

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ | 27.05.2021

**Στρατηγικός Οδικός Χάρτης και προτεινόμενες δράσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του ελληνικού τουρισμού  
Μελέτη της Accenture για το INSETE**

- 5 βασικοί πυλώνες και 12 στρατηγικές δράσεις για την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού του τουριστικού τομέα
- Η δημιουργία ενός αποτελεσματικού πλαισίου υποστήριξης και οι συνέργειες μεταξύ του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα αποτελούν καταλύτες στην υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του ελληνικού τουρισμού, μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την υιοθέτηση ενός Στρατηγικού Οδικού Χάρτη που περιλαμβάνει την εφαρμογή μιας σειράς πρωτοβουλιών αναγνωρίζοντας 5 βασικούς πυλώνες δράσης και να επιταχυνθεί με την παράλληλη δημιουργία ενός αποτελεσματικού πλαισίου υποστήριξης των επιχειρήσεων προς αυτήν την κατεύθυνση.

Οι 5 πυλώνες που θα συμβάλλουν σημαντικά στην αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος και τη συνολική αύξηση της ανταγωνιστικότητας του τομέα την επόμενη μέρα, συνοψίζονται στη δημιουργία ενός Data Hub - ψηφιακού κόμβου δεδομένων, στη συγκρότηση ψηφιακής ταυτότητας, στην ανάπτυξη έξυπνων προορισμών και επιχειρήσεων και στην ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων.

Αυτά είναι τα βασικά συμπεράσματα της μελέτης του INSETE και της Accenture με τίτλο: «Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ελληνικού Τουρισμού - Στρατηγικός Οδικός Χάρτης» που παρουσιάστηκε την Πέμπτη 27 Μαΐου 2021.

**Τουρισμός και πανδημία: Ανάγκη για μετάβαση από τον συμβατικό στον ευφυή τουρισμό**

Ο τουριστικός τομέας, καλείται να αντιμετωπίσει σημαντικές προκλήσεις, οι οποίες ισχυροποιήθηκαν λόγω της πανδημίας. Η ανάγκη για ψηφιακό μετασχηματισμό επιταχύνθηκε και ήδη 95% των εταιρειών τουρισμού σε παγκόσμιο επίπεδο προσπαθούν να εισαγάγουν νέες τεχνολογίες για να αντιμετωπίσουν το νέο περιβάλλον, να ικανοποιήσουν τις αναδυόμενες ανάγκες και να δημιουργήσουν μια καινοτόμο βάση ανταγωνιστικότητας. Αξιοποιώντας 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 και υπηρεσιών. Αυτό είναι εφικτό μέσα από τεχνολογίες που μεταμορφώνουν τον τουριστικό τομέα, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η βιομετρική, το blockchain, το cloud, το Internet of Things, τα data analytics, η εκτεταμένη πραγματικότητα κ.ά.

## Στρατηγικός Οδικός Χάρτης: 5 πυλώνες και 12 Προτεινόμενες Ψηφιακές Πρωτοβουλίες

Στο πλαίσιο της μελέτης, προσδιορίζονται 5 βασικοί πυλώνες για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του τουριστικού τομέα:

### • Πυλώνας 1 | Data Hub (Ψηφιακός Κόμβος Δεδομένων)

Ο πρώτος και βασικός πυλώνας, αφορά τη δημιουργία ενός κόμβου δεδομένων (Data Hub) για όλο το οικοσύστημα του τουρισμού (ιδιωτικές επιχειρήσεις, κυβερνητικοί οργανισμοί, ΜΚΟ κ.τ.λ.) για πληθώρα επιχειρηματικών χρήσεων και αναλύσεων (big / open data). Το Data Hub προσφέρει τυποποιημένους μηχανισμούς συλλογής δεδομένων, λογική ροή, διαφάνεια και ασφάλεια των δεδομένων που σχετίζονται με τον τουριστικό τομέα. Τα σχετικά στοιχεία μπορούν να αξιοποιηθούν και να προσφέρουν σημαντικά οφέλη για τους συμμετέχοντες στο οικοσύστημα του τουρισμού. Για παράδειγμα, αναφέρεται η συγκέντρωση δεδομένων που οδηγούν στην κατανόηση των προτιμήσεων των επισκεπτών και κατά συνέπεια στη λήψη κατάλληλων επιχειρηματικών αποφάσεων, η πρόβλεψη της ζήτησης που επιτρέπει τη βελτιστοποίηση διαχείρισης των παγίων και η κατανόηση της αποτελεσματικότητας των διαφόρων διαδικτυακών καναλιών μάρκετινγκ, που ενισχύει περαιτέρω τη βελτιστοποίηση των προωθητικών ενεργειών.

### • Πυλώνας 2 | Ψηφιακή Ταυτότητα

Η ψηφιακή ταυτότητα συγκεντρώνει σε ένα σημείο ψηφιακές πληροφορίες για τον επισκέπτη (π.χ. πιστοποιητικά εμβολιασμού, κάρτα επιβίβασης, διαβατήριο, ταξιδιωτικές προτιμήσεις κ.ά.) και η δημιουργία της εξασφαλίζει μια ανέπαφη ταξιδιωτική εμπειρία που μπορεί βραχυπρόθεσμα να συνεισφέρει στην ανάκαμψη της τουριστικής δραστηριότητας, παρέχοντας περισσότερη ασφάλεια. Επίσης, μακροπρόθεσμα μπορεί να βελτιώσει την ταξιδιωτική εμπειρία, εξοικονομώντας χρόνο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού -μέσα από ταχύτατους και αυτόματους ελέγχους στις πύλες εισόδου- και την παροχή εξατομικευμένης εξυπηρέτησης.

### • Πυλώνας 3 | Έξυπνος Προορισμός

Η ανάπτυξη των έξυπνων προορισμών, περιλαμβάνει αρχικά τη δημιουργία **μιας εφαρμογής** η οποία είναι το σημείο αναφοράς του επισκέπτη για τον προορισμό. Μέσω της εφαρμογής, οι επισκέπτες μπορούν με εύκολο τρόπο να ολοκληρώνουν τη διαδικασία κράτησης και εισιτηρίων, αγοράς ταξιδιωτικών προϊόντων/υπηρεσιών με ασφαλή τρόπο, αναζήτησης πληροφοριών και ευρύτερα ενημέρωσης. Πρόσθετα περιλαμβάνει την **πλατφόρμα τουρισμού** που ενώνει προμηθευτές με επισκέπτες σε ένα σημείο επαφής και σε όλο το μήκος της ταξιδιωτικής αλυσίδας, παρέχοντας μια one stop shop εμπειρία. Μια ακόμα πτυχή του πυλώνα είναι τα **έξυπνα αξιοθέατα** που εμπλουτίζουν την εμπειρία της επίσκεψης. Ειδική βαρύτητα σε αυτόν τον πυλώνα, έχει η **ενίσχυση της βιωσιμότητας του προορισμού** μέσα από τη χρήση τεχνολογίας Internet of Things και τεχνητής νοημοσύνης, για τη βελτιστοποίηση διαχείρισης ενέργειας, αποβλήτων, νερού και μετακίνησης, καθώς και για την παρακολούθηση της διαχείρισης των πόρων και της ρύπανσης του περιβάλλοντος.

#### •Πυλώνας 4 | Έξυπνες Επιχειρήσεις

Στην κατεύθυνση της δημιουργίας Έξυπνων Επιχειρήσεων, σημαντικό ρόλο θα διαδραματίσει η μετάβαση σε **Ψηφιακές Λειτουργίες** που ενεργοποιούνται μέσω συστημάτων Property Management Systems (PMS) και Revenue Management Systems (RMS) αποφέροντας σημαντικά οικονομικά οφέλη. Επίσης, ιδιαίτερη σημασία έχει η ενίσχυση του **Ψηφιακού Μάρκετινγκ** μέσω πολλαπλών καναλιών διανομής και η χρήση **Ψηφιακών Βοηθών** ως απαραίτητο εργαλείο για την εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών και αναδιανομής προσωπικού σε εργασίες υψηλότερης προστιθέμενης αξίας. Ειδικότερα, **τα Έξυπνα Καταλύματα και τα Έξυπνα Αεροδρόμια**, μέσα από την υιοθέτηση κατάλληλης τεχνολογίας, μπορούν να εξασφαλίσουν βελτιστοποίηση εσωτερικών λειτουργιών, καθώς επίσης και αύξηση εσόδων, μέσω παροχής αναβαθμισμένων εμπειριών στους πελάτες και στοχευμένων προτάσεων για αγορές.

#### •Πυλώνας 5 | Ψηφιακές δεξιότητες

Ο συντονισμός και η διαχείριση της εκπαίδευσης των απασχολούμενων στον τουρισμό, αποτελεί βασικό προαπαιτούμενο για την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών στον τομέα και μπορεί να γίνει μέσω της δημιουργίας ενός κέντρου κατάρτισης ψηφιακών δεξιοτήτων με τη συμβολή τόσο του ιδιωτικού, όσο και του δημοσίου τομέα. Στις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες κατ' ελάχιστο περιλαμβάνονται οι εξής: εξυπηρέτηση πελατών, ανάλυση δεδομένων, big data, επιχειρηματική νοημοσύνη, ψηφιακή ασφάλεια, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ψηφιακό μάρκετινγκ, Online κρατήσεις και διαχείριση εσόδων, ανάπτυξη ιστοσελίδας, ανίχνευση βάσει τοποθεσίας, Cloud computing, παρακολούθηση online αξιολογήσεων, χρήση CRM, ERP & PMS, δημιουργία εμπειριών VR και AR, εργαλεία παραγωγής και δημοσίευσης.

#### Ένα αποτελεσματικό πλαίσιο υποστήριξης επιταχύνει την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του ελληνικού τουρισμού, μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την υλοποίηση των παραπάνω κάθετων και οριζόντιων δράσεων, συμβάλλοντας σημαντικά στην αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος την επόμενη μέρα. Η δημιουργία ενός αποτελεσματικού πλαισίου υποστήριξης, το οποίο θα εστιάσει σε πέντε άξονες **Ψηφιακές Υποδομές, Νομικό/Ρυθμιστικό πλαίσιο, Χρηματοδότηση, Τεχνική Υποστήριξη και Ασφάλεια** θα επιταχύνει σημαντικά την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις. Βασικός παράγοντας για την επιτυχή ανάπτυξη του πλαισίου υποστήριξης, είναι η δημιουργία συνεργειών μεταξύ του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα.

#### Η ψηφιακή ωριμότητα της χώρας

Σύμφωνα με τον δείκτη DESI 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 27η θέση στο σύνολο των 28 κρατών μελών, γεγονός το οποίο υπογραμμίζει το έλλειμμα ψηφιακής ωριμότητας της χώρας έναντι των άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Παρόμοια συμπεράσματα προέκυψαν, από την μελέτη της Accenture για το INSETE

όπου αξιοποιήθηκαν πρωτογενή και δευτερογενή στοιχεία, επιβεβαιώνοντας ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις βρίσκονται ακόμα στα αρχικά στάδια της ψηφιακής τους διαδρομής. Βάσει δομημένων συνεντεύξεων σε επιλεγμένο δείγμα επιχειρήσεων, οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν τη σημασία υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών για την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής τους και συνολικά του τουριστικού τομέα και δηλώνουν πρόθεση αξιοποίησης τουλάχιστον μίας ψηφιακής τεχνολογίας μέσα στα επόμενα χρόνια.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, καθίσταται σαφής η ανάγκη υιοθέτησης ενός Στρατηγικού Οδικού Χάρτη και η υλοποίηση οριζόντιων λύσεων που μπορούν να επιταχύνουν την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών στον κλάδο.

Σε συνέχεια της παρουσίασης της μελέτης, ακολούθησε συζήτηση με τη συμμετοχή του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης κ. Κυριάκου Πιερρακάκη, του Προέδρου του ΣΕΤΕ κ. Γιάννη Ρέτσου, του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου της Accenture κ. Κυριάκου Σαμπατακάκη, και του Γενικού Διευθυντή του INSETE κ. Ηλία Κικίλια.

Ο Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης **κ. Κυριάκος Πιερρακάκης**, χαιρέτισε την πρωτοβουλία του ΣΕΤΕ, του INSETE και της Accenture για την πραγματοποίηση της μελέτης, επισημαίνοντας ότι στις προθέσεις της κυβέρνησης για το επόμενο διάστημα, είναι η προώθηση πολλών έργων συμπράξεων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα να γίνονται πλέον και στον χώρο της πληροφορικής. Επίσης, σημείωσε ότι η τεχνολογία 5G που βρίσκεται στον πυρήνα της κυβερνητικής στρατηγικής από την πρώτη μέρα, θα επηρεάσει καθοριστικά και το οικοσύστημα του τουρισμού. Στο πλαίσιο αυτό, εκτίμησε ότι το 94% της χώρας θα έχει καλυφθεί πληθυσμιακά από δίκτυα 5G σε 5,5 χρόνια. Επιπλέον, ο υπουργός αναφέρθηκε στον ρόλο που έπαιξε η Ελλάδα στην υλοποίηση του πράσινου ψηφιακού πιστοποιητικού σε ευρωπαϊκό επίπεδο, το οποίο θα λειτουργεί σαν μία λωρίδα ταχείας κυκλοφορίας για όλους τους Ευρωπαίους. Η επίσημη παρουσίαση του πιστοποιητικού στην Ελλάδα θα γίνει αύριο, παρουσία του πρωθυπουργού Κυριάκου Μητσοτάκη, του προέδρου του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Σαρλς Μισέλ και του Αντιπροέδρου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κ. Μαργαρίτη Σχοινά.

Στην παρέμβαση του, ο Πρόεδρος του ΣΕΤΕ, κ. **Γιάννης Ρέτσος** ανέφερε μεταξύ άλλων: «Το οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον, όπως διαμορφώθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας, δημιούργησε πρόσθετες ανάγκες για μία ταχύτερη προσαρμογή στον ψηφιακό κόσμο. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει ήδη ξεκινήσει και ο Στρατηγικός Οδικός Χάρτης με τις προτεινόμενες ψηφιακές δράσεις έρχονται σε μία συγκυρία όπου καλούμαστε να μετατρέψουμε τη νεογέννητη ψηφιακή αυτοπεποίθηση σε ψηφιακό όραμα. Τόσο η επιτάχυνση της ανάκαμψης, όσο και η ενίσχυση της βιωσιμότητας του τουρισμού, στηρίζονται στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών. Με αιχμή τη δημιουργία συνεργασιών, μην αφήνοντας κανέναν πίσω, θα αξιοποιήσουμε όλα τα διαθέσιμα εργαλεία για την επίτευξη των στόχων μας, σε ένα διεθνές περιβάλλον γεμάτο προκλήσεις.»

Ο **Κυριάκος Σαμπατακάκης**, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της Accenture, δήλωσε σχετικά: «Έχουμε μπροστά μας μια ιδανική ευκαιρία να επεκτείνουμε τη δυναμική και την παγκόσμια απήχηση του ελληνικού τουριστικού τομέα, ξεκλειδώνοντας παγιδευμένη αξία σε όλο το οικοσύστημα και αλυσίδα αξίας του τουρισμού. Ο συνδυασμός των δράσεων που προτείνουμε, μέσω νέων και αναβαθμισμένων ψηφιακών υπηρεσιών, είναι σε θέση να βελτιώσει την συνολική εμπειρία των επισκεπτών, αναθεωρώντας τον τρόπο προσέλκυσης και εξυπηρέτησής τους, ενισχύοντας το αίσθημα ασφάλειας και βελτιστοποιώντας το κόστος για τις επιχειρήσεις. Στην κατεύθυνση αυτή, κλειδί επιτυχίας θα αποτελέσει η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων μερών και η επιτυχής υιοθέτηση των προτεινόμενων ψηφιακών δράσεων στη βάση ενός μακροπρόθεσμου οράματος, με έμφαση στην εμπειρία του επισκέπτη και στην ποιότητα ζωής που η Ελλάδα μπορεί να προσφέρει.»

Ο **Ηλίας Κικίλιας**, Γενικός Διευθυντής του INSETE δήλωσε αντίστοιχα «Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αναδεικνύεται ως ένας στρατηγικός παράγοντας αναβάθμισης του τουριστικού οικοσυστήματος της χώρας μας. Το INSETE σε συνεργασία με την Accenture, επιχειρούν να αποτυπώσουν τις βέλτιστες πρακτικές σε διεθνές επίπεδο, να αξιολογήσουν την υπάρχουσα κατάσταση και να παρουσιάσουν έναν Στρατηγικό Οδικό Χάρτη και μια σειρά δράσεων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του Ελληνικού Τουρισμού. Η σημερινή εκδήλωση ελπίζουμε να αποτελέσει την αρχή μιας ουσιαστικής συζήτησης για την εξειδίκευση των αναγκαίων πολιτικών και τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού πλαισίου υποστήριξης προορισμών και επιχειρήσεων.»

Για το σύνολο της πληροφορίας, παρακαλώ ακολουθείστε τα παρακάτω link:

[Πλήρης Μελέτη INSETE & Accenture](#)

[Executive Summary](#)

