Gervigreind í ferðaþjónustu

Fyrirlesari

Haukur Birgisson

Product Director

Gervigreind í ferðaþjónstu: Ákvörðun

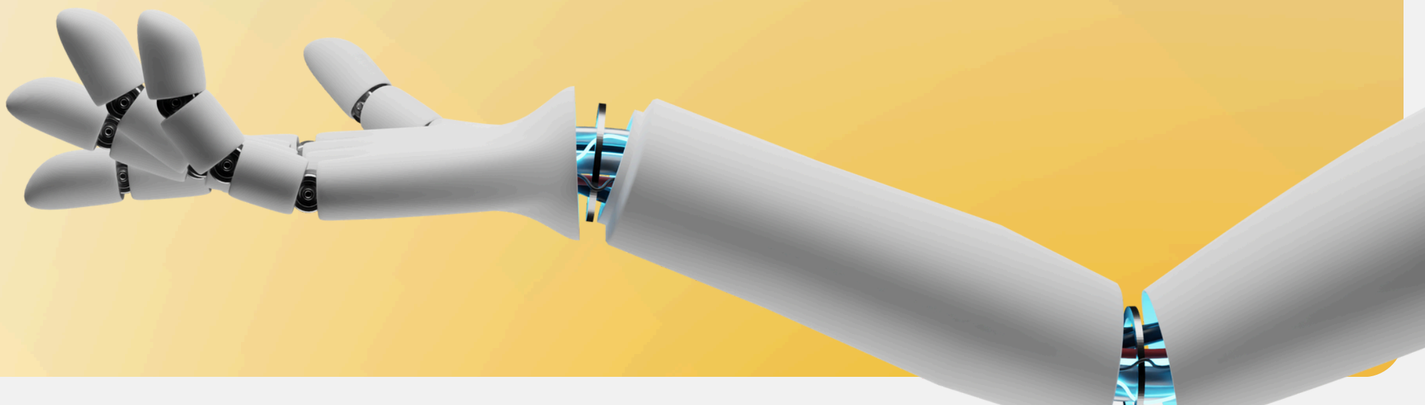
- Ekki spá fyrir um framtíðina
- Ólík sjónarmið
- Hvernig gæti ferðaþjónustan þróast
- Skynsamlegar ákvarðanir

Dæmi - viðbótarkerfi

Betri kerfi ≠ auðveldari ákvarðanir

- Við fengum
  - Betri kerfi
  - Betri skýrslur
  - Fleiri kerfi
- Á sama tíma
  - Sama álag
  - Sama óvissan
  - Sama hugsun - hvað næst?

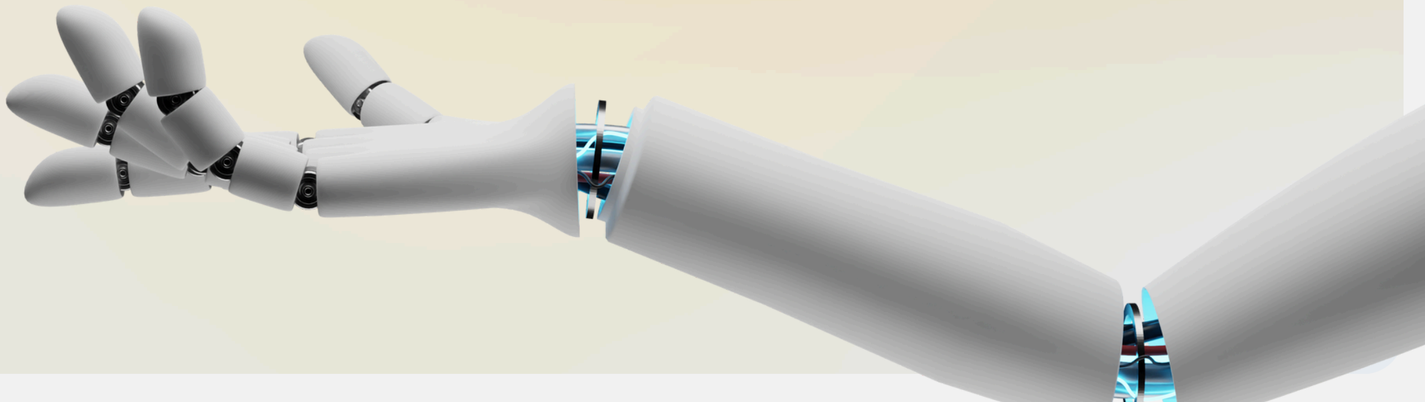
Vandinn er ekki aðgengi að gögnum
Vandinn er “ákvörðunarálag”



Núverandi vinnuflæði

- Upplýsingar koma inn
- Fólk fer á milli kerfa
- Tólk tengir punktana og gögnin saman
- Fólk ákveður hvað á að gera

- Færum vinnu úr endalausum kerfum
- Færum okkur í vinnu sem byggir á ákvörðunum - óháð kerfum



Uppfærðist hótelkerfið?!

Er skýrslan rétt?

Virkaði channel managerinn?

Uppfærðist viðskiptamaðurinn?

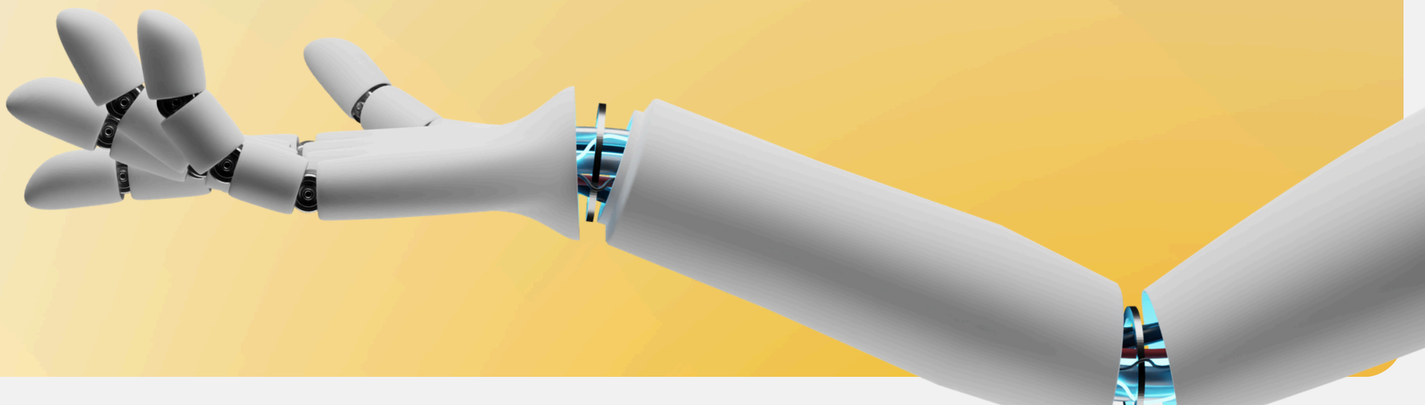
Hvar er greiðslan?

Miðað við allt sem er að gerast núna – hvað á ég að gera næst?

Fullt af litlum ákvörðunum

- Hvert á verðið að vera?
- Hvernig á ég að manna þessa vakt?
- Hvernig á ég að svara þessum ferðamanni?
- Er vegurinn undir Eyjafjöllum opinn núna?

Ekki erfiðar ákvarðanir – en upplýsingarnar eru dreifðar, seinar og stundum ófullkomnar



Gervigreindin hjálpar
Hún er ekki spjallmenni og ekki töfralausn

- Þarf ekki fullkomin gögn
- Minnkar óvissu
- Gervigreind í staðin fyrir fólk?
- Fókus á ákvarðanir sem krefjast raunverulegrar dómgreindar

Þrjú lög af gervigreind

Sem verkfæri

Sem aðstoðarmaður

Sem “agent” (ótrúlega klár aðstoðarmaður)

- Verkfæri: Þú spyrð og færð svar
  Hraðar á einföldum verkefnum
  Engin breyting á flæði
- Aðstoðarmaður: Skilur samhengi, undirbýr, dregur saman, flaggar hlutum.
  Leggur til og þú samþykkir
- Ótrúlega klár aðstoðarmaður: Mörg lítil gervigreindarhlutverk. Vinna saman (innan reglna og ramma). Fólk grípur inn þegar það skiptir máli

Hentar þetta ferðaþjónustu?

- Ferðaþjónusta er ekki línuleg
- Mikið um undantekningar
- Miklar árstíðarsveiflur
- Ófyrirséðar aðstæður
- Gervigreind er góð í óreiðu
- Hefðbundin forrit eru ekki góð í óreiðu

Dæmi: Hvernig stig gervigreindar gætu virkað

Ferðamaður sendir inn fyrirspurn, kannski um verð, framboð, skilmála eða eitthvað sem við þekkjum úr okkar daglegu störfum.

Án gervigreindar skoðar starfsmaður öll kerfi, svarar oftast rétt, samhengi vantar stundum, svör öðruvísi eftir starfsmönnum.

Verkfæri

Þýðingar, skrifar drög að svari. Fljótara ferli - engin breyting á flæði

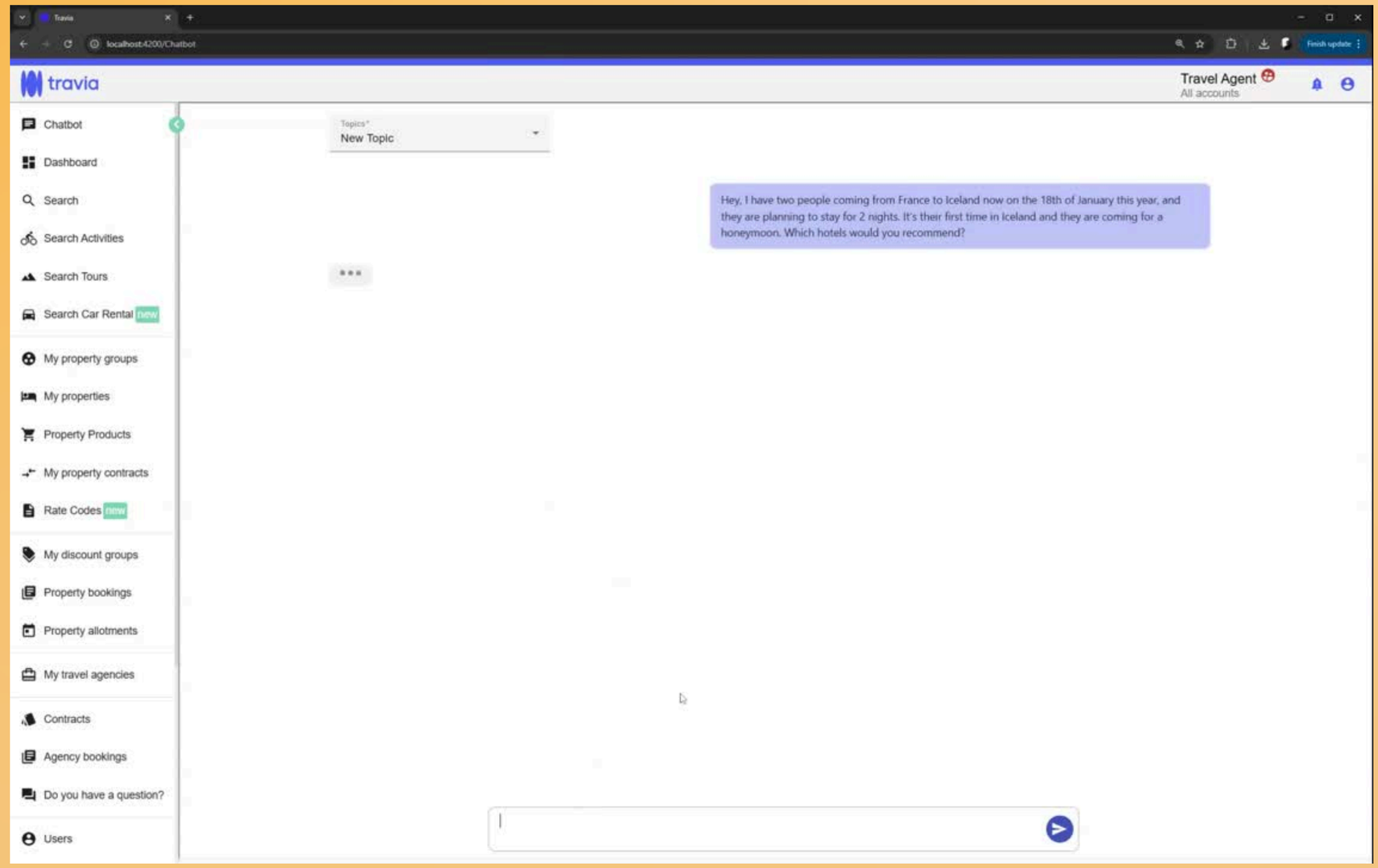
Aðstoðarmaður

Les fyrirspurnina, þekkir gestinn / starfsmanninn, sér bókunina, skilur skilmálana. Undirbýr svar, bendir á lausnir, flaggar frávikum, undirbýr lausn.

Ótrúlega klár partner

Ein skoðar verð, hin stöðuna, önnur skilmála. Svarar fyrirspurn, uppfærir kerfi, klárar ferlið.

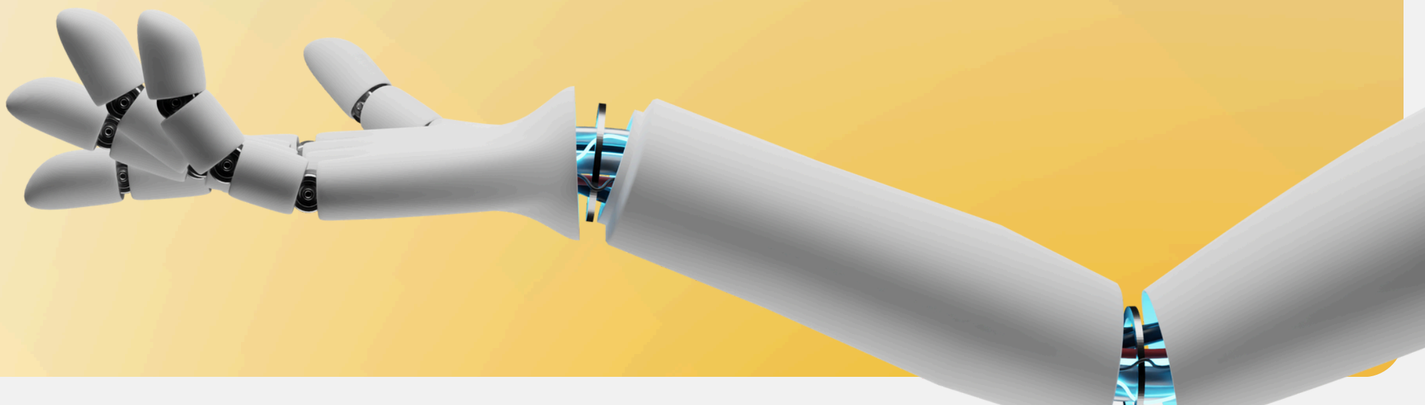
Hvað erum við að gera hjá Godo?



Afhverju skiptir þetta máli?

- Samræmi
- Minni truflun
- Færri mistök
- Betri upplifun fyrir gesti og starfsfólk

- Snýst ekki einungis um sjálfvirkni
- Gervigreind sér um hið endurtekna
- Fólk sér um það mikilvæga

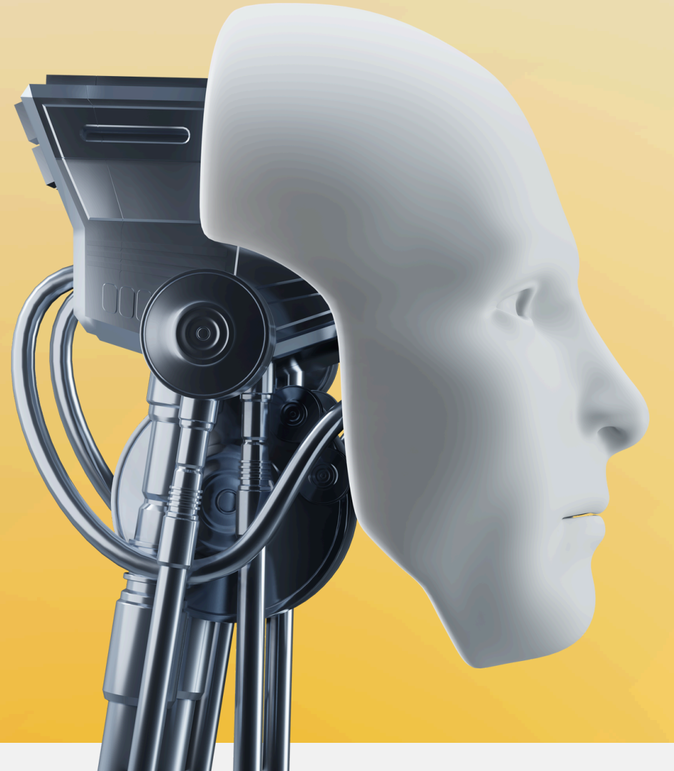


Íslenski raunveruleikinn

- Lítill markaður
- Getum ekki bætt við fólki
- Miklar væntingar á stuttum tíma
- Árstíðarsveifla og landfræðileg sveifla
- Gervigreind er ekki plástur á slæma ferla

Góð notkun gervigreindar krefst:
Skýrrar ábyrgðar
Reglur séu einfaldar
Traust milli kerfa og fólks

Sem ætti að leiða að
Betri upplifun allra hlutaðila
Sjálfbærari störf
Meiri samkeppnishæfni til lengri tíma



Kjarni málsins

Gervigreind er ekki framtíðin í ferðaþjónustu.

Hún er þegar hluti af henni.

Spurningin er ekki hvort við notum hana... heldur hvort við notum hana á ábyrgann hátt og á okkar forsendum.

a visit company

Grow with Godo

Scan to download the slides