Warszawa, 9 lipca 2024 r.

**5 nowych technologii, które poprawiają pobyt w hotelu**

**Branża hotelarska coraz chętniej otwiera się na innowacje technologiczne. Już teraz w wielu obiektach możemy spotkać się np. z samoobsługowym zameldowaniem, mobilnymi kluczami lub tabletami służącymi do zarządzania pokojem. Ponieważ goście stają się coraz bardziej wymagający, hotele częściej sięgają po nowe rozwiązania, aby uczynić obsługę gości bardziej płynną, wydajną i spersonalizowaną, a ich pobyt bezproblemowy. Oprócz korzyści dla gości, właściciele mogą również wykorzystać te technologie do obniżenia kosztów biznesowych i wprowadzenia proekologicznych rozwiązań w swoich obiektach.**

Według danych Światowej Organizacji Turystyki (UNWTO) szacuje się, że w okresie od stycznia do września 2023 r. 975 milionów turystów podróżowało za granicę, co stanowi wzrost o 38 proc. w porównaniu z tymi samymi miesiącami w 2022 roku. Z kolei Eurostat podaje, że w 2023 r. liczba nocy spędzonych w zakwaterowaniach turystycznych wyniosła 2,9 mld, ustanawiając rekordowy rok dla sektora zakwaterowania w UE.

Zwiększył się również ruch turystyczny w Polsce. Według Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz Głównego Urzędu Statystycznego, w 2023 roku odwiedziło nas około 19 mln turystów - to aż o 19 proc. więcej niż rok wcześniej. Rozwój branży sprawia, że właściciele obiektów szukają coraz nowszych rozwiązań, które poprawią jakość pobytu i wyróżnią ich na tle konkurencji.

**Zdalne zameldowanie i wymeldowanie**

Meldunek i odprawa gości hotelowych przez internet staje się coraz popularniejsza. Powszechność smartfonów powoduje, że zameldowanie w hotelu można wykonać z poziomu telefonu. Hotel z wyprzedzeniem przesyła klientowi kartę meldunkową do wypełniania, dzięki czemu jedyne, co musi on zrobić po przyjeździe, to odebrać klucz do pokoju. Sprawia to, że cały proces jest szybszy i prostszy, a także zapobiega konieczności czekania w kolejce przy wzmożonym ruchu.

Zdalne zameldowanie/wymeldowanie pozwala również zmniejszyć liczbę personelu potrzebnego do obsługi recepcji, dzięki czemu pracownicy hotelu mogą zająć się świadczenie bardziej spersonalizowanych usług dla gości.

**Bezpieczne i wygodne płatności**

– *Branża hotelowa jest jedną z najbardziej narażonych na oszustwa, ponieważ od klientów często wymagane jest podanie np. numeru karty lub innych danych wrażliwych. Problem ten można rozwiązać poprzez użycie technologii takich jak tokenizacja, preautoryzacja czy Generator Linków, które zwiększą bezpieczeństwo transakcji i ograniczą konieczność podawania wrażliwych danych osobistych –* mówi **Grzegorz Kucaba**, Dyrektor Sprzedaży ds. eCommerce w Fiserv Polska S.A., właściciela marki PolCard from Fiserv.

Generator Linków umożliwia szybkie i łatwe generowanie bezpiecznego linku lub kodu QR do płatności, który można wysłać klientowi i który, po kliknięciu, zostaje przekierowany do bramki płatniczej, gdzie może zapłacić w preferowany sposób – kartą, BLIKIEM lub e-przelewem. Przedsiębiorca dowolnie może określić czas ważności takiego linku i określić termin zapłaty. Z kolei tokenizacja kart płatniczych polega na zastąpieniu rzeczywistych danych karty unikalnym ciągiem cyfr – tokenem, który nie zawiera informacji wrażliwych. Dzięki temu, nawet jeśli zostanie on przechwycony, nie można go użyć do nieautoryzowanych transakcji.

– *W tej branży świetnie sprawdza się także usługa preautoryzacji płatności. Pozwala ona na tymczasowe zablokowanie określonej kwoty na rachunku bankowym gościa, powiązanym z jego kartą płatniczą, co gwarantuje dostępność środków do przyszłych rozliczeń. Dzięki temu hotel ma pewność, że klient ureguluje rachunek, a gość jest chroniony przed nieoczekiwanymi obciążeniami* – mówi **Renata Miszczycha**, Dyrektor ds. Sprzedaży *w* Fiserv Polska S.A., właściciela marki PolCard from Fiserv. – *Coraz częściej w branży HoReCa możemy również spotykać rozwiązania ułatwiające codzienne płatności, takie jak DCC - Dynamic Currency Conversion, która umożliwia właścicielowi karty zapłacenie w walucie kraju jej wydania –* dodaje.

**Mobilne klucze do pokoi**

Klucze mobilne wykorzystują technologię Bluetooth lub NFC, zamieniając telefon gościa w klucz do pokoju. Dostępne są zazwyczaj przez aplikację mobilną hotelu. Oprócz otwierania drzwi, mogą również umożliwiać dostęp do innych obiektów hotelowych, takich jak windy, garaże, centra fitness czy baseny.

Używanie telefonu komórkowego jako klucza do pokoi hotelowych zwiększa wygodę gości. Jest to również inwestycja, która może poprawić wydajność operacyjną, oszczędzając czas i zasoby personelu hotelowego.

**AI – inteligentne zarządzanie**

Obecnie sztuczna inteligencja w hotelach wykorzystywana jest do poprawy wydajności operacyjnej. Narzędzia oparte na sztucznej inteligencji są wykorzystywane do zarządzania i prognozowania zapotrzebowanie na takie artykuły jak np. pościel i przybory toaletowe. Dzięki temu hotel zawsze spełnia potrzeby gości bez gromadzenia nadmiernych zapasów magazynowych, co prowadzi do zmniejszenia kosztów.

W przypadku usług, sztuczna inteligencja jest wykorzystywana np. w zarządzaniu harmonogramami sprzątania i przepływem pracy. Analizuje dane dotyczące zameldowania i wymeldowania gości. Algorytmy AI mogą optymalizować trasy i harmonogramy sprzątania, zapewniając jak największą wydajność w tym obszarze.

**Zielona energia także w hotelach**

Według globalnego raportu Booking.com 2023 Sustainable Travel Report, przeprowadzonego w 35 krajach, 76 proc. badanych wyraziło chęć przyjęcia zrównoważonych praktyk podróżowania w nadchodzącym roku. Świadomość ekologiczna jest dziś niezbędna do utrzymania lojalności klientów, ponieważ 81 proc. podróżnych na całym świecie podkreśla znaczenie zrównoważonego podróżowania.

Nowoczesne hotele inwestują w odnawialne źródła energii, takie jak energia słoneczna lub wiatrowa, aby zmniejszyć zależność od paliw kopalnych. Przyjęcie trendów w zakresie zrównoważonej technologii hotelarskiej zmniejsza wpływ hotelu na środowisko i prowadzi do długoterminowych oszczędności na wydatkach na energię.

**Więcej informacji:**

Radosław Pupiec

Menedżer Projektów, Clear Communication Group

radoslaw.pupiec@clearcom.pl

517 595 218