

سه شکل از خدمات فناوری به هتل‌ها

فناوری‌های نوین در عرصه خدمات به سرعت در حال تغییر محیط کسب و کار هتلداری است. تقریباً همه روزه محصولات جدیدی برای بهبود خدمات مهمان طراحی شده و همچنین خبرهایی درخصوص بهبود آنهایی که در حال حاضر استفاده می‌شود، به گوش می‌رسد. اکثر این محصولات و پیشرفت‌ها بر اساس استفاده از فناوری‌های هوشمند شکل گرفته است. فناوری‌های هوشمند موضوع بسیار پر طرفدار و موردعلاقه مهمانان بوده که توجه به آن می‌تواند در بهبود حوزه کسب و کار موثر واقع شود.

روند روباتیک

پیش‌بینی‌ها نشان می‌دهد رشد روبات‌های هتل در آینده برای ارائه خدمات به مهمانان و تمیز کردن اتاق‌ها شدت خواهد گرفت. اگر پیش‌بینی‌ها به واقعیت تبدیل شوند، شاید در ۵ سال آینده تکنولوژی بتواند کاری کند که بتوان به وسیله آن اتاق‌های هتل را تمیز کرد. سرمایه‌گذاری در این نوع از نوآوری‌های تکنولوژیکی باعث کاهش هزینه‌های عملیاتی می‌شود. تحقیقات نشان داده است که پاکیزگی و تمیزی اتاق‌ها برای جلب رضایت کلی مهمان بسیار مهم است. اکنون در ژاپن، استفاده از روبات‌ها در هتلداری فقط یک ایده نیست بلکه یک واقعیت است. هتل هئنا در شهر توکیو ژاپن که در سال ۲۰۱۵ افتتاح شد اولین هتل از این دست در جهان است که توسط روبات‌ها کار می‌کند. خدمات در این هتل با فناوری‌های مختلف پیشرفته پشتیبانی می‌شود.

روبات دایناسور مهمانان را در پذیرش ملاقات می‌کند، روبات‌های ماهی در آکواریوم حرکت کرده و روبات‌های حاضر در اتاق از اقامت‌های راحت و دلنشین مهمانان پشتیبانی می‌کنند. به تازگی هتل مجهز به هوش مصنوعی گروه شرکت‌های بین‌المللی علی‌بابا در چین، از هتل پیشرفته خود رونمایی کرد. امکانات مدرن هتل فلای‌زو (Flyzoo) باعث شده تا به آن لقب «هتل آینده» را بدهند. از امکانات پیشرفته هتل می‌توان به پذیرش مهمان‌ها بدون نیاز به صحبت کردن اشاره کرد. مسافرانی که اتاق رزرو کرده‌اند، مستقیم به ورودی اتاق خود مراجعه می‌کنند و سیستم تشخیص چهره، در اتاق را برای آنها باز می‌کند. روبات‌ها در هر جای هتل مشغول به کار و کمک به مسافران هستند. برای مثال، روبات‌های راهنما در پیدا کردن اتاق‌ها مسافران را همراهی می‌کنند.

شنیدن صدای فضای مجازی

مهمانان زیادی در مورد تجربیات خود در هتل‌ها می‌گویند، اما آنها همیشه به‌طور مستقیم با هتل سخن نمی‌گویند. در دنیای مجازیکه امروزه به شدت در حال توسعه است، مهمانان وقت بیشتری برای ارائه نظر خود در فضای مجازی صرف می‌کنند و این دلیل مهمی است که هتل‌ها اکنون بیشتر شروع به سرمایه‌گذاری در ابزارهایی برای گوش دادن پیام‌های فضای مجازی کرده‌اند. این ابزارها به هتل‌ها اجازه می‌دهند در مورد خواسته‌ها، نیازها، شکایات و موارد دیگر مهمانان اطلاعات کامل را به دست آورده و نسبت به رفع آنها بکوشند. قطعاً فضای مجازی گنجینه‌ای از هوش تجاری است، به شرط آنکه هتل به آن توجه کند.

خدمات Cloud

امروزه روند سرمایه‌گذاری در حوزه Cloud ها به شدت افزایش پیدا کرده است. هزینه‌های زیرساخت‌های مبتنی بر IT و فناوری اطلاعات به سرعت در حال افزایش بوده و حجم با اهمیتی از هزینه‌های هتل را شامل می‌شود. لزوم توجه به فضای کسب و کار الکترونیکی و بالا بودن هزینه‌های سرمایه‌گذاری در این زمینه، مدیران هتلداری را به این فکر انداخته که ابرایانه یک راه حل ایده

آل است. این راه حل نه تنها سرمایه گذاری نهایی را کاهش می دهد بلکه هتل ها را به انعطاف پذیری بیشتری برای گسترش و تنظیم نیازهای فناوری اطلاعاتی خود و ارتقای آن رهنمون خواهد ساخت.

مزایای فناوری برای هتل

فناوری باعث مدیریت شایسته بر زمان و صرفه جویی در هزینه های هتل و توسعه و استمرار رضایتمندی مهمان می شود. علاوه بر آن می توان برخی از این مزایا را به شرح زیر طبقه بندی کرد:

امنیت: امنیت مقوله بسیار مهمی است. وقتی صحبت از امنیت اطلاعاتی و به ویژه شخصی مهمانان است، ضرورت توجه به آن بیش از پیش می شود. باید مهمانان مطمئن باشند که از اطلاعات شخصی آنان به خوبی مراقبت می شود. شماره کارت های اعتباری، مشخصات شخصی مهمان اعم از آدرس و شماره تلفن های همراه و... بخشی از اطلاعات است که مهمانان اصلاً تمایل به افشای آن نزد دیگران ندارند. اکنون به جای ذخیره این جزئیات به طور انحصاری در رایانه، جایی که آنها می توانند از دست رفته یا دزدیده شوند، از Cloud ها استفاده می شود. اکثر نرم افزارهای کاربردی مدرن شامل قابلیت ذخیره سازی ابر و پشتیبان هستند.

صرفه جویی: صرفه جویی در مصرف انرژی یا پول کار آسانی نیست. فناوری می تواند با استفاده از تکنیک هایی مانند مدیریت تنظیم نور خودکار یا... در رسیدن به این اهداف موثر واقع شود.

بهره وری: مهمانان هتل تمایل به انتظار ندارند. فناوری کمک می کند مهمانان بدون معطلی با استفاده از تکنولوژی، روند ورود و خروج خود را تسهیل کنند. این کار می تواند ضمن بالا بردن میزان رضایتمندی، موجب بهبود تجربه مهمانان نیز بشود.

سادگی: ابزارهای یکپارچه قابلیت آن را دارند که به سادگی توسط گوشی های هوشمند مهمانان مدیریت شوند. در این صورت کاربر می تواند به سادگی امکانات رفاهی مانند استخر، سالن بدنسازی، آبگرم، رستوران یا سفارشات خشکشویی خود را انجام داده و ضمن اطلاع از میزان هزینه آن موارد را بررسی و انتخاب کنند.

رزرو آنلاین: ظهور سایت های مسافرتی خلاق، پرتوان و هوشمند، باعث ارائه امکانات و خدمات بیشتری در حوزه رزرو هتل ها شده است. نوآوری و رقابت در این حوزه به حدی بالاست که مهمانان دائماً با پیشنهادهای جالبی از طرف این سیستم ها مواجه شده اند. این نوآوری و توان رقابت فقط در سایه فناوری امکان پذیر است.

منبع: مسعود غلامی - دانشجوی دکترای تخصصی بازاریابی هتلداری - خبرگزاری دنیای اقتصاد