

اختلال دیجیتال، تحول عمیق بحران کرونا در فناوری های مرتبط با صنعت گردشگری

بحران کرونا تحولاتی عمیق و مثبت در فناوری های مرتبط با صنعت توریسم در سال ۲۰۲۱ میلادی ایجاد کرده است.



تحولات مثبت بحران کرونا در فناوری های صنعت گردشگری


سال ۲۰۲۰ میلادی به عنوان سال توقف مسافرت ها و اختلالات عمده در صنعت گردشگری شناخته خواهد شد. یکی از انواع اختلالات مثبتی که این صنعت تا کنون با آن مواجه شده است، اختلالات دیجیتال است. در صنعتی که به طور سنتی کندترین و کم سرعت ترین روند را به سوی فن آوری های جدید داشت، کرونا تحولی عمیق ایجاد کرد. بحران کرونا زمینه ساز به روز رسانی فرآیندها و فناوری های هوشمند شد. همچنین تکنولوژی های مرتبط با ایمنی هتل ها و نیازهای جدید بهداشتی را تقویت نمود.

فناوری های جدید در صنعت هتلداری

با انتشار اخباری درباره واکسن ها و بسیاری از مناطق که از قرنطینه خارج شده اند، در انتهای این تونل تاریک نوری شروع به درخشیدن کرده است. وقت آن رسیده که هتل ها برای کمک به افزایش جلب اعتماد مسافران و آماده شدن برای بهبود شرایط، در فناوری جدید سرمایه گذاری کنند. در ادامه چند روند فناوری قابل مشاهده در سال ۲۰۲۱ آورده شده است که تأثیر زیادی بر کارکنان و مهمانان هتل ها در سال ۲۰۲۱ میلادی دارد.

روند ۱: ارائه خدمات سیار و بدون تماس به مهمانان هتل ها

مشترکان تلفن همراه در حال حاضر از تلفن های خود برای پرداخت هزینه ها، اسکن کوپن های تخفیف، و ذخیره کارت ها و بلیط ها استفاده می کنند. این مورد را می توان تنها در یک محدوده از صنعت توریسم یعنی صنعت هوایی مشاهده کرد. جایی که مسافران بلیط الکترونیکی را روی دستگاه های خود اسکن می کنند تا به مقصد پرواز کنند. مهمانان می خواهند در بدو ورود به هتل ها همان تجربه ورود آسان را مانند قبل داشته باشند. اکنون هتل ها برای خدماتی مانند ورود به سیستم، دسترس به اتاق های دارای کلید تلفن همراه، و ارتباط با خدمات خانه داری، برنامه های تلفن همراه را به مهمانان خود ارائه می دهند. این روند به دلیل نگرانی های بهداشتی در همه گیری، برای کاهش سطح تماس، افزایش می یابد. در مجموع در بخش مهمان نوازی به ویژه در هتل ها، به دلیل ارائه خدمات بدون تماس و لمس، شاهد گسترش این گزینه ها خواهیم بود. همه اینها برای رعایت الزامات بهداشتی و برآورده کردن انتظارات مهمان است.



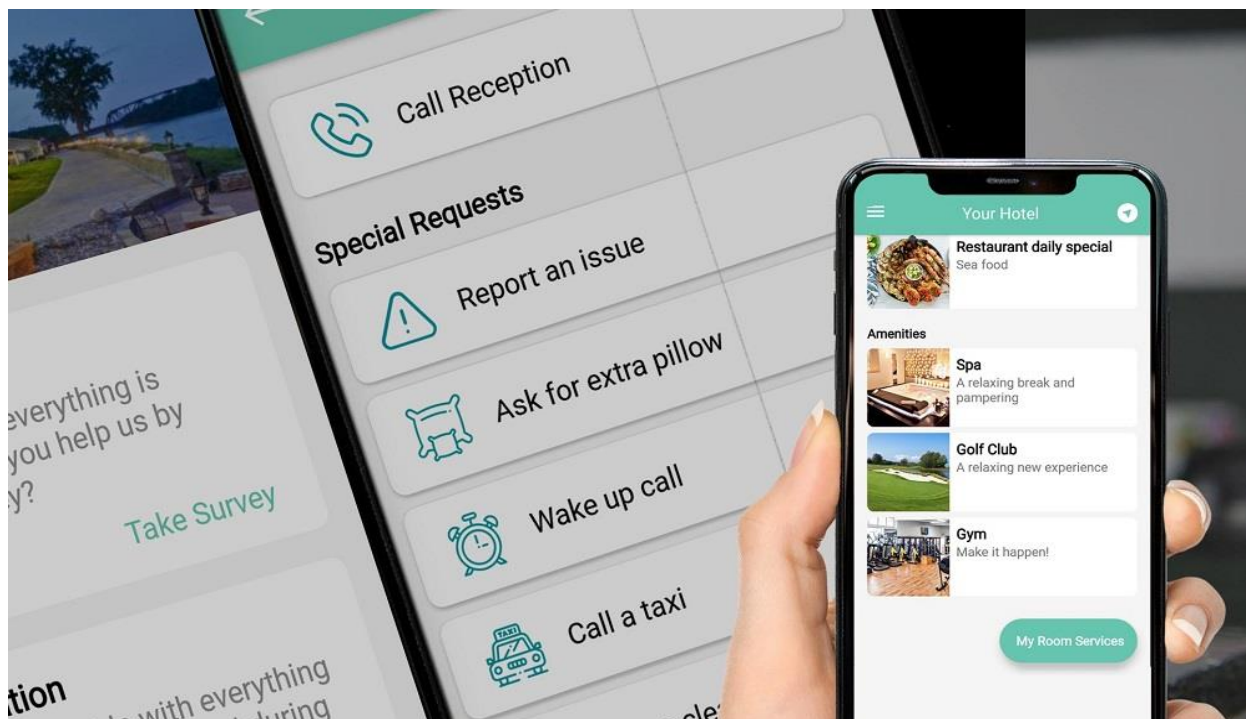
The image shows a smartphone displaying a hotel app interface. The screen is divided into two main sections: 'Controls' and 'Services'. The 'Controls' section includes 'Room Lock' (Lock Code: 6707, Locked), 'Lights', 'A/C', 'TV', and 'Wi-Fi'. The 'Services' section includes 'Manage Personal Info', 'Fast Check-in', 'Smart Room Control', 'Room Services', 'Manage Bookings', and 'Concierge'. Each service is accompanied by a circular icon and a brief description.

- Manage Personal Info**: Users can document their private data inclusive of their photo ID.
- Fast Check-in**: Check-in process is faster and efficient with hassle-free and effortless engagements at hotels.
- Smart Room Control**: Control lock, Lighting features, Temperature, TV and other devices from your smart phone.
- Room Services**: Easy access to the hotel and room services with just a click.
- Manage Bookings**: Keep track of your previous and upcoming bookings.
- Concierge**: Access best in class concierge services offered by your hotel.

استفاده از تلفن همراه در خدمات نوین هتل ها

خدمات تلفن همراه ابزار کمکی در بحران کرونا

با اتخاذ این فناوری های جدید، هتل ها می توانند روش های جدیدی برای کاهش تماس فرد به فرد و جلوگیری از تماس مهمانان و کارکنان با سطوح و اشیاء بالقوه غیر بهداشتی ارائه دهند.



خدمات بدون تماس در هتل ها

روند ۲: پذیرش از طریق صدا سرعت بیشتری خواهد گرفت

در سال ۲۰۲۰ میلادی، استفاده از دستیار صوتی در خانه به دومین ترند پر طرفدار تبدیل شد. «جونپیر ریسرچ» (Juniper Research) می گوید که امسال ۴,۲ میلیارد دستیار صوتی دیجیتال در سراسر جهان استفاده شده است. اکنون حدود ۳۰ درصد از خانوارهای ایالات متحده دارای یک بلندگوی هوشمند هستند. اکنون همین ویژگی در اتاق هتل ها پیدا می شود.

دستیار صوتی، بهترین پشتیبان در دوره کرونا در هتل ها

دستیارهای صوتی، سیستم های تهویه مطبوع هوشمند که توسط صدا کنترل می شوند و سایر فناوری های صوتی می توانند به پرسنل کمک بزرگی کنند. در عین حال کمک بزرگی به حفظ فاصله گذاری اجتماعی نمایند. میهمانان به راحتی وارد اتاق خود می شوند و می گویند: «دمای اتاق را پایین بیاورید» یا «حوله های بیشتری ارسال کنید». علاوه بر این، بسیاری از میهمانان نسبت به استفاده از امکاناتی در اتاق که بسیار لمس می شوند، مانند کنترل از راه دور، سوئیچ نور یا پرده خودداری می کنند. دستگاه های هوشمندی که این ویژگی ها را کنترل می کنند می توانند درخواست ها را ساده کرده و موارد قابل لمس بر روی پیشخوان را کاهش دهند.

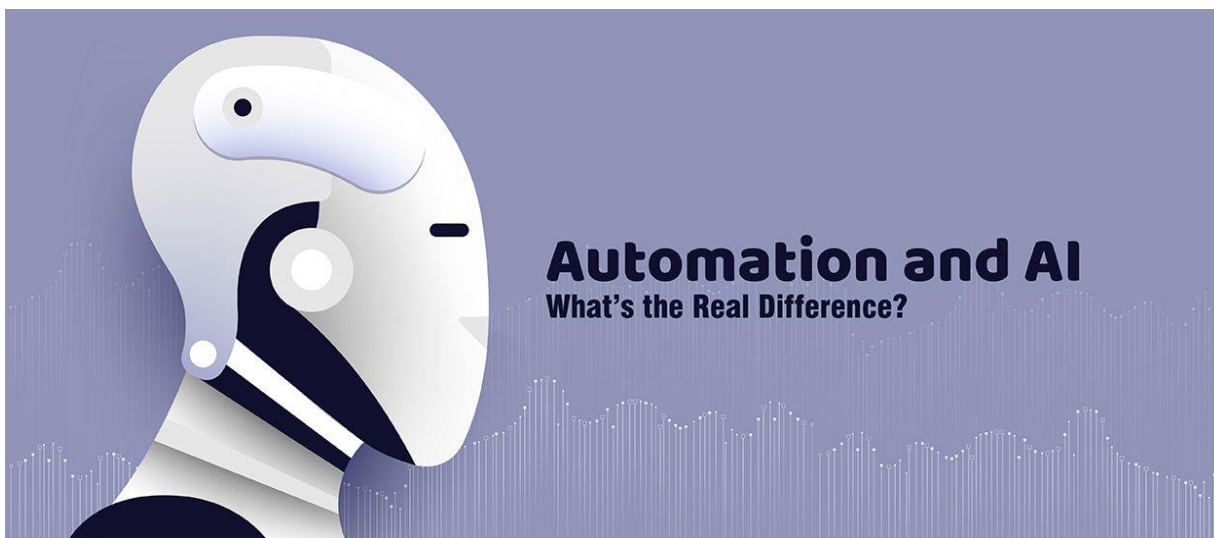


فناوری دستیار صوتی

ترکیبی از تمایل ما برای راحتی در طول اقامت در هتل و نگرانی در مورد ایمنی و بهداشت میهمان، طوفان عظیمی را برای فناوری بدون تماس در سال ۲۰۲۱ ایجاد کرده است. لوپ ونچرز (Loup Ventures) تخمین می زند که ارزش بازار جهانی بلندگوهای هوشمند تا سال ۲۰۲۵ تا ۳۵,۵ میلیارد دلار افزایش یابد. بنابراین بر روی صندلی خود محکم بنشینید و شاهد طوفان دستیارهای صوتی در سال آینده باشید.

روند ۳: ارائه خدمات هوش مصنوعی و اتوماسیون بدون لمس

با توجه به واقعیت تأسف بار کاهش کارکنان، هتلداران به دنبال روش‌هایی برای افزایش بهبود روند کار خود و بهینه سازی عملیات از طریق استفاده از فناوری هستند. این صنعت با تماس های فرد به فرد شناخته شده و همین موضوع باعث برجسته شدن این صنعت شده است. اگر نیاز به محدود کردن این تماس ها باشد، آیا مهمان نوازی در هتل ها همچنان می تواند خدمات سطح بالا ارائه دهد؟



خدمات هوش مصنوعی و اتوماسیون

بهبود عملکرد هتل ها با استفاده از دستیاران دیجیتال

هتل ها می توانند برای ارائه خدمات نظافتی و کارهای اضافی به استفاده از ربات ها و فناوری های مشابه روی آورند. دستیاران دیجیتال مهمان در اتاق همچنین در رسیدگی به درخواست های معمول مانند سفارش غذا، تسویه حساب یا امکانات رفاهی کمک می کنند. این دستیارهای هوش مصنوعی می توانند جای میز پیشخوان و کارکنان نظافت را بگیرند؛ تماس رو در رو را از بین برده و یک فاصله گذاری اجتماعی ایجاد کنند. علاوه بر این، برخی از کنترل های هوشمند اتاق هتل می تواند در نظافت اتاق، سیستم تهویه مطبوع و روشنایی اتاق به میهمانان کمک کرده و یا این روند را بهینه کند.



دستیاران دیجیتال در خدمت هتل ها

تقویت عملکرد کارکنان هتل با فناوری هوش مصنوعی

وقت خلاقیت فرا رسیده است. روش هایی برای ارتقا وجود دارد؛ در عین حال می توانید در هزینه ها صرفه جویی کنید. این کاهش سطح تماس با کارکنان به معنای سرویس بدتر یا تمایز کمتر نیست. برخی از شرکت ها برای ارتقا، مدل های اشتراکی با هزینه بسیار کمتر نسبت به مدل های سنتی را ارائه می دهند. گاهی اوقات با استفاده از فناوری جایگزین مبتنی بر کلاود، می توان نرخ های ماهانه را به نصف کاهش داد. هوش مصنوعی به معنای جایگزینی دوستی انسان ها نیست، بلکه در اینجا برای تقویت و حمایت از کارکنان هتل است.

بهبود صنعت هتلداری در دوره کرونا با سرمایه گذاری دیجیتال

با افزایش پروتکل های ایمنی، رفع محدودیت های ماندن در خانه و ارائه واکسن، صنعت هتلداری امیدوار است که تقاضا برای سفر در سال ۲۰۲۱ میلادی افزایش یابد. اما در حال حاضر، صنعت هتل داری باید راه های ابتکاری برای بهینه سازی عملیات و افزایش پروتکل های بهداشتی از طریق سرمایه گذاری مناسب دیجیتال را به کار بگیرد. اختلال در این مورد لزوماً چیز بدی نیست. استفاده از فناوری بدون تماس، دستیار صوتی و هوش مصنوعی می تواند به بهبود صنعت هتلداری در سال ۲۰۲۱ میلادی کمک کند.

در تنظیم خبر از منبع زیر استفاده شده است:

<https://www.travelpulse.com/news/travel-technology/digital-disruption-will-shine-a-light-on-contactless-technology-in-2021.html>

واژگان کلیدی: اخبار گردشگری جهان، صنعت توریسم، صنعت گردشگری، صنعت هتلداری، اختلال دیجیتال، فناوری بدون تماس، خدمات تلفن همراه، دستیار صوتی، دستیار دیجیتال، سرمایه گذاری دیجیتال، بحران کرونا، ۲۰۲۱.

ترجمه: مجتبی رسولی

معادل لاتین عنوان:

Digital disruption, the profound evolution of the Corona Virus in tourism industry technologies