

## Povrat investicije

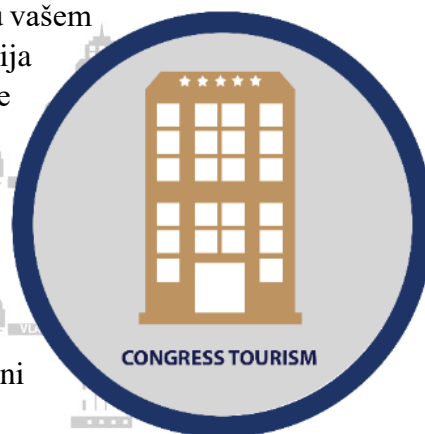
Pitanje koje se samo od sebe nameće je “**Da li nam je potrebno ulaganje u novi sistem?**“

Postojeći sistem radi, gosti nam se nisu nešto preterano žalili, posao nam ne trpi što ga nismo implementirali, nismo imali problema sa bezbednošću, turističke agencije nam nisu ispostavljale zahteve za opremljenim kongresnim salama.

### **Da li je sve baš tako?**

Ako pođemo od činjenice da su **Internet i mobilne aplikacije** preuzele dominaciju nad svim drugim vrstama medija i načinima poručivanja robe i usluge, traženjima informacija, zabavom u slobodno vreme, komunikacijom sa udaljenim prijateljima i rodbinom, mogli bi zaključiti da je loš komunikacioni sistem sam po sebi veliki problem svima koji pružaju bilo kakvu uslugu.

Pođimo od situacije da profesionalno udruženje želi da održi **kongres** u vašem hotelu i kao jedan od zahteva je dvosmerna video i audio komunikacija sa predavačem koji je geografski udaljen od vašeg hotela i nemoguć je njegov dolazak na sam skup, a postoji potreba da održi predavanje, jer je vrhunski stručnjak iz te oblasti. Uz sve to postoji zahtev da se svakom od min. 100 korisnika garantuje **min. protok** kojim će biti omogućeno slanje i prijem određene količine podataka tokom samog predavanja. Takođe, u zahtevu je traženo da se obezbedi odvajanje te grupe korisnika bežične komunikacione mreže od ostatka mreže. U prevodu da li je vaša kongresna sala i vaš informaciono-komunikacioni sistem **osposobljen** za pružanje ovakve usluge?



Druga realna situacija je zahtev organizatora **sportske manifestacije** da kod vas budu smešteni sportski novinari, uz uslov da im istovremeno svima obezbedite min. protok podataka po završetku takmičenja kako bi mogli svojim redakcijama da pošalju izveštaj, a TV novinarima video link kako bi se direktno uključili u informativnu emisiju i izvestili o rezultatu.

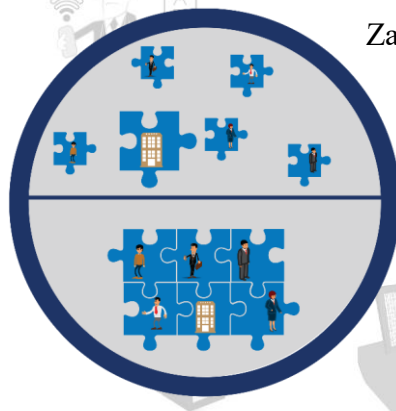
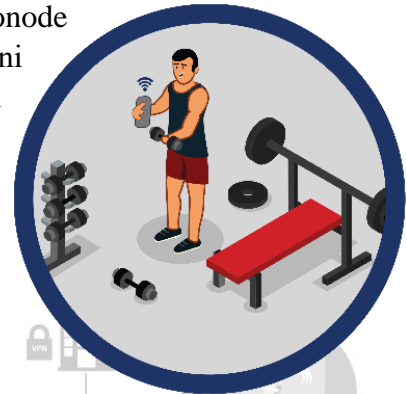
I treća situacija, u vašem hotelu se održava **izbor za najbolji automobil godine**, redakcije iz mnogih zemalja su poslale svoje predstavnike koji trebaju u najkraćem roku da pošalju obilje fotografija sa samog izbora i zahtevaju da im se garantuju i tarifira mnogo veći protok od standardnog kojeg ste vi obezbedili svojim gostima.

Navodeći samo neke od realnih situacija u hotelskom poslovanju, pokušali smo da vam predočimo sa kakvim izazovima se susreću hoteli po celom svetu i zašto se pojedina dešavanja odvijaju baš kod njih, a ne kod nekih drugih. I možda da se zapitate da li bi bilo dobro **proaktivno delovati** i ponuditi turističkim agencijama sa kojim saradujete usluge koje vam one i nisu tražile? Ili iskoristiti Internet kao medij da se na tržištu pozicionirate kao hotel koji je za **korak ispred konkurencije**.



Navešćemo vam još jednu temu za razmišljanje. Prema istraživanju agencija parametar koji ukazuje na zadovoljstvo gosta i uspešnost rada hotela je potreba gosta da proizvede digitalnu fotografiju (tzv. **selfi**) i da je u što kraćem roku postavi na društvene mreže (najčešće facebook nalog). Prema istraživanjima agencija povećanje od 1% zadovoljnih korisnika (ili tzv. like-ova) za sobom povlači povećanje zarade od 1.4%.

Ako uzmete u obzir da hotel nudi svojim gostima različite vrste rasonode (teretana, sauna, bazen, sportski tereni, ...) i da zadovoljni gost načini samo po jednu fotografiju sa svakog od tih mesta, praktično je on sam najbolji promoter vaše usluge. Ali ne zaboravite, **gost nema vremena** da sačeka da protok podataka bude zadovoljavajući da bi on mogao da postavi sliku na svom nalogu ili da se šeta po hotelu tražeći gde ima signala. **Kvalitet i bezbednost moraju da budu isti u svakoj tački vašeg objekta.**



Za kraj bi vam naveli još jednu važnu prednost ovakvog sistema, a to je njegova **modularnost**. U početku nije potrebno da investirate u sistem više nego što vam treba, jer dodavanje novih aplikacija, većih brzina, pokrivanje većih udaljenosti ili veće količine podataka ne zahteva kupovinu potpuno nove opreme, nego novih modula koji se dodaju već postojećem sistemu. Celo rešenje se projektuje tako da se korisniku omogućava da investira u novu opremu spram svojih stvarnih potreba.