

06 июня 2022

Индустрия гостеприимства использует технологии, чтобы повысить доверие путешественников

Отели, авиакомпании и поезда внедрили технологии для решения проблем путешественников во время пандемии коронавируса и добавили чистоту, снизив риск контакта с другими людьми, и последствия этой технологической трансформации, вероятно, сохранятся после того, как вакцина будет доступна.

Предприятия сокращают контакты с людьми, чтобы обеспечить безопасность как сотрудников, так и гостей, а отели и авиакомпании, как ожидается, будут сотрудничать с технологическими компаниями для решения проблем безопасности, возникших во время пандемии.

Для приятного пребывания

В недавнем отчете Sitel Group «Тенденции обслуживания клиентов в мире после COVID-19» директор по маркетингу Мартин Уилкинсон-Браун рассказывает о том, как технологии развиваются в гостиничной индустрии.

«По мере того, как мы переходим к «новой нормальности», и отели вновь открываются для бизнеса, ожидания клиентов в отношении качества обслуживания выше, чем когда-либо», — пишет он. «Отели, которые удовлетворяют потребности этих потребителей, завоюют лояльность к бренду, поскольку мы принимаем новые нормы и в долгосрочной перспективе».

Электронные приложения для регистрации заезда и отъезда, помогающие гостям, а также вход в номер без ключа с помощью смартфона — это развивающиеся технологии в гостиничном сегменте. Отели также используют телефоны и приложения, чтобы информировать гостей о чистоте, обслуживании номеров и удобствах.

В некоторых местах отели полагаются на инфракрасные считыватели температуры для защиты от коронавируса во время регистрации. В других местах используются облачные системы уборки для поддержания чистоты и обеспечения соблюдения правил и требований. Технология также обеспечит удаленные услуги консьержа, включая заказы еды и напитков через мобильные приложения. Тем временем боты обеспечивают бесконтактную доставку и услуги регистрации и выезда. Relay — одно из приложений, спрос на которое для достижения этой цели резко возрос. Relay экономит время сотрудников, чтобы они могли сосредоточиться на других делах, и позволяет гостям чувствовать себя спокойно, обеспечивая связь для персонализированного обслуживания в номере и безопасную и надежную связь с гостями, в том числе в чрезвычайных ситуациях.

Еще одна технология, завоевавшая популярность в отелях, — XENEX. Это устройство использует ультрафиолетовый свет для атаки бактерий, дезинфекции помещений и, как следствие, остановки распространения коронавируса. Медицинский центр Westin Houston

открыл новые горизонты, воспользовавшись преимуществами XENEX, которые сейчас используются Hilton , Marriot и другими гостиничными сетями.

Что касается питания, отели используют такие решения, как Maestro PMS и SilverWare POS , системы, которые обеспечивают бесконтактный заказ и оплату, включая поддержку разделения чеков, чаевых и погашения подарочных карт. Помимо обеспечения безопасных удобств для гостей, эти системы также позволяют отелям отслеживать интересы гостей и фиксировать их заказы и предпочтения. Согласно исследованию Criton , 48% опрошенных сказали, что они были бы более склонны пойти в ресторан отеля, если бы можно было заказывать еду через приложение.

В воздухе

Авиакомпании выводят дезинфекцию на новый уровень с помощью ультрафиолета С (UV-C), который ранее в основном использовался в больницах. УФ-С — это длина волны, которая нацеливается на ДНК и РНК вируса, убивает его и предотвращает его репликацию. Уборка в аэропортах также изменилась. Международный аэропорт Питтсбурга сотрудничает с местным стартапом Carnegie Robotics для тестирования автономных роботов-уборщиков. Боты используют давление воды и химические дезинфицирующие средства для дезинфекции помещений аэропорта. В ответ на распространение коронавируса Carnegie Robotics также установила компонент UV-C.

«Путешественники любят их», — сказала генеральный директор Питтсбургского международного аэропорта Кристина Кассотис в статье National Geographic . «Уборщики любят их, потому что они позволяют им сосредоточиться на других областях». Роботы, названные в честь известных пилотов, работают от восьми до десяти часов за раз.

Регистрация на рейс и посадка на рейс также претерпят изменения.

Delta , Air France и JetBlue начали использовать процесс биометрической посадки еще до пандемии, но теперь к этой технологии проявляют интерес и другие авиакомпании.

«Существующие технологии станут более популярными быстрее, чем ожидалось», — сказал Эндрю О'Коннор, вице-президент по управлению портфелем в Sita , компании, занимающейся технологиями для аэропортов. «Вы можете использовать свое лицо, не прикасаясь к вещам».

Поезда по всему миру используют аналогичные технологии. Eurostar , например, использует iProov, биометрическую аутентификацию , позволяющую бесконтактно путешествовать из Великобритании во Францию. В результате пассажиры идентифицируются без бумажного билета или паспорта.

Некоторые аэропорты и авиакомпании также проверяют температуру пассажиров. Ручные термометры становятся все более распространенными у ворот и контрольно-пропускных пунктов, и авиакомпании теперь больше внимания уделяют тепловизионным камерам. Эти камеры обнаруживают тепло, исходящее от тела человека, подтверждая уход ядра тела. Авиакомпании просят правительство США провести в будущем температурные проверки в большем количестве аэропортов.

Как и отели, авиакомпании внедряют новые приложения. Мобильное приложение CommonPass позволяет путешественникам делиться своим статусом теста на COVID-19 перед поездкой за границу.

В прошлом месяце Cathay Pacific Airways начала использовать CommonPass для рейсов между

Гонконгом и Сингапуром. В США пассажиры, которые приземляются в международном аэропорту Ньюарк Либерти из лондонского аэропорта Хитроу, могут использовать медицинский пропуск CommonPass на рейсах United . Сотрудники авиакомпании подтвердят результаты теста на COVID-19 при вылете.

«На наш взгляд, ни тестирование на COVID, ни вакцины не являются панацеей. Тем не менее, сочетание экспресс-тестирования, вакцин и цифрового медицинского пропуска CommonPass может предложить путь вперед», — сказала Сэнди Моррис, аналитик по акциям в Jefferies , в статье на Fierce Healthcare . «Открытый вопрос заключается в том, насколько быстро можно развернуть такое цифровое решение, как CommonPass. Мы предполагаем, что это будет быстро».

Ссылка на статью: [Индустрия гостеприимства использует технологии, чтобы повысить доверие путешественников](#)