

Horwath HTL Hotel Event 2024

dinsdag 10 september

AI en andere hotel technologieën

Michael Levie

# Container begrippen

- AI = slechts de smaak van de dag
- Blockchain, Crypto en vele anderen zijn gekomen en gegaan
- Digitaal was een “leuk om te hebben” en is nu een “must have”
- Technologie architectuur is een noodzaak voor schone en relevante data
- Nieuwe technologie met alle oplossingen is goedkoper dan de oude tech!

# Artificial intelligence (AI)

## Definitie;

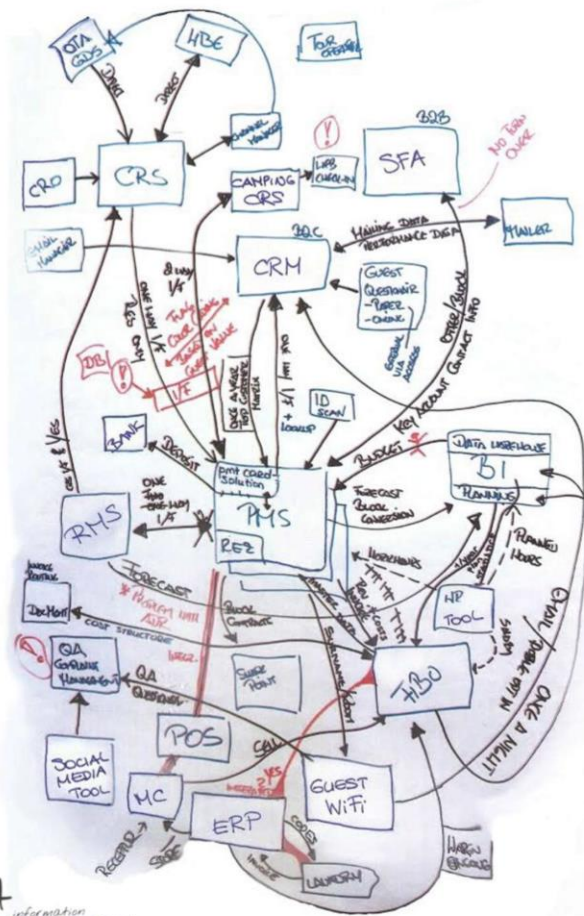
AI is een toegepaste wetenschap waarbij computers bepaalde menselijke taken, zoals leren, redeneren, analyseren, problemen oplossen en beslissen, overnemen.

# Artificial intelligence (AI) ingrediënten

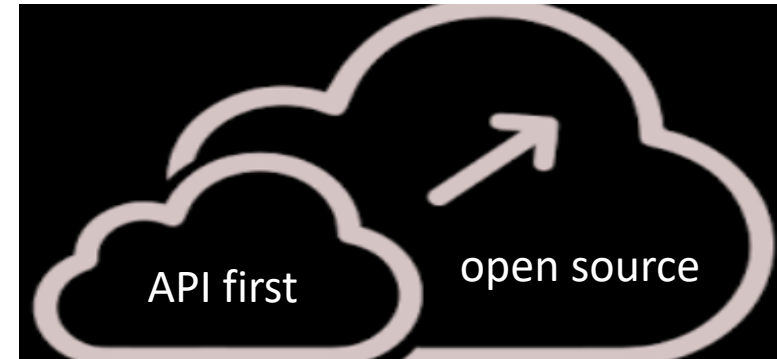
- Alleen taken zonder “gastvrijheid” komen in aanmerking
- Belang van schone data
- Groot volume data is nodig om effectief te kunnen zijn
- Hoge mate van herhaling van taken
- Kosten dienen minimaal te worden terugverdiend in reductie salarissen
- Accuraatheid / foutloos gaat omhoog
- Op tijd aanbrengen van taken op herhaling

# Huidige gemiddelde hotel technologie architectuur

legacy system spaghetti



tech architecture



De digitale behoefte

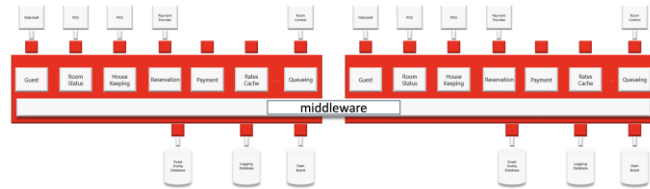


# De oplossingen



## “Enterprise systems”

voor de grote internationale ketens (zoals SHIJ)



## “Middleware”

kan systemen en data neutraliseren (zoals IreckonU)



## “Platform systems”

single use platform met een App store (zoals apaleo)

## Quick checks voor terug op kantoor...

- Wat is onze digitale strategie en hoe ver is deze geïmplementeerd?
- Hoeveel velden gebruiken we in onze gasten profielen?
- Wat kan de hotel App? (seamless entry)
- Wat is het “system of record”? -> antwoord PMS = probleem!
- En is deze capabel alle andere systemen bij te werken?
- Gebruiken we al RPA? (Robotic Process Automation)
- Wie maakt de tech beslissingen? En wie zij er bij betrokken?
- Brand / marketing + commercial + digitaal + tech rapporteren aan wie?

En ja dit alles heeft invloed op  
**“de toenemende druk op de marges”**