מעריב עסקים
ג' בכסלו תשפ"ו | 13.11.2026

נקודת האמצע

ברווז צולע? אל תמהרו להספיד את דונלד טראמפ ■ למרות הפסד הרפובליקנים בבחירות האמצע, נשיא ארה"ב ממש לא מתכוון לאבד את השפעתו ■ ובינתיים, המשקיעים עשויים ליהנות מצמיחה מחודשת

שלמה מעוז, עמ' 2-3



צילומים: Kent NISHIMURA AFP via Getty Images, יח"צ, דני מרון

הפקיד האוטומטי

בלי הפסקות שירותים ועם אדיבות ללא גבולות ■ הבינה המלאכותית צפויה להגיע בקרוב גם ללובי בתי המלון

אילנה שטוטלנד, עמ' 6-7



שיעור בכדורגל

מאמן כדורגל אחד עשה מה שממשלה שלמה לא הצליחה (או רצתה) לעשות במשך שלוש שנים שלמות: לקחת אחריות

ניר קיפניס, עמ' 14



אילנה שטוטלנד

צ'ק אין לעתיד

בקרוב תגיעו לבית המלון ופקיד הקבלה ישוחח איתכם, יסרוק דרכון, יקבל תשלום ואפילו יציע שדרוג לחדר - אך לא יהיה בן אדם אמיתי ■ בתערוכת ישראפוד הקרובה (17־18 בנובמבר, אקספו תל אביב) תוצג מערכת ישראלית שמבקשת להכניס את הבינה המלאכותית ללובי ולשנות את חוויית האירוח ■ ומה יישאר לפקיד האנושי? לדברי המפתחים, דווקא יותר זמן ליחס אישי



דמיינו את עצמכם מגיעים למלון ופוגשים פקיד קבלה וירטואלי בדמות הולוגרמה בגודל אדם, שמנהל אתכם שיחה טבעית במגוון שפות ומעניק ליווי לאורך תהליך הקליטה במלון.

אם קשה לכם לדמיין זאת, בתערוכת ישראפוד הקרובה תוכלו לראות איך זה מתבצע הלכה למעשה ולהתנסות בתהליך הצ'ק אין – החל מהמפגש עם פקיד הקבלה ההולוגרפי, דרך שלבי הזיהוי והתשלום ועד להנפקת כרטיס החדר.

"אחד היעדים שלנו זה להחליף חלק משמעותי מהתפקידים שמבצעים היום פקידי הקבלה במלונות", אומר שרון בירנבאום, מנכ"ל חברת Eyefeelit, ששותפה בפיתוח המערכת החדשה יחד עם חברת בלמוט. "כך המלונות יוכלו גם לצמצם עלויות בכוח אדם, גם להתייעל תפעולית ולהעניק שירות מסביב לשעון. המגע האנושי לא ייעלם, אבל לדעתנו התפקיד של פקיד הקבלה המסורתי צפוי להשתנות משמעותית".

"היהינו שהשירות הטכנולוגי שכבר קיים כיום צריך גם להיראות אנושי", מוסיף נרי יוספסברג, הבעלים של חברת בלמוט. "תערוכת ישראפוד היא במה מאוד מתאימה להראות בה את השילוב המנצח. כל אחת מהחברות הביאה את הניסיון והיתרונות שלה, חיברנו ביניהם ויצרנו מוצר חדש".

תערוכת ישראפוד ה־41, בהיקף השקעה של שלושה מיליון שקלים, המתמקדת בתעשיות המזון, האירוח וקמעונאות המזון, תתקיים ב־17־18 בנובמבר באקספו תל אביב ביוזמת קבוצת שטיר. ישתתפו בה כ־100 חברות מובילות מהתחום ויוצגו חידושים, מוצרים, טכנולוגיות ופתרונות מתקדמים בתחומי המזון והמשקאות, ציוד למטבחים מקצועיים, מסעדות ובתי מלון, פתרונות לקמעונאות, אריזה, מערכות טכנולוגיות ועוד. כמו כן, יתקיימו במסגרת התערוכה ועידת זכיינות המזון בישראל, כנס ההשקעות המלונאיות הבינלאומי, כנס קמעונאות המזון וכנס התאחדות בעלי האולמות וגני האירועים בישראל.

"אנו מודעים לחשיבות הגדולה בקיום תערוכת המזון והוועידות לחיזוק התעשייה והענף וקידומם, בטח בתקופה מורכבת זו", אומר גיל שטיר, מנכ"ל קבוצת שטיר. "תהיה בתערוכה נוכחות של חברות בינלאומיות, נתעדכן במוצרים חדשים שנראה על המדף בשנת 2027 ובטכנולוגיות חדשות שישנו את חווית האירוח והקניות. השנה אנו שמים דגש מיוחד על החיבור בין התעשייה, הקמעונאות, המסעדנות והאירוח, ועל יצירת הזדמנויות עסקיות חדשות".

שינוי חוויית הלקוח

כאמור, אחד הפתרונות החדשים שיוצגו בתערוכה קשור לקבלת אורחים בבתי מלון. חברת בלמוט פועלת בישראל בתחום מערכות השירות העצמי ופתרונות התשלום. חברת EyeFeelit הישראלית מפתחת פלטפורמה המשלבת בינה מלאכותית, טכנולוגיית הולוגרמות ואווטארים אינטראקטיביים המיועדים למתן שירות בעולם הפיזי. במסגרת שיתוף הפעולה ביניהן, בלמוט מביאה את הידע והניסיון שלה בתחום המערכות התפעוליות, אמצעי התשלום והמכשור לשירות עצמי, בעור EyeFeelit אחראית לטכנולוגיית האווטאר האינטראקטיבי ולממשק השיחה המבוסס על בינה מלאכותית.

המערכת שיצרו שתי החברות משלבת פקיד קבלה הולוגרפי בגודל אדם עם עמדת שירות עצמי חכמה. המערכת מאפשרת לאורחים לנהל שיחה עם אווטאר מבוסס בינה מלאכותית, לסרוק דרכון, לשלם באשראי או במזומן, לקבל עודף במידת הצורך וגם להנפיק כרטיס לחדר ללא צורך במעבר בין עמדות או בסיוע של פקיד קבלה אנושי. להבדיל מעמדות הצ'ק אין האוטומטיות המוכרות כיום, המבוססות בעיקר על מסכי מגע ותפריטים מובנים, הפתרון החדש מציע ממשק שיחה אינטראקטיבי עם הדמות ההולוגרפית.

"קיימות כיום, גם בתחום המלונאות בארץ, עמדות שירות עצמי. אבל בפיתוח שנציג השיחה מתחילה עם דמות הולוגרפית חכמה שמלווה את האורח", מסביר בירנבאום. "אנחנו מאמינים שבעתיד הקרוב חלק משמעותי מהשירות שניתן כיום על ידי נציגים אנושיים, יבוצע על ידי נציגי AI בעולם הפיזי. עד כה הכרנו זאת במסכים, ועכשיו אנו מנגישים זאת בעולם הפיזי. בדיוק כפי שהאינטרנט שינה תעשיות שלמות, ככה הבינה המלאכותית עומדת לשנות את חוויית הלקוח בעולם המלונאות, ולא רק. נראה זאת גם במרכזי שירות למיניהם, בשלטון המקומי, במקומות ציבוריים ועוד. אם עד עכשיו נתקלנו בהולוגרמה שהייתה מספקת תשובות לשאלות הלקוח, אז החדשנות היא ש־AI אווטאר – מעבר לניהול שיחה טבעית – יודע גם לבצע פעולות בזמן אמת. זו למעשה קפיצת מדרגה".

"הדמות הזו תוכל בעצם לעשות את כל הפעולות שיכול לעשות היום פקיד קבלה, ללא יוצא מן הכלל", מחדד יוספסברג.


יוספסברג. קפיצת מדרגה
צילום: יח"צ

יוספסברג: "הדמות הזו גם יכולה להכניס כסף נוסף לבתי המלון. בצד הפונקציונלי אנחנו יכולים להוסיף לה למשל כספומט או מערכת להמרת מט"ח, או אפילו מכירה של דברים שונים. אפשר להוסיף אינסוף דברים מבחינה פונקציונלית"

לא רק שירות

לדברי השניים, מדובר בפתרון שנועד לייעל את תהליך קליטת האורחים במלונות, לצמצם את התלות בעמדת קבלה מאוישת לצורך פעולות שגרתיות ולהציע מענה לאורחים ממדינות שונות באמצעות ממשק רב־לשוני. לצד זאת, המערכת מאפשרת





הפקיד ההולוגרפי (משמאל: תערוכת ישראפוד). יש גם צד מכירתי
צילומים: שטיר תערוכות וכנסים, יח"צ

לשלב בין שירות דיגיטלי לבין חוויית קבלת פנים המבוססת על תקשורת ישירה עם דמות וירטואלית.

"בזכות הפתרון הזה למלונות תהיה פחות תלות בכוח אדם למשימות שגרתיות של פקיד קבלה, אם זה לסרוק דרכון, לתת מפתח. יהיו גם פחות תורים מול דלפק הקבלה", מבהיר בירנבאום. "התהליך יהיה יותר מהיר ויעיל, השירות יהיה 24/7, יהיה שיפור משמעותי בחוויית האורח. אנחנו מאמינים שהפתרון והטכנולוגיה הזו יכולים לשנות את המודל התפעולי של בתי מלון".

איך זה יבוא לידי ביטוי?

בירנבאום: "היום למשל יש אתגר גדול מאוד בכל נושא גיוס כוח האדם, תחלופה והכשרה. ברגע שיהיה תהליך מוסדר מאוד של אותה דמות הולוגרפית, שתמיד תהיה נחמדה וזמינה, אז פקיד הקבלה יתפנה לתמוך באורחים בדברים השוטפים של המלון. פקידי קבלה יעשו פחות תפקידים תפעוליים מסורתיים ויתמקדו יותר בקטע של חוויית האורח והשירות האישי".

יוספסברג: "הדמות הזו גם יכולה להכניס כסף נוסף לבתי המלון. בצד הפונקציונלי אנחנו יכולים להוסיף לה למשל כספומט או מערכת להמרת מט"ח, או אפילו מכירה של דברים שונים. אפשר להוסיף אינסוף דברים מבחינה פונקציונלית. אם המלון ירצה, האווטאר יוכל לדוגמה אפילו למכור סיגריות וגם לוודא שהקונה הוא מעל גיל 18".

כמה תעלה מערכת כזו?

בירנבאום: "העלות למלון תשתנה בהתאם לאפיון של הדמות ולמכשירים שיחוברו אליה כדי לתת שירות. כלומר, בהתאם לרוחב הפונקציונליות שלה. מערכת בסיסית תעלה החל מ־100 אלף שקל בשנה וזה יכול להגיע עד לסדר גודל של 250 אלף שקל, תלוי כאמור בפונקציונליות של המערכת, בכמה פעולות אתה רוצה שהיא תבצע. לעמדה הזו יכול להיות מצורף כספומט, סורק דרכונים, אמצעי תשלום ועוד. לכל אחד מהם יש עלות".

יוספסברג: "מאחורי המערכת הזאת עומד שיקול של חיסכון בכסף לבתי המלון וכאמור גם יצירת הכנסה נוספת. המערכת יכולה למשל להכניס פונקציות שהיום לא קיימות בבית מלון, כמו כספומט. היא לומדת את הלקוח, יכולה להציע לו כסף, והוא יכול למשוך כסף דרכה במקום בכספומט בחוץ. עבור בית המלון תיווצר גם הכנסה של עמלות משיכה. המערכת גם יכולה לשכנע אותך לקנות כרטיסים לכל מיני אטרקציות, או להציע לך כל מיני שוברים למסעדות ולשירותים שבסוף מכניסים המון כסף וזמינים ללקוח 24/7. יש פה צד מכירתי, לא רק צד שירותי. זה יכול להגדיל את הכנסות המלון".

בירנבאום: "אתן לך דוגמה נוספת. אנחנו בעצם מתחברים למערכות הליבה של המלון, למשל למערכת ההזמנות. הלקוח הזמין חדר רגיל, הגיע למלון, והמערכת רואה שיש באותו זמן נתון חדר משודרג פנוי ויכולה להציע לו אותו במחיר מופחת. או למשל המערכת מזהה שהלקוח הזמין רק ארוחת בוקר, ויכולה להציע לו גם ארוחת ערב ב־50% הנחה. המערכת יכולה לתקשר עם הלקוח בזמן אמת על בסיס המידע שהיא מקבלת ממערכות המידע של המלון".

אילו נקודות תורפה יכולות להיות לבוז מערכת?

בירנבאום: "בסופו של דבר, המערכת הזו מחוברת לחשמל. אם פתאום יש הפסקת חשמל, היא לא תעבוד".

תוך חודשיים מרגע ההזמנה, מעריכים השניים, הם יוכלו לספק את ההזמנה ללקוח. "מהרגע שהמלונות יתחילו לראות את הערך המטורף שזה מביא להם מבחינת חוויית הלקוח ועלויות התפעול, הפריסה תהיה בקצב מסחרר", משער בירנבאום. "אני חושב שבשנים הקרובות נראה ממש טרנספורמציה בכל הנושא של הטמעת פתרונות כאלה בתחום המלונאות".

לדבריו, יש פה גם אתגר פסיכולוגי. "אתה אמור לרתום את צוות המלון כדי שיטמיע זאת כחלק מהתהליך השוטף של קבלת האורח. ברגע שהאורח יפגוש מערכת כזו ביותר ויותר מקומות, זה כבר לא יהיה זר לו. זה תהליך של הטמעה וחינוך שוק. אגב, יש גם אופציה לכך שיהיה חדר בקרה אחד ברשת מלונות, ואז דרך כפתור מסוים בהולוגרמה תהיה לאורח גם אפשרות לדבר עם נציג אנושי, במידת הצורך".

יוספסברג: "אני מאוד אופטימי לגבי הפריסה. הבעיה לדעתי יהיה הייצור, להצליח לעמוד בביקוש. אני נמצא כבר המון שנים בתחום השירות העצמי. אנשים מודעים לכך היום. אנשים לא אוהבים לחכות בתור, יודעים להזמין במסעדות בעמדות עצמיות. היום אתה כבר לא מפחד מאווטאר, זה אטרקטיבי. כיום אנשים כבר לא נבהלים לעמוד מול מכונה".■■■



בירנבאום. התמקדות בחוויית האורח
צילום: פרטי

בירנבאום: "אחד היעדים שלנו זה להחליף חלק משמעותי מהתפקידים שמבצעים היום פקידי הקבלה במלונות. כך יתאפשר לצמצם עלויות בכוח אדם, להתייעל ולהעניק שירות מסביב לשעון. המגע האנושי לא ייעלם, אבל לדעתנו התפקיד של פקיד הקבלה צפוי להשתנות"

ANONYMOUS