

décryptage

A man in a dark tuxedo and white bow tie is shown in profile, looking towards a white humanoid robot. The robot has a smooth, glossy finish and glowing blue eyes. It is standing in a modern, brightly lit interior space with large windows in the background. The overall mood is futuristic and sophisticated.

VIVRE À L'HEURE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'intelligence artificielle est née dans les années 50

L'intelligence artificielle (IA) est loin d'être un concept récent. Nous sommes dans les années 50 : imaginez une machine capable d'échanger avec vous si naturellement que vous ne pouvez pas savoir si vous parlez à un être humain ou à un programme informatique. C'est le test de Turing et de ses « machines pensantes », dont l'objectif était de déterminer si les machines pouvaient atteindre un niveau d'intelligence comparable à celui des humains. Un scénario digne de la science-fiction et pourtant, ça ne vous rappelle rien ? Depuis, l'IA connaît une évolution fulgurante, nourrie par des progrès considérables en informatique et en mathématiques, et s'imisce subtilement mais sûrement dans tous les aspects de notre quotidien. Messageries électroniques, réseaux sociaux, moteurs de recherche, sites d'e-commerce : l'IA est devenue le moteur qui alimente et façonne ces plateformes. Elle permet, par exemple, de trier les informations, d'offrir des recommandations personnalisées.



ChatGPT : un bouleversement technologique

Lancé en novembre 2022, ChatGPT ouvre la voie à un nouveau type d'intelligence artificielle entraînée sur des quantités massives de données textuelles pour pouvoir dialoguer avec ses utilisateurs. Doté d'une interface conversationnelle facile d'accès, que l'on peut interroger simplement, Chat GPT est capable, selon ses propres mots, de « comprendre les nuances subtiles de la langue, de saisir le contexte des conversations, pour fournir des réponses encore plus précises et pertinentes dans un langage très proche de celui d'un humain ». Pas seulement préprogrammé comme un simple ChatBot, il peut générer de nouvelles réponses en fonction de ce qu'il a appris selon un modèle d'apprentissage profond développé par Google. 18 mois après son lancement, ChatGPT revendique 180 millions d'utilisateurs mensuels. Qui dit mieux ?

Une nouvelle alliée pour l'hôtellerie ?

A l'heure où l'intelligence artificielle bouleverse donc en profondeur à peu près tous les secteurs professionnels et la pratique de nos métiers, ses applications dans l'hôtellerie-restauration en sont juste à leurs débuts. Mais prometteurs ! « *L'IA contribue, par exemple, à une gestion plus efficace des réservations, à une réduction du temps d'attente, et à une réponse rapide aux requêtes des clients, améliorant ainsi leur satisfaction globale. Lorsque vous avez un hôtel de 80 chambres, vous recevez en moyenne près de 10 commentaires par jour auxquels il faut répondre. L'IA générative le fait en 1 clic de façon circonstanciée, positive et polie, insiste* Véronique Siegel, présidente Umih Hôtellerie Française. *Les chatbots intelligents (ou assistants virtuels) sont les applications les plus répandues dans nos établissements. Ils fournissent une assistance 24h/24 et 7j/7, répondant instantanément aux questions*

« L'IA contribue à une réponse rapide aux requêtes des clients améliorant ainsi leur satisfaction globale »

VÉRONIQUE SIEGEL



Véronique Siegel, Présidente Umih Hôtellerie française

des clients et dans toutes les langues. Dans mon hôtel, celui que nous testons via un QR code, s'appelle Léon. » L'IA peut ainsi être utilisée pour améliorer l'efficacité des opérations hôtelières et libérer du temps pour que le personnel puisse se concentrer sur l'interaction avec les clients. « *Ce qui nous permet, par exemple, l'optimisation des ventes additionnelles : offres autour du spa, du bar, présentation des menus, etc.* », ajoute la présidente.

L'IA prédictive, une réponse au gaspillage alimentaire

Le défi du gaspillage alimentaire encourage l'innovation et de nombreuses start-ups proposent aujourd'hui des solutions durables. Leurs missions ? Accompagner les hôtels et les restaurants, dans leur chasse au gaspillage alimentaire, en favorisant à la fois la durabilité environnementale et la rentabilité. Comment ? Grâce à l'IA prédictive qui peut, comme son nom

l'indique, prédire le nombre de clients qui vient au restaurant, les plats commandés et la quantité exacte d'ingrédients nécessaires à leur préparation. Sa solution est connectée au logiciel de caisse et de gestion du stock pour analyser finement les commandes du restaurant et anticiper les ventes en intégrant les paramètres qui impactent le quotidien d'un établissement, notamment les événements sportifs et culturels à venir, les fêtes et les prévisions météo. Côté cuisine, la solution d'Orbisk basée sur l'IA, contribue à la gestion des déchets en reconnaissant automatiquement le type de nourriture jeté, les quantités et le moment de la journée. Plus de 2 000 ingrédients sont identifiés automatiquement et catégorisés par sources de déchets. De quoi aider les restaurateurs à faire des économies en réduisant le gaspillage alimentaire.



Avec Orbisk, augmentez vos marges et réduisez vos déchets !

Solution Orbisk



La promesse de Plato ? Délester les serveurs des tâches répétitives.

Et quand la robotique s'en mêle

Si les voitures volantes ne sont pas encore tout à fait au point, les robots dédiés au service en salle sont au rendez-vous, comme Plato, un robot de 3^e génération, fabriqué en France.

Grâce à une commande vocale ou à une saisie sur tablette, il peut transporter un maximum de 30 kg au total, est conçu pour livrer ou débarrasser plusieurs tables à la fois et multiplier les allées et venues. Le plus : il réalise lui-même la cartographie de l'environnement et donc le positionnement des tables. Plato libère du temps aux serveurs, plus disponibles donc pour accueillir leurs clients. « *Il est important de noter que l'IA ou la robotique ne remplacent pas l'aspect humain de l'industrie. Au contraire, elle complète et renforce la valeur ajoutée et les capacités du personnel, offrant ainsi le meilleur des deux mondes pour les clients et les professionnels de l'hospitalité* », conclut Véronique Siegel.

Plato © United Robotics Group