

Eesti turismisektori digilahendused

Ankeetküsitlus 25.03. - 07.04.2021

Ave Pill
14.04.2021

[PUHKAEESTIS.EE](https://puhkaeestis.ee)

[EAS.EE](https://eas.ee)



Eesti turismisektori digilahendused

Märtsis ja aprillis 2021 viis TAK läbi ankeetküsitluse turismiettevõtjate seas. Küsitlusega selgitati välja, milliseid digilahendusi kasutavad ettevõtted erinevates tööprotsessides: siseinfo haldamiseks, kliendisuhetes, turunduses, broneeringute tegemiseks ja müügiks, ressursside, broneeringute ja klienditeekonna haldamiseks.

Küsitlusele vastasid 179 turismiettevõtet erinevatest tegevusvaldkondadest: reisikorraldus, aktiivne puhkus, majutus, toitlustus, atraktsioonid ja ärisündmuste korraldus.

Eesti turismisektori digilahendused

Olulisemad leiud:

- + Vaid 37% ettevõtetest haldab kliendiinfot CRMis või mõnes muus tarkvaras.
- + 31% ettevõtetest kasutab e-maili oma ainsa broneerimis- ja müügikanalina.
- + Vaid 21%-l vastanutest on kodulehel online broneerimine.
- + Ressursside ja broneeringute haldamiseks on eraldi tarkvara vaid 23%-l vastanutest.
- + 40% vastanutest ei kasuta külastaja teekonna haldamiseks digitaalseid võimalusi (automaatkirjad, online check-in ja check-out, uksekaart, lisateenuste broneerimine, tagasiside analüüs jms).
- + Erinevad digilahendused on liidestatud täielikult või osaliselt 39%-l vastanutest.
- + Peamisteks takistusteks digitaliseerimise teekonnal peetakse aja, oskuste ja rahaliste vahendite puudumist

Eesti turismisektori digilahendused

Liidestuste puudumise põhjuseks toodi teadmiste ja finantsvõimekuse puudust, samuti süsteemide ühildamatust, mille põhjuseks võib olla ka vähene teadlikkus. Sektorile omaseks peetakse paljude erijuhtumite olemasolu ning kardetakse, et liidestamine vähendab paindlikkust.

Kokkuvõtteks võib öelda, et on turismiettevõtteid, kus kasutatakse mitmeid digitaalseid lahendusi, mis on omavahel kahepoolselt liidestatud, kuid rohkem on neid ettevõtteid, eelkõige väiksemate turismiettevõtete seas, kes ei ole veel teadlikult alustanud digiteerimisega. Arvatakse, et digilahendused on kulukad, konkurents teenusepakkujate vahel on madal ja kvaliteetseid teenusepakkujaid on vähe.

Eesti turismisektori digilahendused

Ankeetküsitlus 25.03. - 07.04.2021

+ Eesmärk:

kaardistada turismisektori ettevõtete digitaalsete lahenduste kasutamine

+ Valim:

Eesti turismiettevõtted – reisiettevõtted, aktiivne puhkus, majutus, toitlustus, atraktsioonid, ärisündmuste korraldus, kultuuri- ja spordisündmuste korraldus

+ Vastajaid:

179 vastust

Levik:

+ erialaliitudele ja sihtkohtadele palvega edastada ettevõtetele

+ puhkaeestis.ee turismiinfosüsteemi kasutajatele

+ banner puhkaeestis.ee turismiinfosüsteemi kasutaja töölaual ehk avalehel

+ turismiprofessionaali uudiskirjas 26.03.2021

+ fb Visit Estonia blogis

Turismisektori digilahendused

Eesti turismisektori digitaalsed lahendused

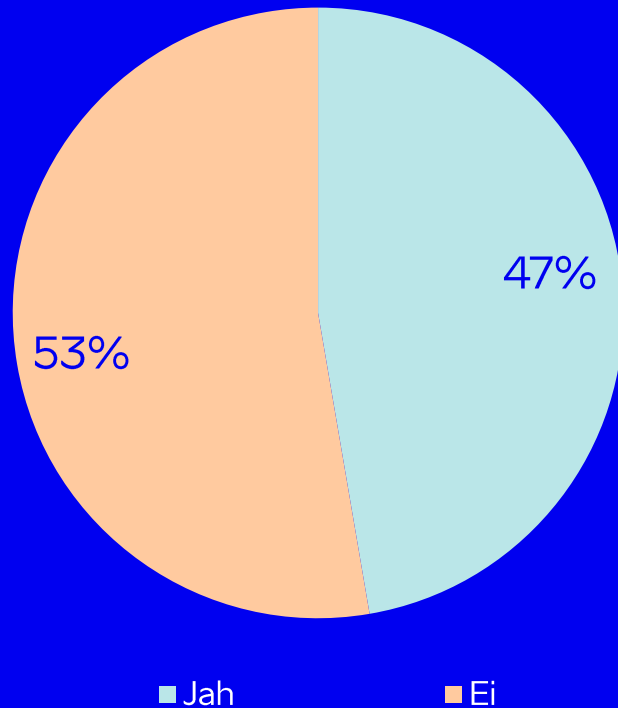
EASi turismiarenduskeskus (TAK) on jätkuvalt kaardistamas turismisektori ettevõtete digitaalsete lahenduste kasutamist. On vähemalt kaks digitaalset lahendust, mida iga turismiettevõtja kindlasti kasutab: koduleht ja e-posti teel suhtlus. Kuid mida veel?

Et saada täpsem ülevaade kasutatavatest digilahendustest, palume vastata lihtsale küsimustikule. Oleme ette tänulikud, kui leiate selleks aega hiljemalt 07.04.

Lisainfo: Ave Pill, EASi turismiarenduskeskus, ave.pill@eas.ee, 372 5850 8793

Siseinfo haldamine

Kas ettevõttesisest infot hoitakse ühtses digitaalses info-keskkonnas?



Enim kasutatavad:

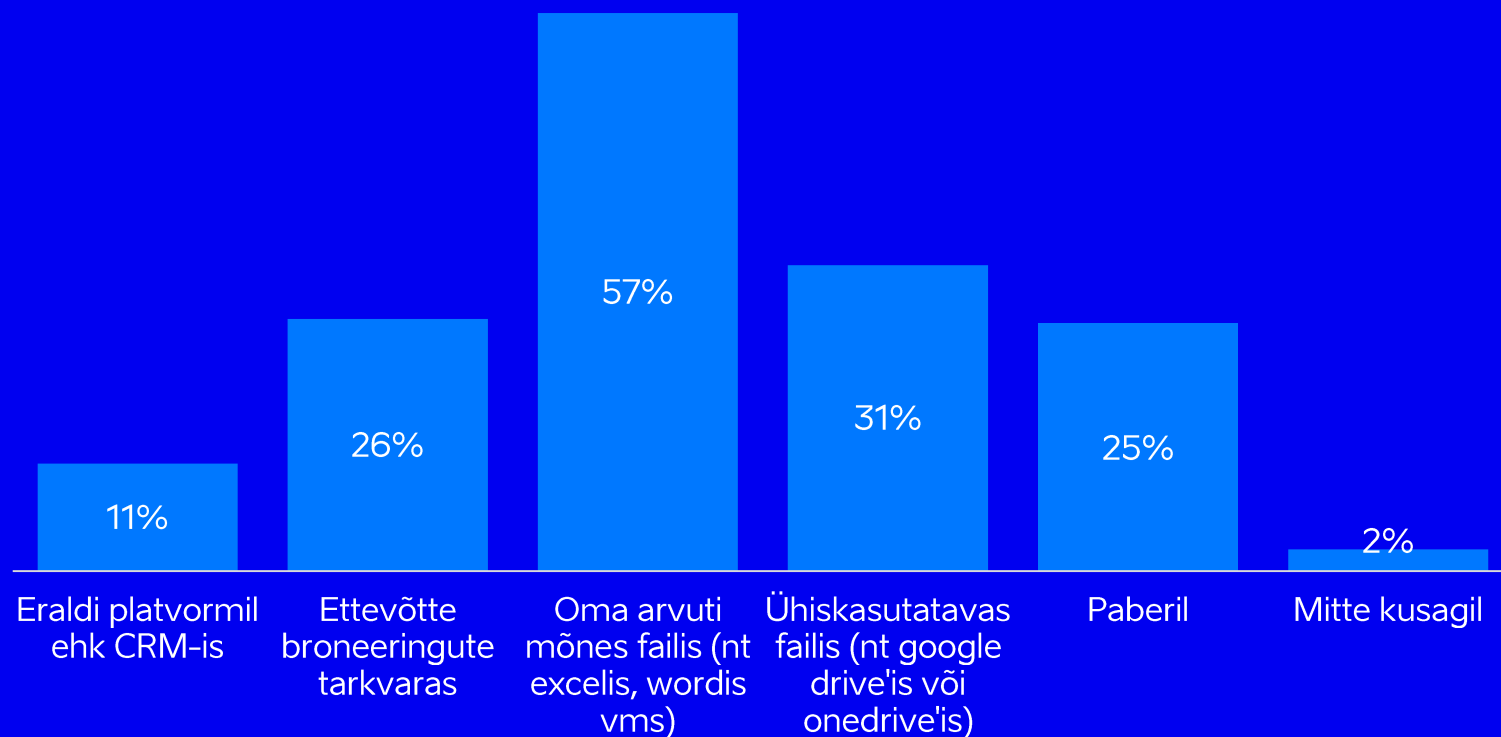
GoogleDrive
Dropbox
OneDrive
Eraldi platvorm

Veel nimetati:

Confluence, Zone, Slack, Slideshare, Intranet, Trello, GoogleWorkspace, GoogleCalendar, NAS, APIS, Office 365, MS Bookings, Sharepoint, Radicenter

Kliendiinfo haldamine

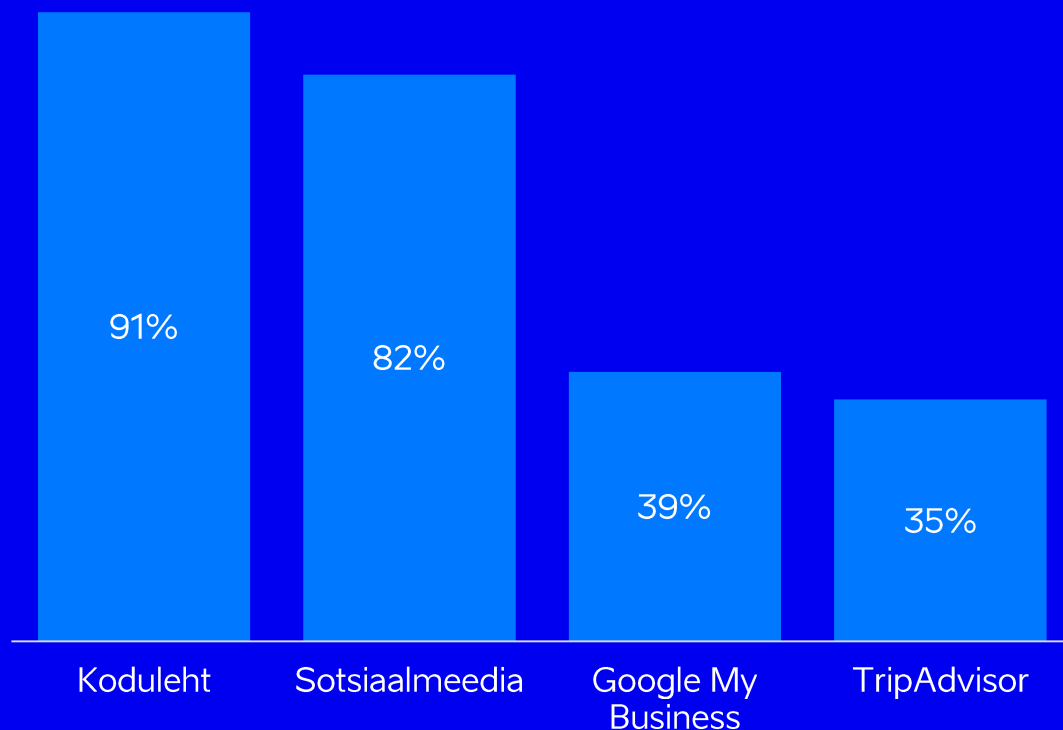
Haldame infot:



Peamised täpsustused:
Booking.com, Buum,
Cloudbeds, CompuCash,
GoogleCalendar,
GoogleDrive, HotSoft,
Mews, Scoro

Turunduse digitaalsed lahendused

Peamised kasutatavad lahendused:

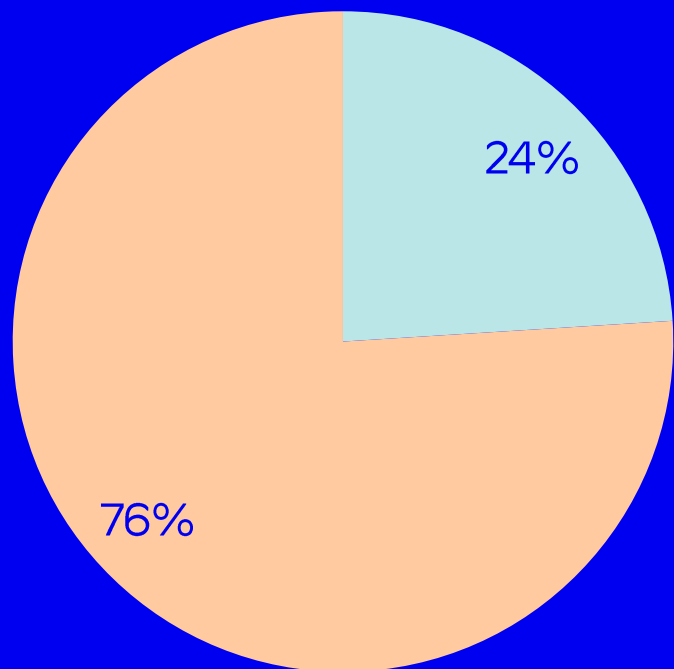


Veel nimetati:

Booking.com, airbnb, puhkaeestis.ee, visitestonia, kingitus.ee, visitparnu.com, rannatee.ee, Taskuhääling, partnerite kanalid, Etsy, Patreon, Waze, Chilli.ee, VisitHaapsalu, Fienta, <https://camping-estonia.ee/>, www.campingbaltic.com, glamping.com, GuestJoy

Turunduse digitaalsed lahendused

Kas kasutate uudiskirja platvormi?



■ Jah

■ Ei

Enim kasutatavad:

MailChimp

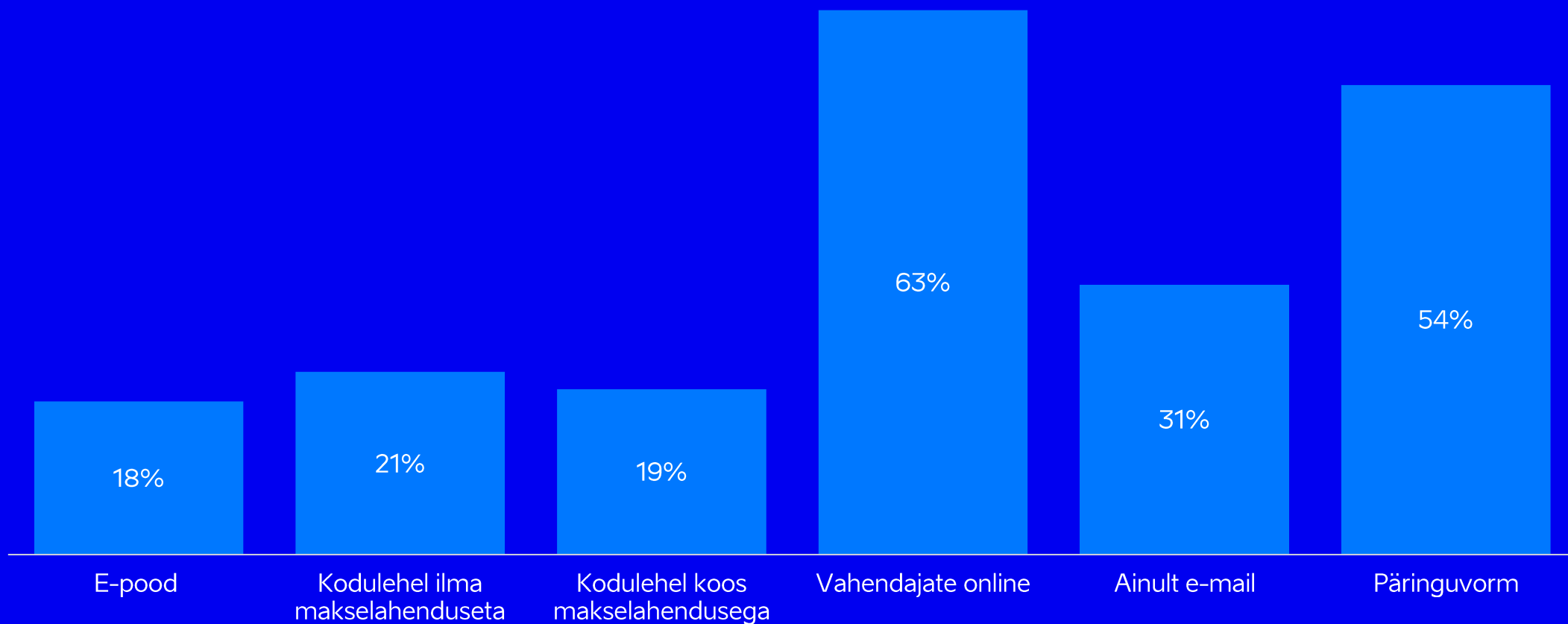
Smaily

Veel nimetati:

Mailer, MyEmma, Revinat, Sendinblue,
Microsoft Sway

Online broneerimis- ja müügikanalid

Kasutame:



E-poe lahendused

Enim kasutatavad:

WooCommerce

WordPress

ED Hotels

Voog

Veel nimetati:

Drupal, Etsy, Fienta, ShopRoller, Symphony by Aaron Grupp, thunderbird, vabalaud

Kodulehel otse online broneerimise lahendused

Enim kasutatavad:

ED Hotels

Wordpressi plugin – Advanced Booking Calendar

Veel nimetati:

booking.com, BookVisit, Clock PMS, Drupal, Fareharbor, Fienta, Mews, Smoobu, Wix, Woocommerce

Vahendajate online keskkonnad

Enim kasutatavad:

Booking.com

Hotels.com/Expedia

Airbnb

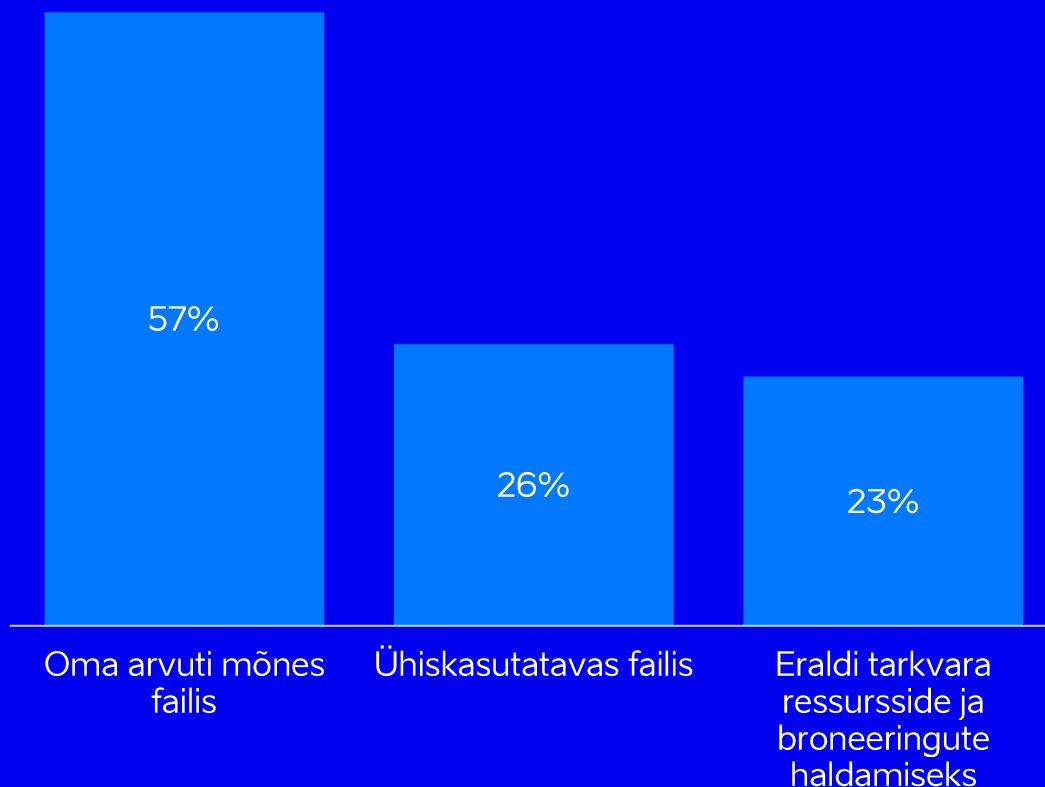
Hotelliveeb

Veel nimetati:

Tripadvisor Experiences, TripAdvisor, HRS, Piletilevi, Vrbo, ED Hotels, HotHotPack, Agoda, Estrent, Fienta, GetYourGuide, Hostelworld, HotelPlanner, kingitus.ee, Musument, Piletimaailm, slh.com, TallinnCard, vabalaud, Viator

Ressursside ja broneeringute haldamine

Haldame infot:

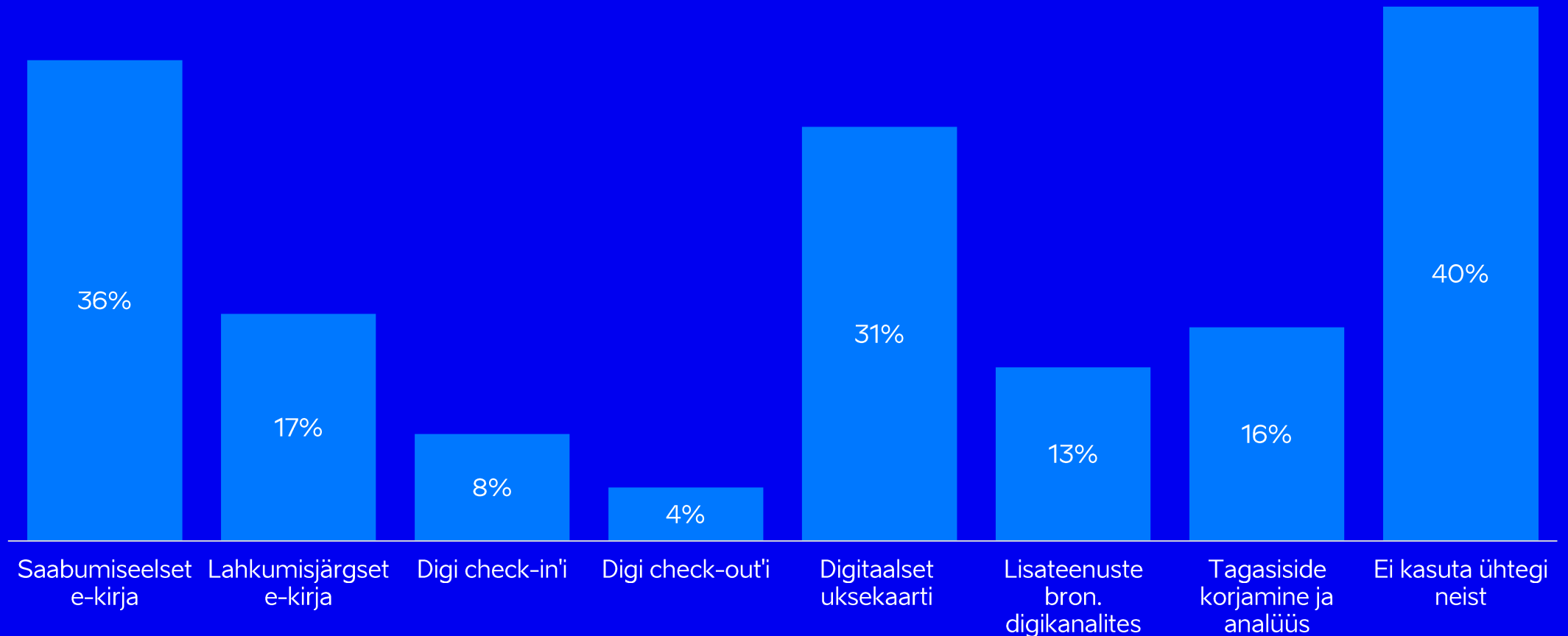


Veel nimetati:

Booking.com, Buum, Clock PMS, Cloudbeds, CompuCash, Drupal, Erply, Excel, Fidelio, freetobook, GoogleCalendar, GoogleDrive, GoogleWorkspace, Hotellinx, Hotis, HotSoft, IBM notes, Medispa, Mews, MS Bookings, NOOM, Opera, Micros, Oscar, Paberil, Scoro, Smoobu, Wordpress, Wubook

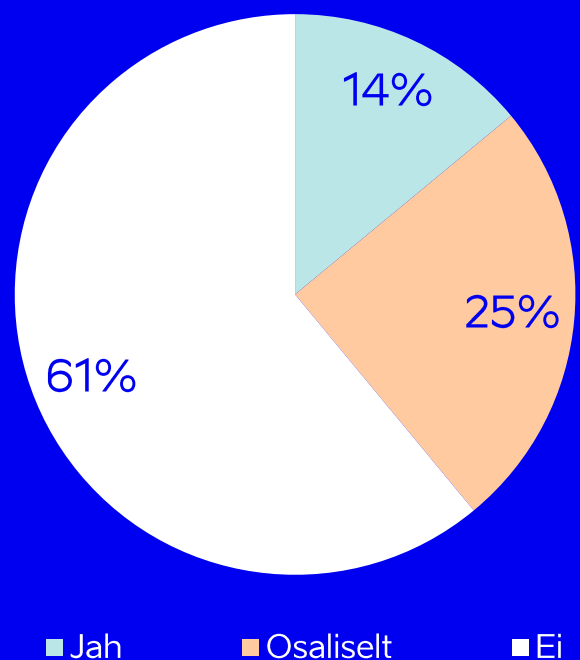
Külastaja teekonna haldamine

Kasutame:



Digitaalsete lahenduste liidestamine

Kas ettevõttes kasutatavad digitaalsed lahendused on omavahel liidestatud?



Kui ei, siis mis on peamine takistus? Peamised märksõnad:

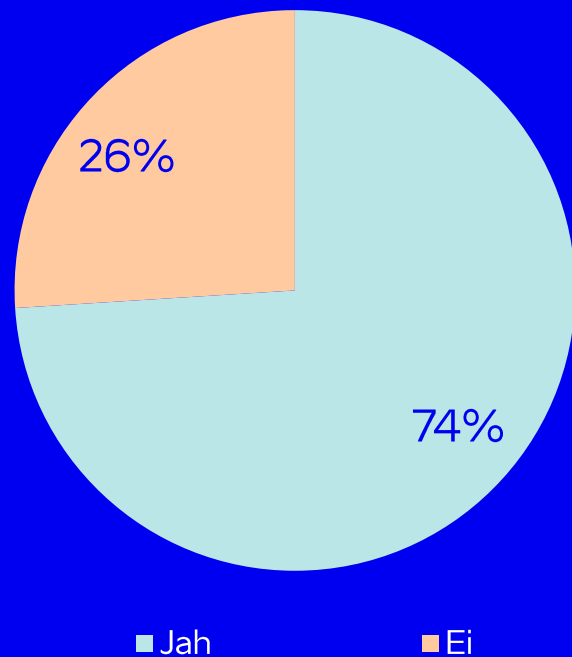
oskuste puudus, finantside puudus, pole vajadust, erinevad lahendused on erinevatest aegadest ja ei ühildu

Kui osaliselt, siis mis takistab täielikku liidestamist? Peamised märksõnad:

oskused ja teadmised, finantsvõimekus, majanduslik ja realistlik suhtumine vahenditesse, mõistlikkus ja kuluefektiivsus, süsteemide ühildamatus, palju erijuhtumeid, paindlikkuse vähenemine

Andmeanalüüs

Kas analüüsite ettevõtte poolt kogutavaid andmeid ja kasutate neid erinevate äriliste otsuste tegemisel?

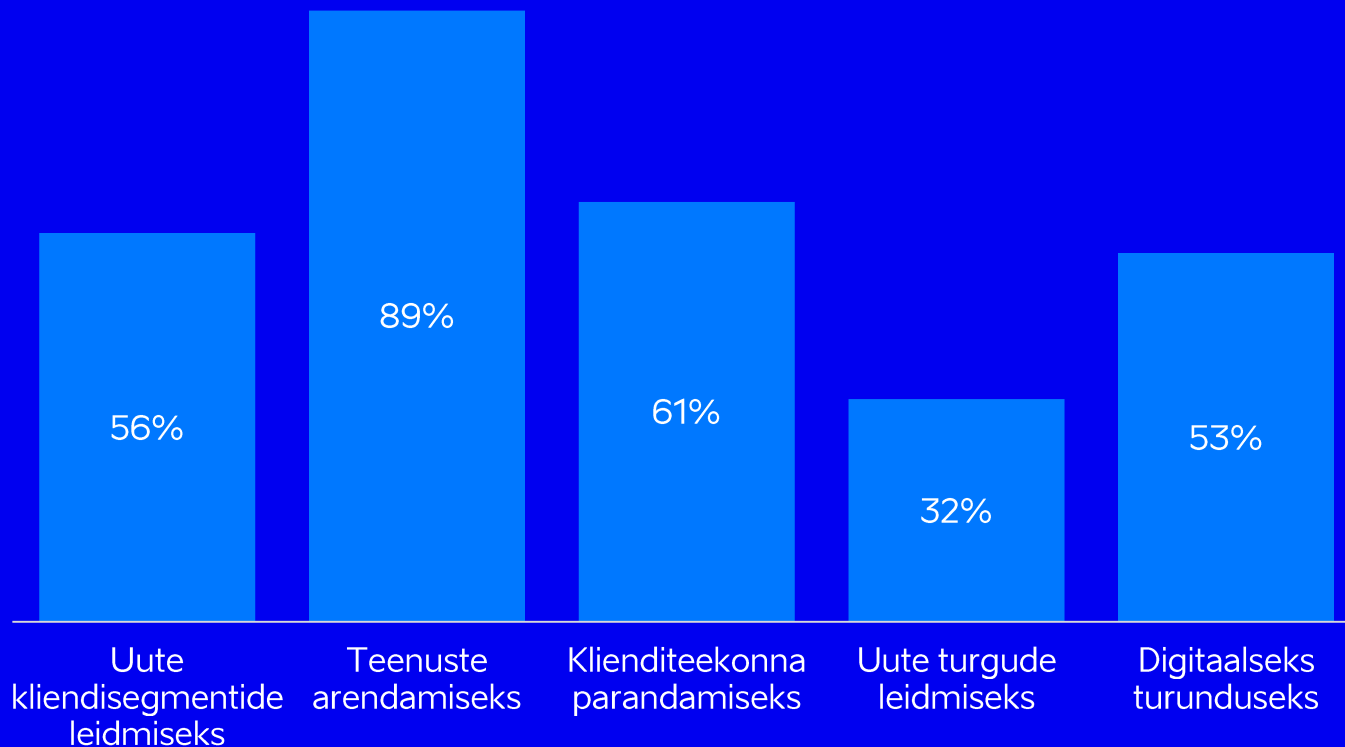


**Kui vastasite ei, siis mis on peamine takistus?
Peamised märksõnad:**

aeg, andmed on "laiali", nende koondamine on väga ajamahukas, pole vajadust, oskusteabe ja inimresurssi puudumine

Andmeanalüüs

Kui vastasite jah, siis milliste äriliste otsuste tegemiseks?



Veel nimetati:

prognoosime üldiseid turu suundumusi, virtuaallahenduste leidmiseks, hinna määramiseks ja prognoosimiseks, paremaks ürituskorralduseks, kasumlikkuse analüüs ja kliendiprofiil