

# Caso de éxito: Balneario de Archena

**Cómo el complejo hotelero ha utilizado la IA conversacional para resolver el 93% de las consultas de los huéspedes y generar más de €380k en reservas directas.**

Un caso de estudio del éxito de la colaboración entre HiJiffy y Roiback.



# Perfil

El **Balneario de Archena** es un complejo termal con más de 200 000 m<sup>2</sup>. Situado en España, en la provincia de Murcia, el Balneario de Archena es un complejo termal natural dentro del Paraje Natural de Valle de Ricote, cerca del río Segura.

El complejo hotelero se compone de tres instalaciones: Hotel Termas, Hotel Levante y Hotel León.

Construido en el siglo XIX, el **Hotel Termas** posee 65 habitaciones con un estilo elegante y tradicional español, y es la propiedad principal del complejo. El **Hotel Levante**, compuesto de 68 habitaciones, es un hotel moderno de cuatro estrellas diseñado para familias y parejas. Con sus 117 habitaciones, el **Hotel León** ofrece acceso directo a la Galería Termal y vistas al huerto de limoneros cercano y al paseo del río.



España



3 propiedades



250 habitaciones



# Desafíos

El equipo del Balneario de Archena estaba buscando una solución que **redujera el número de llamadas, correos electrónicos y mensajes a través de las redes sociales** que debían ser respondidos por el personal de recepción.

La solución ideal también tendría que **integrarse a la perfección con el motor de reservas de Roiback**, que ya ha sido implementado con éxito en el complejo hotelero.



# Solución

Se implementó el **Hub de Comunicación con Huéspedes** de HiJiffy en el chat de la página web del Balneario de Archena y en su Facebook.

Impulsado por la **IA conversacional** más avanzada para el sector hotelero, la solución respondió a más de **77K consultas de huéspedes** y resolvió automáticamente, **el 93%** de ellas.

**El personal de recepción no tuvo que responder a preguntas frecuentes repetitivas** como consultas sobre descuentos y ofertas especiales, o preguntas sobre el complejo termal y los servicios de spa y tratamientos de bienestar. En cambio, estaban disponibles para trabajar en otras tareas en las que pudieron **ofrecer un valor añadido a la experiencia del huésped**.

Gracias a la **integración perfecta con el motor de reservas de Roiback**, la IA artificial de HiJiffy consiguió guiar a los usuarios del chat a través del proceso de reservas. Como resultado se completaron más de **1.1K reservas** que se originaron en el chat, lo que generó **€389K de ingresos por reservas directas**.





# RESULTADOS

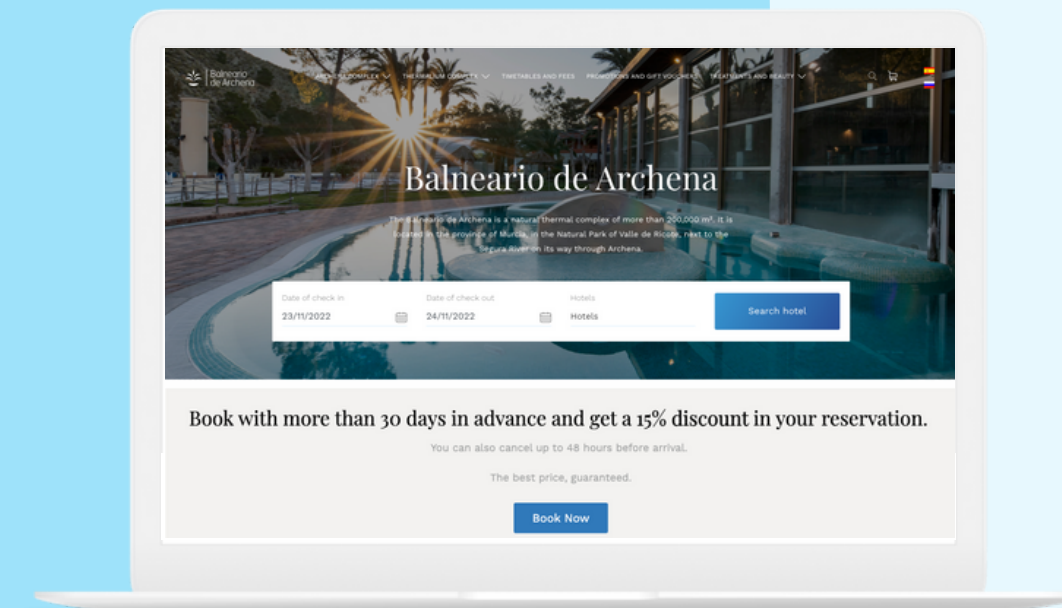
**77K**  
Conversaciones

**93%**  
Automatización\*

**€389K**  
en reservas

**75%**  
de puntuación CSAT

**1,143**  
Reservas de los usuarios del chat



\*Automatización: % de consultas resueltas automáticamente por el agente virtual con IA  
Periodo de tiempo: Noviembre 2021 - Noviembre 2022

# Testimonio

*Estábamos buscando una solución intuitiva y eficaz que pudiera ayudar a nuestro personal y redujera su carga de trabajo relacionada con los procesos de comunicación con huéspedes y la asistencia con las reservas.*

*Poco después de lanzar la solución de HiJiffy en el widget del chat de nuestro sitio web, notamos que su IA conversacional consiguió responder la mayoría de las consultas, por lo que nuestro personal solo tenía que ayudar en un pequeño porcentaje de ellas. Si pensamos que el año pasado se realizaron unas 77 mil consultas, esto supone una gran ayuda.*

*Además, fue fantástico ver lo bien que funcionó con nuestro motor de reservas, Roiback, realizando más de 1 100 reservas directas a través del chat y generando ingresos.*



**ALFONSO VILASECA MUÑOS**  
**Marketing Director**  
Balneario de Archena