

Hotel PEČR zrychluje komunikaci s hosty díky české AI recepční BE-A

Největší efekt po 19. hodině a při časových posunech; hosté oceňují rychlost a vlastní jazyk

Pec pod Sněžkou – čtyřhvězdičkový Hotel PEČR s 210 lůžky nasadil českou humanoidní AI recepční BE-A, aby ulevil recepci ve špičkách a zrychlil servis hostům mimo pracovní dobu. „Recepční nestíhaly v pracovní době vyřizovat telefonní požadavky dost rychle. Po 19. hodině, kdy je recepce zavřená, máme nyní díky BE-A zajištěný servis pro hosty. A protože BE-A funguje kdykoli, je to velká výhoda i při časových posunech ze zahraničí,” říká Jan Houžvička, ředitel Hotelu PEČR.

Co přesně běží

- Kanály: e-mail, webchat a WhatsApp.
- Režim: BE-A řeší většinu komunikace sama; pobytové rezervace umí odbavit přímo, hromadné rezervace (např. firemní akce) předává člověku.

První výsledky (early-stage)

- Zpracování zpráv: 85 % dotazů je vyřízeno automaticky (souhrn posledních 7 dní).
- Jazyky: kromě angličtiny hosté výrazně oceňují polštinu a holandštinu – mohou psát „svým“ jazykem kdykoli během dne i po pracovní době.
- Zkušenost hostů: hosté opakovaně zmiňují, že rychlost odpovědí „se jim běžně nestává“, zejména večer a v noci.

„BE-A bychom doporučili i dalším hotelům. Naši recepční si ji osvojují rychle a největší přínos vidíme mimo pracovní dobu a ve špičkách,”
dodává Jan Houžvička.

Co ladíme a co bude dál

Hotel průběžně oceňuje, jak se BE-A vyvíjí a učí – odpovědi jsou stále přesnější a stručnější. Hlasové hovory (voice) se spouštějí 12. 1., následovat bude hlubší práce s vytížeností a další rozšíření. PEČR také zvažuje vizuálního avatara v lobby pro výrazný „wow“ efekt a lepší navigaci hostů.