



ISTRA TECH  
UNAPRJEĐUJE  
DIGITALIZACIJU

## NOVA SEZONA, nova pametna rješenja

Softverski paket MISH – Modularni informacijski sustav hotelijerstva i ugostiteljstva – dobio je niz novih funkcionalnosti. Obogaćen je inovativnim elementima umjetne inteligencije koji povećaju efikasnost i točnost rada, štede radne sate zaposlenika, a gostima povećavaju zadovoljstvo i doživljaj

**T**vrka Istra Tech iz Pule od svojeg se osnutka prije 36 godina specijalizirala za razvoj softvera i digitalizaciju poslovanja u hotelijerstvu i ugostiteljstvu. Za ovogodišnju turističku sezonu pripremila je nove verzije dosadašnjih rješenja, ali i nova softverska rješenja.

Glavni proizvod softverski je paket MISH – Modularni informacijski sustav hotelijerstva i ugostiteljstva. Sastoji se od niza programskih modula koji pokrivaju poslovanje sektora smještaja (uprava, prodaja, recepcija, domaćinstvo, kućni majstori itd.) i poslovanje sektora hrane i pića (nabava sirovina i proizvoda, skladištenje, priprema hrane i pića (kuhinje), izdavanje i naplata računa u restoranima, barovima i na drugim punktovima, uključujući sportske, *spa & wellness* i druge).

### Nove mogućnosti

U svoja rješenja Istra Tech ugrađuje inovativne elemente umjetne inteligencije (engl. *artificial intelligence*, AI), počevši od AI sustava za obradu slika preko LLM-ova (*chatbotovi*, digitalni asistenti koji se temelje na AI-ju) do specijaliziranih AI rješenja i robotike koji omogućavaju povećanje efikasnosti i točnosti rada, štede radne sate zaposlenika i u nekim ih područjima i zamjenjuju, a gostima povećavaju zadovoljstvo i doživljaj. Posebno za ovu sezonu u tvrtki izdvajaju nekoliko unaprijedenih rješenja za digitalizaciju poslovanja. Nove funkcionalnosti u modulima za samostalnu prijavu (*self-check-in*) i odjavu (*self-check-out*) gostiju dodatno ubrzavaju te postupke te tako rasterećuju recepcijsko

osoblje i povećavaju zadovoljstvo i iskustvo gosta. Nove su mogućnosti također u POS Self-ordering modulu, koji gostima omogućuje da s pomoću svojih mobilnih uređaja, hotelskih *tableta* ili interaktivnih TV-a pregledavaju ponudu, cijene i opis hrane i pića te sportske, *wellness*-usluge i druge usluge koje im se nude na pojedinoj lokaciji i da ih odmah naruče u sobu, na stol u restoranu ili na ležaljku na plaži, pri čemu ne moraju pozvati konobara ili otići na recepciju ili u bar da bi to napravili. Modul za rezervaciju stolova omogućava im da mobitelom provjere radno vrijeme restorana/barova i ima li raspoloživih stolova te ih odmah rezerviraju.

### AI pomagači

Novi AI modul za analizu sentimenta automatski pretražuje tekstove (*reviews*) koje gosti pišu po društvenim mrežama i drugdje na internetu te ih analizira i razvrstava u nekoliko kategorija s obzirom na sentiment (pozitivan, neutralan, negativan), što omogućava da hotelijer ili ugostitelj kontinuirano prati kako gosti ocjenjuju njegov objekt i usluge te koje prednosti i nedostatke navode kako bi na temelju toga unaprijedio kvalitetu i konkurentnost. AI *chatbotovi*, digitalni asistenti i/ili roboti, uče i treniraju se informacijama o tvrtki, hotelu, kampu i sl. sve dok se ne osposobe pružati relevantne i točne informacije, nakon čega se predstavljaju gostima na mrežnim stranicama. Oni, rasterećuju prodajno i recepcijsko osoblje od pružanja takvih informacija, a gostima omogućuju da informacije dobiju odmah, 24/7, pri čemu ne moraju nazvati odjel prodaje ili recepciju ili doći k njima po te informacije. ●