορά για τις υπηρεσίες spa.

Αύξηση της ικανοποίησης των επισκεπτών κατά 15%

80% μείωση του πραγματικού χρόνου ανάλυσης

4^B. Βιομετρική Τεχνολογία στον τουρισμό

Εφαρμογές Βιομετρικής Τεχνολογίας στον τουρισμό

- Ψηφιακή Ταυτότητα
- Έλεγχος εισόδου με βιομετρικά δεδομένα για υπαλλήλους και πελάτες

Ενδεικτική περίπτωση εφαρμογής



London's Heathrow Airport

Τεχνολογία βιομετρικής αναγνώρισης προσώπου ως μέρος της διαδικασίας του check-in, της διαχείρισης αποσκευών και του ελέγχου στις πύλες επιβίβασης



Ταχύτερη και προβλέψιμη διέλευση των συνόρων



Βελτιστοποίηση της κατανομής αρμοδιοτήτων του προσωπικού ασφαλείας



Καλύτερη κατανομή χώρου και διαχείριση του κοινού

Συνοπτικές περιπτώσεις εφαρμογής



Marriott, China

Σάρωση των βιομετρικών στοιχείων σε ένα μηχάνημα κατά τη διάρκεια του check-in, αποτύπωση φωτογραφίας & εισαγωγή στοιχείων επικοινωνίας



London City Airport

Αναγνώστες βιομετρικού ελέγχου πρόσβασης υπαλλήλων

Ενδεικτικά Οφέλη

- ✓ Αυξημένη ασφάλεια και διασφάλιση της υγείας
- ✓ Ευκολία χρήσης για μεγαλύτερη ικανοποίηση των ταξιδιωτών
- ✓ Μείωση του χρόνου αναμονής
- ✓ Εύρυθμη εναλλαγή προσωπικού μετά το πέρας κάθε βάρδιας

Η ΒΙΟΜΕΤΡΙΚΗ ΚΑΘΙΣΤΑ ΕΦΙΚΤΗ ΤΗΝ ΑΝΕΠΑΦΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ— ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ



Ο **Ορέστης** δουλεύει στη Φρανκφούρτη και κανονίζει ένα επαγγελματικό ταξίδι στο Λονδίνο. Πραγματοποιεί την κράτηση μέσω online portal και κατεβάζει την εφαρμογή του αεροδρομίου στο κινητό του.



Ο Ορέστης φτάνει στο αεροδρόμιο και καθοδηγείται προς τον έλεγχο των αποσκευών μέσω ειδοποιήσεων από την εφαρμογή του αεροδρομίου. Η τοποθεσία του ανιχνεύεται μέσω **Bluetooth beacons**.



Οι αποσκευές του παραδίδονται και οι προσωπικές του πληροφορίες αποθηκεύονται στην εφαρμογή για τη λήψη ενημερώσεων σχετικά με την κατάσταση των αποσκευών του.

30% αύξηση των πωλήσεων των καταστημάτων εντός αεροδρομίου



Ο Ορέστης τώρα καθοδηγείται προς τον **βιομετρικό** έλεγχο των διαβατηρίων. Σαρώνει στο μηχάνημα το διαβατήριό του και του ζητείται να παραμείνει ακίνητος για την αναγνώριση των βιομετρικών χαρακτηριστικών του προσώπου του.



Μετά την επιτυχή ταυτοποίησή του, ο Ορέστης κινείται προς την πύλη επιβίβασης. Ενδιάμεσα λαμβάνει **ενημερώσεις** σχετικά με καταστήματα εστίασης και ένδυσης που βρίσκονται κοντά του.



Κατά την άφιξή του στο Λονδίνο, σαρώνει εκ νέου το διαβατήριό του και τα βιομετρικά του χαρακτηριστικά επαληθεύονται και πάλι. Ο Ορέστης τώρα κατευθύνεται με τις αποσκευές του προς το ξενοδοχείο.



Το ξενοδοχείο έχει σύστημα αναγνώρισης εισόδου μέσω βιομετρικών χαρακτηριστικών τόσο για το προσωπικό όσο και τους επισκέπτες. Ένα **ρομπότ θυρωρός** παρέχει βοήθεια, εάν χρειαστεί.



Ο Ορέστης **σαρώνει** στο μηχάνημα την ταυτότητά του και του ζητείται να βγει μία φωτογραφία για την ταυτοποίησή του. Στη συνέχεια το ψηφιακό κλειδί για το δωμάτιό του είναι διαθέσιμο και κατευθύνεται προς αυτό.



Ο Ορέστης είναι ικανοποιημένος που δεν αντιμετώπισε χρόνους αναμονής κατά τη διάρκεια του ταξιδιού του και είναι έτοιμος να προετοιμαστεί για το συνέδριο που θα παραστεί.

60% μείωση του πραγματικού χρόνου check-in



4^Γ. Blockchain στον τουρισμό

Εφαρμογές Blockchain στον τουρισμό

- Αποκεντρωμένα συστήματα πληρωμών
- Παρακολούθηση αποσκευών μέσω καθολικού ψηφιακού προγράμματος
- Δημιουργία προγράμματος επιβράβευσης με εξαργύρωση πόντων

Ενδεικτική περίπτωση εφαρμογής

GOeureka

Πλατφόρμα κρατήσεων ξενοδοχείων που επιτρέπει στους χρήστες να κάνουν κράτηση δωματίων σε ξενοδοχεία με μηδενική προμήθεια και να λαμβάνουν πόντους επιβράβευσης



Επισκεψιμότητα



Κρατήσεις



Εξαργύρωση πόντων που οδηγούν σε νέες κρατήσεις

Συνοπτικές περιπτώσεις εφαρμογής



TUI Group

Κεντρικό blockchain σύστημα με όλα τα συμβόλαια για εύκολη διαχείριση και αυτοματοποίηση ενός μεγάλου μέρους των διαθέσιμων δωματίων και ξενοδοχείων



Major Asian Airline

Πρόγραμμα επιβράβευσης μελών με τεχνολογία Blockchain

Ενδεικτικά Οφέλη

- ✓ Ασφάλεια των δεδομένων χωρίς την εμπλοκή πολλών ενδιάμεσων καναλιών
- ✓ Ασφάλεια πληρωμών μέσω αποκεντρωμένου ελέγχου του συστήματος
- ✓ Εξοικονόμηση χρόνου αναζήτησης πληροφοριών σε διαφορετικά συστήματα
- ✓ Αύξηση των μελών σε προγράμματα επιβράβευσης

4^Γ. Blockchain στον τουρισμό

ΤΟ BLOCKCHAIN ΚΑΘΙΣΤΑ ΕΦΙΚΤΗ ΤΗΝ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ – ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ



80% αύξηση της ασφάλειας μέσω του αποκεντρωμένου συστήματος



Η **Αριάδνη** αποφασίζει να πάει διακοπές στη Νότια Ιταλία με τις φίλες της. Πραγματοποιεί την κράτηση online και ενημερώνεται για τα μέτρα ασφάλειας της υγείας που είναι σε ισχύ στην περιοχή.



24 ώρες πριν το ταξίδι επισκέπτονται ένα **νοσοκομείο** στο οποίο θα επιβληθούν σε ένα γενικό τεστ για την υγεία τους. Το νοσοκομείο θα εκδώσει πιστοποιητικά με τα αποτελέσματα των εξετάσεών τους.



Η Αριάδνη λαμβάνει το πιστοποιητικό της μέσω ασφαλούς σύνδεσης **blockchain** (που διαχειρίζεται από κρατικούς φορείς) στο ψηφιακό πορτοφόλι που διατηρεί στο κινητό της.



Το ψηφιακό πορτοφόλι της Αριάδνης περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα **ψηφιακά έγγραφα** για το ταξίδι της όπως είναι η ψηφιακή της ταυτότητα, το διαβατήριο, το ιατρικό ιστορικό της, η πιστωτική κάρτα της κλπ.



Στο αεροδρόμιο δημιουργεί **ασφαλή** σύνδεση με την αεροπορική εταιρία που ταξιδεύει και μοιράζεται το πιστοποιητικό της υγείας της και την ψηφιακή της ταυτότητα. Η εταιρία επιβεβαιώνει την εγκυρότητά τους μέσω του συστήματος blockchain επίσημων κρατικών φορέων.



Κατά την άφιξή τους στην Ιταλία, μοιράζονται τα ίδια δεδομένα με τις ιταλικές αρχές του αεροδρομίου μέσω ασφαλούς σύνδεσης και ο έλεγχός τους ολοκληρώνεται.



Αφού τακτοποιηθούν στο ξενοδοχείο, επισκέπτονται την **Εθνική Πλατφόρμα Τουρισμού** και ενημερώνονται για τα μέσα μεταφοράς, τις δραστηριότητες και τα τουριστικά μέρη στην γύρω περιοχή.



Αγοράζουν μέσω της πλατφόρμας προϊόντα από διάφορους προμηθευτές όπως εισιτήρια για κρουαζιέρα και ξενάγηση στα μουσεία και πληρώνουν μέσω ενιαίου τρόπου **ασφαλούς πληρωμής** που έχει δημιουργηθεί με την τεχνολογία blockchain.



Οι διακοπές τους ολοκληρώνονται ομαλά και όλα τα δεδομένα στο ψηφιακό τους πορτοφόλι παρέμειναν **ασφαλή**. Τα νέα αυτά δεδομένα αποθηκεύονται στο ιστορικό τους για πιθανή μελλοντική χρήση.

70% αύξηση της ασφάλειας πληρωμών

4^Δ. Εκτεταμένη Πραγματικότητα στον τουρισμό

Εφαρμογές Εκτεταμένης Πραγματικότητας στον τουρισμό

- Προεπισκόπηση δραστηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών
- Εικονική περιήγηση σε χώρους ενδιαφέροντος
- Εικονική διαμόρφωση χώρων για ψυχαγωγικούς σκοπούς

Ενδεικτική περίπτωση εφαρμογής



Marriott

"VRoom Service" - Υπηρεσία επισκεπτών που επιτρέπει την παραγγελία εμπειριών εικονικής πραγματικότητας στα δωμάτια των πελατών, "VR Postcards" - Πλατφόρμα εικονικού ταξιδιού με εμπειρίες ταξιδιωτών με 360° και 3D δυνατότητα προβολής μέσω ενός ακουστικού εικονικής πραγματικότητας



Πωλήσεις υπηρεσιών του ξενοδοχείου



Ικανοποίηση πελατών



Θετική αξιολόγηση

Συνοπτικές περιπτώσεις εφαρμογής



Hub Hotel from Premier Inn, UK

Hub app με AR περιεχόμενο – δυνατότητες για check-in, έλεγχο της θερμοκρασίας δωματίου και της Smart TV, διαδραστικός χάρτης

Tourist bus in Barcelona



5G enabled AR εμπειρία κατά τη διαδρομή με προβολή πληροφοριών σχετικά με τα μέρη που μόλις διέσχισε

Ενδεικτικά Οφέλη

- ✓ Αποτελεσματική προώθηση υπηρεσιών μέσω της προεπισκόπησης τους
- ✓ Συναρπαστικές δυνατότητες ψυχαγωγίας
- ✓ Μοναδικές εμπειρίες κατά την ξενάγηση σε ιστορικούς χώρους και μνημεία



4^Δ. Εκτεταμένη Πραγματικότητα στον τουρισμό

Η ΕΚΤΕΤΑΜΕΝΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΝΕΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ— ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ



Ο **Ιάσων** μόλις ξεκίνησε ένα ταξίδι αναψυχής στην Ισπανία. Καταφθάνει στο ξενοδοχείο και τον υποδέχεται ο ψηφιακός θυρωρός. Συνδέεται στο Wi-Fi και κατεβάζει την εφαρμογή στο κινητό του.



Στο δωμάτιό του βρίσκει τεχνολογικό **εξοπλισμό** για απεικονίσεις εκτεταμένης πραγματικότητας. Συνδέεται στην εφαρμογή στην οποία βρίσκει διαδραστικά παιχνίδια ψυχαγωγίας μέσω VR/AR.



Αργότερα αποφασίζει να ψάξει μέσω της εφαρμογής του ξενοδοχείου προτάσεις για φαγητό. Ένας **χάρτης** εμφανίζεται στον τοίχο του δωματίου με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες.

50% αύξηση της επισκεψιμότητας σε μέρη μέσω της προεπισκόπησής τους



Την επόμενη ημέρα, ο Ιάσων επισκέπτεται την Εθνική Πλατφόρμα Τουρισμού με σκοπό να αποφασίσει τα μέρη που θα επισκεφτεί. Εκεί παρακολουθεί σε VR **προεπισκόπηση**, περιεχόμενο από τα διαθέσιμα τουριστικά μέρη.



Ο Ιάσων καταλήγει στα μέρη που θέλει να επισκεφθεί και στις δραστηριότητες που θέλει να ακολουθήσει. Επειδή το ταξίδι του είναι ολιγόημερο, έκανε κράτηση για μία θέση και στο τουριστικό λεωφορείο της Βαρκελώνης.



Επιβιβάζεται στο **λεωφορείο** και ξεκινάει η εικονική περιήγηση (VR) με ψηφιακό οπτικοακουστικό υλικό. Καθώς διέρχονται από τα αξιοθέατα, νέες πληροφορίες αναδύονται σε πραγματικό χρόνο. λόγω υψηλής ταχύτητας δικτύου 5G.



Στο τέλος της διαδρομής βρίσκεται στο **Κάστρο** του Μοντζουίκ. Μεσ στην τιμή του εισιτηρίου περιλαμβάνεται και η περιήγηση με προβολή AR εικόνων με τα τείχη όπως ήταν μετά τη κατασκευή τους.



Ο Ιάσων εντυπωσιάζεται από τις εμπειρίες που έζησε και που κατάφερε να μεταφερθεί σε άλλη εποχή μέσω της βοήθειας της τεχνολογίας της **εκτεταμένης πραγματικότητας** και επιστρέφει στο ξενοδοχείο του να ξεκουραστεί.



Την τελευταία ημέρα των διακοπών, ο Ιάσων απολαμβάνει τις υπόλοιπες δραστηριότητες που είχε κλείσει μέσω της εθνικής πλατφόρμας τουρισμού και ολοκληρώνει την ταξιδιωτική του εμπειρία στην Ισπανία.

Εφαρμογές Data Analytics στον τουρισμό

- Ακριβείς προβλέψεις βασισμένες σε δεδομένα που έχουν αναλυθεί
- Στοχευμένες εκστρατείες μάρκετινγκ βάσει ταξιδιωτικών προφίλ ανά χώρα
- Επεξεργασία big data με σκοπό την δημιουργία insights
- Απεικονίσεις δεδομένων

Ενδεικτική περίπτωση εφαρμογής



Meliá Hotels International

Ψηφιακή στρατηγική μάρκετινγκ βασισμένη σε data analytics, αναβαθμισμένο πρόγραμμα επιβράβευσης



Άμεσες πωλήσεις κατά 27%



>1 εκατομμύριο εγγραφές στο αναβαθμισμένο Meliá Rewards



Έξοδα σε ενδιάμεσους ταξιδιωτικούς πράκτορες

Συνοπτικές περιπτώσεις εφαρμογής



Marriott

Big Data Analytics - για παρακολούθηση ανταγωνιστών και άλλων ξενοδοχείων, εντοπισμό νέων ροών εσόδων, όπως νέες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες κλπ.. Οι κύριοι τομείς εστίασης της χρήσης δεδομένων, ωστόσο, είναι η διαχείριση εσόδων και η ικανοποίηση των πελατών

Ενδεικτικά Οφέλη

- ✓ Προσέλκυση στοχευμένων ομάδων ανθρώπων βάσει αναλυμένων δεδομένων
- ✓ Χάραξη ανταγωνιστικής τιμολογιακής πολιτικής για καλύτερα περιθώρια κέρδους
- ✓ Ικανοποίηση των πελατών λόγω εξατομικευμένων υπηρεσιών
- ✓ Αυξημένη ασφάλεια και διασφάλιση της υγείας σε πολυσύχναστους χώρους

ΤΟ DATA ANALYTICS ΒΟΗΘΑ ΣΤΗΝ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ – ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ



Η **Θάλεια** θέλει να πάει διακοπές και αναζητά πληροφορίες για δυνητικούς χειμερινούς προορισμούς. Η μηχανή αναζήτησης προτρέπει στο ιστορικό για να βρει προηγούμενα ταξίδια της Θάλειας.



Τα δεδομένα υποδεικνύουν ότι η Θάλεια προτιμάει τους βαλκανικούς προορισμούς και ιδιαίτερα τη διαμονή σε παραδοσιακούς ξενώνες στα κέντρα των πόλεων.



Κατά την αναζήτηση λαμβάνονται υπόψη δεδομένα από ταξίδια ατόμων με παρόμοιο προφίλ με αυτό της Θάλειας και στη συνέχεια της προτείνονται οι χειμερινές διακοπές στη Βιέννη.



Η Θάλεια ενδιαφέρεται για αυτή τη πρόταση και αποφασίζει να επισκεφθεί την εθνική πλατφόρμα τουρισμού της Βιέννης και να περιηγηθεί στις προτάσεις που ενδεχομένως την ενδιαφέρουν.



Αργότερα αποφασίζει να κάνει κράτηση για τα αεροπορικά της εισιτήρια, τη διαμονή καθώς και να αγοράσει ήδη τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιθυμεί να εντάξει στο πρόγραμμά της κατά την επίσκεψή της.



Η πλατφόρμα αποθηκεύει τα δεδομένα και τις προτιμήσεις της Θάλειας και τα επεξεργάζεται, τόσο για να της προτείνει επιπλέον προϊόντα, όσο και για τη μελλοντική αξιοποίησή τους για τουρίστες από την ίδια χώρα.

Αύξηση της ικανοποίησης των επισκεπτών



Το ξενοδοχείο επιβεβαιώνει την κράτηση και αποθηκεύει τις προτιμήσεις της Θάλειας στο CRM σύστημα με σκοπό κατά την άφιξή της να της παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες.



Έπειτα από έναν επαρκή αριθμό επισκέψεων και κρατήσεων μέσω της εθνικής πλατφόρμας τουρισμού, εξάγονται κάποια συμπεράσματα έπειτα από ανάλυση των δεδομένων. Τα insights γίνονται διαθέσιμα στους ενδιαφερόμενους του τουρισμού.



Η κυβέρνηση αποφασίζει στρατηγικά τη ψηφιακή καμπάνια για τον τουρισμό βασισμένη σε αυτά τα δεδομένα με σκοπό την προσέλκυση νέων τουριστών. Τα ξενοδοχεία, επίσης, προσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους και το ψηφιακό τους μάρκετινγκ σε αυτά.

30% αύξηση του τουρισμού μέσω στοχευμένου μάρκετινγκ

4². Internet of Things στον τουρισμό

Εφαρμογές Internet of Things στον τουρισμό

- Wearables και σένσορες για την εξόρυξη πληροφοριών
- Λήψη μηνυμάτων για σημεία ενδιαφέροντος στην ευρύτερη περιοχή
- Πρόβλεψη συντήρησης και διαχείριση
- Αποστολή ειδοποιήσεων και προσανατολισμένων μηνυμάτων για τη διασφάλιση της υγείας

Ενδεικτική περίπτωση εφαρμογής



Hamad International Airport, Doha Qatar

Τοποθέτηση παραπάνω από 700 συσκευές beacons που επικοινωνούν μέσω εφαρμογής για να παρέχουν στους ταξιδιώτες πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο για προσφορές, κατάσταση της πτήσης και των αποσκευών τους και καθοδήγηση σε πραγματικό χρόνο στην πύλη επιβίβασης



Πωλήσεις στα καταστήματα του αεροδρομίου



Απώλειες αποσκευών



Καθυστερήσεις άφιξης στην πύλη επιβίβασης

Συνοπτικές περιπτώσεις εφαρμογής



Vulcania Theme Park, France

Το πάρκο εγκατέστησε 160 beacons στους τεράστιους χώρους του, ενώ η εφαρμογή iBeacon βοηθάει τους επισκέπτες να εντοπίσουν εύκολα πολλά αξιοθέατα και εγκαταστάσεις

swissôtel THE STAMFORD

Swissôtel the Stamford Singapore

Αισθητήρες στα δωμάτια ενσωματωμένοι με το HVAC, χειριστήρια, PMS, συστήματα καθαρισμού μέσω API

Ενδεικτικά Οφέλη

- ✓ Βελτίωση της λειτουργικής απόδοσης και της εξοικονόμησης ενέργειας
- ✓ Πλήρεις πληροφορίες και ενημέρωση μέσω ειδοποιήσεων σε φορητές συσκευές κατά την επίσκεψη σε αξιοθέατα και τουριστικά μέρη
- ✓ Άμεση πρόσβαση σε συστήματα πληρωμών και υπηρεσιών του ξενοδοχείου
- ✓ Διατήρηση της ασφάλειας στις τοποθεσίες που βρίσκεται ο επισκέπτης



ΤΟ ΙΟΤ ΚΑΘΙΣΤΑ ΕΦΙΚΤΗ ΤΗΝ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ – ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ



25% αύξηση στην προσέλευση νέων επισκεπτών, συμπεριλαμβανομένου του νεανικού κοινού



Ο **Λέανδρος** αποφασίζει να πάει **κρουαζιέρα** στο Ιόνιο με την οικογένειά του. Πραγματοποιεί την κράτηση μέσω online portal για τις συγκεκριμένες ημερομηνίες.



Ο Λέανδρος χρησιμοποιεί την **εφαρμογή** για την ολοκλήρωση των βημάτων πριν την επιβίβαση.



Μόλις ο Λέανδρος ολοκληρώσει τις λεπτομέρειες, λαμβάνει ένα **βραχιόλι** καρπού που θα χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια της κρουαζιέρας του. Περιέχει όλες τις λεπτομέρειες σχετικά με το ταξίδι.



Ο Λέανδρος μπορεί να έχει πρόσβαση στο δωμάτιό του χωρίς κλειδί ή κάρτα. Το βραχιόλι λειτουργεί ως **κλειδί** και ξεκλειδώνει την πόρτα καθώς ο Λέανδρος πλησιάζει στο δωμάτιο.



Το δωμάτιο για τον Λέανδρο και την οικογένειά του διαμορφώνεται με βάση τις **προτιμήσεις** τους, όπως θερμοκρασία ή κανάλια. Το βραχιόλι αποθηκεύει τις λεπτομέρειες του δωματίου.



80% μείωση του χρόνου αναμονής επιβίβασης

Την ημέρα της επιβίβασης, ο διαχειριστής του πληρώματος εντοπίζει τον Λέανδρο μέσω της εγγύτητας του βραχιολιού στην καρτέλα του και ολοκληρώνει την επιβίβαση για αυτόν και την οικογένειά του σε **χρόνο μηδέν**.



Την επόμενη μέρα, ο Λέανδρος παραγγέλνει ποτά από το δωμάτιό του. Λίγο αργότερα, τα παιδιά θέλουν να μεταφερθούν στην πισίνα. Έτσι, όλοι αφήνουν το δωμάτιο και πηγαίνουν στην πισίνα.



Ο Λέανδρος και η οικογένεια βρίσκονται στην πισίνα και μέσω του βραχιολιού τα ποτά παραδίδονται στην πισίνα.



Την τελευταία ημέρα των διακοπών, ο Λέανδρος και η οικογένειά του έχουν μια ομαλή αποβίβαση. Οι προτιμήσεις του Λεάνδρου και της οικογένειάς του αποθηκεύονται **για μελλοντική εξατομίκευση και προσφορές**.

Αύξηση των αναλυτικών στοιχείων πελατών

4^η. Cloud στον τουρισμό

Εφαρμογές Cloud στον τουρισμό

- PMS ενσωματωμένο με CRS βασισμένο στο cloud
- Σύστημα Προμηθειών βασισμένο στο cloud
- Σύστημα Πωλήσεων & Διαχείρισης Εκδηλώσεων βασισμένο στο cloud

Ενδεικτική περίπτωση εφαρμογής

BYD FTS **BYD Lofts Boutique Hotel & Serviced Apartments**

Εγκατάσταση ολοκληρωμένου IT Hotel Cloud ως SaaS, συνδεδεμένο με το PMS, το Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM), το εστιατόριο, το back office, το σύστημα πληρωμών, το λογιστήριο και όλα τα υπόλοιπα συστήματα του ξενοδοχείου.



Παραγωγικότητα



Ακρίβεια στους αριθμούς και τα δεδομένα



Ικανοποίηση πελατών

Συνοπτικές περιπτώσεις εφαρμογής

Swissôtel the Stamford Singapore

swissôtel THE STAMFORD

Σύστημα κρατήσεων βασισμένο στο **cloud** και συνδεδεμένο με το **PMS** και **CRM** για αυτοματοποίηση διαδικασιών που αφορούν κρατήσεις



Hilton

Εγκατάσταση **cloud** για καλύτερη διαχείριση των συστημάτων και προσφοράς εξατομικευμένων εμπειριών στους επισκέπτες

Ενδεικτικά Οφέλη

- ✓ Αυξάνει την αποτελεσματικότητα και βελτιώνει τη συνεργασία του προσωπικού
- ✓ Εξοικονομεί χρόνο και αυξάνει την παραγωγικότητα
- ✓ Ασφάλεια των δεδομένων
- ✓ Βελτιωμένη εμπειρία επισκέπτη



ΤΟ CLOUD ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΕΝΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ— ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ



Η διοίκηση της εταιρίας «Υγεία και Ευεξία» οργανώνει μία φορά το τρίμηνο μια διήμερη διαμονή στο ξενοδοχείο «ΑΡΙΩΝ» στη Μονεμβασιά για την ανακοίνωση των οικονομικών αποτελεσμάτων του τριμήνου.



Το τμήμα της εταιρίας που αναλαμβάνει την διοργάνωση της διήμερης αυτής εκδρομής επικοινωνεί με το ξενοδοχείο μέσω e-mail για να ελέγξει τη διαθεσιμότητα.



Η υπάλληλος ελέγχει μέσω **cloud** το σύστημα κρατήσεων και εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα, ανοίγει ένα **νέο μπλοκ** στο σύστημα για την εταιρική κράτηση και μοιράζεται τον σύνδεσμο της κράτησης με την εταιρία.



Το σύστημα κρατήσεων επικοινωνεί μέσω cloud με το **PMS** και το Σύστημα Πωλήσεων & Διαχείρισης Εκδηλώσεων του ξενοδοχείου.

Η εταιρία θα προσθέσει τα στοιχεία των ταξιδιωτών μέσω του **συνδέσμου** και το cloud θα ενημερωθεί αυτόματα.



Οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου εφόσον δεν έχουν γραφειοκρατική δουλειά σχετικά με την εταιρική κράτηση, μπορούν να αφοσιωθούν στην παροχή **εξατομικευμένων** υπηρεσιών στους επισκέπτες.



Αναζητούν στο cloud δεδομένα που αφορούν παλαιότερες διαμονές στο ξενοδοχείο τους. Το σύστημα παράγει κάποια **insights** σχετικά με τις προτιμήσεις τους στο φαγητό και έτσι μια ειδοποίηση αποστέλλεται στο σύστημα του εστιατορίου του ξενοδοχείου.

Αύξηση της παραγωγικότητας

70% Εξοικονόμηση του χρόνου



Το ξενοδοχείο με βάσει τις προτιμήσεις των εταιρικών επισκεπτών οργανώνει μια σειρά από **προωθήσεις** προϊόντων και υπηρεσιών που θα προταθούν κατά τη διαμονή τους στο ξενοδοχείο.



Η εταιρία συμπληρώνει τα στοιχεία των επισκεπτών και η κράτηση ολοκληρώνεται με την πραγματοποίηση της πληρωμής. Το σύστημα πληρωμών του ξενοδοχείου αποθηκεύει στο cloud όλες τις **συναλλαγές**, ενώ το λογιστήριο ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο και ετοιμάζει εγκαίρως το κλείσιμο του μήνα.



Η κατανομή των δωματίων και η προετοιμασία τους γίνεται σύμφωνα με τις **προτιμήσεις** των επισκεπτών, ενώ η κάθε μονάδα προσωπικού είναι πλήρως ενημερωμένη μέσω του cloud για την συγκεκριμένη άφιξη και τις απαιτούμενες **ενέργειες** που πρέπει να υλοποιηθούν.

Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

2. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

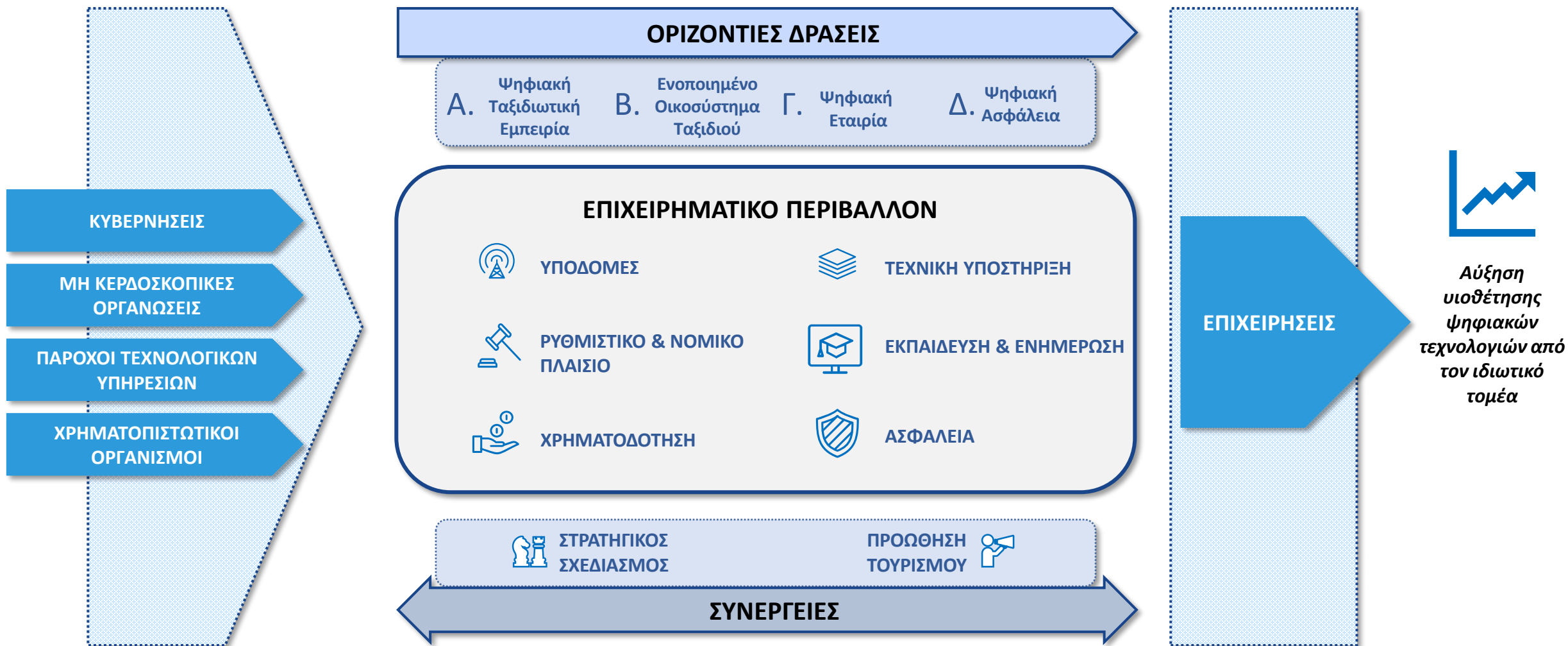
3. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

4. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**5. ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΧΩΡΩΝ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΕΣ
ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ**

5. Καλές πρακτικές σε επίπεδο χωρών εφαρμόσιμες στον ελληνικό τουρισμό

ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΙΣ & ΣΧΕΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΟΥΝ ΕΝΕΡΓΑ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΣΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΕΝΑ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ





ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

A. Ψηφιακή Ταξιδιωτική Εμπειρία

ΧΩΡΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΣΕΙ ΤΙΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

ΟΦΕΛΗ

Αξιοθέατα με VR/AR εφαρμογές

που περιέχουν πληροφορίες και συλλέγουν δεδομένα που επιτρέπουν εξατομικευμένες προτάσεις για να βελτιώσουν την εμπειρία των ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ



Βελτιωμένη ταξιδιωτική εμπειρία

Digital kiosks

με self-service λειτουργίες που παρέχουν τουριστικές πληροφορίες για τον προορισμό με δυνατότητα προβολής VR προεπισκοπήσεων



Μεγιστοποίηση των δραστηριοτήτων του ταξιδιώτη έπειτα από προεπισκόπηση αξιοθέατων και εμπειριών

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

B. Ενοποιημένο Οικοσύστημα Ταξιδιού

ΧΩΡΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΣΕΙ ΤΙΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

ΟΦΕΛΗ

Εθνική Πλατφόρμα Τουρισμού

που περιέχει πληροφορίες και συλλέγει δεδομένα που επιτρέπουν εξατομικευμένες προτάσεις για να βελτιώσουν την εμπειρία των επισκεπτών



Εύκολη πρόσβαση σε όλα τα τουριστικά προϊόντα και αυξημένη ορατότητα προμηθευτών

Εφαρμογή για κινητά

που παρέχει πληροφορίες προσαρμοσμένες στην τοποθεσία των τουριστών κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους, βάσει γεωγραφικών πληροφοριών και τεχνητής νοημοσύνης



Τακτική παρακολούθηση δεδομένων και ανάλυσή τους με σκοπό **στοχευμένες εκστρατείες μάρκετινγκ**

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Γ. Ψηφιακή Εταιρία

ΧΩΡΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΣΕΙ ΤΙΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

ΟΦΕΛΗ

Tourism Data Hub

που παρέχει χρήσιμα δεδομένα και πληροφορίες στους συμμετέχοντες του οικοσυστήματος του τουρισμού



Κατανόηση των προτιμήσεων των ταξιδιωτών για την ανάπτυξη των σωστών τουριστικών προϊόντων

Κέντρα κατάρτισης ψηφιακών δεξιοτήτων

με στόχο την βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των υπαλλήλων επιχειρήσεων στο τουρισμό



Αύξηση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών και καταπολέμηση της ανεργίας

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Δ. Ψηφιακή Ασφάλεια

ΧΩΡΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΕΦΑΡΜΟΣΕΙ ΤΙΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

ΟΦΕΛΗ

Βιομετρικός έλεγχος στοιχείων

σε συνδυασμό με φωτογραφικά δεδομένα κατά τις διαδικασίες εισόδου και εξόδου από τη χώρα



Αυξημένη ασφάλεια, διασφάλιση της υγείας, μειωμένος χρόνος αναμονής και βελτιωμένη εμπειρία στα αεροδρόμια

Κινητά συστήματα εντοπισμού θέσης

για την παρακολούθηση του αριθμού των επισκεπτών και της κατανομής του πλήθους



Διασφάλιση της υγείας, αυξημένη ασφάλεια και άμεση ανταπόκριση σε ζητήματα που προκύπτουν



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Παράρτημα



ΙΤΑΛΙΑ

Υπογραφή πρωτοκόλλων για τη δημιουργία νέων ψηφιακών υπηρεσιών στον τουρισμό, συμπεριλαμβανομένων των δικτύων Wi-Fi μεγάλου εύρους ζώνης για τη διευκόλυνση της περιφερειακής διασποράς.



ΚΟΡΕΑ

Στρατηγική έξυπνου τουρισμού η οποία περιλαμβάνει δωρεάν Wi-Fi σε μεγάλα τουριστικά αξιοθέατα και ανάλυση μεγάλων δεδομένων για μελλοντική αναφορά και βελτίωση.



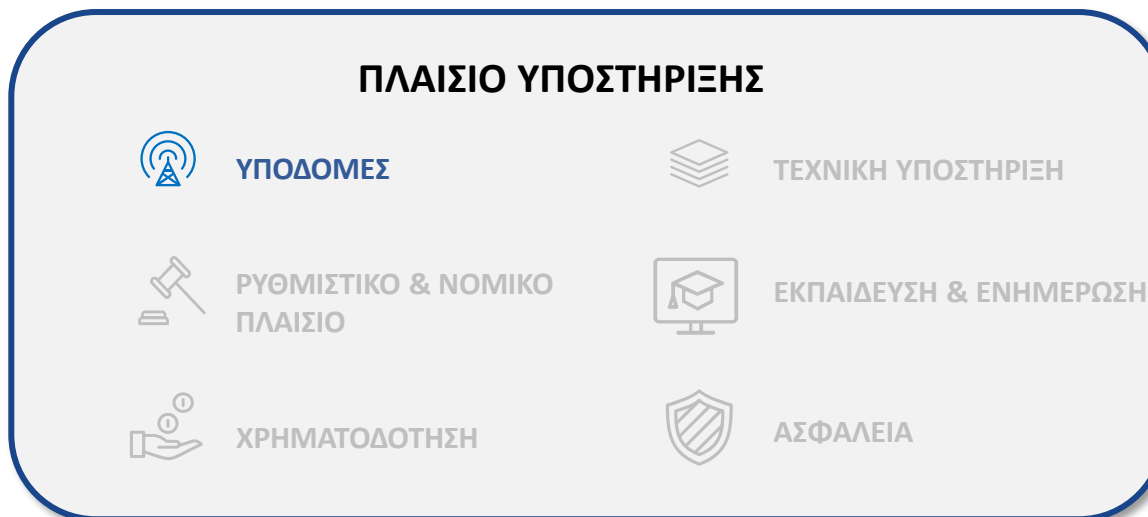
ΚΡΟΑΤΙΑ

Πρόγραμμα «Ψηφιακού Τουρισμού» με τίτλο «Ηλεκτρονικός τουρισμός» που στοχεύει στον επαναπροσδιορισμό του συστήματος διαχείρισης του τουρισμού, με μια πρωτοβουλία που μεταμορφώνει την εθνική υποδομή πληροφοριών.



ΚΑΝΑΔΑΣ

Συντονισμένο σχέδιο με τίτλο «Πρόσβαση υψηλής ταχύτητας για όλους: Στρατηγική συνδεσιμότητα του Καναδά» το οποίο αφορά ευρυζωνικά έργα σε ολόκληρη τη χώρα.



ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ

Ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού ψηφιακού συστήματος για την καταγραφή τουριστών σε καταλύματα. Το νέο σύστημα θα επιτρέψει τη συλλογή γρήγορων και αξιόπιστων στατιστικών δεδομένων σχετικά με τις διανυκτερεύσεις και τις χώρες προέλευσης των τουριστών.



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ



ΣΟΥΗΔΙΑ

Ενέργειες μείωσης του ρυθμιστικού φόρτου μέσω της απλούστευσης των αδειών και των διαδικασιών που πρέπει να ολοκληρώσουν οι εταιρίες για να ξεκινήσουν ή να αναπτύξουν την επιχείρησή τους αποτελούν το επίκεντρο του προγράμματος.



ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ

Άξονας προτεραιότητας του εθνικού πλάνου «Ψηφιακό Λουξεμβούργο» αφορά το ρυθμιστικό πλαίσιο με στόχο την θέσπιση νόμου που συνεισφέρει στην προώθηση της καινοτομίας.



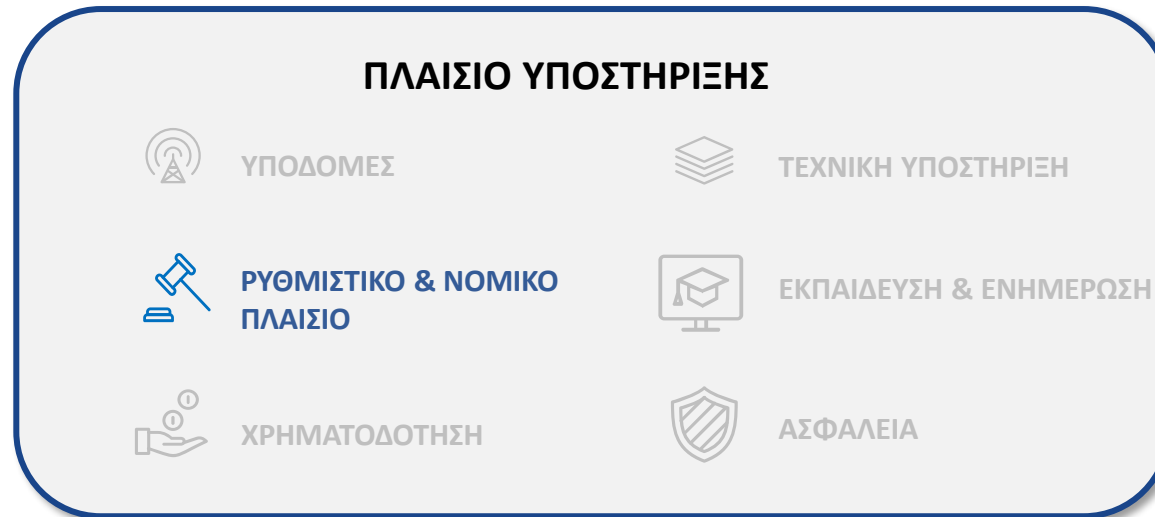
ΓΕΡΜΑΝΙΑ

Υιοθέτηση εθνικής στρατηγικής που αφορά το Blockchain και μία που αφορά την Τεχνητή Νοημοσύνη. Σε αυτές τις στρατηγικές καθορίζεται ένα ρυθμιστικό πλαίσιο για μια ολιστική πολιτική σχετικά με τη μελλοντική ανάπτυξη και εφαρμογή.



ΝΟΤΙΑ ΑΦΡΙΚΗ

Διευκόλυνση των κανονισμών και των διαδικασιών θεώρησης για τις αγορές προτεραιότητας του τουρισμού με σκοπό την προώθηση της εναέριας χωρητικότητας και της συνδεσιμότητας.



ΜΑΛΤΑ

Διαδικασία ενημέρωσης του Νόμου για τις Υπηρεσίες Ταξιδιών και Τουρισμού. Η ανασκόπηση αποσκοπεί στην απλοποίηση της νομοθεσίας και στον ορθολογισμό των διαδικασιών για την ανάπτυξη, την αδειοδότηση και εφαρμογή δραστηριοτήτων στον τουρισμό.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

 Παράρτημα



ΣΛΟΒΕΝΙΑ

Προσφορά οικονομικής υποστήριξης μέσω ψηφιακών κουπονιών αξίας έως 9.999 ευρώ τα οποία αποτελούν ένα εργαλείο για τις ΜΜΕ για την αύξηση των ψηφιακών ικανοτήτων τους.



ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

Κυβερνητική στήριξη ύψους 5 εκατομμυρίων GBP για την ανάπτυξη και πιλοτική εφαρμογή εφαρμογών Augmented Reality και Virtual Reality στο Bath και στο Bristol.



ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ

Πρόγραμμα «Τουριστικές καινοτομίες» μέσω του οποίου θα διατεθούν 2 εκατομμύρια ευρώ συνολικά σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών τουρισμού και τουριστικές επιχειρηματικές ενώσεις με σκοπό την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών έως τα τέλη του 2020.



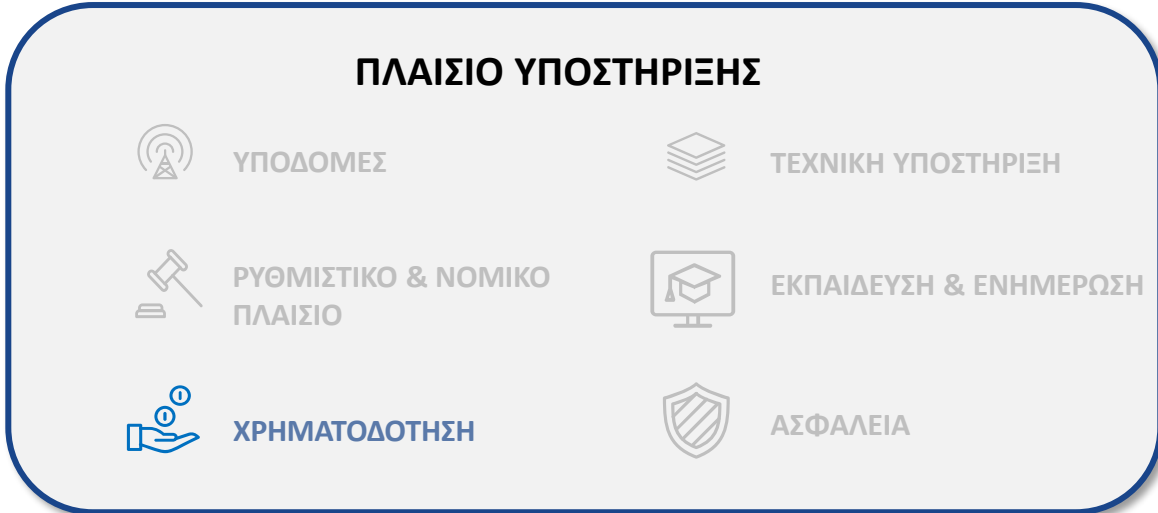
ΑΥΣΤΡΙΑ

Ανάπτυξη πρωτοβουλίας σχετικά με τις δυνατότητες R&D επικεντρώνεται στην υποστήριξη της ανάπτυξης ψηφιακής εξειδίκευσης για τις ΜΜΕ, ενώ συνολικά δόθηκαν 1,2 εκατομμύρια ευρώ σε 4 έργα που γεφυρώνουν εκπαιδευτικά ιδρύματα με τουριστικές ΜΜΕ.



ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ

Κυβερνητική στήριξη του προγράμματος Tourism 4.0 με επιπλέον χρηματοδότηση συνολικού ύψους 16 εκατ. ευρώ για τα έτη 2018-19. Αυτή η πρωτοβουλία αφορά τη συνέχιση της ανάπτυξης με επενδύσεις στο μάρκετινγκ που πραγματοποιήθηκαν τα προηγούμενα χρόνια και την ενίσχυση της ψηφιοποίησης.





ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ



ΒΕΛΓΙΟ

Εγκατάσταση ψηφιακών facilitators στη Βαλλονία του Βελγίου, με στόχο την αύξηση του ενδιαφέροντος των τουριστικών ενδιαφερόμενων για τις ψηφιακές τεχνολογίες.



ΙΣΛΑΝΔΙΑ

Δημιουργία ενός incubator, που εστιάζει στη βελτίωση της ψηφιακής ικανότητας των επιχειρηματιών και στη χρήση αναλυτικών δεδομένων για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.



ΕΛΒΕΤΙΑ

Ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ του τουρισμού και της Innosuisse, της Ελβετικής Υπηρεσίας Καινοτομίας, η οποία υποστηρίζει την ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Στόχος είναι να γίνει γνωστή η υποστήριξη της Innosuisse και η αξιοποίησή της στο τουρισμό.



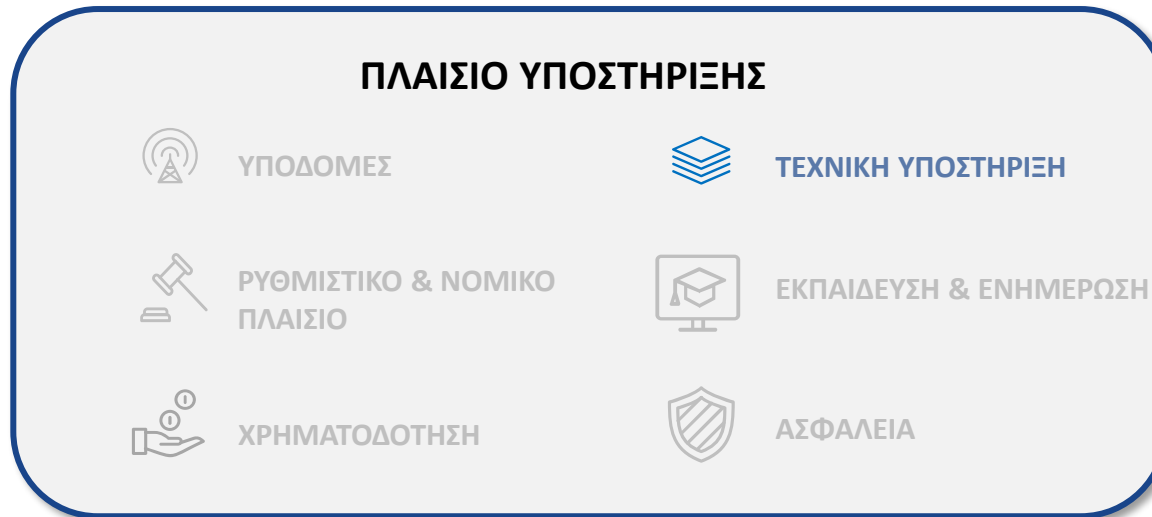
ΣΙΓΚΑΠΟΥΡΗ

Οργάνωση του Singapore Tourism Accelerator από το Συμβούλιο Τουρισμού της Σιγκαπούρης το οποίο είναι ένα 6μηνο πρόγραμμα για τις startup επιχειρήσεις αλλά και για αυτές που θέλουν να εξελιχθούν τεχνολογικά εξελίσσοντάς την τουριστική βιομηχανία της χώρας.



ΓΑΛΛΙΑ

Ανάπτυξη του France Tourisme Lab, ενός εθνικού δικτύου θεματικών incubators και accelerators που ειδικεύονται στον τουρισμό και στοχεύουν στην ενίσχυση της καινοτομίας, στην προώθηση νέων ιδεών και στην αύξηση της προβολής καινοτόμων εταιριών στον τομέα.





ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ



ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ

Πρόγραμμα «Matkailudiili» για τη μείωση της έλλειψης εξειδικευμένων εργαζομένων στον τουριστικό τομέα, με μέτρα για τη βελτίωση της ευαισθητοποίησης και των αντιλήψεων σχετικά με τις ευκαιρίες απασχόλησης στον τουρισμό και την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών.



ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ

Πρόγραμμα «Tourism Training Talent» που αφορά τη λειτουργία σχολών εκπαίδευσης για τα ξενοδοχεία και τον τουρισμό, οι οποίες περιλαμβάνουν ειδικά προγράμματα για να ενθαρρύνουν ένα επιχειρηματικό πνεύμα και μια κουλτούρα τεχνολογικής καινοτομίας.



ΣΟΥΗΔΙΑ

Πρόγραμμα «Digi Future» που περιλαμβάνει την εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων που ξεκινούν τον ψηφιακό τους μετασχηματισμό.



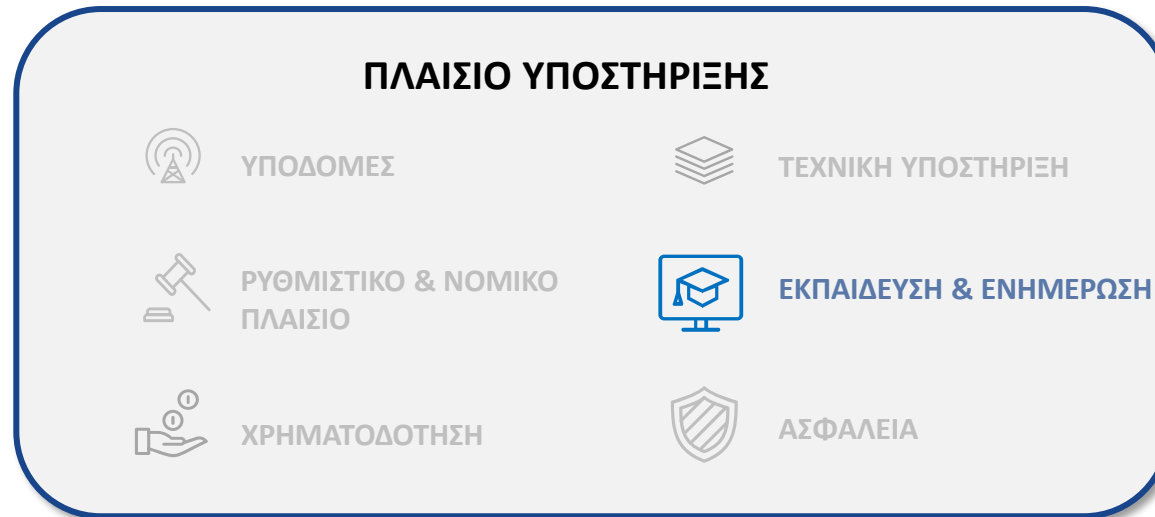
ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Tourism Ambassador Training» στην Ουαλία όπου παρουσιάζονται οι καλύτερες πρακτικές ψηφιακά προηγμένων επιχειρήσεων του τουρισμού και αναλύεται η υλοποίηση της μεθοδολογίας και τα οφέλη της ψηφιοποίησης.



ΙΣΛΑΝΔΙΑ

Ίδρυση και χρηματοδότηση του Κέντρου Δεξιοτήτων Τουρισμού, το οποίο έχει δύο βασικά καθήκοντα: Συνεργασία με το επίσημο σύστημα εκπαίδευσης για την προσαρμογή των προγραμμάτων σπουδών στις ανάγκες του ιδιωτικού τομέα και αύξηση της ψηφιακής κατάρτισης.





ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Παράρτημα



ΠΟΛΩΝΙΑ

Στρατηγική για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο η οποία στοχεύει στην αύξηση της ανθεκτικότητας της χώρας στις επιθέσεις στον κυβερνοχώρο και στη βελτίωση της προστασίας δεδομένων.



ΕΣΘΟΝΙΑ

Εφαρμογή ολοκληρωμένου συστήματος μέτρων ασφαλείας, αποτελούμενο από διαφορετικά επίπεδα, προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο σε εθνικό επίπεδο.



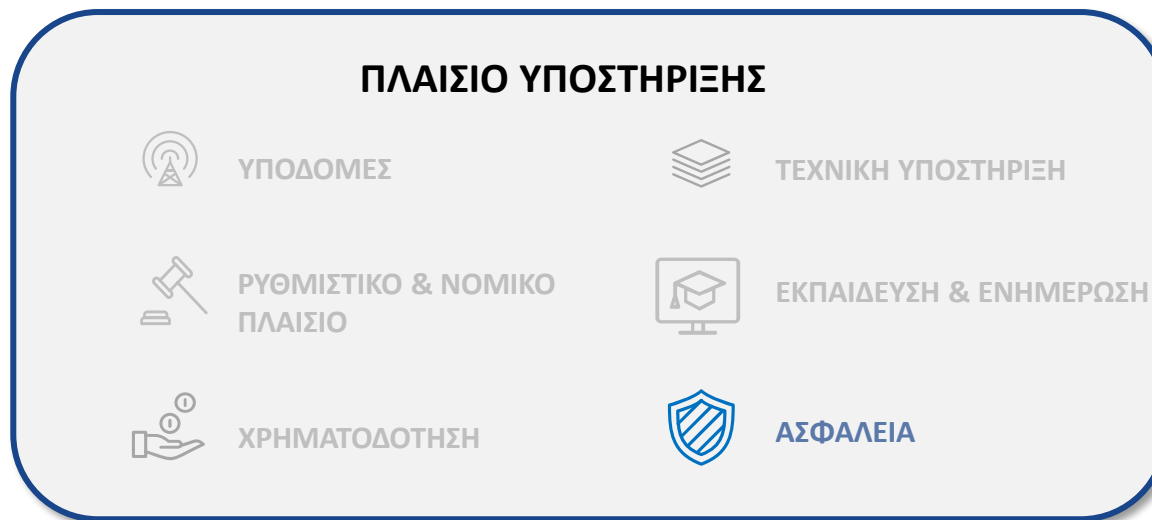
ΜΑΛΤΑ

Πρόγραμμα «B SECURE» το οποίο αφορά μια πρωτοβουλία για την ενίσχυση της κουλτούρας της κυβερνοασφάλειας στην επιχειρηματική κοινότητα.



ΚΡΟΑΤΙΑ

Υλοποίηση του έργου «CyberExchange» για την πρόληψη των απειλών στον κυβερνοχώρο και την προστασία της ασφάλειας των δημοσίων συστημάτων πληροφοριών, υπογραμμίζοντας τη σημασία της διασυννοριακής συνεργασίας.



ΓΕΡΜΑΝΙΑ

Ερευνητικό πρόγραμμα για την ασφάλεια το οποίο χρησιμοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες για την προστασία της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.



5. Καλές πρακτικές σε επίπεδο χωρών εφαρμόσιμες στον ελληνικό τουρισμό

ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ



ΣΛΟΒΕΝΙΑ

Στρατηγική Συνέργεια για τον τουρισμό που επιτρέπει την ευρεία συμμετοχή ενδιαφερομένων από το εμπόριο, τον τομέα έρευνας και ανάπτυξης, την κοινωνία των πολιτών και τον δημόσιο τομέα στην δημιουργία **έξυπνων ψηφιακών λύσεων** για πιο προσιτό και ανταγωνιστικό σλοβένικο τουρισμό. Οι βασικοί τομείς συνεργασίας του έργου περιλαμβάνουν την ανάπτυξη **νέων ψηφιακών καναλιών**, την **ψηφιοποίηση** ενός ευρέως φάσματος τουριστικών προϊόντων και **νέων λύσεων ΤΠΕ**.



ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

Συμφωνία **μεταξύ κυβέρνησης και βιομηχανίας** για την ενίσχυση της παραγωγικότητας στον τομέα του τουρισμού. Οι δεσμεύσεις του δημοσίου τομέα συνδυάζονται με τον ιδιωτικό τομέα, με ενέργειες για **αξιοποίηση της ψηφιοποίησης**, υποστήριξης των τουριστικών ΜΜΜ με παράδοση ενός πακέτου ψηφιακής **κατάρτισης δεξιοτήτων σε ΜΜΕ σε τουριστικές ζώνες** και δημιουργία ενός ανεξάρτητου **Κέντρου Δεδομένων Τουρισμού**.



ΚΑΝΑΔΑΣ

Ομοσπονδιακή Στρατηγική Ανάπτυξης του Τουρισμού που αφορά τη δημιουργία ενός πίνακα οικονομικής στρατηγικής για τον τουρισμό. Πρόκειται για μια νέα προσέγγιση αποτελούμενη από **ηγέτες του ιδιωτικού τομέα** που θέτουν φιλόδοξους αναπτυξιακούς στόχους, εντοπίζουν συγκεκριμένες προκλήσεις και δυσκολίες ανά τομέα, και καθορίζουν έναν ενεργό χάρτη πορείας για να καταστεί η χώρα ηγέτης της καινοτομίας. Ο Πίνακας θα εξετάσει το **sharing economy** και τις **ψηφιακές πλατφόρμες**.



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

ΠΡΟΩΘΗΣΗ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ



ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ



5. Καλές πρακτικές σε επίπεδο χωρών εφαρμόσιμες στον ελληνικό τουρισμό

ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ



ΟΛΛΑΝΔΙΑ

Το **NBTC Holland Marketing** χρησιμοποιεί ένα μοντέλο εταιρικής σχέσης ιδιωτικού-δημοσίου τομέα για την οργάνωση **προγραμμάτων μάρκετινγκ**, επιτρέποντας σε μια ποικιλία διαφορετικών συνεργατών να **συνεισφέρουν στους προϋπολογισμούς** και σε άλλες **επενδύσεις** γύρω από έναν κοινό στόχο. Αυτό περιλαμβάνει δημόσιους εταίρους (εθνικές, επαρχιακές & δημοτικές αρχές ή περιφερειακά τουριστικά συμβούλια), δημόσιους-ιδιωτικούς εταίρους (οργανισμούς μάρκετινγκ) και ιδιωτικούς εταίρους.



ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

Η συνεργασία μεταξύ της **Samsung** και του **Βρετανικού Μουσείου** αναπτύχθηκε για την δημιουργία ενός ελκυστικού και καινοτόμου προγράμματος **ψηφιακής μάθησης** μέσω του «Samsung Digital Discovery Center». Πρόκειται για ένα έργο που στοχεύει **να φέρει τους νέους σε επαφή** με ιστορικούς και πολιτιστικούς πόρους, μέσω της **ψηφιακής τεχνολογίας**. Το έργο χρηματοδοτείται από τη Samsung Electronics, η οποία παρέχει το λογισμικό και τις συσκευές που χρησιμοποιούνται στο μουσείο.



ΕΛΒΕΤΙΑ

Το **Φόρουμ Τουρισμού της Ελβετίας** αναπτύχθηκε για να παρέχει μια πλατφόρμα για **διάλογο, συντονισμό και συνεργασία** σε ολόκληρο τον τομέα. Οι ομάδες εργασίας που αποτελούνται από εκπροσώπους του ιδιωτικού τομέα, κοινότητες, την εθνική κυβέρνηση και εμπειρογνώμονες συναντώνται τακτικά. Σε αυτό το φόρουμ συζητιούνται **νέες ψηφιακές ευκαιρίες** στον τουριστικό κλάδο και πραγματοποιούνται ενέργειες για την **προώθηση startup** δραστηριοτήτων.



ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

ΠΡΟΩΘΗΣΗ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ



ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ

ΤΕΛΟΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ





ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ
ΧΑΡΤΙΟΥΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ
ΕΝΕΡΓΕΙΑΣΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΩΝ

Τα ξενοδοχεία μέσω ενός **ενοποιημένου Cloud PMS συστήματος** και μιας **εφαρμογής** για κινητές συσκευές που παρέχει ψηφιακές δυνατότητες όπως online check-in και αυτόματες online πληρωμές, **ελαχιστοποιεί τη χρήση χαρτιού** στις καθημερινές εργασίες και το ξενοδοχείο προβάλλει ένα προφίλ φιλικό προς το περιβάλλον. Το **digital marketing** βοηθάει, επίσης, σε αυτόν το σκοπό χωρίς να χρειάζονται δαπανηρές εκτυπώσεις χαρτιού.

Το **IoT** σε συνδυασμό με το **big data analytics** και την **τεχνητή νοημοσύνη** μπορούν να επιτύχουν **εξοικονόμηση της ενέργειας και του νερού**. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω επικοινωνίας των αισθητήρων (π.χ. για τη ρύθμιση της θερμοκρασίας, του φωτισμού, της στάθμης της πισίνας κλπ.) με το PMS του ξενοδοχείου ώστε να λαμβάνονται άμεσα μέτρα και να μειώνονται τα λειτουργικά κόστη.

Το **IoT** σε συνδυασμό με την **τεχνητή νοημοσύνη** μπορεί να επιτύχει **βιώσιμη διαχείριση των απορριμμάτων των τροφίμων** μέσω της αυτόματης κατανομής σε κάδους. Πιο συγκεκριμένα, ο κάδος είναι εξοπλισμένος με AI τεχνολογία παρακολούθησης απορριμμάτων τροφίμων η οποία αναγνωρίζει αυτόματα την ταυτότητα και το βάρος τους μέσω έξυπνης κάμερας, αισθητήρων και τεχνολογίας αναγνώρισης μέσω εικόνας για αδιάλειπτη καταγραφή.



Η AccorHotels θέσπισε την πολιτική “Planet 21” για την επίτευξη **βιώσιμων στόχων** σχετικά με τη μείωση των απορριμμάτων τροφίμων κατά **30%** έως τα τέλη του 2020.



ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ

ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ
ΚΑΥΣΙΜΟΥ

Αισθητήρες που τοποθετούνται στους κινητήρες των αεροσκαφών ανιχνεύουν την **επιτρεπόμενη κατανάλωση καυσίμου** και τις **εκπομπές CO²** με σκοπό την **περιβαλλοντική αποδοτικότητα**.

ΕΚΠΟΜΠΕΣ
ΘΟΡΥΒΟΥ

Έξυπνοι αισθητήρες μπορούν να τοποθετηθούν στους διαδρόμους απογείωσης και προσγείωσης και να συνδεθούν μέσω ασύρματης ζεύξης με την υπηρεσία **cloud** όπου συλλέγονται τα δεδομένα των αεροπλάνων ανά πτήση για τον έλεγχο και τη **μείωση των εκπομπών θορύβου**.

ΕΚΠΟΜΠΕΣ
ΑΕΡΙΩΝ

Καλύτερη διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας μπορεί να επιτευχθεί με την βοήθεια προβλέψεων μέσω του **big data analytics** με σκοπό τη βελτιστοποίηση των δρομολογίων των αεροπορικών εταιριών και ως αποτέλεσμα τον περιορισμό των εκπομπών αερίων.



Οι αερομεταφορές αντιπροσωπεύουν το **3%** των παγκόσμιων **εκπομπών άνθρακα** και οι προβλέψεις δείχνουν ότι η εναέρια κυκλοφορία αναμένεται να συνεχίσει να αυξάνεται. Περισσότερο από ποτέ, πρέπει να υιοθετηθούν βιώσιμα μέτρα προκειμένου να επιτευχθούν οι κλιματικοί στόχοι και ιδίως αυτοί που τέθηκαν βάσει της Συμφωνίας του Παρισιού (**SDGs**).



ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΑΚΤΟΠΛΟΙΑ

ΑΠΟΤΡΟΠΗ
ΜΟΛΥΝΣΗΣ

Τα **ψηφιακά συστήματα** που επικοινωνούν με **αισθητήρες** που βρίσκονται στις μηχανές των πλοίων μπορούν να παράγουν δεδομένα και πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο και να προειδοποιήσουν τους χειριστές των πλοίων για μια **δυσλειτουργία**, προτού γίνει επικίνδυνη και οδηγήσει σε **απόβλητα**

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΚΑΥΣΙΜΩΝ

Η **διαχείριση των καυσίμων** με γνώμονα την ενεργειακή απόδοση είναι, επίσης, δυνατή μέσω της συνεχούς παρακολούθησης του κινητήρα (IoT) και της **ανάλυσης των δεδομένων** (Big data analytics) σε πραγματικό χρόνο.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΔΙΑΤΑΡΑΧΩΝ

Με τη βοήθεια της **ανάλυσης δεδομένων** που αποστέλλονται από αισθητήρες και μηχανήματα εντοπισμού θέσης και αποθηκεύονται στο **cloud**, το πλήρωμα του πλοίου μπορεί να **επανακαθορίσει τη διαδρομή** του με σκοπό την εξοικονόμηση καυσίμου. Αυτό συμβαίνει σε περιπτώσεις που άλλοι παράγοντες (καιρός, αυξημένη κίνηση, βλάβη κλπ.) επηρεάσουν τη προγραμματισμένη διαδρομή με περιβαλλοντικές όμως συνέπειες.



Το **65%** των ιδιοκτητών πλοίων που ρωτήθηκαν από την Inmarsat αναφέρουν ότι **χρησιμοποιούν ήδη λύσεις** που βασίζονται σε **IoT** για την παρακολούθηση της κατανάλωσης καυσίμου, ενώ αναμένεται το ποσοστό να αυξηθεί στο **100% έως το 2023**.



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ

	Marriot	Hilton	Accor	Hyatt	Wyndham	IHG
Στόχοι	<ul style="list-style-type: none"> Μείωση της κατανάλωσης νερού Μείωση των εκπομπών άνθρακα Μείωση σπατάλης τροφίμων Χρήση ανανεώσιμης ηλεκτρικής ενέργειας Υπεύθυνη προμήθεια 	<ul style="list-style-type: none"> Μείωση των εκπομπών άνθρακα Μείωση της κατανάλωσης νερού και των παραγόμενων αποβλήτων Απόσυρση των πλαστικών καλαμακίων Βιώσιμη προμήθεια 	<ul style="list-style-type: none"> Μείωση των εκπομπών άνθρακα Μείωση της κατανάλωσης νερού Βιώσιμη προμήθεια Κυκλική και θετική οικονομία 	<ul style="list-style-type: none"> Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου Μείωση αποβλήτων και νερού Υπεύθυνη προμήθεια Βιώσιμο κτίριο 	<ul style="list-style-type: none"> Μείωση της κατανάλωσης ενέργειας Μείωση της κατανάλωσης νερού Ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση Βιώσιμη προμήθεια 	<ul style="list-style-type: none"> Μείωση του αποτυπώματος του άνθρακα Μείωση της κατανάλωσης νερού Μείωση των αποβλήτων Υπεύθυνη προμήθεια
Έτος στόχος	2025	2030	2020	2020	-	2020
Πρόγραμμα	<ul style="list-style-type: none"> Serve 360 	<ul style="list-style-type: none"> Hilton's Travel with Purpose campaign 	<ul style="list-style-type: none"> Planet 21 program 	<ul style="list-style-type: none"> Environmental Sustainability Strategy 	<ul style="list-style-type: none"> Wyndham Green program 	<ul style="list-style-type: none"> Digital sustainability platform, the IHG Green Engage system

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΧΩΡΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΙΤΑΛΙΑ	Η ιταλική στρατηγική για το δίκτυο πρόσβασης επόμενης γενιάς στοχεύει στην ανάπτυξη ενός δικτύου πρόσβασης υψηλής ταχύτητας ικανής να εγγυηθεί υπηρεσίες 100 Mbps για τουλάχιστον 85% των νοικοκυριών έως τα τέλη του 2020. Το πρόγραμμα εγγυάται κάλυψη τουλάχιστον 30 Mbps σε όλους τους πολίτες, κάλυψη τουλάχιστον 100 Mbps για γραφεία και δημόσια κτίρια και ευρυζωνική σύνδεση υψηλής ταχύτητας στις βιομηχανικές περιοχές. Υπάρχει επίσης μια ιδέα για την ενίσχυση της ανάπτυξης οπτικών ινών και την εφαρμογή σταθερών και κινητών ευρυζωνικών συνδέσεων. Μια δοκιμή 5G ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2017 για την υλοποίηση υποδομών και υπηρεσιών σε 5 πόλεις: τη μητροπολιτική περιοχή του Μιλάνου, Prato, L'Aquila, Bari και Matera.
ΚΑΝΑΔΑΣ	Η στρατηγική διαθέτει δύο βασικούς στόχους: Πρόσβαση από όλους τους Καναδούς σε ευρυζωνική σύνδεση με ταχύτητες λήψης τουλάχιστον 50 Megabits ανά δευτερόλεπτο και διαθέσιμη κινητή ασύρματη κάλυψη σε μέρη όπου οι Καναδοί ζουν και εργάζονται, αλλά και κατά μήκος μεγάλων οδικών δρόμων. Το έργο που περιγράφεται σε αυτήν τη στρατηγική θα βοηθήσει τους Καναδούς να παραμείνουν σε επαφή και ασφαλείς στους δρόμους. Θα τους επιτρέψει να φέρουν τις επιχειρήσεις τους στον κόσμο, να αποκτήσουν πρόσβαση στην τηλεϊατρική και τις διαδικτυακές υπηρεσίες υγείας, να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικά μαθήματα εξ αποστάσεως και άλλα πολλά.
ΚΟΡΕΑ	Στην Σεούλ ξεκίνησε μια πρωτοβουλία την περίοδο 2011-2017 για την παροχή δωρεάν Wi-Fi σε δημόσιους χώρους, όπως πάρκα, τουριστικά αξιοθέατα, αγορές και σταθμούς μεταφορικών μέσων. Από το 2018 και μετά, αυτή η υπηρεσία έχει επεκταθεί ώστε να περιλαμβάνει και άλλους τομείς καθώς και 7.405 λεωφορεία εντός της πόλης, 1.499 λεωφορεία για περιφερειακά χωριά και 2.358 στάσεις λεωφορείων. Όλα αυτά θα έχουν εγκατασταθεί πλήρως μέχρι το τέλος του 2020. Οι υπηρεσίες Wi-Fi θα εγκατασταθούν επίσης σε 300 επιπλέον κέντρα πρόνοιας και 24 μεγάλα πάρκα, όπως το πάρκο Boramae, το Dream Forest και το πάρκο Yeouido.
ΚΡΟΑΤΙΑ	Το έργο Ψηφιακού Τουρισμού «e-Tourism» αποσκοπεί στη μετατροπή της κρατικής υποδομής πληροφοριών και επικεντρώνεται στην ανάπτυξη οκτώ συνδεδεμένων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα στον τουρισμό. Αυτό θα βελτιώσει την επικοινωνία μεταξύ κυβερνητικών και τουριστικών φορέων, θα αυξήσει την αποτελεσματικότητα της δημόσιας τουριστικής διοίκησης, θα μειώσει το χρόνο και το κόστος της διεκπεραίωσης των αιτημάτων και θα μειώσει το επίπεδο σφάλματος. Το έργο θα αυξήσει επίσης τη διαφάνεια της δημόσιας διοίκησης του τουρισμού μέσω της παροχής ενημερωμένων πληροφοριών σε επιχειρήσεις και άλλους προμηθευτές στον τουριστικό τομέα.
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	Η πρωτοβουλία «Fit 4 Digital» βοηθά τις τουριστικές ΜΜΕ να χρησιμοποιούν την τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών για να γίνουν πιο ανταγωνιστικές. Το νέο σύστημα θα καταστήσει δυνατή τη συλλογή γρήγορων και αξιόπιστων στατιστικών δεδομένων σχετικά με τις διανυκτερεύσεις και τις χώρες προέλευσης των τουριστών. Η πρωτοβουλία παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαγνωστικές υπηρεσίες, υποστήριξη στη χάραξη και υλοποίηση σχεδίων δράσης προσανατολισμένων στην ψηφιοποίηση, ενθαρρύνοντας έτσι τις επιχειρήσεις να κάνουν ένα βήμα προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό.



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟ & ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ



ΧΩΡΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΣΟΥΗΔΙΑ	Σύμφωνα με τους στόχους της κυβέρνησης για απλοποιημένη ρύθμιση και την αρχή του «Digital by Default» για τη δημόσια διοίκηση, ένα έργο με τίτλο «Serverat» είναι υπεύθυνο για τα δεδομένα και την επικοινωνία των τουριστικών επιχειρήσεων με τις δημόσιες αρχές. Στο πλαίσιο του έργου, υπηρεσίες ψηφιακών πληροφοριών και οδηγίες αναπτύσσονται με βάση τις περιστάσεις της κάθε επιχείρησης. Η απλούστευση των αδειών και των διαδικασιών που πρέπει να ολοκληρώσουν οι εταιρίες για να ξεκινήσουν ή να αναπτύξουν την επιχείρησή τους αποτελούν το επίκεντρο του προγράμματος. Προς το παρόν, 27 δήμοι είναι πλήρως συνδεδεμένοι με το έργο ενώ άλλοι είναι σε διαδικασία για να ενσωματωθούν. Ο ιστότοπος www.verksampt.se παρέχει πρόσθετη υποστήριξη σε επιχειρήσεις με πληροφορίες που προέρχονται από διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες σχετικά με την προετοιμασία, την έναρξη και την ανάπτυξη μιας επιτυχημένης επιχείρησης.
ΝΟΤΙΑ ΑΦΡΙΚΗ	Το Υπουργείο Εσωτερικών απλούστευσε τα απαιτούμενα έγγραφα θεώρησης σε βασικές αγορές (Ινδία, Κίνα, Νιγηρία και άλλες αφρικανικές χώρες) για να προσελκύσει περισσότερους τουρίστες, επιχειρηματίες και οικογένειες. Αυτό συνεπάγεται τη λήψη μέτρων για τη λήψη βιομετρικών στοιχείων κατά την άφιξη στη χώρα, επιτρέποντας τις αιτήσεις για βίζα μέσω courier και την δυνατότητα για έκδοση βίζας πολλαπλών εισόδων με χρονικό ορίζοντα πέντε έτη. Για να διευκολύνει περαιτέρω την κίνηση του τουρισμού, για επαγγελματικούς και ακαδημαϊκούς σκοπούς, το υπουργείο έχει εφαρμόσει μακροχρόνιες θεωρήσεις βίζας πολλαπλών εισόδων για συχνούς ταξιδιώτες από τον επιχειρηματικό και ακαδημαϊκό κλάδο.
ΜΑΛΤΑ	Τα τελευταία χρόνια, η κυβέρνηση της Μάλτας προώθησε μέτρα για την ενίσχυση των ψηφιακών τεχνολογιών ως κλειδί για τη διαμόρφωση της ανταγωνιστικότητας της χώρας. Μια σημαντική πρωτοβουλία ήταν η στρατηγική και το κανονιστικό πλαίσιο blockchain/DLT, που εγκρίθηκε το 2018, για την προσέλκυση φορέων εκμετάλλευσης του τουρισμού (π.χ. ταξιδιωτικοί πράκτορες) και την προώθηση μιας αξιόπιστης τεχνολογίας. Την ίδια χρονιά, για την εφαρμογή της νομοθεσίας, η κυβέρνηση δημιούργησε την Αρχή της Ψηφιακής Καινοτομίας της Μάλτας και ένα πλαίσιο για την πιστοποίηση πλατφορμών DLT και σχετικών παρόχων υπηρεσιών.
ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ	Το εθνικό πλάνο «Ψηφιακό Λουξεμβούργο» περιλαμβάνει πέντε άξονες οι οποίοι αναφέρονται σε α) Δεξιότητες, β) Οικοσυστήματα, γ) Ψηφιακές Υποδομές, δ) Κυβέρνηση και ε) Ρυθμιστικό Πλαίσιο. Οι στόχοι του άξονα «Ρυθμιστικό Πλαίσιο» είναι: α) «Modern Law» η θέσπιση νόμου που θα προστατεύει την καινοτομία, β) «Digital Access» η εύκολη και άμεση πρόσβαση των πολιτών στη νομοθεσία μέσω ανοιχτής ηλεκτρονικής πύλης, γ) «Dialogue» η αξιολόγηση των παγκόσμιων ρυθμιστικών τάσεων και η λήψη των απαραίτητων πρωτοβουλιών και δ) «RegTech Law & Technology Hand in Hand» η ανάπτυξη μίας σύνδεσης μεταξύ της νομοθεσίας και της τεχνολογίας προωθώντας έργα και πρωτοβουλίες που χρησιμοποιούν την τεχνολογία ως μέσο για τη διευκόλυνση της νομικής συμμόρφωσης.
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	Τον Σεπτέμβριο του 2019, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση υιοθέτησε μια εθνική στρατηγική για το Blockchain. Η στρατηγική καθορίζει 44 μέτρα σε πέντε τομείς δράσης. Το αναμενόμενο αποτέλεσμα της στρατηγικής είναι η κατανόηση των δυνατοτήτων και των περιορισμών της τεχνολογίας blockchain καθώς και των πιθανών εφαρμογών της. Τον Νοέμβριο του 2018, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση είχε υιοθετήσει τη στρατηγική για την Τεχνητή Νοημοσύνη, στην οποία καθορίζει ένα πλαίσιο για μια ολιστική πολιτική σχετικά με τη μελλοντική ανάπτυξη και εφαρμογή της στη Γερμανία.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

ΧΩΡΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΣΛΟΒΕΝΙΑ	Η Σλοβενία ανέπτυξε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ψηφιοποίησης και ψηφιακού μετασχηματισμού των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με ορίζοντα το 2018-2023 το οποίο περιλαμβάνει και τα ακόλουθα μέτρα: Το πρώτο αναφέρεται στις δραστηριότητες του Digital Innovation Hub Slovenia (υποστηρίζεται με 2,6 εκατομμύρια ευρώ) ενώ το δεύτερο αφορά το Σλοβενικό Επιχειρηματικό Ταμείο, το οποίο διαχειρίζεται διάφορα προγράμματα κουπονιών για ψηφιοποίηση μεταξύ 1.000 και 9.999 € ανά έργο (4 προσκλήσεις για συμμετοχή για «ψηφιακά» κουπόνια από τις ΜΜΕ δημοσιεύθηκαν για την προετοιμασία μιας ψηφιακής στρατηγικής, του ψηφιακού μάρκετινγκ, της αύξησης των ψηφιακών ικανοτήτων και της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο).
ΑΥΣΤΡΙΑ	Το Austrian Research Promotion Agency ανέλαβε μια πρωτοβουλία όσον αφορά τις δυνατότητες Έρευνας & Ανάπτυξης της βιομηχανίας του τουρισμού. Με επίκεντρο την υποστήριξη της ανάπτυξης ψηφιακής εξειδίκευσης από τις ΜΜΕ, δόθηκε συνολικό ποσό 1,2 εκατομμυρίων ευρώ σε τέσσερα έργα που γεφυρώνουν την ανώτατη εκπαίδευση με τα ερευνητικά ιδρύματα και τις ΜΜΕ του τουρισμού. Οι ΜΜΕ (και οι υπάλληλοί τους) επωφελούνται από την ανάπτυξη καλύτερης ψηφιακής κατανόησης και ανάπτυξης προσόντων, ενώ τα ιδρύματα εκπαίδευσης και έρευνας λαμβάνουν μια πιο προσεκτική εικόνα για την πρακτική τεχνογνωσία που απαιτείται από τις επιχειρήσεις για τις καθημερινές τους δραστηριότητες.
ΦΙΛΑΝΔΙΑ	Η κυβέρνηση υποστήριξε την εφαρμογή της εθνικής στρατηγικής για τον τουρισμό η οποία στοχεύει στη συνέχιση της ανάπτυξης με επενδύσεις στο μάρκετινγκ, την ενίσχυση της ψηφιοποίησης, τα μέτρα για την αντιμετώπιση της εποχικότητας και μέτρα για την ενίσχυση της βιωσιμότητας των τουριστικών επιχειρήσεων. Ο τελευταίος στόχος υποστηρίζεται από το πρόγραμμα «Destinyable Arctic Travel Destination» που υλοποιείται από το Business Finland/Visit Finland. Το ποσό της χρηματοδότησης που παρέχεται από δημόσιες πηγές ποικίλλει από έτος σε έτος. Το Visit Finland χρηματοδοτήθηκε από τον κρατικό προϋπολογισμό με ποσό 11,9 εκατομμύρια ευρώ το 2017, ενώ το 2018-19, ο προϋπολογισμός αυξήθηκε σε 16 εκατομμύρια ευρώ για την υλοποίηση του προγράμματος δράσης «Tourism 4.0».
ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	Το έργο «5G Smart Tourism Showcase» ύψους 5 εκατομμυρίων λιρών του «West of England Combined Authority» χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Ψηφιακού, Πολιτισμού, Μέσων και Αθλητισμού της Κυβέρνησης της Αγγλίας. Συγκεντρώνει 19 οργανισμούς και επιβλέπει στη δημιουργία μιας δοκιμαστικής βάσης με σκοπό την επίδειξη της ικανότητας του 5G, καθιστώντας τη Δυτική Αγγλία ως παγκόσμιο ηγέτη στην ανάπτυξη προηγμένων συστημάτων σταθερής και κινητής επικοινωνίας. Το έργο περιλαμβάνει εμπειρίες σε 5G ταχύτητες με περιεχόμενο AR/VR και διαδραστικές περιηγήσεις σε βίντεο 360° στις περιοχές του Bath και του Bristol.
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ	Μέσω του προγράμματος του Οργανισμού Επιστήμης, Καινοτομίας και Τεχνολογίας «Τουριστικές καινοτομίες», οι τουριστικές εταιρίες θα μπορούν να λαμβάνουν έως και 38,5 χιλιάδες ευρώ, ενώ οι τουριστικές επιχειρηματικές ενώσεις έως και 66 χιλιάδες ευρώ. Το μέγιστο δυνατό ποσό χρηματοδότησης για την ανάπτυξη και βελτίωση των τουριστικών υπηρεσιών με νέες τεχνολογίες είναι 20 χιλιάδες ευρώ, για το μάρκετινγκ τουριστικών υπηρεσιών 10 χιλιάδες ευρώ, και για την κατάρτιση εργαζομένων στον τουριστικό τομέα 5-30 χιλιάδες ευρώ. Συνολικά θα διατεθούν 2 εκατομμύρια ευρώ βάσει αυτού του μέτρου.

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

ΧΩΡΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΒΕΛΓΙΟ	Η περιοχή της Βαλλονίας του Βελγίου επικεντρώθηκε στην αύξηση της τουριστικής συνεισφοράς μέσω της χρήσης ψηφιακών facilitators. Πέντε ψηφιακοί facilitators, καθένας από τους οποίους καλύπτει ένα μέρος της επικράτειας της Βαλλονίας έχει στόχο να αυξήσει το ενδιαφέρον των τουριστικών ενδιαφερομένων (τουριστικά γραφεία, καταλύματα, τουριστικά αξιοθέατα) για τη χρήση της ψηφιοποίησης και να τους βοηθήσει να αναπτύξουν νέους τρόπους προώθησης και νέα ποιοτικά προϊόντα αυξάνοντας τον κύκλο εργασιών τους, σύμφωνα με την ψηφιακή στρατηγική της Βαλλονίας. Ο στόχος είναι ο συντονισμός της διαχείρισης και της ανταλλαγής τουριστικών πληροφοριών μεταξύ των φορέων εκμετάλλευσης του τουρισμού.
ΣΙΓΚΑΠΟΥΡΗ	Το «Singapore Tourism Accelerator» οργανώνεται από το Συμβούλιο Τουρισμού της Σιγκαπούρης και είναι ένα 6μηνο πρόγραμμα για τις startup επιχειρήσεις αλλά και για αυτές που θέλουν να εξελιχθούν τεχνολογικά εξελίσσοντας την τουριστική βιομηχανία της χώρας. Το «Singapore Tourism Accelerator» περιλαμβάνει ένα εντατικό πρόγραμμα για την εκμάθηση κρίσιμων δεξιοτήτων εισόδου στην αγορά του τουρισμού, πιλοτικών δεξιοτήτων σχεδιασμού και υλοποίησης, καθοδήγηση, συνεδρίες δικτύωσης με ιδρυτές και επενδυτές, και συμμετοχή σε εκδηλώσεις της βιομηχανίας του τουρισμού.
ΓΑΛΛΙΑ	Το «France Tourisme Lab» είναι ένα εθνικό δίκτυο incubators και accelerators που ειδικεύονται στον τουρισμό. Δημιουργήθηκε τον Δεκέμβριο του 2016 και διαθέτει ήδη περίπου δέκα εγκαταστάσεις που προσφέρουν υποστήριξη σε επιχειρήσεις του τουρισμού, συμπεριλαμβανομένου του «Welcome City Lab» το οποίο είναι ένα πρόγραμμα που αποσκοπεί στην τόνωση της καινοτομίας στον τουρισμό και αποτελεί το πρώτο incubator στον κόσμο που δημιουργήθηκε για αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα. Οι στόχοι του «France Tourisme Lab» είναι να δημιουργήσει μέσω του δικτύου ένα οικοσύστημα υψηλής απόδοσης που είναι εξειδικευμένο στην παροχή υποστήριξης σε καινοτόμες τουριστικές επιχειρήσεις.
ΕΛΒΕΤΙΑ	Η Ελβετία ενίσχυσε τη συνεργασία μεταξύ του τουρισμού και της Innosuisse, της Ελβετικής Υπηρεσίας Καινοτομίας, η οποία υποστηρίζει την ανάπτυξη επιχειρήσεων. Ο στόχος είναι να διασφαλιστεί ότι η υποστήριξη της Innosuisse είναι γνωστή και χρησιμοποιείται από την πλειοψηφία των ενδιαφερομένων του τουρισμού. Η συνεργασία αυτή οδήγησε σε ανάλυση του τρόπου με τον οποίο σχηματίζονται οι τουριστικές επιχειρήσεις και των τρόπων με τους οποίους μπορούν να υποστηριχθούν καλύτερα.
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	Το «Iceland Tourism Cluster» και το «Innovation Center Iceland» συνεργάστηκαν για να δημιουργήσουν ένα incubator, που ονομάζεται «Ratsjáin», το οποίο επικεντρώνεται στη βελτίωση της ψηφιακής ικανότητας των επιχειρηματιών και στη χρήση αναλυτικών δεδομένων για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Ο κύριος στόχος αυτής της πρωτοβουλίας είναι η προώθηση της ανταγωνιστικότητας και της δημιουργίας αξίας εντός της ισλανδικής τουριστικής βιομηχανίας, αξιοποιώντας τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα. Το Ισλανδικό Τουριστικό Συμβούλιο βρίσκεται επίσης στην αρχική φάση της δημιουργίας ενός «Test Lab» προκειμένου να φέρει κοντά τις τουριστικές εταιρίες με τις εταιρίες τεχνολογίας.



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ



ΧΩΡΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ	<p>Το έργο «Matkailudiili» περιλαμβάνει προγράμματα κατάρτισης για άτομα που αναζητούν εργασία, εκστρατείες ψηφιακού μάρκετινγκ που απευθύνονται σε πιθανούς υπαλλήλους (π.χ. μετανάστες που ζουν στη Φινλανδία), πρωτοβουλίες για την πρόσληψη εργαζομένων από άλλους τομείς (π.χ. δασοκομία) κατά τη διάρκεια της υψηλής τουριστικής περιόδου, καθώς και ψηφιακές πλατφόρμες και εκπαίδευση για την ενημέρωση των ατόμων για διαθέσιμες θέσεις εργασίας. Τα αποτελέσματα οδήγησαν σε πολύ αυξημένη συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερομένων του τουρισμού, γνώση της τουριστικής κατάρτισης και ευκαιριών απασχόλησης, αυξημένο εθνικό και διεθνές ενδιαφέρον για τις διαθέσιμες τουριστικές θέσεις εργασίας, και βελτιωμένη κατανόηση μεταξύ των εθνικών υπηρεσιών απασχόλησης των τομέων, των επιχειρηματικών αναγκών και των απαιτήσεων των εργαζομένων.</p>
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	<p>Η πρωτοβουλία «Turismo de Portugal» διαθέτει ένα δίκτυο 12 σχολείων για τα ξενοδοχεία και τον τουρισμό με περισσότερους από 8.000 μαθητές που συμμετέχουν σε μαθήματα ακαδημαϊκής και επαγγελματικής κατάρτισης. Το έργο «Tourism Training Talent» ευθυγραμμίζεται με την τουριστική στρατηγική για το 2027 σχετικά με την ένταξη νέων τεχνολογικών εφαρμογών και στοχεύει να μετατρέψει τον τουρισμό σε έναν από τους κύριους συντελεστές της Πορτογαλίας για οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική πρόοδο.</p>
ΙΣΛΑΝΔΙΑ	<p>Το «Κέντρο Δεξιοτήτων Τουρισμού», έχει τα εξής βασικά καθήκοντα: Επιρροή και συνεργασία με το επίσημο σύστημα εκπαίδευσης για την καλύτερη προσαρμογή των τρεχουσών και μελλοντικών προγραμμάτων σπουδών στις ανάγκες του ιδιωτικού τομέα και στις νέα τεχνολογικές εξελίξεις και αύξηση της ψηφιακής κατάρτισης σε τουριστικές εταιρίες. Το Κέντρο έχει δεσμεύσει περισσότερους από 130 εκπροσώπους για να χαρτογραφήσει και να αξιολογήσει τα τρέχοντα προγράμματα σπουδών και να προτείνει βελτιώσεις. Το Κέντρο συνεργάζεται με τα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης για να προσεγγίσει τις τουριστικές εταιρίες με συστηματικό και στρατηγικό τρόπο για την αύξηση της επιτόπιας κατάρτισης.</p>
ΣΟΥΗΔΙΑ	<p>Το «DigiFuture» είναι ένα πρόγραμμα για εταιρίες που θέλουν να προχωρήσουν στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε εταιρίες του βιομηχανικού κλάδου σε συγκεκριμένες περιοχές της Σουηδίας, ανεξαρτήτως επιπέδου ψηφιακής ωριμότητας. Για περίπου 3 έως 4 μήνες, οι εταιρίες λαμβάνουν υποστήριξη μέσω συναντήσεων και συνεδριών με ειδικούς σε θέματα ψηφιοποίησης.</p>
ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	<p>Εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Tourism Ambassador Training» στην Ουαλία όπου παρουσιάζονται οι καλύτερες πρακτικές ψηφιακά προηγμένων επιχειρήσεων του τουρισμού και αναλύεται η υλοποίηση της μεθοδολογίας και τα οφέλη της ψηφιοποίησης. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα βελτιώνουν την εξυπηρέτηση πελατών και τις ψηφιακές δεξιότητες και προωθούν τη διατήρηση του φυσικού περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς. Τα οφέλη για τον προορισμό από τέτοια προγράμματα περιλαμβάνουν ενεργή δικτύωση, βελτιωμένη γνώση και επικοινωνία τοπικών προϊόντων, βελτιωμένη εμπειρία επισκεπτών και υψηλότερο αριθμό επισκεπτών, αυξημένη διάρκεια διαμονής κ.ά.</p>

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ

ΧΩΡΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΠΟΛΩΝΙΑ	Η ανάπτυξη του εθνικού συστήματος ασφάλειας στον κυβερνοχώρο, η επέκταση της ανταλλαγής πληροφοριών για την απειλή στον κυβερνοχώρο και η ενίσχυση του συντονισμού αποτελούν βασικά στοιχεία της νέας στρατηγικής της Πολωνίας όσον αφορά την ασφάλεια. Το Υπουργείο Ψηφιακών Υποθέσεων, επίσης, συνεχίζει τη συνεργασία με το Εθνικό Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης για το Πρόγραμμα «CyberSecIdent – Cybersecurity» και «E-Identity». Ο στόχος του «CyberSecIdent» είναι να αυξήσει το επίπεδο ασφάλειας του πολωνικού κυβερνοχώρου αυξάνοντας τη διαθεσιμότητα εργαλείων και εργαλείων προγραμματισμού έως το 2023. Επιπλέον, η Πολωνία υπέγραψε τη Διακήρυξη σχετικά με την Υποδομή Κβαντικής Επικοινωνίας που διευκολύνει την Κατανομή Κβαντικών Κλειδιών (QKD).
ΚΡΟΑΤΙΑ	Το έργο «CyberExchange» αποτελεί ευρωπαϊκή στρατηγική για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο. Ο στόχος της δράσης είναι να ενισχύσει την τεχνογνωσία και τις ικανότητες των συμμετεχόντων εθνικών και κυβερνητικών, Ομάδων Ανταπόκρισης σε Συμβάντα Ασφάλειας Υπολογιστών / Ομάδων Ετοιμότητας Έκτακτης Ανάγκης Υπολογιστών (CSIRTs / CERTs), ενισχύοντας τη διασυνοριακή συνεργασία.
ΓΕΡΜΑΝΙΑ	Το πλαίσιο του ερευνητικού προγράμματος για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο με τίτλο «Self-determined and secure in the digital world 2015-2020» έχει προϋπολογισμό άνω των 210 εκατομμυρίων ευρώ και έχει ως στόχο την προώθηση της ανάπτυξης φιλικών προς τον χρήστη ψηφιακών λύσεων για την προστασία των ιδιωτικών δεδομένων και για την ασφάλεια των νέων τεχνολογιών. Επιπλέον, το πρόγραμμα εξετάζει τρόπους αποκατάστασης της εμπιστοσύνης του κοινού στην τεχνολογία πληροφοριών, με την ενίσχυση του αισθήματος ασφαλείας στον κυβερνοχώρο.
ΕΣΘΟΝΙΑ	Η Εσθονία είναι μια χώρα που χαρακτηρίζεται από πολύ υψηλό επίπεδο ικανότητας και ευαισθητοποίησης σχετικά με την ασφάλεια των πληροφοριών. Ως χώρα υποδοχής του Συνεργατικού Κέντρου Αριστείας στον κυβερνοχώρο του NATO, η Εσθονία έχει στρατηγικό ενδιαφέρον για την προώθηση της ανάπτυξης του κέντρου ως διεθνούς οργανισμού ομοειδών χωρών. Η Ακαδημία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ως κέντρο διαβουλεύσεων και προβληματισμού για την κοινωνία της πληροφορίας, υποστηρίζει τη διεθνή υιοθέτηση των ψηφιακών (συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο) λύσεων της Εσθονίας. Το Διεθνές Κέντρο Άμυνας και Ασφάλειας είναι ένα κορυφαίο κέντρο που ειδικεύεται στην εξωτερική πολιτική, την ασφάλεια και την εθνική άμυνα.
ΜΑΛΤΑ	Η Μάλτα εφαρμόζει το πρόγραμμα «Connected e-Government» (CONvErGE), το οποίο βοηθά στη δημιουργία ενός αριθμού ψηφιακών υπηρεσιών και στον εκσυγχρονισμό της υποδομής ΤΠΕ. Στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος, η κυβέρνηση αναπτύσσει μια υβριδική πλατφόρμα cloud, η οποία συνδυάζει δημόσιες και ιδιωτικές λύσεις cloud και φιλοξενεί πολλά από τα κυβερνητικά συστήματα πληροφοριών και υπηρεσιών. Η πλατφόρμα θα συνεχίσει να επεκτείνεται, προκειμένου να προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες και ασφάλεια για τις βασικές εφαρμογές της κυβέρνησης. Τον Οκτώβριο του 2019, ξεκίνησε το πρόγραμμα «B SECURE» το οποίο αφορά μια πρωτοβουλία για την ενίσχυση της κουλτούρας της κυβερνοασφάλειας στην τοπική επιχειρηματική κοινότητα. Το πρόγραμμα βοηθά τις επιχειρήσεις να εκτιμήσουν την ευπάθειά τους έναντι απειλών στον κυβερνοχώρο και να εκπαιδεύσουν τους υπαλλήλους τους στην ασφάλεια στον κυβερνοχώρο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης
αναφορικά με τις ψηφιακές τεχνολογίες στον
Ελληνικό τουρισμό



Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ

2. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

3. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ

2. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

3. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

1. Ψηφιακή ωρίμανση της χώρας

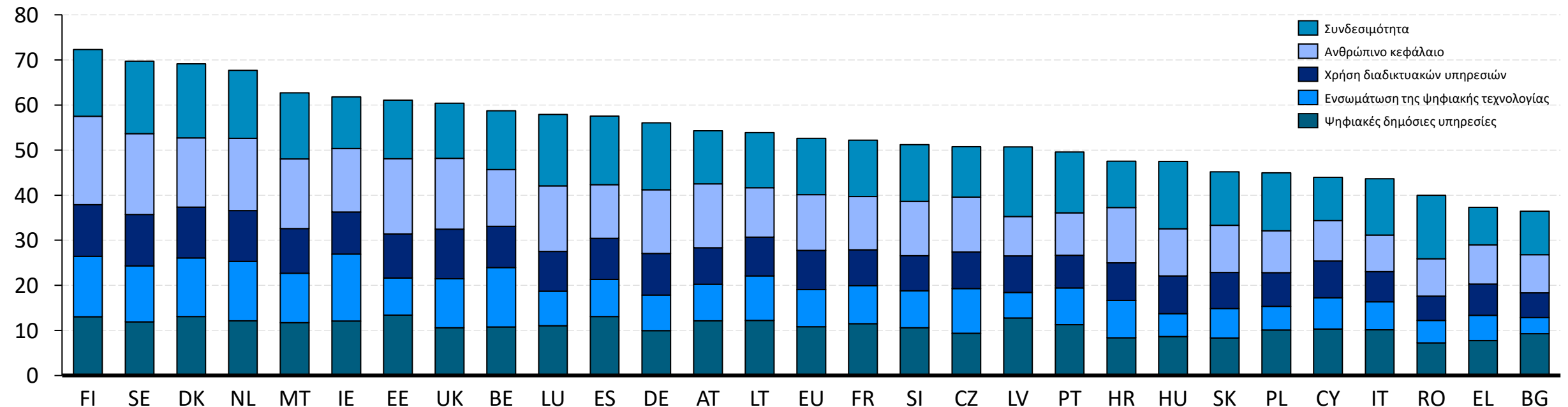
ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΕ Η ΕΛΛΑΔΑ ΥΣΤΕΡΕΙ ΕΝΑΝΤΙ ΑΛΛΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΧΩΡΩΝ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ

DESI 2020	Κατάταξη	Βαθμολογία
Συνδεσιμότητα	28	33,4
Ανθρώπινο Κεφάλαιο	25	34,8
Χρήση Διαδικτυακών υπηρεσιών	25	46,1

DESI 2020	Κατάταξη	Βαθμολογία
Ενσωμάτωση της Ψηφιακής Τεχνολογίας	24	28,2
Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες	27	51,5

Συνολική Κατάταξη = 27/28

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί την ψηφιακή πρόοδο των 28 κρατών μελών της Ε.Ε. μέσω των εκθέσεων για τον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI). Οι εκθέσεις χώρας για τον δείκτη DESI συνδυάζουν ποσοτικά στοιχεία από τους επιμέρους δείκτες των πέντε παραμέτρων του δείκτη DESI

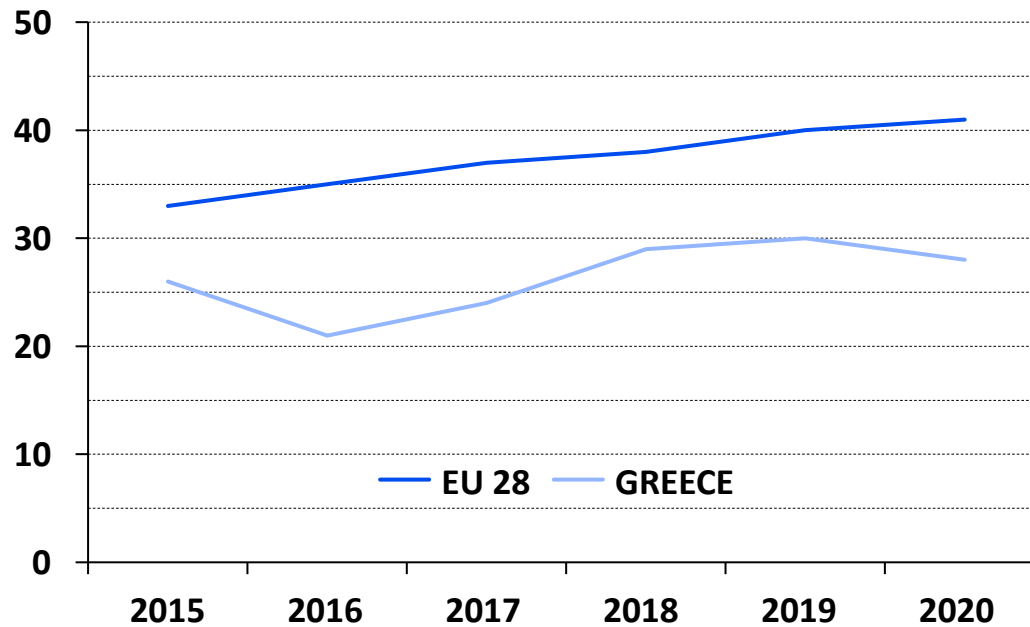
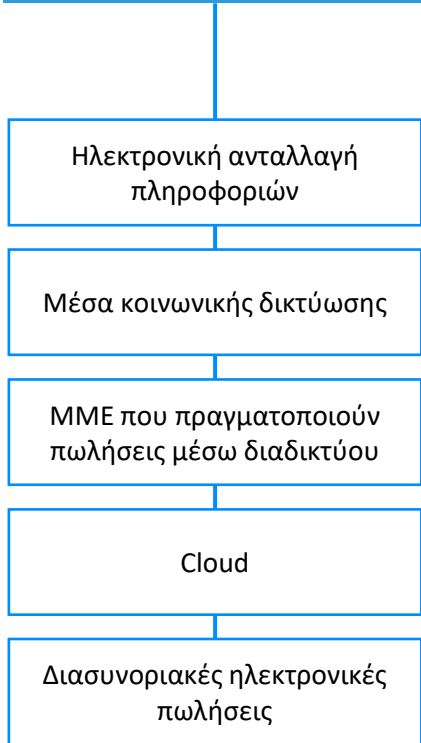


Πηγή: European Commission, DESI 2020

1. Ψηφιακή ωρίμανση της χώρας

ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΤΟΣΟ ΣΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ



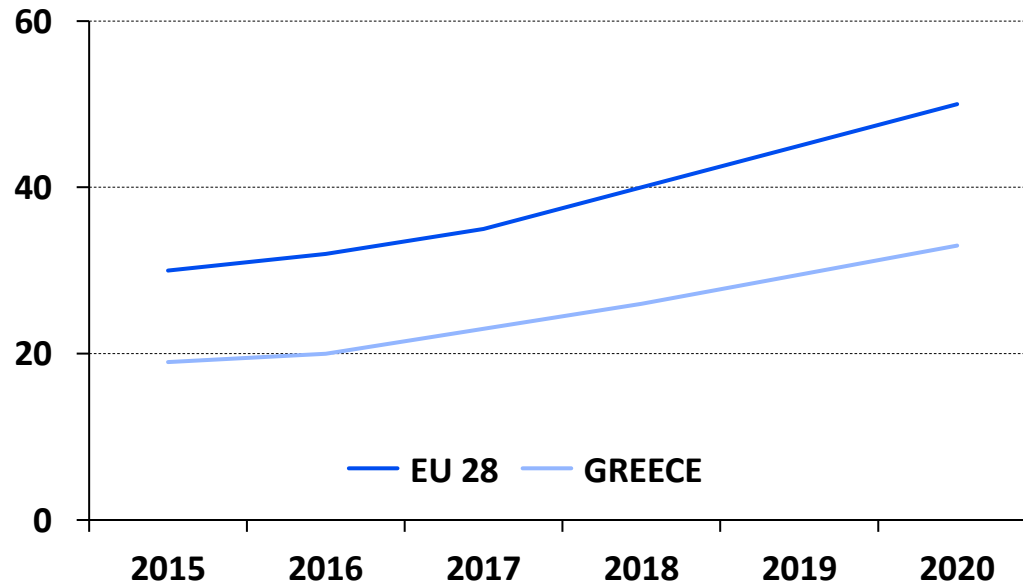
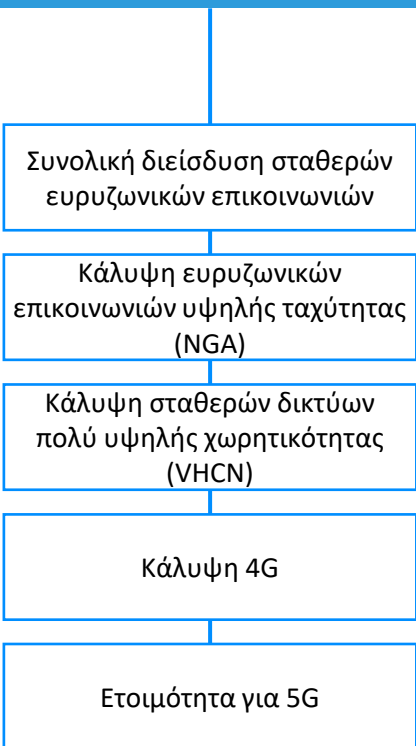
24 / 28

- Ο αριθμός των επιχειρήσεων στην Ελλάδα που συμμετέχουν σε **ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών** εξακολουθεί να αυξάνεται (38%) και παραμένει πάνω από τον μέσο όρο της ΕΕ (34%).
- Η **χρήση υπηρεσιών Cloud** (μόνο από το 7% των επιχειρήσεων έναντι του 18% στην ΕΕ) και των ΜΜΕ που πραγματοποιούν **online πωλήσεις** (μόνο το 9% των συνολικών ΜΜΕ έναντι του 18% στην ΕΕ) είναι οι πιο **αδύναμες** ψηφιακές πτυχές των ελληνικών επιχειρήσεων.
- Η Ελλάδα κατατάσσεται **χαμηλότερα** από το μέσο όρο της ΕΕ και στη **χρήση των κοινωνικών μέσων** (19% έναντι 25%).

1. Ψηφιακή ωρίμανση της χώρας

ΟΣΟ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ



28 / 28

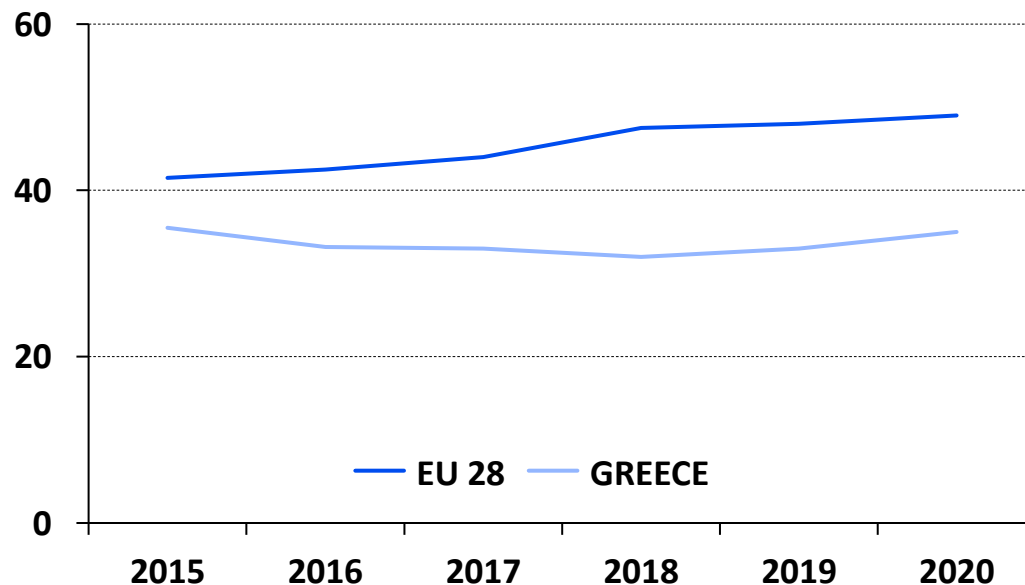
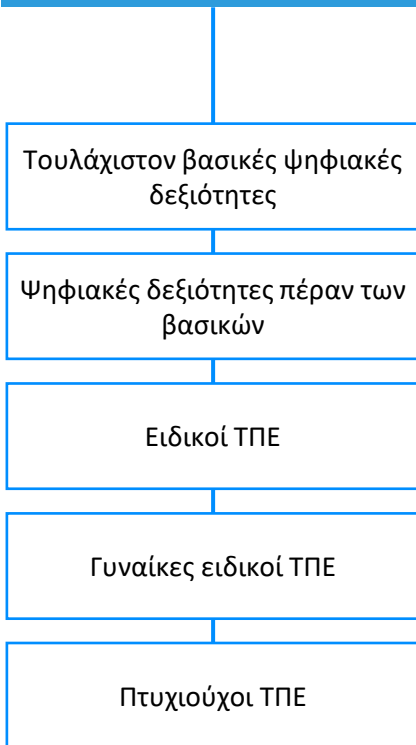
- Η **συνολική διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων** εξακολουθεί να εξελίσσεται με αργούς ρυθμούς, με ποσοστό που ανέρχεται στο 76 % (κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ που είναι 78 %). Αυτό μπορεί να οφείλεται στις τιμές, οι οποίες παραμένουν σχετικά υψηλές σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ.
- Η Ελλάδα έχει βαθμολογηθεί με 0% στον **δείκτη ετοιμότητας 5G** και με 1% όσον αφορά τη **διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών ταχύτητας τουλάχιστον 100 Mbps**.
- Η χώρα, επίσης, **υστερεί στην ανάπτυξη δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας (VHCN)** με ποσοστό που ανέρχεται στο 7%, έναντι του μέσου όρου της ΕΕ που είναι 44%.



1. Ψηφιακή ωρίμανση της χώρας

ΚΑΙ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ



25
/ 28

- Το 2020 (με βάση τα δεδομένα του 2019), το **51% των ατόμων** μεταξύ 16 και 74 ετών **είχαν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες**.
- Το ποσοστό των **ειδικών ΤΠΕ** επί του συνόλου των εργαζομένων παραμένει χαμηλό (1,8 %) σε σύγκριση με τον μέσο όρο του 3,9 % στην ΕΕ.
- Το ποσοστό των **γυναικών ειδικών ΤΠΕ** επί του συνόλου των εργαζομένων γυναικών ανέρχεται σε 0,5 % και εξακολουθεί να είναι πολύ χαμηλό σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ (1,4 %), παρά την ελαφρά αύξηση κατά 0,1 %, η οποία συνιστά βελτίωση δεδομένης της στασιμότητάς του κατά τα προηγούμενα τρία έτη.

Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ

2. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

3. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

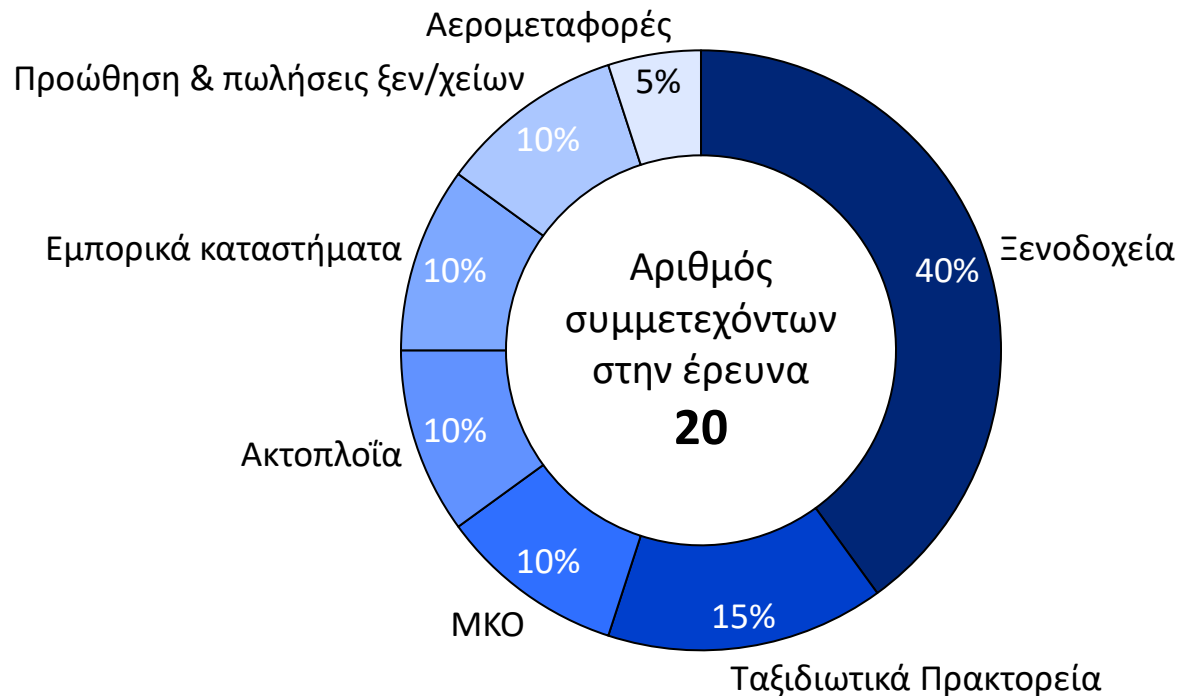
2. Ψηφιακή ωρίμανση επιχειρήσεων στον τουρισμό

ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΜΕΛΕΤΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΩΡΙΜΑΝΣΗΣ ΜΕ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

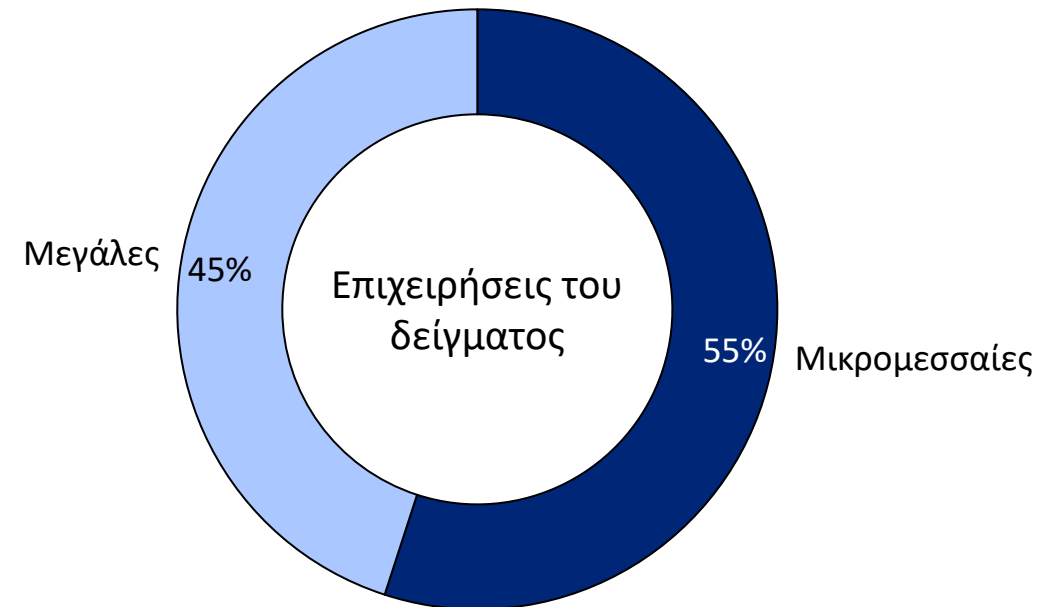
Για την αξιολόγηση της **ψηφιακής ωριμότητας του τουριστικού κλάδου**, πραγματοποιήσαμε **έρευνα** με 20 στελέχη επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Οι συμμετέχοντες προέρχονται από διαφορετικούς τομείς του τουρισμού και απάντησαν σε **28 ερωτήσεις** που χωρίζονται στις εξής **κατηγορίες**:

- 1) Benchmarking
- 2) Υιοθέτηση ψηφιακών δράσεων
- 3) Ψηφιακές τεχνολογίες και
- 4) Πλαίσιο υποστήριξης

Κλάδος της επιχείρησης



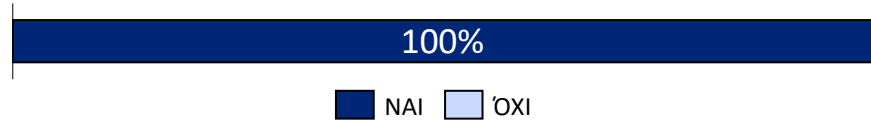
Μέγεθος της επιχείρησης



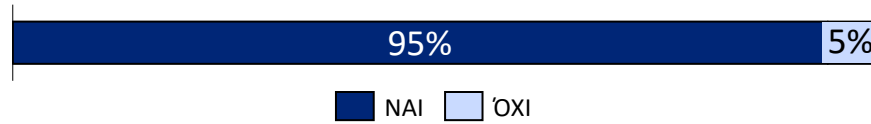
2. Ψηφιακή ωρίμανση επιχειρήσεων στον τουρισμό

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: BENCHMARKING

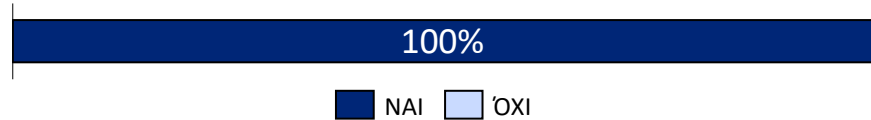
1. Γνωρίζετε τις τεχνολογίες Data Analytics, Τεχνητή Νοημοσύνη, Blockchain, Εκτεταμένη Πραγματικότητα και Internet of Things?



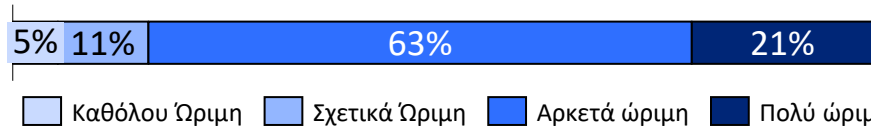
2. Γνωρίζετε πώς και πού θα μπορούσαν να εφαρμοστούν αυτές οι τεχνολογίες?



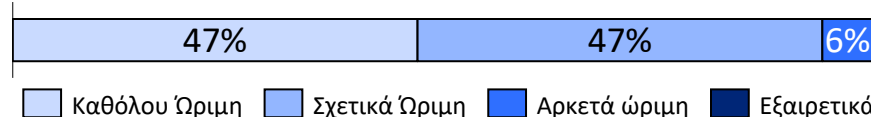
3. Έχετε πρόθεση να υλοποιήσετε κάποια από αυτές τις τεχνολογίες μέσα στα επόμενα χρόνια?



4. Πώς αξιολογείτε την ψηφιακή ωρίμανση της επιχείρησής σας?



5. Πώς αξιολογείτε την ψηφιακή ωρίμανση των άμεσων ανταγωνιστών σας?



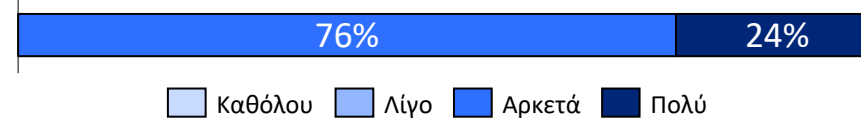
6. Πώς αξιολογείτε την ψηφιακή ωρίμανση του ελληνικού τουριστικού κλάδου?



7. Πώς αξιολογείτε την ψηφιακή ωρίμανση των άμεσων ανταγωνιστών της Ελλάδας? (Ιταλία, Ισπανία)



8. Πόσο σημαντική είναι η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών για την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής σας?



9. Πόσο σημαντική είναι η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών για την ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού?

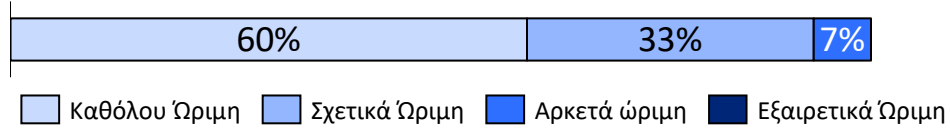




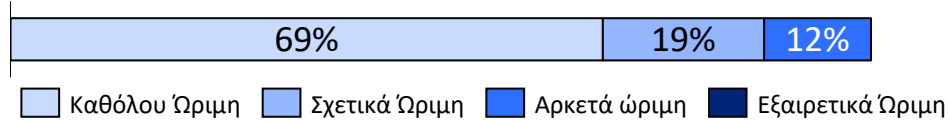
2. Ψηφιακή ωρίμανση επιχειρήσεων στον τουρισμό

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

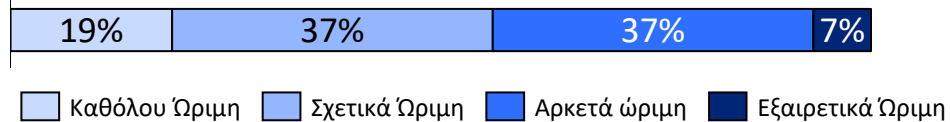
1. Εξατομικευμένα προϊόντα/υπηρεσίες



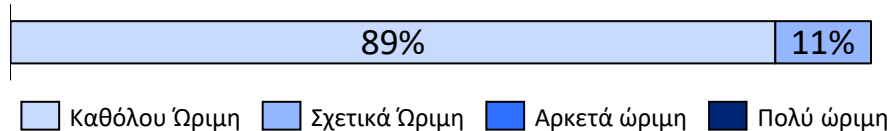
2. Ψηφιακοί βοηθοί



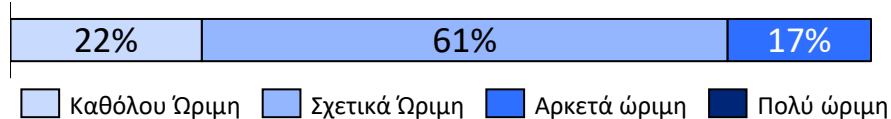
3. Mobile app



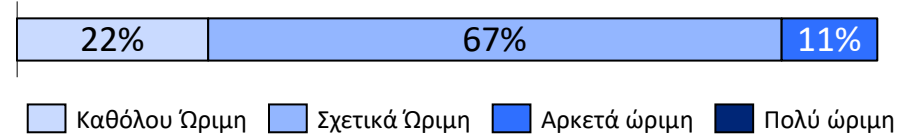
4. Αυτοματισμός διαδικασιών



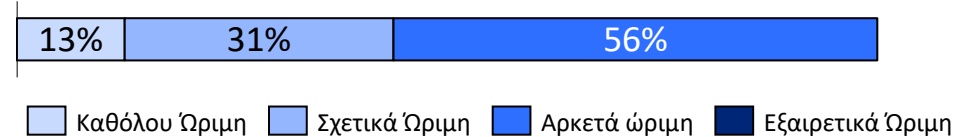
5. Ψηφιακά συστήματα



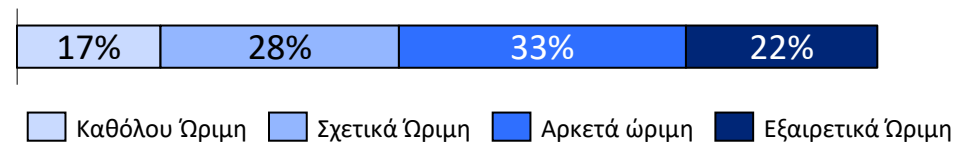
6. Data analytics



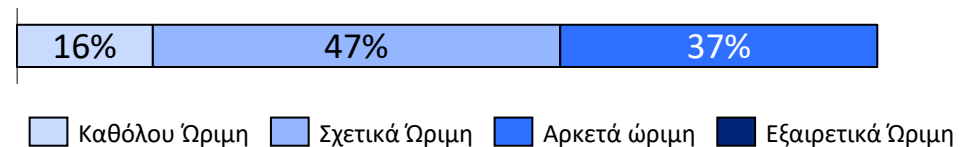
7. Omnichannel



8. Ψηφιακό μάρκετινγκ



9. Ψηφιακή δεξιότητα υπαλλήλων





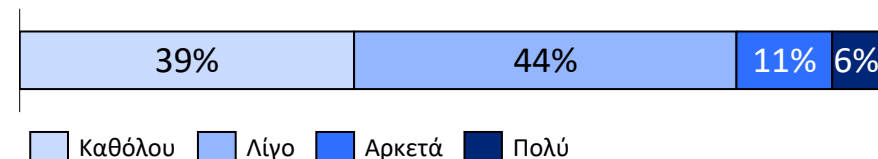
2. Ψηφιακή ωρίμανση επιχειρήσεων στον τουρισμό

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

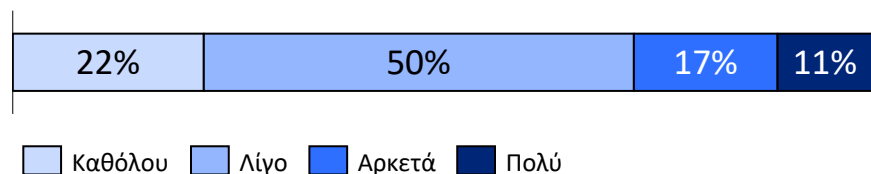
1. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Data Analytics μέσα στα επόμενα δύο χρόνια?



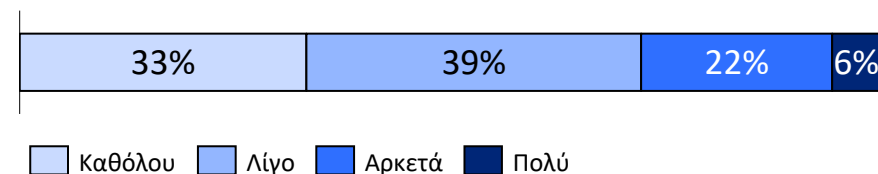
4. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Εκτεταμένης Πραγματικότητας μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια?



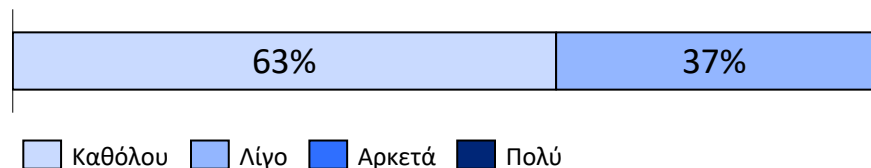
2. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια?



5. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Internet of Things μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια?



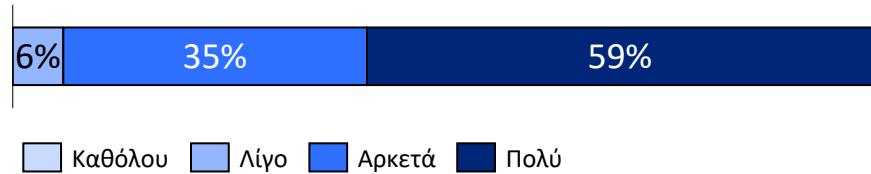
3. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Blockchain μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια?



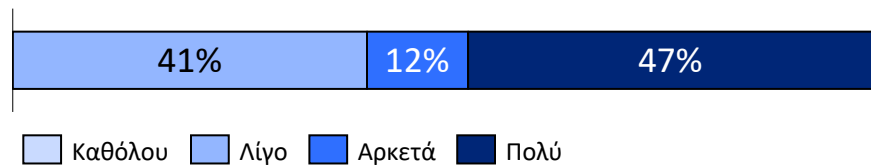
2. Ψηφιακή ωρίμανση επιχειρήσεων στον τουρισμό

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

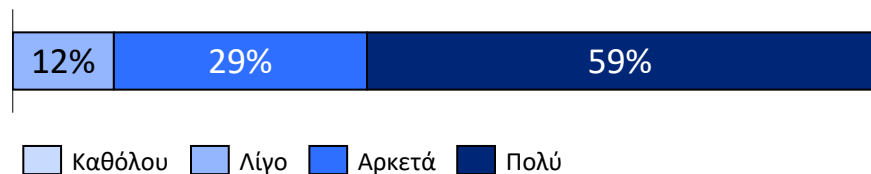
1. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας μία πλατφόρμα που ενώνει προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών με καταναλωτές σε εθνικό επίπεδο?



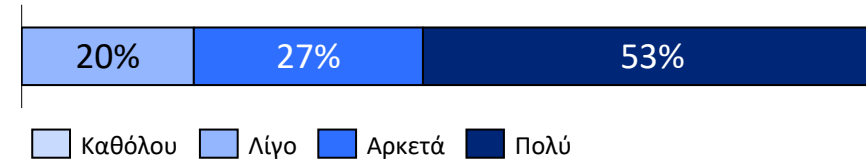
2. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας δωρεάν/πολύ χαμηλού κόστους τεχνική υποστήριξη για την υλοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών/δράσεων?



3. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας δωρεάν ψηφιακή εκπαίδευση για τους υπαλλήλους σας?



4. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας η ύπαρξη μοχλού χρηματοδότησης για την υλοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών/δράσεων?



5. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας η ύπαρξη κεντρικού data hub που θα συλλέγει δεδομένα ταξιδιωτών και θα τα διανέμει σε επιχειρήσεις με ενδεχομένως κάποια συνδρομή?



ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΣΗΜΑΣΙΑ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ



100%

των επιχειρήσεων κρίνουν την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών από «αρκετά» έως «πολύ» σημαντική για την ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού

100%

των επιχειρήσεων κρίνουν την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών από «αρκετά» έως «πολύ» σημαντική για την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής τους

100%

των επιχειρήσεων έχουν πρόθεση να υλοποιήσουν κάποια νέα ψηφιακή τεχνολογία μέσα στα επόμενα χρόνια

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



✓ Όλοι οι συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο **αναγνωρίζουν την σημασία υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών** για την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής τους και του τουριστικού κλάδου συνολικά.

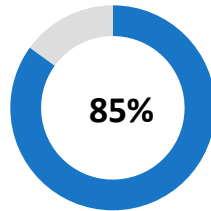
✓ Η υλοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών αναγνωρίζεται ως **βασικός μοχλός για την μεγιστοποίηση εσόδων** ανά πελάτη, την **προσέλκυση νέων πελατών** αλλά και την **μείωση κόστους** μέσω της βελτιστοποίησης εσωτερικών διαδικασιών.

✓ Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων δηλώνουν **πρόθεση για υλοποίηση έστω μίας ψηφιακής τεχνολογίας** (Data Analytics, Τεχνητή Νοημοσύνη, Blockchain, Εκτεταμένη Πραγματικότητα και Internet of Things) μέσα στα επόμενα χρόνια.

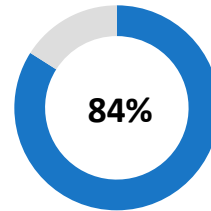
2. Ψηφιακή ωρίμανση επιχειρήσεων στον τουρισμό

ΩΣΤΟΣΟ Ο ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΠΑΣΧΕΙ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ

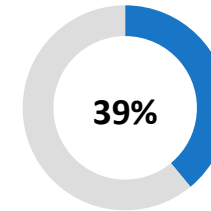
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ



των επιχειρήσεων **κρίνουν την ψηφιακή ωριμότητα** του ελληνικού τουρισμού ως «**καθόλου ώριμη**»



των επιχειρήσεων θεωρούν την **επιχείρησή τους από «αρκετά» έως «πολύ» ώριμη** σε θέματα υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών



των επιχειρήσεων, ωστόσο, έχουν **εφαρμόσει παραπάνω από δύο ψηφιακές δράσεις** (δηλ. εφαρμογές ψηφιακών τεχνολογιών)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

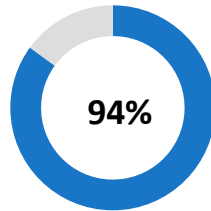


✓ Οι επιχειρήσεις ενώ δηλώνουν πως αναγνωρίζουν τη σημασία της υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών και θεωρούν την επιχείρησή τους ψηφιακά ώριμη, **έχουν υλοποιήσει λιγότερες από δύο τεχνολογίες.**

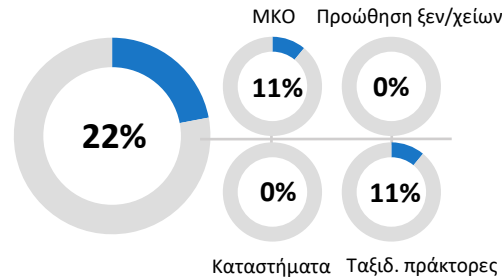
✓ Αυτό οφείλεται στο ότι ενώ δηλώνουν πως γνωρίζουν πώς θα μπορούσαν να εφαρμοστούν οι ψηφιακές τεχνολογίες, φαίνεται πως **δεν έχουν αντιληφθεί πώς αξιοποιούνται πλήρως**, πώς συνδέονται με επιχειρηματικούς στόχους και τι οφέλη μπορούν να επιφέρουν.

Η ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΔΙΑΦΕΡΕΙ ΒΑΣΕΙ ΚΛΑΔΟΥ

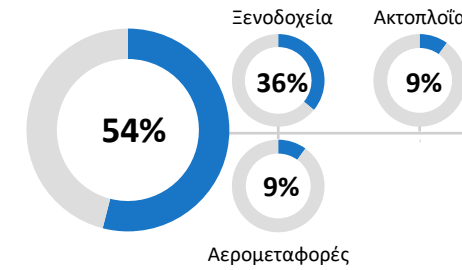
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ



των επιχειρήσεων κρίνουν την υιοθέτηση της τεχνολογίας data analytics από «αρκετά» έως «πολύ» σχετική για την επιχείρησή τους στα επόμενα δύο χρόνια



των επιχειρήσεων εκτός ξενοδοχείων, ακτοπλοϊκών και αερομεταφορών κρίνουν έστω και μία τεχνολογία εκτός data analytics από «αρκετά» έως «πολύ» σχετικές για την επιχείρησή τους στα επόμενα δύο χρόνια



των ξενοδοχείων, ακτοπλοϊκών και αερομεταφορών κρίνουν έστω και μία τεχνολογία εκτός data analytics από «αρκετά» έως «πολύ» σχετική για την επιχείρησή τους στα επόμενα δύο χρόνια

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



✓ Σύμφωνα με τους ερωτηθέντες, οι τεχνολογίες που αφορούν το data analytics είναι σχετικές για όλους τους κλάδους όσον αφορά την υιοθέτησή τους. Επίσης, όλοι οι συμμετέχοντες αναγνώρισαν την σημασία υιοθέτησης τεχνολογιών ψηφιακού μάρκετινγκ.

✓ Η εφαρμογή τεχνολογιών όπως AI, blockchain, IoT, cloud και VR/AR προσελκύουν το ενδιαφέρον από μεγάλες κυρίως επιχειρήσεις – ξενοδοχείων, αερομεταφορών και ακτοπλοΐας. Αντιθέτως, οι ΜΜΕ δυσκολεύονται να αναγνωρίσουν την αξία από την υλοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών εκτός data analytics.

✓ Το μέγεθος μιας επιχείρησης και η παρούσα ψηφιακή ωριμότητα κρίνονται ως κομβικοί παράγοντες για την υιοθέτηση και αξιοποίηση αυτών των τεχνολογιών. Οι ΜΜΕ συχνά δεν έχουν το επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας και τους πόρους να αξιοποιήσουν αυτές τις τεχνολογίες.



ΟΙ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΑΝ ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΔΙΑ/ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

ΕΜΠΟΔΙΑ / ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ



ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ



Παράγοντες όπως η ευελιξία των επιχειρηματικών μοντέλων, η νοοτροπία και οι πρακτικές επηρεάζουν την προθυμία μετασχηματισμού

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ



Έλλειψη διαθεσιμότητας ευρυζωνικών συνδέσεων σε περιφερειακές περιοχές και υψηλής ταχύτητας σύνδεσης Wi-Fi

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΠΟΡΟΥΣ



Έλλειψη πρόσβασης σε κεφάλαια ή περιορισμοί για αιτήσεις δανείου και σε δεδομένα χρήσιμα για την εξατομίκευση των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών

ΨΗΦΙΑΚΗ ΟΡΕΞΗ



Έλλειψη αντίληψης του εύρους των ψηφιακών τεχνολογιών και των επιχειρηματικών εφαρμογών τους, καθώς και των οφελών που θα επιφέρει η ψηφιοποίηση.

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ



Έλλειψη δεξιοτήτων για τον στρατηγικό σχεδιασμό υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών και την υλοποίηση ψηφιακών δράσεων.

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ



Ο κατακερματισμός στην αγορά σημαίνει πως οι ΜΜΕ δυσκολεύονται να επικοινωνήσουν το προϊόν τους και επομένως να αναγνωρίσουν τα οφέλη από επενδύσεις σε ψηφιακές τεχνολογίες.

2. Ψηφιακή ωρίμανση επιχειρήσεων στον τουρισμό

ΤΟ ΥΨΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΤΑΚΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΕΠΙΤΑΣΣΕΙ ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ

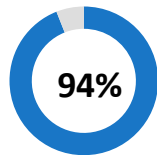
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ



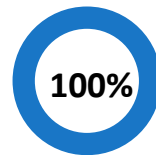
ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

ΕΘΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

DATA HUB



των επιχειρήσεων θεωρούν πως **μία πλατφόρμα που ενώνει προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών με καταναλωτές** σε εθνικό επίπεδο θα ήταν από «αρκετά» έως «πολύ» ωφέλιμη



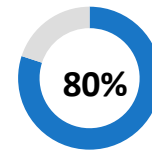
των επιχειρήσεων θεωρούν ότι η **ύπαρξη κεντρικού data hub** θα ήταν από «αρκετά» έως «πολύ» ωφέλιμη

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ

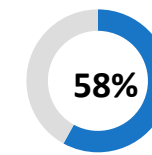
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

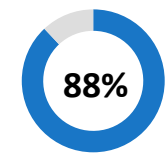
ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



των επιχειρήσεων θεωρούν ότι η **ύπαρξη μοχλού χρηματοδότησης** θα ήταν από «αρκετά» έως «πολύ» ωφέλιμη



των επιχειρήσεων θεωρούν ότι η **δωρεάν/πολύ χαμηλού κόστους τεχνική υποστήριξη** θα ήταν από «αρκετά» έως «πολύ» ωφέλιμη



των επιχειρήσεων θεωρούν ότι η **ύπαρξη δωρεάν ψηφιακής εκπαίδευσης** θα ήταν από «αρκετά» έως «πολύ» ωφέλιμη

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



✓ Ο ελληνικός τουριστικός κλάδος επιδεικνύει **υψηλά επίπεδα κατακερματισμού**, με μεγάλο αριθμό ΜΜΕ. Η έλλειψη πόρων και η χαμηλή ψηφιακή ωρίμανση των ΜΜΕ, **δεν καθιστά δυνατές τις ολοκληρωμένες επενδύσεις** ανά επιχείρηση.

✓ Αντίθετα, **οριζόντιες λύσεις**, που αφορούν τον συλλογικό ψηφιακό μετασχηματισμό της αγοράς θα μπορούσαν να υλοποιηθούν πιο αποτελεσματικά και να έχουν **θετική επίδραση σε κάθε επιχείρηση ξεχωριστά**. Αντίστοιχα **υποστηρικτικά μέτρα** θα διευκόλυναν τις επιχειρήσεις να επενδύσουν σε ψηφιακές τεχνολογίες.

✓ Η ιδέα μιας **ψηφιακής πλατφόρμας** και ενός **tourism data hub** κέρδισε το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων από όλους του κλάδους καθώς προτεραιότητά τους είναι η προβολή της επιχείρησής τους μέσω καναλιών διανομής τα οποία είναι προσβάσιμα από όλους, όπως και η συλλογή πελατειακών δεδομένων.

✓ Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλώνουν που **θα τους ωφελούσε ένας μοχλός χρηματοδότησης** για επενδύσεις σε ψηφιακές τεχνολογίες, (δωρεάν) **τεχνική υποστήριξη** για την υλοποίησή τους και **δωρεάν ψηφιακή εκπαίδευση** στους υπαλλήλους.

Περιεχόμενα

1. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ

2. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΑΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

3. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

3. Υφιστάμενο πλαίσιο υποστήριξης

Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΝΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΙΝΑΙ ΕΝΑ ΒΑΣΙΚΟ ΒΗΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ



3. Υφιστάμενο πλαίσιο υποστήριξης

ΤΟ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΧΡΗΖΕΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Ο **Δείκτης Ανταγωνιστικότητας Τουρισμού** έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του Βιομηχανικού Προγράμματος του **World Economic Forum** για την Αεροπορία, τα Ταξίδια και τον Τουρισμό και συγκρίνει την ανταγωνιστικότητα **140 κρατών**. Στόχος είναι να διασφαλιστεί ότι τα συστήματα του τουρισμού ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του 21ου αιώνα. Ο δείκτης αποτελείται από τέσσερις υπο-δείκτες, 14 πυλώνες και 90 μεμονωμένους δείκτες, καταναμημένους μεταξύ των διαφόρων πυλώνων.



ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

Παράρτημα



3. Υφιστάμενο πλαίσιο υποστήριξης

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Παράρτημα

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ



ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ

Ultrafast Broadband (UFBB)

Υπογραφή πρωτοκόλλων για δημιουργία νέων ψηφιακών υπηρεσιών για τον τουρισμό, συμπεριλαμβανομένων των δικτύων Wi-Fi μεγάλου εύρους ζώνης για τη διευκόλυνση της περιφερειακής διασποράς.

Superfast Broadband

Παροχή σύνδεσης στο διαδίκτυο σε υπερυψηλή ταχύτητα στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Η υλοποίηση πραγματοποιείται μέσω κουπονιών (voucher).

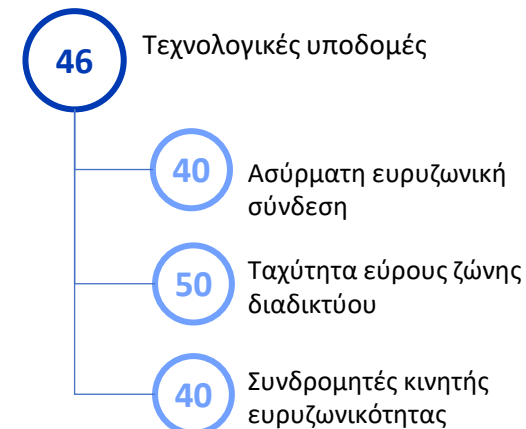
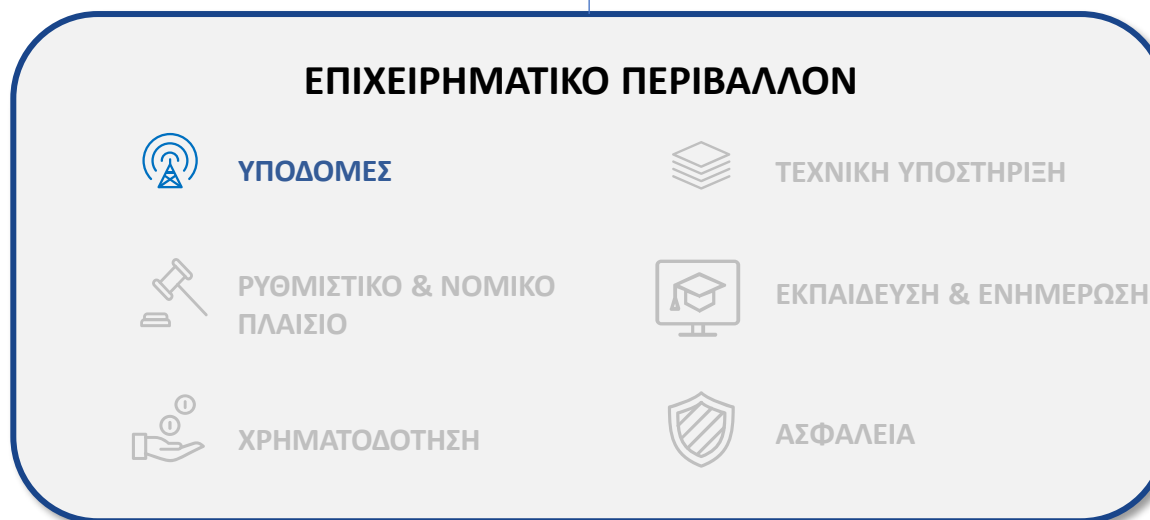
Ραδιοφάσμα 5G

Διαδικασία ανάπτυξης δικτύων κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G) της οποίας το στάδιο βρίσκεται σε αυτό της δημοπρασίας για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 700 MHz, 2 GHz, 3400-3800 MHz και 26 GHz.

WiFi4GR

Πρόγραμμα Ψηφιακού Τουρισμού με τίτλο «Ηλεκτρονικός τουρισμός» που στοχεύει στον επαναπροσδιορισμό του συστήματος διαχείρισης του τουρισμού, με μια πρωτοβουλία που μεταμορφώνει την εθνική υποδομή πληροφοριών.

Το **Ινστιτούτο για τη Διαχείριση της Ανάπτυξης (IMD)** μέσω του **Δείκτη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας** κατέταξε την Ελλάδα ανάμεσα σε άλλες **62 οικονομίες** ως προς τις κάτωθι παραμέτρους, ως εξής:



Ψηφιακό σύστημα για την καταγραφή τουριστών σε καταλύματα

3. Υφιστάμενο πλαίσιο υποστήριξης

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟΥ & ΝΟΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

Παράρτημα

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ



ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ

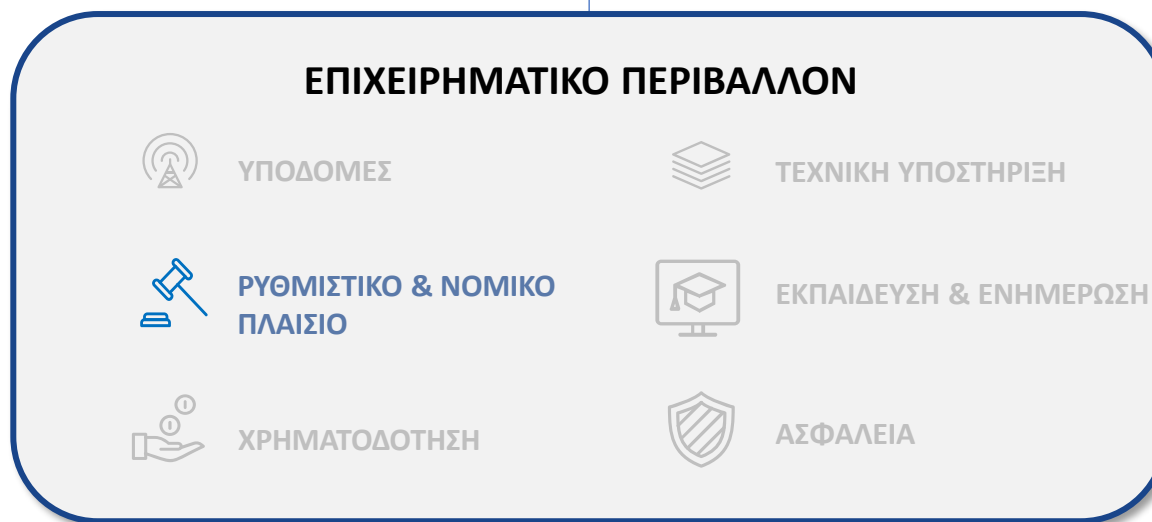
Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Διαμόρφωση Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης μέσω του οποίου συστηματοποιείται σε ενιαίο κείμενο το θεσμικό πλαίσιο (υφιστάμενο και νέο) σχετικά με την ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας.

Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

Εκσυγχρονισμός του ελληνικού ρυθμιστικού πλαισίου με σαφείς κανόνες με τους οποίους διασφαλίζεται η προστασία στις τηλεπικοινωνίες και ενθαρρύνονται οι επενδύσεις για την ανάπτυξη των δικτύων 5G και των υποδομών υψηλής χωρητικότητας.

Το **Ινστιτούτο για τη Διαχείριση της Ανάπτυξης (IMD)** μέσω του **Δείκτη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας** κατέταξε την Ελλάδα ανάμεσα σε άλλες **62 οικονομίες** ως προς τις κάτωθι παραμέτρους, ως εξής:



40

Ρυθμιστικό Πλαίσιο

40

Νομοθεσία για την επιστημονική έρευνα

51

Νομοθετικό πλαίσιο για την ανάπτυξη & εφαρμογή της τεχνολογίας

Απλοποίηση της νομοθεσίας και ορθολογισμός των διαδικασιών για την ανάπτυξη, την αδειοδότηση και την εφαρμογή δραστηριοτήτων στον τουρισμό

Θέσπιση νόμου που συνεισφέρει στην προώθηση της καινοτομίας

3. Υφιστάμενο πλαίσιο υποστήριξης

Παράρτημα

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ
-----------------	-----------

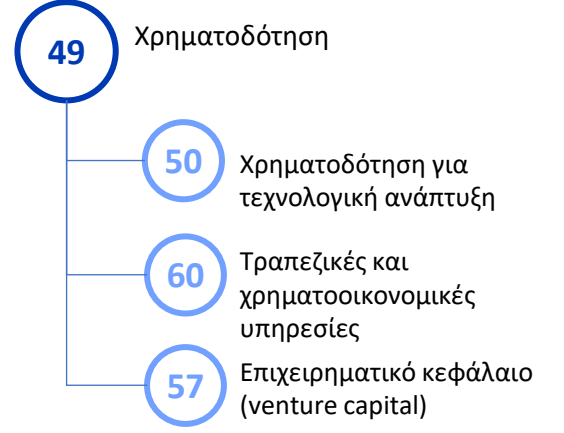
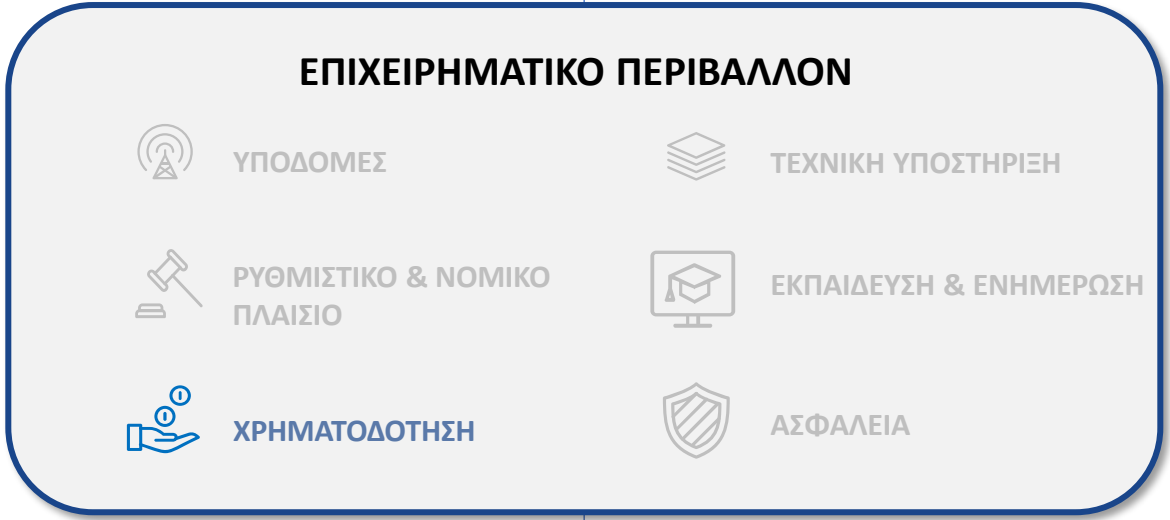
Ενίσχυση εφαρμογών στον τομέα του ηλεκτρονικού πολιτισμού
 Χρηματοδότηση φορέων και οργανισμών της Κρήτης προκειμένου να αναπτύξουν ολοκληρωμένες ψηφιακές υπηρεσίες/προϊόντα στους τομείς του πολιτισμού και τουρισμού.

Το **Ινστιτούτο για τη Διαχείριση της Ανάπτυξης (IMD)** μέσω του **Δείκτη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας** κατέταξε την Ελλάδα ανάμεσα σε άλλες **62 οικονομίες** ως προς τις κάτωθι παραμέτρους, ως εξής:

ΠΕΠ Πελοποννήσου
 Ενίσχυση πολύ μικρών και μικρών επιχειρήσεων της Περιφέρειας Πελοποννήσου για τον εκσυγχρονισμό τους μέσω της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) καθώς και συστημάτων αυτοματισμού.

Ψηφιακό άλμα
 Πρόγραμμα που ενισχύει υφιστάμενες πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις για να υλοποιήσουν επενδυτικά σχέδια από 55.000 έως 400.000 € τα οποία θα συμβάλλουν στην ψηφιακή τους μετάβαση ή/και στην ψηφιακή τους αναβάθμιση.

Ψηφιακή αναβάθμιση ΜΜΕ της Περιφέρειας Κρήτης
 Δράση που αφορά τη χρηματοδότηση ΜΜΕ για την αγορά καινοτόμων εφαρμογών ΤΠΕ με σκοπό την ενδυνάμωση του σκέλους της εφαρμογής ΤΠΕ, ως βασικής υποστηρικτικής τεχνολογίας, για την επίτευξη βελτιώσεων σε όρους προωθητικών ενεργειών.



- Χρηματοδότηση για επενδύσεις στο ψηφιακό μάρκετινγκ και την ενίσχυση της ψηφιοποίησης
- Χρηματοδότηση για την ανάπτυξη και υλοποίηση εφαρμογών Augmented και Virtual Reality σε τουριστικά μέρη

3. Υφιστάμενο πλαίσιο υποστήριξης

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

Παράρτημα

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	+	-	ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ
-----------------	---	---	-----------

Τεχνική Υποστήριξη

Παροχή πληροφοριών από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό για τις επιχειρήσεις και τις δυνατότητες χρηματοδότησης ψηφιακών λύσεων.

Τεχνική Υποστήριξη

Δημιουργία Athens Digital Lab από το δήμο Αθηναίων, το οποίο εισάγει την καινοτομία στις δομές του δήμου και υποστηρίζει τη νεανική επιχειρηματικότητα, ενώ δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για τη δημιουργία εργαλείων για οικονομική ανάπτυξη.

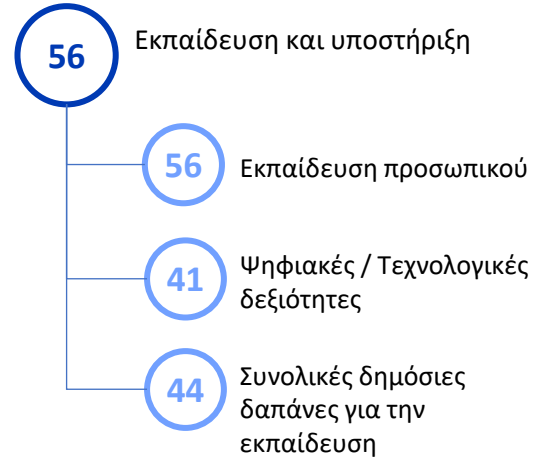
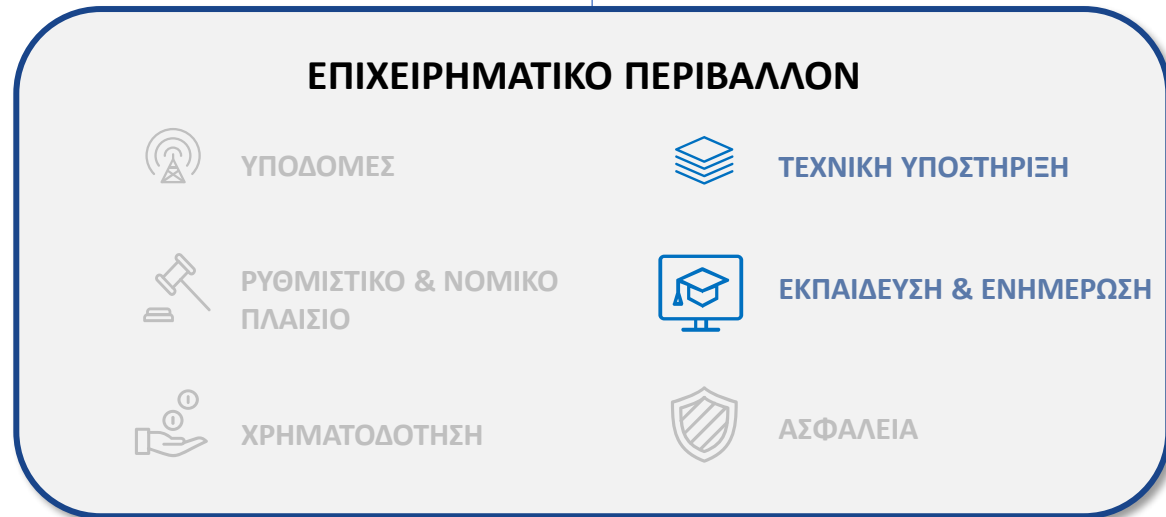
Εκπαίδευση & Ενημέρωση

Εθνικό Σχέδιο Δράσης της Εθνικής Συμμαχίας για τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Απασχόληση που κατάρτισε το Τμήμα Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης, με τίτλο “Digital Skills for Digital Greece”.

Εκπαίδευση & Ενημέρωση

Ενίσχυση δεξιοτήτων 1.940 ανέργων έως 29 ετών στο αντικείμενο του Ψηφιακού Μάρκετινγκ στον Τουρισμό μέσω υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής, συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων των ωφελουμένων.

Το **Ινστιτούτο για τη Διαχείριση της Ανάπτυξης (IMD)** μέσω του **Δείκτη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας** κατέταξε την Ελλάδα ανάμεσα σε άλλες **62 οικονομίες** ως προς τις κάτωθι παραμέτρους, ως εξής:



- Εγκατάσταση ψηφιακών incubators και accelerators που θα προσφέρουν τεχνική υποστήριξη για την ψηφιοποίηση τουριστικών επιχειρήσεων
- Ίδρυση και χρηματοδότηση ενός Κέντρου Ψηφιακών Δεξιοτήτων Τουρισμού
- Tourism Ambassador training programmes

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

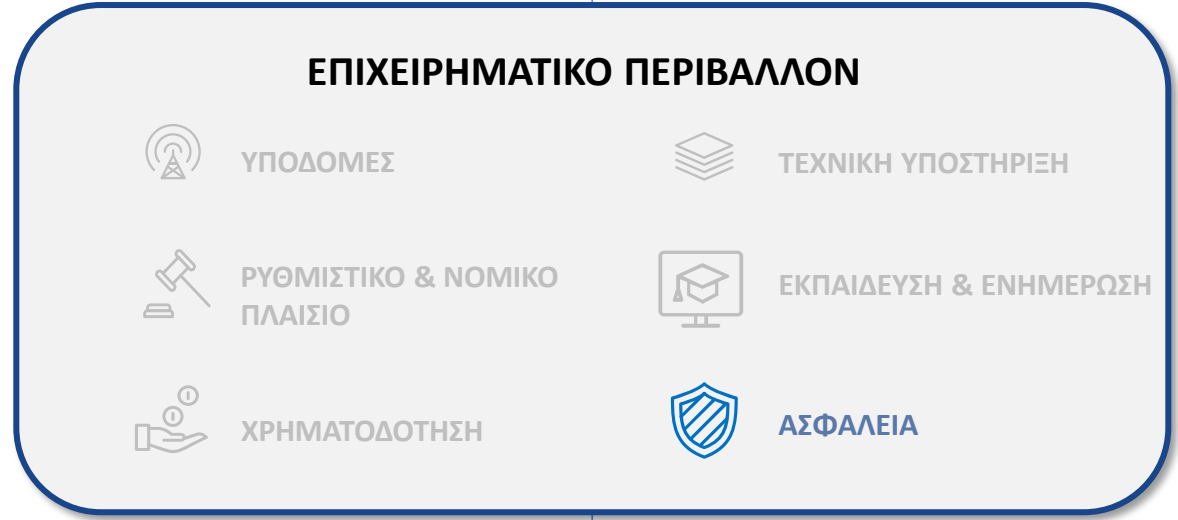
Παράρτημα

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ
-----------------	-----------

Ασφάλεια
Κεντρική στρατηγική για τη συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων General Data Protection Regulation, GDPR.

Το **Ινστιτούτο για τη Διαχείριση της Ανάπτυξης (IMD)** μέσω του **Δείκτη Ψηφιακής Ανταγωνιστικότητας** κατέταξε την Ελλάδα ανάμεσα σε άλλες **62 οικονομίες** ως προς την κάτωθι παράμετρο, ως εξής:

Ασφάλεια
Σύσταση Γενικής Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας με σκοπό την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου ασφάλειας για τα συστήματα τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής σε εθνικό επίπεδο.

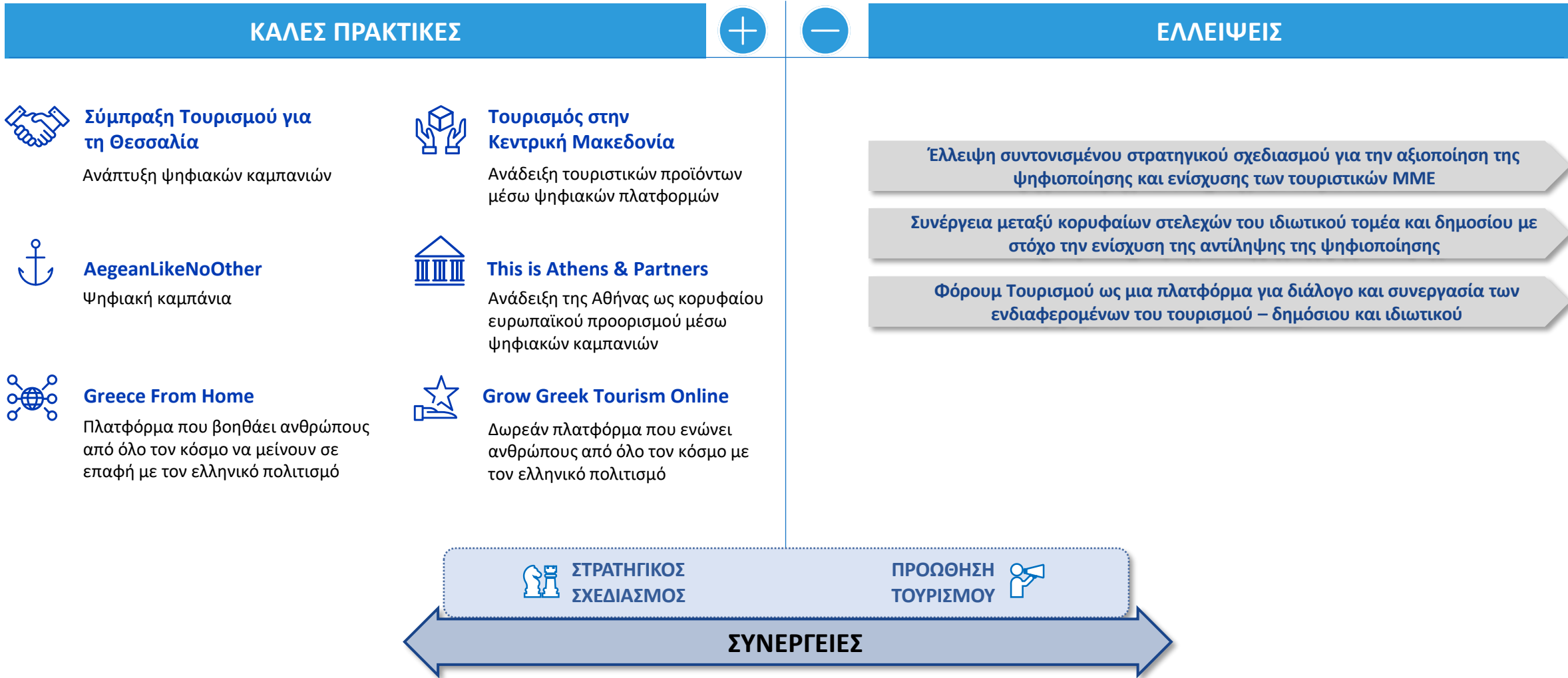


37 Κυβερνοασφάλεια

- Έρευνα για νέα, υψηλής τεχνολογίας εργαλεία και διεργασίες για τη διατήρηση της προστασίας των δεδομένων στον κυβερνοχώρο
- Πρόγραμμα που βοηθά τις επιχειρήσεις να εκτιμήσουν την ευπάθειά τους έναντι απειλών στον κυβερνοχώρο και να εκπαιδεύσουν τους υπαλλήλους τους

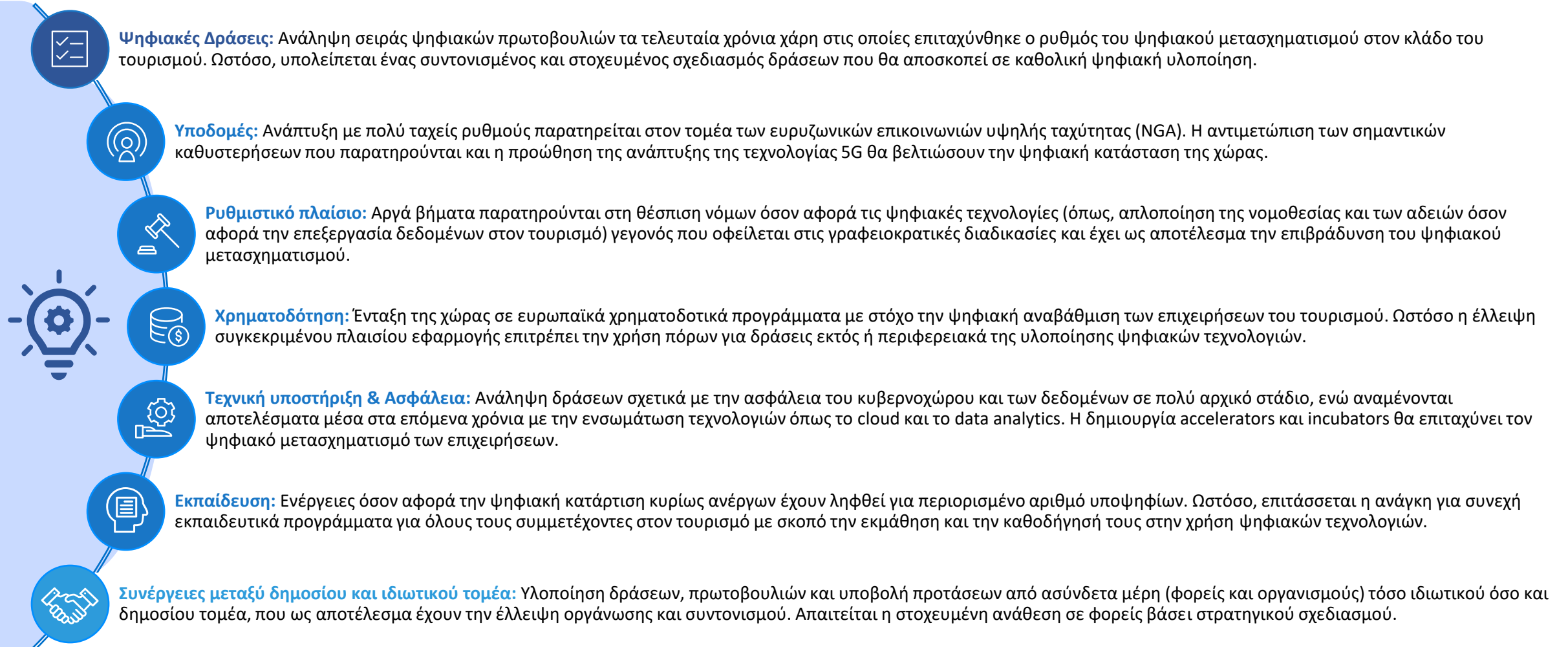
ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

Παράρτημα



3. Υφιστάμενο πλαίσιο υποστήριξης

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



ΤΕΛΟΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ





ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



Ερώτηση	Επίπεδο ωριμότητας			
	1	2	3	4
BENCHMARKING				
1. Γνωρίζετε τις τεχνολογίες Data Analytics, Τεχνητή Νοημοσύνη, Blockchain, Εκτεταμένη Πραγματικότητα και Internet of Things?	Ναι		Όχι	
2. Γνωρίζετε πώς και πού θα μπορούσαν να εφαρμοστούν αυτές οι τεχνολογίες?	Ναι		Όχι	
3. Έχετε πρόθεση να υλοποιήσετε κάποια από αυτές τις τεχνολογίες μέσα στα επόμενα χρόνια?	Ναι		Όχι	
4. Πώς αξιολογείτε την ψηφιακή ωρίμανση της επιχείρησής σας?	Καθόλου Ώριμη	Σχετικά Ώριμη	Αρκετά ώριμη	Πολύ ώριμη
5. Πώς αξιολογείτε την ψηφιακή ωρίμανση των άμεσων ανταγωνιστών σας?	Καθόλου Ώριμη	Σχετικά Ώριμη	Αρκετά ώριμη	Εξαιρετικά Ώριμη
6. Πώς αξιολογείτε την ψηφιακή ωρίμανση του ελληνικού τουριστικού κλάδου?	Καθόλου Ώριμη	Σχετικά Ώριμη	Αρκετά ώριμη	Εξαιρετικά Ώριμη
7. Πώς αξιολογείτε την ψηφιακή ωρίμανση των άμεσων ανταγωνιστών της Ελλάδας? (Ιταλία, Ισπανία)	Καθόλου Ώριμη	Σχετικά Ώριμη	Αρκετά ώριμη	Εξαιρετικά Ώριμη
8. Πόσο σημαντική είναι η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών για την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής σας?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
9. Πόσο σημαντική είναι η υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών για την ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



Ερώτηση	Επίπεδο ωριμότητας			
	1	2	3	4
ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ				
10. Εξατομικευμένα προϊόντα/υπηρεσίες	Δεν προσφέρουμε εξατομικευμένες προτάσεις	Προσφέρουμε εξατομικευμένες προτάσεις περιστασιακά χρησιμοποιώντας επιχειρηματική διαίσθηση	Προσφέρουμε εξατομικευμένες προτάσεις συχνά χρησιμοποιώντας δεδομένα και αλγορίθμους	Προσφέρουμε εξατομικευμένες προτάσεις τακτικά χρησιμοποιώντας δεδομένα και τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης
11. Ψηφιακοί βοηθοί	Δεν έχουμε ψηφιακούς βοηθούς	Έχουμε chatbot με περιορισμένη λειτουργικότητα (προσδιορισμένες ερωτήσεις/απαντήσεις)	Έχουμε chatbot με αυξημένη λειτουργικότητα (στέλνει ειδοποιήσεις σε πραγματικό χρόνο)	Έχουμε chatbot με τεχνολογία machine learning
12. Mobile app	Δεν έχουμε mobile app	Έχουμε mobile app αλλά με περιορισμένες δυνατότητες και χρηστικότητα	Έχουμε mobile app με όλες τις βασικές δυνατότητες (online κρατήσεις, πληροφορίες κτλ.) και σχεδιασμένο για τον χρήστη	Έχουμε mobile app με όλες τις βασικές δυνατότητες και σχεδιασμένο γύρω από όλα τα στάδια ταξιδιού ενός τουρίστα
13. Αυτοματισμός διαδικασιών	Δεν έχουμε αυτοματοποιήσει διαδικασίες	Έχουμε αυτοματοποιήσει <10% των αυτοματοποιήσιμων διαδικασιών	Έχουμε αυτοματοποιήσει <50% των αυτοματοποιήσιμων διαδικασιών	Έχουμε αυτοματοποιήσει >50% των αυτοματοποιήσιμων διαδικασιών
14. Ψηφιακά συστήματα	Δεν έχουμε ψηφιακά συστήματα. Στηριζόμαστε σε εργαλεία παραγωγικότητας (π.χ. excel)	Έχουμε ψηφιακά συστήματα που καλύπτουν τις βασικές λειτουργίες μίας μονάδας	Έχουμε ψηφιακά συστήματα που καλύπτουν μεγάλο μέρος των βασικών λειτουργιών όλων των μονάδων αλλά δεν είναι ενοποιημένα	Έχουμε ψηφιακά συστήματα που καλύπτουν μεγάλο μέρος των βασικών λειτουργιών όλων των μονάδων και είναι ενοποιημένα
15. Data analytics	Δεν χρησιμοποιούμε δεδομένα για επιχειρηματικές αποφάσεις	Χρησιμοποιούμε δεδομένα περιστασιακά για επιχειρηματικές αποφάσεις	Χρησιμοποιούμε δεδομένα συστηματικά για επιχειρηματικές αποφάσεις	Χρησιμοποιούμε δεδομένα συστηματικά για επιχειρηματικές αποφάσεις, προβλέψεις και επενδύσεις μέσω την χρήση analytics tool



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση	Επίπεδο ωριμότητας			
	1	2	3	4
16. Omnichannel	Έχουμε μόνο ιστοσελίδα	Είμαστε παρών μόνο σε κάποια κανάλια (π.χ. ιστοσελίδα, mobile, social media)	Είμαστε παρών σε όλα τα κανάλια αλλά δεν επικοινωνούν μεταξύ τους	Είμαστε παρών σε όλα τα κανάλια και επικοινωνούν μεταξύ τους, παρέχοντας ομοιόμορφη και συνεπή χρηστική εμπειρία για τους πελάτες
17. Ψηφιακό μάρκετινγκ	Δεν κάνουμε ψηφιακό μάρκετινγκ	Χρησιμοποιούμε κάποια εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ (π.χ. Search engine marketing)	Χρησιμοποιούμε τα περισσότερα εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ (π.χ. Search engine marketing, content marketing)	Χρησιμοποιούμε όλα τα εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ (π.χ. Search engine marketing, content marketing, marketing automation, marketing analytics)
18. Ψηφιακή δεξιότητα υπαλλήλων	Δεν έχουμε τις ψηφιακές δυνατότητες για να αξιοποιήσουμε υπάρχοντα ψηφιακά συστήματα και εργαλεία	Έχουμε περιορισμένες ψηφιακές δυνατότητες που μας επιτρέπει να αξιοποιήσουμε μερικώς τα υπάρχοντα ψηφιακά συστήματα και εργαλεία	Έχουμε τις ψηφιακές δυνατότητες για να αξιοποιήσουμε υπάρχοντα ψηφιακά συστήματα εργαλεία αλλά όχι για να υλοποιήσουμε τις ψηφιακές δράσεις που σχεδιάζουμε	Έχουμε τις ψηφιακές δυνατότητες για να αξιοποιήσουμε υπάρχοντα ψηφιακά συστήματα και εργαλεία και να υλοποιήσουμε τις ψηφιακές δράσεις που σχεδιάζουμε
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ				
19. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Data Analytics μέσα στα επόμενα δύο χρόνια?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
20. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



Ερώτηση	Επίπεδο ωριμότητας			
	1	2	3	4
21. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Blockchain μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
22. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Εκτεταμένης Πραγματικότητας μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
23. Πόσο σχετική είναι για την επιχείρησή σας η υιοθέτηση τεχνολογιών Internet of Things μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ				
24. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας μία πλατφόρμα που ενώνει προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών με καταναλωτές σε εθνικό επίπεδο?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
25. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας δωρεάν/πολύ χαμηλού κόστους τεχνική υποστήριξη για την υλοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών/δράσεων?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
26. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας δωρεάν ψηφιακή εκπαίδευση για τους υπαλλήλους σας?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
27. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας η ύπαρξη μοχλού χρηματοδότησης για την υλοποίηση ψηφιακών τεχνολογιών/δράσεων?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ
28. Πόσο ωφέλιμο θα ήταν για την επιχείρησή σας η ύπαρξη κεντρικού data hub που θα συλλέγει δεδομένα ταξιδιωτών και θα τα διανέμει σε επιχειρήσεις με ενδεχομένως κάποια συνδρομή?	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ



ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΡΙΖΟΝΤΙΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΔΡΑΣΕΩΝ

ΔΡΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Ανάπτυξη ψηφιακών εφαρμογών ανάδειξης του συγκριτικού πλεονεκτήματος των Ιονίων Νήσων	Δράσεις που αφορούν στην ανάδειξη στοιχείων του τοπικού υλικού και άυλου πολιτιστικού και φυσικού αποθέματος όπως μνημεία, θεματικά πολιτιστικά δίκτυα και γεγονότα, διαδρομές & περιηγήσεις, σύγχρονη πολιτιστική δημιουργία και τέχνη, σημαντικά τοπικά έθιμα, καθώς και χερσαία, θαλάσσια και υποθαλάσσια φυσική κληρονομιά, γαστρονομία και θεματικές μορφές τουρισμού γενικά, μέσω καινοτόμων δράσεων/εργαλείων ψηφιακής προβολής και αναπαράστασης.
Ψηφιακές υπηρεσίες στα μνημεία της Ηπείρου	Ψηφιακές διαδικτυακές ξεναγήσεις στα Αρχαία Θέατρα της Ηπείρου. Δημιουργία ψηφιακής πλατφόρμας, ψηφιακών ξεναγήσεων, εγκατάστασης ασύρματου δικτύου, υπηρεσιών ανάπτυξης κοινού και κοινοτήτων και υποστήριξης της διαλειτουργικότητας, για τους αρχαιολογικούς χώρους.
Marketing Greece	Δημιουργία ενός σύγχρονου επιχειρησιακού βραχίονα για την προώθηση των μικρών επιχειρήσεων και του συνόλου των προορισμών μέσω ψηφιακών δράσεων
Visit Greece	Δημιουργία ενός ολοκληρωμένου ψηφιακού οικοσυστήματος προβολής και προώθησης του ελληνικού τουρισμού με επίκεντρο τη πολύγλωσση και διαδραστική ηλεκτρονική πύλη Visit Greece, η οποία συγκεντρώνει το σύνολο της πληροφορίας που αναζητά ο επισκέπτης για τον προορισμό «Ελλάδα».
Ανάπτυξη ψηφιακών πολιτιστικών υποδομών στην Δυτική Ελλάδα	Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υποδομών, σύγχρονων υπηρεσιών και εφαρμογών για τον μετασχηματισμό της Δυτικής Ελλάδας σε «έξυπνη» περιφέρεια στον τομέα της προβολής του πολιτιστικού και ιστορικού αποθέματός της. Για την υλοποίηση του έργου αξιοποιούνται σύγχρονες τεχνολογίες και μέσα όπως: ψηφιακές οπτικοακουστικές και διαδραστικές τεχνολογίες για τη δημιουργία ψηφιακού θεματικού πάρκου, ΤΠΕ για την ανάδειξη και προβολή του πολιτιστικού και ιστορικού αποθέματος της Περιφέρειας και θεματικές παραγωγές.
Ψηφιοποίηση του Μουσείου της Ακρόπολης	Ψηφιοποίηση αρχαιολογικού υλικού, υλοποίηση ψηφιακών πολυμεσικών εφαρμογών και δημιουργία πολυδιάστατου ιστοχώρου για το Μουσείο της Ακρόπολης ο οποίος βασίζεται σε Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου CMS.
Εμπλουτισμός των ψηφιακών συλλογών των κινητών μνημείων και ανάπτυξη νέου πληροφοριακού συστήματος του Εθνικού Αρχείου Μνημείων	Εμπλουτισμός του Εθνικού Αρχείου Μνημείων μέσω της τεκμηρίωσης και ψηφιοποίησης περίπου 500.000 κινητών μνημείων που φυλάσσονται στις αποθήκες των εφορειών, επέκταση του δικτύου σταθμών ψηφιοποίησης στις Υπηρεσιακές Μονάδες του ΥΠΠΟΑ, επικαιροποίηση και αναβάθμιση του Πληροφοριακού Συστήματος του Εθνικού Αρχείου Μνημείων και ένταξη στο νέο πληροφοριακό σύστημα των περίπου 140.000 κινητών μνημείων που ψηφιοποιήθηκαν στο πλαίσιο του έργου «Ψηφιοποίηση και Ψηφιακή Τεκμηρίωση Συλλογών Μνημείων του Υπουργείου Πολιτισμού», καθώς και τυχόν άλλων κινητών μνημείων που έχουν ψηφιοποιηθεί μέσω άλλων έργων.
«Νότιο Αιγαίο 2014 – 2020»	Στο έργο εντάσσονται 10 έργα: 1) Ψηφιακή προβολή του έργου του «Μάρκου Βαμβακάρη», 2) Ψηφιακός ξεναγός στον πολιτισμό της Σαντορίνης, 3) Ψηφιακή ξενάγηση στο λαογραφικό πολιτισμό της Κύθνου, 4) Εφαρμογές AR/VR για την προβολή του πολιτιστικού αποθέματος της Μυκόνου, 5) Ψηφιακή εφαρμογή για την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της Κέας, 6) Ψηφιακή εφαρμογή στον τομέα πολιτισμού στην Αμοργό, 7) Ψηφιακός ξεναγός πολιτιστικών διαδρομών Πάρου με χρήση φορητών συσκευών, 8) NAXiOS - Ψηφιακή εφαρμογή ξενάγησης και πλατφόρμα διαχείρισης πολιτιστικού περιεχομένου Νάξου, 9) Ψηφιοποίηση και πολυκαναλική διάθεση του υλικού της Καϊρείου Βιβλιοθήκης Άνδρου και 10) Ψηφιακή Ανάδειξη Πολιτιστικού Αποθέματος Κυκλάδων



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΥΠΟΔΟΜΕΣ

ΔΡΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Υποδομές υπερυψηλής ευρυζωνικότητας – Ultrafast Broadband (UFBB)	Δράση που εντάσσεται στο Εθνικό Σχέδιο Ευρυζωνικής Πρόσβασης Επόμενης Γενιάς (NGA Plan), του οποίου οι στόχοι, οι προσεγγίσεις και οι δράσεις ενσωματώνονται στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2020. Η δράση αποσκοπεί στην κάλυψη τουλάχιστον 90% του διαθέσιμου πληθυσμού των εν λόγω περιοχών με ευρυζωνικές συνδέσεις με την παροχή δύο κλάσεων υπηρεσίας: Κλάση Α: ταχύτητα καθόδου τουλάχιστον 100 Mbps - αναβαθμίσιμη σε 1 gigabit και Κλάση Β: ταχύτητα καθόδου τουλάχιστον 100 Mbps.
Κουπόνι Υπερυψηλής Ευρυζωνικότητας – Superfast Broadband	Δράση «Superfast Broadband» η οποία αφορά την παροχή σύνδεσης στο διαδίκτυο σε υπερυψηλή ταχύτητα στους πολίτες και στις επιχειρήσεις (ωφελομένους) που κατοικούν σε περιοχές όπου αναπτύσσονται, με ιδιωτικές επενδύσεις, υποδομές ικανές να προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες. Υλοποιείται με τη μέθοδο κουπονιού (voucher), σύμφωνα με την οποία ο ωφελούμενος έχει τη δυνατότητα απόκτησης σύνδεσης στο Διαδίκτυο τουλάχιστον 100 Mbps, με δυνατότητα αναβάθμισης σε 1 Gbps.
WiFi4GR - Ανάπτυξη δημοσίων σημείων ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης στο διαδίκτυο	Προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, σύνδεση και θέση σε λειτουργία σημείων ασύρματης πρόσβασης - WiFi (Hotspots) στο Διαδίκτυο σε διάφορες περιοχές πολιτιστικού και τουριστικού ενδιαφέροντος με διασπορά σε ολόκληρη την χώρα. Υπολογίζεται ότι θα υλοποιηθούν περίπου 3.200 περιοχές ασύρματης - WiFi πρόσβασης σε όλη την επικράτεια. Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται σε 15 εκατ. EUR και η χρηματοδότησή του θα γίνει μέσω των ΕΔΕΤ (ΕΤΠΑ).
Ραδιοφάσμα 5G	Διαδικασία ανάπτυξης δικτύων κινητών επικοινωνιών 5ης γενιάς (5G) της οποίας το στάδιο βρίσκεται σε αυτό της δημοπρασίας για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις ζώνες 700 MHz, 2 GHz, 3400-3800 MHz και 26 GHz.



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΟ & ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ



ΔΡΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
<p>Κώδικας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών</p>	<p>Εκσυγχρονισμός του ελληνικού ρυθμιστικού πλαισίου θεσπίζοντας σαφείς και ενιαίους κανόνες με τους ακόλουθους στόχους: (α) προώθηση των επενδύσεων στα δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας, (β) τόνωση του ανταγωνισμού και την ανάπτυξη της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και (γ) προστασία των τελικών χρηστών - καταναλωτών, ώστε πολίτες και επιχειρήσεις να μπορούν να απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας συνδεσιμότητα και αυξημένη επιλογή καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών, σε ανταγωνιστικές τιμές.</p>
<p>Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης</p>	<p>Διαμόρφωση Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης μέσω του οποίου συστηματοποιείται σε ενιαίο κείμενο το θεσμικό πλαίσιο (υφιστάμενο και νέο) σχετικά με την ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας. Εντός του κώδικα προβλέπεται και ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μιας ψηφιακής αγοράς (digital marketplace) υπηρεσιών και εφαρμογών Cloud.</p>



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

ΔΡΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΠΕΠ Πελοποννήσου	Ενίσχυση πολύ μικρών και μικρών επιχειρήσεων της Περιφέρειας Πελοποννήσου για τον εκσυγχρονισμό τους μέσω της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) καθώς και συστημάτων αυτοματισμού. Το πρόγραμμα επιχορηγεί με 70% επενδυτικά έργα επιχειρήσεων από 10.000 έως 60.000 ευρώ για ενίσχυση πάνω σε τομείς Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
Ενίσχυση εφαρμογών στον τομέα του ηλεκτρονικού πολιτισμού και τουρισμού της Περιφέρειας Κρήτης	Χρηματοδότηση φορέων και οργανισμών της Κρήτης προκειμένου να αναπτύξουν ολοκληρωμένες ψηφιακές υπηρεσίες/προϊόντα στους τομείς του πολιτισμού και τουρισμού. Οι στόχοι της συγκεκριμένης δράσης είναι οι ακόλουθοι: 1. Ανάπτυξη επιχειρήσεων του δευτερογενή τομέα και του τουρισμού - πολιτισμού για την εισαγωγή διεργασιών, οργανωτικών ή προωθητικών καινοτομιών, υποστηριζόμενων από τις Τ.Π.Ε. 2. Ενίσχυση επενδύσεων για ολοκληρωμένες εφαρμογές πληροφόρησης και επικοινωνίας 3. Ανάπτυξη επιχειρήσεων του δευτερογενή τομέα και του εμπορίου για την εφαρμογή λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου ή διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας 4. Προώθηση εφαρμογών Τ.Π.Ε. στην κοινωνική οικονομία και στο περιβάλλον.
Ψηφιακό άλμα	Πρόγραμμα που ενισχύει υφιστάμενες πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις για να υλοποιήσουν επενδυτικά σχέδια από 55.000 έως 400.000 € τα οποία θα συμβάλλουν στην ψηφιακή τους μετάβαση ή/και στην ψηφιακή τους αναβάθμιση.
Ψηφιακή αναβάθμιση μικρομεσαίων επιχειρήσεων της Περιφέρειας Κρήτης	Δράση που αφορά τη χρηματοδότηση για τους ακόλουθους στόχους: 1) Ανάπτυξη επιχειρήσεων του δευτερογενή τομέα και του τουρισμού - πολιτισμού για την εισαγωγή διεργασιών, οργανωτικών ή προωθητικών καινοτομιών, υποστηριζόμενων από τις Τ.Π.Ε., 2) Ενίσχυση επενδύσεων για ολοκληρωμένες εφαρμογές πληροφόρησης και επικοινωνίας, 3) Ανάπτυξη επιχειρήσεων του δευτερογενή τομέα και του εμπορίου για την εφαρμογή λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου ή διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας και 4) Προώθηση εφαρμογών Τ.Π.Ε. στην κοινωνική οικονομία και στο περιβάλλον.



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ/ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ/ΑΣΦΑΛΕΙΑ

ΔΡΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Τεχνική Υποστήριξη	Παροχή πληροφοριών από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης σχετικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό για τις επιχειρήσεις και τις δυνατότητες χρηματοδότησης ψηφιακών λύσεων.
Τεχνική Υποστήριξη	Δημιουργία Athens Digital Lab από το δήμο Αθηναίων, το οποίο εισάγει την καινοτομία στις δομές του δήμου και υποστηρίζει τη νεανική επιχειρηματικότητα, ενώ δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για τη δημιουργία εργαλείων τα οποία χρησιμοποιώντας τα μπορούν να βοηθήσουν στην αναθεώρηση στρατηγικών πολιτικής και να φέρουν την οικονομική ανάπτυξη.
Εκπαίδευση	Ενίσχυση δεξιοτήτων 1.940 ανέργων έως 29 ετών στο αντικείμενο του ψηφιακού μάρκετινγκ στον τουρισμό μέσω υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής, συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης (θεωρητική κατάρτιση και πρακτική άσκηση σε μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις του κλάδου του τουρισμού) και πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων των ωφελουμένων.
Εκπαίδευση	Εθνικό Σχέδιο Δράσης 2018 και 2019 της Εθνικής Συμμαχίας για τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Απασχόληση που κατάρτισε το Τμήμα Καινοτομίας και Βέλτιστων Πρακτικών του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης, με τίτλο “Digital Skills for Digital Greece”. Το πρόγραμμα προσφέρει σε 300 νέους/ες τη δυνατότητα να αναπτύξουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες μέσα από ένα δωρεάν καινοτόμο πρόγραμμα εκπαίδευσης, ώστε να εφοδιαστούν με τις απαραίτητες θεωρητικές και πρακτικές γνώσεις και να προετοιμαστούν για την αγορά εργασίας.
Ασφάλεια	Σύσταση Γενικής Διεύθυνση Κυβερνοασφάλειας με σκοπό την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου ασφαλείας για τα συστήματα τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής σε εθνικό επίπεδο. Στόχος είναι ο σχεδιασμός μιας στρατηγικής για την ανάπτυξη ενός ασφαλούς κυβερνοχώρου τόσο για τους ιδιωτικούς όσο και για τους δημόσιους ενδιαφερόμενους, βελτιώνοντας τις δυνατότητες προστασίας από τις κυβερνοεπιθέσεις και αναπτύσσοντας μια ισχυρή κουλτούρα ασφάλειας στον κυβερνοχώρο μεταξύ των ενδιαφερομένων στο ευρύ κοινό και στον ιδιωτικό τομέα.
Ασφάλεια	Κεντρική στρατηγική για τη συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων General Data Protection Regulation, GDPR.



ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ
Grow Greek Tourism Online	Πρωτοβουλία «Grow Greek Tourism Online» της Google η οποία αφορά μία δωρεάν πλατφόρμα διαδικτυακής εκπαίδευσης για τον τουρισμό ενώ είναι διαθέσιμη για όσους ενδιαφέρονται να ενισχύσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες και να αποκτήσουν το πιστοποιητικό με την υπογραφή του Grow Greek Tourism Online και του IAB Europe.
Greece From Home	Σχεδιασμός της πλατφόρμας «Greece From Home» με στόχο να βοηθήσει ανθρώπους από όλο τον κόσμο να μείνουν σε επαφή με τον ελληνικό πολιτισμό και οι επιχειρηματίες να ενισχύσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες. Το πρόγραμμα συμβάλλει στην προσπάθεια να στηριχθεί ο τουριστικός κλάδος, μέσα από ψηφιακά εργαλεία, πρόσβαση σε εκπαιδευτικά προγράμματα και ψηφιοποίηση της πολιτιστικής κληρονομιάς.
Τουρισμός στην Κεντρική Μακεδονία	Υλοποίηση έργου το οποίο αποτελείται από ένα πολυεπίπεδο πρόγραμμα δράσεων, δίνοντας έμφαση στην ανάδειξη αξιοσημείωτων εμπειριών και θεματικών τουριστικών προϊόντων των προορισμών τόσο μέσα από την αξιοποίηση υπάρχοντος υλικού όσο και μέσα από την παραγωγή περιεχομένου. Παράλληλα, το έργο θα προωθηθεί σε digital ταξιδιωτικές πλατφόρμες αλλά και στο Discovergreece.com, με στόχευση στο διεθνές κοινό.
Σύμπραξη Τουρισμού για τη Θεσσαλία	Υλοποίηση του έργου «Σύμπραξη Τουρισμού για τη Θεσσαλία» με στόχο την ενίσχυση του τουριστικού προϊόντος. Αναπτύχθηκαν ενέργειες Δημοσίων Σχέσεων και ψηφιακές καμπάνιες με απήχηση σε ταξιδιώτες από όλο το κόσμο. Δημιουργήθηκε το πλαίσιο προβολής “Thessaly Handcrafted by Time” στο οποίο αποτυπώνονται οι έννοιες της παράδοσης, της ιστορίας και της φυσικής εξέλιξής τους σε αυτό που μπορεί ο επισκέπτης να απολαύσει.
This is Athens & Partners	Σύμπραξη «This is Athens & Partners» με στόχο την ενίσχυση της εικόνας αλλά και της καθιέρωσης της Αθήνας ως κορυφαίου ευρωπαϊκού προορισμού. Το πλαίσιο συνεργασίας χωρίζεται σε τρεις άξονες, μέρος των οποίων είναι οι ψηφιακές καμπάνιες προώθησης του ελληνικού προϊόντος και η διαχείριση του προορισμού με την λειτουργία δύο σημείων ενημέρωσης (info-points).
AegeanLikeNoOther	Εκτέλεση μιας ολοκληρωμένης δέσμης ενεργειών τουριστικής προβολής της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου. Η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου ενίσχυσε το ψηφιακό της αποτύπωμα, μέσω της ιστοσελίδας http://likenoother.aegeanislands.gr/ και η καμπάνια υποστηρίχθηκε ψηφιακά με πλάνο ψηφιακής διαφήμισης και διαφήμισης στα Social Media.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΤΠΑ, ΤΣ & ΕΚΤ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΑΝΕΚ

ΕΠΑΝΕΚ 2014-2020
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων
Βουκουρεστίου 32 10671 Αθήνα
210-3244368

www.insete.gr
intelligence@insete.gr