

H&Hotels Group zrychluje komunikaci s hosty díky české AI recepční BE-A

Noční směny mají rychlejší odpovědi a mizí jazyková bariéra

Praha / Londýn – Skupina H&Hotels Group nasadila do provozu humanoidní AI recepční BE-A, aby ulevila recepčním v době dlouhodobého nedostatku personálu a zrychlila servis hostům napříč jazyky. Od 4. listopadu BE-A připravuje návrhy odpovědí na e-maily, které tým recepce rychle zkontroluje a odešle. Nejsilnější efekt je vidět v noci, kdy hosté dostávají informace dříve a recepční se mohou věnovat tomu, co bez člověka nejde.

H&Hotels, která spravuje přes 500 pokojů a apartmánů v Praze a mimo Prahu, se dlouhodobě hlásí k technologickým inovacím. „V 90. letech byl internet, dnes je to AI – a my chceme být u toho a na špici dění,“ říká Ondřej Šimeček, generální manažer H&Hotels Group.

Co už běží a jak se to projevilo

Na recepci se zkrátila doba odezvy a podle týmu také ubylo opakujících se dotazů, protože BE-A dává kontextové a detailní odpovědi. Zároveň odpadla jazyková bariéra – a to nejen na straně hostů, ale i části týmu. Personál oceňuje přehled historie konverzací na jednom místě, díky čemuž je komunikace konzistentnější a přehlednější.

„Naši recepční si BE-A osvojují rychle. Generování zpráv nám zrychlilo práci a navenek působíme jednotněji,“ doplňuje Ondřej Šimeček s tím, že by řešení doporučil i dalším hotelům.

Další kroky

V nejbližší době plánuje H&Hotels rozšířit BE-A o možnost zpracovat rezervace a pracovat s vytížeností. Následovat budou hlasové hovory (voice) a postupné nasazení vizuálního avatara v lobby pro ještě silnější hostovský zážitek, plus další rozšíření, která dále zkrátí rutinu a posílí osobní péči.

O H&Hotels Group

H&Hotels Group je česká hotelová společnost působící od roku 1992 s portfoliem přes 500 pokojů a apartmánů v Praze a mimo Prahu. Skupina kombinuje městské hotely a rezidence s důrazem na osobní servis a chytré technologie.