



Υιοθέτηση καινοτόμων διαδικασιών για ενίσχυση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στα ξενοδοχεία

Συλλογική Έρευνα με ανάδοχο φορέα και τελικό χρήστη τον ΠΑΣΥΞΕ, τα αποτελέσματα της οποίας θα τεθούν στη διάθεση όλων των επιχειρήσεων του τομέα για αξιοποίηση

Συνειδητοποιώντας την ανάγκη υιοθέτησης καινοτόμων διαδικασιών για περαιτέρω ανάπτυξη της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στα κυπριακά ξενοδοχεία, αλλά και την αδυναμία μικρομεσαίων μονάδων να αναπτύξουν τις απαιτούμενες υποδομές και διαδικασίες, ο ΠΑΣΥΞΕ σε συνεργασία με τις εταιρείες OMAS CYPRUS και ΓΝΩΡΑ και εξειδικευμένη επιστημονική ομάδα του Πανεπιστημίου Κύπρου, σχεδίασαν και υλοποιούν το έργο «Ανάπτυξη Πελατοκεντρικής Φιλοσοφίας και Επιτελικής Πληροφόρησης στα ΜικροΜεσαία Ξενοδοχεία της Κύπρου με Καινοτόμες Διαδικασίες – ΣΥΛΛΟ/0308/03»

Στόχος του έργου είναι η δημιουργία ενός προγράμματος προώθησης των αποτελεσμάτων εφαρμογής Διαχείρισης Σχέσεων Πελατείας (Customer Relationship Management - CRM) για μικρομεσαίες ξενοδοχειακές μονάδες της Κύπρου, το οποίο θα συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας στην Κύπρο.

Παράλληλα, το Έργο στοχεύει στην ανάπτυξη μοντέλων πελατειακής πιστότητας, με τεχνικές Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence – BI), που έχουν ως βασικό στόχο το σχεδιασμό δράσεων επιβράβευσης πελατών. Στα αναμενόμενα αποτελέσματα του Έργου εντάσσεται η σημαντική συμβολή στην ενίσχυση της συνεργασίας των κυπριακών επιχειρήσεων με τους εγχώριους ερευνητικούς φορείς, στην ενδυνάμωση της ερευνητικής δραστηριότητας, της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας και της κυπριακής οικονομίας, στον ενστερνισμό της πελατοκεντρικής προσέγγισης από τις κυπριακές επιχειρήσεις και κυρίως στην ευρεία διάχυση των αποτελεσμάτων σε όλες τις επιχειρήσεις του τομέα για εκμετάλλευσή τους.



Με την υλοποίηση του έργου, θα επιτευχθεί μια προηγμένη διαχείριση των σχέσεων του Συλλογικού Φορέα (ΠΑΣΥΞΕ) με τα μέλη του και τους πελάτες τους. Στόχοι του Έργου είναι αφενός η προσφορά της απαιτούμενης υποδομής και των διαδικασιών σε κάθε ξενοδοχείο, μια ολοκληρωτική 360 μοιρών εικόνα του πελάτη και όλων των επαφών και συναλλαγών μαζί του, και αφετέρου να επιτρέψει τη δημιουργία μοντέλων πελατειακής πιστότητας που θα σχεδιάζουν δράσεις επιβράβευσης των πελατών των ξενοδοχείων. Η εμπειριστατωμένη ανάλυση της έννοιας και των εφαρμογών του CRM με έμφαση στον ξενοδοχειακό κλάδο, μεταξύ άλλων, θα δώσει τη δυνατότητα:

1. Καταγραφής των αναγκών και των επιχειρηματικών στόχων σε θέματα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών στον ξενοδοχειακό κλάδο και διάγνωσης των αποκλίσεων / προβλημάτων όσον αφορά τον καθορισμό των Πελατοκεντρικών Διαδικασιών του συλλογικού φορέα και των ξενοδοχείων.
2. Ανάπτυξης Γνώσης για τον πελάτη με χρήση Συστημάτων Ανάλυσης Δεδομένων Πελατών (Customer Analytics).
3. Αναζήτησης βελτιωμένων διαδικασιών Πελατοκεντρικής Κουλτούρας ευρείας εφαρμογής στον ξενοδοχειακό κλάδο.

Το έργο εντάσσεται στο πλαίσιο του προγράμματος του Ιδρύματος Προώθησης Έρευνας «Έρευνα για Επιχειρήσεις», στην ειδική δράση «Συλλογική Έρευνα» με θεματική ενότητα που αφορά τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Κύριος στόχος της δράσης είναι η αύξηση της ανταγωνιστικότητας και παραγωγικότητας των επιχειρήσεων μέσα από την επίλυση κοινών τεχνολογικών προβλημάτων και την εξυπηρέτηση κοινών ερευνητικών αναγκών συνδέσμων και μεγάλων ομάδων επιχειρήσεων. Κύριο χαρακτηριστικό της Συλλογικής Έρευνας είναι ότι τα αποτελέσματα διαχέονται ευρέως σε όλες τις επιχειρήσεις του τομέα για αξιοποίησή τους. Το έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και το Ίδρυμα Προώθησης Έρευνας.

Ο Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων ως Ανάδοχος Φορέας και Τελικός Χρήστης, με την καθοδήγηση του κ. Ζαχαρία Ιωαννίδη Γενικού Διευθυντή του οργανισμού, καθώς και οι εταιρείες OMAS CYPRUS και ΓΝΩΡΑ ως Συνεργαζόμενοι Φορείς και το Πανεπιστήμιο Κύπρου το οποίο συμμετέχει με εξειδικευμένη επιστημονική ομάδα, αποτελούν το Δίκτυο Συνεργασίας το οποίο έχει αναλάβει το έργο, καλύπτοντας πλήρως τις ανάγκες σχεδιασμού και υλοποίησής του.
