

Чек-лист для отеля: как запускать робота без ущерба для сервиса

PDF-чек-лист для скачивания: короткая проверка перед пилотом сервисного робота в гостинице. Его можно использовать на встрече управляющего, операционного менеджера, IT и линейных служб.

1. Выберите правильный сценарий

- Опишите повторяемые операции, где сотрудники тратят время на ходьбу, ожидание лифта, передачу статусов или одинаковые ответы.
- Начните с низкорискового сценария: доставка мелких предметов, ночные заявки, FAQ или уборка общественных зон.
- Не начинайте с задач, где ошибка сразу бьет по доверию гостя: спорные платежи, жалобы, безопасность, апгрейды и сложная регистрация.
- Проверьте, что гость понимает, что именно делает робот, и не ждет от него полномочий живого сотрудника.

2. Проверьте инфраструктуру

- Проверьте лифты, двери, узкие проходы, ковры, перепады пола, связь и места, где часто стоят тележки персонала.
- Определите, кто кладет предмет в отсек, кто забирает робота при сбое и кто отвечает гостю.
- Проверьте, нужна ли интеграция с PMS, системой заявок, уведомлениями гостю, лифтами и служебными зонами.
- Подготовьте санитарные процедуры, зарядку, место хранения и порядок обслуживания устройства.

3. Настройте работу смены

- Назначьте владельца процесса: кто принимает решение, когда робот работает сам, а когда задача уходит человеку.
- Обучите администраторов, room service, горничных и менеджеров смотреть статусы миссий и фиксировать сбои.
- Сделайте быстрый выход на человека для гостя и понятный журнал ошибок для менеджера.
- Не перекладывайте на персонал только конфликтные случаи: оцените, как меняется психологическая нагрузка смены.

4. Измеряйте качество, а не только экономию

- Сравнивайте не цену устройства, а полную стоимость процесса: настройку, интеграции, обучение, поддержку, простои и вмешательства человека.
- Отслеживайте долю успешных миссий без вмешательства, время доставки, число жалоб, повторные обращения и время восстановления после сбоя.
- Проверьте, не ухудшает ли робот впечатление гостя в сегменте, где важен живой контакт.

- После пилота решайте не «оставить робота или убрать», а какие операции ему действительно можно доверить.