



Hotel Tech Insight
Konaklama Sektöründe
Yapay Zeka Raporu
2023

| YÖNETİCİ ÖZETLERİ

Dr. H. Kader Şanlıöz Özgen

Doktor Öğretim Üyesi

Özyeğin Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu

Otel Yöneticiliği Bölümü

İnternet teknolojilerinin de gelişmesiyle otelcilik dünyasını derinden etkileyen gelişmelerin başında yapay zeka ve ilişkili teknolojiler gelmektedir. Makine öğrenmesi ve derin öğrenme mekanizmalarıyla da desteklenen yapay zekanın, büyük veri, veri analizi, mobil ve akıllı teknolojiler, nesnelerin interneti, gerçeklik teknolojileri, robotik teknolojiler gibi diğer pekçok alanı bir araya getirerek otel işletmeciliğini dönüştürdüğünü görüyoruz. Ayrıca yapay zeka otellerde konuklara sunulan deneyimi zenginleştirme ve kişiselleştirme, katma değeri yükseltme, otellerde geliri arttırma gibi yararlarıyla da günümüzde ve yakın gelecekte tüm otel profesyonellerini en fazla meşgul edecek konuların başında gelmektedir. Otellerde sunduğumuz deneyim, hala ve her zaman konukseverliğin özgün kodlarını taşısa da, bu konukseverliğin daha kapsayıcı ve konuk gereksinimlerine tam denk genel şekilde sunumu, yapay zeka teknolojilerinin destekleyici işlevi sayesinde olacaktır.

Bu teknolojiler dünyada turist sayısı bakımından ilk beş ülke arasında yer alan, hizmet kalitesini ispat etmiş Türkiye'nin, turizm gelirleri konusunda da benzer başarıyı göstermesi için de önemli fırsatlar sunmaktadır. Bu nedenle, bu teknolojileri işlevleri ve olumlu-olumsuz tüm yönleriyle anlamak, en etkin şekilde süreçlerle bütünleştirmek ve bu konuda yetkinlikleri geliştirmek için bir adım olarak sektörel bilgi paylaşımı ve raporlar büyük önem taşımaktadır. Hotel Tech Insight olarak yapay zeka konulu bu ikinci raporun, sektördeki tüm ilgililer için yararlı ve yol gösterici olmasını diliyoruz.



| YÖNETİCİ ÖZETLERİ

Dr. Özgür Zan

WeBee

CEO, Co Founder

Hotel Tech Insight'ın, konaklama sektörüne özel hazırladığı yapay zekaya yönelik bu raporu ile ülkemizde ilerleyen dönemde hızla çoğalacağını öngördüğümüz çalışmalar öncesinde kapsamlı bilgi vermeyi amaçladık.

WeBee olarak, 23 ülkedeki otel misafirlerimize ve onların değerli misafirlerine sunduğumuz misafir deneyim platformlarında, mobil uygulamalar üzerinden yapay zeka uygulamalarına başladığımızı müjdelemek isteriz. Bu uygulamalar arasında, kullanımlara göre oluşan desenlere göre doğru zamanda doğru kişilere yapılan öneriler, teklifler ve otel misafiri ile olan etkileşimlerin hızlı, doğru, güncel ve otomatik olması sağlanmaktadır. Örneğin Bodrum'da Blue Dreams Resort & SPA'da ileri düzey bir yapay zeka çözümüne WeBee olarak Mayıs 2023'te başladık.

Uygulama alanları hızla gelişmekte olan yapay zeka alanında konaklama sektöründeki öncü otellerin teknoloji iş ortakları ile yol almaya başlamış olması sevindirici bir gelişmedir.



| YÖNETİCİ ÖZETLERİ



Şeyma Tigin Doğan

Branchout Türkiye

Marka ve Pazarlama Stratejileri Lideri

Son yıllarda teknolojideki hızlı gelişmelerle birlikte yapay zeka, turizm sektöründe pazarlama alanında da önemli bir rol oynamaktadır. Yapay zeka teknolojilerinin kullanımının, turizm sektörüne pazarlama stratejilerinde farklı bir bakış açısı sunacağına ve büyük katkılar sağlayacağına inanıyoruz.

Turizm işletmeleri, yapay zekayı çeşitli amaçlarla kullanarak rekabet avantajı elde edebilmektedir. Hotel Tech Insight'ın bir parçası olan Branchout Türkiye olarak, turizm sektöründe yapay zeka teknolojilerini kullanmak için, işletmelerin altyapılarının yeterliliğini değerlendirme, yöneticilerin ve çalışanların yapay zeka teknolojilerine yönelik tutumlarını araştırma ve bu teknolojileri uygulamaya başlama konusunda öncülük etmeyi amaçlamaktayız. Hotel Tech Insight "Konaklama Sektöründe Yapay Zeka Raporu"nun, turizm sektöründeki işletmelerin bu teknolojileri benimsemesine ve kullanmasına yardımcı olacak önemli bir kaynak olacaktır. Aynı zamanda, turizm sektöründeki işletmelerin pazarlama stratejilerini yenilemelerine, misafir deneyimini iyileştirmelerine ve rekabette öne geçmelerine yardımcı olacak kapsamlı bilgiler içermektedir.

Bu raporun, sektörde verimlilik, kişiselleştirilmiş hizmetler, operasyonel mükemmellik ve misafir deneyimini iyileştirme gibi alanlarda büyük bir potansiyel sunacağına inanıyoruz.

| YÖNETİCİ ÖZETLERİ

Kürşat Doğan

Branchout Türkiye

Kurumsal Finansman ve Strateji Lideri

Konaklama sektörü birden çok hizmet modeli ve iş stratejisini içerisinde barındırmaktadır. Yapay Zeka, konaklama sektörüne kusursuz bir misafir deneyimi sunmakta ve misafir sadakatini arttırmak için faydalı çözümler getirmektedir.

Hotel Tech Insight'ın "Konaklama Sektöründe Yapay Zeka Raporu" mevcut yapay zeka uygulamalarını, konaklama sektörüne etkilerini ve uygulanma aşamasında karşılaşılan risk ve zorlukları kapsayıcı bir bakış açısıyla ele almaktadır.

Hotel Tech Insight'ın bileşenlerinden olan Branchout Türkiye olarak, konaklama sektörünün başarı parametrelerinin içerisinde yapay zekanın büyük bir etkiye sahip olduğunun farkındayız. Konaklama sektöründeki paydaşlarımızın teknoloji seçimlerinde ve entegrasyon süreçlerinde sektörel tecrübemiz ve mevzuat bilgimiz doğrultusunda, finansal perspektif ve risk toleranslarını göz önünde bulundurarak etkin yönetim stratejileri oluşturmalarında yanlarındayız.

Hotel Tech Insight olarak yapay zeka teknolojilerinin konaklama sektörüne etkileri üzerinde hazırladığımız "Konaklama Sektöründe Yapay Zeka Raporu" nun tüm sektör bileşenlerine faydalı olmasını diler ve Hotel Tech Insight paydaşlarına teşekkürlerimizi sunarız.



| SEKTÖR GÖRÜŞÜ



'Hayatımızın her alanına giren ve birçok meslek grubunun kullanmaya başladığı Yapay Zeka'nın, Hotel Tech Insight tarafından Konaklama sektörüne etkilerinin kapsamlı olarak ele alındığı bu raporun sektörümüze hayırlı olmasını diler, emeği geçen Özyeğin Üniversitesi, Branchout Türkiye ve WeBee'ye katkıları için teşekkür ederim.'

Dr. Cem Kınay

İÇİNDEKİLER

Yönetici Özetleri	01 - 04
Sektör Görüşü	05
Genel Değerlendirme	07
Yapay Zekanın İşletme Performansına Etkileri	08
Üretken Yapay Zeka Konaklama Sektörüne Neler Vaad Ediyor ?	09
Yapay Zekanın Konaklama Sektörüne Sunduğu Temel Faydalar	11- 13
Konaklama Sektöründe Yapay Zeka Uygulamalarının Potansiyel Risk ve Zorlukları	15
Yapay Zekanın Konaklama Sektöründe Algılanan Riskleri	16
Yapay Zekanın Konaklama Sektöründe Uygulama Örnekleri	18- 19



01 | GENEL DEĞERLENDİRME

Yapay zeka insan zekasını taklit ederek tekrarlanan işlerin otomatikleştirilmesinde fayda sağlayan bir teknoloji olarak karşımıza çıkmaktadır. Yapay zeka entegre olduğu veri setleri ile kendini iyileştirebilen bir fonksiyona da sahiptir. Üretken yapay zeka, tüm sektörlerde olduğu gibi konaklama sektöründe de giderek önemini arttırmaktadır.

Konaklama sektörü, birden çok hizmetin eş anlı sunulduğu, operasyonel iş yükünün yoğun ve veri akışının yüksek olduğu sektörlerden biridir. Hizmetlerin etkin sunumu ve misafir memnuniyetinin sağlanması konaklama sektörünün yoğunlaştığı önemli performans göstergeleridir. Yaratıcı yapay zeka; verimlilik artışına, misafir davranışı eğilimlerinin anlaşılmasına ve kişiselleştirilmiş deneyimler sunulmasına olanak sağlamaktadır.

Veri analizi, dil uyumlu servisler, yapay zeka tabanlı concierge hizmetleri, operasyonel takip sistemleri ve veri güvenliği gibi kavramlar konaklama sektöründe ön plana çıkmaktadır. Ayrıca misafirler açısından da konaklama tercihlerinin oluşmasında ve yönetilmesine aracılık sağlayan yapay zeka çözümleri seyahat öncesi, seyahat esnası ve seyahat sonrasında hız ve verimlilik sağlamaktadır.

Son yıllarda AirBnB gibi uygulamalar bireysel kiralama sayısını arttırmaktadır. Bu doğrultuda yerel ve ulusal kamu yönetimleri, regülatif şartlara uymayan işlemlerin tespiti ve vergisel kayıpların önlenmesine yönelik yapay zeka tabanlı çözümlere yatırım yapmaktadır.

Temel İstatistikler

Stanford Üniversitesi'nin 2023 yılında yayımladığı yapay zeka raporuna göre; küresel ölçekte yapay zeka yatırımları son on yılda önemli ölçüde artış sağlamıştır. 2022 yılında toplam yapay zeka yatırımlarının tutarı 91,4 milyar ABD doları seviyesinde gerçekleşmiştir.

Küresel yapay zeka yatırımlarının 47,4 milyar ABD doları Kuzey Amerika'da, 24,9 milyar ABD doları Avrupa Birliği ve Birleşik Krallık'da ve 13,4 milyar ABD doları Çin'de gerçekleşmiştir.



02 | YAPAY ZEKANIN İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

Konaklama sektöründe yapay zeka teknolojilerine olan ilgi son yıllarda daha da önem kazanırken, paralel olarak yapay zeka girişimlerinin sayısı da artış göstermektedir. Konaklama sektörü birden fazla hizmetin bir arada sergilendiği, misafir memnuniyetinin ön planda olduğu ve yüksek yoğunlukta rekabetin etkili olduğu bir alandır. Bu doğrultuda konaklama sektörü hızla değişen teknoloji ve inovasyon trendlerine uyum sağlamak zorundadır. Konaklama sektörü, ziyaretçileri ve çalışan kaynağı doğrultusunda insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir sektördür. Bu nedenle yapay zeka çalışmalarının hibrit bir anlayış içerisinde organize edilmesi ve sürekli iyileştirmelere açık bir yatırım alanı haline dönüştürülmesi gerektiğinin önemi belirtilmektedir.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü verilerine göre pandemi döneminde otellerin gelirlerindeki düşüşten kaynaklı bütçe kısıtlamalarından en az etkilenen alanlar teknoloji yatırımları olmuştur. Özellikle konaklama sektörü yapay zeka ve yapay zeka tabanlı veri analitiğine yönelik yatırımlarını hız kesmeden sürdürmektedir.

Bir diğer konu ise, pandemi sırasında konaklama sektörüne olan talebin azalmasıyla işten çıkarmaların sayısındaki artış ve pandemi sonrası dönemde talebin hızla yükselmesi, işletmelerin artan işlem hacmine paralel iade ve iptal sayılarında da yükselmeye sebep olmuştur. Bu durum konaklama sektöründe eksik istihdama yol açmıştır. Çalışan maliyetlerinde de yaşanan artış konaklama sektöründe yeni istihdamlara olan talebin belirli bir kısmını yapay zeka tabanlı çözümlerle yöneltmiştir.

Rackspace Technology'nin 1.420 bilgi teknolojileri yöneticisi ile yaptığı anket çalışmasına göre; konaklama sektöründe bilgi teknolojileri karar alıcılarının %73'ü iş stratejilerine yapay zekanın öncülük ettiğini belirtmişlerdir.

Çalışmaya katılan bilgi teknolojileri yöneticilerinin %36'sı yapay zeka teknolojilerinden önemli faydalar elde ettiklerini, %38'i orta ölçüde faydalar gördüklerini ve %26'sı ise etkilerinin ölçülemek için erken olduğunu ifade etmişlerdir

Konaklama Sektörünün Performansını Doğrudan Etkileyen Yapay Zeka Temelli Sistem ve Uygulamalar:

- Kişiselleştirilmiş hizmet sunumuna odaklı pazarlama ve marka itibar yönetimi
- Misafirlerinin ağırlıklı olduğu yerel dillerde iletişim yönetimi
- Misafir talep ve ihtiyaçlarını çözüme odaklı misafir ilişkileri yönetimi
- Gelir ve maliyet optimizasyonu odaklı satış, fiyatlandırma ve satın alma yönetimi
- Performans odaklı finans ve nakit akış yönetimi
- Misafir memnuniyeti ve ihtiyaçlarına odaklı operasyonel yönetim
- Verimlilik odaklı bina ve tesis yönetimi
- Kişisel verilerin korunmasına odaklı güvenlik yönetimi

olarak sıralanmaktadır.

Yapay Zekanın İşletme Performanslarına Etkisi

Gelir Artışı

3X

Potansiyel Misafir Yaratma

%25 üzeri

Satış Verimliliği

%25 üzeri

Kaynak: Forester Research

03 | ÜRETKEN YAPAY ZEKA KONAKLAMA SEKTÖRÜNE NELER VAAD EDİYOR?

Üretken yapay zeka, insan zekasını taklit eden, düşünen ve insani refleksler veren teknolojiler olup konaklama sektöründe tekrarlanan işlerinin otomatikleşmesine ve verimliliklerinin artışına olanak sağlamaktadır. Yapay zeka tüm bileşenleriyle, operasyonel verimlilik, gelir artışı ve misafir memnuniyetinin iyileştirilmesinde konaklama sektörünün gelecek vizyonunu oluşturmaktadır. Bu nedenle yakın gelecekte yatırımların önemli bir kısmının yapay zeka çözümlerine odaklı olması beklenmektedir.

Konaklama sektörü içerisinde çeşitli dinamikler barındırmaktadır. Yüksek hacimli etkileşimlerin doğru yönetilmesi ve misafir memnuniyetinin de en üst seviyede sağlanması gerekmektedir. Bu doğrultuda birden çok hizmet modelini içerisinde barındıran sektörün; fiyatlandırma ve gelir stratejisi, misafir etkileşimi, iletişim stratejileri, maliyet ve insan yönetimi alanlarında yapay zeka çözümlerine yönelik yatırımlara odaklandığı gözlemlenmektedir. İşletme verilerinin analizi, mevcut talep ve pazar koşullarına göre fiyatlandırma, dil uyumlu servisler, yapay zeka tabanlı concierge hizmetleri, operasyonel takip sistemleri ve veri güvenliği gibi çözümler örnek olarak gösterilebilmektedir.

Dijital sensörler ve yapay zeka tabanlı tesis yönetim teknolojileri sayesinde konaklama sektörü sarf ve bakım giderlerini daha doğru tahmin edebilmekte ve bu doğrultuda maliyetlerini optimize ederek sürdürülebilirlik hedeflerine daha kolay ulaşabilmektedir.

Yapay Zekanın Konaklama Sektörüne Sunacağı Öngörülen Temel Yararlar

- Yapay zeka uygulamalarından yararlanan otel yönetimlerinin, faydalanmayan otel yönetimlerine göre daha yüksek gelir elde edecekleri
 - Tekrarlanan işlerin yapay zeka tabanlı makineler ile karşılanması doğrultusunda misafirlerin temel ihtiyaçlarının hızla karşılanacağı ve tekrarlanan işlerde çalışan konaklama sektörü personelinin misafir iletişimde daha kilit rol üstleneceği
 - Sohbet robotları ve sanal asistanlar ile fazla mesai saatlerinin azalacağı
 - Dil uyumlu yapay zeka çözümleri ile dil engellinin ortadan kalkacağı
 - Sarf ve bakım onarım giderlerinin azalacağı
 - Enerji giderlerinde tasarruf sağlanacağı
 - Doğru fiyatlandırmalar ile gelir artacağı
 - Doğru hedefe yönelik pazarlama ile rezervasyon sayısında artış sağlanacağı
- öngörülmektedir.





04 | YAPAY ZEKANIN KONAKLAMA SEKTÖRÜNE SUNDUĞU TEMEL FAYDALAR



Gelir Yönetimi

Konaklama sektörü; çoklu satış kanalları, farklı hizmet modelleri ve büyük çaplı bir veri setine sahiptir. Tüm kanallar ve hizmetler çerçevesinde büyük verinin toplanarak hızla anlamlar çıkarılması konaklama sektörüne etkin bir strateji sağlamaktadır. Bu doğrultuda konaklama sektöründe yapay zekanın gelir yönetime etkileri şunlardır;

- Geçmiş verileri analiz ederek, gelecekte oluşacak talebe yönelik tahmini bir modelleme oluşturabilir ve doğru fiyatlandırma stratejisi ile gelir artışı sağlayabilir.
- Talep, doluluk ve diğer faktörlere dayalı olarak dinamik fiyatlandırma yapabilir. Dinamik fiyatlandırma ile talebin düşük ve yüksek olduğu durumlara göre hızlı fiyatlandırma stratejisi geliştirebilir.
- Tahmine dayalı analitik ve dinamik fiyatlandırma modellerinin kullanılmasıyla oteller, mevsimsellik ve rakipler gibi faktörlere dayalı olarak her oda için en uygun fiyatı belirleyebilir.
- Misafirlerin geçmiş davranışlarına ve demografik özelliklerine göre kişiselleştirilmiş teklifler sunabilir. Bu sayede otellerin hedef misafirlerine doğru zaman ve doğru fiyattan teklif sunarak otel gelirlerinin artırılmasında olanak sağlayabilir.
- Misafir profilini doğru analiz ederek çapraz satışları arttıracak özgün teklifler sunabilir.
- Otellerin yalnızca geliri en üst düzeye çıkarmasına yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda misafirler de mümkün olan en iyi teklifi alabilir.
- Gelir yöneticilerinin çok büyük bir zamanını alan verilerin derlenmesi ve raporlanması süreci yapay zeka ile çok hızlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Yöneticilerin daha derin ve uzun dönemli stratejilere odaklanmasına olanak sağlayabilir.



Otel Operasyonları

- Misafir bilgilerinin doğrulanması, temassız check in /check out, kat hizmetlerinin etkin bir şekilde sağlanması ve sık sorulan soruların cevaplanması gibi otomatize edilebilecek işleri makine öğrenimi ile kolaylaştırabilir ve operasyonel verimliliği büyük ölçüde iyileştirebilir.
- Tekrarlanan işlerin otomatize edilmesi ile otel personelinin misafirlere kişiselleştirilmiş deneyim sunmalarına destek olur.
- Sohbet robotları ve sanal asistanlar ile misafirlerin talepleri ve sorularına cevap verebilir.
- Dijital sensörler ve kamera sistemleri ile oda temizliği ve bakım süreçlerini iyileştirebilir.
- Misafir odalarının sıcaklığı, aydınlatması ve güvenliği takip edilebilir. Yapay zeka tabanlı akıllı bina sistemleri ile enerji verimliliğini arttırabilir.
- Otel servislerine yönelik misafir taleplerini tahmin ederek envanter ve lojistik operasyonlarında optimizasyon sağlar, genel verimliliği arttırabilir.

04 | YAPAY ZEKANIN KONAKLAMA SEKTÖRÜNE SUNDUĞU TEMEL FAYDALAR



Pazarlama

Konaklama sektöründe pazarlama faaliyetleri, sektörün içerisinde barındırdığı çok kanallı yapıyı ve geniş bir tüketici kitlesini hedeflemelidir. Konaklama sektöründe doğru bir pazarlama stratejisinin oluşturulmasında hedef kitle ve kanal yapılarının ayrıştırılarak misafir bölümlenmesi yapılması gerekmektedir. Bu geniş iş yoğunluğu çerçevesinde yapay zeka konaklama sektöründe pazarlama stratejilerinin oluşmasında ve hedef kitleye yönelik uygulama çalışmalarında fayda sağlamaktadır. Bu faydalar sırasıyla şunlardır:

- Misafirlerin bireysel tercihlerine, geçmiş davranışlarına ve demografik bilgilerine dayalı olarak kişiselleştirilmiş pazarlama kampanyalarının sunulmasını sağlar.
- Veri analizi, misafir segmentasyonu ve kampanya yönetimi gibi zaman alan görevleri otomatikleştirerek pazarlama profesyonellerinin daha stratejik faaliyetlere odaklanmasına katkıda bulunur.
- Pazarlama profesyonellerinin büyük miktarda veriyi analiz etmelerine, misafir davranışları ve pazar eğilimlerini analitik olarak tahmin ederek stratejiler geliştirmelerine ve veriye dayalı karar almalarına olanak sağlar.
- Sosyal ağlardaki misafir geri bildirimlerine anında yanıt verilerek misafir memnuniyeti ve sadakati sağlar.
- Veri analizi aracılığıyla en etkili kanallardan, doğru kitleye ve doğru zamanda dijital reklam kampanyalarının optimizasyonuna ve otomatik olarak yönetilmesine olanak sağlar.
- Üretken yapay zeka çözümleri ile arama motoru optimizasyonunda iyileştirmeler sağlanır. Yüksek kaliteli içerikler oluşturularak otellerin arama motoru sıralaması iyileştirilir, daha fazla misafire ulaşılır.
- Doğal dil işleme özelliği ile yerel dillerde özgün pazarlama içerikleri oluşturur. Otelcilerin otel web siteleri veya sosyal medya hesapları için yazılı içerik oluşturmaları için gereken zaman ve maliyeti azaltabilir.
- Online seyahat kanallarındaki misafir yorumları hızlıca yanıtlanabilir.
- Sonuç olarak, otelciler çevrim içi görünürlüklerini geliştirebilir ve potansiyel misafirleri ile ilişkiler kurabilir.



Misafir Deneyimi

- Yapay zeka ile kişiselleştirilmiş teklifler, öneri motorlarının kullanımı, tekrarlanan görevlerin otomasyonu, sanal asistanlar, akıllı oda teknolojileri ve concierge hizmetleri aracılığıyla otel misafirlerine kişiselleştirilmiş deneyimler sunulabilir.
- Fiziki ve siber güvenlik alanlarında tehditler önlenir.
- Misafir arzu ettikleri hizmetler ve otel olanakları proaktif bir şekilde sağlanabilir.
- Arttırılmış gerçeklik ile entegre edilerek sanal oda turları, sanal oda seçimi ve sanal etkinlikler gibi deneyimlere olanak tanıyabilir.
- Misafirlerin mobil cihazları ve otel içi sensörleri kullanarak check in, check out ve fatura gönderimi gibi işlemleri otomatikleştirebilir.

04 | YAPAY ZEKANIN KONAKLAMA SEKTÖRÜNE SUNDUĞU TEMEL FAYDALAR



İnsan Kaynakları ve İş Gücü Yönetimi

- Konaklama sektörünün işe alım süreçlerinde ve insan kaynakları yönetiminde optimizasyon sağlayabilir.
- Özgeçmişleri taramak, kontrollerini sağlamak ve uygun bulunduğu adaylar için görüşmeleri planlamak gibi tekrarlanan işler otomatikleştirebilir.
- İnsan kaynakları profesyonelleri için zaman ve kaynak tasarrufu sağlayabilir ve yönetsel görevlerde strateji geliştirmelerini destekleyebilir.
- Performansa dayalı veriler ile çalışan davranışları analiz edilerek görevlendirmelerde daha etkili atamalar yapılabilir.
- Sohbet botları ve sanal asistanlar, iş başvurusunda bulunanlarla etkileşim kurabilir. Açık pozisyonlar ve başvuru süreçleri hakkında bilgi sağlayabilir.
- Otellerin doluluk seviyelerini tahminleyerek, insan kaynağı seviyesini ve iş gücü yönetimini optimize edebilir.
- Çalışanların performansını analiz etmek, geri bildirimlerini sağlamak, eğitim ihtiyaçlarını belirlemek ve çalışan katılımını izlemek için kullanılabilir.
- Oteller, veri analizinden içgörüler sağlayarak çalışanların memnuniyetini artırmak için programlar uygulayabilir.
- Acil durumlarda otel yönetimini uyararak çalışanların emniyetini ve güvenliğini artırmak için kullanılabilir.





05 | KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE YAPAY ZEKA UYGULAMALARININ POTANSİYEL RİSK VE ZORLUKLARI

Konaklama sektöründe yapay zeka entegrasyonu ile karşılaşılabilecek risk ve zorlukların etkilerini azaltmak için doğru planlama yapılması gerekmektedir. Yapay zeka teknolojilerine olan ilgi misafir ile olan etkileşimin azalması, iş kaybı, mahremiyet ihlali ve etik sorunlar gibi endişelere yol açmaktadır.

Konaklama sektöründe yapay zeka uygulamalarının getirdiği potansiyel risk ve zorlukları şu şekilde sıralanmıştır:

Risk ve Zorluklar

Uygulama Maliyetleri Yükselir Mi?

- Yapay zeka sistemlerini uygulamak ve sürdürülebilir hale getirmek maliyetlidir. Küçük işletmeler için uygun olmayabilir.
- Sistemi kullanacak personelin eğitimi maliyetlerini yükseltebilir.
- İnsan kaynağının optimizasyonu yapay zekanın faydaları arasında değerlendirilmiş olsa dahi uygulama aşamasında yaşanan zorluklar insan kaynağında artışa neden olabilir

Teknoloji Bağımlılığını Artırır Mı?

- Yapay zeka entegrasyonları, konaklama sektörünü teknolojiye daha bağımlı hale getirmektedir. Sistem arızaları, ağ sorunları ve teknik aksaklıklarla daha sık karşılaşılabılır. Bakım ve geliştirme giderleri artabilir.
- Arızalardan kaynaklı hizmet kesintileri misafir memnuniyetine ve üretkenliğe olumsuz yansiyabilir.

Mevcut Sistemlere Entegrasyon Zorluğu Yaratır Mı?

- Yapay zeka uygulamaları, otellerin mevcutta kullandığı RMS (Gelir Yönetim Sistemi), PMS (Otel Yönetim Sistemi) ve CRM (Misafir İlişki Yönetimi Sistemleri) vb. sistemlerle uyumlu olmayabilir. Yeni sistemlerin mevcut sistemle entegre bir şekilde çalışması ve verilerin sağlıklı bir şekilde aktarımı önem arz etmektedir. Aksi takdirde analizlerde hatalar oluşabilir.

Çalışanların İş Kaybı Korkusu Artar Mı?

- Konaklama sektörü çalışanları arasında yapay zeka uygulamalarının mevcut iş gücünün yerine geçeceğine yönelik kaygılar yaygınlaşmaktadır. Yönetimlerin yapay zeka ile doldurdukları görevlerdeki çalışanları farklı becerilere yönlendirmeleri gereği güçlü bir direnç alanı oluşturmaktadır.

06 | YAPAY ZEKANIN KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE ALGILANAN RİSKLERİ

Misafir Etkileşiminde Azalma

Konaklama sektöründe, misafir etkileşiminin ve kişiselleştirilmiş hizmetlerin ön plana çıkması sebebiyle yapay zeka uygulamalarının artışı ile fiziki misafir etkileşiminin azalacağından korkulmaktadır.

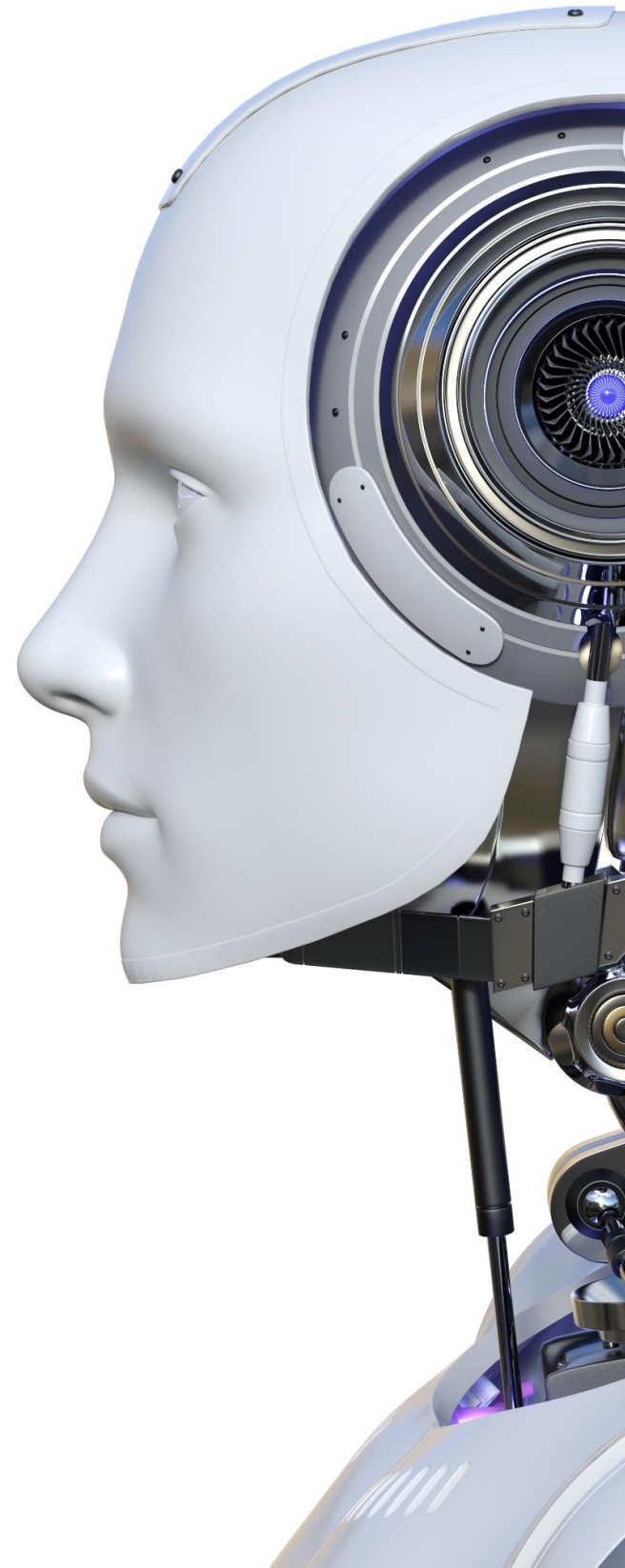
- Yapay zeka destekli sohbet robotları ve sanal asistanlar, robot concierge hizmetleri fiziki dokunuşu azaltmaktadır ve bu durum empati eksikliğine yol açabilir.
- Yapay zeka sistemleri belirli bir algoritma çerçevesinde faaliyetlerini sürdürdüğü için misafir müzakerelerinde olağan dışı talepleri karşılamakta zorluk çekebilir.
- Yapay zeka sistemlerini uygulamak, insan dokunuşunu azaltarak sektör için önemli bir kültürel değişim yaratabilir. Misafirler hizmetten ve çevrelerinden kopmuş hissedebilirler.
- Misafir sadakat ve marka itibarı kaybına sebep olabilir.

Misafir Verilerinin Güvenliği

- Yapay zeka uygulamaları, misafirlerin harcama davranışları, konaklama sıklığı, tercihleri ve kişisel bilgileri ile çok sayıda veriyi içerisinde barındırmaktadır.
- Yapay zeka, misafir verisi toplama ve işleme üzerine kurulu algoritmalar içermektedir. misafirlerin harcama davranışları, ne sıklıkla konakladıkları, tercihleri ve kişisel bilgileri hakkında çok büyük miktarda veri toplar. Bu bilgilerin sızdırılması gibi güvenlik konuları misafirler için kaygı uyandırmakta ve kişisel verilerin korunması hususunda işletmelere ek yükümlülükler getirmektedir.
- Yüz tanıma, parmak okuma ve veri analitiği araçları misafirlere kişiselleştirilmiş hizmetler sunmak için kullanılır. Ancak bu teknolojiler dikkatli kullanılmadığı takdirde gizlilik ihlallerine yol açabilmektedir. Ayrıca kişisel veriler, bilgisayar korsanlığına ve siber saldırılara karşı hassastır ve bu da misafirlere zarar verebilir.
- İşletmelerin sağlam veri politikalarını inşa etmeleri gerekmektedir.

Yaratıcılığı Yok Edebilir

- Konaklama sektöründe marka kimliği ve pazarlama içeriği çalışmalarında yapay zeka kullanımı yaratıcılığı yok edebilmektedir.





07 | YAPAY ZEKANIN KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Konaklama sektörü misafirlerine sağladığı hizmetlerin katma değerini arttırmak ve misafir deneyimini iyileştirmek için yapay zeka çalışmalarına önem vermektedir.

Bu raporda, konaklama sektöründe en çok yatırım yapılan beş teknoloji incelenmiştir. Bu teknolojiler hakkında açıklayıcı bilgiler ve işletmelere sağladıkları faydalar değerlendirilmiştir.

Robot Concierge

Robot concierge elemanlar konaklama sektöründeki ileri gelen yapay zeka teknolojilerindedir. Otel misafirleri ile olan etkileşimin artırılması, iletişimin karşılıklı olarak sağlanmasında etkin bir çözüm olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu robotları misafir sorularını cevaplayabilir, check in /check out işlemlerini yapabilir ve misafirlerin temel sorularına yanıt verebilir. Robotlar, misafir ve diğer sohbet robotlarına kolayca bağlanarak işletmeler için daha fazla otomasyon sağlayabilir.

Bu robotlardan en fazla bilinen örnek, Connie'dir. Connie, Hilton ve IBM iş birliği ile misafirlerine concierge hizmeti vermek amacıyla üretilmiştir. Connie, IBM'in yapay zeka çözümü olan Watson'ı kullanmaktadır. Pilot otel olarak Hilton Virginia'da kullanılmaya başlanan robot, otel misafirleri ile iletişime geçerek misafirlerin sorularını anlamaya ve doğal bir şekilde cevaplandırmaya olanak sağlamaktadır. Connie ile Hilton Grubu otelleri misafir deneyimini güçlendirmeyi hedeflemektedir.

Sohbet Botları ve Sanal Asistanlar

Misafir isteklerine günün her saati yanıt verme olanağı sağlayan dijital asistanlar, çevrim içi sohbet robotları ve sanal mesajlaşma çözümleri; misafirler ile hızlı iletişim sağlayarak üretkenlik sağlamak ve misafir memnuniyetini arttırmaktadır. Konaklama sektöründe kullanımı yaygınlaşan yapay zeka tabanlı sohbet robotları ve sanal asistanlar, potansiyel misafirlere ulaşmada etkili bir yol olarak görülmektedir.

Yapay zeka destekli sohbet robotları ve sanal asistanlar, misafirlerin şikayet ve genel bilgi edinme taleplerini karşılarken, yemek ve içecek siparişi, oda ve SPA rezervasyonu ve taksi/araç taleplerini karşılayabilir. Ayrıca, gezilecek yerler ve tarihi mekanlar hakkında öneri sunabilir, yol tarifi oluşturabilir ve hava durumu hakkında bilgi sağlayabilir.

Sanal Seyahat Asistanlar

Kapsamlı bir seyahat planı misafirlerin zamanını almaktadır. Birbiri ile bağlantılı olması gereken birçok değişken seyahat planının içerisinde mevcuttur. Seyahat edilecek bölge seçimi, ulaşım yöntemi, konaklanacak yerin seçimi ve diğer bir çok bileşenin eş anlı çalışması gerekmektedir.

Konaklama sektöründe sanal seyahat asistanları misafirlerin yukarıda bahsi geçen tüm eylemlerini planlamada kullanılan yapay zeka tabanlı teknolojilerden biri olarak yer almaktadır. Misafirin kişisel verilerini analiz ederek talebin en doğru şekilde karşılanmasını sağlayacak seyahat planının oluşturulmasında etkin rol üstlenebilmektedir.

Yapay zeka tabanlı seyahat programları misafirlere fayda sağlarken, otellerin doğru bir şekilde misafirler ile bir araya gelmesine ve etkileşimlerini arttırmalarına olanak sağlamaktadır.

Sanal Asistanların Misafirlere Sunduğu Destek Hizmetler:

- Seyahat bütçelerini hazırlanması
- Uçak, tren, gemi veya otobüs gibi ulaşım araçları için bilet rezervasyonlarının seyahat planına uygun olarak oluşturulması
- Varış noktasında taksi hizmetlerinin organize edilmesi
- Otel rezervasyonlarının yapılması
- Tatil planının hazırlanması
- Güzergahların organize edilmesi
- Seçilen destinasyonda toplantıların planlanması ve programlanması

işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

07 | YAPAY ZEKANIN KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE UYGULAMA ÖRNEKLERİ

Kanal Öngörü Uygulamaları

Pandemi sonrası dönemde bozulan ekonomik aktivitelerden kaynaklı yüksek enflasyon ve artan finansman maliyetleri konaklama sektörünün gündeminde yer almaktadır. Doğru fiyatlandırma ve verimlilik kavramlarına önemle yaklaşılması gerekmektedir. Bu doğrultuda konaklama sektöründeki her bir işletmenin hizmetlerini doğru zamanda, doğru fiyatta ve doğru tüketiciye sunması yüksek geliri beraberinde getirmektedir.

Kanal öngörü uygulamaları aracılığıyla misafir taleplerinin yoğunluğu, demografisi ve harcama eğilimleri gibi verilerin ölçülmesi mümkündür. Bu sayede rakiplerin fiyatlarının ve doluluk oranlarının da analiz edilerek gelir artışı mümkün olacaktır. Büyük verilerden oluşan bu pazar bilgilerinden yapay zekanın insana göre kısa sürede anlamlı sonuçlar çıkarması konaklama sektörüne verimlilik sağlamaktadır.

Bu uygulamaların arasında en yaygın kullanıma sahip olan OTA Insight; dünyanın bir çok yerinden anlamlı tüketici ve pazar verileri sağlayarak otellerin fiyat stratejilerini oluşturmalarında ve değişen koşullara anlık duyarlılık geliştirmelerine destek olmaktadır.

Marka İtibar Yönetimi

Misafirlerin çok büyük bir kısmı, konaklama öncesinde otellerin sosyal ağlarını ve rezervasyon platformlarındaki (Tripadvisor, Booking.com, Expedia vb.) yorumlarını inceleyerek konaklama tercihlerini belirlemektedir. Konaklama profesyonelleri ise, markalarının itibar yönetimi ve tüketici tercihlerini anlamak için bu geniş ağı takip etmelidirler. Günümüz koşullarında işletmelerin tüm sosyal ağları ve rezervasyon platformlarını insan eliyle yönetmesi çok zaman kaybı yaratmaktadır.

Yapay zeka bir algoritma doğrultusunda tüm platformlardaki yorum ve paylaşımları düzenli bir şekilde analiz edebilmektedir. Bu sayede işletmeler elde ettikleri verilerle hizmet kalitelerini ve misafir taleplerini düzenli şekilde gözden geçirebilmektedir.







Hotel Tech Insight, Branchout, Webee ile birlikte ve Özyeğin Üniversitesi akademik ortaklığı ile otellerde teknoloji kullanımları ve otel teknolojilerinin geleceğine yönelik araştırmalar yapmak amacıyla kurulmuştur.

Hotel Tech Insight tarafından yıllık ve dönemlik olarak hazırlanan raporların otel yöneticilerine, otel yatırımcılarına, otel teknolojisi üreticilerine ve akademik çalışmalara katkı sağlaması hedeflenmektedir.