

## **HUIT ROBOTS DANS L'INDUSTRIE HOTELIERE DANS LE MONDE ENTIER**

*Une partie de la raison pour laquelle les robots sont devenus une [tendance technologique](#) dans l'industrie hôtelière, c'est parce que les idées de l'automatisation et le libre-service jouent un rôle de plus en plus essentiel dans le [expérience client](#).*

L'utilisation de [robots](#) peut conduire à des améliorations en termes de vitesse, de rentabilité et même de précision. Par exemple, les chatbots permettent à un hôtel ou à une agence de voyage de fournir une assistance 24h/24 et 7j/7 via des services de chat en ligne ou de messagerie instantanée, même lorsque le personnel serait indisponible, offrant des temps de réponse extrêmement rapides. Pendant ce temps, un robot utilisé pendant le processus d'enregistrement peut accélérer l'ensemble du processus, réduisant ainsi la congestion. **1.**

**Une visite du premier hôtel au monde doté de robots** Situé à Nagasaki, au Japon, l'hôtel Henn-na est devenu le premier hôtel au monde à être entièrement géré par des robots. Dans tout l'hôtel, des robots sont déployés pour fournir des informations, des services de réception, des services de stockage, ainsi que des services d'enregistrement et de départ, avec [La technologie](#) y compris la reconnaissance vocale et faciale. **2. Rencontrez Connie, la**

**conciERGE robotisée Hilton** Connie est un robot concierge, utilisé par Hilton. Le robot utilise une plateforme d'intelligence artificielle développée par IBM, et est capable d'interagir avec les invités et de répondre à leurs questions, grâce à ses capacités de reconnaissance vocale. Le système apprend également et s'adapte à chaque interaction, améliorant les réponses qu'il fournit. **3. Une valise de robot appelée Travelmate** Loin de [hôtellerie](#),

Travelmate est un exemple de robotique utilisé à des fins de bagages. Il s'agit essentiellement d'une valise autonome, capable de vous suivre toute seule. Il utilise la technologie anti-collision, a des capacités de rotation à 360 degrés et élimine le besoin de transporter, de tirer ou de pousser une valise. **4. Un robot assistant pour les aéroports et les hôtels** Les aéroports et les hôtels font de plus en plus appel à des assistants robotiques, transformant l'ensemble de [industrie hôtelière](#). Ces assistants sont capables d'effectuer diverses tâches, notamment le service en chambre et la fourniture d'informations. Un avantage clé est la capacité des robots à offrir un support pour une variété de langues différentes. **5. Un robot**

**pour les agences de voyages** Certains agents de voyages étudient également l'utilisation de robots, notamment pour pré-qualifier les clients. Par exemple, Amadeus a expérimenté un robot appelé 1A-TA, qui est alimenté par l'intelligence artificielle. Plutôt que de forcer les clients à attendre pendant les périodes de pointe, le robot est capable de se mettre immédiatement au travail, de connaître leurs besoins et leurs préférences et de transmettre les informations sur le moment où ils parlent réellement à un agent de voyages humain. **6. Un chatbot pour effectuer votre réservation de vol ou d'hôtel** À ce jour, les chatbots ont été l'une des utilisations les plus courantes des robots dans le [secteur hôtelier](#) et ceux-ci peuvent être utilisés pour fournir un service client de base, ou pour des tâches plus complexes, comme les réservations d'hôtel ou de vol. Un bon exemple de ceci est le modèle de voyage de réservation SnatchBot, qui guide intelligemment les clients tout au long du processus de réservation. **7. Robots de sécurité pour les aéroports** La sécurité des aéroports est l'un des domaines les plus importants où les nouvelles technologies sont déployées et les robots sont également utilisés ici. Un exemple particulièrement frappant en est les robots

Knightscope qui sont de plus en plus utilisés pour détecter de manière autonome les armes dissimulées, contribuant ainsi à assurer la sécurité des passagers pendant leurs vols. **8. Plus**

**d'exemples de robots dans l'industrie hôtelière** Il existe un certain nombre d'utilisations supplémentaires pour les robots, en particulier dans l'industrie hôtelière. Par exemple, comme le montrera la vidéo suivante, il existe des exemples de [robot d'hôtel](#) les

majordomes et les robots porteurs de bagages, qui utilisent diverses technologies, notamment la détection de collision, le Wi-Fi et l'IA, pour naviguer dans les hôtels et fournir des services.

**Avantages et inconvénients des robots par rapport aux humains** Le sujet de la robotique et de l'utilisation de robots pour effectuer des tâches humaines est un sujet de débat, et il y a à la fois des avantages et des inconvénients. En termes de points positifs, les robots ne se fatiguent pas, ne s'ennuient pas, peuvent travailler 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et ne nécessitent pas de salaire. Ils peuvent également traiter de nombreuses tâches plus rapidement que les humains. Dans certaines situations, les robots peuvent fonctionner avec un degré de précision et de cohérence plus élevé que les humains ne pourraient le faire, et « l'erreur humaine » est éliminée. De plus, les robots peuvent fonctionner dans des environnements dangereux ou hostiles et peuvent être programmés pour effectuer des actions que les humains ne voudraient pas ou ne pourraient pas faire. Cela dit, il y a aussi des inconvénients. Une automatisation accrue pourrait entraîner une crise de l'emploi en raison de la diminution du nombre d'emplois, tandis que les coûts d'investissement et de maintenance initiaux associés aux robots peuvent être élevés. Ils sont également incapables d'agir en dehors de leurs paramètres programmés, ce qui signifie qu'ils ne peuvent pas s'adapter à des situations imprévues. **Les robots et l'intelligence artificielle apparaissent comme des solutions précieuses pour ceux qui opèrent dans le [hospitalité](#) l'industrie, et les utilisations sont nombreuses. Cependant, bien que les robots puissent améliorer l'automatisation et effectuer des tâches sans se fatiguer, il est également important de reconnaître les limites, notamment l'incapacité à s'adapter rapidement aux circonstances** Cf. *Manzoura Giyosova – Extraits article 18 mai 2022*