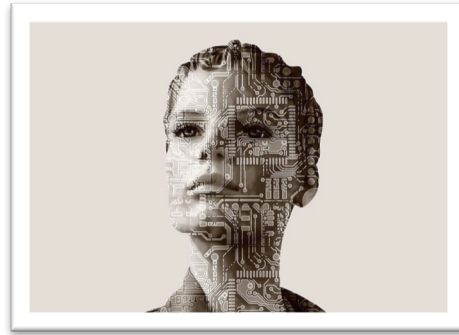


FITUR.- Inteligencia artificial y Sector Turístico



Lasse Rouhiainen, experto en IA, en FiturtechY: “Las aplicaciones de voz son el futuro”

La inteligencia artificial (IA) va a cambiar (o, mejor dicho, está cambiando) sustancialmente el sector turístico. El experto Lasse Rouhiainen analizó en un foro de FiturtechY, ante una audiencia abarrotada, cómo va a hacerlo, y advirtió a los hoteleros de que el futuro es absolutamente de las aplicaciones de voz. ¿Preparado para hablar con un chatbox o asistente virtual?

“La inteligencia artificial es la nueva electricidad, es todo lo que no se ha hecho hasta ahora”, afirmó Lasse Rouhiainen ante una audiencia expectante en una de las jornadas de FiturtechY, organizada por el ITH en el marco de la feria Fitur. “En turismo ya se está aplicando, pero en tres-cinco años van a venir muchas cosas nuevas que ahora no imaginamos, porque cada vez hay más maneras de utilizarla”.

De hecho, el turismo es la industria en la que más impacto va a tener la inteligencia artificial, que será empleada antes, durante y después de un viaje. Se van a generalizar los chatbox para atender al cliente y responder a sus preguntas frecuentes; los hoteles podrán utilizarla para hacer un marketing personalizado; en destino habrá robots informadores o robots camareros, y también se usará para fidelizar clientes, ya que las máquinas podrán analizar las palabras y comportamientos y “entender” sus sentimientos. Por no hablar, por supuesto, de los coches y aviones autónomos. Un futuro que genera, a priori, inseguridad ante el creciente poder de la inteligencia artificial y su

capacidad de recabar y procesar información sobre los humanos.

¿Van a robarles los robots puestos de trabajo? Según Lasse Rouhiainen, “los países que usan empleados robots son, en contra de lo que pueda parecer, los que más empleo tienen. Surgen nuevos trabajos, y además el coste de mano de obra robot va disminuyendo. Y las empresas que más datos tienen pueden crear nuevos empleos”.

Empleados robots en el hotel

El gigante del comercio electrónico y tecnológico Alibaba abrió recientemente en China el primer hotel automatizado con inteligencia artificial, robots y asistentes virtuales, el FlyZoo Hotel, situado en Hangzhou; el trabajo que hace el escaso personal humano es básicamente la limpieza. Sin embargo, la cadena hotelera japonesa cadena hotelera Henn acaba de despedir a la mitad de sus empleados robots por fallos repetidos en sus tareas. A partir de ahora, los humanos se harán cargo de algunas de las tareas asumidas desde la inauguración por los robots (como atender a los clientes en la recepción) y la cadena se centrará en tecnologías como la apertura puertas de las habitaciones mediante reconocimiento facial, uno de los grandes avances de la inteligencia artificial.

Asistentes virtuales por voz: el futuro

Muchos hoteles emplean ya chatbox o asistentes virtuales por texto en sus páginas web, pero Lasse Rouhiainen afirma categórico que “en el futuro ya no estaremos con la cabeza hacia abajo mirando la pantalla del móvil, sino hablando a una máquina. El futuro es absolutamente de las aplicaciones de voz”.

Algo que conoce muy bien el gigante Amazon, que ya ha lanzado una versión de su asistente virtual Alexa específica para la industria hotelera: Alexa for Hospitality. Ver como funciona, y cómo el huésped puede acomodarse en la habitación o reservar servicios desde este dispositivo puede parecer ciencia ficción, pero es una realidad:

“Los hoteleros tienen que pensar ya en cómo aplicar la inteligencia artificial en los diferentes aspectos de su negocio, y en cómo incluirla en su plan estratégico”, señala Rouhiainen. “Analizar qué empresas de su competencia utilizan chatbox, y cómo lo hacen. Empezar a pensar ‘¿cómo puedo hacerlo yo?’, aunque sea media hora a la semana”.

Este experto recomienda empezar a usar chatbox de manera muy simple, inicialmente para responder a preguntas sencillas sobre el hotel y el destino, para luego dar el salto a la voz, que es el futuro. “La inteligencia artificial ya no es una opción: es una necesidad. No se queden atrás”, recalcó.

Chatbox y robots en Fitur 2019

La empresa Alisys mostró en el espacio FiturTechY las potencialidades de uso de la robótica social en el sector turístico para personalizar la experiencia de los huéspedes. Recomendar destinos, recibir e informar a los clientes, realizar el check in en el hotel o entretener a los visitantes son algunas de las aplicaciones que ofrece esta empresa, centrada en el diseño de interacciones fluidas y naturales entre personas y tecnología.

En total se han desplegado en FiturTechY seis robots de Alisys. Un robot Pepper recibía a los visitantes en la zona VIP para darles la bienvenida. Otros dos proporcionaban información sobre el programa de ponencias y la agenda del evento gracias a su capacidad para dialogar, interactuar y empatizar con las personas, complementando el diálogo con información visual a través de la tablet situada en su pecho.

Alisys también ha desarrollado Mi Hotel, el primer prototipo de asistente virtual en español para el sector hotelero integrado en Google Assistant. Basado en procesamiento del lenguaje natural y su propia plataforma de inteligencia artificial, permite al huésped gestionar la domótica de la habitación, contratar servicios y realizar peticiones a recepción y/o servicio de habitaciones.

Los ganadores del I Concurso de Chatbots Turísticos

Por otro lado, Victoria La Malagueña y Riu República Hotel han sido los ganadores del I Concurso de Chatbots Turísticos, organizado en Fitur Know-How & Export por Segittur en colaboración con Planeta Chatbots. Se trata de un nuevo galardón en el marco de Fitur que reconoce la creciente importancia que los asistentes virtuales están adquiriendo para ayudar a los turistas antes, durante y después del viaje.

Victoria La Malagueña ha sido reconocida como mejor chatbot de guía turística. Desarrollado por el Ayuntamiento de Málaga y disponible en español, tiene como objetivo que turistas y ciudadanos conozcan Málaga, informar qué se puede hacer en la ciudad, y dar información en tiempo real de autobuses y aparcamientos, estado de playas, agenda de eventos y equipamientos de la ciudad.

Para ofrecer respuestas satisfactorias, el bot ha sido entrenado con más de 130 intenciones que responden en formato de diálogo, y es capaz de conectarse con cerca de 60 sistemas diferentes: servicio de autobuses, el tiempo, las noticias, el estado de los aparcamientos, entre otros. A la hora de interactuar, turistas y ciudadanos pueden resolver sus dudas mediante la voz con su smartphone o Google Home usando la aplicación de Google Assistant, o a través de una conversación escrita con el mismo dispositivo o en Facebook Messenger. Además, es capaz de hacer chistes y tiene una “personalidad” cercana y divertida.

Disponible en español e inglés con servicio 24/7, el chatbox del hotel Riu República es capaz de resolver cualquier incidencia, duda o pregunta que ocurra dentro del hotel ofreciendo al usuario una respuesta inmediata: desde pedir una toalla limpia o solicitar un servicio para la habitación hasta saber a qué hora abre el restaurante

Por su parte, el chatbox de Riu República Hotel ha resultado ganador como mejor chatbot de servicios turísticos. Disponible en español e inglés con servicio 24/7, es capaz de resolver cualquier incidencia, duda o pregunta que ocurra dentro del hotel ofreciendo al usuario una respuesta inmediata: desde pedir una toalla limpia o solicitar un servicio para la habitación hasta saber a qué hora abre el restaurante.

Su introducción en el hotel ha conseguido una gran cuota de usuarios e interacciones en su bot gracias a que ofrece este servicio a través del portal wifi, entre otros. Para ello, ha sido integrado con aproximadamente 60 intenciones diferentes y conectado a diferentes sistemas con los que el hotel ya trabaja, como PMS y Task Manager. El jurado ha valorado su capacidad para cumplir el objetivo para el que fue diseñado, además de generar una experiencia de usuario satisfactoria.

Un total de 22 chatbots se han inscrito a esta primera edición del concurso, entre los que han quedado como finalistas en la categoría de guía de destino: Taro y Turismo de Murcia Bot, mientras que en la categoría de servicios turísticos los finalistas han sido Nixi1 y M.A.R.V.I.E. de Fly Scoot.

Fuente: Profesional Horeca, 27 enero 2019

Madrid, 2 de febrero 2.019

Oscar Fernández de Pinedo

<http://www.noticiasprofesionales.com>