

University of Macedonia
Master Information Systems
Networking Technologies
Professor: A.A. Economides

STUDY OF HOTEL

NETWORKING



Nizamidou Christina
Student ID: 5/07
Thessaloniki
December 2007

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
ΠΜΣ Πληροφοριακά Συστήματα
Τεχνολογίες Τηλεπικοινωνιών & Δικτύων
Καθηγητής: Α.Α. Οικονομίδης

ΜΕΛΕΤΗ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



Νιζαμίδου Χριστίνα

A.M.: 5/07

Θεσσαλονίκη
Δεκέμβριος 2007

ABSTRACT

Our season is characterised as «electronic era». The modern enterprises ought to have the possibility of adaptation in the new conditions and this requires changes in the structures, in the manner of confrontation of workers and in the strategy of their growth.

The technology of P/C has led in a large number of changes, not only in the exterior environment of hotel enterprises, but also in their internal operation. The software of hotel enterprises, especially with the use of new telecommunication technologies and the Internet as well as the exploitation of networks can cover the work of department of reception, the management of department of supplies, the follow-up of accounts of suppliers, the general and analytic accountancy, as well as the management of provision departments and various shops that function inside the hotel enterprise.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εποχή μας έχει χαρακτηριστεί ως η «ηλεκτρονική εποχή». Οι σύγχρονες επιχειρήσεις οφείλουν να έχουν τη δυνατότητα προσαρμογής στις νέες συνθήκες και αυτό απαιτεί αλλαγές στις δομές, στον τρόπο αντιμετώπισης των εργαζομένων και στη στρατηγική της ανάπτυξής τους.

Η τεχνολογία των Η/Υ έχει οδηγήσει σε πλήθος αλλαγών, τόσο στο εξωτερικό περιβάλλον των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, όσο και στην εσωτερική τους λειτουργία. Το ξενοδοχειακό λογισμικό ειδικότερα με τη χρήση νέων τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών και του Ίντερνετ καθώς και μέσω της αξιοποίησης των δικτύων μπορεί να καλύπτει τις εργασίες του τμήματος υποδοχής, τη διαχείριση του τμήματος προμηθειών, την παρακολούθηση των λογαριασμών προμηθευτών, τη γενική και αναλυτική λογιστική, καθώς και τη διαχείριση των επισιτιστικών τμημάτων και των διάφορων καταστημάτων που λειτουργούν εντός του ξενοδοχείου.

TABLE OF CONTENTS

1. Conceptual approach of hotels	4
2. The need of Management Information Systems	4
3. Communication of departments and workers	6
3.1 Department of accountancy.....	7
3.2 Department of marketing and sales.....	8
3.3 Department of management of rooms or room division.....	9
3.3.1 Department of reception.....	9
3.4 F&B or department of foods and beverages.....	10
3.5 Department of suppliers.....	11
4. Network presentation	12
5. Software -Equipment –Solutions	14
5.1 Supplemented Solutions Mobile Office for Hotel Enterprises.....	19
5.2 Cases Studies.....	20
6. Conclusions	37
Appendix	38
Bibliography	44

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Εννοιολογική προσέγγιση των ξενοδοχείων	4
2. Η ανάγκη για Συστήματα Πληροφόρησης της Διοίκησης	4
3. Επικοινωνία τμημάτων και εργαζομένων	6
3.1 Τμήμα λογιστηρίου.....	7
3.2 Τμήμα marketing και πωλήσεων.....	8
3.3 Τμήμα διαχείρισης δωματίων ή room division.....	9
3.3.1 Τμήμα υποδοχής.....	9
3.4 F&B ή τμήμα τροφίμων και ποτών.....	10
3.5 Τμήμα προμηθειών.....	11
4. Δικτυακή παρουσία	12
5 Λογισμικό – εξοπλισμός- λύσεις	14
5.1 Ολοκληρωμένες Λύσεις Mobile Office για Επιχειρήσεις Φιλοξενίας.....	19
5.2 Μελέτες Περιπτώσεων.....	20
6. Συμπεράσματα	37
Παράρτημα	38
Βιβλιογραφία	44

1. Εννοιολογική προσέγγιση των ξενοδοχείων.

Από τα πρώτα χρόνια της ιστορίας, οι άνθρωποι ταξίδευαν και χρειάζονταν ένα καταφύγιο. Κατά τους αρχαίους χρόνους, οι θεοί προστάτευαν την ασφάλεια του ταξιδιώτη, ενώ τα τρία βασικά στοιχεία – τροφή, νερό και στέγη – προσφέρονταν από τους κατοίκους της περιοχής. Όλες οι πολιτισμένες χώρες της αρχαιότητας πρόσφεραν στους ταξιδιώτες πανδοχεία ή παρεμφερή υπηρεσίες. Η ανακάλυψη του μέσου ανταλλαγής (χρήματα) έφερε μαζί της την επέκταση του εμπορίου και την ανάπτυξη της ανάγκης για υπηρεσίες φιλοξενίας.

Τα ξενοδοχεία είναι οικονομικές μονάδες οι οποίες πωλούν φιλοξενία.¹ Ο νόμος ορίζει ως ξενοδοχείο την επιχείρηση που λειτουργεί μέσα ή έξω από πόλεις και προσφέρει κατάλυμα με ή χωρίς διατροφή. Ακριβέστερα, ξενοδοχείο είναι η επιχείρηση η οποία ενοικιάζει καταλύματα και κατά περίπτωση διατηρεί σε λειτουργία εστιατόρια, μπαρ και προσφέρει διάφορα συμπληρωματικά προϊόντα που σχετίζονται με τις ανάγκες φιλοξενούμενων ατόμων.

Τα ξενοδοχεία λειτουργούν είτε ως ανεξάρτητες μονάδες, είτε ως τμήματα μεγάλων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που καλούνται αλυσίδες, οι οποίες έχουν υπό τον έλεγχό τους ένα σύνολο ξενοδοχείων που βρίσκονται σε διαφορετικές περιοχές. Η διοίκηση των ξενοδοχείων που αποτελούν κρίκους μίας ξενοδοχειακής αλυσίδας, διαφέρει από αυτή των ανεξάρτητων επιχειρήσεων. Οι αλυσίδες διοικούνται από ένα κέντρο αποφάσεων, έχουν κοινό σύστημα οργάνωσης και λειτουργίας και συνήθως προσφέρουν όμοιο ποιοτικά επίπεδο υπηρεσιών στα ξενοδοχεία τους.

2. Η ανάγκη για Συστήματα Πληροφόρησης της Διοίκησης.

Εικοσιπέντε περίπου χρόνια νωρίτερα, πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελούσαν πρότυπα σταθερότητας. Τα προϊόντα τους και οι υπηρεσίες που προσέφεραν παρέμειναν ίδια, ενώ οι πελάτες λάμβαναν προσωπική εξυπηρέτηση και σταθερές συναλλαγές ως αντάλλαγμα για την εξυπηρέτηση αυτή. Οι εργασιακές συνθήκες και οι όροι απασχόλησης ενός υπαλλήλου ήταν ευχάριστα προβλέψιμες ενώ οι κυβερνητικοί νόμοι δεν παρενέβαιναν στις επιχειρήσεις.

Όμως, ο κύκλος ζωής των ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών έχει πλέον συρρικνωθεί. Προκειμένου να ανταπεξέλθουν στο εναλλασσόμενο αυτό επαγγελματικό κλίμα, οι διευθυντές θα πρέπει να είναι σωστά ενημερωμένοι, αλλά όχι και κατακλυσμένοι από τον όγκο των πληροφοριών που διατίθεται σήμερα. Για

¹ Λαλούμης Δ., Ρούπας Β., «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων», Εκδ. Σταμούλη, Αθήνα, 2000.

την εξυπηρέτηση της ανάγκης αυτής, αναπτύχθηκε ένας νέος τομέας της διοίκησης. Το όνομά του είναι «συστήματα πληροφόρησης της διοίκησης» ή «επιστήμη διοικητικής πληροφόρησης» (Management Information Systems ή Management Information Science)².

Ο πληροφοριακός ρόλος αφορά την επεξεργασία, την ανάλυση και τη διανομή των πληροφοριών στα ενδιαφερόμενα μέρη της οργάνωσης. Ο αποφασιστικός ρόλος αφορά την εύρεση νέων ευκαιριών, την εγκατάλειψη των τρεχόντων πρακτικών ή την αντιμετώπιση λειτουργικών προβλημάτων ή δυσκολιών.

Τέλος, κάθε διευθυντής θα πρέπει να είναι σε θέση να καταναίμει στα τμήματα τους διαθέσιμους πόρους. Για όλους αυτούς τους ρόλους ο διευθυντής θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του τις ανάλογες πληροφορίες, δημιουργώντας έτσι την ανάγκη για ένα σύστημα πληροφόρησης.

Ορισμένα από τα σύγχρονα πληροφοριακά μέσα περιλαμβάνονται τα ράφια αρχειοθέτησης, τα τηλέφωνα και τις φωτοαντιγραφικές μηχανές. Ορισμένα εξελιγμένα μέσα που χρησιμοποιούνται σήμερα και τα οποία θα αποτελέσουν την πληροφοριακή βάση του μέλλοντος, είναι οι επικοινωνίες με laser, οι φορητοί υπολογιστές, οι τράπεζες δεδομένων, τα τερματικά, οι επεξεργαστές κειμένων, τα τηλέφωνα με εικόνα και άλλες συσκευές.

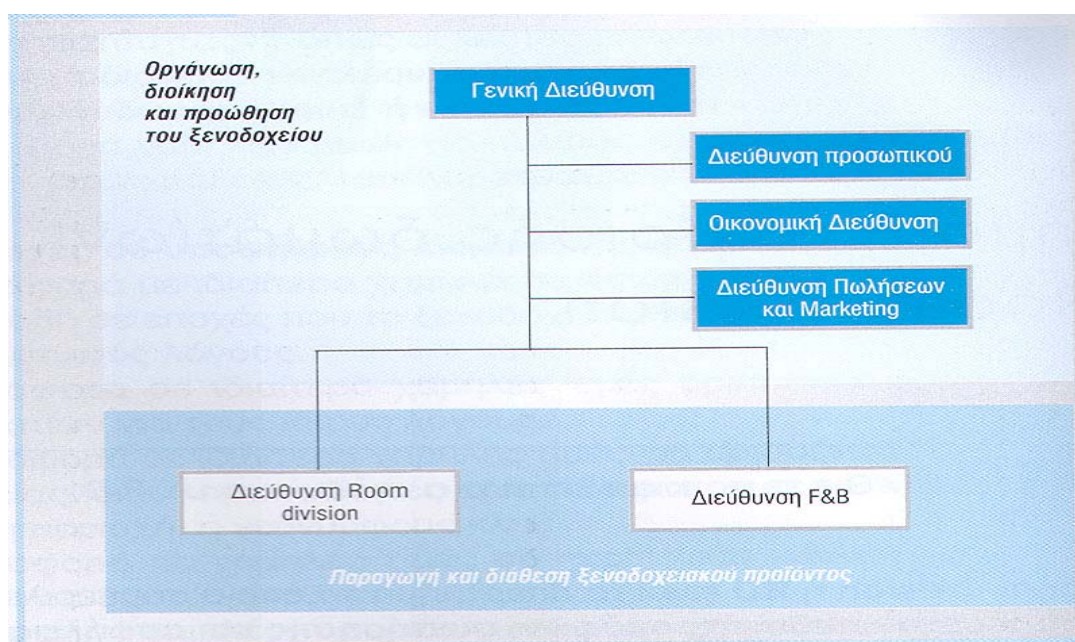
Οι τεχνολογίες αυτές δίνουν τη δυνατότητα σε εταιρείες κάθε μεγέθους – συμπεριλαμβανομένου και των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων – να ενισχύσουν την παρουσία τους τόσο στην τοπική όσο και στη διεθνή αγορά, αλλά και να είναι ευέλικτες και γρήγορες σε κάθε μεταβολή. Βασικό μας μέλημα στην παρούσα εργασία είναι να δείξουμε πως μπορεί να επιτευχθεί αυτό με την αξιοποίηση των δικτύων και κυρίως με τη χρήση νέων τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών και του Ίντερνετ.

² J.R.Keiser, « Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων », Εκδ. Έλλην, Αθήνα, 2000.

3. Επικοινωνία τμημάτων και εργαζομένων

Επικοινωνία είναι η ανταλλαγή μηνυμάτων. Ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιείται για τη μετάδοση των μηνυμάτων, η επικοινωνία μπορεί να είναι προφορική, γραπτή ή οπτική. Η προφορική επικοινωνία αφορά σε μηνύματα που μεταδίδονται με προσωπική, τηλεφωνική ή φωνητική-ηλεκτρονική επαφή. Η γραπτή επικοινωνία αφορά σε μετάδοση μηνυμάτων με αλληλογραφία, ανακοινώσεις, ηλεκτρονική αλληλογραφία, φαξ κλπ. Η οπτική επικοινωνία στον κόσμο των ξενοδοχείων αφορά κυρίως στα μηνύματα που μεταδίδονται με προσωπική επικοινωνία και αφορά ιδίως σε κινήσεις, μορφασμούς, εκφράσεις (κύρια των ματιών) και στάσεις σώματος και αποτελεί μεγάλης σημασίας τύπο επικοινωνίας.

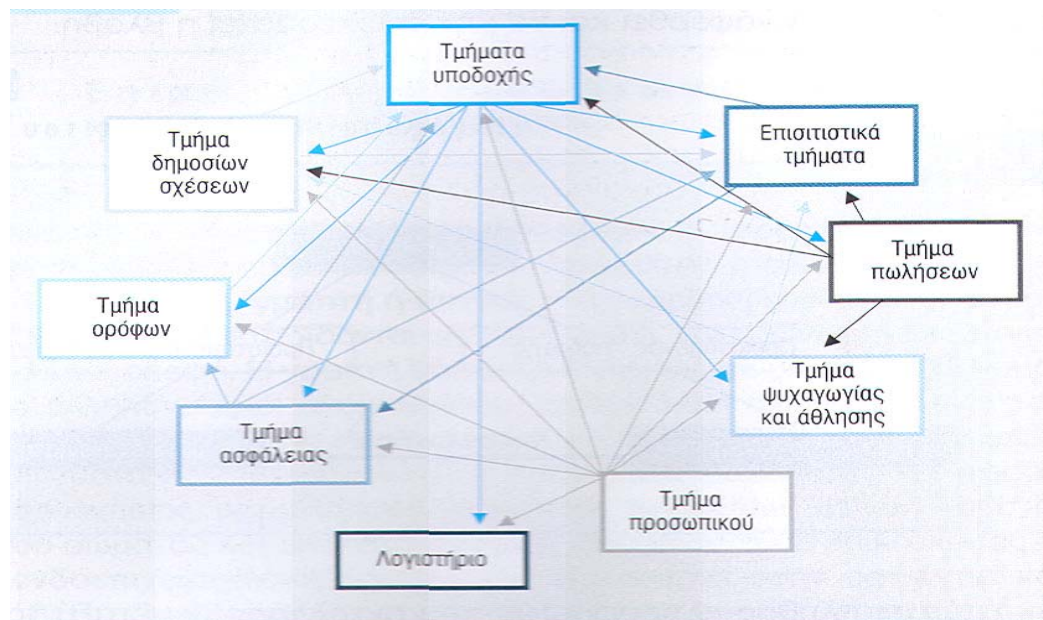
Είναι γνωστό πως υπάρχει πλήθος πληροφοριών που ανταλλάσσουν μεταξύ τους τα τμήματα σε σχέση με τις τυπικές δραστηριότητες του ξενοδοχείου.³ Στο παρακάτω σχήμα φαίνονται οι κυριότερες γραμμές επικοινωνίας των ξενοδοχειακών τμημάτων. Το ξενοδοχείο οφείλει να καθιερώσει αυτοματοποιημένες διαδικασίες ενημέρωσης των τμημάτων, δηλαδή να τυποποιήσει τις διαδικασίες καθημερινής επικοινωνίας, ώστε να μη δημιουργούνται κενά ή καθυστέρηση.



Με βάση το παραπάνω σχήμα κρίνεται αναγκαίο να περιγράψουμε εν συντομία κάποια από τα κυριότερα τμήματα του ξενοδοχείου. Σε κάθε τμήμα, όπως θα παρατηρήσουμε και στη συνέχεια, υπάρχει ένα πλέγμα καθηκόντων που καλύπτονται

³ Rutherford D.G., « Ξενοδοχείο, Διοίκηση και Λειτουργίες», Εκδ. Έλλην, Αθήνα, 2000.

από ένα σύνολο εργαζομένων , οι οποίοι επίσης πρέπει να συντονίζονται και να συνεργάζονται κατά περίπτωση . Τα τμήματα του ξενοδοχείου οφείλουν να συνεργάζονται με βασικό γνώμονα τους στόχους της επιχείρησης.



3.1 Τμήμα λογιστηρίου

Η επιχειρηματική λογική ή επιχειρηματικός λογισμός αφορά σε ένα σύστημα γνώσεων που συνδέονται μεταξύ των άλλων με τους κλάδους της λογιστικής, της εσωλογιστικής κοστολόγησης, της λειτουργικής έρευνας και της στατιστικής. Στα ξενοδοχεία λειτουργεί τμήμα λογιστηρίου το οποίο αναλαμβάνει την παρακολούθηση της οικονομικής κατάστασης της επιχείρησης. Η λογιστική παρακολούθηση είναι απαραίτητη για τον ξενοδόχο, διότι απεικονίζει την ανά πάσα στιγμή οικονομική κατάσταση του ξενοδοχείου, ενώ η επεξεργασία των λογιστικών στοιχείων μπορεί να προσφέρει σημαντικές πληροφορίες για το σχεδιασμό της επιχειρηματικής στρατηγικής.

Η καταγραφή των οικονομικών συναλλαγών είναι επίσης υποχρεωτική από το νόμο, για να υπολογίζονται οι φορολογικές υποχρεώσεις της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό τα οικονομικά γεγονότα που αφορούν στη δράση των επιχειρήσεων καταγράφονται σε ένα σύνολο δικαιολογητικών, που ονομάζονται παραστατικά στοιχεία, και σε ένα σύνολο βιβλίων, βάσει του λογιστικού συστήματος που επιβάλλει η πολιτεία σε κάθε τύπο επιχείρησης.

Τα στοιχεία αυτά τηρούνται από όλες τις οικονομικές μονάδες που δραστηριοποιούνται στην αγορά. Όταν για παράδειγμα το ξενοδοχείο αγοράζει πρώτες ύλες, ο προμηθευτής εκδίδει και παραδίδει στο ξενοδοχείο ένα σχετικό

τιμολόγιο, στο οποίο περιγράφεται η συναλλαγή. Όταν ένας πελάτης καταλύει στο ξενοδοχείο εκδίδεται ο λογαριασμός όπου χρεώνονται οι καταναλώσεις του. Όταν ένας πελάτης κάνει μία κατανάλωση σε κάποιο τμήμα εκδίδεται επίσης ένας λογαριασμός. Όταν το ξενοδοχείο πληρώνει το προσωπικό του, εκδίδεται απόδειξη πληρωμής. Δηλαδή σε κάθε οικονομική συναλλαγή, είτε αφορά στο εσωτερικό της επιχείρησης είτε αφορά στην ευρύτερη αγορά, εκδίδεται ένα σχετικό παραστατικό, που περιγράφει ποσοτικά τη συναλλαγή αυτή.

Η ξενοδοχειακή λογιστική παρουσιάζει ορισμένες διαφορές σε σχέση με τους άλλους κλάδους. Οι διαφορές αυτές οφείλονται στην ειδική λειτουργία της Μ/Σ όπου απεικονίζονται αναλυτικά τα έσοδα του ξενοδοχείου, στην ειδική σημασία του βιβλίου πόρτας και στον ειδικό ρόλο του τμήματος εσωτερικών ελέγχων. Επίσης, η δυναμική των Αποδείξεων Παροχής Υπηρεσιών που παρακολουθούν τις καταναλώσεις των πελατών καθ'όλη τη διάρκεια παραμονής τους, η διασπορά των τμημάτων εκμετάλλευσης που αποτελούν κέντρα πωλήσεων της επιχείρησης και η ειδική αντιμετώπιση των ξενοδοχείων από τους νομοθέτες, δημιουργούν ένα διαφοροποιημένο καθεστώς σε σχέση με τη λογιστική των ξενοδοχείων.

3.2 Τμήμα marketing και πωλήσεων

Το ξενοδοχείο πωλεί την ενοικίαση των δωματίων του, τα προϊόντα εστιατορίου και bar, τις υπηρεσίες συνεστιάσεων και εκδηλώσεων, τις υπηρεσίες διοργάνωσης συνεδρίων κλπ. Τα θέματα των πωλήσεων αναλαμβάνει το αντίστοιχο τμήμα marketing και πωλήσεων.

Η εμπλοκή του Marketing στο τμήμα πωλήσεων είναι απαραίτητη, διότι το marketing εστιάζει στις ανθρώπινες ανάγκες τις οποίες ικανοποιεί το ξενοδοχείο με την πώληση των προϊόντων του. Το marketing προσφέρει την κατάλληλη μεθοδολογία και τα εργαλεία ανάλυσης και σκέψης, ώστε το τμήμα πωλήσεων να λειτουργεί αποτελεσματικά.

Του τμήματος ηγείται ο διευθυντής marketing και πωλήσεων, ο οποίος διατηρεί συνεχή κι έντονη επαφή με την αγορά, ειδικά με τον κλάδο των τουριστικών πρακτορείων και προσπαθεί να μεγιστοποιήσει την πληρότητα εφαρμόζοντας την κατάλληλη πολιτική τιμών. Ταυτόχρονα, προσπαθεί να αυξήσει τις πωλήσεις των διαθέσιμων αιθουσών για εκδηλώσεις, όπως και των συνεδριακών χώρων που τυχόν υπάρχουν.

Το τμήμα επιλέγει τη θέση που θα πάρει η επιχείρηση απέναντι στους ανταγωνιστές, ποιες πελατειακές ομάδες θα προσεγγιστούν και με ποιο τρόπο. Καθορίζει την πολιτική του προϊόντος, δηλαδή το σχεδιασμό και την τιμολόγησή του,

όπως και την πολιτική επικοινωνίας, δηλαδή την πολιτική που θα ακολουθήσει η επιχείρηση σχετικά με τη διαφήμιση και τις δημόσιες σχέσεις.

3.3 Τμήμα διαχείρισης δωματίων ή room division

Room division ή RD είναι το υπερτμήμα το οποίο συμπεριλαμβάνει τα τμήματα υποδοχής, ορόφων, συντήρησης και ασφάλειας. Το τμήμα αυτό υπάρχει μόνο σε πολύ μεγάλα ξενοδοχεία και αντικείμενό του είναι ο συντονισμός και η συνεργασία των παραπάνω τμημάτων.

Το τμήμα room division σε συνδυασμό με το τμήμα Food and Beverages καλύπτουν σχεδόν όλο το φάσμα του ξενοδοχειακού προϊόντος. Η δομή ενός ξενοδοχείου που οργανώνεται με χρήση του room division παίρνει τη μορφή που φαίνεται στο παρακάτω οργανόγραμμα .



3.3.1 Τμήμα υποδοχής

Το τμήμα υποδοχής (front office) διαχειρίζεται τα υπνοδωμάτια, συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας και πλαισιώνεται από τα τμήματα κρατήσεων, θυρωρείου, τηλεφωνείου και ταμείου.

Τα πέντε αυτά τμήματα, υποδοχής, κρατήσεων, θυρωρείου, τηλεφωνείου και ταμείου προσφέρουν διαφοροποιημένο έργο το καθένα. Στο σύνολό τους όμως ονομάζονται «τμήμα υποδοχής», διότι αυτό είναι το σημαντικότερο εκ των πέντε. Επίσης, στο μεγαλύτερο αριθμό ξενοδοχείων ο διαχωρισμός των τμημάτων αυτών δεν υφίσταται και το έργο τους προσφέρεται από ένα και μόνο υπάλληλο, τον υπάλληλο υποδοχής.

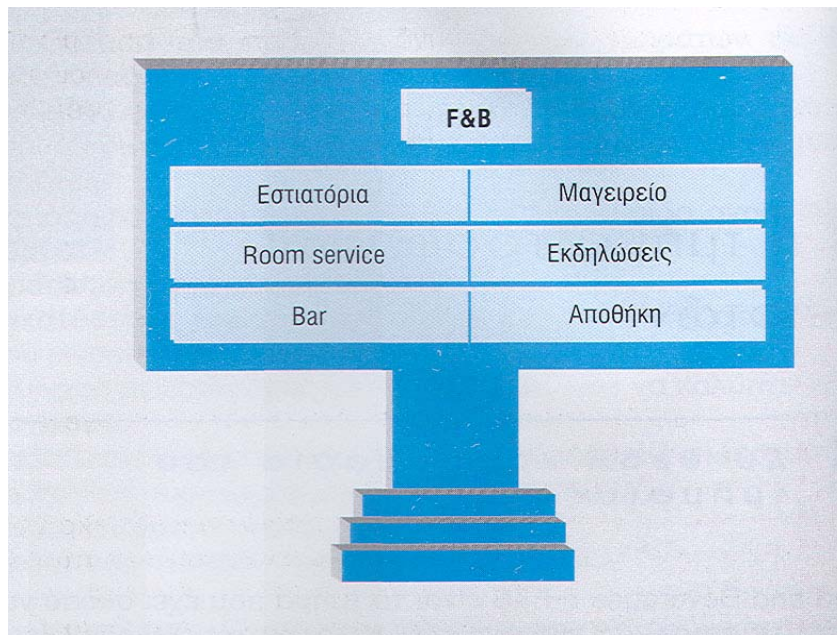
3.4 F&B ή τμήμα τροφίμων και ποτών

Food and Beverages ή F&B είναι το τμήμα που έχει σκοπό να καλύψει τις επισιτιστικές ανάγκες των πελατών του ξενοδοχείου. Το τμήμα αυτό αναλαμβάνει την ευθύνη συντονισμού των παρακάτω υποτμημάτων του:

- Αποθήκη
- Μαγειρείο
- Εστιατόρια
- Τμήμα εκδηλώσεων
- Room service
- Bar

Ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να διαθέτει μεγάλο αριθμό επισιτιστικών τμημάτων εκμετάλλευσης, όπως snack bar, bar πισίνας, κεντρικό bar, καφετέρια, εστιατόριο, ταβέρνα, room service, αίθουσες εκδηλώσεων, ενώ ταυτόχρονα μπορεί να εξυπηρετεί τις ανάγκες ελαφρού φαγητού ή αφεινημάτων συνεδρίων.

Το τμήμα αυτό παίζει σημαντικό ρόλο στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, διότι με την κατάλληλη διοίκηση μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα κερδοφόρο. Σε κάθε περίπτωση όμως τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του F&B επηρεάζουν σημαντικά τη συνολική εκτίμηση των πελατών για το ξενοδοχείο.



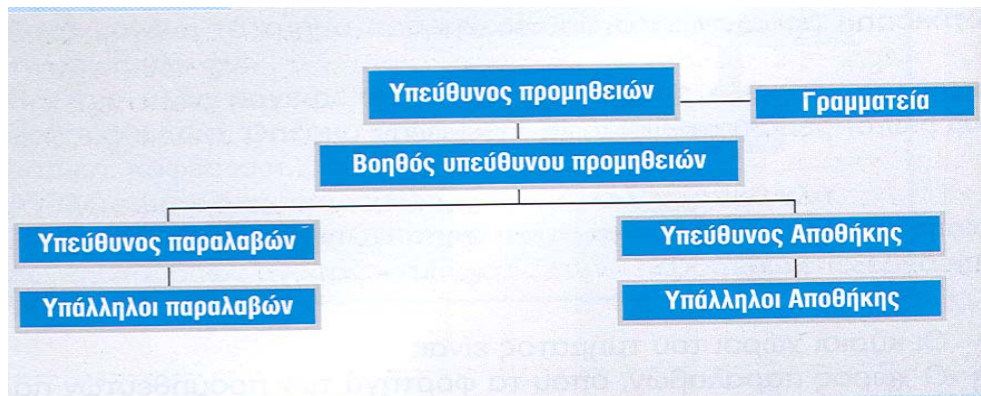
3.5 Τμήμα προμηθειών

Το τμήμα προμηθειών έχει το καθήκον διαρκούς ανεφοδιασμού της ξενοδοχειακής επιχείρησης με τα υλικά αγαθά που είναι απαραίτητα για την απρόσκοπτη λειτουργία των τμημάτων της. Ο μεγάλος όγκος εργασιών του τμήματος αφιερώνεται στον ανεφοδιασμό των τμημάτων του F&B και κυρίως του μαγειρείου και για το λόγο αυτό το τμήμα προμηθειών εντάσσεται στα τμήματα του F&B.

Στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις η διαδικασία προμηθειών είναι απλή. Συνήθως συνίσταται στην καταγραφή των υλικών που χρησιμοποιεί η επιχείρηση σε ένα κατάλογο, στον έλεγχο των αποθεμάτων, βάσει του καταλόγου αυτού, για να εντοπιστούν τυχόν ελλείψεις και στην προμήθεια των απαραίτητων ειδών από την πλησιέστερη αγορά.

Το τμήμα προμηθειών των μεγάλων ξενοδοχείων στην εποχή μας χρησιμοποιεί για να εξασφαλιστεί το μεγαλύτερο δυνατόν όφελος, την επιστήμη των logistics, γνωστή και ως «Διοίκηση Αποθεμάτων».

Hotel logistics management είναι η επιστήμη που καλύπτει τον έλεγχο της ροής των προϊόντων από τους προμηθευτές έως τα τμήματα του ξενοδοχείου. Ο σκοπός της είναι να εξασφαλίζει στα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου, τη βεβαιότητα ότι τα κατάλληλα προϊόντα θα βρίσκονται στον κατάλληλο χώρο τη στιγμή που πρέπει. Η διοίκηση αποθεμάτων επιδιώκει την εξασφάλιση της άριστης ποιότητας με χαμηλό κόστος.



4 Δικτυακή παρουσία

Η παραδοσιακή εικόνα της ρεσεψιόν, με τις θυρίδες και τα κλειδιά των δωματίων, έχει αλλάξει. Σήμερα, πλέον, οι ξενοδοχειακές μονάδες -και γενικότερα ο τουριστικός κλάδος- αξιοποιούν στο έπακρο την τεχνολογία, για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και αποδοτικότερη λειτουργία της ίδιας της επιχείρησης.

Μέχρι πριν από λίγα χρόνια, επιτόπου επισκέψεις ή τηλεφωνήματα στα τουριστικά καταλύματα ήταν απαραίτητα σχεδόν για κάθε κράτηση δωματίου σε ξενοδοχείο. Σήμερα, αρκεί μια επίσκεψη... στο internet. Καθημερινά όλο και περισσότεροι χρήστες του διαδικτύου επισκέπτονται δικτυακούς τόπους με κάθε είδους τουριστικό περιεχόμενο, βλέπουν, εξετάζουν, συγκρίνουν και αγοράζουν είδη και υπηρεσίες που προβάλλονται μέσα από τις σελίδες τους. Ο όρος ηλεκτρονικό επιχειρείν είναι πλέον απόλυτα σεβαστός τόσο από τους καταναλωτές-χρήστες του internet όσο και από τις -κάθε είδους- τουριστικές επιχειρήσεις, που προσβλέπουν διορατικά στο μέλλον των λεγόμενων ηλεκτρονικών πωλήσεων.

Ειδικά στον τομέα των ξενοδοχείων, η τεχνολογία, τόσο στη σύνδεση με το internet όσο και στην εσωτερική λειτουργία της επιχείρησης, μπορεί να προσφέρει πάρα πολλά ⁴. Πάρα πολλά ξενοδοχεία σε διάφορες περιοχές της χώρας έχουν κάνει από καιρό αισθητή την παρουσία τους στο internet, προσφέροντας σε κάθε ενδιαφερόμενο -έλληνα ή ξένο- τη δυνατότητα να «επισκεφτεί» (εικονικά) τα δωμάτια, να κατατοπιστεί για τις ανέσεις που προσφέρουν και είτε να στείλει το μήνυμά του είτε να πραγματοποιήσει αμέσως, σε πραγματικό χρόνο, online κράτηση.

Είναι φανερό πως η σχεδίαση ενός ξενοδοχειακού site πρέπει να γίνεται με τον απλούστερο δυνατό, αλλά και πλέον επικοινωνιακό και «ξεκάθαρο» (οπτικά και ουσιαστικά) τρόπο. Ένα στοιχείο που πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη, στο στάδιο σχεδιασμού και ανάπτυξης του δικτυακού τόπου μιας ξενοδοχειακής μονάδας, είναι το γεγονός πως το ηλεκτρονικό επιχειρείν, αν και βασίζεται σε τεχνολογίες αιχμής, είναι ανάγκη να προσαρμοστεί και στις πρακτικές που διέπουν μέχρι σήμερα τις μεθόδους πώλησης, αντί να προσπαθήσει να ανατρέψει κατεστημένα με θεμέλια εκατοντάδων ετών. Παραδείγματος χάρη, οποιοσδήποτε έμπορος γνωρίζει ότι, αν ο πελάτης δε βρει αυτό που ζητά, το κατάστημά του έχει χάσει τουλάχιστον μια σημαντική ευκαιρία. Ακριβώς το ίδιο ισχύει και για το site ενός ξενοδοχείου.

⁴ Β. Βαμιεδάκη, « Κυρίαρχος ο ρόλος των δικτύων και στον ξενοδοχειακό κλάδο », εφημερίδα Ναυτεμπορική, 25-4-2005

Η ακρίβεια στα αναγραφόμενα στοιχεία, η καλή παρουσίαση και οι λεπτομέρειες για τα δωμάτια, τις προσφερόμενες ανέσεις, τις ημέρες και τα ωράρια λειτουργίας των επιμέρους τμημάτων κλπ. πρέπει να καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες του πελάτη να δει, να συγκρίνει και να αποφασίσει - ανεξάρτητα από το κόστος της επένδυσης που απαιτείται για αυτό το σκοπό. Τέλος, είναι αξιοπρόσεχτο πως για πολλούς η αναζήτηση πληροφοριών για τουριστικά καταλύματα, υπηρεσίες κλπ. σε έντυπους καταλόγους ή/και η επίσκεψη σε γραφεία ταξιδιών αποτελεί «πολυτέλεια» ή, καλύτερα, σπατάλη χρόνου.

Οι άνθρωποι αυτοί πρέπει να μάθουν πως μπορούν πια και μέσω του υπολογιστή τους να αναζητήσουν αυτό που επιθυμούν και να εξασφαλίσουν, π.χ., δωμάτιο στο ξενοδοχείο της επιλογής τους, στον τόπο που τους αρέσει, χωρίς να χρειαστεί καν να απομακρυνθούν από το σπίτι τους.

Για τη μόνιμη σύνδεση μιας ξενοδοχειακής μονάδας με το Δίκτυο, τώρα, η μίσθωση ενός μόνιμου κυκλώματος είναι μια αξιόπιστη και συμφέρουσα λύση, αφού τέτοιου είδους συνδέσεις αποτελούν ολοκληρωμένη λύση για τις επιχειρήσεις εκείνες στις οποίες το internet αποτελεί στρατηγικό εργαλείο λειτουργίας και επικοινωνίας, εξασφαλίζοντας απρόσκοπτη σύνδεση, χωρίς τα συνηθισμένα προβλήματα που παρουσιάζουν οι συνδέσεις τύπου dialup (όπως αυτές που χρησιμοποιούνται από οικιακούς χρήστες). Σήμερα, μια άλλη λύση -για μικρές ξενοδοχειακές μονάδες- είναι και το ADSL.

Έτσι, θα μπορούν να διασυνδεθούν -με υψηλές ταχύτητες- βασικά σημεία λειτουργίας μιας επιχείρησης (π.χ. κομβικά σημεία μιας ξενοδοχειακής μονάδας εγκατεστημένα σε διαφορετικά κτήρια). Είναι φανερό ότι με τον τρόπο αυτό επιχειρήσεις που διαθέτουν περισσότερα από ένα σημεία παρουσίας -γεωγραφικά απομακρυσμένα μεταξύ τους- και επιθυμούν να δημιουργήσουν ένα ενιαίο ιδιωτικό επιχειρησιακό δίκτυο, προκειμένου να διασυνδέσουν μεταξύ τους τα τοπικά δίκτυα υπολογιστών του κάθε σημείου και, φυσικά, όλα με το internet, τόσο για τις λειτουργικές ανάγκες της επιχείρησης όσο και για την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο προς όλους τους πελάτες της (σε ειδικούς, κοινόχρηστους χώρους στη ρεσεψιόν ή/και σε κάθε δωμάτιο).

5 Λογισμικό – εξοπλισμός- λύσεις

Με την εξέλιξη της τεχνολογίας, κάθε ξενοδοχειακή μονάδα μπορεί να καλύψει με τον καλύτερο τρόπο τις τεχνολογικές ανάγκες της, εύκολα και με σχετικά χαμηλό κόστος. Στην αγορά υπάρχουν πολλές εφαρμογές λογισμικού (software), με τη χρήση των οποίων μπορεί να οργανωθεί εύκολα και σωστά όλη την εσωτερική «αλυσίδα» εργασιών ενός ξενοδοχείου. Επιθυμώντας να ικανοποιήσουν τις ανάγκες στον τομέα των επικοινωνιών σε μια ξενοδοχειακή μονάδα, πολλές εταιρείες σήμερα παρέχουν τη δυνατότητα ολοκληρωμένων λύσεων, ώστε η χρήση του χρόνου παραμονής ενός πελάτη (επαγγελματία, επιχειρηματία κλπ.) να είναι παραγωγική, αφού υπάρχουν χρήστες οι οποίοι ταξιδεύουν συχνά και συνήθως περνούν όλο και περισσότερο χρόνο σε ξενοδοχεία.

Τα προσφερόμενα πακέτα παρέχουν πλήρη τεχνολογική υποστήριξη επαγγελματιών, τόσο εντός του δωματίου όσο και στη ρεσεψιόν ή σε άλλους χώρους του ξενοδοχείου, με όλα τα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία επικοινωνίας - εύκολη και ασφαλή πρόσβαση στο internet και στο εταιρικό δίκτυο του πελάτη, υπηρεσίες εικονικού γραφείου κ.ά.

Μερικές λύσεις από την ελληνική αγορά για τη μηχανοργάνωση μιας ξενοδοχειακής μονάδας παρουσιάζονται εν συντομία εδώ.

Algosystems (www.algosystems.gr)

Συνεργάζεται με τη VCON για τη διάθεση τεχνικού εξοπλισμού και λογισμικού, καθώς και ειδικών εφαρμογών για τηλεδιάσκεψη, αλλά και με τη Cisco για το Mobile Office, που σε κάθε επιχείρηση φιλοξενίας μπορεί να προσφέρει υπηρεσίες όπως: δυνατότητα σύνδεσης με το ήδη υπάρχον σύστημα τιμολόγησης ενός ξενοδοχείου για αυτοματοποίηση της έκδοσης λογαριασμών, δημιουργία πλατφόρμας για την ανάπτυξη μελλοντικών υπηρεσιών, όπως IP τηλεφωνία και video-on-demand, δυνατότητα δικτύωσης σε χώρους μη δομημένης καλωδίωσης, δημιουργία νέων εσόδων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (fax, web based εκτυπώσεις κλπ.) κλπ.

Amadeus Hellas (www.gr.amadeus.com)

Σύμφωνα με το δικτυακό τόπο της εταιρείας, οι εφαρμογές της απευθύνονται σε ταξιδιωτικά γραφεία υψηλών απαιτήσεων και προδιαγραφών, προσφέροντας λύσεις καινοτομικές, τεχνολογικά προηγμένες, που αποσκοπούν στην αύξηση της παραγωγικότητας του χρήστη παράλληλα με την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Παράλληλα, απευθύνεται σε ταξιδιωτικά γραφεία που χρειάζονται οικονομικές

λύσεις, μείωση του χρόνου εκπαίδευσης, εργαλεία λειτουργικά και εύκολα στην εκμάθηση, ταυτόχρονα όμως και αξιόπιστα.

BlueByte Software (www.bluebyte.gr)

Το Hotel Works, προϊόν πολυετούς έρευνας και μελέτης πληθώρας ξενοδοχειακών αναγκών, είναι ένα προηγμένο πρόγραμμα διαχείρισης ξενοδοχείων, που προσφέρει στις σύγχρονες μονάδες ολοκληρωμένη κάλυψη των μηχανογραφικών τους απαιτήσεων, με πλήθος εργαλείων για Front Office και Back Office.

Επιπλέον, καινοτομίες που παρατηρούνταν μόνο σε πολύ ακριβά προγράμματα και απευθύνονταν σε μεγάλες ξενοδοχειακές αλυσίδες, τώρα είναι πλέον διαθέσιμες και στις μικρές ξενοδοχειακές μονάδες, με χαμηλό κόστος.

Carteco (www.carteco.gr)

Συνεργαζόμενη αποκλειστικά με αρχιτέκτονες, διακοσμητές, τεχνικές εταιρείες και επιχειρηματικούς ομίλους και αντιπροσωπεύοντας μερικούς από τους σημαντικότερους οίκους του κόσμου, παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη έργων στην Ελλάδα, την Κύπρο, αλλά και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

Με στόχο την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων προς τους πελάτες της, προσφέρει σύστημα ERP, μια σημαντική πρόταση για την καθολική οργάνωση και προγραμματισμό των εταιρικών πόρων μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Digital Sound & Vision (www.dsv.gr)

Δραστηριοποιείται στο χώρο των ψηφιακών εφαρμογών ήχου και εικόνας με πρωτοποριακά προϊόντα και υπηρεσίες αποκλειστικά για επιχειρήσεις. Το σύστημα αυτοματοποιημένης μετάδοσης μουσικής wizard μπορεί κάλλιστα να λειτουργήσει ως ένας αποκλειστικός ραδιοφωνικός σταθμός μιας επιχείρησης φιλοξενίας, αντικαθιστώντας το CD ή το ραδιόφωνο και απαλλάσσοντας τον επιχειρηματία κάθε ξενοδοχειακής μονάδας μια για πάντα από την ενασχόληση με τη μουσική που ακούγεται στους χώρους της επιχείρησής του.

FORTHers (www.forthers.gr)

Το λογισμικό RoomView αφορά τη διαχείριση και τη διανομή κρατήσεων για δωμάτια και ξενοδοχεία, που δίνονται ως allotment σε πρακτορεία ή μεταφορικές εταιρείες, καθώς και το συνδυασμό αυτών με δρομολόγια των ακτοπλοϊκών ή άλλων

εταιρειών μεταφοράς. Το σύνολο των λειτουργιών εξασφαλίζει ευελιξία διάθεσης των δωματίων στο δίκτυο πώλησης: πλήρης παραμετροποίηση ξενοδοχείου, καταχώριση στοιχείων πρακτορείου, ορισμός περιόδων (seasons low, middle, high, peak) ανά ξενοδοχείο, τιμοκατάλογοι, αυτόματη απελευθέρωση μη κρατημένων δωματίων σύμφωνα με release periods, servers για εξυπηρέτηση μηνυμάτων, αποστολή μέσω fax ή e-mail διαθέσιμων και κρατημένων δωματίων κλπ.

Galileo Hellas (www.galileo.gr)

Το RoomMaster απλοποιεί τη διαδικασία ξενοδοχειακών κρατήσεων, ενώ παρέχει ευελιξία και αξιοπιστία προσφέροντας πρόσβαση σε χιλιάδες ξενοδοχεία διεθνώς. Κάνοντας κράτηση μέσω αυτού, όλοι οι όροι, η πολιτική κάθε ξενοδοχείου καθώς και οι αιτήσεις για πώληση δωματίων ελέγχονται αυτομάτως, για το αν αντεπεξέρχονται στις απαιτήσεις του πελάτη, και μετά την πώληση εμφανίζεται μια περίληψη με τους όρους.

Το RoomMaster Inside Shopper προσθέτει το πλεονέκτημα της άμεσης πρόσβασης στο in house σύστημα κρατήσεων κάθε ξενοδοχείου, τόσο για πωλήσεις όσο και για έγκυρη και έγκαιρη διαθεσιμότητα δωματίων. Το εύκολο στη χρήση γραφικό σύστημα χαρτών επιτρέπει την πρόσβαση σε λεπτομερείς χάρτες πόλεων (ξενοδοχεία, αξιοθέατα) και αεροδρομίων ανά τον κόσμο.

Hospitality Intergrated Technology (www.hit.com.gr)

Κατασκευάζει το λογισμικό Ερμής 2004 και αντιπροσωπεύει το Protel Hotel Management Suite (Labware POS Systems), μια σουίτα ξενοδοχειακών εφαρμογών για το Front Office (σε SQL RDBMS/Windows NT/internet ASP), που έχει εγκατασταθεί σε 20 χώρες, 1.800 ξενοδοχεία και αλυσίδες ξενοδοχείων, με ενσωματωμένες 12 γλώσσες (και Ελληνικά) και με πλήρη προσαρμογή στον ελληνικό ΚΒΣ. Είναι «internet ready» και διαθέτει ειδικές εκδόσεις για συγκροτήματα ξενοδοχείων (Multi Property), καθώς και για διαχείριση αλυσίδων ξενοδοχείων (Head Quarters).

Media Communications (www.hotstream.gr)

Η λύση HOTstream, της εταιρείας Media Communications, συγκαταλέγεται ανάμεσα στις πιο προηγμένες ξενοδοχειακές λύσεις για video-on-demand, internet και interactive TV που υπάρχουν σήμερα στην αγορά, παρέχοντας τη δυνατότητα της ενίσχυσης των εσόδων του ξενοδοχείου, αυξάνοντας την αξία των υπηρεσιών και δημιουργώντας νέες πηγές εσόδων από τις υπηρεσίες video και internet.

Η υπηρεσία video-on-demand, όπου ο πελάτης του ξενοδοχείου επιλέγει τη στιγμή που εκείνος θέλει την ταινία της επιλογής του, αυξάνει σημαντικά τη χρήση των υπηρεσιών video από τους πελάτες και κατά συνέπεια τα έσοδα του ξενοδοχείου από αυτές. Οι νέες υπηρεσίες αμφίδρομης τηλεόρασης αυξάνουν τα έσοδα του ξενοδοχείου από τα καταστήματα και τα εστιατόρια, ενώ το σύνολο των υπηρεσιών του HOTstream αναβαθμίζουν τις σχέσεις των πελατών με το ξενοδοχείο σε μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης.

MetaByte Software (www.metabyte.gr)

Το πλήρες πακέτο υπηρεσιών της, Group Travel, διευρύνει τον κύκλο εργασιών της τουριστικής επιχείρησης ανεξαρτήτως μεγέθους και αντικειμένου, συμβάλλοντας έτσι στην ανάπτυξη και την αποτελεσματικότητά της και πετυχαίνοντας σημαντική μείωση του λειτουργικού κόστους, ενώ παράλληλα βοηθάει στην πιο εύκολη και πιο αποδοτική εργασία, με την υψηλότερη δυνατή αξιοπιστία.

Με τη δυνατότητα online σύνδεσης της έδρας της τουριστικής επιχείρησης με υποκαταστήματα, απλουστεύεται η ενδοεταιρική επικοινωνία, βελτιώνονται οι προσφερόμενες υπηρεσίες, ενώ παράλληλα μεγιστοποιείται ο έλεγχος της διοίκησης.

Singular Software (www.singularsoftware.gr)

Σύμφωνα με το δικτυακό τόπο της εταιρείας, το Singular Hotel System είναι η πιο σύγχρονη και προηγμένη λύση για την ολοκληρωμένη αυτοματοποίηση μικρών και μεσαίων ξενοδοχειακών μονάδων. Με συμπυκνωμένη την αναμφισβήτητη τεχνογνωσία της Singular Software, το λογισμικό σχεδιάστηκε εξολοκλήρου «μέσα» στα ξενοδοχεία, γι' αυτό και είναι άριστα προσαρμοσμένο στις καθημερινές συνθήκες λειτουργίας τους, ταιριάζοντας απόλυτα στο ελληνικό ξενοδοχειακό περιβάλλον. Είναι μια ολοκληρωμένη, δυναμική και πλήρως παραμετρική εφαρμογή, η οποία, παρά το σχετικά χαμηλό κόστος της, προσαρμόζεται εύκολα στις ειδικές ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας, καλύπτοντας πλήρως όλες τις ιδιαιτερότητές της.

Sabre (www.sabretravelnetwork.com)

Ειδικά σχεδιασμένο ώστε να παρέχει στις ξενοδοχειακές μονάδες ευχρηστία και λειτουργικότητα σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας κρατήσεων είναι το πρόγραμμα Sabre Exclusives (Sabre Holdings Corp.). Μεταξύ άλλων, προσφέρει: συνεργασία με περισσότερους από 161.000 ταξιδιωτικούς πράκτορες διεθνώς, ανάπτυξη RevPAR, αμφίδρομη διασύνδεση GDS (Global Distribution System) και εξοικονόμηση χρόνου στη διαδικασία τιμολόγησης. Κάθε επιχειρηματίας που δραστηριοποιείται στον τομέα

της φιλοξενίας και επιθυμεί να συμμετάσχει στο πρόγραμμα, αρκεί να διαθέσει έναν αριθμό δωματίων της μονάδας του και στη συνέχεια, όταν ένας ταξιδιωτικός πράκτορας συνδεδεμένος με το σύστημα αναζητήσει δωμάτια στο GDS, αυτό θα του δώσει έναν πλήρη κατάλογο με όλες τις διαθέσιμες επιλογές, ώστε να διαλέξει και να πραγματοποιήσει την κράτηση. Το Sabre Travel Network θα λάβει, επίσης, την προπληρωμή, ενώ φροντίζει και για την αποστολή της κράτησης του πελάτη προς τον ξενοδόχο.

SunSoft (www.sunsoft.gr)

Το πακέτο ERP Αλέξανδρος παρέχει πολλές δυνατότητες, που διευκολύνουν τη λειτουργία κάθε ξενοδοχείου (λειτουργικά πλάνα κίνησης, μεταβλητοί όροι παραμονής ανά ημέρα και ανά πελάτη, ευελιξία στη διαχείριση λογαριασμών πελατών και χρεωστών, δυνατότητα διασύνδεσης με τηλεφωνικά κέντρα, Pay TV, υπηρεσίες συναλλάγματος, POS κ.ά.).

Με την F&B Management καλύπτεται όλο το φάσμα του ημερήσιου ελέγχου και της λειτουργίας των επισιτιστικών τμημάτων μιας ξενοδοχειακής μονάδας, ενώ με τη Διαχείριση Σημείων Πώλησης (Points Of Sales) προσομοιώνεται η λειτουργία μιας τεχνολογικά προηγμένης ταμειακής μηχανής.

5.1 Ολοκληρωμένες Λύσεις Mobile Office για Επιχειρήσεις Φιλοξενίας

Ενδεικτικά ,αναφέρουμε μια επιτυχημένη εφαρμογή της εταιρείας **Algosystems** (www.algosystems.gr) το **Cisco Mobile Office** παραθέτοντας εν περιλήψη δυο μελέτες περιπτώσεων (case study) ξενοδοχείων που εγκατέστησαν και χρησιμοποιούν το προαναφερθέν λογισμικό.

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

Το **Cisco Mobile Office** αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση για την πλήρη τεχνολογική υποστήριξη επαγγελματιών σε δημόσιους χώρους παρέχοντας όλα τα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία όπως:

- Εύκολη και ασφαλή πρόσβαση στο Internet (High Speed Internet Access),
- Εύκολη και ασφαλή πρόσβαση στο εταιρικό δίκτυο του χρήστη,
- Υπηρεσίες εικονικού γραφείου (virtual office) κ.α.

Σκοπός της είναι να αποτελέσει το εργαλείο των επιχειρήσεων φιλοξενίας και κατ' επέκταση το συγκριτικό πλεονέκτημα τους στην παροχή σύγχρονων και ποιοτικών υπηρεσιών που καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών έτσι όπως αυτές διαμορφώνονται μέσα στο υψηλής τεχνολογίας περιβάλλον.

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

Το Cisco Mobile Office «λύνει» τα χέρια τόσο των χρηστών όσο και των επιχειρήσεων καθώς εξυπηρετεί άμεσα και εύκολα σε κάθε στιγμή και σε κάθε μέρος (λύση plug and play). Για τις επιχειρήσεις το σύστημα είναι απλό, καθώς μετά το πέρας της εγκατάστασης του δεν απαιτείται να αφιερώσουν ανθρώπινους πόρους για την διαχείριση και την υποστήριξη του σε 24ωρη βάση. Για τους χρήστες, αρκεί η δικτυακή σύνδεση ενός φορητού υπολογιστή, ενσύρματη ή ασύρματη. Στην περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί να έχει ενσύρματη πρόσβαση αρκεί η κάρτα δικτύου που υπάρχει στον υπολογιστή του. Ο χρήστης μπορεί να ανοίξει τον web browser, να εισάγει το username και το password του και να συνδεθεί αμέσως με το διαδίκτυο.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο χρήστης επιθυμεί να έχει ασύρματη πρόσβαση είναι απαραίτητη WI-FI (Wireless Fidelity) κάρτα δικτύου η οποία στους

καινούργιους υπολογιστές παρέχεται ως standard.

Ως αποτέλεσμα, το CMO δίνει προστιθέμενη αξία στην επιχείρησή σας καθώς:

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

Με άλλα λόγια το CMO παρέχει τη δυνατότητα προσφοράς στους πελάτες σας καινοτόμες και ανταγωνιστικές υπηρεσίες οι οποίες θα αποτελέσουν νέα πηγή εσόδων για την επιχείρησή σας.

Τα προϊόντα που αποτελούν την λύση CMO είναι τα εξής:

- BUILDING BROADBAND SERVICE MANAGER (B.B.S.M.) για έλεγχο και διαχείριση τοπικών και ευρείας ζώνης δικτύων,
- AIRONET, για ασύρματη δικτύωση, παρέχει μικροκυματική ζεύξη στα σημεία που δεν είναι δυνατή η εγκατάσταση καλωδιακής υποδομής,
- LONG REACH ETHERNET (L.R.E.), για ταυτόχρονη μεταφορά φωνής και δεδομένων μέσω καλωδίωσης παλαιότερης τεχνολογίας,
- CISCO SWITCHES, για υψηλές ταχύτητες μέσω ενσύρματης ή ασύρματης επικοινωνίας και δυνατότητα ελέγχου από κεντρικό σημείο μέσω web pages,
- NEVOTEK, για την ολοκλήρωση της λύσης με το υπάρχον σύστημα τιμολόγησης της επιχείρησής σας.

5.2 Μελέτες Περιπτώσεων

A. Λύση Cisco Mobile Office στο ξενοδοχείο St.George Lycabettus

Η Algosystems A.E. ανέλαβε τη μελέτη, την προμήθεια και την εγκατάσταση λύσης Cisco Mobile Office (CMO) στο ξενοδοχείο St. George Lycabettus.

Το βασικό πλεονέκτημα της λύσης είναι η δυνατότητα σύνδεσης του πελάτη με το δίκτυο του ξενοδοχείου χωρίς την ανάγκη εγκατάστασης εξειδικευμένου λογισμικού, εξοπλισμού, ή άλλου είδους παραμετροποίησης από πλευράς συστήματος του πελάτη. Με τον τρόπο αυτό μπορεί ο χρήστης να αξιοποιεί τις παρεχόμενες υπηρεσίες (internet access, αποστολή fax, εκτυπώσεις) χωρίς την ανάγκη εγκατάστασης εξειδικευμένου hardware ή λογισμικού (λύση «plug'n'play»).

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

Στη παρούσα φάση, το ξενοδοχείο St. George Lycabettus θα εγκαταστήσει τη λύση CMO σε μέρος των δωματίων του και χωρίς την επιλογή αυτόματης τιμολόγησης, η οποία θα υλοποιηθεί στο προσεχές μέλλον.

B . ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΨΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. Ξενοδοχείο CAPSIS

Στο παρόν αυτό μέρος της μελέτης, θα ασχοληθούμε με την ανάλυση των επιμέρους δικτύων των διαφόρων τμημάτων του Ξενοδοχείου ΚΑΨΗΣ καθώς και με την ανάλυση της δικτύωσης από τεχνοοικονομικής πλευράς του Ξενοδοχείου ΚΑΨΗΣ με το Ξενοδοχείο BRISTOL .

Αξίζει να προσθέσουμε πως λόγω του μεγάλου μεγέθους της επιχείρησης, το Ξενοδοχείο ΚΑΨΗΣ για την πλήρη κάλυψη τόσο της δικτύωσης του όσο και της μηχανογράφησης του έχει συνεργαστεί με διάφορες εταιρίες παροχής πληροφοριακών υπηρεσιών όχι μόνο για την προμήθεια του υλικού εξοπλισμού, όπως για παράδειγμα τις εταιρίες ALTEC ABEE, ACS, BIT LTD , HIT AE , ΚΟΜΠΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ ,κοκ (ηλεκτρονικούς υπολογιστές, λογιστικά προγράμματα, κοκ – hardware,software) αλλά και τη μελέτη, το σχεδιασμό καθώς και την εγκατάσταση των διαφόρων δικτύων.

Πιο συγκεκριμένα παρακάτω παραθέτουμε την πλήρη καταγραφή των Η/Υ του Ξενοδοχείου ΚΑΨΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, που μας χορήγησε το λογιστήριο της εταιρίας, συμπεριλαμβάνοντας και διάφορους πίνακες του βασικού εξοπλισμού του τηλεπικοινωνιακού συστήματος της εταιρίας «ΚΑΨΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.»και του εξοπλισμού διασύνδεσης του Ξενοδοχείου BRISTOL με το Ξενοδοχείο ΚΑΨΗ καθώς και διάφορα έντυπα απογραφής χρήσης λογισμικού.

ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ Η/Υ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΚΑΨΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

A) Για τα ξενοδοχειακά προγράμματα η επιχείρηση χρησιμοποιεί δύο κεντρικούς υπολογιστές SERVER, εταιρίας παραγωγής MOTOROLA, αγορασθέντα στις 22/9/1994, αρ. τιμ. 163, με ΛΙΖΙΝΓΚ, από την εταιρία ACS, με 22 κουτά τερματικά για τους χρήστες.

Το λειτουργικό του συστήματος είναι : UNIX SYSTEM V/88 R40V4.2 Έκδοση R40V4.2, και το SN του software για μεν το Front Office είναι το 00021287 και για το Back Office είναι το 00020884.

Τα μηχανήματα της MOTOROLA (hard ware) έχουν SN α) Το Front Office S02267 και β) Το Back Office S02763.

Από πλευράς SOFT WARE (Ξενοδοχειακά προγράμματα), η εταιρία αγόρασε στις 14/11/1990, αρ. τιμ., της εταιρίας BIT LTD, τα προγράμματα ΕΡΜΗΣ ΓΙΑ ΤΟ FRONT OFFICE και ΕΣΤΙΑ για το BACK OFFICE (λογιστικό πακέτο, μισθοδοσία, αποθήκες, POS), με SN E140 (FRONT OFFICE), SN Y140 (ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ), SN A140 (ΑΠΟΘΗΚΕΣ), SN M140 (ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ), SN P140 (POS), SN T140 (ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ).

B) Για την γραμματειακή υποστήριξη, η επιχείρηση χρησιμοποιεί δέκα Η/Υ σε περιβάλλον WINDOWS που έχουν τα κάτωθι στοιχεία. Τα προγράμματα που τρέχουν οι εν λόγω υπολογιστές είναι WINDOWS 98 second edition, με OFFICE 97 (STANDART).

Έχουν αγοραστεί από την εταιρία КОМΠΙΟΥΤЕР ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ στις 20/7/98, και στο τιμολόγιο αριθ. 01772/20.7.1998 αναφέρονται τα προγράμματα του OFFICE 97 (standard) και WINDOWS 95 της εταιρίας MICROSOFT.

Στο έτος 2000, η εταιρία αναβάθμισε τα προγράμματα των WINDOWS 95, με αυτά των WINDOWS 98 second edition, όπως αναγράφονται στα τιμολόγια αγοράς α) 01144/9.10.00 (τρία προγράμματα), β) 01202/17.10.00 (τρία προγράμματα), και γ) 0128/1.11.00 (τέσσερα προγράμματα).

Οι υπολογιστές (personal computer), είναι συναρμολογούμενοι από την ίδια εταιρία КОМΠΙΟΥΤЕР ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ, που προμήθευσε και τα ανωτέρω προγράμματα.

A/A	SN OFFICE 97	SN WINDOWS 98
1	0401-0018694	MXV4P-FJRMQ-BBK9Q-BH3TT-3WCRW
2	0401-0018694	D9P9B-CT2CJ-KQYHF-Q8K64-DDRTQ
3	0401-0018694	D9G7M-6YRDB-QPXV3-JT2FW-XQTTD
4	0401-0018694	Q3QHD-7TFYX-CMBT3-B3M9W-FFR88
5	0401-0018694	TMCDW-D88BP-MKVMX-DT3G7-Q94TW
6	0401-0018694	QDB8K-D3YHQ-RT2R7-6WFJT-2BFJM
7	0401-0018694	W836M-9XB9F-HT4X9-D7K3C-3R92J
8	0401-0018694	PDGWX-DGMT8-JTWX9-BPJDP-P4M6T
9	0401-0018694	D8YR8-VYJ83-32CYH-6PMDF-W278Y
10	0401-0018694	HBQWK-J7MKH-PJFDG-C9QXQ-KK6F3

Ξενοδοχείο Καψής
Λίστα Συντηρούμενου Εξοπλισμού Τηλεφωνικού Κέντρου Definity G3
M.C. 5201

α/α	Περιγραφή είδους	Ποσότητα
1	Definity 5D, G3i – V3	1
2	Port Carrier	3
3	Κάρτα 8 γραμμών δικτύου με παλμούς	4
4	Κάρτα 4 αναλογικών ζευκτικών κυκλωμάτων	1
5	Κάρτα 8 ψηφιακών κυκλωμάτων	2
6	Κάρτα 16 αναλογικών κυκλωμάτων	35
7	Κάρτα Voice Announcement	1
8	Κάρτα Speech Synthesis	1
9	301B, Κονσόλα Συστήματος	1
10	26A, Πλαίσιο Ταχυεπιλογής	1
11	715 BCS Terminal	1
12	7444, ψηφιακή συσκευή	2
13	7406 Plus, ψηφιακή συσκευή	5
14	Χρεωστικό Σύστημα	1
15	Εφεδρική Τροφοδοσία	1

Σύνολο Αξίας Συστήματος, Δρχ.	31.592.500
-------------------------------	------------

Η παραπάνω σύμβαση, δηλαδή η Συντήρηση του τηλεφωνικού κέντρου του Καψής, τύπου Definity G3, υπογράφηκε με την εταιρεία ΣΤΑΤ Α.Ε., με έδρα την Αθήνα στις 28 Μαΐου 1998.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΗΡΟΥΜΕΝΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

Βασικός Εξοπλισμός Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος Της εταιρίας «ΚΑΨΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.»		
α/α	Περιγραφή είδους	Ποσότητα
	HARDWARE	
1	Definity 5D, G3I-V3	1
	Port Carrier	3
	Κάρτα 8 γραμμών δικτύου με παλμούς	4
	Κάρτα 4 αναλογικών ζευκτικών κυκλωμάτων	1
	Κάρτα 8 ψηφιακών κυκλωμάτων	2
	Κάρτα 16 αναλογικών κυκλωμάτων	35
	Κάρτα Voice Announcement	1
	Κάρτα speech synthesis	1
	ΚΟΝΣΟΛΑ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΡΙΑΣ	
1	301B, κονσόλα συστήματος	1
2	26A, πλαίσιο ταχυεπιλογής	1
	Εφεδρική τροφοδοσία	1

Το ετήσιο τίμημα συντήρησης της παρούσης σύμβασης με την εταιρεία «ALTEC A.B.E.E.» για το 2004 ανέρχεται στο ποσό των € 6.773,00 + Φ.Π.Α. 18% ανά έτος, ήτοι € 1.693,25 τριμηνιαίως. Το τίμημα αυτό θα αναπροσαρμόζεται ετησίως βάσει του επίσημου Δείκτη Πληθωρισμού εκάστου προηγούμενου έτους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΗΡΟΥΜΕΝΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
ΛΙΣΤΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ BRISTOL
ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ BRISTOL
ΜΕ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΚΑΨΗΣ**

Εξοπλισμός Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος				
		Bristol	Καψής	Σύνολα
1	Definity Prologix ECS R7	1		1
2	Basic Control Carrier	1		1
3	TN 2464, κάρτα E1	2	1	3
4	TN2793, κάρτα 24^{ov} αναλογικών κυκλωμάτων	3		3
5	TN2214, κάρτα 24^{ov} ψηφιακών κυκλωμάτων	1		1
6	Expansion port carrier	1		1
7	Backplane Bus terminator	1		1
8	TN750, κάρτα Voice announcement	1		1
9	TN457, κάρτα Speech synthesis	1		1
10	TN748, κάρτα Tone detector	1		1
11	TN2185, κάρτα ISDN BRI Trunk	1		1
12	Modem	1		1
13	302C, κονσόλα	1		1
14	26A, πλαίσιο ταχυεπιλογής	1		1
15	TN765, κάρτα Processor interface	1		1
16	8400B Plus, Data module TNTNL	2		2
17	MSP-1 PWR Supplay Mounting data	2		2
18	SDSL modems Paradyne 7976	1	1	1
19	Cisco 1603 router	1	1	2
20	TN556, κάρτα 12 κυκλωμάτων ISDN BRI	1	1	2
21	TN778, κάρτα Packet Control		1	1

Το ετήσιο τίμημα συντήρησης της παρούσης σύμβασης με την εταιρεία «ALTEC A.B.E.E» για το 2004 ανέρχεται στο ποσό των € 2.943,00 + Φ.Π.Α. 18% ανά έτος, ήτοι € 735,75 τριμηνιαίως. Το τίμημα αυτό θα αναπροσαρμόζεται ετησίως βάσει του επίσημου Δείκτη Πληθωρισμού εκάστου προηγούμενου έτους.

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΔΗΛΩΣΗ**

**Επωνυμία Εταιρίας : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΨΗ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.**

Υποκατάστημα Ξενοδοχείο BRISTOL

Ονομασία προγράμματος & έκδοση	Εταιρία παραγωγής προγράμματος	Αριθμός H/Y όπου έχει εγκατασταθεί το πρόγραμμα	Αριθμός αδειών χρήσης	Επωνυμία προμηθευτού και αρ. παραστατικού αγοράς
S/W ξενοδοχειακή εφαρμογή Front Office PROTEL Multi properties edition	PROTEL hotel software	3	15933326758	HIT AE (χρησιδάνειο)
H/Y HP SERVER TC2120 SERVER		TEM. 1		LOGODATA PCS AE Αρ.τιμ. 000067/2.9.05
S/W SMALL BUSINESS SERVER 2000, 5 CLIENTS	MICROSOFT	1		HIT AE Αρ. τιμ. 0004/5.12.02
S/W ξενοδοχειακή εφαρμογή Front Office ΕΡΜΗΣ	HIT AE	3	E866	HIT AE Αρ. τιμ. 000230/22.8.00
Point of sales ΕΣΤΙΑ	HIT AE	1	P866	HIT AE Αρ. τιμ. 000230/22.8.00
H/Y ALTEC RV OFFICE PIII/700		TEM. 4		HIT AE Αρ. τιμ. 000237/24.8.00
S/W MS WINDOWS 98 GREEK DSP	MICROSOFT	4		ΚΟΜΠΙΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 01288/1.11.00

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΔΗΛΩΣΗ**

**Επωνυμία εταιρίας : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΨΗ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.**

Ξενοδοχείο CAPSIS

Ονομασία προγράμματος & έκδοση	Εταιρία παραγωγής προγράμματος	Αριθμός Η/Υ όπου έχει εγκατασταθεί το πρόγραμμα	Αριθμός αδειών χρήσης	Επωνυμία προμηθευτού και αρ. παραστατικού αγοράς
S/W Ξενοδοχειακή εφαρμογή Front Office PROTEL Multi properties edition	PROTEL hotel software	20	4110500039	HIT AE (χρησιδάνειο)
S/W Ξενοδοχειακή εφαρμογή Front Office ΕΡΜΗΣ	HIT AE	10	E140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
S/W Ξενοδοχειακή εφαρμογή Back Office ΕΣΤΙΑ	HIT AE	1	Y140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
S/W Point of sales (POS) ΕΣΤΙΑ	HIT AE	4	P140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
S/W Ξενοδοχειακή εφαρμογή μισθοδοσίας ΕΣΤΙΑ	HIT AE	1	M140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
S/W Ξενοδοχειακή εφαρμογή αποθήκες & F&B Control ΕΣΤΙΑ	HIT AE	1	A140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
H/Y Set		TEM. 3		LOGODATA PCS AE Αρ. Τιμ. 00093/6.7.05
S/W WINDOWS XP PRO ENG DSP	MICROSOFT	3		LOGODATA PCS AE Αρ. τιμ. 00093/6.7.05

H/Y DELL OPTIPLEX GX280 SMALL DESK P4, WINDOWS XP INCLUDE	MICROSOFT	TEM. 5		LOGODATA PCS AE Αρ. τυμ. 001028/30.6.05
H/Y DELL POWEREDGE 2800-XEON 3.2GH, WINDOWS Small Business server 2003 premium, pluw additional 20 cals	MICROSOFT	TEM. 1		LOGODATA PCS AE Αρ. τυμ. 000999/27.6.05 ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ SERVER
H/Y IBM SUPERPOS 4840/532, WINDOWS XP INCLUDE	MICROSOFT	TEM. 4		HIT AE Αρ. Τυμ. 001049/30.9.05, 001093/30.9.05, 392/1.9.2005
H/Y Set		TEM. 2		LOGODATA PCS AE Αρ. τυμ. 000188/18.11.03
S/W WINDOWS 2000 PRO ENG SP3	MICROSOFT	2		LOGODATA PCS AE Αρ. τυμ. 000188/18.11.03
S/W OFFICE PRO 2000 ENG	MICROSOFT	2		LOGODATA PCS AE Αρ. Τυμ. 000188/18.11.03
H/Y Set		TEM. 2		LOGODATA PCS AE Αρ. Τυμ. 000134/17.9.03
S/W WINDOWS	MICROSOFT	2		LOGODATA PCS

2000 PRO				ΑΕ Αρ. Τιμ. 000134/17.9.03
H/Y Set		TEM. 10		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. τιμ. 000085/30.5.03
S/W WINDOWS XP PRO DSP	MICROSOFT	10		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. τιμ. 000085/30.5.03
S/W OFFICE XP PRO GR	MICROSOFT	4		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. Τιμ. 000085/30.5.03
S/W OFFICE XP PRO/FRONTPAGE GRCXDKI	MICROSOFT	1		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. τιμ. 000085/30.5.03
S/W WINDOWS 98 GREEK DSP	MICROSOFT	3		ΚΟΜΠΗΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 01144/9.10.2000
S/W WINDOWS 98 GREEK DSP	MICROSOFT	3		ΚΟΜΠΗΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 01202/17.10.2000
S/W OFFICE 2000 SBE GREEK DSP	MICROSOFT	6		ΚΟΜΠΗΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 01089/26.7.2001
H/Y ALTEC PERFORMER P4 3.2 GH WINDOWS XP INCLUDE		TEM. 1		ALTEC ABEE Αρ. τιμ. 9139/8.12.2004
H/Y ALTEC PERFORMER P4 2.06GH		TEM. 1		ALTEC ABEE Αρ. τιμ. 2793/12.11.2002

H/Y ALTEC PERFORMER P4 3.02GH		TEM. 1		ALTEC ABEE Αρ. τυμ. 8285/23.11.2004
H/Y ALTEC PERFORMER CLASSIC P41		TEM. 2		HIT ΑΕ Αρ. τυμ. 00569/29.5.2002
H/Y CQ D230M 2.66GH WINDOWS XP INCLUDE		TEM. 1		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. τυμ. 000045/23.4.2004
H/Y Set		TEM. 1		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τυμ. 00335/1.4.2003
H/Y Set		TEM. 1		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τυμ. 00338/14.3.2000
S/W WINDOWS 98 GREEK	MICROSOFT	1		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τυμ. 00338/14.3.2000
H/Y Set		TEM. 2		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τυμ. 00339/14.3.2000
S/W WINDOWS 98 GREEK	MICROSOFT	1		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τυμ. 00339/14.3.2000
S/W VISION ADVANCED SW UPGR	VINGARD	1		EUROTEL HOSPITALITY ΑΕ Αρ. Τυμ. 000075/24.3.2005

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΔΗΛΩΣΗ**

**Επωνυμία Εταιρίας : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΨΗ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.**

Υποκατάστημα Ξενοδοχείο BRISTOL

Όνομασία προγράμματος & έκδοση	Εταιρία παραγωγής προγράμματος	Αριθμός H/Y όπου έχει εγκατασταθεί το πρόγραμμα	Αριθμός αδειών χρήσης	Επωνυμία προμηθευτού και αρ. παραστατικού αγοράς
Ξενοδοχειακή εφαρμογή Front Office PROTEL Multi properties edition	PROTEL hotel software	3	15933326758	HIT AE (χρησιδάνειο)
H/Y HP SERVER TC2120		TEM. 1		LOGODATA PCS AE Αρ.τιμ. 000067/2.9.05
SMALL BUSINESS SERVER 2000, 5 CLIENTS	MICROSOFT	1		HIT AE Αρ. τιμ. 0004/5.12.02
Ξενοδοχειακή εφαρμογή Front Office EPMHΣ	HIT AE	3	E866	HIT AE Αρ. τιμ. 000230/22.8.00
Point of sales ΕΣΤΙΑ	HIT AE	1	P866	HIT AE Αρ. τιμ. 000230/22.8.00
H/Y ALTEC RV OFFICE PIII/700		TEM. 4		HIT AE Αρ. τιμ. 000237/24.8.00
MS WINDOWS 98 GREEK DSP	MICROSOFT	4		ΚΟΜΠΙΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 01288/1.11.00

**ΕΝΤΥΠΟ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ
ΔΗΛΩΣΗ**

**Επωνυμία εταιρίας : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΨΗ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε.**

Ξενοδοχείο CAPSIS

Ονομασία προγράμματος & έκδοση	Εταιρία παραγωγής προγράμματος	Αριθμός Η/Υ όπου έχει εγκατασταθεί το πρόγραμμα	Αριθμός αδειών χρήσης	Επωνυμία προμηθευτού και αρ. παραστατικού αγοράς
Ξενοδοχειακή εφαρμογή Front Office PROTEL Multi properties edition	PROTEL hotel software	20	4110500039	HIT AE (χρησιδάνειο)
Ξενοδοχειακή εφαρμογή Front Office ΕΡΜΗΣ	HIT AE	10	E140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
Ξενοδοχειακή εφαρμογή Back Office ΕΣΤΙΑ	HIT AE	1	Υ140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
Point of sales (POS) ΕΣΤΙΑ	HIT AE	4	P140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
Ξενοδοχειακή εφαρμογή μισθοδοσίας ΕΣΤΙΑ	HIT AE	1	M140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
Ξενοδοχειακή εφαρμογή αποθήκες & F&B Control ΕΣΤΙΑ	HIT AE	1	A140	BIT AE Αγορά το έτος 1991
H/Y Set		TEM. 3		LOGODATA PCS AE Αρ. Τιμ. 00093/6.7.05
WINDOWS XP PRO ENG DSP	MICROSOFT	3		LOGODATA PCS AE

				Αρ. τυμ. 00093/6.7.05
H/Y DELL OPTIPLEX GX280 SMALL DESK P4, WINDOWS XP INCLUDE	MICROSOFT	TEM. 5		LOGODATA PCS AE Αρ. τυμ. 001028/30.6.05
H/Y DELL POWEREDGE 2800-XEON 3.2GH, WINDOWS Small Business server 2003 premium, pluw additional 20 cals	MICROSOFT	TEM. 1		LOGODATA PCS AE Αρ. τυμ. 000999/27.6.05 ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ SERVER
H/Y IBM SUPERPOS 4840/532, WINDOWS XP INCLUDE	MICROSOFT	TEM. 4		HIT AE Αρ. Τυμ. 001049/30.9.05, 001093/30.9.05, 392/1.9.2005
H/Y Set		TEM. 2		LOGODATA PCS AE Αρ. τυμ. 000188/18.11.03
WINDOWS 2000 PRO ENG SP3	MICROSOFT	2		LOGODATA PCS AE Αρ. τυμ. 000188/18.11.03
OFFICE PRO 2000 ENG	MICROSOFT	2		LOGODATA PCS AE Αρ. Τυμ. 000188/18.11.03
H/Y Set		TEM. 2		LOGODATA PCS AE Αρ. Τυμ. 000134/17.9.03
WINDOWS 2000 PRO	MICROSOFT	2		LOGODATA PCS AE

				Αρ. Τιμ. 000134/17.9.03
H/Y Set		TEM. 10		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. τιμ. 000085/30.5.03
WINDOWS XP PRO DSP	MICROSOFT	10		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. τιμ. 000085/30.5.03
OFFICE XP PRO GR	MICROSOFT	4		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. Τιμ. 000085/30.5.03
OFFICE XP PRO/FRONTPAGE GRCXDKI	MICROSOFT	1		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. τιμ. 000085/30.5.03
MS WINDOWS 98 GREEK DSP	MICROSOFT	3		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 01144/9.10.2000
MS WINDOWS 98 GREEK DSP	MICROSOFT	3		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 01202/17.10.2000
OFFICE 2000 SBE GREEK DSP	MICROSOFT	6		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 01089/26.7.2001
H/Y ALTEC PERFORMER P4 3.2 GH WINDOWS XP INCLUDE		TEM. 1		ALTEC ABEE Αρ. τιμ. 9139/8.12.2004
H/Y ALTEC PERFORMER P4 2.06GH		TEM. 1		ALTEC ABEE Αρ. τιμ. 2793/12.11.2002
H/Y ALTEC		TEM. 1		ALTEC ABEE

PERFORMER P4 3.02GH				Αρ. τιμ. 8285/23.11.2004
H/Y ALTEC PERFORMER CLASSIC P41		TEM. 2		HIT ΑΕ Αρ. τιμ. 00569/29.5.2002
H/Y CQ D230M 2.66GH WINDOWS XP INCLUDE		TEM. 1		LOGODATA PCS ΑΕ Αρ. τιμ. 000045/23.4.2004
H/Y Set		TEM. 1		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 00335/1.4.2003
H/Y Set		TEM. 1		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 00338/14.3.2000
MS WINDOWS 98 GREEK	MICROSOFT	1		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 00338/14.3.2000
H/Y Set		TEM. 2		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 00339/14.3.2000
MS WINDOWS 98 GREEK	MICROSOFT	1		ΚΟΜΠΟΥΤΕΡ ΠΡΑΞΙΣ Μ. ΕΠΕ Αρ. τιμ. 00339/14.3.2000
VISION ADVANCED SW UPGR	VINGARD	1		EUROTEL HOSPITALITY ΑΕ Αρ. Τιμ. 000075/24.3.2005

6. Συμπεράσματα – κέρδος για όλους

Ο βασικότερος λόγος που οδηγεί ολοένα και περισσότερους επιχειρηματίες στο να μεταφέρουν τις δραστηριότητές τους στο internet είναι ότι με αυτό τον τρόπο τούς προσφέρεται η δυνατότητα να εμπορεύονται παγκοσμίως και όλο το εικοσιτετράωρο με πολύ χαμηλό κόστος. Ειδικά για τον τομέα των ξενοδοχείων, η δυνατότητα online κράτησης και η εσωτερική λειτουργία κάθε μονάδας είναι σημεία που αξιοποιούν με τον καλύτερο τρόπο τις σύγχρονες τεχνολογικές εφαρμογές και τις σύγχρονες μορφές δικτύων προς όφελος του πελάτη και του επιχειρηματία.

Μην ξεχνάμε πως το κέρδος για τον επιχειρηματία που δραστηριοποιείται στο χώρο του τουριστικού καταλύματος θα έρθει μόνο αν ο επισκέπτης-πελάτης του site πειστεί ότι και αυτός κερδίζει αγοράζοντας υπηρεσίες από το συγκεκριμένο δικτυακό τόπο. Μέλημά μας, λοιπόν, δεν πρέπει να είναι απλώς και μόνο η ωραία προβολή των δωματίων και των υπηρεσιών μας, αλλά και η αποτελεσματική «πώλησή» τους. Έτσι, η παροχή π.χ. προσφορών και εκπτώσεων σε περίπτωση έγκαιρης κράτησης είναι σίγουρα ένας πολύ καλός τρόπος να προσελκύσουμε περισσότερους πελάτες -οι οποίοι, επιπλέον, θα μείνουν ιδιαίτερα ευχαριστημένοι-, συνεπώς, να αυξήσουμε τα έσοδά μας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ**

ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Ορισμένες φορές τα μη αναμενόμενα θέματα επί των οποίων πρέπει να ληφθούν αποφάσεις, αποτελούν ολοκληρωμένα έργα που εμφανίζονται εφάπαξ. Τέτοια μπορούν να είναι η ίδρυση μίας ξενοδοχειακής μονάδας, η επέκταση της ξενοδοχειακής μονάδας, η ίδρυση ενός τμήματος εκμετάλλευσης, η ανακαίνιση, οι ειδικές απαιτήσεις που αφορούν στην οργάνωση ενός συνεδρίου κλπ.

Ο προγραμματισμός των έργων αυτών προϋποθέτει την ανάλυσή τους σε επιμέρους φάσεις και εργασίες, την περάτωση των οποίων αναλαμβάνουν οι εργαζόμενοι.

Ας πάρουμε για παράδειγμα το έργο αλλαγής του λογισμικού που χρησιμοποιείται στα τμήματα, υποδοχής, κρατήσεων, F&B και λογιστηρίου ενός ξενοδοχείου με στόχο τη διαδικτύωση ολόκληρης της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να γίνει αρχικά η επιλογή του κατάλληλου λογισμικού, να εγκατασταθεί το λογισμικό αυτό, να εκπαιδευτεί το προσωπικό που θα το χειριστεί, να δοκιμαστεί για μία χρονική περίοδο και μετά τις απαραίτητες διορθώσεις να μπει σε λειτουργία. Η διαδικασία αυτή απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα, όπου αναφέρονται επίσης οι υπεύθυνοι της κάθε φάσης του έργου.

Έργο: αναβάθμιση λογισμικού			
Εργασίες	Υπεύθυνοι →	Τμήμα κρατήσεων και υποδοχής	F&B
			Λογιστήριο
Επιλογή προγραμμάτων		Νικολάου	Γρηγοριάδης
Εγκατάσταση		Ανδρέου	Σταματιάδης
Εκπαίδευση προσωπικού		Σπύρου	Αντωνίου
Δοκιμαστική λειτουργία		Δημητρίου	Αντωνίου
Έλεγχος - διορθώσεις		Ανδρέου - Νικολάου	Σταματιάδης - Γρηγοριάδης
			Βασιλείου
			Ελευθερίου
			Γεωργίου

Διάγραμμα Gantt

Η εκτίμηση του χρόνου που είναι απαραίτητος για την περάτωση της κάθε φάσης, υπολογίζεται (για την περίπτωση του προηγούμενου παραδείγματος) με βάση στοιχεία της αγοράς του τύπου «στα άλλα ξενοδοχεία χρειάστηκαν τόσες ώρες για εγκατάσταση», γνωστές συνταγές του τύπου «το πρόγραμμα “Points of Sales” απαιτεί 8 ώρες για την εγκατάστασή του», συσχετίσεις με στοιχεία του

παρελθόντος του τύπου, «εφόσον οι υπάλληλοι υποδοχής χρειάστηκαν δύο μήνες να μάθουν το προηγούμενο πρόγραμμα, θα χρειαστούν δύο εβδομάδες για να προσαρμοστούν σε αυτό που είναι σχετικά όμοιο» ή με στοιχεία που προκύπτουν από έρευνες και μελέτες.

Ένα χρήσιμο εργαλείο για τον προγραμματισμό έργων είναι το διάγραμμα Gantt. Στο διάγραμμα αυτό παρουσιάζονται στην πρώτη στήλη οι εργασίες του έργου και στις λοιπές στήλες απεικονίζεται ο χρόνος πραγματοποίησης των εργασιών αυτών. Στο παράδειγμα φαίνεται ότι με έναρξη την 1^η Φεβρουαρίου οι τέσσερις πρώτες εβδομάδες θα διατεθούν στην επιλογή των κατάλληλων προγραμμάτων βάσει των προδιαγραφών κόστους και ποιότητας, η 5^η και 6^η εβδομάδα θα διατεθούν στην εγκατάσταση του λογισμικού και την εκπαίδευση του προσωπικού, από την 7^η έως την 11^η θα γίνει η δοκιμαστική λειτουργία του λογισμικού και την 12^η και 13^η εβδομάδα θα ελεγχθεί το λογισμικό και θα διορθωθούν τα προβλήματα που θα παρουσιάζονται. Την 14^η εβδομάδα το έργο θα έχει περατωθεί και παραδοθεί.

Το διάγραμμα Gantt χρησιμοποιείται μεταξύ των άλλων και για τη διαχείριση των κρατήσεων του τμήματος υποδοχής, όπου ονομάζεται πλάνο κρατήσεων.

Εργασίες	Εβδομάδες													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Επιλογή προγραμμάτων														
Εγκατάσταση														
Εκπαίδευση προσωπικού														
Δοκιμαστική λειτουργία														
Έλεγχος - διορθώσεις														

Διάγραμμα PERT

Η εξάρτηση των φάσεων του έργου παρουσιάζονται αναλυτικότερα με τα ονομαζόμενα διαγράμματα PERT (Program Evaluation and Review Technique), τα οποία αναλύουν το έργο σε βάθος. Τα διαγράμματα αυτά πρωτοεμφανίστηκαν το 1958 στο ειδικό γραφείο έργων του ναυτικού των ΗΠΑ.

Τα διαγράμματα PERT ονομάζονται επίσης λογικά διαγράμματα, διαγράμματα δικτύου ή παρουσιάσεων και διακρίνονται σε απλά και σύνθετα διαγράμματα PERT τα οποία (σύνθετα) δίνουν περισσότερες πληροφορίες.

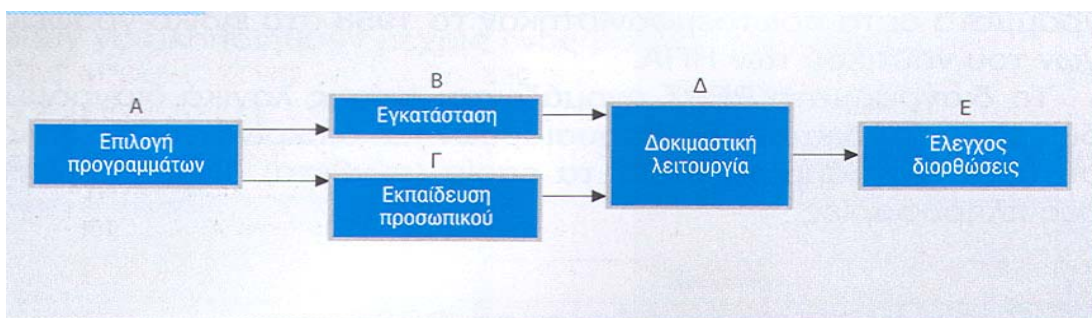
Απλά διαγράμματα PERT

Για να διαμορφωθεί ένα διάγραμμα PERT, πρέπει να αναλυθεί το έργο σε εργασίες-δραστηριότητες και να μπου σε χρονική σειρά. Στη συνέχεια εντοπίζεται η εξάρτηση της κάθε εργασίας από τις προηγούμενες και διαμορφώνεται ένας πίνακας, όπως αυτός που ακολουθεί, όπου παρουσιάζεται επίσης ο κωδικός των δραστηριοτήτων και η διάρκειά τους. Η διάρκεια παρουσιάζεται σε μονάδες χρόνου, που μπορεί να είναι ο χρόνος μίας βάρδιας, ημέρα, εβδομάδα, μήνας κλπ. Θεωρείται σωστή μονάδα χρόνου αυτή που αποτελεί το ένα πενήτηκοστό έως το ένα εκατοστό του έργου, δηλαδή αυτή που διαιρεί το έργο σε πενήντα έως εκατό μέρη.

Ανάλυση του έργου και εξάρτησης εργασιών

Εργασίες	Κωδικός	Διάρκεια	Προαπαιτούμενα
Επιλογή προγραμμάτων	A	4	-
Εγκατάσταση	B	2	A
Εκπαίδευση προσωπικού	Γ	2	A
Δοκιμαστική λειτουργία	Δ	5	B,Γ
Έλεγχος-διορθώσεις	E	2	Δ

Ένα απλοποιημένο διάγραμμα PERT παρουσιάζεται στο επόμενο σχήμα, όπου φαίνεται ότι οι εργασίες B και Γ εξαρτώνται από την εργασία A, η Δ εξαρτάται από τη B, η E από τη Δ κ.ο.κί.

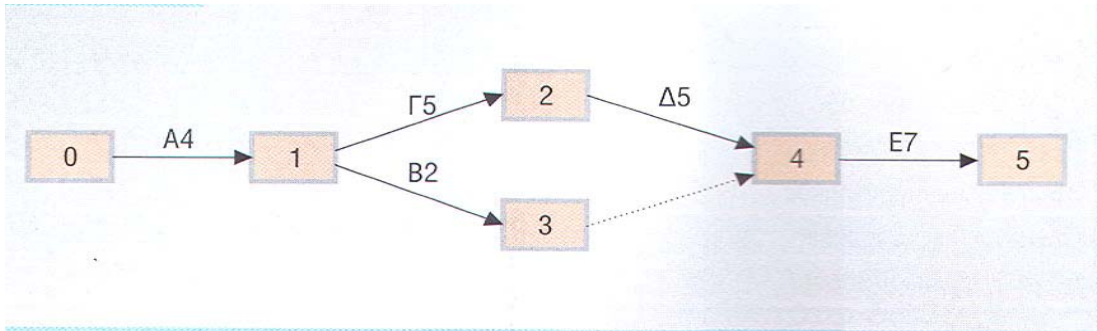


Στο παραπάνω διάγραμμα οι εργασίες – δραστηριότητες παρουσιάζονται σε πλαίσιο και οι σχέσεις των εργασιών με γραμμές.

Σύνθετα διαγράμματα PERT

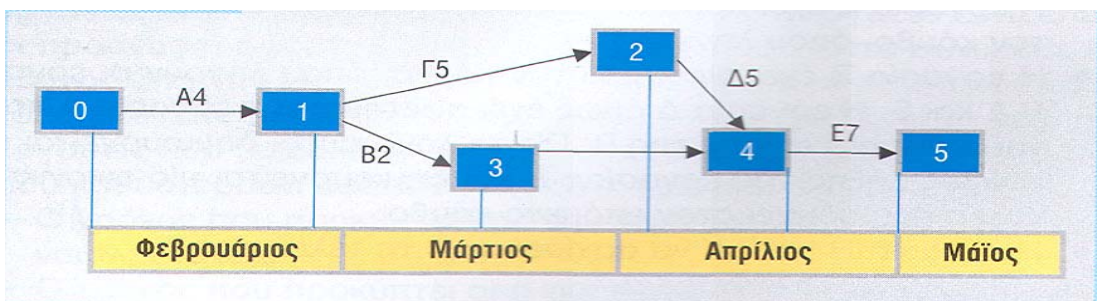
Το σύνθετο διάγραμμα PERT που αφορά στο παράδειγμα αναβάθμισης του λογισμικού ενός ξενοδοχείου, όπως προαναφέραμε, μπορεί να πάρει την μορφή που φαίνεται στο σχήμα.

Σύνθετο PERT αναβάθμισης λογισμικού



Επίσης, μπορεί να πάρει τη μορφή του επόμενου διαγράμματος, όπου φαίνεται η χρονική στιγμή έναρξης των εργασιών.

Ημερολογιακό Pert αναβάθμισης λογισμικού



Το διάγραμμα αυτό δεν συνυπολογίζεται πιθανές αποκλίσεις στο χρόνο εξαιτίας της καθυστέρησης αποπεράτωσης κάποιας δραστηριότητας. Αν για παράδειγμα καθυστερήσει η δραστηριότητα Γ κατά δύο ημέρες, πόσες ημέρες θα καθυστερήσει το έργο;

Ας πάρουμε για παράδειγμα το έργο τοποθέτησης και έναρξης λειτουργίας ενός συστήματος υπολογιστών στο ξενοδοχείο. Τότε οι εργασίες διαμορφώνονται, όπως φαίνονται στον πίνακα .

Εγκατάσταση μηχανογράφησης με Η/Υ στο ξενοδοχείο X

Εργασίες	Κωδικός	Διάρκεια (εβδομάδες)	Προαπαιτούμενα	Κόστος (ευρώ)	Ανθρ. Πόροι
Επιλογή συστήματος	A	4	-	-	3
Αγορά μηχανημάτων	B	2	A	100.000	3
Επιλογή προσωπικού	Γ	2	-	-	3
Εγκατάσταση λογισμικού	Δ	2	A	10.000	2
Εκπαίδευση προσωπικού	E	6	Γ	2.000	13
Δοκιμαστική λειτουργία	Z	4	B,Δ,E	2.000	13
Έλεγχος-διορθώσεις	H	10	Z	5.000	2

Διαμορφώνουμε το διάγραμμα PERT με βάση το παρακάτω σκεπτικό :

- Οι εργασίες A και Γ ξεκινούν από τον πρώτο κόμβο που αποτελεί το σημείο έναρξης του έργου.
- Οι εργασίες B και Δ έπονται της A, οπότε έχουν αφετηρία τον κόμβο, όπου καταλήγει η εργασία A.
- Η εργασία E έχει προαπαιτούμενη την Γ, οπότε τοποθετείται μετά τον κόμβο, όπου λήγει η Γ.
- Η εργασία Z έχει αφετηρία τον κόμβο, όπου λήγουν οι εργασίες B, Δ και E. Η εργασία Δ όμως έχει αφετηρία την εργασία A που είναι αφετηρία επίσης της B. Για το λόγο αυτό, δημιουργείται ένας κόμβος λήξης της εργασίας Δ και δημιουργείται μία εικονική εργασία που οδηγεί στον επόμενο κόμβο.
- Η εργασία H μπορεί να αρχίσει μετά το τέλος της Z.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ :

- Λαλούμης Δ., Ρούπας Β., « Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων », Εκδ.Σταμούλη, Αθήνα,2000
- Λαλούμης Δ., « Διοίκηση Ξενοδοχείων», Εκδ.Σταμούλη, Αθήνα, 2002.
- Πάλμος Ν, « Διεθνές Ξενοδοχειακό Μάρκετιγκ »,Interbooks, Αθήνα, 1999.
- Παπανίκος Γ.,«Περιφερειακή Ανάλυση των Ελληνικών Ξενοδοχείων », Ι.Τ.Ε.Π, 2002

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ :

- Glueck W.and Jauch L., « Straregic Management and business policy », McGraw-Hill,1984
- Keiser J.R, « Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων », Εκδ. Έλλην, Αθήνα , 2000
- Rutherford D.G., « Ξενοδοχείο, Διοίκηση και Λειτουργίες», Εκδ. Έλλην , Αθήνα, 2000.

ΑΡΘΡΑ-ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ-ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ :

- Βαμιεδάκη Β., « Κυρίαρχος ο ρόλος των δικτύων και στον ξενοδοχειακό κλάδο », εφημερίδα Ναυτεμπορική , 25-4-2005.
- Λαλούμης Δ.,« Κίνητρα αποδοτικότητας της εργασίας στις τουριστικές επιχειρήσεις», Περιοδικό Διοικητική Ενημέρωση, Τεύχος 21

ΙΣΤΙΟΣΕΛΙΔΕΣ :

www.algosystems.gr

www.gr.amadeus.com

www.bluebyte.gr

www.carteco.gr

www.dsv.gr

www.forthcrs.gr

www.galileo.gr

www.hit.com.gr

www.hotstream.gr

www.metabyte.gr

www.singularsoftware.gr

www.sabretravelnetwork.com

www.sunsoft.gr