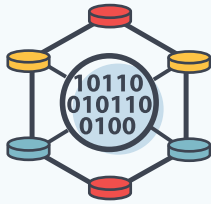


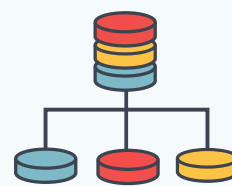
MACHINE



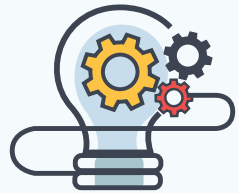
Data Mining



Algorithm



Classification



Learning

Unieke toepassing AI bij Postillion Hotels

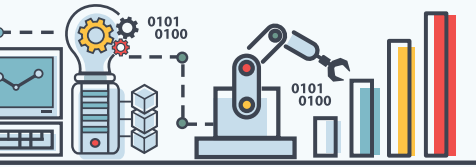
De toepassing van artificial intelligence (AI) in de MICE-branche gaat steeds verder. Zo heeft Postillion Hotels als eerste hotelketen ter wereld Michiel in dienst. Deze zelfstandige AI-medewerker handelt steeds meer reserveringen af van hotelovernachtingen, vergaderingen en congressen die per e-mail binnenkomen.

Het idee voor deze toepassing ontstond begin 2018 toen het e-mailtraject voor een complex congres in 2021 niet helemaal soepel verliep. Algemeen directeur Erik-Jan Ginjaar kreeg toen de tip om zijn kritische bedrijfsprocessen uit te besteden aan een computer. Na een Google Design Sprint, waarbij drie techneuten en drie mensen van Postillion een week lang onderzochten hoe e-mails 100% foutloos kunnen worden afgehandeld, ontstond het concept van een zelfstandige AI-reserveringsmedewerker. "Diverse spelers uit de branche testten het prototype van Michiel door hem een

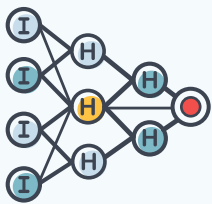
complexe aanvraag te mailen. Opvallend waren de percepties van deze spelers wat betreft de definitie van een foutloze offerte. Zij letten op het consequente gebruik van het juiste lettertype en de kleur oranje die in onze huisstijl voorkomt. Dat geeft namelijk het signaal dat er met zorg naar een offerte wordt gekeken. Wij dachten dat juist de inhoud het enige en belangrijkste aspect was."

LEREN

In januari 2019 werd Michiel als zelfstandig medewerker in het team opgenomen. Net als bij andere AI-toepassingen moest Michiel in het begin nog dingen leren en werden zijn antwoorden op de e-mails gecontroleerd. "Spreektaal bleek bijvoorbeeld erg lastig", vertelt Ginjaar, "maar dat konden we vrij eenvoudig oplossen met een Open Source-code van Facebook. Ook bepaalde woordcombinaties moest hij leren; bijvoorbeeld dat het woordje 'en' tussen 16 en 17 november onderdeel van een datum is." Inmiddels kan Michiel 90-92% van de inhoud



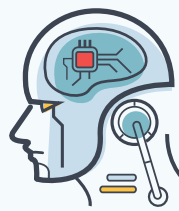
LEARNING



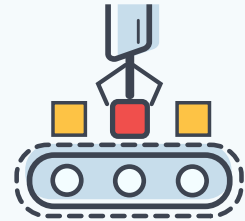
Neural Networks



Deep Learning



AI



Autonomous

van de e-mail goed interpreteren en handelt hij 55% van de e-mails autonoom af. In februari 2020 moet dit 75% zijn, met als uiteindelijke doel 95%.

Om een e-mail goed te beantwoorden heeft Michiel acht elementen nodig, waaronder een datum en een locatie. Die elementen haalt hij door middel van Named Entity Recognition uit de aanvraag. Wanneer er een bepaald gegeven ontbreekt, vraagt Michiel dit zelf op bij de klant. Ontbreken er twee of meer elementen, dan geeft Michiel bij de klant aan dat de offerte niet kan worden gemaakt. Als de AI-medewerker niet zeker is over zijn offerte, geeft hij dit bij zijn collega's aan.

UP- EN CROSS-SELLING

De inzet van Michiel heeft volgens Ginjaar verschillende voordelen. "Mijn droom is een kantoorloze hotelketen waarbij zoveel mogelijk contact met de gast is. Dankzij Michiel hebben we 4 fte minder op ons reserveringskantoor. Die medewerkers gaan naar de werkvloer. Zij hebben immers geen hotelschool gedaan om 8 uur per dag e-mails te beantwoorden. Ik heb ook geen kantoor en ga altijd tussen de gasten zitten."

Een tweede voordeel is dat een computer meer geduld heeft - ook wanneer het druk is - en dus ook meer tijd besteedt aan up- en cross-selling. "Sinds Michiel is de

conversie met 25 tot 35% gestegen. Hij biedt namelijk automatisch drie alternatieve data of hotels wanneer er geen beschikbaarheid is. Wordt een datum of locatie niet geboekt, dan vindt er na 24 uur een automatische release plaats. De data van niet geboekte reserveringen wordt bewaard, waardoor je inzicht krijgt in de hoeveelheid en type aanvragen in een bepaalde periode. Onze gasten zijn overigens ook heel enthousiast over Michiel. Dankzij de snelheid waarmee we reageren op aanvragen heb je een streepje voor. Wel stuurt Michiel de offerte met een ingestelde vertraging van een half uur naar de klant. Anders komt het niet geloofwaardig over."

LICENTIE

Inmiddels geniet Michiel wereldwijde belangstelling en is Ginjaar gevraagd als spreker op diverse congressen. Uiteindelijk is het de bedoeling dat Michiel in een aparte BV wordt ondergebracht en dat Postillion Hotels een licentiehouder wordt, als als andere partijen zoals hotels, ziekenhuizen en andere bedrijven die interesse hebben. "Hoe meer partijen Michiel inhuren, des te meer data hij kan verwerken en des te slimmer hij wordt. En daar wordt uiteindelijk onze branche ook alleen maar beter van."