

ROBOT NEGLI HOTEL: DOVE LI VEDREMO?



L'Istituto Tecnologico Alberghiero spagnolo (ITH) ha condotto uno studio di fattibilità sull'implementazione della robotica in alcuni processi alberghieri. Gli albergatori apprezzano molto la capacità dei robot di ottenere dati e automatizzare i processi, oltre a ridurre i tempi e i costi operativi, ma in quali aree hanno il maggior potenziale di miglioramento dell'efficienza?

Viviamo in un mondo in cui le macchine e la tecnologia coesistono con le persone, e l'uso della robotica e l'automazione di molti processi aziendali possono rendere le aziende più competitive grazie al peso che tolgono ai team umani.

Il 94,7% degli hotel intervistati crede che l'efficienza aumenterebbe notevolmente se tutti i processi fossero automatizzati. I processi operativi a cui sono più interessati sono la soddisfazione dei clienti, seguiti dalla conversione delle vendite e infine il controllo della capacità a causa delle attuali restrizioni causate dalla pandemia.

Le aree con la maggiore complessità operativa sono la pulizia e i pavimenti, i ristoranti e la reception.

Le seguenti sono le aree che hanno il maggior potenziale per i robot negli hotel:

- Reception: i processi di check-in e check-out e le indagini sulla qualità del servizio sono i principali ad essere automatizzati, anche se, secondo alcuni albergatori, "come un aiuto, e non come un sostituto dei receptionist."
- Nell'esperienza dell'ospite, la robotica mostra un potenziale nel condurre indagini sulla soddisfazione degli ospiti, prenotare servizi all'interno e all'esterno dell'hotel, fare cross-selling e aiutare i receptionist durante l'attesa del cliente, con l'intenzione di evitare le code o almeno ridurre il tempo di attesa.
- Nella pulizia e nei pavimenti, i robot possono aiutare a trasportare i carrelli delle pulizie o della lavanderia, inoltre, a rifare i letti o usare la visione artificiale per controllare le camere. La pulizia dell'aria e la logistica dell'organizzazione degli uffici sono più importanti della disinfezione e della pulizia delle camere d'albergo.
- Nel settore del cibo e delle bevande, i robot possono essere previsti in processi come la raccolta dei pagamenti e l'esposizione dei menu. Tuttavia, gli albergatori intervistati non sono così fiduciosi per i processi in cui è coinvolto il tocco umano di un cameriere, come suggerire raccomandazioni, o portare piatti dalla cucina, ecc.
- Negli eventi e nelle riunioni, la robotica può essere utile nel controllo dei limiti di capacità e delle distanze di sicurezza, così come altre misure come l'uso di maschere dove è obbligatorio. I robot mostrano anche un potenziale nella registrazione e nel controllo degli accessi, così come nella raccolta di dati dai partecipanti e come centri di informazione sugli eventi di ogni sala, orari, capacità, ecc.
- Nelle aree comuni, c'è molto interesse nell'implementazione della robotica per la gestione degli accessi e il controllo della capacità, e anche l'uso della biometria, senza sottovalutare il loro valore

come centro di informazione e servizio al cliente, dato che i robot possono anche essere mobili e hanno molti usi in tutte le strutture alberghiere.

Date: 2021-09-27

Article link: <https://www.tourism-review.it/uso-dei-robot-negli-hotel-news12192>