Интеллектуальная технологическая система HGRM

Момбекова С.С.,Шаймерденова Г.С., Джусупбекова Г.Т.,Кыдырбекова А.С., Колбоев Б.Р.
Казахстан, г.Шымкент, Южно-Казахстанский университет им.М.Ауезова

Недавние достижения в области технологий привели к появлению инновационных технологических интеллектуальных решений, обеспечивающих беспрецедентные возможности для применения в индустрии туризма и гостеприимства. С усилением конкуренции на туристическом рынке для предприятий стало первостепенной задачей изучить потенциал технологий не только для оптимизации существующих процессов, но и для облегчения создания более значимых и персонализированных услуг и опыта. Это исследование направлено на преодоление существующего разрыва в знаниях между интеллектуальными технологиями и персонализацией опыта, чтобы понять, как интеллектуальные мобильные технологии могут облегчить персонализированный опыт в контексте индустрии гостеприимства. Приняв подход качественного тематического исследования, этот документ вносит двукратный вклад:

а) определяет требования к интеллектуальным технологиям для создания опыта, включая агрегацию информации, вездесущую мобильную связь и синхронизацию в реальном времени

б) подчеркивает, как интеграция интеллектуальной технологии может привести к двум различным уровням персонализированного туристического опыта.

В документе завершается разработка модели, описывающей динамический процесс персонализации опыта, а также обсуждение стратегических последствий для туризма и управления гостеприимством и исследований.

Интеллектуальной технологией является система HGRM - Happy Guest Relationship Management. Что касается технологических механизмов, то система HGRM по существу представляет собой комплексную базу данных управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), которая функционирует как мета-платформа, объединяющая несколько гостиничных операционных систем. Он объединяет данные, полученные от системы управления собственностью (PMS) Fidelio, Outlook, гостевой интрасети MyPage и всех операционных платформ в одну базу данных. Таким образом, HGRM предоставляет централизованное решение, которое объединяет все внутренние и внешние обмены информацией, переводы и взаимодействие между персоналом отеля и между отелем и его гостями. Поскольку система охватывает процессы всего путешествия клиента, т. д. До прибытия, внутренней и после выходной стадии, она охватывает множество столкновений с услугами, также называемых сенсорными точками, которые представлены в их хронологическом порядке следующим образом .

Во-первых, на этапе до прибытия гости получают приглашение после подтверждения доступа к их персонализированному гостевому сайту (MyPage). С этого момента им предоставляется выбор того, хотят ли они персонализировать свое пребывание. В случае, если гости готовы делиться личной информацией в обмен на персонализацию опыта, они могут самостоятельно управлять своим сайтом MyPage, чтобы общаться с отелем, фактически встречаться с командой и общаться с сотрудниками отеля, управлять деталями своего пребывания и выбирать личные предпочтения. К ним относятся, например, настройка комнатной температуры и кровати, дополнительные мягкие полотенца, органические наборы для ванной комнаты, воздухоочиститель, напитки и закуски в мини-баре, специальное оборудование для детей или выбор любимой газеты.

Во-вторых, как только гость приезжает в отель, в разных отделах отеля встречается огромное количество сенсорных точек, в том числе прием, уборка, ресторан, обслуживание, бар, маркетинг, прием, гараж и парковка. При этих встречах отель (и его отдельные сотрудники) и клиент (индивидуальный гость) взаимодействуют для совместного использования услуг (B2C). Принимая подход, ориентированный на сотрудника, каждый сотрудник наделен полномочиями, оснащен и инструктирован для доступа и использования платформы интеллектуальных технологий HGRM через специализированные мобильные устройства. В процессе предоставления услуг HGRM позволяет сотрудникам извлекать гостевые имена и профили, историю обслуживания и связи, статус комнаты и личные предпочтения. Поступая таким образом, они могут извлекать, изменять и добавлять обновленную гостевую информацию, полученную с помощью одной служебной встречи, которая мгновенно синхронизируется со всеми отделами от одной встречи до следующей. Чтобы предложить подробное технологическое и практическое понимание технологии, на рисунке 1 показан скриншот используемого интерфейса HGRM. Он отображает номера и имена гостевых номеров вместе с текущим статусом комнаты, любыми специальными предпочтениями, предупреждениями в режиме реального времени, такими как передача багажа и текущее местоположение гостя в отеле. При