

Digitalna tranzicija turizma

Digitalna rješenja u sektoru turizma koja otvaraju nove prilike poduzećima, potiču razvoj pouzdane tehnologije, podupiru otvoreno i demokratsko društvo, omogućuju dinamično i održivo gospodarstvo te pomažu u borbi protiv klimatskih promjena i zelenoj tranziciji



Informacije i primjeri sadržani na ovim materijalima imaju isključivo opću informativnu i edukativnu svrhu. Detaljne upute i informacije o uvjetima prihvatljivosti u okviru pojedinih natječaja bit će precizno definirane u Uputama za prijavitelje za svaki konkretan natječaj. Ministarstvo turizma i sporta ni u kojem slučaju ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu, gubitke ili troškove koji mogu nastati kao rezultat uporabe ili nemogućnosti uporabe podataka dostupnih u ovim materijalima. Umnožavanje i distribucija ovih materijala ili njezinih dijelova u bilo kojem obliku nisu dopušteni bez prethodnog pismenog odobrenja izdavača



Digitalna tranzicija turizma

Monika Kordić, univ.spec.oec.

Zagreb, listopad 2021.

Informacije i primjeri sadržani na ovim materijalima imaju isključivo opću informativnu i edukativnu svrhu. Detaljne upute i informacije o uvjetima prihvatljivosti u okviru pojedinih natječaja bit će precizno definirane u Uputama za prijavitelje za svaki konkretan natječaj. Ministarstvo turizma i sporta ni u kojem slučaju ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu, gubitke ili troškove koji mogu nastati kao rezultat uporabe ili nemogućnosti uporabe podataka dostupnih u ovim materijalima. Umnožavanje i distribucija ovih materijala ili njezinih dijelova u bilo kojem obliku nisu dopušteni bez prethodnog pismenog odobrenja izdavača

- A **Digitalni napredak RH**
- B Digitalna tranzicija
- C Trendovi digitalne tranzicije u turizmu
- D Turist sutrašnjice
- E Primjeri digitalne transformacije u turizmu



Vještine

Stručnjaci u području IKT-a: 20 milijuna + rodna raznolikost

Osnovne digitalne vještine: najmanje 80 % populacije

Sigurna i održiva digitalna infrastruktura

Povezivost: gigabit za svakoga, mreža 5G posvuda



Najsuvremeniji poluvodiči: dvostruki udio EU-a u globalnoj proizvodnji

Podaci – tehnologija EDGE i računalstvo u oblaku: 10 000 vrlo sigurnih i klimatski neutralnih rubnih čvorova

Računalstvo: prvo računalo s kvantnim ubrzanjem

https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_hr; <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/activities/digital-programme>



Digitalna transformacija poduzeća

Prihvatanje tehnologije: računalstvo u oblaku / umjetna inteligencija / velika količina podataka u 75 % poduzeća u EU-u

Inovatori: povećanje širenja i finansijskih sredstava za udvostručenje broja poduzeća „jednoroga” u EU-u

Kasnije prihvatanje: korištenje barem osnovne digitalne tehnologije u više od 90 % MSP-ova

Digitalizacija javnih usluga

Ključne javne usluge: potpuno dostupne na internetu



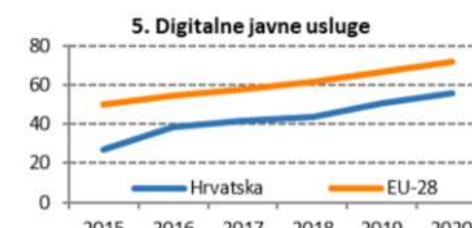
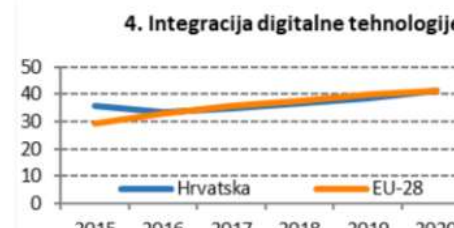
E-zdravstvo: 100 % građana koji imaju pristup medicinskoj dokumentaciji

Digitalni identitet: 80 % građana koji koriste digitalnu identifikaciju

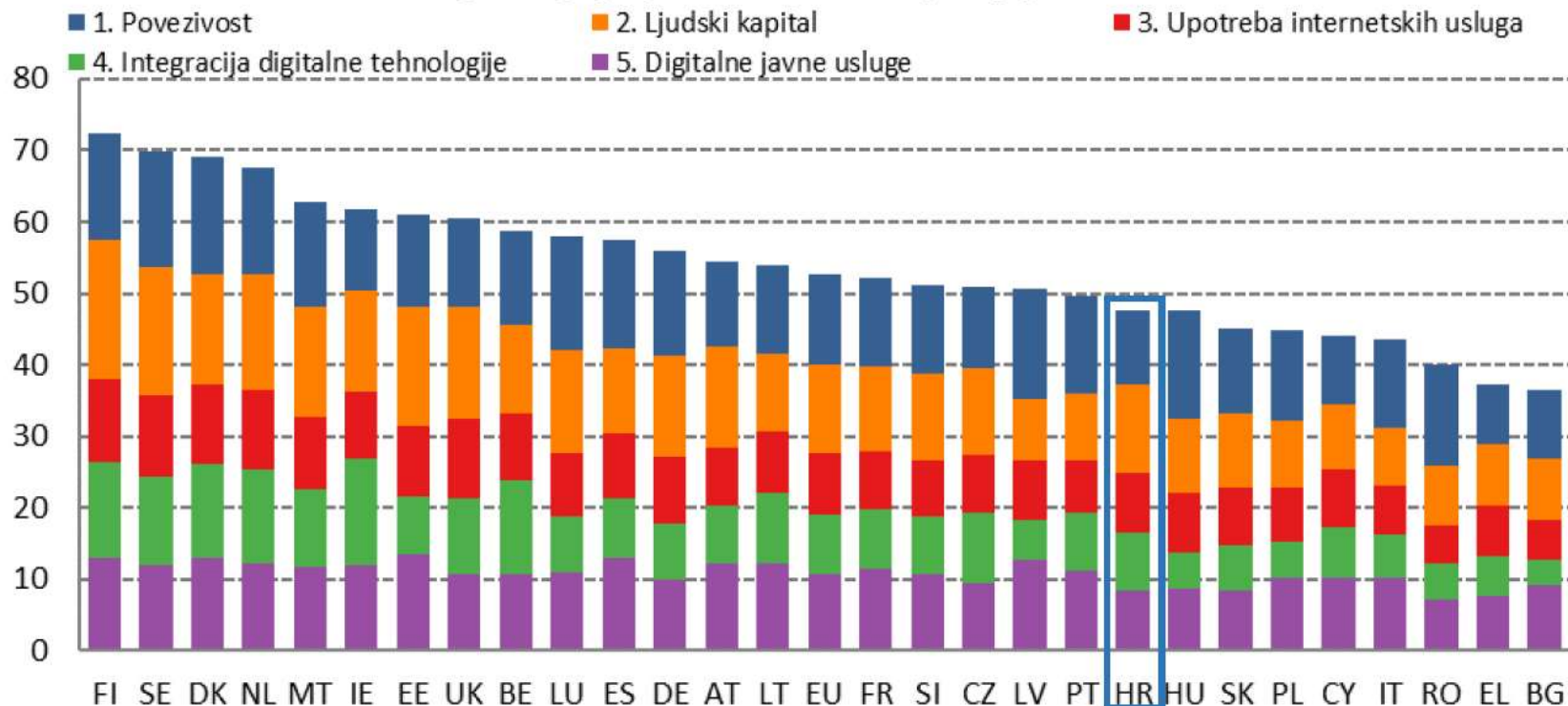
Europska komisija - digitalni napredak država EU



Izvešće Indeks gospodarske i društvene digitalizacije za 2020.



Indeks digitalnoga gospodarstva i društva (DESI), poredak za 2020.



	Hrvatska		EU
	rang	rezultat	rezultat
DESI 2020.	20	47,6	52,6
DESI 2019.	20	44,3	49,4
DESI 2018.	21	40,8	46,5

A Digitalni napredak RH

B Digitalna transformacija

C Trendovi digitalne transformacije u turizmu

D Turist sutrašnjice

E Primjeri digitalne transformacije u turizmu

Digitizacija vs. Digitalizacija vs. Digitalna transformacija



Utječe na promjenu u organizacijskoj kulturi kako bi pružili nove usluge, proizvode i novu razinu iskustva korisnika.

Automatizacija poslovnih i operativnih procesa

Obuhvaća proces pretvaranja analognih procesa u digitalne.



Primjer: Potpuno elektronski npr. od registracije gosta do individualiziranog odnosa pri njegovom odlasku iz hotela, destinacije i sl.

Primjer: Pisanje rukom vs. pisanje PC-em, čuvanje registratora vs. čuvanje na serveru, skeniranje, elektronski potpis

Primjer: Skeniranje i elektronske dokumente umjesto dokumente u registratorima

Digitizacija vs. Digitalizacija vs. Digitalna transformacija

	Digitizacija	Digitalizacija	Digitalna transformacija
Svrha	Kodiranje	Obrada informacija	Korištenje znanja
Cilj	Pretvaranje analognog u digitalni format	Automatski poslovni i operativni procesi	Promjena organizacijske kulture s ciljem isporuke nove usluge, proizvoda i nova razina angažiranja potrošača
Aktivnost	Pretvaranje papirne dokumentacije u digitalni format	Kreiranje digitalnih radnih procesa	Integriranje višestrukih radnih procesa u digitalno prilagođenu organizaciju
Alati	IKT	IT sistemi i aplikacije	Nove i disruptivne tehnologije (roboti, umjetna inteligencija i slično)
Izazov	Smanjiti volumen (materijale)	Smanjiti troškove (financije)	Otpornost na promjene (ljudski resursi)

Digitalna transformacija (DT) u svojoj se srži odnosi na sposobnost organizacije na temeljite promijene u organizaciju, pristupu tehnologiji, ljudima i procesima kako bi se utjecalo na kreiranje novih poslovnih procesa i donijela vrijednost potrošačima. Ona ciljano mijenja poslovanje i predstavlja revoluciju u načinu poslovanja pritom koristeći digitalne tehnologije za primjenu novog poslovnog procesa. DT utječe na kulturu **organizacije, ljudi i klijenata**.

Kako dodatno možemo pojasniti što je to digitalna transformacija?

- digitalna transformacija odnosi se na **proces** koji započinje od trenutka kada organizacija **krene** razmišljati o uvođenju digitalnih tehnologija u svim područjima poslovanja i traje do trenutka njihove **potpune** integracije. Proces uključuje obično više pojedinačnih projekata
- digitalna transformacija uključuje i pojedince: nije dovoljno samo uvesti digitalnu tehnologiju u poslovanje, važno je i **educirati zaposlenike**
- digitalna transformacija može obuhvaćati područja kao što su:
 - digitalni marketing
 - digitalizacija i automatizacija poslovnih procesa
 - digitalna nabava
 - digitalizacija prodajnih predstavnika
 - [Big Data](#) i slično

**Uspjeh digitalne transformacije
se temelji na ljudima!!!**

A Digitalni napredak RH

B Digitalna tranzicija

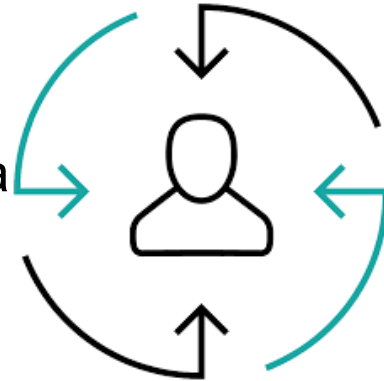
C Trendovi digitalne transformacije u turizmu

D Turist sutrašnjice

E Primjeri digitalne transformacije u turizmu


1. PERSONALIZACIJA PREMA SVAKOM GOSTU

Prilagođavanje paketa i ponuda na temelju preferencija korisnika postaje dio kolača inovativnim tehnologijama poput velikih podataka i računalstva u oblaku.



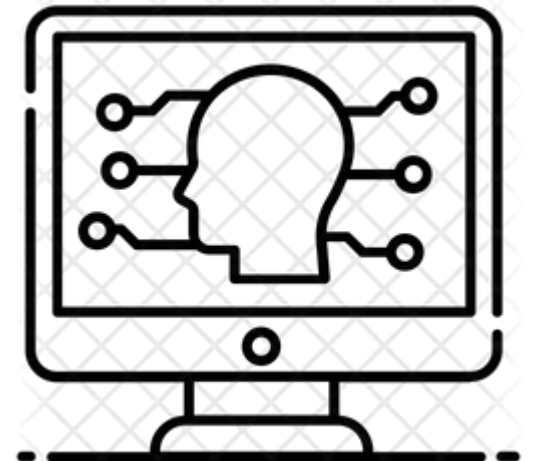
Personalizacija = sinonim za uspjeh!!!

Primjer:

- mikro putovanja koja nude manje užurbane rute i usredotočena su na poseban interes turista savršeni su primjer personalizacije. Uvođenjem velikih podataka koji pomažu u pružanju vrijednog uvida u navike putnika (npr. omiljena odredišta, preferencije avioprijevoznika, izbor grickalica), turističke tvrtke sada mogu značajno povećati ukupnu razinu prilagođenih ponuda
- S druge strane, mobilne aplikacije šalju prilagođene  kako bi privukle turiste i informirale ih o najnovijim trendovima u industriji putovanja. Očekuje se da će personalizacija u budućnosti igrati još važniju ulogu u turističkoj industriji jer slanje relevantnih informacija i sadržaja za poboljšanje korisničkog iskustva postaje centralna strategija digitalne transformacije

2. KOGNITIVNO RAČUNARSTVO

- opisivanje preferencija putovanja za bijeg iz snova i dobivanje detaljnih preporuka skrojenih na temelju vašeg **ponašanja u prošlosti**
- u bliskoj budućnosti računalo će rezervirati cijeli vaš paket putovanja, uključujući avionske karte, smještaj u hotelu, u potpunosti na temelju značajki vašeg profila i prošlih iskustava
- kognitivno računanje, sustav za samoučenje koji funkcionira putem prepoznavanja glasa, rudarenja podataka i obrade prirodnog jezika kako bi replicirao ljudski mozak
= **bliska budućnost**



3. GLOBALNA MOBILNA PRISUTNOST

- više od 1/3 svjetske populacije koristi mobilni uređaj za rezervaciju smještaj. Besplatna mobilna povezanost neophodna je za mnoge korisnike, i Wi-Fi i 4G/5G
- neki lanci hotela nude svojim klijentima uređaje tijekom cijelog boravka u hotelu koji mogu uključivati uređaj s Wi-Fi vezom, prijenosnu bateriju i selfie stick, besplatan za korisnike
- mobilno povezivanje pretvara se u osnovni preduvjet, a ne u luksuz. Korisnici očekuju besprijekorno mobilno iskustvo tijekom putovanja, od planiranja do samog putovanja, tijekom boravka u odabranom smještaju do posebnih ponuda nakon putovanja



4. USREDOTOČENOST NA PODATKE

- podaci = ključ digitalne transformacije!
- turističke tvrtke i platforme prikupljaju i pohranjuju ogromne količine podataka - tijekom svakog koraka na putovanju prikupljaju se podaci kao što su podaci o klijentima, transakcije, itd
- benefiti korištenja podataka uključuju sposobnost donošenja informiranijih odluka, učenja o klijentima i konkurentima, poboljšanje korisničkog iskustva i povećanje prihoda - kad se učinkovito koriste, ove informacije mogu otkriti koje usluge korisnici najviše koriste, a koje su najmanje popularne
- istodobno, kako bi se povećali financijski rezultati, hoteli moraju znati prodati pravi proizvod pravom kupcu i u pravom trenutku. Što se tiče internih podataka, poput prošlih stopa zauzetosti, prihoda od soba i trenutnih rezervacija, oni se mogu kombinirati s vanjskim podacima (npr. podaci o lokalnim događajima, letovima i školskim praznicima) u svrhu preciznijeg planiranja ponude



BIG DATA

5. VIRTUALNA I PROŠIRENA STVARNOST

- bilo da se radi o hotelskom imanju ili turističkoj destinaciji, putem virtualne stvarnosti gosti ih mogu pogledati, a da ne napuštaju svoju dnevnu sobu
- cilj je ponuditi pregled onoga što će gosti doživjeti i time dodatno potaknuti **želju**
- mnoge tvrtke izrađuju alate za pretraživanje i rezervaciju putovanja koji omogućuju potencijalnim putnicima da posjete odredište, odaberu sjedalo u avionu i pregledaju automobile za najam - a zatim plate cijelo putovanje - sve unutar prostora virtualne stvarnosti



Poslovni subjekti koji ne prođu proces digitalne transformacije izgubit će konkurentsku prednost i zastarjeti!

- A Digitalni napredak RH
- B Digitalna tranzicija
- C Trendovi digitalne transformacije u turizmu
- D Turist sutrašnjice**
- E Primjeri digitalne transformacije u turizmu

Turist sutrašnjice

- želi ostaviti čim **manji okolišni otisak** dok putuje i boravi, ali i na dublji način **doživjeti zajednicu** u kojoj je odlučio provesti svoj odmor
- odabire **low-risk lokacije** iz kojih je povratak lako moguć i brz
- prije rezervacije smještaja želi doživjeti **prikaz 360 stupnjeva** pojedine sobe, hotelski restoran ili dodatni sadržaj, što je do sada bilo prikazano standardnim foto galerijama
- zahtjeva mogućnosti **beskontaktnog plaćanja, samostalna prijava i odjava**
- **informacije želi odmah** - primjenom *chatbotova* može se ubrzati odgovaranje na pitanja gostiju te poboljšati iskustvo prilikom procesa rezervacije ili informiranja gostiju o sigurnosnim mjerama koje se poduzimaju
- želi kvalitetnu i stabilnu internet vezu i laptop – **DIGITALNI NOMADI**



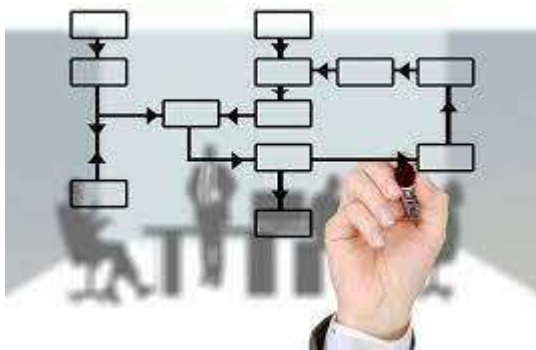
- želi provoditi vrijeme na **otvorenom**
- „siromašan slobodnim vremenom" **želi zadovoljiti sve više svojih potreba** tijekom jednog putovanja
- pasivni odmor i opuštanje na moru motivira više od polovice svih gostiju (55 %) i primarni je motiv dolaska na hrvatsku obalu i otoke
- slijede dolasci motivirani **novim iskustvima i doživljajima**, gastronomijom, upoznavanjem prirodnih ljepota i kulturnih atrakcija, zabavom te bavljenjem sportom i rekreacijom. Zabava i nova iskustva postaju sve važniji motivi posjeta primorskih destinacija



- A Digitalni napredak RH
- B Digitalna tranzicija
- C Trendovi digitalne transformacije u turizmu
- D Turist sutrašnjice
- E Primjeri digitalne transformacije u turizmu**

Kako ostvariti digitalnu tranziciju? Ulaganjem u:

Optimizaciju
poslovnih procesa



Digitalna rješenja
usmjerena na ublažavanje
ili prilagodbu klimatskim
promjenama/
dekarbonizaciju



Digitalna rješenja
usmjerena na razvoj
turističkog proizvoda/
usluge

Optimizacija poslovnih procesa

Primjena:

Hoteli

Digitalno rješenje: mobilna aplikacija

- Odjeli domaćinstva na svojim mobilnim uređajima u svakom trenutku raspolažu informacijama o **statusima soba i rasporedu dnevnih zadaća, a status završenih zadataka u realnom vremenu komuniciraju s menadžmentom hotela**
- U slučaju **nastalog kvara u hotelskoj sobi**, domaćice svojim uređajem isti fotografiraju i proslijeđuju odjelu tehničke službe. Cijeli proces skraćuje vrijeme čišćenja soba, a rezultat je smanjena mogućnost ljudske pogreške prilikom procesa check-ina, ali i brže reakcije hotelskog menadžmenta u slučaju kvarova.

Rezultat: navedena poboljšanja u poslovnim procesima pozitivno utječu na skraćivanje perioda u kojem se vrši postupak check-ina



Optimizacija poslovnih procesa

Primjena:

Hoteli/Kampovi

Digitalno rješenje:

Mobilna aplikacija

Rezultat:

- **prijava/odjava** - prijava do određen broj sati unaprijed uz pristup sobi s ili bez ključa te brza i jednostavna odjava iz hotela ili kampa na kraju boravka
- **mogućnost plaćanja** - mogućnost pregleda i plaćanja mobilnom aplikacijom
- **kalendar** - pretraživanje i brzo rezerviranje aktivnosti u hotelu / kampu / destinaciji; informacije o svim aktivnostima i događanjima u destinaciji
- **razgovor s hotelskim osobljem** - omogućuje gostima neposrednu komunikaciju uz pomoću alata za brzu razmjenu poruka
- **karta hotela s navigacijom**. Olakšava snalaženje u prostoru.
- **program vjernosti** - mogućnost prijave u program vjernosti, praćenja aktivnosti u programu vjernosti, provjere rezervacija i boravaka te prijenosa bodova



Optimizacija
poslovnih procesa

Digitalna rješenja
usmjerena na ublažavanje
ili prilagodbu klimatskim
promjenama

Primjena:
Turističke zajednice

Digitalno rješenje:
mobilna aplikacija za pronalazak plaža

- prvo pitanje koje postavlja turist na hrvatskoj obali – **gdje je plaža?**
- app je zamjena za papirnate mape
- app omogućuje uštedu veću od 10 milijuna kn promo-materijala samo za pitanje „gdje se nalazi plaža?”
- djelatnici TZ-a potroše u prosjeku 2 sata vremena dnevno na objašnjavanje gdje se nalazi plaža

Rezultat

- pozitivni utjecaj na okoliš, lakše snalaženje u prostoru



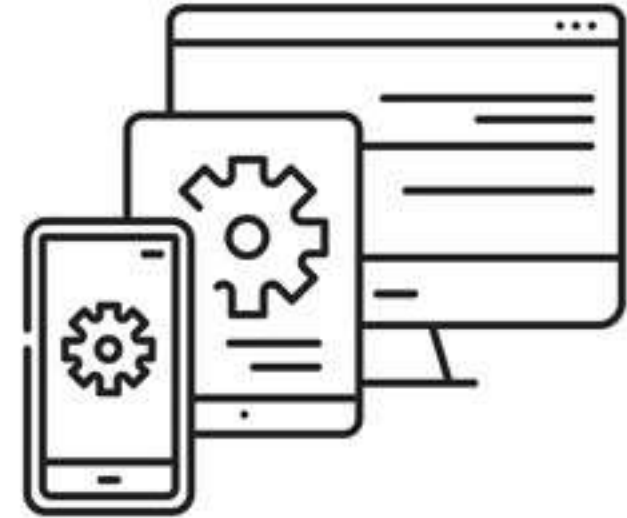
Optimizacija poslovnih procesa

Primjena:

Turističke agencije/ novi proizvodi

Digitalno rješenje:

Web platforma



- rješenje koje se zasniva na web stranici, mobilnoj aplikaciji i efikasnom povezivanju ponude i potražnje, a da pri tome nema niti jedan smještajni kapacitet u svom vlasništvu i vrijedi više od globalnih lidera turizma koji posjeduju na stotine hotela po čitavom svijetu

- **dokaz koliko digitalna transformacija utječe na odnos vrijednosti**

Rezultat: zakupite smještaj u nekom naselju, dođete do lokacije uz pomoć mape za navigacije, dobijete pristupne podatke da otvorite vrata i nakon što istekne vaš period boravka, vratite se svojoj kući. Posrednici za kompletne aranžmane su isključivo aplikacije na mobilnom telefonu.

Digitalna rješenja
usmjerena na razvoj
turističkog proizvoda/
usluge

Primjena:

Ugostiteljstvo/ hoteli

Digitalno rješenje:

Digitalni meni / uređaj za komunikaciju s gositima

Manji elektronički uređaj koji se postavlja na stolove u ugostiteljskom objektu, najčešće luksuznim restoranima. Na svakoj strani uređaja nalazi se slikovni prikaz koji predstavlja određene poruke kupaca poput zahtijeva za novim slijedom jela, traženje računa, potrebe za dodatnim pićem i slično. Okretanjem uređaja na određenu stranu elektroničkim putem se odašilje poruka osoblju objekta.

Rezultat: zadovoljan gost



Hvala na pozornosti !



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
turizma i sporta

Izvršitelj:



GR≡NIKA