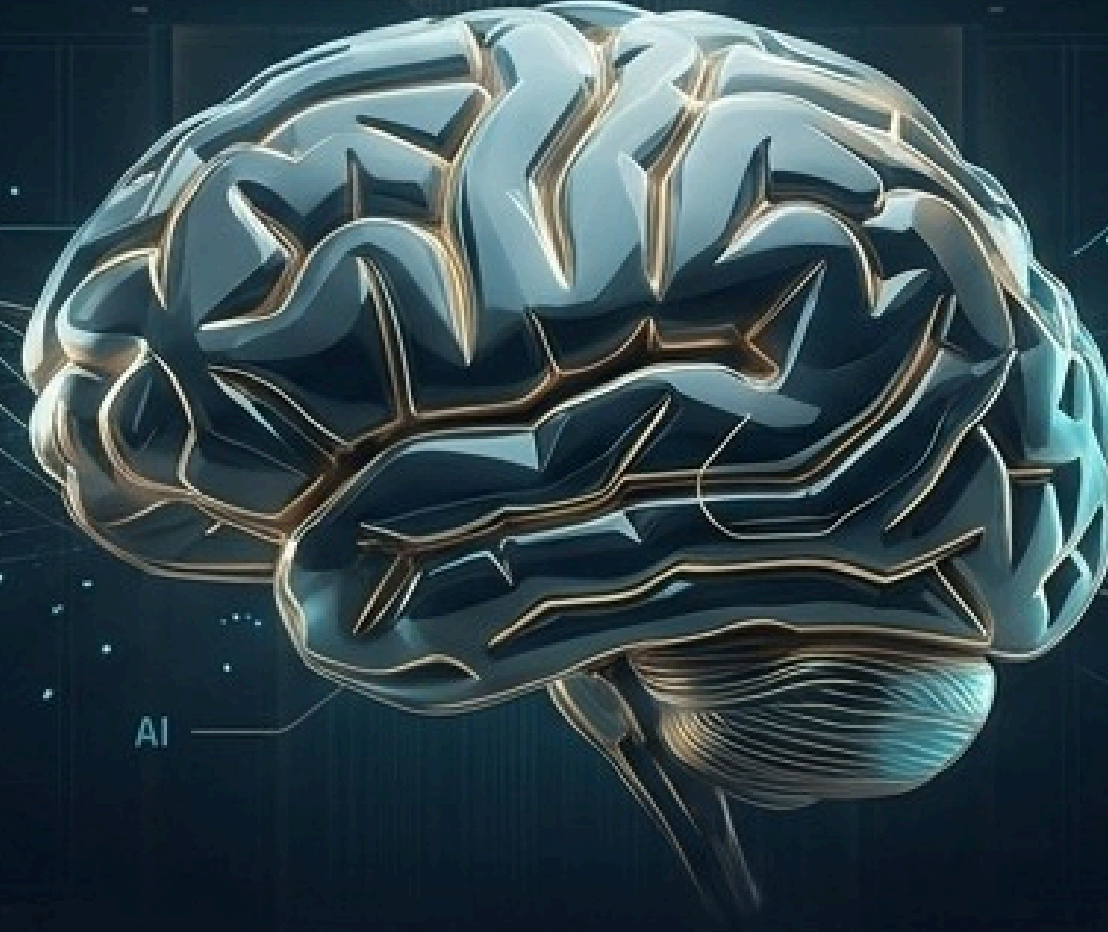


The Future of Hotel Operations



Sara AI Order taker & Complaint center

العقل المركزي للفندق.. تشغيل آلي كامل، استجابة لحظية، وتحكم مطلق
في الأوبريشن بدون تدخل بشري.



100+ Languages



24/7 Automation



Zero Downloads



لماذا تفشل أنظمة الفنادق التقليدية وتطبيقات الموبايل؟



إرهاق التطبيقات (App Fatigue):

إجبار النزيل (خاصة كبار السن) على تحميل تطبيق جديد يسبب الإحباط، ويتحول إلى موجة من التقييمات السلبية الكارثية.



عنق الزجاجة في الاستقبال:

الضغط الزائد والزام المستمر لعدم وجود بديل سهل للتواصل.

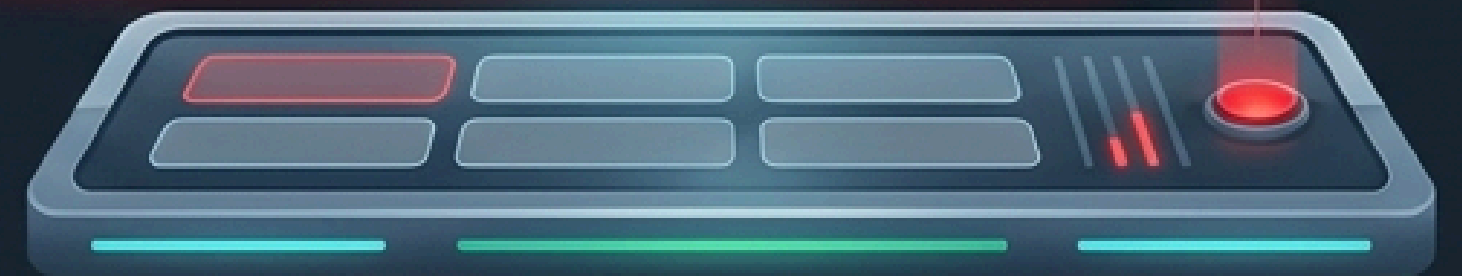


إخفاء الشكاوى (Staff Abuse):

غياب الشفافية؛ الموظف يتستر على تقصير زميله، ولا يتم إبلاغ الإدارة بالمشكلة الحقيقية.

النتيجة الكارثية:

العميل يغادر الفندق "غير راضٍ" ويكتب تقييمات سلبية على OTA تدمر تقييم الفندق (Hotel Rate) وتخفض الإيرادات.





التباين العظيم: لماذا سارة وليس مجرد تطبيق؟



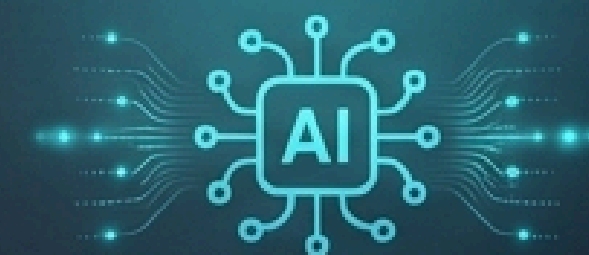
الأنظمة التقليدية

- ٣ شيفتات لـ Order Takers
- بطء في الاستجابة واختناق الأوبريشن
- أخطاء بشرية متكررة
- تكلفة عمالة شهرية عالية



تطبيقات الموبايل فقط

- إجبار الجيست على تحميل التطبيق
- معدل استخدام منخفض جداً
- نتائج سلبية وتعليقات كارثية إذا تعطل
- لا يغطي كل قنوات التواصل



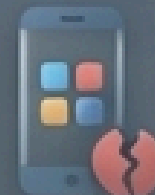
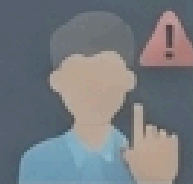
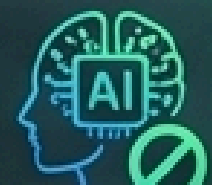
Sara AI Order Taker

- تحميل (Zero Downloads)
- يعمل عبر ١٠ قنوات تواصل (WhatsApp, QR, IVR)
- ذكاء عاطفي لامتناهٍ غضب النزلاء
- استجابة آلية وتحليل في ثوانٍ معدودة

التكنولوجيا الفعالة هي التي تتكيف مع الجيست.. وليس العكس.

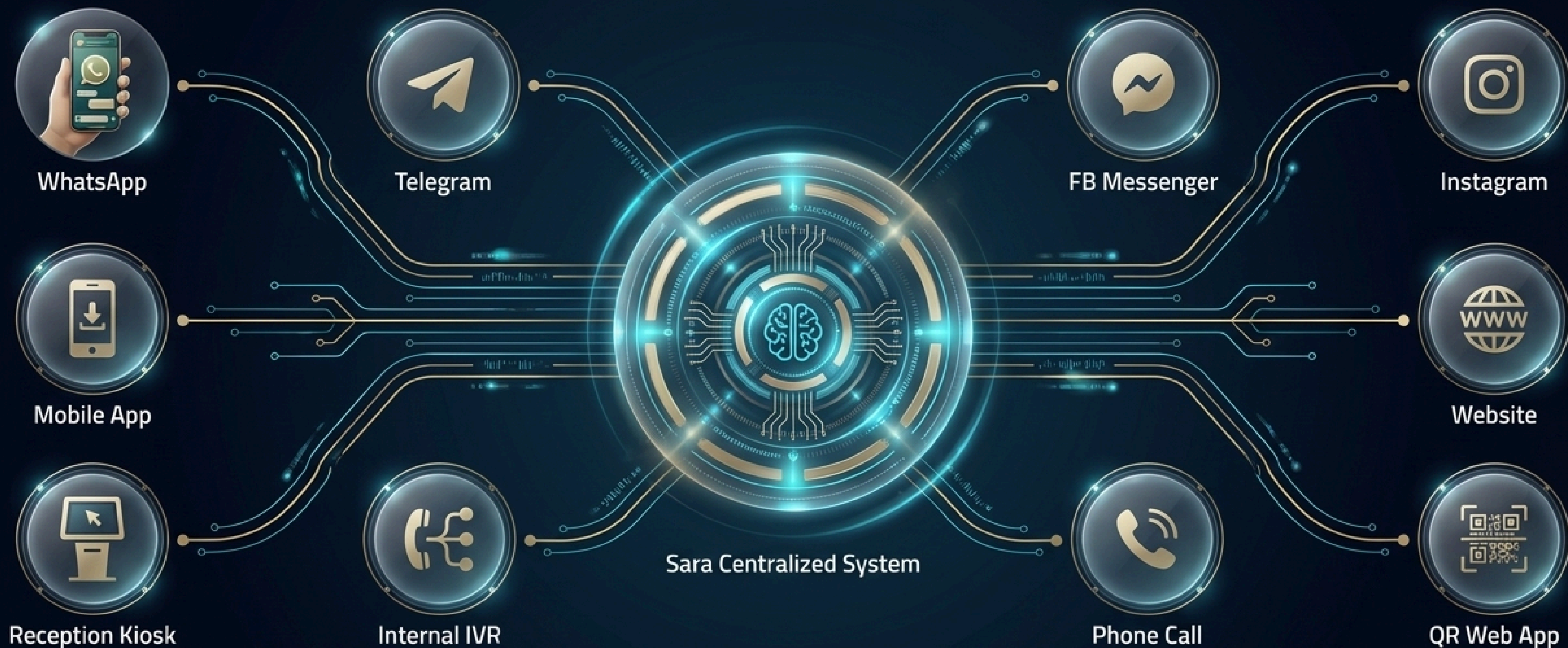


مقارنة تشغيلية: أنظمة الموبايل التقليدية مقابل (سارة AI)

	[الأنظمة التقليدية]	[سارة AI]
وسيلة التواصل:	إجبار على تحميل تطبيق 	تفاعل فوري عبر واتساب والقنوات المعتادة. 
حاجز اللغة:	لغات محدودة، تتطلب موظفين 	ترجمة آلية فورية لأكثر من 100 لغة بسياق دقيق. 
الشفافية والرقابة:	يمكن للموظف التلاعب أو تجاهل الطلب 	تتبع رقمي 100%، وتصعيد تلقائي للإدارة. 
رضا النزلاء:	إحباط وضغط على الاستقبال 	ذكاء عاطفي، استجابة سريعة، وتحويل الشكوى إلى فرصة ولاء (180 درجة). 
العمالة المطلوبة:	موظف مخصص لمتابعة النظام 24/7 	لا حاجة لتعيين موظف إضافي (Zero Headcount Increase). 



العقل المركزي لتلقي الطلبات (Centralized Omnichannel Hub)



الجيست يطلب بالطريقة الأسهل له.. وسارة تسمع, تحلل, وتجمع كل الأوردرات في لوحة تحكم واحدة (Order Taker Board) مرتبطة مباشرة بـ PMS.



مسار التشغيل "المانع للتسريب": من الشكوى إلى التقييم بخمس نجوم





المراحل ١ و ٢: الاستلام وتحليل المشاعر (Intake & AI Routing)

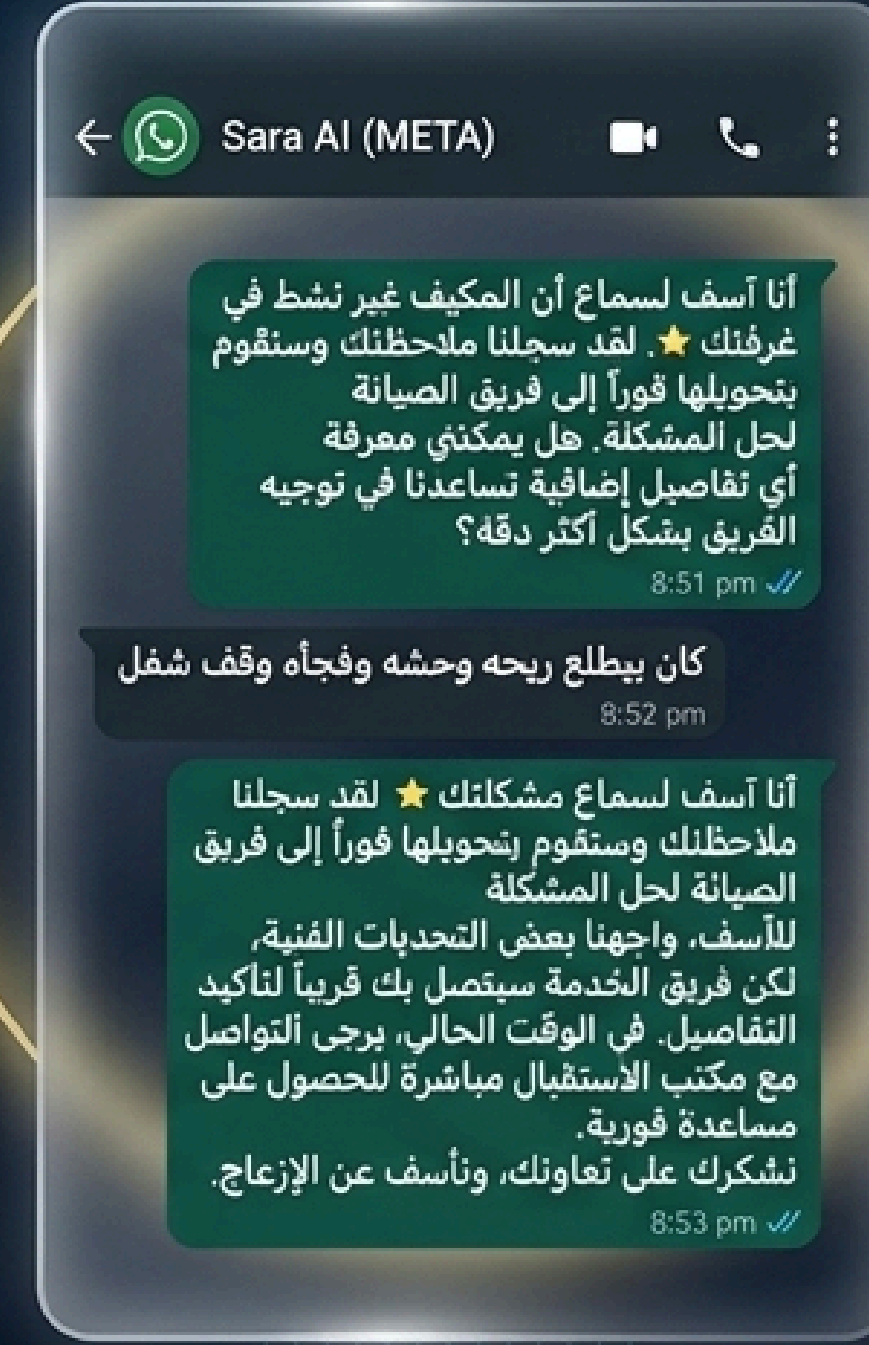


المرحلة ٣: الهندسة الاجتماعية والاحتواء اللحظي (The 180° Shift)



%90

من النزلاء الغاضبين يتحولون لعملاء
شديدي الولاء لمجرد التواصل اللحظي
اللحظي المبني على الذكاء العاطفي
(Emotional Intelligence)
وحتى بدون تقديم أي تعويض مادي
(Verbally Compensation).



خلال دقيقة
واحدة: سارة تعتذر
بلغه الجيست،
تحتويه، وتعهده
بالحل الفوري.

المرحلة ٤: سرعة التنفيذ والتحكم السلس (Staff Execution)



لا حاجة للعمالة الزائدة:

الاستغناء تماماً عن تعيين 3 شيفتات كاملة لموظفي (Order Takers) النظام يدير التوجيه آلياً.

رد الموظف بكلمة واحدة:

بمجرد كتابة الموظف كلمة "Done"، يفهم النظام فوراً أن المهمة أنجزت ويبدأ المتابعة.

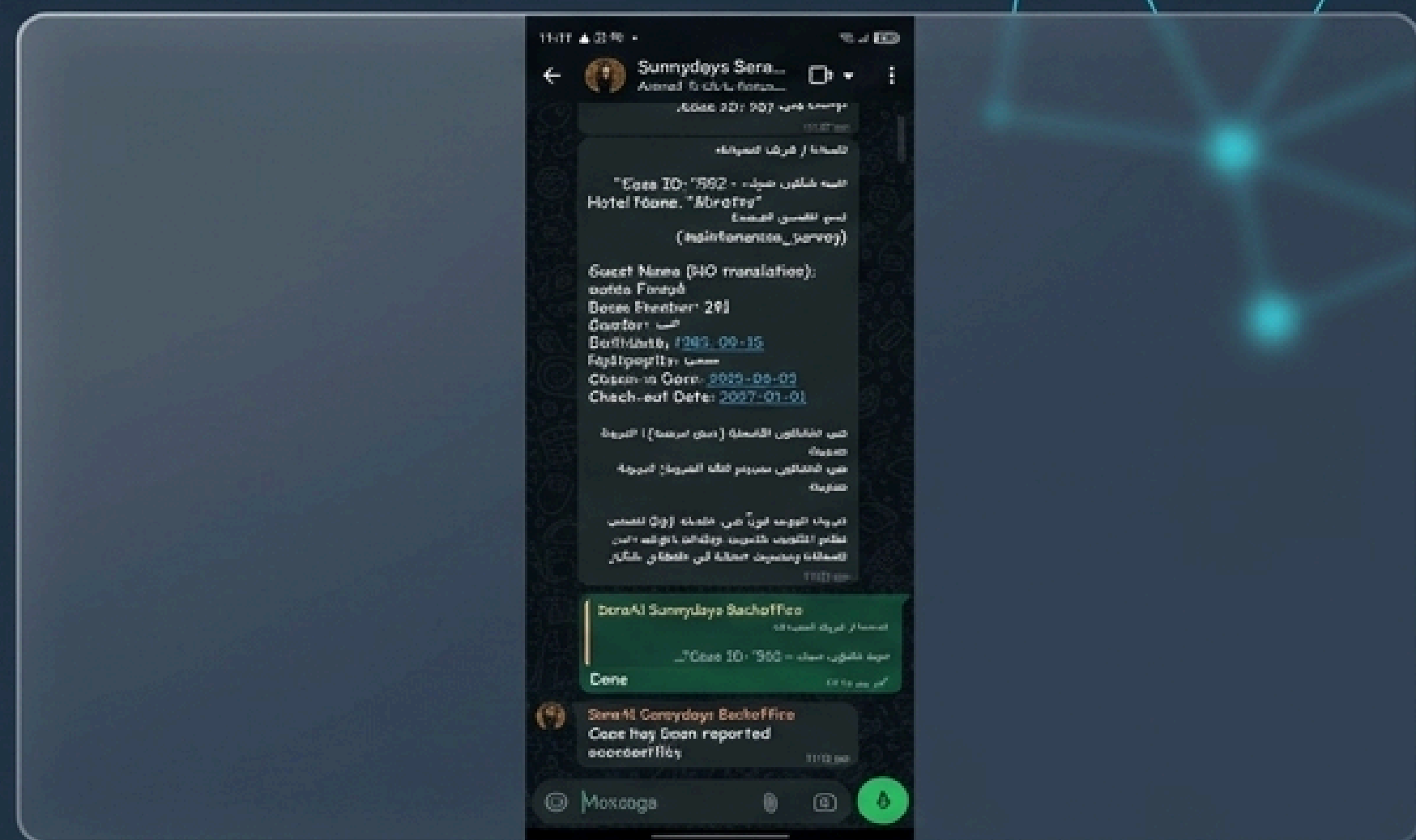
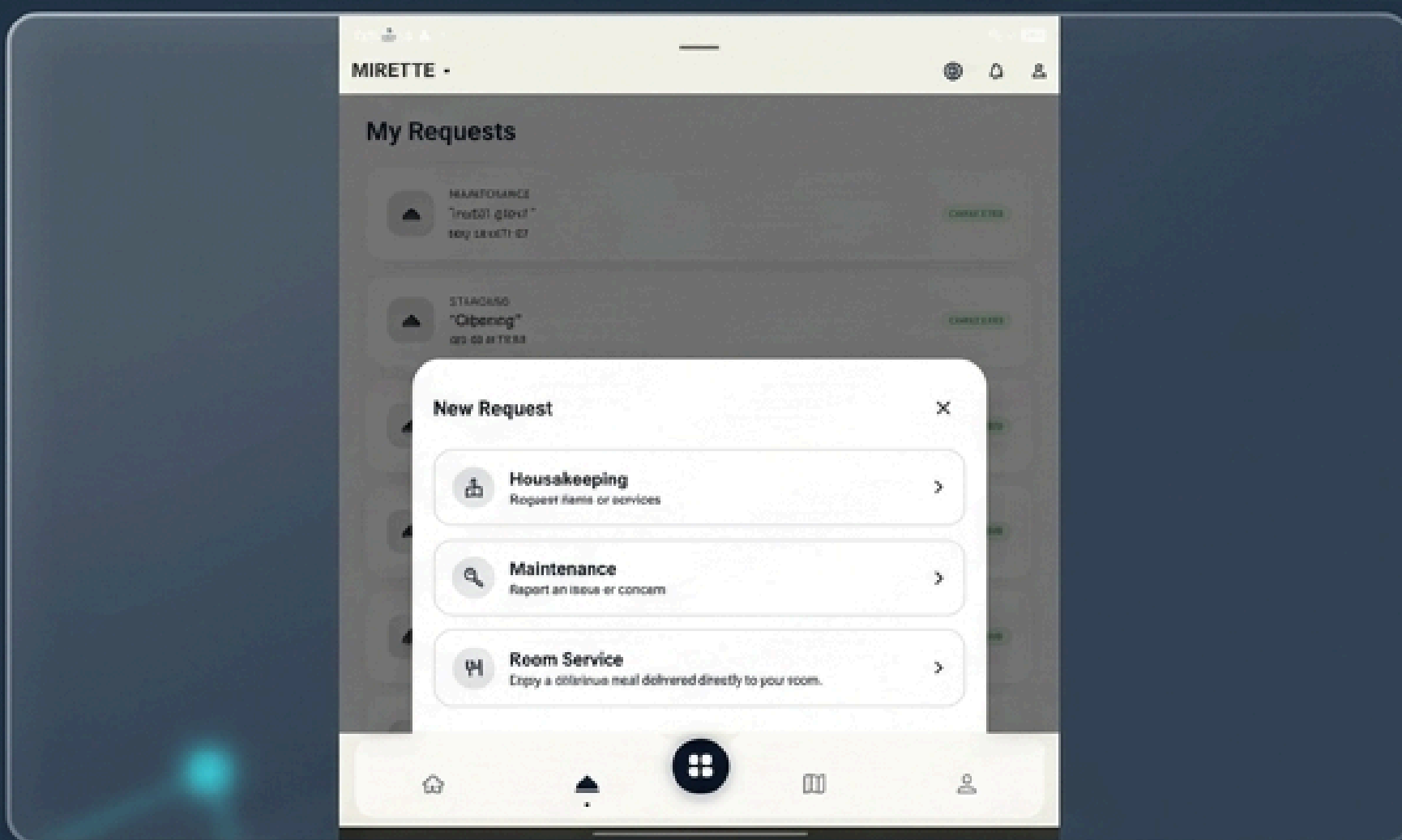
كفاءة الوقت:

يقلل النظام وقت الإبلاغ وتنفيذ المشكلة بنسبة ٩٠٪ مقارنة بالمكالمات اليدوية والراديو.



تلقي الطلبات والشكاوى بـ 10 طرق مختلفة

بـ Voice Note أو Text على الـ WhatsApp أو الـ Mobile App أو الـ Telegram أو الـ Phone أو الـ Instagram أو الـ Messenger أو الـ QR أو الـ Call center



إخطار الموظفين:

الإبلاغ عن المشكلة فوراً عبر (Mobile Order Taker App)، أو (WhatsApp Groups) الخاصة بالموظفين.

تفاصيل التذكرة:

الرسالة تحتوي على رقم الغرفة، الجنسية، وتاريخ الوصول والمغادرة.

إغلاق الطلب:

يقوم قسم الصيانة بحل المشكلة وتحديث حالة التذكرة إلى "Done" من خلال النظام.

الميزة التنافسية:

الموظف يتحكم بالأوردرات عبر إشارات بسيطة دون الحاجة للجلوس أمام شاشات النظام، مما يرفع الكفاءة التشغيلية.



المرحلة ٥: المتابعة الآلية وكشف الحقيقة (The Truth Follow-up)

كتب الموظف Done

القضاء على التلاعب :(Preventing Staff Abuse):

منع الظاهرة الكارثية المتمثلة في تغطية الموظفين على أخطاء بعضهم وتزييف إغلاق الطلبات بدون حلها فعلياً.

التحقق المزدوج (Double Verification):

بعد أن يكتب الموظف "Done"، لا تُغلق التذكرة. ترسل سارة رسالة Follow-up للجيست: هل تمت الخدمة بنجاح؟

تأكيد الجيست

الإغلاق المشروط (Conditional Closure):

لا يُغلق الـ Order بشكل نهائي على النظام إلا إذا أكد الجيست رضاه التام عن الحل.



المرحلة ٦: التصعيد الصارم والتدخل الإداري (The Escalation Matrix)

المستوى الأول (إنذار تلقائي)

بعد مرور ساعة دون حل: تقوم سارة بتفعيل Escalation آلي لتنبيه القسم.

المستوى الثاني (تدخل GMs & HODs)

إرسال تنبيه عاجل وتقرير تفصيلي على جروب الواتساب الخاص بالمديرين للتدخل الفوري.

المستوى الثالث (إعادة الفتح Re-open)

نزيل غير راض: إعادة فتح التذكرة، تصعيد الأزمة، ورفع تقرير مباشر للمدير العام صباحاً.

النتيجة: هذا التدخل السريع يحول ٨٠٪ من العملاء الغاضبين إلى عملاء شديدي الرضا (Very Satisfied) قبل تفاقم المشكلة.



بروتوكول التصعيد: لا مجال للأخطاء غير المرئية (Escalation)



عداد الوقت: إذا لم يتم حل المشكلة خلال ساعة واحدة (60 دقيقة).

التدخل الفوري: يتم إرسال تنبيه تصعيد (Escalation) فوراً على جروب الواتساب الخاص بمديري الفندق.

إعادة فتح التذكرة: إذا أبلغ النزيل أن المشكلة لم تحل، يتم إعادة فتح التذكرة تلقائياً (Re-open Case) ووضعها في تقرير المدير الصباحي.

النتيجة: سيطرة كاملة للإدارة العليا على كل نقطة تقصير في الفندق في الوقت الفعلي.

حصاد الولاء: تحويل الرضا إلى إيرادات (Amplification)

تأكيد الرضا: النزيل
النزيل يؤكد أن المشكلة حُلّت
وأنه سعيد بالخدمة.

الاستهداف الذكي: سارة
ترسل له رسالة عبر الواتساب
تطلب تقييم إيجابي على منصات
الـ (OTA) مثل Booking.com
أو TripAdvisor.

العائد المالي: زيادة نسبة
التقييمات الإيجابية الحقيقية
الحقيقية -> رفع تصنيف
الفندق (Hotel Rate) ->
زيادة المبيعات.



إنقاذ سمعة الفندق وتقييمات الـ OTA (The Reputation Shield)



المشكلة قديماً - جبل الثلج المائي:

النزيل يكتّم المشكلة (مثل سوء طعام الشيف الجديد).

يغادر الفندق بصمت.

تُكتشف الكارثة بعد أسبوعين من خلال 0 تقييمات سلبية متتالية على Booking.com.

النتيجة: انهيار تقييم الفندق (Hotel Rate).

Booking.com



الحل مع سارة AI - الدرع الواقعي:

اكتشاف المشكلة والجيست ما زال في غرفته.

احتواء غضبه لحظياً وحل المشكلة فوراً.

النتيجة: يغادر 90% من النزلاء وهم في قمة الرضا, ونتخلص تماماً من مفاجآت التقييمات السلبية بعد المغادرة.

90%





رؤية ٣٦٠° للمدير العام (AI Executive Reports)



تقرير ال Briefing الآلي:

تقوم سارة بإعداد وإرسال (GM Report) يومياً على واتساب المديرين قبل اجتماع الصباح بـ ٣٠ دقيقة.



تحليل شامل ودقيق:

يوفر التقرير تحليلاً عميقاً لأداء أهم ٧ أقسام تشغيلية في الفندق مدعوماً بلغة الأرقام.



كشف الخلل المتكرر النظامي:

رصد وتحديد المشاكل المتكررة (مثل أعطال تكييف في جناح معين) لمناقشتها وحلها جذرياً.



النتيجة التشغيلية:

رفع الكفاءة التشغيلية للفندق (Operational Efficiency) بنسبة ٨٠٪.





المحتوى: يشمل أداء أهم ٧ أقسام حيوية في الفندق.

النتيجة: اكتشاف المشاكل المتكررة
ومناقشتها فوراً لرفع الكفاءة
التشغيلية بنسبة ٨٠٪.



لغة الأرقام: العائد المباشر على التشغيل (Operational ROI)

٩٠%

تقليل في وقت دورة استلام
وتسليم وحل الأوردر.

0

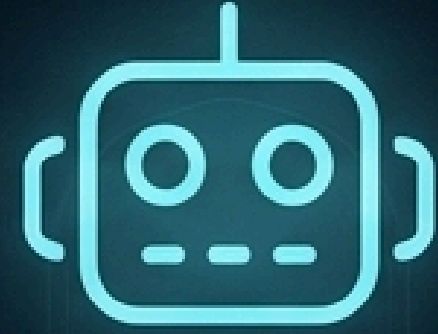
الحاجة لتعيين موظفي (Order Takers)
في ٣ شيفتات يومياً.

٩٥%

نسبة النزلاء الذين يغادرون الفندق برضا
تام (Protection of OTA Rate).

٨%

زيادة في الكفاءة التشغيلية للفندق
وتحويل الغاضبين لعملاء ولاء.



Sara AI.. ليست مجرد نظام.

هي الموظف الذي لا ينام، يتحدث بـ ١٠٠ لغة، يشعر بنزلائك، ويحمي سمعة فندقك وأموالك على مدار الساعة وبدون أخطاء.

مرحباً بكم في مستقبل تشغيل الفنادق.