



SKY IS THE LIMIT:  
ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ  
ΣΤΗΝ TUI MUSEMENT

Αυτοματοποίηση επιχειρησιακών  
διεργασιών



Η TUI Musement είναι το τμήμα Εκδρομών και Δραστηριοτήτων του Ομίλου TUI, ο οποίος είναι ένας εκ των κορυφαίων ταξιδιωτικών οργανισμών στον κόσμο. Τα τελευταία χρόνια, η TUI Musement υλοποίησε έναν φιλόδοξο ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρησιακών διεργασιών. Ο Σταύρος Δανιήλ, Περιφερειακός επικεφαλής IT της TUI Musement, εξήγησε πώς προσεγγίστηκε αυτή η πρόκληση.

#### ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ:

TUI Musement  
(μέλος του Ομίλου TUI)

#### ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ:

Κεντρικά γραφεία TUI  
Musement, Μαγιόρκα, Ισπανία

#### ΤΟΜΕΑΣ:

Ταξίδια και τουρισμός

#### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:

Εκδρομές και δραστηριότητες, διαχείριση προορισμών

#### ΙΔΡΥΣΗ:

2015

## ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Ο κος Δανιήλ γνώριζε ότι, από στρατηγική άποψη, η εστίαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό αποτελούσε μονόδρομο. Εσωτερικά, υπήρχαν περιθώρια βελτιστοποίησης μέχρι οι διαδικασίες να φτάσουν σε άριστο επίπεδο. Υπήρχε επίσης μια ξεκάθαρη ευκαιρία για τη μείωση της χειροκίνητης καταχώρισης δεδομένων και των επαναλαμβανόμενων εργασιών, καθώς και τη διασφάλιση της συνέπειας των διεργασιών στις διάφορες χώρες.

## ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΛΥΣΕΙΣ

Πριν από μερικά χρόνια, ακόμη και πριν από την πανδημία του COVID-19, ο κος Δανιήλ άρχισε να ψάχνει τρόπους για να εκπληρώσει το όραμα της επιχείρησης: την ψηφιοποίηση των επιχειρησιακών διεργασιών και την ενοποίησή τους μέσα σε μια μοναδική λύση. Η ομάδα IT εξέτασε τις λύσεις της Canon αφού άκουσε για μια επιτυχημένη υλοποίηση

παρόμοιας κλίμακας και επίδρασης, για έναν άλλο πελάτη παγκοσμίου φήμης. Μετά την αρχική ανάλυση, παρουσίασε με επιτυχία την ιδέα στον διευθυντή του τμήματός του και ξεκίνησε μια διαδικασία RFP (αίτημα για πρόταση). Η Canon κέρδισε το έργο.

## ΣΤΟΧΟΙ

**Αποδοτικότητα** – Ψηφιοποίηση δεδομένων, απλούστευση και επιτάχυνση των χρονοβόρων διεργασιών

**Ασφάλεια και ιχνηλασιμότητα** – έλεγχος πρόσβασης στα δεδομένα της εταιρείας, παρακολούθηση εκδόσεων εγγράφων

**Αναφορές, αναλύσεις, στατιστικά στοιχεία χρηστών** – εύκολη πρόσβαση στο ιστορικό δεδομένων και σε στατιστικά στοιχεία, για λήψη αποφάσεων με γνώμονα τα δεδομένα

**Ευελιξία και συμβατότητα** – ενοποίηση με τα υπάρχοντα συστήματα της εταιρείας

“

Κατά τη διάρκεια των επαγγελματικών μου ταξιδιών, παρατήρησα ότι οι τυπικές επιχειρησιακές διεργασίες ποικίλλουν σε διαφορετικές χώρες. Ας δούμε, για παράδειγμα, τη διαδικασία διαχείρισης των δαπανών των εργαζομένων (και των μετέπειτα εκκαθαρίσεων): στην Ελλάδα, ένας υπάλληλος υπέβαλε ένα έγγραφο (υπολογιστικό φύλλο Excel) μέσω e-mail (ή συμβατικού ταχυδρομείου), το οποίο στη συνέχεια αποστέλλονταν στον προϊστάμενό του για έλεγχο και έγκριση και, από εκεί, στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας (οικονομικός έλεγχος και καταχώριση). Στην Τουρκία, υπήρχε μια διαφορετική προσέγγιση για την ίδια διαδικασία. Στη Βουλγαρία, πάλι, μια διαφορετική διαδικασία με διαφορετικές καταχωρίσεις δεδομένων. Χρειαζόμασταν ενοποίηση.

Σταύρος Δανιήλ, Περιφερειακός επικεφαλής IT, TUI Musement



## ΠΟΙΕΣ ΗΤΑΝ ΟΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΕΝΟΣ ΝΕΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ;



### Ομοιομορφία

Όλοι οι χρήστες να συμπληρώνουν μια ενιαία ηλεκτρονική φόρμα, εξασφαλίζοντας συνεπή καταχώριση δεδομένων.



### Ταχύτητα

Η ψηφιοποίηση, η κοινή χρήση και η αρχειοθέτηση των εγγράφων να επισπεύσουν τις διαδικασίες.



### Αυτοματοποίηση

Το κάθε request και case να διαβιβάζεται αυτόματα στο κατάλληλο πρόσωπο μετά την υποβολή.



### Ασφάλεια εγγράφων

Οι ψηφιακές εκδόσεις να ελαχιστοποιήσουν τον κίνδυνο απώλειας και να επιτρέψουν τη διαχείριση της πρόσβασης και την παρακολούθηση των αλλαγών με ακρίβεια.



### Ευελιξία

Η πρόσβαση στα υποβληθέντα θέματα να είναι εφικτή με οποιοδήποτε μέσο – για παράδειγμα, σταθεροί υπολογιστές, φορητοί υπολογιστές, tablet ή smartphone



### Έλεγχος δαπανών

Κάθε φόρμα να υποβάλλεται σε έλεγχο έναντι οικονομικών περιορισμών, ενεργοποιώντας αυτόματες ειδοποιήσεις σε περίπτωση αποκλίσεων.



## Το πρώτο βήμα:

# ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ ΔΑΠΑΝΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η βελτιστοποίηση της διαδικασίας διαχείρισης των δαπανών των εργαζομένων αποτελούσε προτεραιότητα για την επιχείρηση, καθώς είχε επισημανθεί ως σημαντικό αδύναμο σημείο από τη διοίκηση και επηρέαζε πάνω από 1.000 υπαλλήλους. Η επιτυχής υλοποίηση αυτού του έργου θα μπορούσε να ανοίξει τον δρόμο για άλλες διαδικασίες και τμήματα, διευρύνοντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Το τμήμα IT της TUI Musement λειτούργησε ως συντονιστής μεταξύ της εταιρείας και της Canon, η οποία αρχικά συγκέντρωσε όλες τις επιχειρησιακές απαιτήσεις, επανασχεδίασε τη διαδικασία και τελικά τη μετέτρεψε στην πρώτη ψηφιακή ροή εργασιών μέσω της πλατφόρμας Therefore. Το έργο προχώρησε ομαλά και η στρατηγική αποδείχθηκε επιτυχής: Ο κ. Δανιήλ μπορούσε πλέον να αρχίσει να επικοινωνεί με άλλα τμήματα και να εντοπίσει νέες εφαρμογές που θα μπορούσαν να παρέχουν λύσεις σε μακροχρόνιες επιχειρηματικές προκλήσεις.

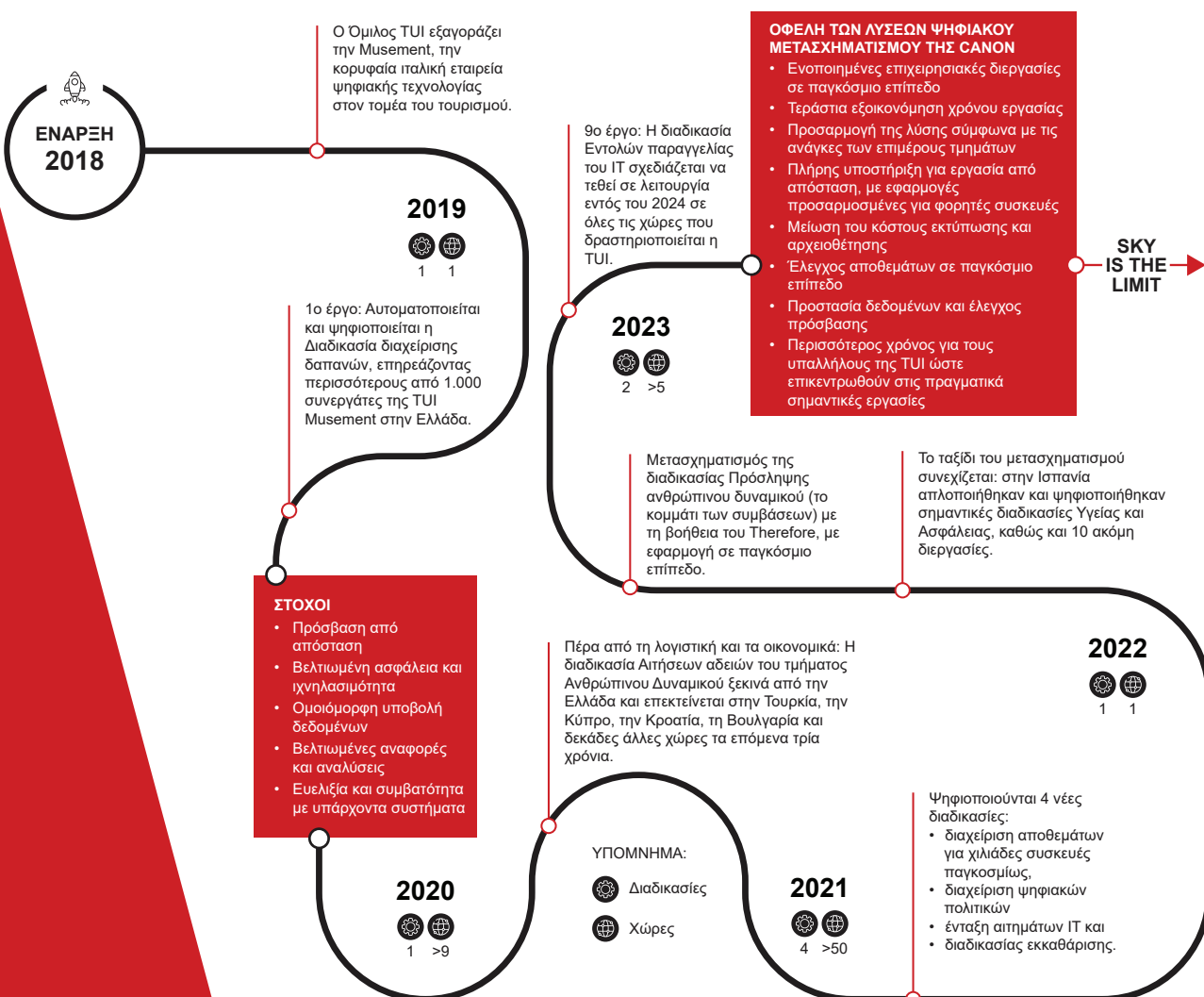


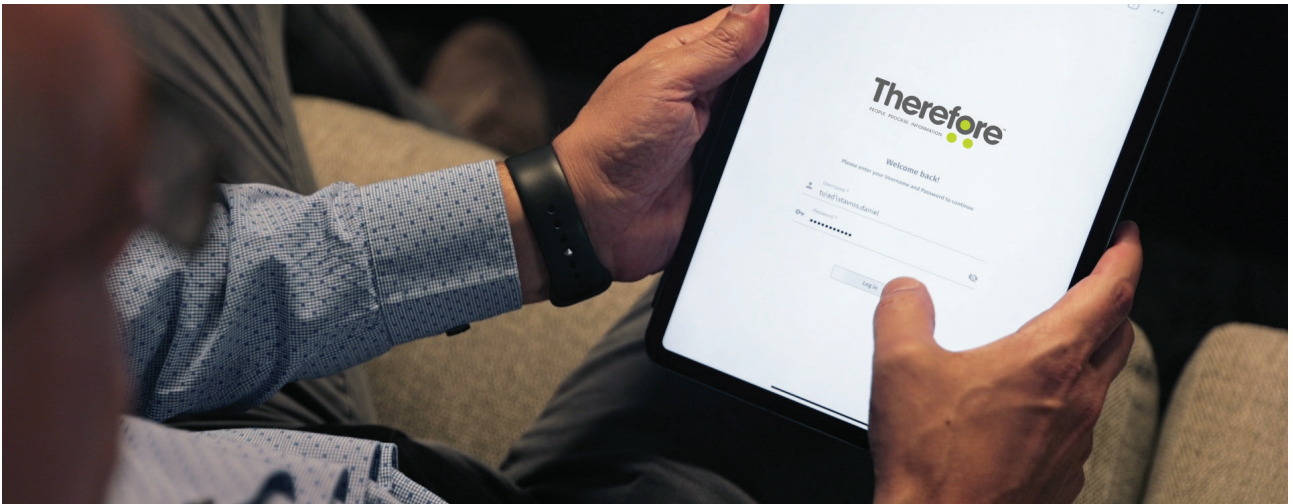
Μετά την αρχική εφαρμογή της πρώτης ψηφιακής διεργασίας σε μία χώρα και την εσωτερική προώθηση των δυνατοτήτων αυτής της ψηφιακής πλατφόρμας για ένα διάστημα, υπήρξε μια περίοδος κατά την οποία άρχισα να λαμβάνω τηλεφωνήματα και προσκλήσεις από άλλα τμήματα και χώρες που ενδιαφέρονταν να μάθουν πώς καταφέραμε να ψηφιοποιήσουμε τις επιχειρησιακές διεργασίες τόσο αποδοτικά. Εκείνη τη στιγμή, ήξερα ότι ήμασταν στο σωστό δρόμο για να κάνουμε τη διαφορά και να παγκοσμιοποιήσουμε το όραμά μας.

Σταύρος Δανιήλ, Περιφερειακός επικεφαλής IT, TUI Musement

## ΜΙΑ ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΗ ΙΣΤΟΡΙΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

Έξι χρόνια ψηφιακού μετασχηματισμού στην TUI Musement:





## Το δεύτερο και τα επόμενα βήματα:

### ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η TUI Musement παρείχε εσωτερικά μαθήματα, σεμινάρια, οδηγούς και υλικό βίντεο για να διευκολύνει την υιοθέτηση της λύσης από τους εργαζόμενους. Με βάση την αρχική επιτυχία, η TUI Musement επέκτεινε τις προσπάθειες ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησης σε περισσότερες από 20 διαδικασίες στο ελληνικό υποκατάστημά της, χρησιμοποιώντας το σύστημα εγγράφων Therefore. Παρακάτω αναφέρονται ενδεικτικά τρεις από τους τομείς οι οποίοι, με τη βοήθεια του Therefore, βελτιστοποιήθηκαν και διαμορφώθηκαν ώστε να ταιριάζουν με τους στόχους ψηφιακού μετασχηματισμού της εταιρείας:

- **Διαχείριση και εκκαθάριση δαπανών εργαζομένων** – Αντικαθιστώντας το προηγούμενο σύστημα που βασίζονταν σε υπολογιστικά φύλλα, η νέα πλατφόρμα συνέδεσε χιλιάδες εργαζομένους και παρείχε διαφάνεια με τρόπο φιλικό προς τους χρήστες. Αργότερα, εκτός από τη διαχείριση των δαπανών των εργαζομένων, η διαδικασία διαχείρισης εκκαθαρίσεων περιέλαβε τη διαχείριση των εισπράξεων από άλλες συναλλαγές (π.χ. πωλήσεις εκδρομών).
- **Ψηφιακές συμβάσεις και ασφάλειες** – Εξορθολογίστηκαν σύνθετες εργασίες, όπως η υπογραφή συμβάσεων ενοικίασης, συμφωνιών για αυτοκίνητα και ασφαλιστήριων συμβολαίων, εξοικονομώντας χρόνο και μειώνοντας τη γραφειοκρατία.
- **Διαχείριση αποθεμάτων** – Η διαχείριση τηλεφώνων, φορητών υπολογιστών και άλλων υλικών δεν είναι μικρή υπόθεση σε μια εταιρεία με χιλιάδες υπαλλήλους, διάσπαρτους από την Καραϊβική έως την Ανατολική Ασία. Σε έναν χρόνο, η TUI Musement καθιέρωσε ένα σύστημα που της επιτρέπει να διαχειρίζεται με ενιαίο τρόπο ολόκληρο το απόθεμα σε 50 χώρες.

## ΤΙ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ;

Το 2023, η TUI Musement ολοκλήρωσε με επιτυχία τον ψηφιακό μετασχηματισμό της. Οι ομάδες Ψηφιακών Προϊόντων και Τεχνολογίας επικεντρώνονται τώρα στην ψηφιακή επιτάχυνση, προγραμματίζοντας τον επανασχεδιασμό άλλων οκτώ διαφορετικών διεργασιών, την ενσωμάτωση συστημάτων Adobe Sign και SAP, την επέκταση της λύσης σε άλλα υποκαταστήματα της εταιρείας παγκοσμίως και τη μεταφορά της υποδομής διακομιστών στο cloud. Ατενίζοντας το μέλλον, ο κ. Δανιήλ εκφράζει την αισιοδοξία του, δηλώνοντας με ένα υπαινικτικό χαμόγελο: «Οι δυνατότητες είναι απεριόριστες».

Canon CEE GmbH  
Oberlaaer Strasse 233  
A-1100 Vienna, Αυστρία  
Τηλ.: +43 1 680 890

www.canon-cee.com  
Ακολουθήστε την Canon CEE  
στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης:



The Canon logo, consisting of the word 'Canon' in its signature serif font.