

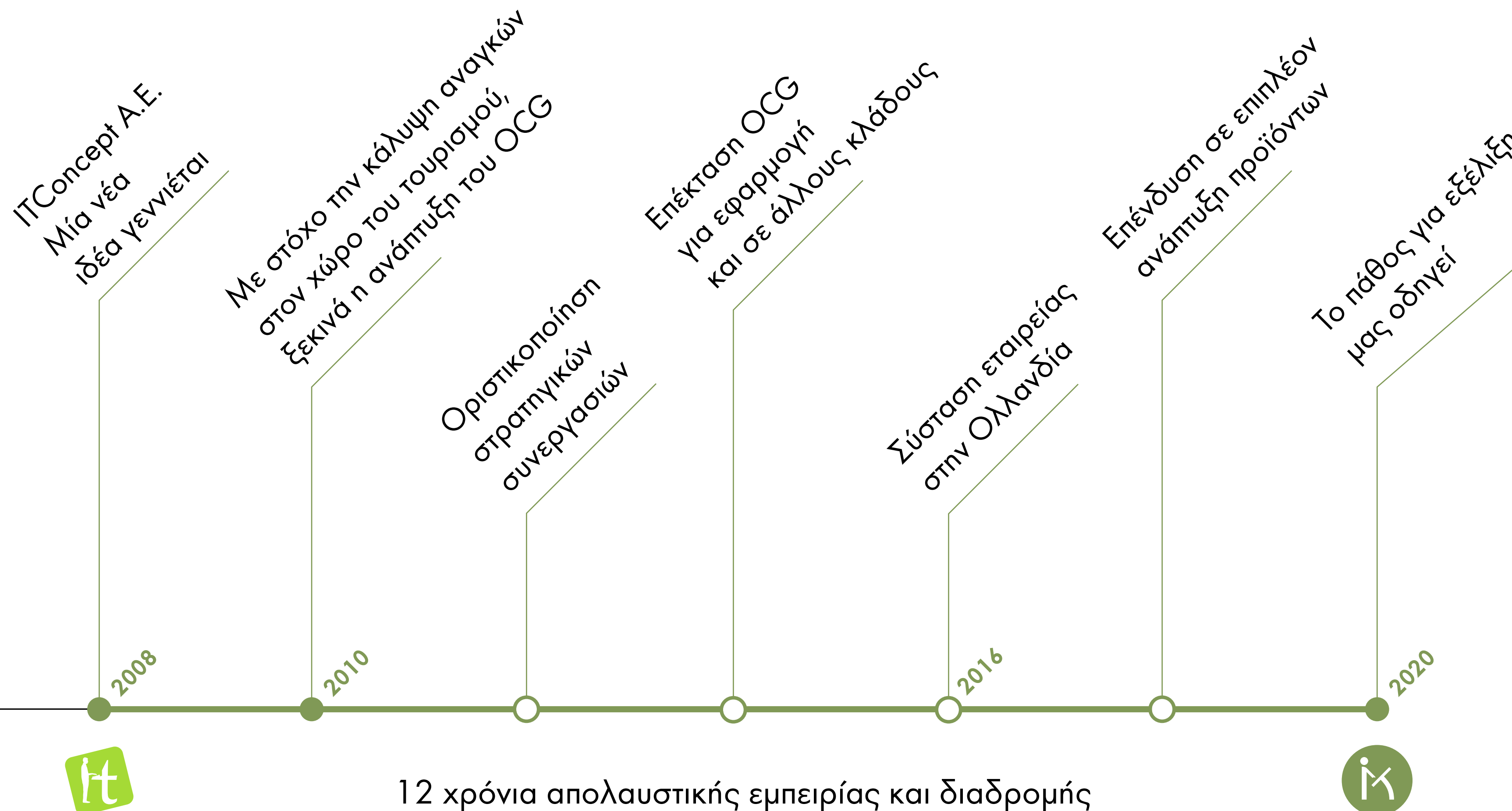


“Ο επισκέπτης μπορεί να ξεχάσει τί του είπαμε,
αλλά αυτό που δεν θα ξεχάσει ποτέ,
είναι το πώς τον κάναμε να αισθανθεί.”

Μάγια Αγγέλου



IT CONCEPT
TECH BEYOND INFINITY



**Οι παγκόσμιες
τάσεις στον
τουρισμό.**



Οι επισκέπτες αναζητούν:

- πληροφορίες για τα σημεία ενδιαφέροντος τριγύρω.
- προτάσεις για εστιατόρια και χώρους διασκέδασης.
- να αισθανθούν σαν ντόπιοι.

81%

αύξηση στη χρήση
κινούμενων
διαφημίσεων.



Η ψηφιακή ενημέρωση
σε **πολλαπλές**
οθόνες κρίνεται
απαραίτητη.



Η ψηφιακή σήμανση
σημαίνει λιγότερες
εκτυπώσεις για
διαφημιστικά
& έντυπα.

Digital marketing
& ψηφιακή σήμανση.



Ο ρόλος των mobile applications
στην φιλοξενία.

84%



των ταξιδιωτών
δηλώνουν ότι
η προσωποποιημένη
εμπειρία επισκέπτη
είναι πολύ σημαντική.

Τι ζητούν οι πελάτες
από μία προσωποποιημένη εμπειρία.

58%

Ειδικές
προσφορές

57%

Προτεινόμενα
εστιατόρια

50%

Πληροφόρηση
για μέσα
μεταφοράς.

40%

Προτάσεις
διασκέδασης

Προσωποποιημένη εμπειρία
του επισκέπτη.





82%

των ταξιδιωτών
προτιμούν
ξενοδοχείο
που διαθέτουν
Loyalty

Οι πρώτες 5 σε ζήτηση επιβραβεύσεις σε μέλη Loyalty

Επιβράβευση με διανυκτέρευση 47%

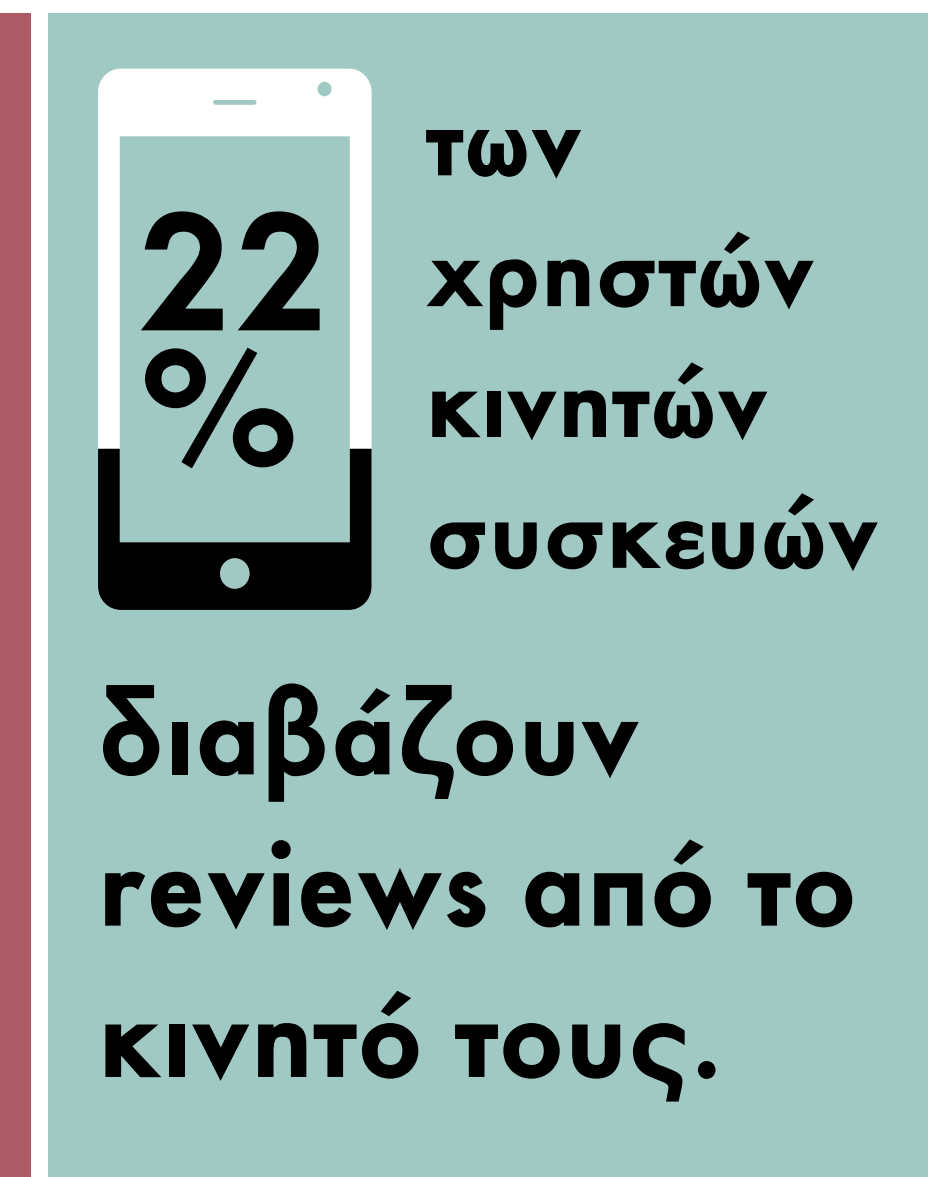
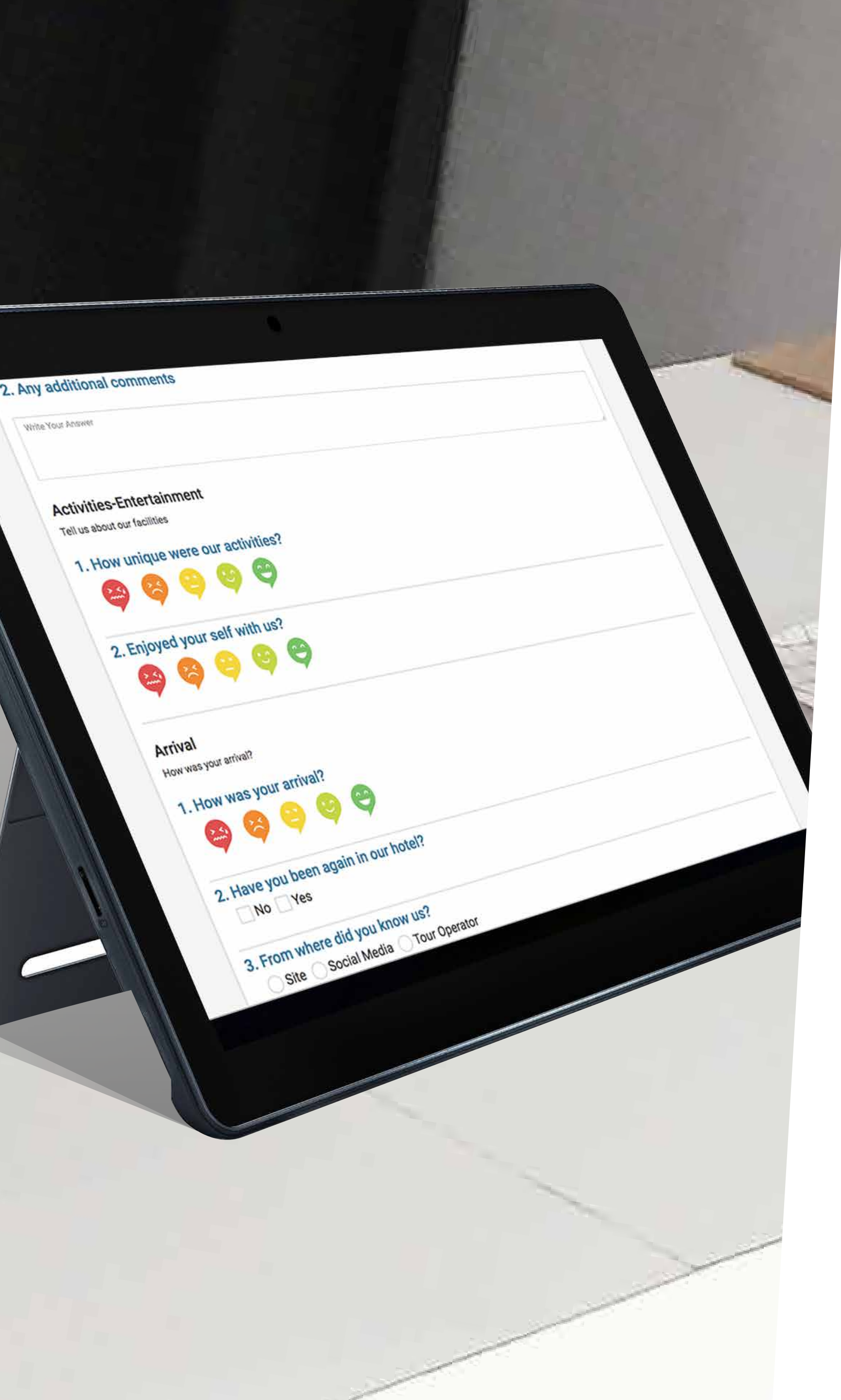
Αναβάθμιση δωματίου 46%

Ευελιξία εξαργύρωσης επιβραβεύσεων 40%

Express check in 38%

Παροχές υπηρεσιών 30%

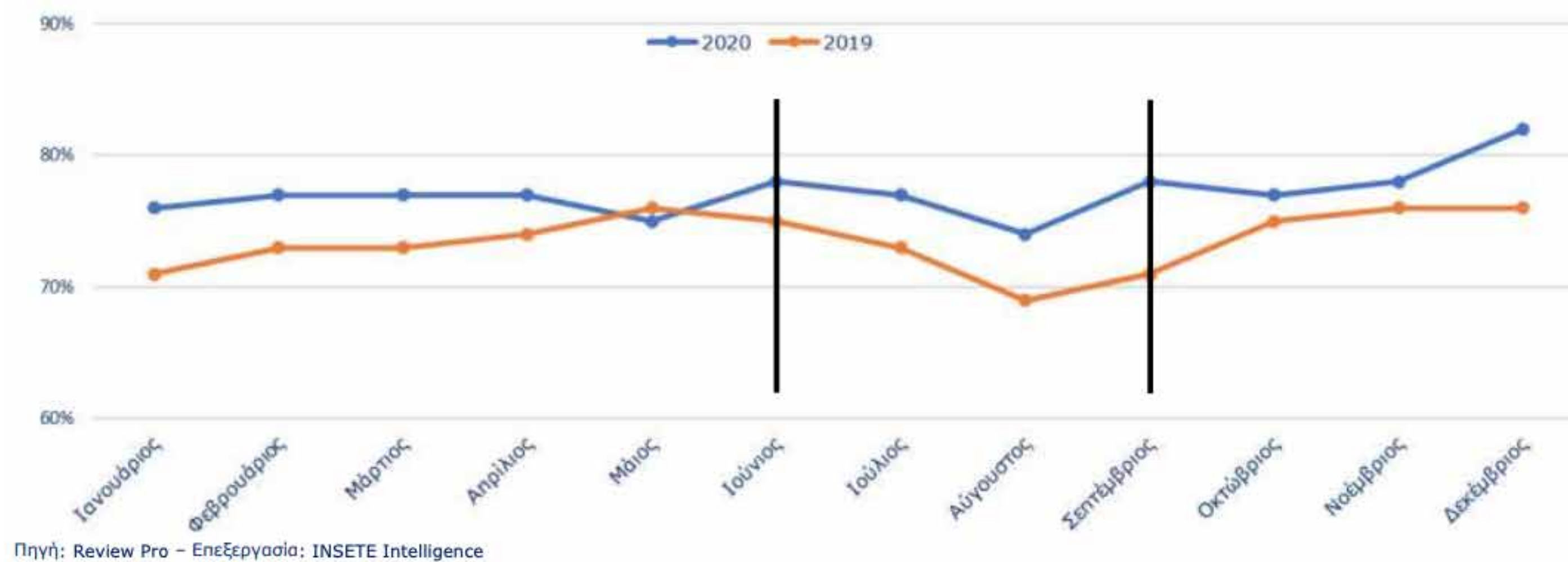
Σύστημα επιβράβευσης
OCG Loyalty



Ερωτηματολόγια και έρευνες.

Δείκτης καθαρών συναισθημάτων “η εμπειρία”

Γράφημα 7: Net sentiment index (NSI) ((Δείκτης Καθαρών Συναισθημάτων)



Τα εργαλεία κοινωνικής ακρόασης social listening tools αξιοποιούν αυτές τις πληροφορίες για να αποτυπώσουν πως αισθάνονται οι χρήστες του διαδικτύου για διάφορα θέματα.

Ειδικά για τα ξενοδοχεία, η αξιολόγηση του συναισθήματος που δημιουργήσε η εμπειρία παραμονής σε κάποιο ξενοδοχείο επιτρέπει την κατανόηση της ικανοποίησης που είχαν οι επισκέπτες από την παραμονή τους εκεί.

Θετικές αναφορές

Πίνακας 19: Top – 10 Θετικών Αναφορών

Θέση	Θεματική Κατηγορία	Θετικές Αναφορές	Κύριο Περιεχόμενο
1	Φαγητό - Πότο	69.859	Φαγητό
2	Εγκατάσταση	40.915	Ξενοδοχείο
→ 3	Προσωπικό	39.289	Προσωπικό
→ 4	Εμπειρία	33.098	Τα πάντα
5	Καθαριότητα	27.349	Καθαριότητα
6	Παραλία	16.295	Θάλασσα
→ 7	Εξυπηρέτηση	10.844	Εξυπηρέτηση
8	Διασκέδαση	10.534	Ομάδα διασκέδασης
9	Ατμόσφαιρα	9.860	Ησυχία
10	Ασφάλεια	2.898	Ασφάλεια

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETTE Intelligence

Αρνητικές αναφορές

Πίνακας 20: Top – 15 Αρνητικών Αναφορών

Θέση	Θεματική Κατηγορία	Αρνητικές Αναφορές	Κύριο Περιεχόμενο
1	Φαγητό - Πότο	22.328	Ποτό
2	Δωμάτιο	18.322	Φασαρία
3	Εγκατάσταση	9.433	Ξενοδοχείο
4	Τεχνικές Εγκαταστάσεις	8.535	Νερό
5	Καθαριότητα	7.032	Βρωμιά
→ 6	Εμπειρία	6.830	Επισκέπτης
7	Αξία	6.397	Πληρωμή
→ 8	Προσωπικό	5.180	Επικοινωνία
9	Μπάνιο	4.702	Μπάνιο
10	Ιατρική - Υγεία	4.325	Ιός
11	Τοποθεσία	3.892	Λεωφορείο
12	Δαισκέδαση	3.300	Μουσική
→ 13	Εξυπηρέτηση	3.262	Ουρά
14	Παραλία	2.724	Παραλία
15	Κρεβάτι	2.616	Στρώμα

Πηγή: ReviewPro - Επεξεργασία στοιχείων: INSETI Intelligence



Optimized Communication Gateway

OCG360

1 Ένα σύστημα
καλύπτει όλες
τις ανάγκες

- ✓ Εμπειρία
- ✓ Επιβραβευση
- ✓ Ικανοποίηση
- ✓ Εξυπηρέτηση
- ✓ Κέρδος

**Χρησιμοποιούμε την τεχνολογία
στην υπηρεσία των πελατών σας.**

Σημεία προβολής

Η πληροφορία παντού



Digital
Signage



Info
Channel



Smart
Interactive TV



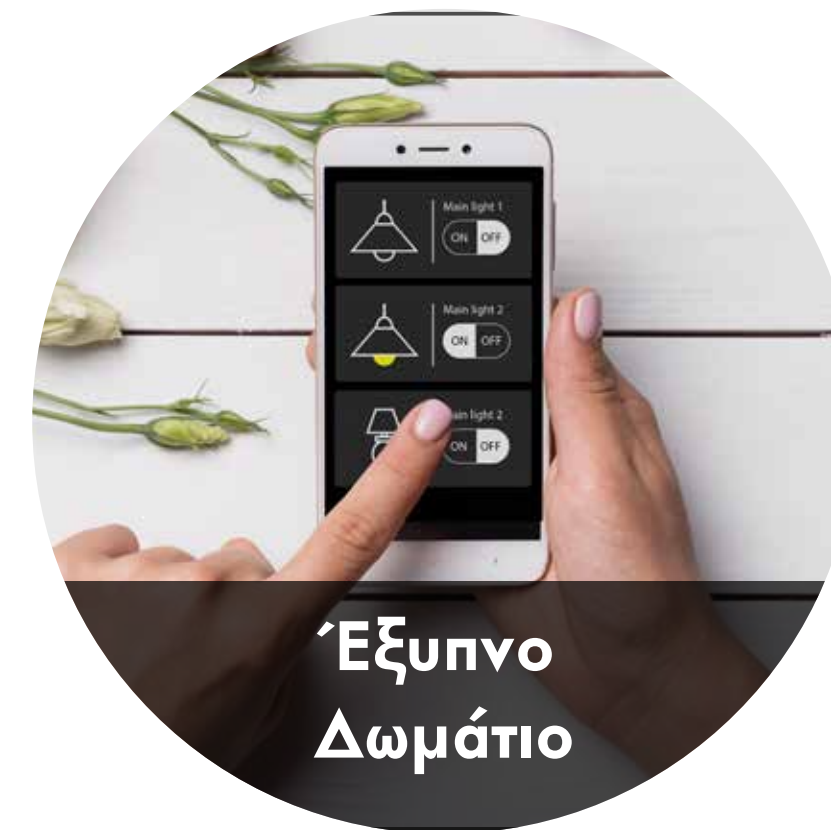
Schedule
Display



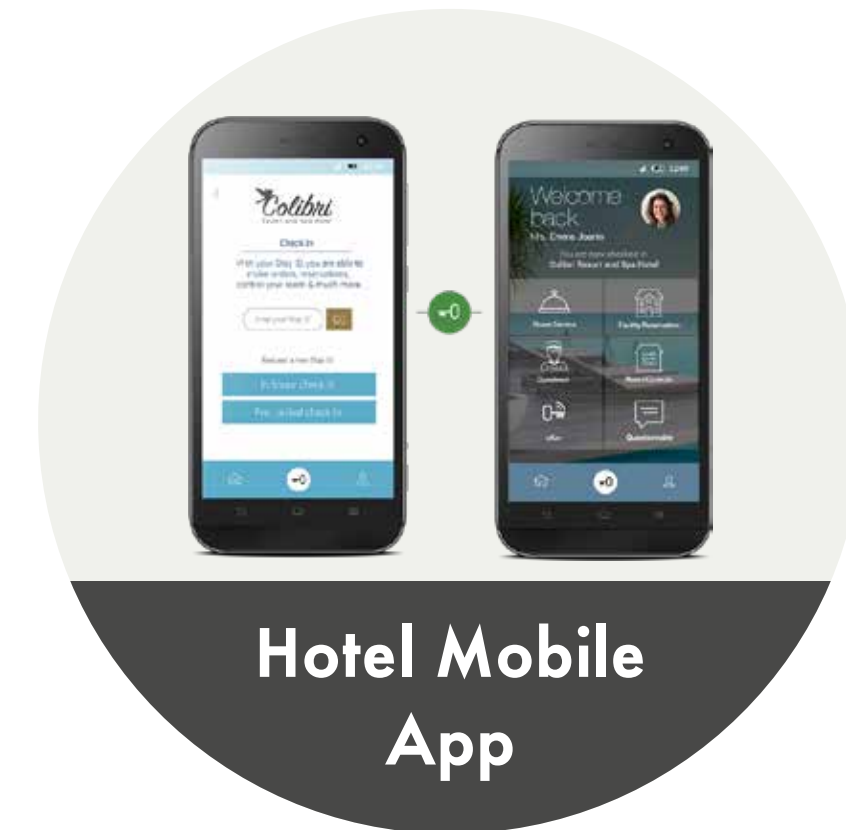
Infokiosk



WiFi
Hotspot



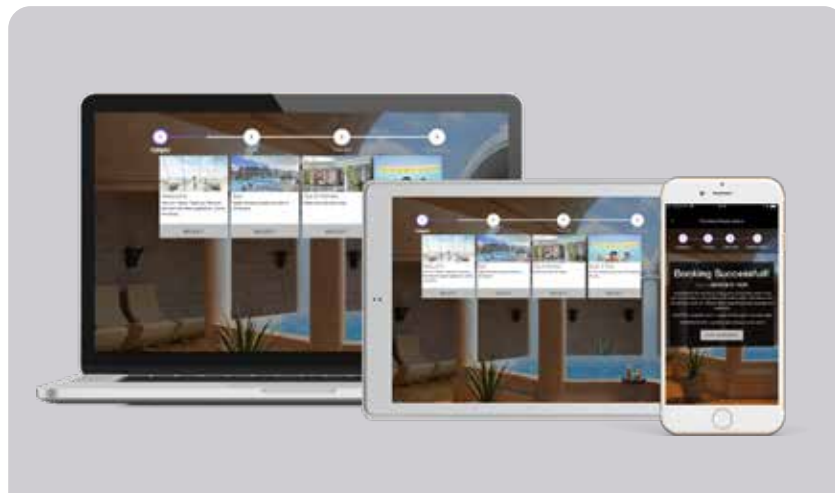
Έξυπνο
Δωμάτιο



Hotel Mobile
App

Υπηρεσίες στα χέρια σας

Προσαρμόστε τις στις εκάστοτε ανάγκες



Κρατήσεις

Εστιατόρια, Σπα κτλ



Παραγγελιοληψία

Room Service



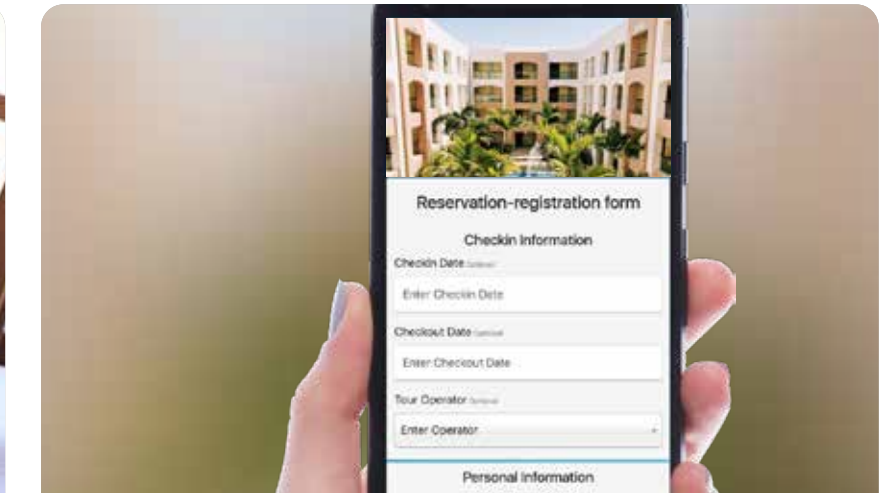
Loyalty

Σύστημα επιβράβευσης



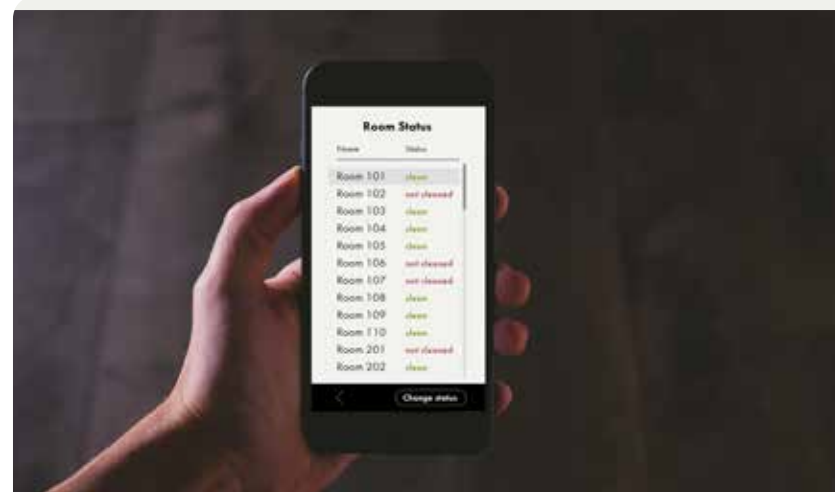
Ερωτηματολόγια

Βελτίωση κριτικών
Trip Advisor



Self Check - in

Βελτίωση κριτικών
Trip Advisor



House keeping



Concierge

Chat με τη reception

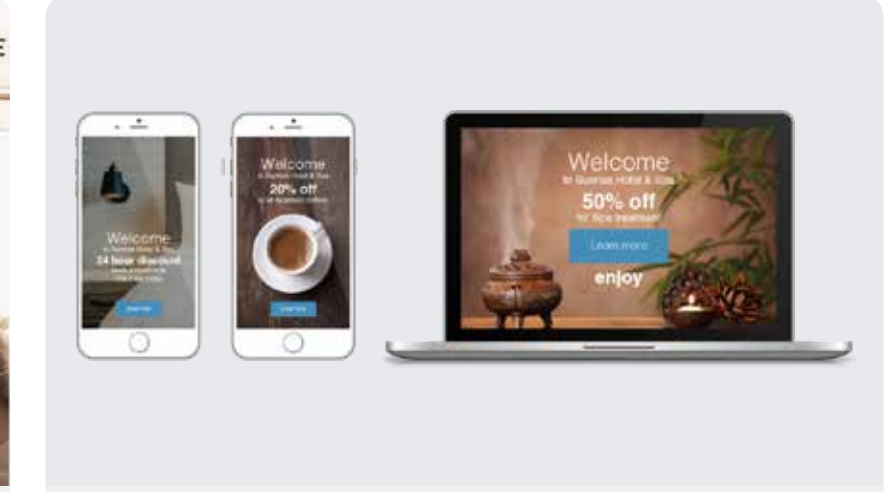


Points of interest

Σημεία ενδιαφέροντος



SMS / Email Notifications



Promotions

Προμοτάρετε &
Διαφημίστε

Addon

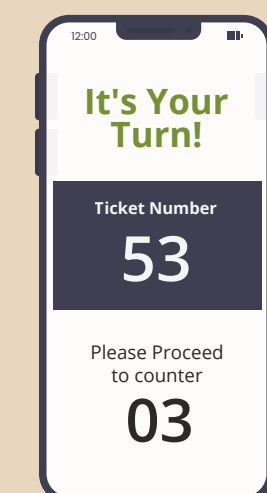
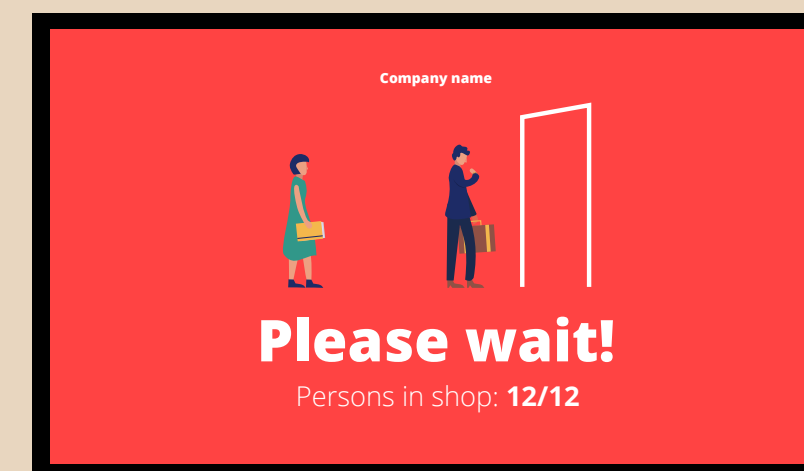
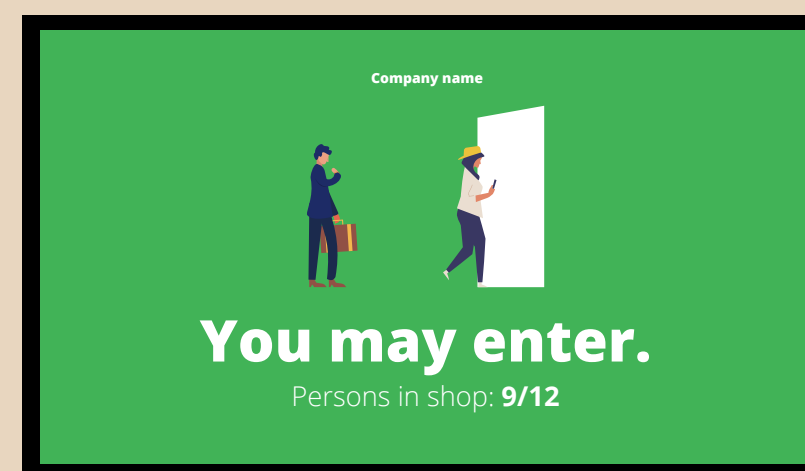
Free
connection

Optimized Communication Gateway
OCG360

Siriart Pass

You may enter

Σύστημα Ελεγχόμενης
Εισόδου Και Διαχείρισης
Ουράς Αναμονής!





Digital ... Signage

e-Catalogue & παραγγελία

Chat με reception



Ενημέρωση μέσω Wifi

Infochannel & Directory of Services

Self check-out

Self check-in

Κρατήσεις θέσεων



Ελεγχόμενη Πρόσβαση





Σχεδιάζουμε και παράγουμε το hardware και το software στην Ελλάδα. Αυτό σημαίνει:

**Εγγύηση & άμεση
αντικατάσταση**

**Τμήμα
συμβουλευτικής
& εξυπηρέτησης**

**Συμβατότητα
με κάθε είδους
συσκευές**

**Υποστήριξη
υφιστάμενου
εξοπλισμού**

Αντικατάσταση
σε 24 ώρες.

5 χρόνια
εγγύηση.

LEMCO

ITCONCEPT
TECH BEYOND INFINITY



LEMCO

IT CONCEPT
TECH BEYOND INFINITY

Ένα ολοκληρωμένο σύστημα
χρειάζεται και τον κατάλληλο οδηγό.





Μία λύση, άπειρες δυνατότητες!

Προσφέρετε:

- ✓ Μοναδική Εμπειρία
- ✓ Εξυπηρέτηση
- ✓ Ενημέρωση
- ✓ Καινοτομία

Παρέχουμε:

- ✓ Εγκατάσταση
- ✓ Συμβουλευτική
- ✓ Υποστήριξη
- ✓ Διαχείριση

Ενδεικτικά στον κλάδο της φιλοξενίας, το OCG προτιμούν:



Ενδεικτικά έργα OCG στο εξωτερικό:



Είπαν για εμάς...

Οι συνεργάτες μας μιλάνε για την εμπειρία του OCG:



“Άψογη συνεργασία, επαγγελματισμός, αποτελεσματικότητα, ευγένεια και αμεσότητα είναι μερικά από τα χαρακτηριστικά της ομάδας της IT Concept. Πάντα ευέλικτοι στα “θέλω” του πελάτη, προσφέρουν ασφάλεια και τεχνογνωσία. Με την εγκατάσταση του OCG Timeline δεν αποκτήσαμε μόνο ένα άριστο εργαλείο για το Digital Signage του ξενοδοχείου μας αλλά κυρίως έναν εξαιρετικό και αξιόπιστο συνεργάτη.”

**ACHILLEAS PAPOUTSAKIS – GENERAL MANAGER
CROWNE PLAZA ATHENS CITY CENTRE**



“Υπάρχουν πολλοί προβληματισμοί που ζητούν λύση στο Sales & Marketing Department κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης όπως: Πώς θα μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε τις παροχές και υπηρεσίες μας στον πελάτη κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο? Πώς θα αυξήσουμε τις προωθητικές ενέργειες και τις πωλήσεις στα διάφορα τμήματα? Πώς θα πάρουμε το feedback του πελάτη πριν την αποχώρησή του για να προλάβουμε μια κακή κριτική? Πως θα δημιουργήσουμε το προφίλ των πελατών μας για να τους παρέχουμε πιο προσωπικές υπηρεσίες? Σε όλους αυτούς τους προβληματισμούς και σε ακόμη περισσότερους, τη λύση τελικά μας την έδωσε το σύστημα OCG. Ένα εργαλείο μέσω του οποίου όλα τα παραπάνω ζητούμενα υλοποιήθηκαν. Εύκολο στον χρήστη-πελάτη, εξαιρετικά χρήσιμο στην επιχείρηση. Φυσικά πίσω από ένα επιτυχημένο σύστημα δεν θα μπορούσε να υπάρχει άλλο από μια εξαιρετική ομάδα ανθρώπων οι οποίοι ήταν και εξακολουθούν να είναι δίπλα μας κάθε στιγμή, με μεγάλη προθυμία, ενδιαφέρον και επαγγελματισμό για να μας εκπαιδεύουν, να μας υποστηρίζουν και να μας συμβουλεύουν.”

RANIA TARAZI – MARKETING EXECUTIVE COLOSSOS S.A.



Optimized Communication Gateway

OCG360

Προγραμματίστε ραντεβού επίδειξης.
Επικοινωνήστε μαζί μας τώρα.



Ελλάδα

☎ +30 210 6100055
✉ info@ocg360.com
📍 Παρ. Λεωφ. Βουλιαγμένης ,Ελληνικό, Αργυρούπολη
📍 Λαθείας 46, Αχαρναί



Ολλανδία

☎ +31(0) 85 25 00 3620
✉ info@ocg360.com
📍 Loveren 10/10A 5111TB
Baarle-Nassau