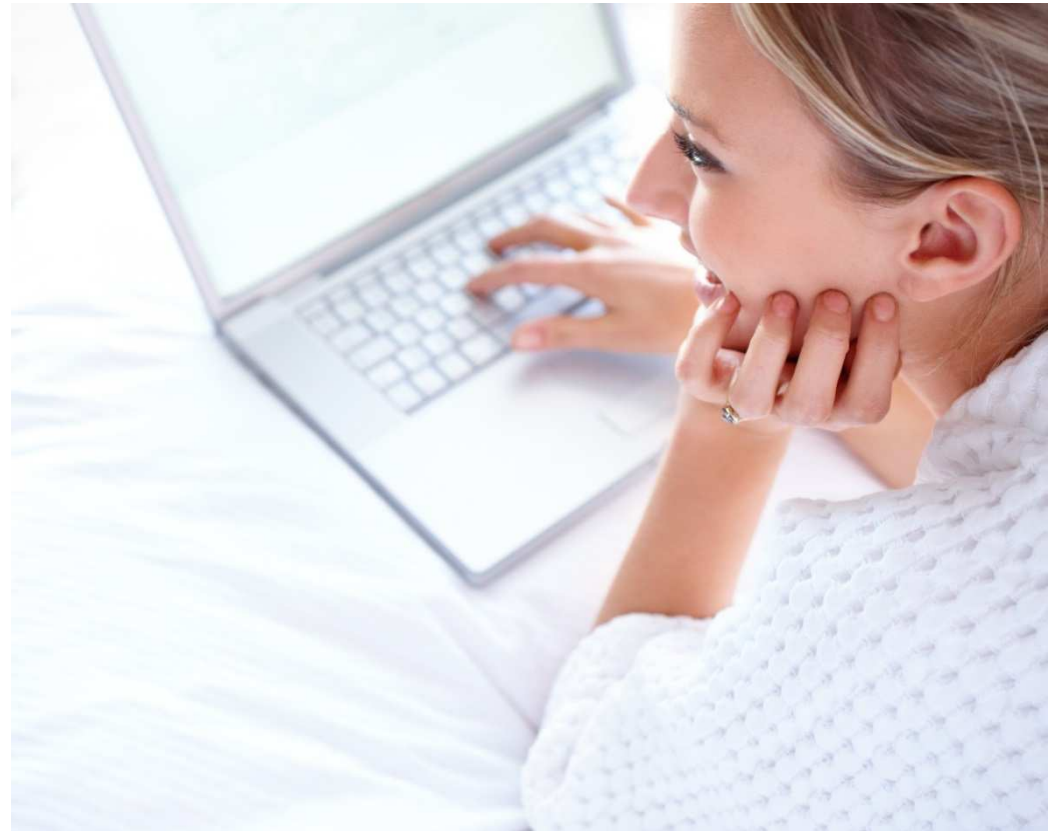


1642
1890
1965
1976
1999
2016



DIGITALIZACE

Konference VŠH

Ing.Miroslav Bukva, MBA

DIGITALIZACE nepřichází!

DIGITALIZACE UŽ TADY JE !



1 - VÝVOJ DIGITALIZACE

2 - DIGITALIZAČNÍ PROJEKTY & DISRUPCE

3 - DIGITALIZACE V HOTELNICTVÍ & NEZBYTNÁ STRATEGIE

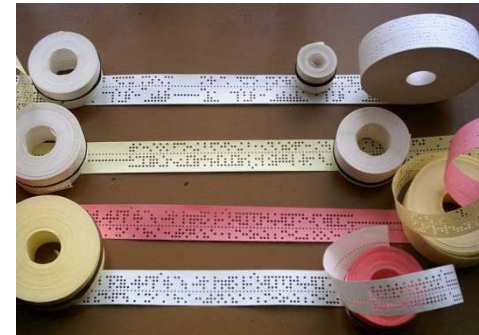
4 - RIZIKA & PROBLÉMY DIGITALIZACE

1 - VÝVOJ DIGITALIZACE

Jedničky a nuly tady byly už dávno!

Datafikace převádí reálný svět do jedniček a nul.

Jako malý kluk jsem si stavěl komínky z děrných pásek, na škole jsme se učili programovat ve Fortran a Basic na děrných štítcích. A západní státy byly desetiletí před námi!



Mooreův zákon - Gordon E. Moore veřejně publikoval poprvé v roce 1965!

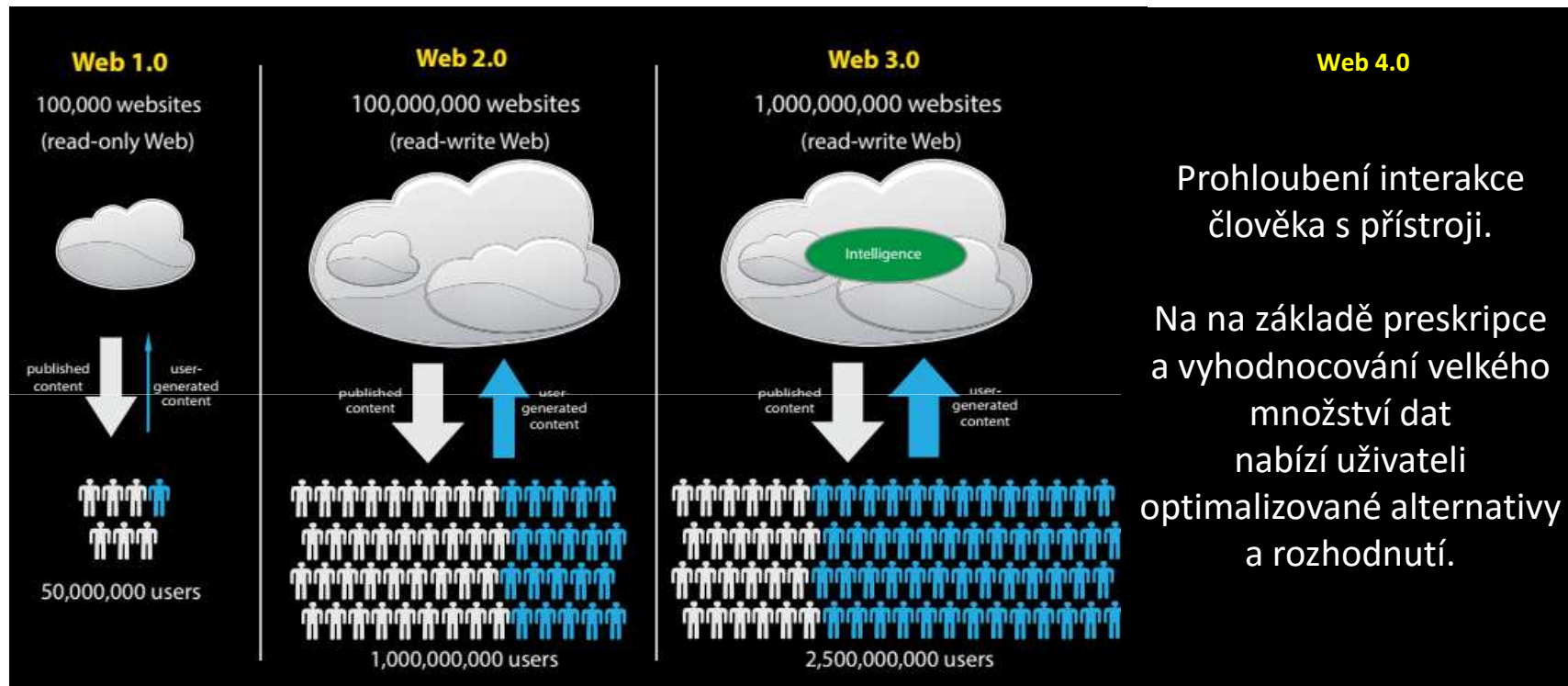
Vypozoroval, že se hustota tranzistorů na integrovaném obvodu a tedy výkon komponent se každý rok zdvojnásobí a předpověděl, že tento stav bude pokračovat.

Prognóza byla překvapivě přesná - zmíněné **zdvojnásobování trvá již padesát let!**

Metcalfův zákon - o síťovém efektu se v dnešní době hovoří převážně v kontextu sociálních sítí. Síť je hodnotnější s každým dalším uživatelem, který se k ní připojí. Metcalf definoval, že s rostoucím počtem uživatelů sítě **roste exponenciálně ekonomická hodnota sítě.**

Oba zákony se používají pro vysvětlení rapidního růstu internetu a s datafikací vytváří pozadí celého procesu digitalizace.

4 Generace internetu



1990 →
„Read-Only“
statický web

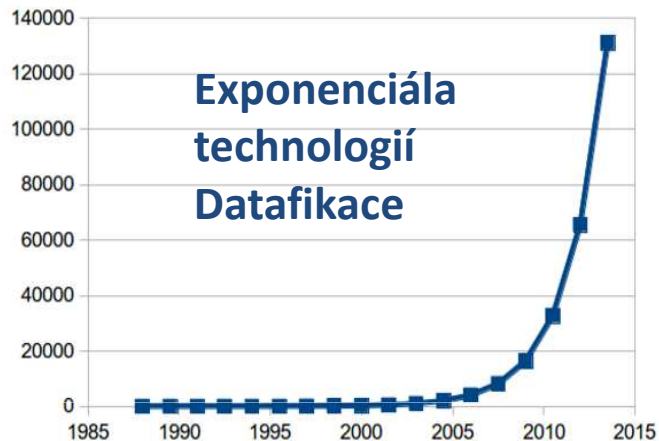
1999 →
„Read-write“
blogové platformy

Nyní →
Intelligence - analytické
schopnosti webu
„Sémantický markup“
Např.: rozlišení z textu
jaguár(zvíře) x Jaguár(auto)

Web 3.0 pro mnohé
stále hudbou budoucnosti.
Ale web 4.0 už přichází !!!

DIGITALIZACE 2016

Dle Mooreova zákona výpočetní síla dostupná za určitou cenu roste exponenciálně:



Megabyte = 10^6 B – velikost prvních disket cca (1991)

Gigabyte = 10^9 B – ještě v roce 2000 měly rodiny přenos internetu do 1Mbps
Náš hotel má rychlost 1 Gbps od roku 2015

Exabyte EB= 10^{18} B

Brontobyte = 10^{27} B

Podle předpovědi společnosti CISCO bude **globální přenos dat po internetu v roce 2019** dosahovat velikosti **55,7 Exabytes!**

Enormní růst rychlosti i kapacity přenosu dat přináší stále větší možnosti a rozjždí projekty, které by byly ještě nedávno naprosto neuskutečnitelné.

2 - DIGITALIZAČNÍ PROJEKTY & DISRUPCE

Rodinné firmy

Např. penziony - osobní kontakt s klienty

Většina firem

Kontrola nastavených procesů

Rodinný typ
firmy

Procesně
řízená firma

Datově
řízená firma

Vztahy

Procesy

Nahrazeny,
doplněny daty

Kompletní profily
klientů & oboustranná
komunikace

BIG DATA

„Disrupce“ – boří konvenční podnikání a je určitou formou virtuálního podnikání:

Existuje mnoho **kryptoměn**, o které zatím státy nestojí, obávají se DISRUPCE jejich monetární politiky. Proto šíří mlhu o nekontrolovaném pohybu peněz, Cyberpirátech, drogových dealerech atd!



BITCOIN – zatím spíše, jako investice.
Kurz není příliš stabilní, ale roste.
1BTC= 410-415 USD approx. 10 tisíc Kč.
Obchoduje se především **MiliBitcoiny**.

Bitcoin je velmi transparentní, zneužití je méně pravděpodobné než u kreditních karet. Jedná se vlastně o naprogramovatelnou Aplikaci, s procesem, která podléhá vícestrannému schválení.

Bitcoin přežil soudy i zákazy a velké banky naopak investují do **blockchainu** (účetní technologie na pozadí Bitcoinu). Koncem roku 2015 spustilo **42 velkých bank projekt „R3“ pro rozvoj blockchainu**. Stejně, jako se množily sociální sítě – Facebook, LinkedIn, Snapchat atd., některé kryptoměny zaniknou, přichází nové sofistikovanější.

Není problém směnit Bitcoin zpátky na normální peníze.

Asi největší problém je, že **není moc komodit/služeb, které lze Bitcoiny hradit**.

NETFLIX – no movies

UBER – no cars

Airbnb – no real estate

AMAZON – no books

ALIBABA – no inventory

SKYPE – no infrastructure

Spotify – no music

FINTECH (Bankovníctví),

Energie a další projekty

Kryptoměny – Cryptocurrency

DIGITALIZACE 2016

Tzv. 4.Průmyslová revoluce - Desítky disruptivních projektů, které torpédují zavedené systémy – Netflix, Uber, AirBnB ... **NELZE TO ZASTAVIT !**

Někde to zakazují (např. UBER v Bruselu, Paříži) – jinde povolují (Estonsko)

AirBnB - Barcelona - už 30% celkové kapacity !!!

Praha – www Startupisti z února 2016 deklaruje meziroční **nárůst 86% !!!**

Odhad už **téměř 7-8 tisíc lůžek**

NUTNO NASTAVIT FÉROVÁ PRAVIDLA PRO VŠECHNY !!!

Paralelní Polis – dům v Dělnické ulici plný IT „bláznů“, vypracovávají disruptivní projekty, Bitcoinová kavárna – celé financuje Karel Janeček

Řeší i zavedené firmy:

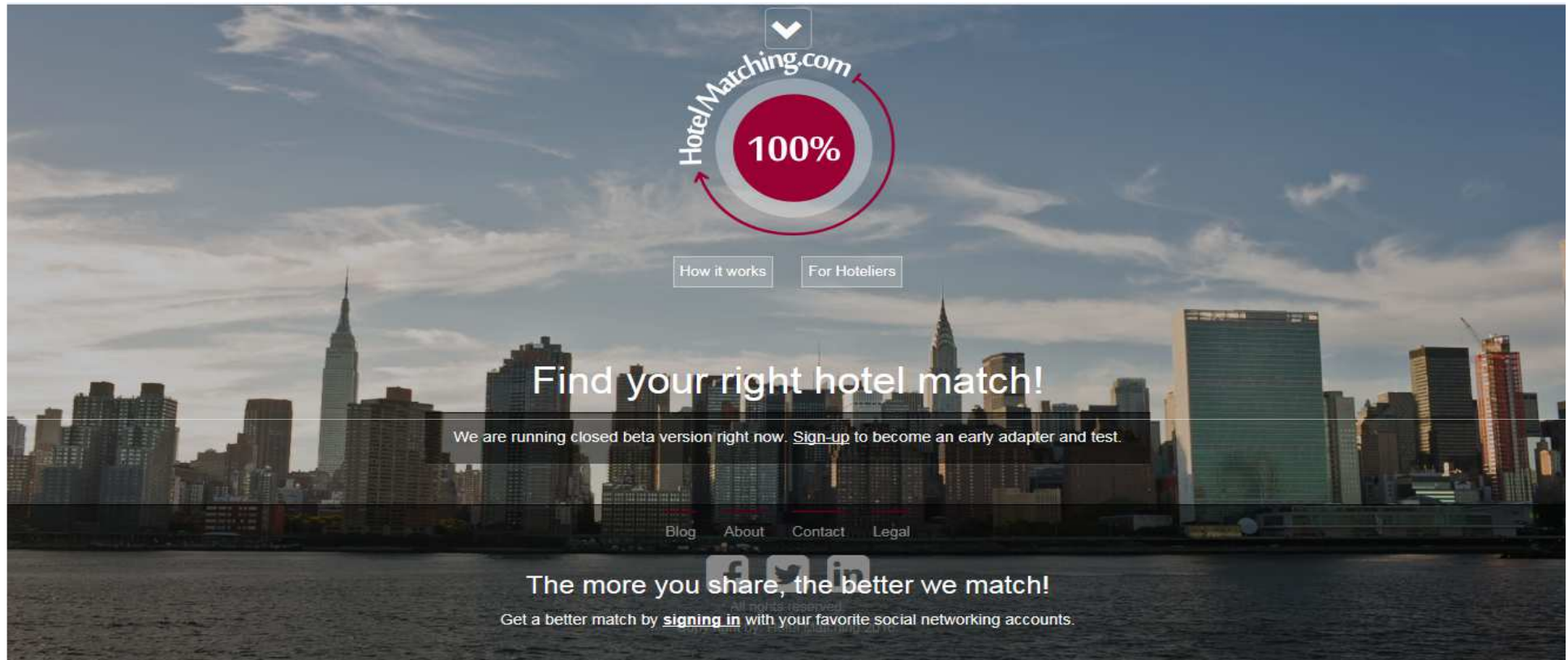
Česká Spořitelna – malé oddělení „IT magorů“.

Mají za úkol modelovat situace s cílem „konkurenčně“ zlikvidovat Spořitelnu.

Vznikají pozice CDO – **Chief Digitalization Officer**

DIGITALIZACE 2016

3 DIGITALIZACE V HOTELNICTVÍ & NEZBYTNÁ STRATEGIE



Hosté

ROZHODUJE
Rychlost procesu + korektnost, diskretnost + bezpecnost dat

BIG DATA

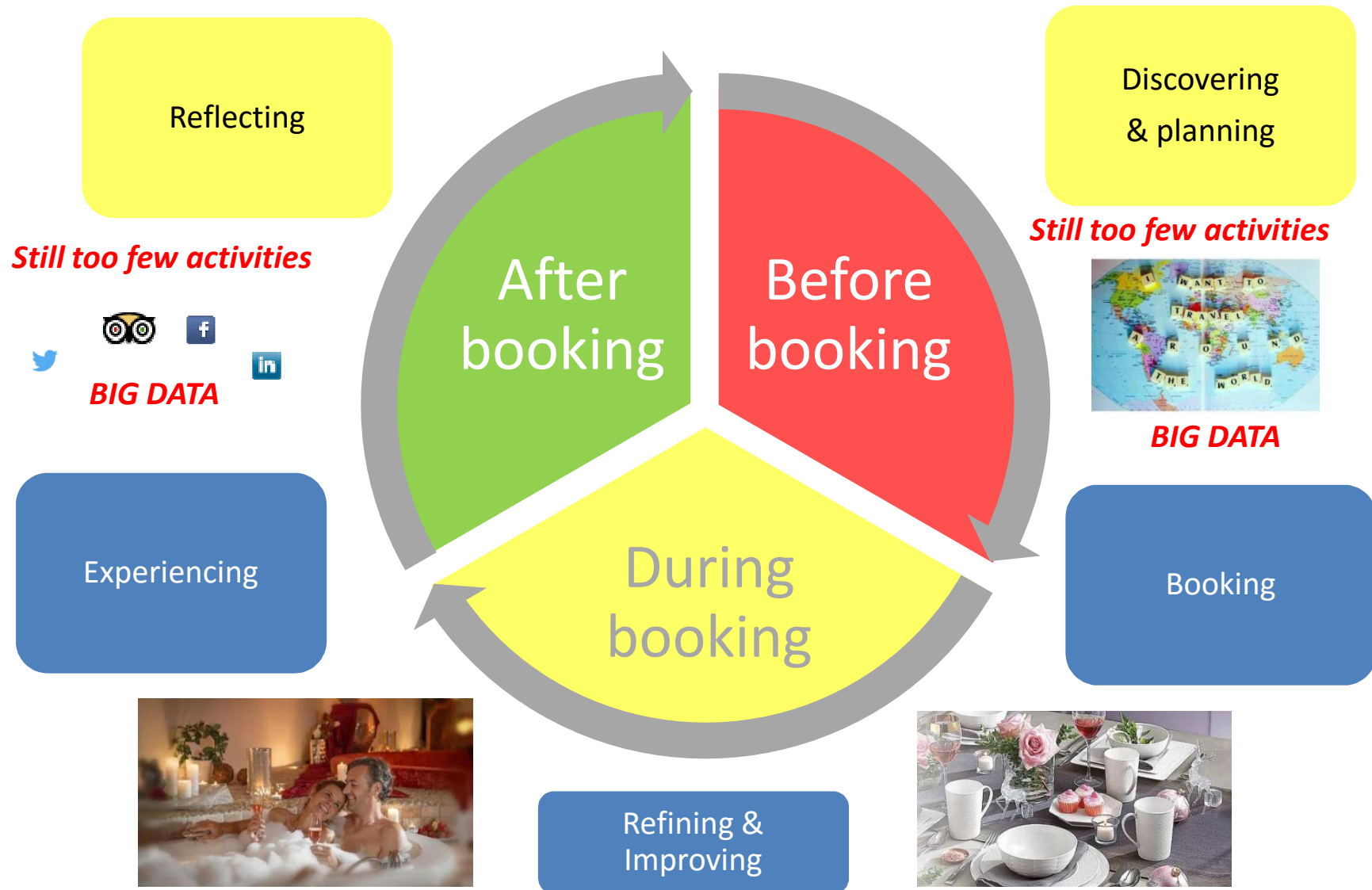
„The more you share, the better we match !“

OTAs



Hotely

DIGITALIZACE 2016



Internet zaplaví armáda chatbotů

Facebook nedávno představil své první chatovací roboty (chatboty), tedy automatizované programy schopné komunikovat s uživatelem jako rovný s rovným.

FB s touto iniciativou přišel v době, kdy některé zprávy naznačují, že lidé na jeho síti sdílejí méně osobních informací než dříve. Ať už je to kvůli obavám o soukromí, nebo kvůli konkurenci jiných platforem.

Before
booking

Discovering
& planning

Still too few activities



BIG DATA

Aniž by se uživatel nebo obsluha restaurace museli o něco starat, stroje se samy dohodnou.

Chatboti mohou ohrozit tradiční zákaznická telefonní centra a snížit firmám personální náklady.



Stovky aplikací - vybrat tu pravou
Prezi.com, Mystay.cz apod.

Chatboti

| Před příjezdem |
|---|
| Chat s hotelem - App MyStay |
| Standardní přání / požadavky - potvrzení obratem |
| Mimořádná přání / požadavky - potvrzení obratem |
| Online informace o městě a o hotelu / fotografie, videa |
| Navigace z letiště, doprava po Praze (jízdni řády) |
| Přímé objednání taxi/dopravy (přes sms, aplikace) |
| Slovník / překladáč |
| Převodník měn |
| Počasí |

Before
booking

Discovering
& planning

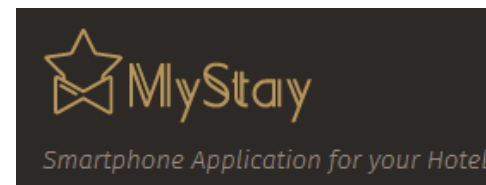
Still too few activities



BIG DATA

Fast Check In

Ask your guests to fill in pre-checkin formular before they arrive. Your reception will have more time for other work.



Fast Check-in UNIC

Radek Novotny Room no.: 89
E-mail: radek.novotny@unicpraha.cz Phone: 79493001

Please fill in all fields and speed up your check in!

Registration Card

All fields marked with an asterisk are obligatory

Family Name*
Novotny

First Name*
Radek

Nationality*
Czech

Passport/ID card No.*
[Field for passport/ID card number]

#small

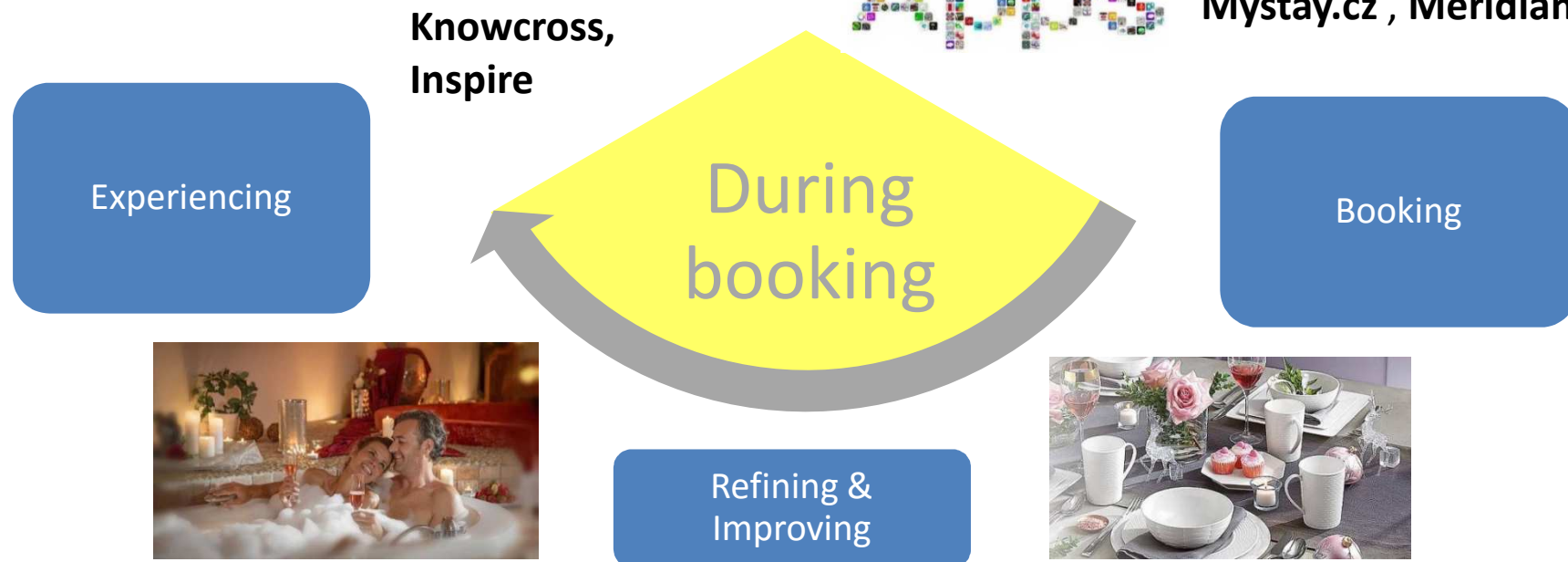
DIGITALIZACE 2016

| Během pobytu |
|---|
| Real Time - Přímý kontakt s recepcí / concierge (přes chat/zprávy) |
| Online Check in/ předem vyplněné info o hostovi - express check-in |
| Založení online účtu s číslem pokoje a se schválenou platební kartou |
| Mobilní klíč –App, digi vybavení pokojů – například USB zásuvky |
| GPS navigace po hotelu |
| Nabízené služby - přímá rezervace (např. večeře v Benadě) |
| Propojení se sociálními sítěmi (vytvořený frame pro fotografie - možnost přímého vložení na Facebookovou stránku či zaslání emailem - postcard) |
| Slevy v obchodním centru za využití aplikace |
| Real Time hodnocení služeb/personálu/jídla |

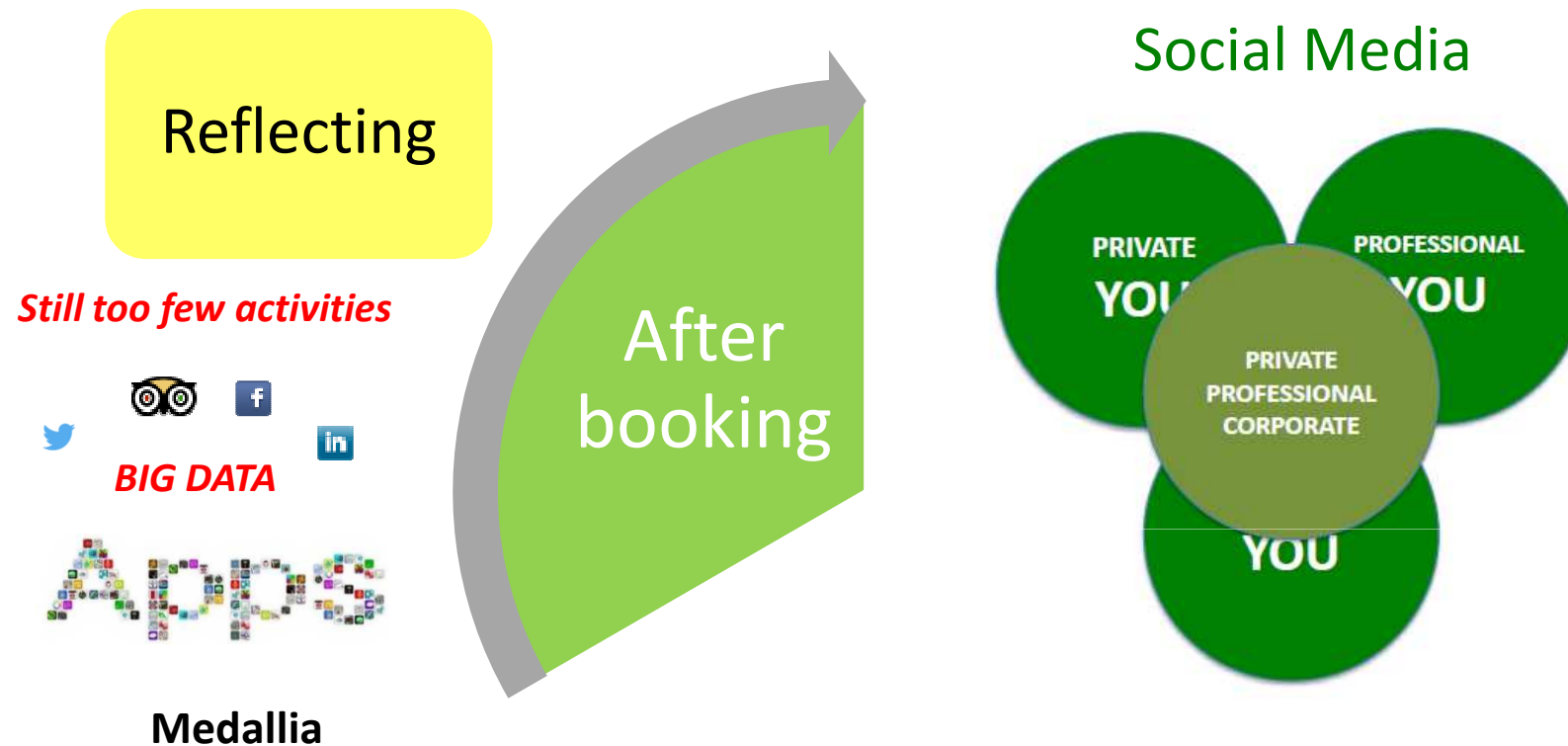
| Restaurace |
|--|
| Rezervace času/stolu |
| Aktuální nabídky - např.tradiční česká kuchyně/Info o ocenění restuarace/kuchařů |
| Hodnocení restuarace / kuchařů |
| MICE |
| App - Program akcí, aktuální novinky / změny |
| App - Mobilní Navigace |
| Registrace |
| Flexibilní WIFI - Meraki - nabídka vhodných App - Slido atd. |



Vybrat tu pravou app
Mystay.cz , Meridian,



DIGITALIZACE 2016



| Po odjezdu |
|---|
| Automatická zpráva, jaký byl pobyt v hotelu (připomínky, hodnocení) |
| Odkaz na Tripadvisor či jiné preferované stránky |
| Automatické nabídky na další pobyt, book direct (vyskakovací okna) |
| Automatizovaný rezervační benefiční systém pro příští pobyty |

Zásadní problém digitalizace je Legislativa (práce s daty)!

Social Media

WHAT WILL YOU SHARE?

- Content is king - high quality content gets noticed
- Be Concise - people respond to first 90 characters
- Be relevant
- Be visual
- Ask questions
- Respond to comments

Kvalitní obsah

Stručnost

Podstatný

Mít fantazii

Klást otázky

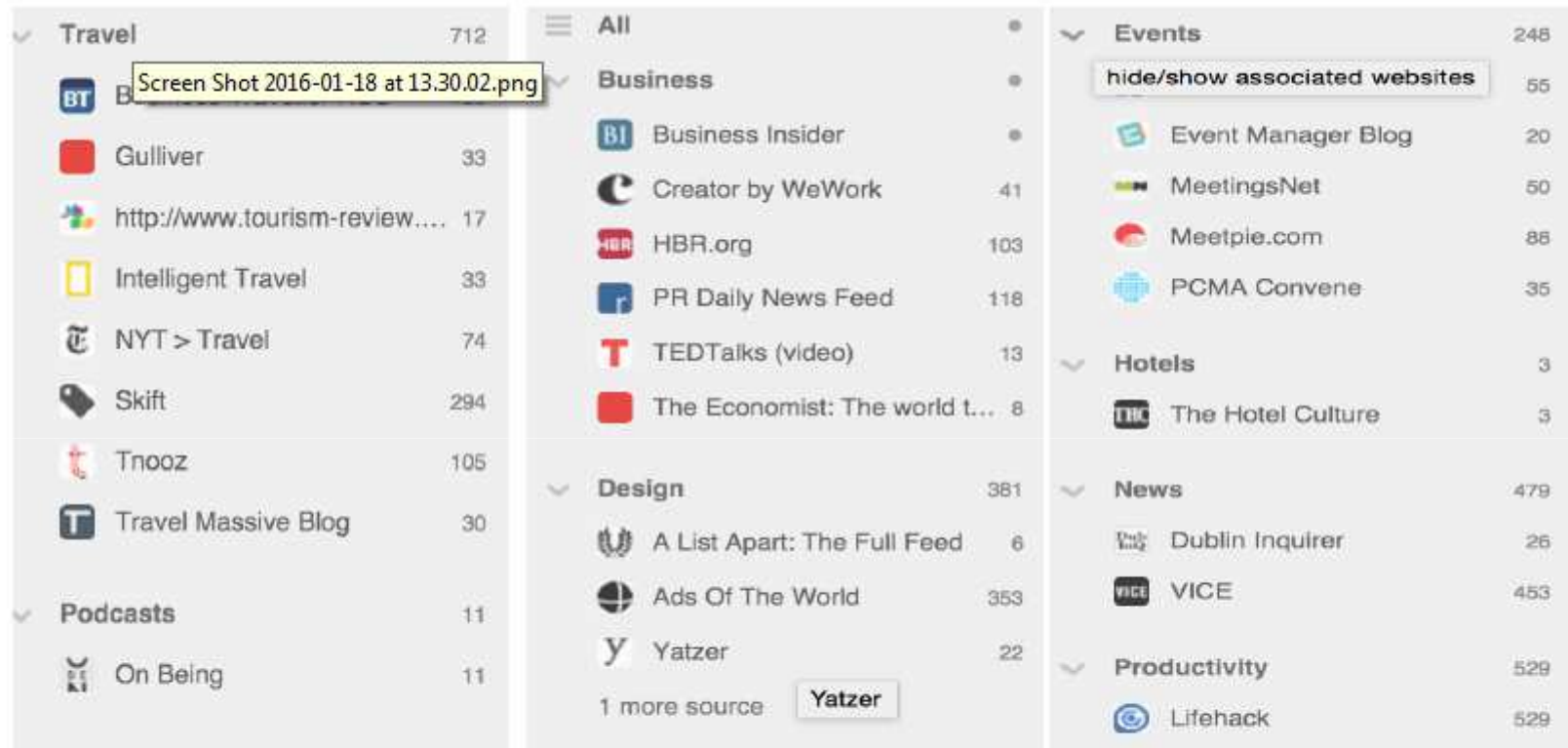
Odpovídat na komentáře

Social Media

WHERE WILL YOU SAY IT?

- Pick a channel - Facebook 60%, Twitter 28%, LinkedIn 24%, Google 21%, Instagram 18%, Pinterest 10% , YouTube 35%
- LinkedIn more male, Pinterest more women
- Don't try to be everywhere. Maybe test with one high reach channel and one less so ...

App Center



The screenshot displays the Feedly.com App Center interface, which is organized into three columns. The left column lists categories like 'Travel' (712 items) and 'Podcasts' (11 items). The middle column shows 'All' sources (712 total) with sub-categories like 'Business' (103 items) and 'Design' (381 items). The right column lists categories like 'Events' (248 items) and 'News' (479 items). Each category is accompanied by a list of sources with their respective icons and item counts. A search bar is visible at the top of each column.

| Category | Item Count |
|--------------|------------|
| Travel | 712 |
| Podcasts | 11 |
| Business | 103 |
| Design | 381 |
| Events | 248 |
| News | 479 |
| Productivity | 529 |

Feedly.com

Rozhodnout, ve kterých zájmových skupinách se chceme prezentovat.

DIGITALIZACE 2016

Digitální strategie – štěstí přeje připraveným !!!

| DIGITÁLNÍ STRATEGIE | | |
|---|---|---|
| M-Commerce (Mobilní aplikace) | | |
| Před příjezdem | Během pobytu | Po odjezdu |
| Obecné | | |
| Chat s hotelem - App MyStay | Real Time - Přímý kontakt s recepcí / concierge (přes chat/zprávy) | Automatická zpráva, jaký byl pobyt v hotelu (připomínky, hodnocení) |
| Standardní přání / požadavky - potvrzení obratem | Online Check in/ předem vyplněné info o hostovi - express check-in | Odkaz na Tripadvisor či jiné preferované stránky |
| Mimořádná přání / požadavky - potvrzení obratem | Založení online účtu s číslem pokoje a se schválenou platební kartou | Automatické nabídky na další pobyt, book direct (vyskakovací okna) |
| Online informace o městě a o hotelu / fotografie, videa | Mobilní klíč -App | Automatizovaný rezervační benefiční systém pro příští pobyty |
| Navigace z letiště, doprava po Praze (jízdní řády) | GPS navigace po hotelu | |
| Přímé objednání taxi/dopravy (přes sms, aplikace) | Nabízené služby - přímá rezervace (např. večeře v Benadě) | |
| Slovník / překladáč | Propojení se sociálními sítěmi (vytvořený frame pro fotografie - možnost přímého vložení na Facebookovou stránku či zaslání emailem - postcard) | |
| Převodník měn | Slevy v obchodním centru za využití aplikace | |
| Počasí | Real Time hodnocení služeb/personálu/jídla | |
| Restaurace | | |
| | Rezervace času/stolu | |
| | Aktuální nabídky - např. tradiční česká kuchyně/Info o ocenění restaurace/kuchařů | |
| | Hodnocení restaurace / kuchařů | |
| MICE | | |
| | App - Program akcí, aktuální novinky / změny | |
| | App - Mobilní Navigace | |
| | Registrace | |
| | Flexibilní WIFI - Meraki - nabídka vhodných App - Slido atd. | |
| WI-FI síť hotelu | | |
| Možnost pronajmout si od hotelu přenosný wi-fi hotspot | | |
| VEŘEJNÁ WIFI - zdarma při zadání emailu - vytvoření databáze - po odjezdu zaslat e-mail - návrh na zlepšení/co hostovi chybělo | | |
| KONGRESOVÁ WIFI - Při využití vlastní techniky, vytvoření nového způsobu nebo za použití SOCIFI - vyskakovací nabídky např. slevy v obchodním centru, speciální menu v restauraci | | |
| Poptávky / nabídky MICE | | |
| Automatizované vytvoření poptávky - výběr z předdefinovaných položek bufetů v rámci konferenčního stravování (automatická přibližná kalkulace) - až konečná poptávka se zašle na obchodní oddělení. | | |
| Virtuální prohlídka s informacemi zda je v požadovaném datu sál volný, kolik lidí v jakém uspořádání se tam vejde atd.. | | |
| Nabídka SLIDO.COM k využití | | |
| Restaurace | | |
| Možnost přímého objednání konkrétního jídla skrze aplikaci nebo smart TV na pokoji, online rezervace místa v restauraci (přimo konkrétní stůl), | | |
| Real time hodnocení obsluhy | | |
| Aplikace - info - tradiční české pokrmy, ocenění kuchařů/restaurace | | |

4 - RIZIKA & PROBLÉMY DIGITALIZACE



Digitalizace přináší nové a dosud nepoznané problémy, které je nutno řešit. Některé jsou banální, jiné velmi komplikované a závažné.

Na různých úrovních naráží na neochotu situaci řešit!
(politici, zákonodárci, úředníci - ale i vedení firem případně hotelů).

Nedostatečná vzájemná informovanost při aplikaci digitálních systémů – Zástupci IT vs. jiní IT a Uživatelé:

Asi nejběžnější problém. IT něco nastaví a pak se všichni diví, že to nefunguje.

Příklady: propojení více systémů – upgrade jednoho deaktivuje ostatní, počítání aut včetně chlapa s kolečkem atd.

Nedostatek prostředků:

Velmi časté je pořízení neúplného systému,

Výstupy polovičatých řešení pak bývají téměř k ničemu. Mnohdy této skutečnosti dodavatelé velmi zneužívají a dokoupení chybějící části celého modulu je pak extrémně nákladné.

Strárnutí vybavení + vyšší očekávání:

Vývoj předbíhá životnost zařízení – zastaralé řešení již po několika letech

2009 - v Clarion hotelu bylo připojení 100Mbps – kabelové řešení, 1500Kč/den
Nyní 1Gbps – WIFI všude, na pokojích zadarmo.

Akce Cisco Connect: 2015 – 350 připojení současně, 2016 – 1150 připojení

Obstrukce a neochota, měnit zavedené postupy.

Zodpovědní lidé často netuší, co digitalizace obnáší, nemají dostatek vůle či prostředků. Opačně pak pracovníci IT rozumí digitálním procesům, ale nemají provozní zkušenosti .

Progresivní společnosti kromě CEO, CFO také nově CDO (Chief Digitalization Officer)
Jednotící element, který problematice rozumí a má kompetence věci řešit.

Příkladem obstrukcí je EET.

Dle českého statistického úřadu číšníci a kuchaři patří mezi nejhůře placená povolání. Přesto je silný tlak proti EET s argumentací, že některé provozovny zaniknou (**především ty nepoctivé, či zbytečné**, což je dobře pro ty poctivé).
Obdobně obavy, že počítače připraví o zaměstnání mnoho lidí.

Neznalost podstaty problematiky:

Příkladem je přístup správních a kontrolních orgánů ke sdílené ekonomice – např. Airbnb. Projekt samotný není špatný, ale využívá mezery v přístupu zmíněných úředníků.

Neférové podnikání pak poškozují slušné konvenční podniky. Pokud by všechny zodpovědné osoby dostatečně kontrolovaly například dodržování kolaudačních rozhodnutí atd, řada subjektů by vůbec nemohla existovat. Řeč je o celých domech, které namísto řádné hotelové licence fungují na bázi sdílené ekonomiky, přestože pro krátkodobé ubytování nesplňují mnoho kritérií - bezpečnostní, hygienické atd.

Právní nedostatečnost - legislativa:

S předchozí bodem souvisí právní vakuum ve věci nových a to nejen disruptivních projektů. Nedokonalé a mnohdy zcela nedostatečné zákony neumí řešit nové situace které generuje digitální svět.

Podmínky pro práci s daty, vlastnictví dat atd. - legislativa dělá teprve první krůčky. Zákony nestíhají rychlý vývoj.

Asi nejvýraznějším příkladem jsou autonomní auta, která v Kalifornii už jezdí, zatímco Evropa ani nezačala pohyb autonomně řízených vozů právně řešit. Obdobně ČR zaostává v zákonných úpravách u zmiňované sdílené ekonomiky. Kryproměny ani nezmiňuji.

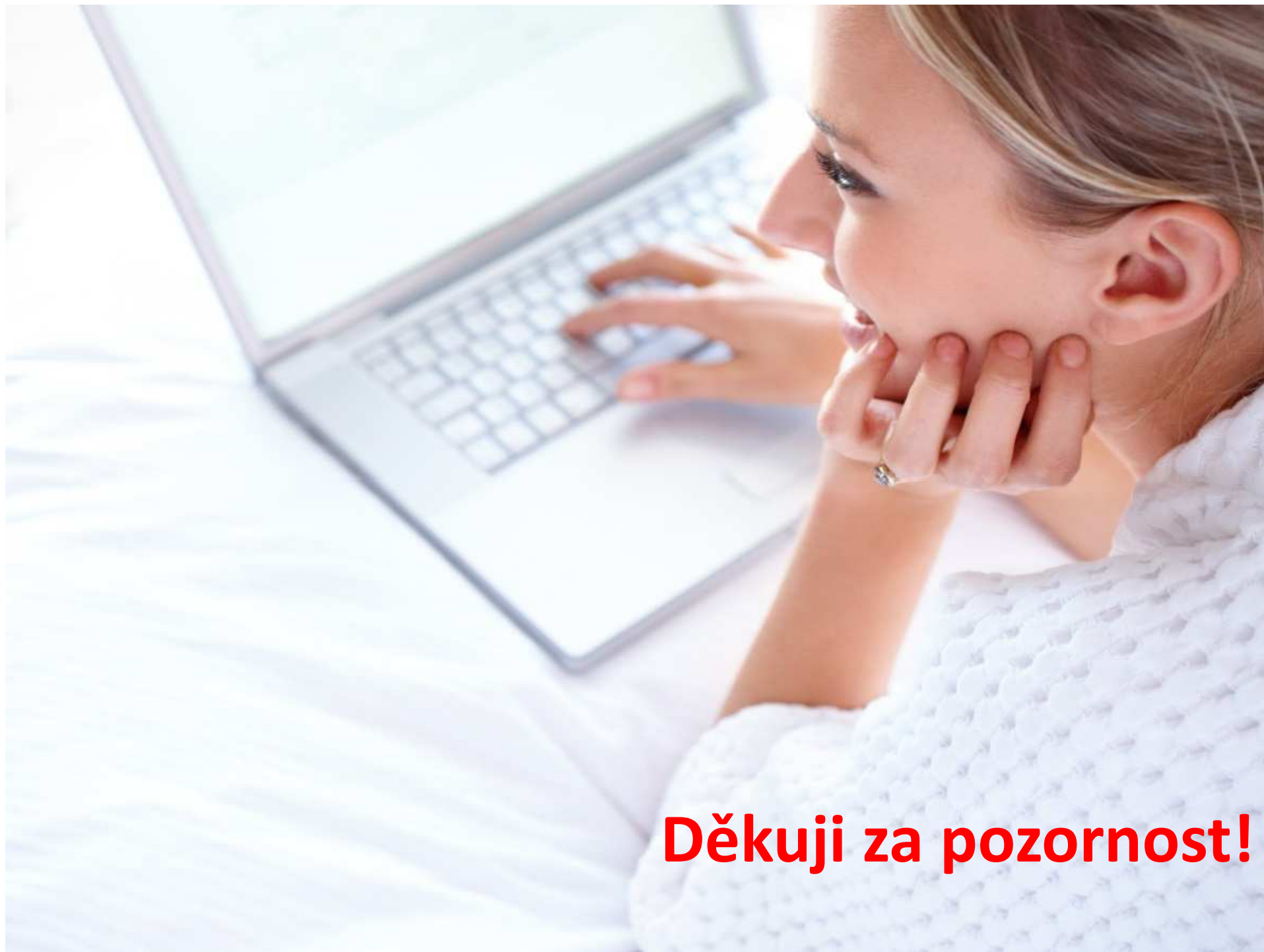


**DIGITALIZACE
nám přišla pomáhat !**

Mějte ji pod kontrolou!

**Stejně, jako pro oheň, vodu
i pro internet s digitalizací platí:**

„Dobrý sluha, zlý pán“



Děkuji za pozornost!