

Agilytic

Journée
technique de
l'hôtellerie

28-Nov-23

Proprietary & Confidential

Fédération
HoReCa
Wallonie

Agenda

Comment envisager la mise en œuvre de solutions basées sur l'IA pour répondre aux défis actuels et futurs du secteur hôtelier en Belgique ?

- / Introduction – 5'
- / Comprendre l'IA – 10'
- / Contexte actuel et challenges de l'hôtellerie – 5'
- / Cas d'usage concrets de l'IA pour les (petits) hôtels – 20'
- / Mutualisation des données – 5'
- / Perspectives et avenir – 2'
- / Q&A – 5'

Agilytic aide les organisations à atteindre leurs objectifs grâce aux données

Depuis 2016, plus de 200 projets dans des secteurs variés

Banking	Insurance	Financial services	Health	Automobile	Transport	Retail
  	    	 	       	   	 	      
Telecom	B2B	Services	Public	Real estate	Media & Entertainment	Academia & Lobbies
   	      	     	    	   	    	   

Agilytic aide les organisations à atteindre leurs objectifs grâce aux données

Une croissance continue depuis 2016

	Tri-lingues
	Independants
	Croissance sur la profitabilité





Introduction à l'Intelligence Artificielle

Découvrez ce qu'est l'Intelligence Artificielle (IA) et pourquoi elle est devenue une technologie clé dans le secteur de l'hôtellerie en Belgique. Voyez comment elle ouvre la voie à de nouvelles possibilités passionnantes.

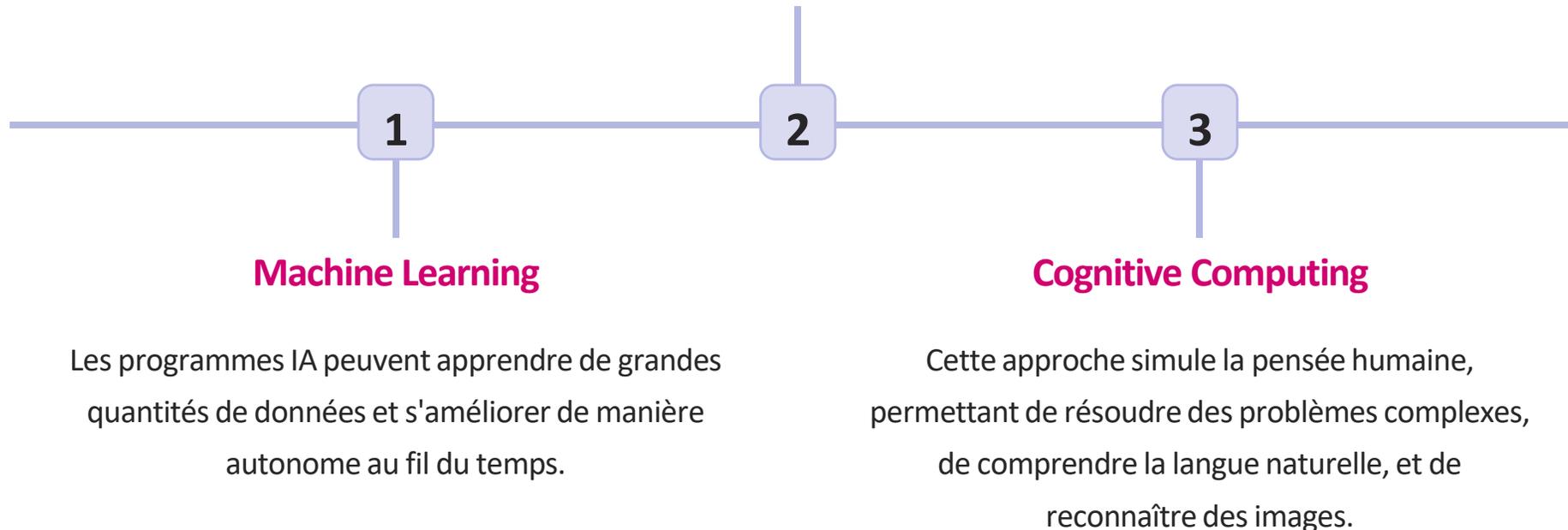
Qu'est-ce que l'IA ?

Plusieurs définitions, une idée générale

/ L'intelligence artificielle exploite les ordinateurs et les machines pour imiter les fonctions de résolution de problèmes et de prise de décision du cerveau humain.

Deep Learning

Le deep learning est une forme avancée de machine learning qui utilise des réseaux de neurones pour traiter des données.



Comprendre l'IA : Mythes et réalités

L'IA est hors de prix

Les solutions varient selon les capacités et les budgets, mais cela ne veut pas dire que les petites entreprises ne peuvent pas en bénéficier.

L'IA sait tout

L'IA ne sait que ce que vous lui apprenez. Sa qualité dépend donc complètement des données que vous lui fournissez

L'IA va remplacer les travailleurs

L'IA est une assistance, un moyen pour les travailleurs de travailler plus intelligemment et de manière plus productive

L'IA est une mode

L'IA est là pour rester et ne cesse de se développer pour permettre des améliorations dans divers secteurs



L'Hôtellerie en Belgique

Contexte et challenges

Besoin de se différencier en maîtrisant ses coûts

Contexte économique tendu

- / Coût élevé des charges, accélérée par l'inflation
- / Concurrence toujours plus forte des 'pure-players' d'internet comme Airbnb

Attentes croissantes des clients

- / qui recherchent une expérience **personnalisée** et des réponses rapides à leurs besoins.



Le chatbot **CITRON** est une intelligence conversationnelle qui, via une discussion en ligne, **recommande à son utilisateur des lieux où sortir à Paris**. Après avoir analysé sa géolocalisation et ses préférences personnelles, l'agent artificiel lui recommande en trente secondes des clubs, de restaurants ou des bars dans les environs susceptibles de lui plaire.

Au-delà de nos frontières

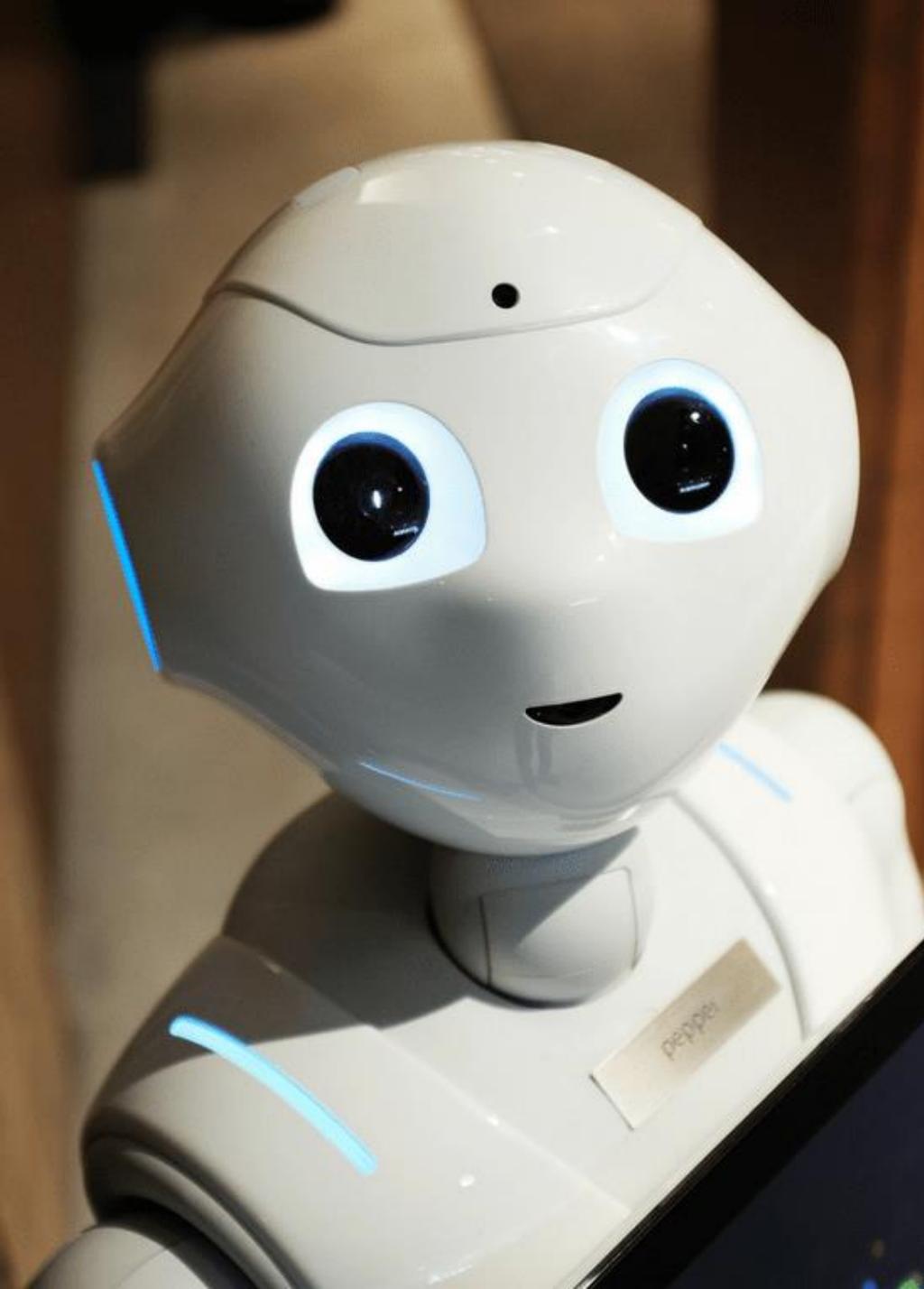
/ Etude sur 5 pays européens : France, Autriche, Allemagne, Grèce et Suisse. L'objectif était d'analyser le taux de pénétration actuel de l'intelligence artificielle et son potentiel pour l'hôtellerie.

/ Résultats

/ **Le taux de pénétration de l'IA** dans l'hôtellerie européenne **varie considérablement** d'une région à l'autre. Elle est principalement utilisée pour l'analyse prédictive, l'analyse des retours clients, la planification des effectifs, la réponse aux avis clients et la communication client personnalisée.

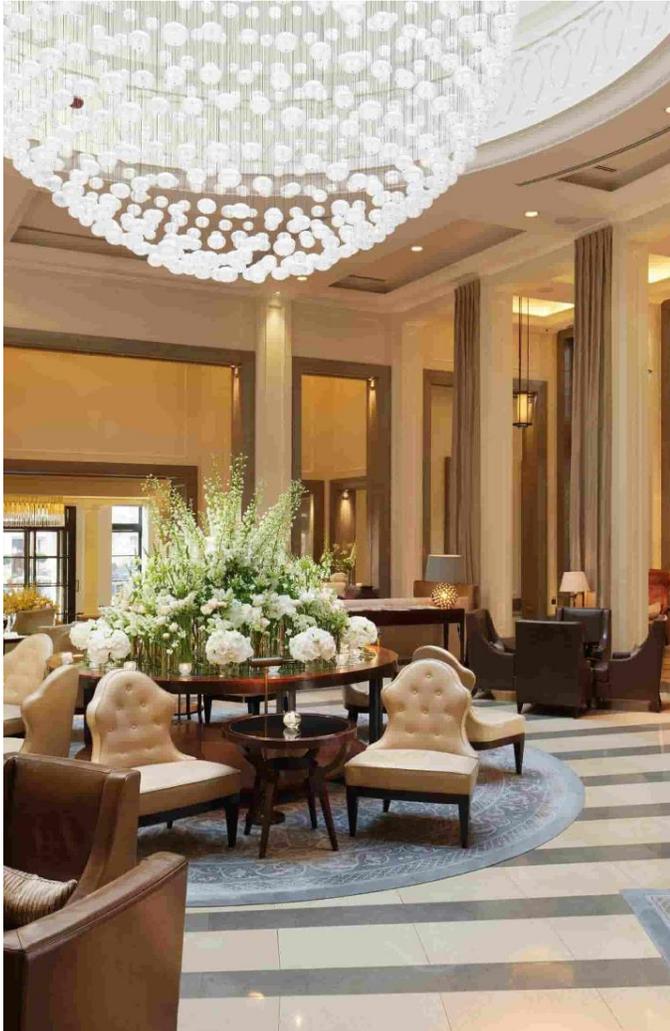
/ **Le coût d'investissement de l'IA** dans l'hôtellerie est **encore élevé**, mais les solutions liées à la réservation et au marketing semblent être les plus matures pour le secteur.

/ **L'adoption de l'IA** par l'équipe en aval du projet est essentielle et nécessite une **gestion du changement efficace**.



Cas concrets de l'IA

Potentiel de l'IA dans l'hôtellerie



/ Gestion des chambres

- / Prédiction de la demande
- / Tarification dynamique

/ Opérations internes

- / Maintenance prédictive
- / Gestion des stocks et approvisionnements
- / Sécurité

/ Expérience client

- / Chatbots et assistants virtuels (concergerie digitale)
- / Recommandations personnalisées pour les services et activités

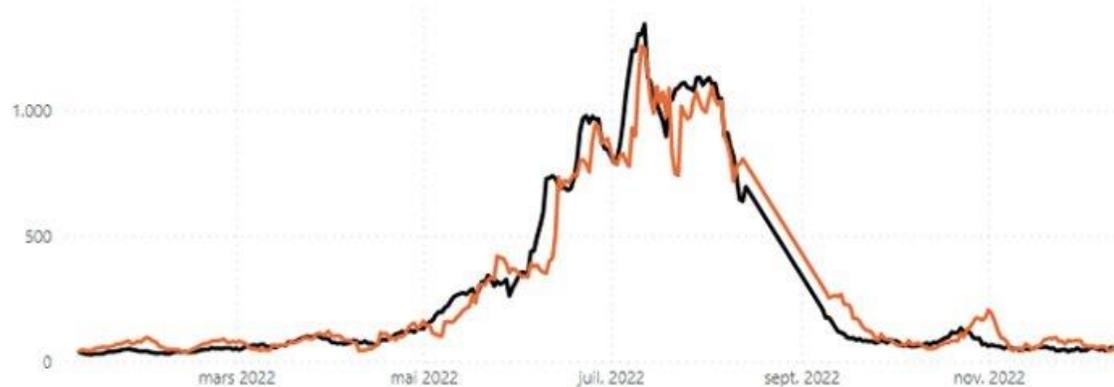
/ Marketing et engagement client

- / Analyse des comportements clients pour des campagnes ciblées
- / Analyses et réponses automatisées aux avis et commentaires

Exemple - Prédiction de la demande

Ventes des "horizon" prochains jours - lendemain et surlendemain

model_name ● observed_7 ● XGBModel_7



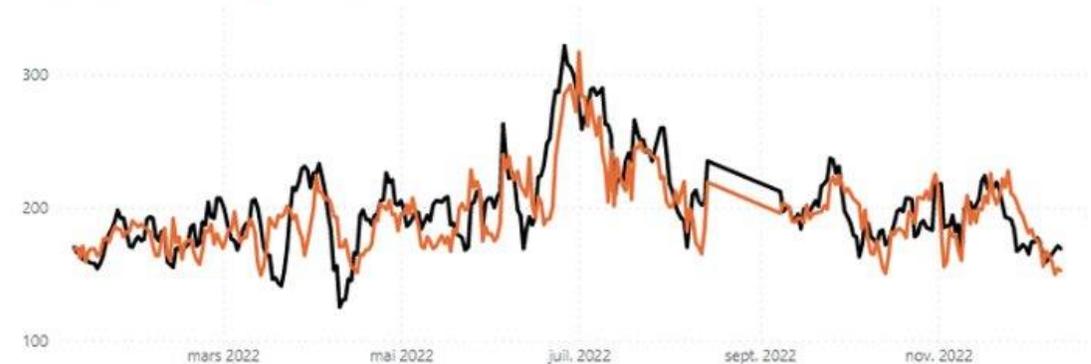
- / En fonction de l'historique, il est possible de prédire les réservations à venir
- / Tendances
- / Saisonnalité

/ Il est également possible d'intégrer et de combiner des facteurs externes

- / Prévisions météo
- / Campagnes
- / Événements attendus...

Ventes des "horizon" prochains jours - lendemain et surlendemain

model_name ● observed_7 ● XGBModel_7



Exemple - Service client – BEP Environnement

Contexte

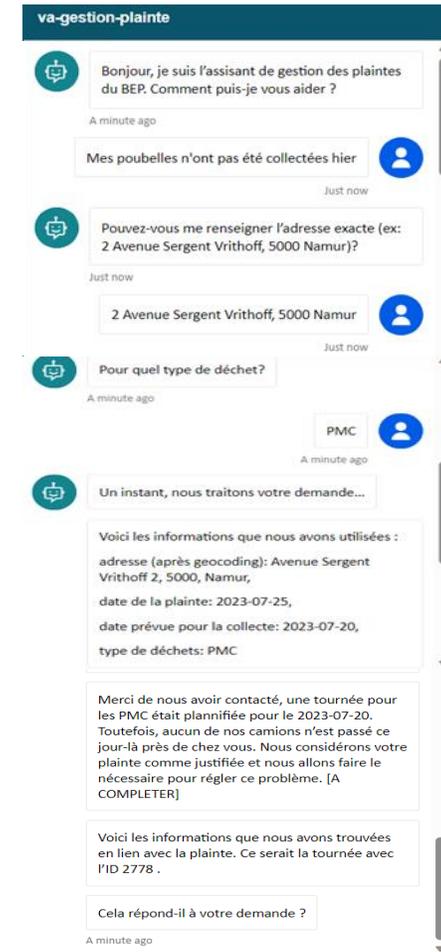
- / Améliorer l'expérience des citoyens en fournissant une réponse instantanée aux plaintes liées à la collecte des déchets
- / Alléger la tâche de ses équipes en supprimant les actions à faible valeur humaine ajoutée.

Description du projet

- / Développer un chatbot de gestion des plaintes, en se basant
 - / sur les plannings et circuits théoriques de collecte des déchets
 - / les données de géolocalisation réelle des camions d'autre part.

Résultats

- / Réduction de la charge de travail des équipes du BEP, augmentation de la vitesse et de la qualité des réponses aux plaintes des citoyens.



Exemple – Analyse de sentiments – Telecom



★★★★★ il y a un an

Bon. Les plats sont bons mais pas transcendants. Pour ma part, j'ai peut être pas de chance ma croquette carbonara était fort fort salée et mon suprême de volaille était un peu sec. Mis à part ça, les plats étaient bons, c'étaient de bonnes saveurs. Le service était de qualité aussi, les serveurs sont souriants et très gentils ! Le lunch du midi a 18€ est vraiment intéressant (entrée + plat + café/thé)
Un bon restaurant, à essayer !



```
[  
  {  
    "label": "1 star",  
    "score": 0.0012743297265842557  
  },  
  {  
    "label": "2 stars",  
    "score": 0.015192314982414246  
  },  
  {  
    "label": "3 stars",  
    "score": 0.4734843671321869  
  },  
  {  
    "label": "4 stars",  
    "score": 0.48121151328086853  
  },  
  {  
    "label": "5 stars",  
    "score": 0.028837548568844795  
  }  
]
```

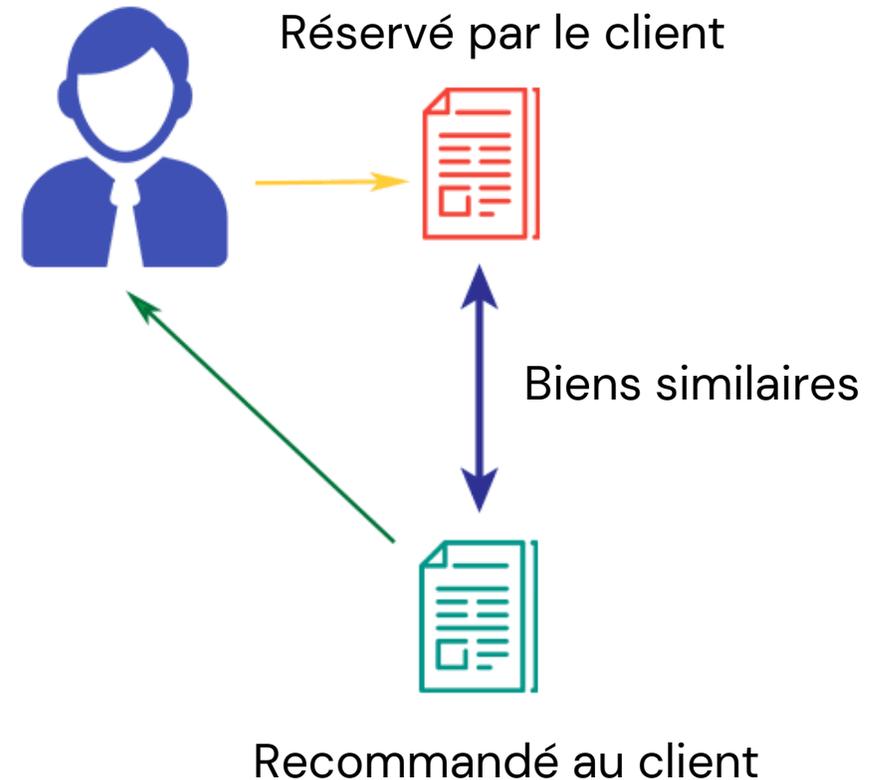
Thèmes abordés: qualité, service, prix

Analyse comportement clients et 'retargeting'

/ **Client:** Organisme de gestion de maisons de vacances dans les Ardennes

/ **Objectif:** mettre en avant des offres personnalisées en ligne en fonction du comportement et des préférences des clients, pour favoriser les transactions

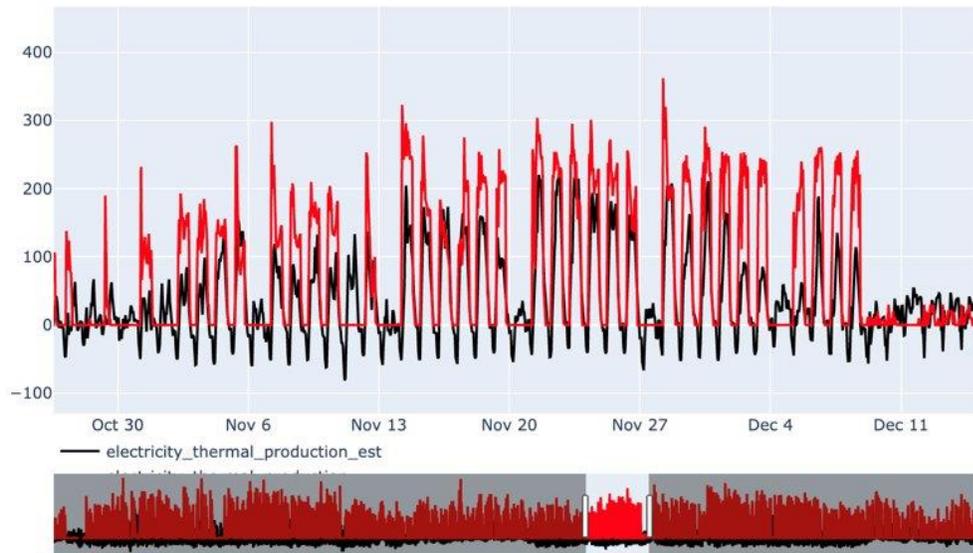
/ **Résultats:** augmentation significative du nombre de réservations sur les clients ciblés de manière intelligente



Efficacité opérationnelle

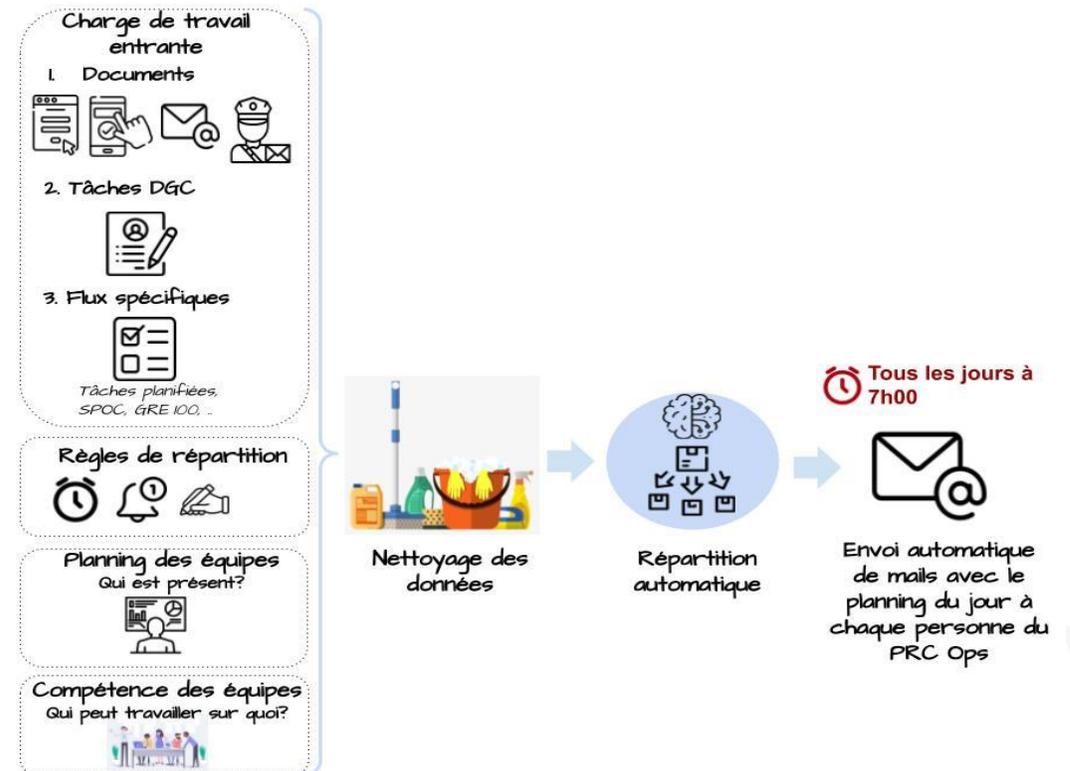
/ Gestion de l'énergie

- / Modélisation de la consommation sur base de nombreux paramètres (dont la météo)
- / Création d'alertes en cas de comportements inattendus



/ Gestion de la force de travail

- / algorithme qui distribue automatiquement les tâches journalières aux gestionnaires, sur base de contraintes de compétences et de planning





Mutualisation des données

Avantages de la mutualisation des données

- / Analyse et prise de décision améliorées
- / Accroissement de la compétitivité
- / Réduction des coûts
- / Collaboration et partage de bonnes pratiques



Exemple de plateforme de partage – Retail

- / Programme de fidélité
- / Campagnes de marketing
- / Gestion des données clients
- / Communication avec les clients



Mais certains aspects ne doivent pas être négligés

1. Sécurité des données
2. Protection des consommateurs
3. Coûts/ROI des solutions



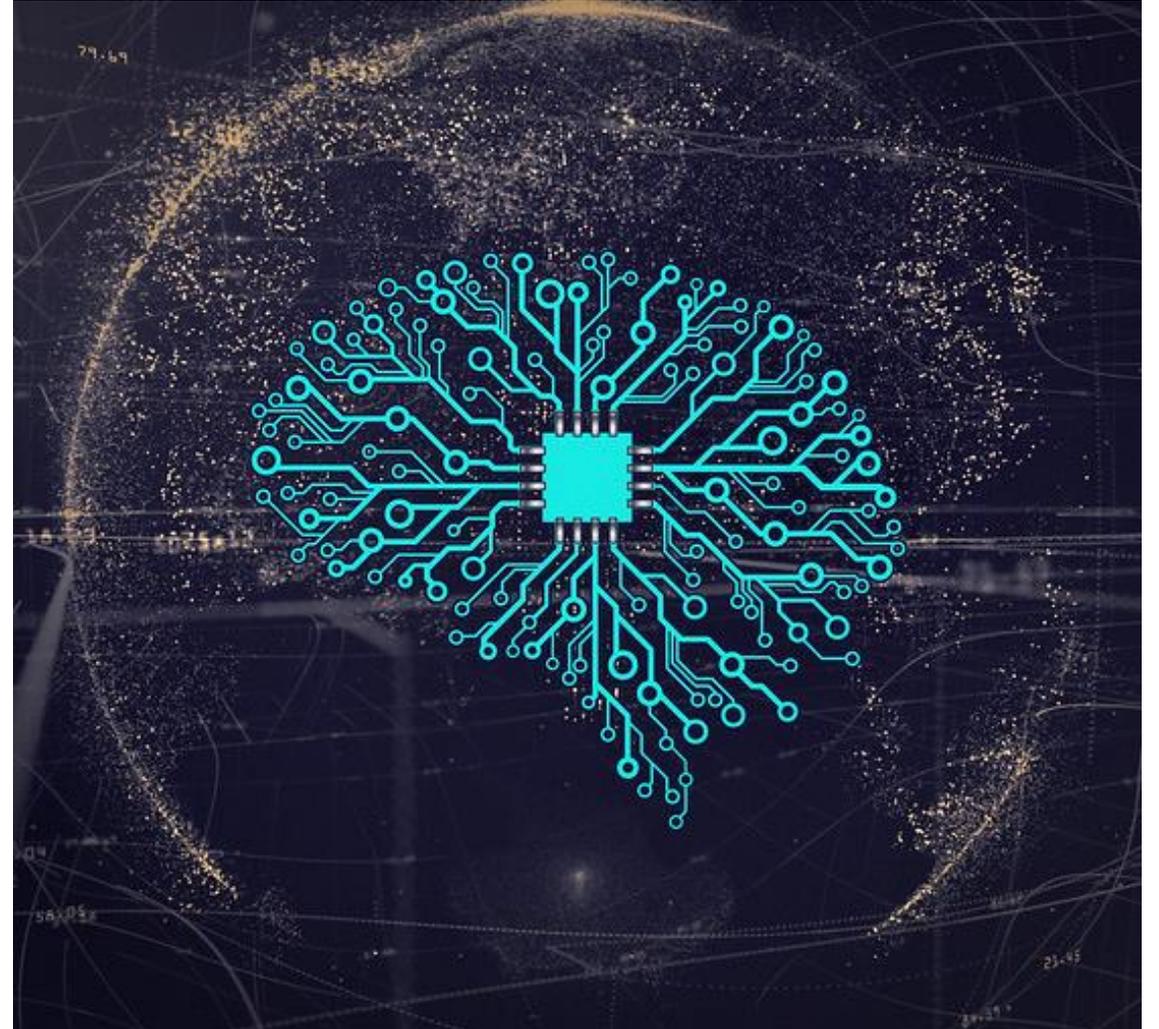


Perspectives

De nombreuses applications “IA et hôtellerie” existent

A nous de bien les exploiter

1. Chatbots et les assistants virtuels alimentés par l’IA
2. Technologie intelligente pour la gestion des chambres
3. Analyse prédictive pour la prévision de la demande
4. Expérience client
5. Sécurité et surveillance
6. Durabilité et efficacité énergétique





Questions ?