

EASTANBUL HOSPITALITY
TEKNOLOJİ ÇÖZÜMLERİ SUNUMU



EASTANBUL HOSPITALITY

Yeni formülümüz, yeniliklerin geleceği için değer yaratmaktır

Otel ve servis sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin gelirlerini artırmalarına yardımcı olmak için danışmanlık hizmetleri sunmaktayız. Otel sahipleri ve Otel işletmecilerinin verimliliklerini en üst düzeye çıkarmak ve bugünün iş dünyasının acil beklentilerini karşılamak için ağırlıklı olarak Müşteri hizmetleri / Satış alanlarında yenilikçi teknolojik çözümler sunmaktayız.

Ayrıca, oteller için özel olarak tasarlanmış Satış, Liderlik ve Upselling Gelir Maksimizasyonu eğitim sınıfları düzenliyoruz. Otel Satış Takımlarına ve Satış Yöneticilerine özel olarak tasarlanmış Satış Koçluğu ile öğrenme sürecini pekiştiriyoruz. Amacımız otel satış ekibi verimliliğini artırmak ve her satış ekibi üyesinin maksimum potansiyeline ulaşmasına yardımcı olmaktır.

[CARLY FIORINA]

“Müşteriler hala teknoloji gündemini belirliyor. Sadece siz, müşterilerimiz değil, sizin müşterileriniz de. Esasında bize söyledikleri şey, ne tür hizmetlere ihtiyaç duydukları ve bu hizmetlerin kendilerine nasıl ve ne zaman sunulmasını istedikleridir. Ve aslında, bu sadece başlangıç.”

[ÜRÜNLER & ÇÖZÜMLER]

HOTELWAY

**Otomatik CHATBOT VE
'Check-in' Makinaları**

2

ÜRÜN: HOTELWAY CHATBOT

MİSAFİRLERİNİZİN
İLETİŞİMİNİ DAHA KOLAY VE
ETKİLİ HALE GETİRİN



‘Hotelway’ otellerin misafirleri ile arasında iletişimi sağlayan hizmettir.
‘Hotelway’ uygun içeriği oluşturmanın yanı sıra, seyahat öncesi,
hizmet süresince ve sonrasında misafirler ile oteller arasındaki
iletişimi geliştirmenizi etkili bir şekilde sağlamaktadır.

[NEDEN CHATBOT]

- İstatistikler bir 'chatbot'un otelin başarısı için ne kadar gerekli olduğunu gösteriyor.
- Birçok araştırma çalışması 'chatbot' kullanımının, nasıl kullanıldığına bağlı olarak, satışları %25 ila %40 arasında arttırdığını göstermektedir.
- 'Chatbot' kullanımı misafir memnuniyeti arttırmanın yanı sıra personelin zamanını daha verimli kullanmasını sağlamaktadır. 'Chatbot' kullanımı personeliniz için ayda ortalama 200 ek misafir iletişimi imkanı sağlar.
- Günümüzde seyahat edenlerin %75'i dijital ortamda iletişim kurmayı tercih etmekte, telefon ve e-posta kullanmayı istememektedir. Covid-19 krizi öncesindeki bu oran günümüzde daha yüksektir.
- 'Chatbot', misafirleriniz ile hızlı ve etkili bir sohbet imkanı sağlamaktadır..



Bir iletişim veya 'chatbot'
misafirlerinizin hizmetinizden
aldığı ilk intibadır.

[OTELLER İÇİN FAYDALARI]

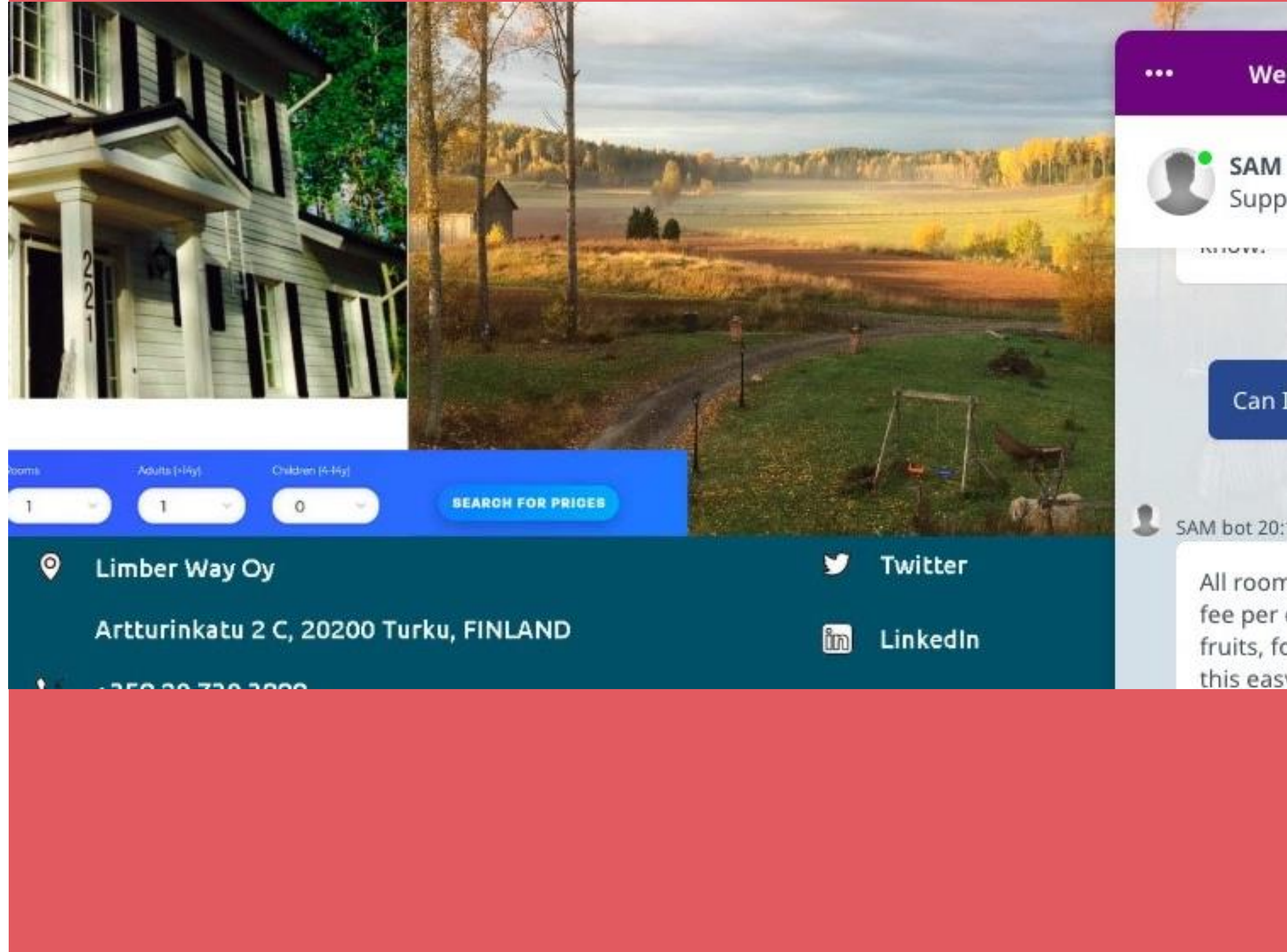
- Daha fazla gelir elde edin: Otellinize özel tasarlanmış sohbet modelleri ve akışı sayesinde, kaliteli ve hızlı iletişim yardımıyla, misafirlerinize kolay rezervasyon imkanı sunabilirsiniz.
- Geliştirilmiş misafir deneyimi: Misafirler aldıkları hizmet süresince hızlı ve etkili yanıtlar aldıklarında kendilerine özel hissedeceklerdir.
- Personel kaynağının daha verimli kullanılması: 'Chatbot' rutin soruların birçoğunu ele aldığından, çalışanlarınız yüz yüze iletişime daha etkin şekilde yoğunlaşacağından, iletişim engeli ve gecikme olmayacaktır.
- Sadakat programı: 'Chatbot' genel ve kişisel düzeyde bir sadakat üyesini tanımlayabilir. Misafirlerin kişisel bilgileri, mevcut puanı, seviyesi, özel fiyatlandırma avantajının yanında otelin paylaşmak istediği içeriği sağlayabilir.



'Chatbot' yardım özelliği ile 'Oda rezervasyonu talep edildiğinde, misafir için Upgrade talebini onaylamak üzere 3 seçenek imkanı sunar:

- 'Chatbot' ilgili soruları soracak ve rezervasyonunuzu Amadeus GDS aracığı ile PMS'e gönderecektir.
- 'Chatbot' ilgili soruları soracak ve rezervasyon detaylarını oluşturup e-posta yoluyla otelin satış departmanı ile paylaşacaktır.
- 'Chatbot' otel için tanımlanan rezervasyon koşulları ile bağlantılı olacaktır.

[CHATBOTS NASIL ÇALIŞIR?]



- Misafirler sorularını mobil cihazlarından veya bilgisayarlarından sohbet formunda sorabilir, konu başlıklarını seçebilirler.
- Ayrıca misafirler sorularının yönetilmesini, rezervasyon onay e-postası, açılış sayfaları ve oda iletişiminde talep edebilirler.

[CHATBOTS NASIL ÇALIŞIR?]

Kolay Başlama Özelliği;

Chatbot' un aktif olması için web sayfasına 15 satır kod yapıştırılması, IT yetkililerinin yalnızca 20 dakikasını almaktadır.

Oteliniz hakkında bilgi toplayarak boşlukları doldurmak üzere gerekli destek sağlanmaktadır. İşlem 1-2 saatlik sürede tamamlanır, ardından hazır ve aktif duruma geçilebilir. Otelin web sayfasındaki bilgilere dayanarak 'chatbot' güncel tutabilir ve/veya e-posta tercihiyle yönlendirilebilir. Sonuçlar ilk haftalardan itibaren görülmektedir.

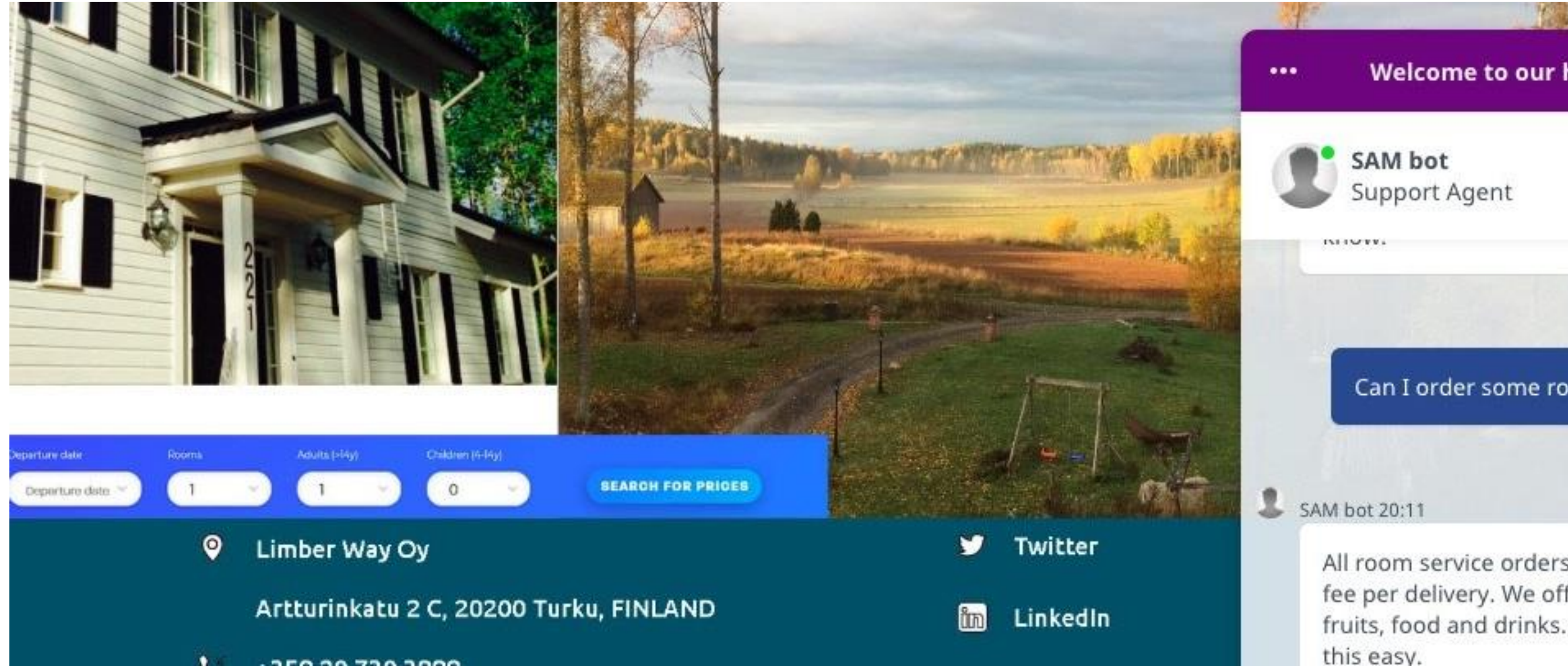
Ek hizmetler için Whatsapp ve Facebook entegrasyonu yapılabilmekte ve satışları arttırmak hedefi ile oda servisi sipariş modülümüz mevcuttur.

Oteller ile misafirleri için sohbet ortamı oluşturuyoruz. Sohbet 'iletişim kutusu' otelin websitesine eklenir. Misafir otelin web sayfasına girdiğinde sohbet kutusu açılır ve sohbet imkanı sunulur. Misafir serbest metin veya sunulan seçenekler doğrultusunda sorularını otele sorabilir. Misafir bu hizmete mobil cihaz, dizüstü bilgisayar ya da tarayıcı herhangi bir cihaz aracılığı ile erişebilir. Herhangi bir indirme veya kayıt oluşturmaya gerek yoktur. Ayrıca otelin uygulamaları ile uyumlu çalışmaktadır.

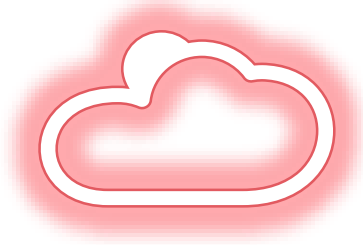
HOTELWAY CHATBOT'U AYIRAN ÖZELİKLERİ NELERDİR?

[ANA FARKLILIKLAR NELERDİR?]

Misafirlerin sorularını cevaplayan ve çözüm üreten, kullanıma hazır, konukseverliği ön plana çıkaran yapay zeka 'Chatbot'u hizmetinize sunuyoruz.

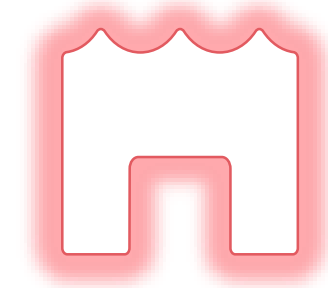


[ANA DEĞER YARATICILARI]



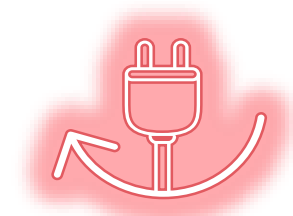
YAPAY ZEKA CHATBOT SİSTEMİ

Otomatik AI tabanlı konukseverliği ön planda tutan 'Chatbot' misafirlerin sorularını 2 saniye içerisinde cevaplandırmaktadır. Elbette tüm AI-Bot'lar soruları anlamak, misafir memnuniyetini sağlamak ve kişisel cevaplar oluşturmak için hala insan öğretilerine ihtiyaç duymaktadır.



WATSON TABANLI AI-BOT

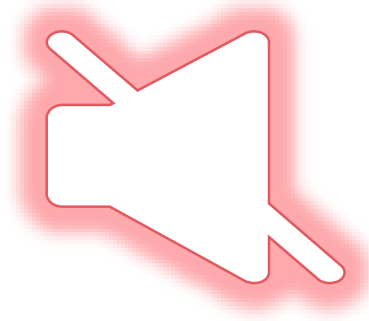
Ürün otel ve hizmet sektörünün en iyisidir ve bu hizmeti sunan tek firmamız. Bu ürünü sizlere sunabilmek için on binlerce otele özgü konuşmayı analiz ettik.



AMAZON ALEXA SES SİSTEMLERİ

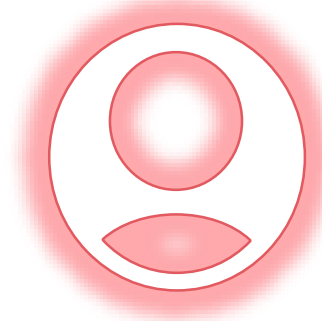
Amazon Alexa ile ses konusunda uzmanız

[ANA DEĞER YARATICILARI]



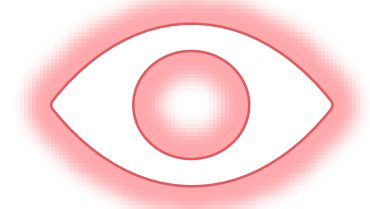
'UPSELLING'

Önceden tasarlanmış görüşme kalıplarımız istenirse satış ve alternatif bir kurguya özgü tasarlanabilir. Misafirlerin önceden seçilen ürünleri satın alabileceği farklı rezervasyon motorlarına veya promosyonlara kolayca bağlantı kurması sağlanabilir. Ek hizmetlerin satılması ve daha fazla hizmet seçeneği sunmak amacıyla hizmetler farklı sistemlere entegre edilebilir. Gerçekleştirilen yatırımın ortalama 4 ay içerisinde işletmeye geri döndüğü birçok örnekte görülmüştür



RAPORLAMA

İstatistik şemamızda bir gösterge tablosu sunuyoruz. Metriklere ilave olarak (günlük konuşma adetleri v.b) konukların ilgilendiği ve talep ettikleri konular ile ilgili bilgiler sağlayabiliriz. Bu bilgiler otelin satış ve operasyon ekiplerinin aktiviteleri konusunda yön gösterici olacaktır. Elde edilen geliri hesaplıyor ve misafir memnuniyet oranının %93 seviyesine çıkmasına yardım ediyoruz. Memnuniyet oranı Kuzey Amerika ve Avrupa tesislerinde ortalama %82 seviyelerindedir. Sorulan sorulara cevap üretme doğruluk oranı %70 – 95 olarak kaydedilmiştir.



SOHBET CHATBOT GÜNCELLEME VE ÖĞRETME

İyi bir 'chatbot' güncellemesi sürekli ve düzenli olmalı, sağlanan bilgiler eksiksiz olmalıdır. 'Chatbot' öğretme özelliği profesyonellere bırakılmalıdır.. Talep edildiği takdirde, bilgileri haftalık olarak düzenlemekteyiz.



Yeni formülümüz,
yeniliklerin geleceği için değer yaratmaktır

Bize Ulaşın

Merkez Mahallesi, Ayazma Yolu Caddesi
Papyrus Plaza No:37 K:6/10
Kağıthane, İstanbul

+(90) 212 367 4975

mert.ustun@eastanbulhospitality.com

giray.cinar@eastanbulhospitality.com

