

Erfolgsgeschichte

Kora Living

Der Weg zu 60 % Online-Check-Ins, erhöhtem Cross-Selling und der Automatisierung von 83 % der Gästeanfragen mit HiJiffys Konversations-KI



Führende Hotel- und Gaststättenmarken in über 50 Ländern der Welt gestalten ihre Gästekommunikation mit unserer fortschrittlichen Technologie neu.

Diese Fallstudie untersucht den Erfolg von Kora Living bei der Implementierung des HiJiffy Gästekommunikations-Hub **über die gesamte Reise der Gäste**, von der Vorbuchung über die Ankunft bis zur Abreise. Sie erzielten fantastische Ergebnisse, indem sie ihren Fokus auf ein außergewöhnliches Gästeerlebnis mit Offenheit und Vertrauen in die Automatisierung durch Konversations-KI kombinierten.

HiJiffy hat es sich zur Aufgabe gemacht **die fortschrittlichste Konversations-KI für das Gastgewerbe** zu entwickeln.



Diese Publikation umfasst die Herausforderungen, die **Kora Living** angehen wollte, Beispiele für die Lösungen, die ihnen die HiJiffy-Technologie bot, einen Überblick über die Ergebnisse und weitere Erfahrungsberichte von Hotelmitarbeitern.




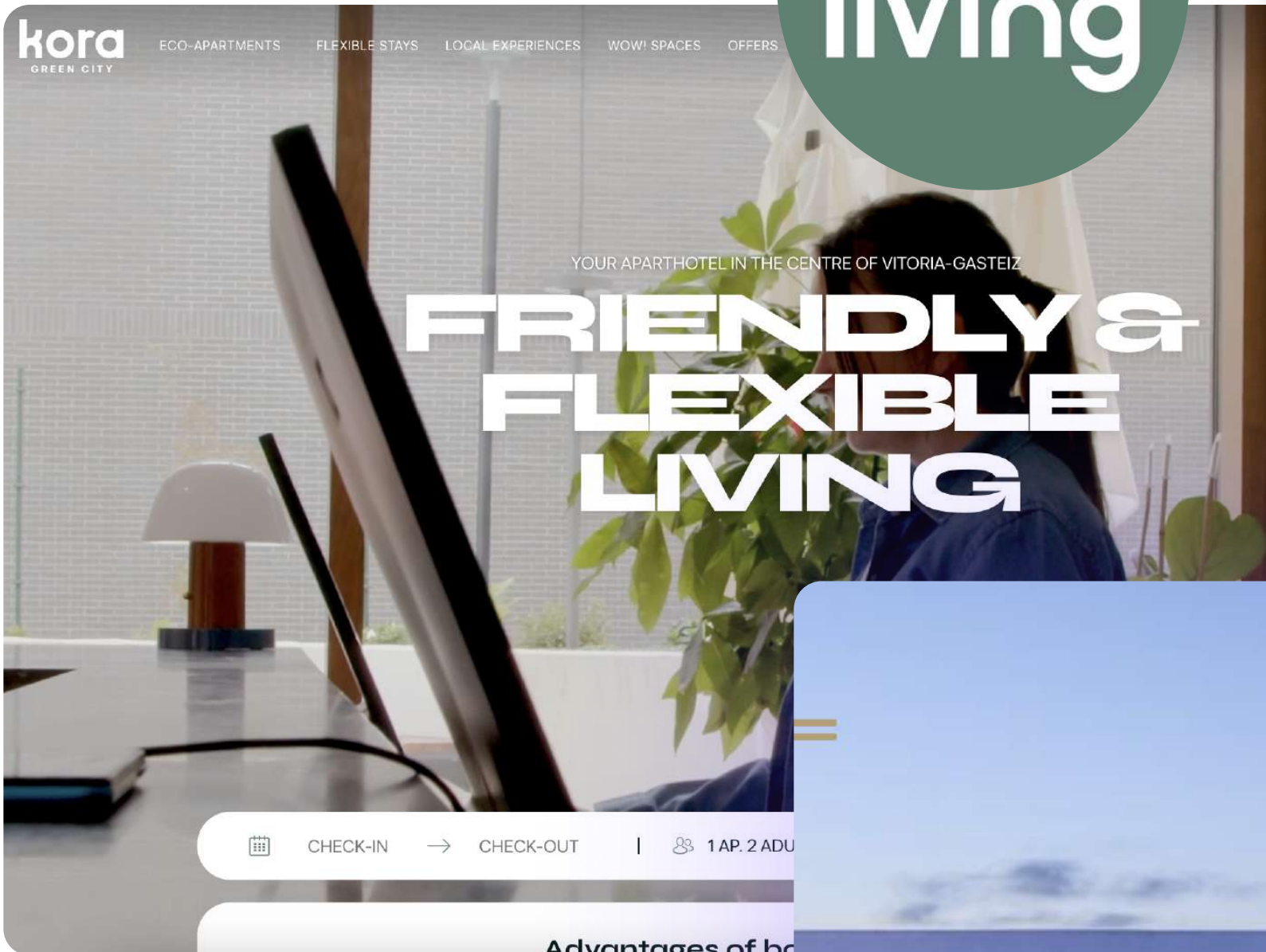
Kora Living ist eine spanische Gastgewerbemarke, die sich an den Grundsätzen der Flexibilität und Nachhaltigkeit orientiert. In ihren Objekten fördern sie ein Gefühl der Gemeinschaft und Freundlichkeit und machen sie zu einer perfekten Unterkunft für Reisende, egal ob sie einen Tag, einen Monat oder ein Jahr bleiben wollen.

Die Gastgewerbemarke hat zwei Objekte: **Kora Green City** (180 Studios und Apartments) ist ein städtisches Aparthotel in Vitoria-Gasteiz, die größte Passivhaus-Unterkunft in Europa, und **Kora Nivaria Beach** (122 Villen und Apartments) ist ein Strandresort auf **Teneriffa**. Kora Living plant für das kommende Jahr die Eröffnung von drei neuen Immobilien in Andorra, Cabanyal (Valencia) und Teneriffa.

 Vitoria-Gasteiz

 Tenerife





YOUR APARTHOTEL IN THE CENTRE OF VITORIA-GASTEIZ

FRIENDLY & FLEXIBLE LIVING

Advantages of bo

Kora Green City

Studios und Apartments


180

Kora Green City

Villen und Apartments

122

Kora Nivaria Beach



kora

NIVARIA BEACH

Un paraíso de tranquilidad

Entrada → Salida

1 ap. 2 adultos

Código Promocion...

RESERVAR

Nivaria Beach

Hola! Soy Yaiza, la asistente virtual de Nivaria Beach y puedo ayudarte a reservar tu próxima estancia y a solucionar muchas dudas. Para que pueda entenderte bien, por favor utiliza frases concisas o palabras clave.

Reserva con el código "CHATNIVARIA" y disfruta de HASTA UN 25% DE DESCUENTO

Write a reply...

Automated conversation | </> by HIJIFFY

Verfahren automatisieren

Die Marke wollte die Gäste dazu ermutigen, ihre An- und Abmeldungen online vorzunehmen und so Arbeitsaufwand für das Personal an der Rezeption zu verringern und das Gästelerlebnis zu verbessern, da sie nicht mehr an der Rezeption warten müssen.

Steigerung der Upselling- und Cross-Selling-Einnahmen

Kora Living verfügt über eine breite Palette von Einrichtungen und Erlebnissen, die Hotelgäste buchen können, um ihre Erfahrung zu optimieren. Das Ziel war es, automatisierte Cross-Selling-Kampagnen über WhatsApp zu versenden, um die Gäste mit diesen Angeboten zu erreichen.

Verbesserung des Gästelerlebnisses

Kora Living wollte ihre Kommunikationskanäle optimieren, um die meisten eingehenden Anfragen rund um die Uhr beantworten zu können und gleichzeitig die Möglichkeit zu haben, die Teams bei Bedarf einspringen zu lassen.

Die Herausforderungen

Nach einer Untersuchung der auf dem Markt erhältlichen technischen Lösungen für Hotels befand Kora Living den Gästekommunikations-Hub als beste Lösung zur Bewältigung ihrer Herausforderungen und zur Erreichung ihrer Verbesserungsziele. Die Konversations-KI von HiJiffy wird seit 2022 in beiden Häusern, Kora Nivaria Beach und Kora Green City, in der gesamten Gästebetreuung eingesetzt.

Warum haben Sie sich für HiJiffy entschieden?

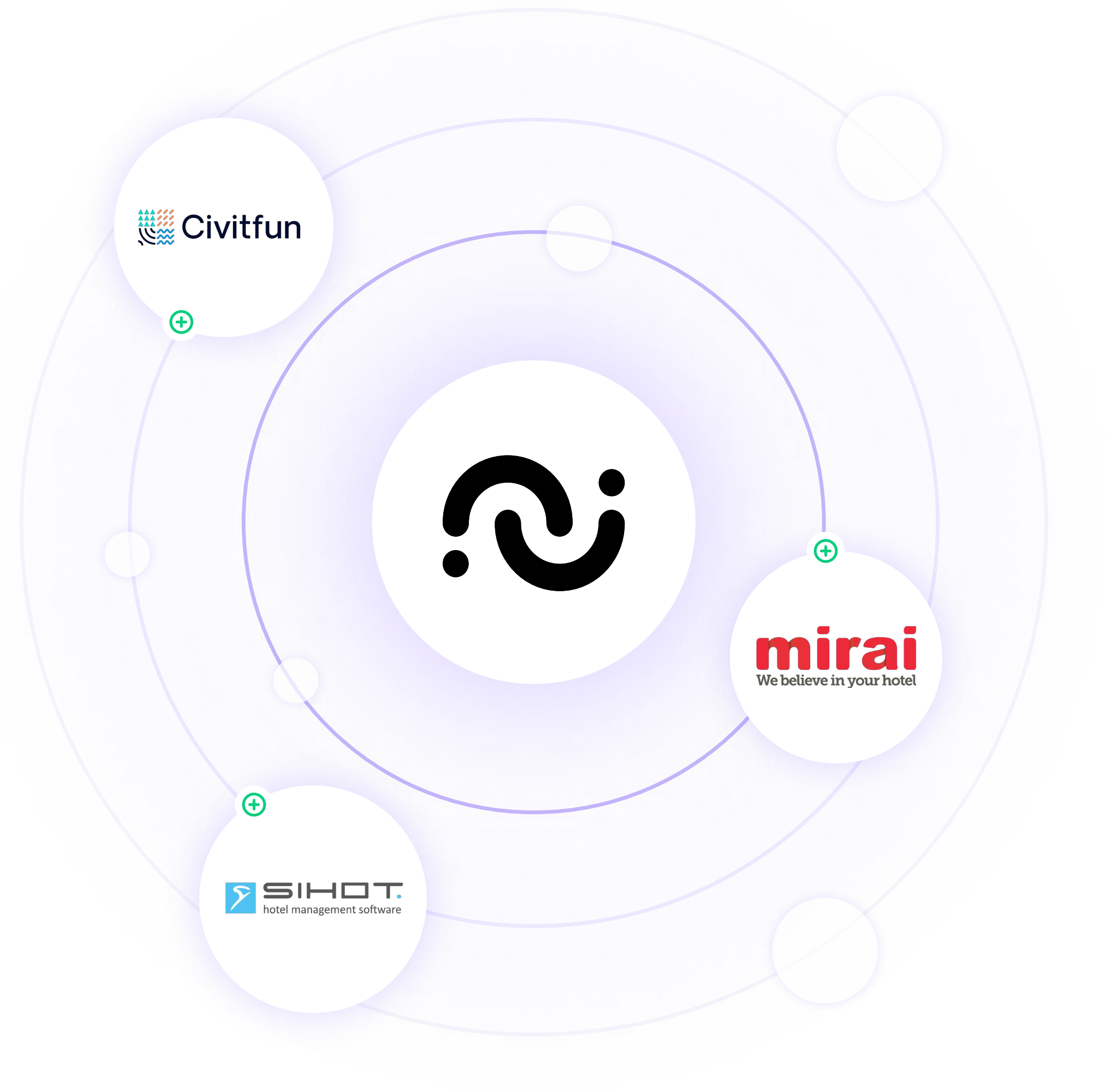
"Wir haben im Vorfeld eine kleine Marktanalyse durchgeführt, aber da wir so gute Referenzen von mehreren Hotelmanagern hatten und die Demo uns überzeugt hat, hatten wir das Gefühl, dass es das richtige Tool ist."

- Iñigo Boulandier, Markenmanager bei Kora Living

Die Lösungen

Die Hotelmarke konnte die Konversations-KI von HiJiffy nahtlos integrieren

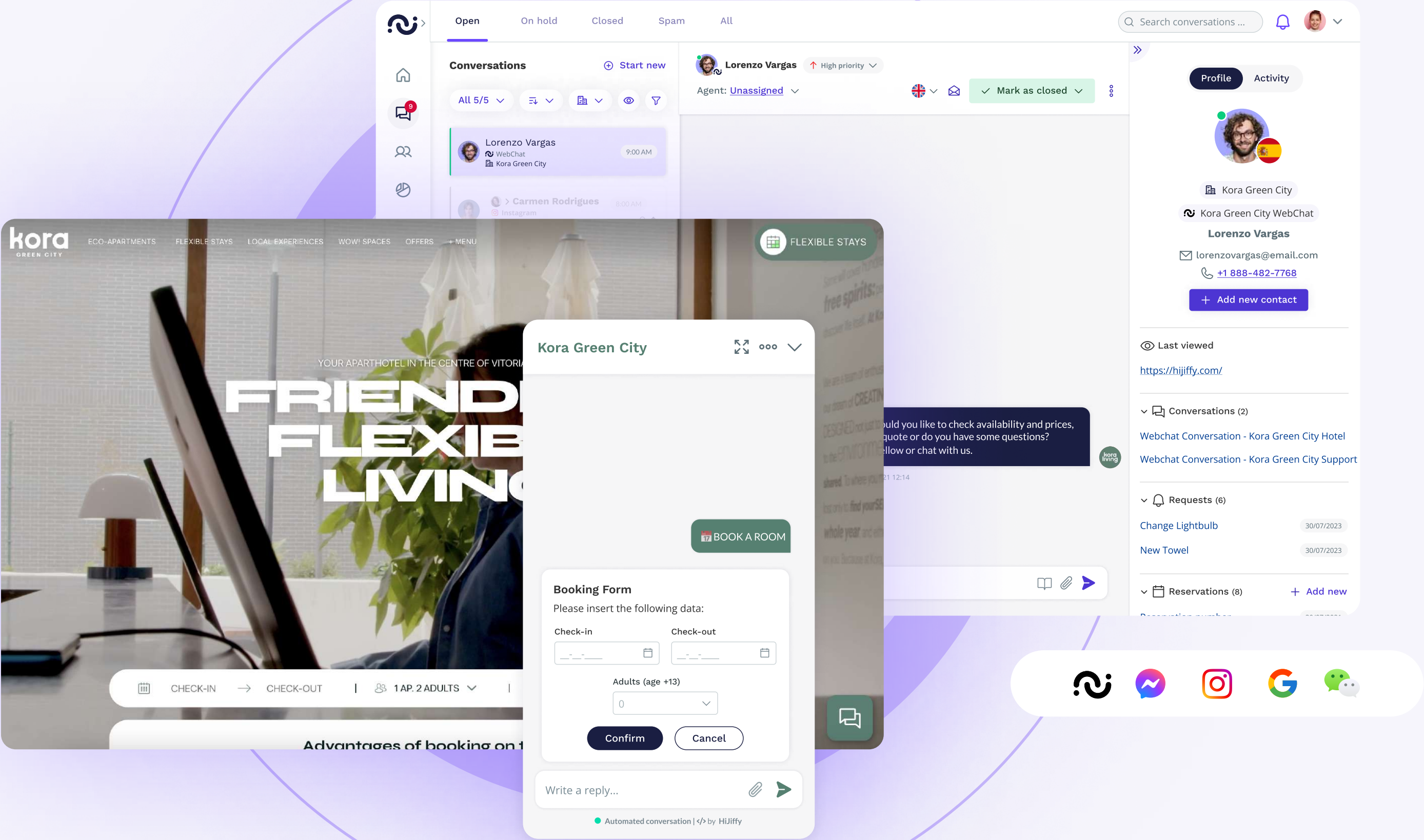
Die Hotelmarke konnte die Konversations-KI von HiJiffy nahtlos in andere technische Systeme des Hotels integrieren, die bereits im Einsatz waren: **Mirai (Buchungssystem)**, **SIHOT (PMS)** und **Civitfun (digitaler Check-in-Dienstleister)**, die das Potenzial für eine weitere Automatisierung eröffnen.



Mit der Unterstützung des Customer Success Teams von HiJiffy hat Kora Living die Kommunikation mit seinen Gästen neu gestaltet und die folgenden Aufgaben durch den Einsatz von KI automatisiert:

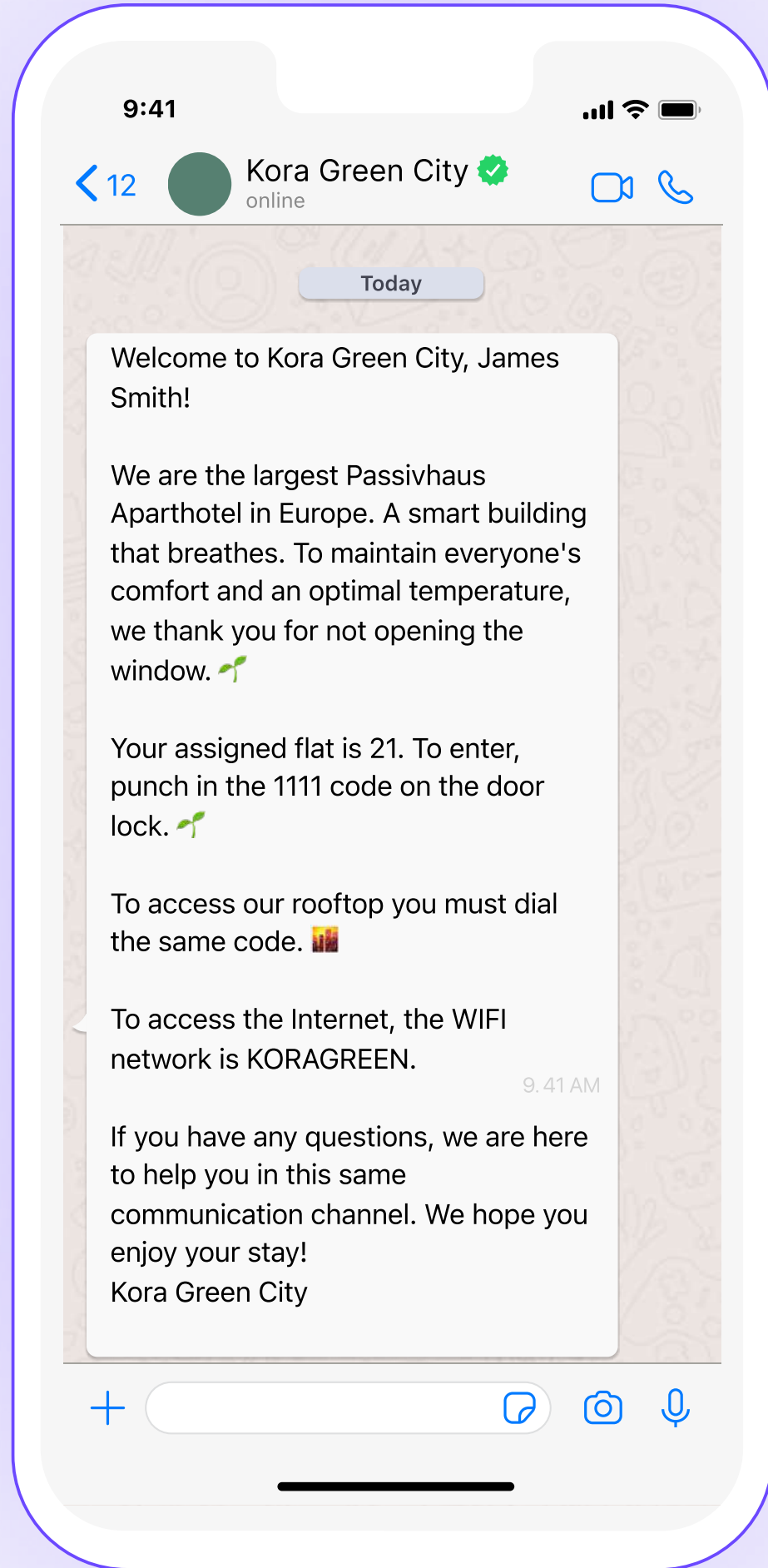
Beantwortung von FAQs

Die auf über 200 branchenspezifische Themen spezialisierte KI von HiJiffy beantwortet eingehende Anfragen sofort und rund um die Uhr über verschiedene von der Marke verwaltete Kanäle, darunter Webchat, WhatsApp und Google Business.



Unterstützung bei der Buchung

Die Gäste werden von einer ins Buchungssystem integrierten Konversations-KI durch den Buchungsprozess geführt, um ein nahtloses Erlebnis zu gewährleisten.



Versenden von Check-in-Kampagnen

Eine automatische Nachricht an ankommende Gäste mit einem Link zum Online-Check-in-Formular ermutigt dazu, den Vorgang vor der Ankunft abzuschließen und Warteschlangen an der Rezeption zu vermeiden.



Cross-Selling von Erfahrungen

Während des Aufenthalts erhalten die Gäste personalisierte Nachrichten, in denen sie auf besondere Veranstaltungen, exklusive Angebote und verschiedene hauseigene und lokale Erlebnisse aufmerksam gemacht werden, die sie im Hotel buchen können.



Versenden von Begrüßungsnachrichten

Gäste, die den Check-in abgeschlossen haben, erhalten bei ihrer Ankunft eine WhatsApp-Nachricht mit dem Zugangscode für die Tür, dem WLAN-Passwort und Tipps, wie sie ihren Aufenthalt im Einklang mit den Grundsätzen der Marke nachhaltig gestalten können.



Versenden von Check-out-Kampagnen

Eine automatische Erinnerung an die Check-out-Zeit und Anweisungen für einen völlig autonomen Ablauf, wenn die Gäste in Eile sind.



Sammeln von Gästefeedback

Teilen eines Links zum internen Feedback-Formular bei der Abreise der Gäste.

Betrachten wir nun die wichtigsten Ergebnisse, die in direktem Zusammenhang mit den im vorangegangenen Abschnitt genannten Herausforderungen stehen. Die Ergebnisse stützen sich auf die Daten von HiJiffy (die für den Kunden in den Dashboards und Berichten des Gästekommunikations-Hub sichtbar sind) sowie auf die eigenen Datenerkenntnisse und Beobachtungen von Kora Living, die zu dieser Fallstudie beigetragen haben.

Die Ergebnisse

Dank der nahtlosen Integration zwischen HiJiffy und den Hotelmanagementsystemen von Kora Living (ihrem PMS und einem digitalen Check-in-Service) konnte die Marke automatisierte Online-Check-in-Kampagnen vor der Ankunft der Gäste über WhatsApp versenden. Mit einer **Öffnungsrate von über 80 %** auf diesem Kanal.

Erreichte Kora Living eine Online-Check-in-Rate von:

55 %
Kora Nivaria Beach

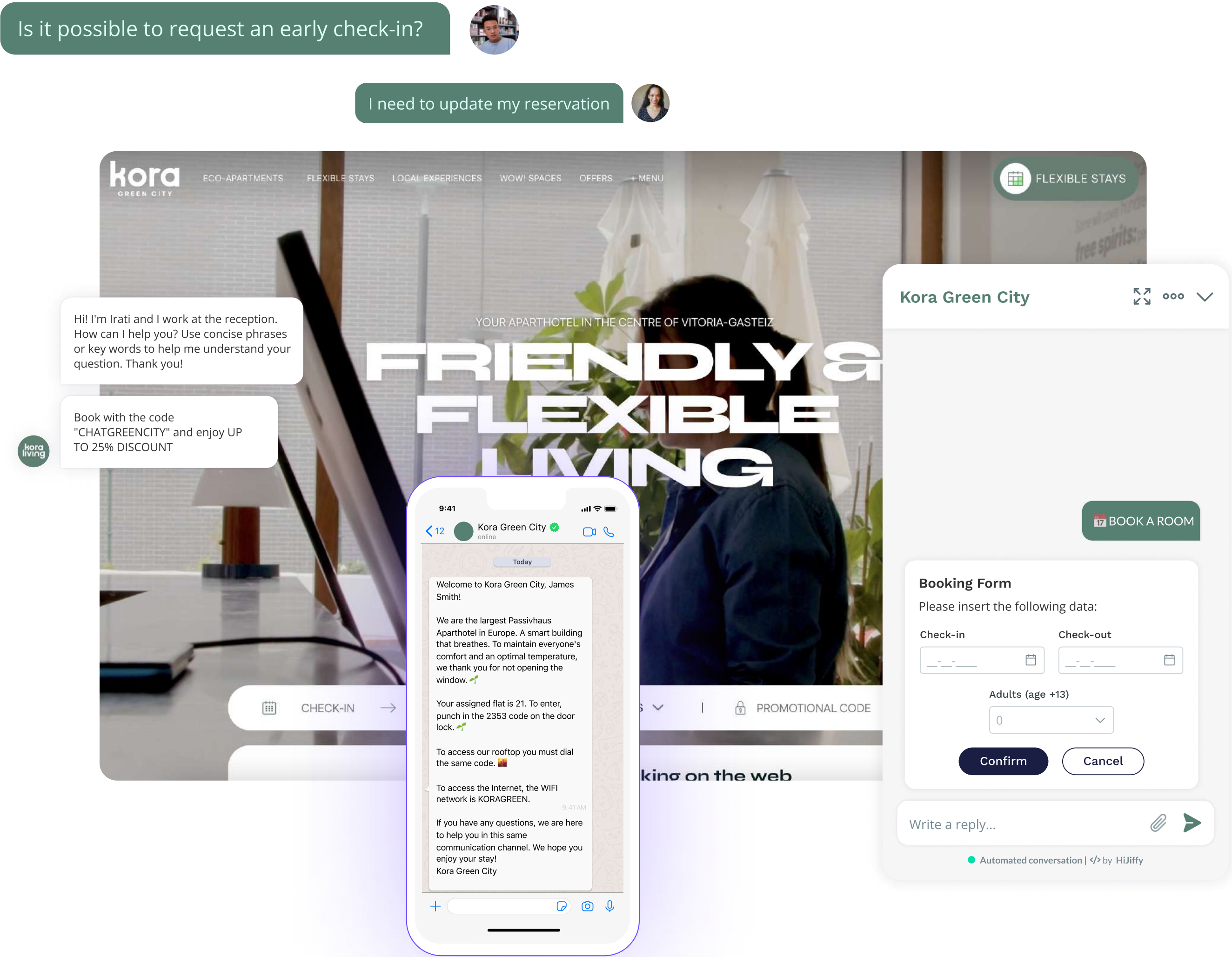
60 %
Kora Green City



55 %

aller Check-Ins in **Kora Living**-Immobilien werden online durchgeführt

So konnten die **Warteschlangen** an der Rezeption bei der Ankunft der Gäste **erheblich reduziert** werden, und die Rezeptionsteams konnten ihre Zeit und Aufmerksamkeit dem widmen, was für die Marke von zentraler Bedeutung ist: der persönlichen Betreuung der Gäste. Diese Entwicklungen wirkten sich sowohl für die Gäste (**bessere Kundenbetreuung**) als auch für das Personal (**weniger repetitive Aufgaben**) positiv aus.



Steigerung des Upselling durch **WhatsApp** – Kampagnen mit Öffnungsraten von **80 %**

Kora Living nutzte den Gästekommunikations-Hub von HiJiffy als zentrale Plattform, um das Angebot an buchbaren Erlebnissen und Dienstleistungen zu kommunizieren. Seit der Einführung von WhatsApp-Kampagnen – von einmaligen, saisonalen Kampagnen bis hin zu regelmäßigen, über das ganze Jahr verteilten Kampagnen – konnte die Marke einen Anstieg der Reservierungen beobachten.

Gespräche

45,000

Konversations-KI

CSAT-Wert

85 %

Automatisierungsrate

83 %

78-80 %

~Durchschnittliche Öffnungsrate



Innerhalb von 12 Monaten (August 2022 - Juli 2023) führte die von HiJiffy in Kora Living-Immobilien implementierte Konversations-KI **über 45.000** Gespräche mit einer **Automatisierungsrate von 83 %** und einem **CSAT-Wert von 85 %**. Die durchschnittliche Öffnungsrate dieser verschiedenen WhatsApp-Kampagnen liegt bei 78-80 %.

Erfahrungsberichte



"HiJiffy hat es uns ermöglicht, einen großen Teil des Kommunikationssystems in unseren beiden Häusern zu automatisieren, einen 24-Stunden-Verkaufsassistenten zu haben, der einsatzbereit ist und Einnahmen generiert, und uns Kennzahlen zu liefern, die uns helfen, unsere Gäste besser zu kennen und zu wissen, was sie in einer Kora Living-Unterkunft erleben wollen. Da es sich um ein Tool handelt, das über eine API funktioniert, konnten wir weitere Prozesse automatisieren, z. B. die automatische Versendung von WLAN-Codes, den Zugang zu elektronischen Schlüsseln beim Check-in usw."

Iñigo Boulandier, Brand Manager at Kora Living



"HiJiffy hat es uns ermöglicht, das Rezeptionspersonal von Kora Green City zu optimieren. In unserem Hotel verlassen wir uns auf Technologie, um viele unserer Prozesse zu automatisieren, aber wir sind uns darüber im Klaren, dass unsere Kunden die menschliche Wärme am meisten schätzen – das ist unser Motto (Friendly & Flexible Living). Mit HiJiffy hat unser Rezeptionsteam die Kontrolle über die Gespräche und kann Vorfälle bearbeiten, die nicht automatisiert werden müssen. Gleichzeitig bietet HiJiffy eine Unterstützung, die dem Team die Zeit gibt, unseren Gästen bei ihrer Ankunft in unserer Unterkunft das Gefühl zu vermitteln, Teil einer großen Familie zu sein. Diese enge und menschliche Behandlung ist es, die es uns ermöglicht, uns in allen Unterkünften der Marke Kora Living als eine der am besten bewerteten Unterkünfte des Reiseziels zu positionieren."

Ixone Musitu, Front Desk Manager at Kora Green City



er life itself. **At Kora, we are INSPIRED by them.**

a team of enthusiasts that **don't settle for the usual**, but in p to
eam of **CREATING SPACES** for those like us who don't
GNED not just to stay at, but **for you to connect to** ues,
environment. Spaces where *moments*, ideas, are
d. To where you may arrive alone but *feel embraced* may get
ily to **find yourSELF**. From where you may leave after **a**
le year, and either way, let your footprint rem
1. Because at Kora, **the choice is YOU**

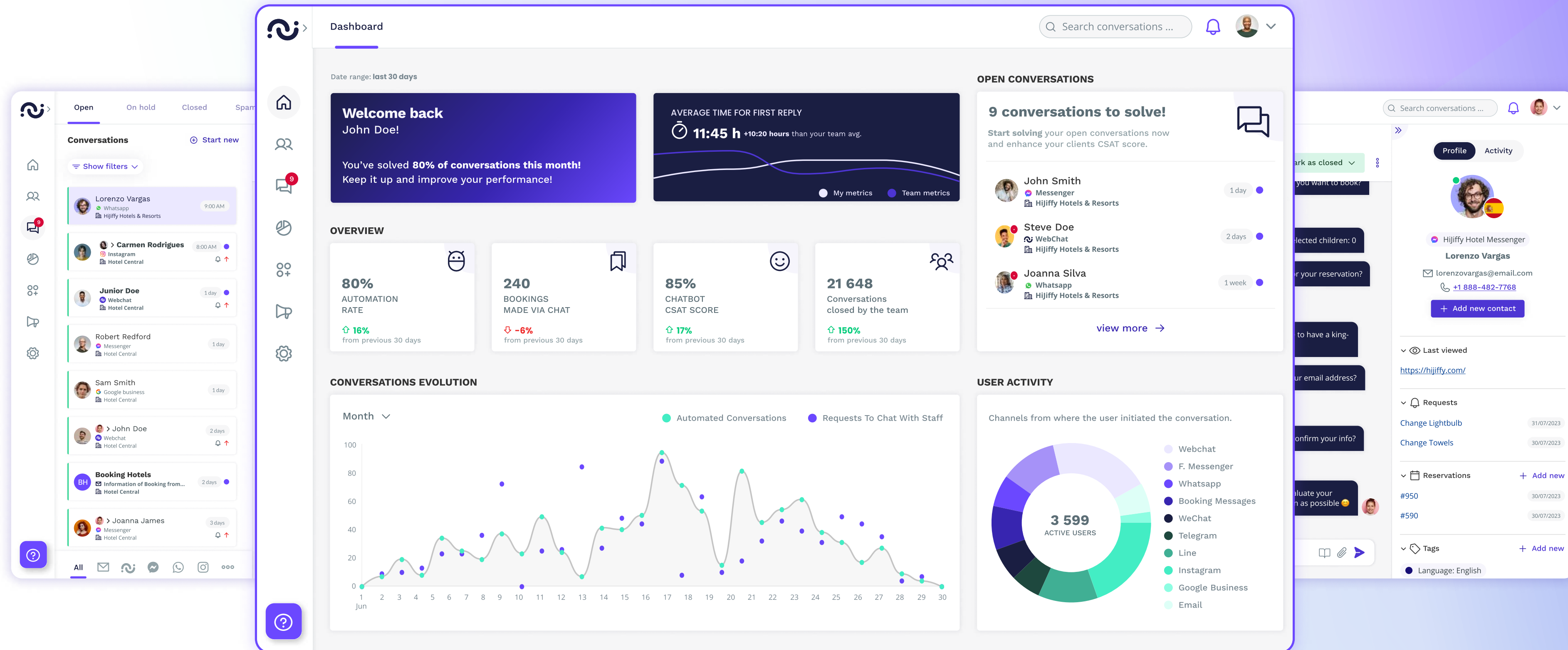


"Kora Living war mein erster Kunde auf dem iberischen Markt bei HiJiffy. Wir begannen zunächst mit Kora Green City und kurz darauf mit Kora Nivaria Beach. Es war eine Freude zu sehen, wie Kora Living unsere Lösung nach ihren Bedürfnissen und Anforderungen entwickelt hat, unterstützt von HiJiffys Customer Success und Produktteams. Ich freue mich, Teil dieses Projekts zu sein und mit anderen technischen Partnern aus der Hotelbranche zusammenzuarbeiten, die nur ein Ziel verfolgen: die Verbesserung des Hotelerlebnisses für die Gäste. Die Ergebnisse sprechen für sich, und ich bin sicher, dass es von nun an nur noch aufwärts gehen kann."

Ana Correia, Senior Customer Success Executive at HiJiffy



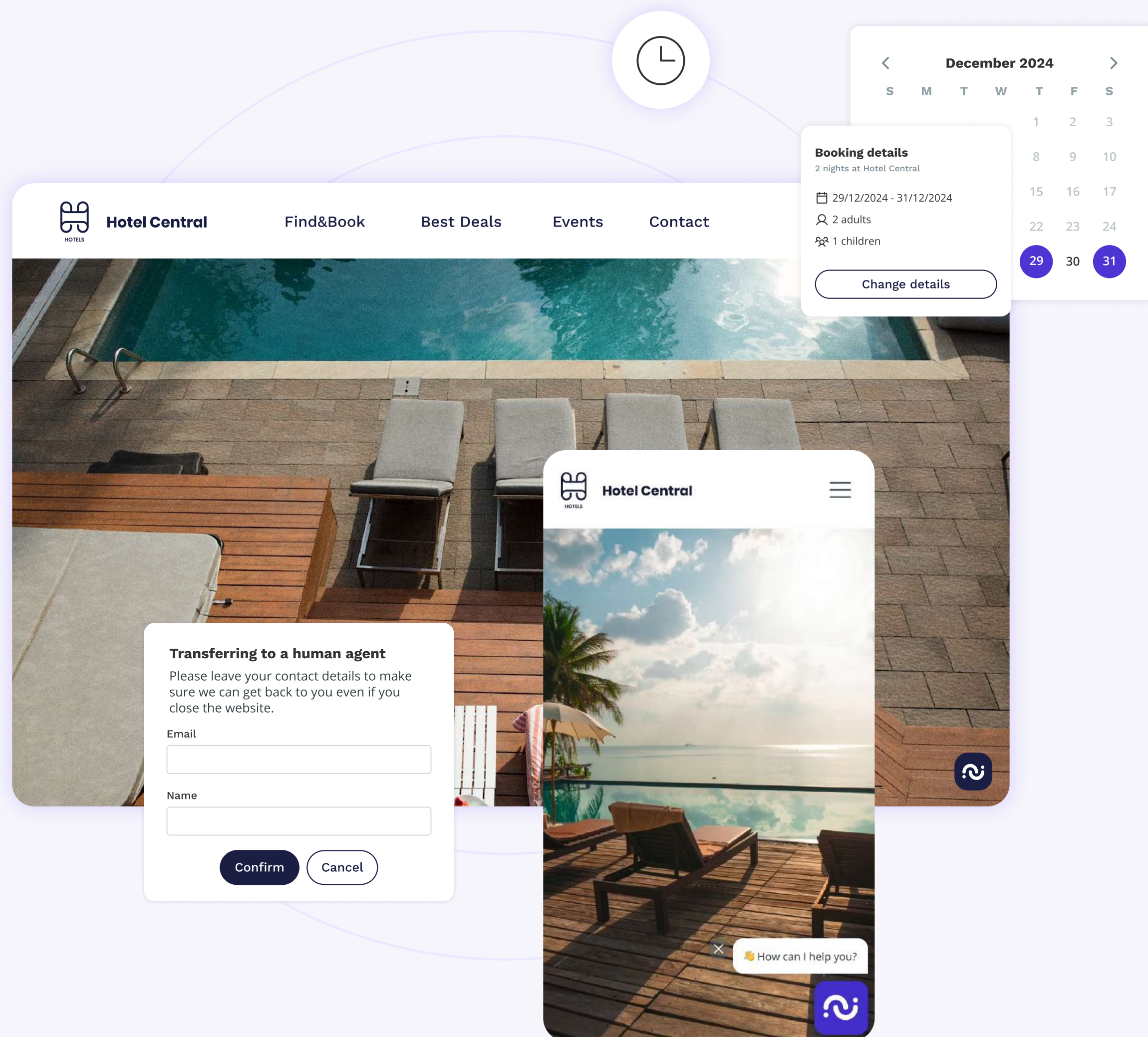
Kundenerlebnis an einem Ort verwalten



Zentralisieren, automatisieren und messen Sie Ihre Kundenbetreuung und Kommunikation in einer einzigen leistungsstarken Plattform.



Pre-stay



KI-Agent für FAQs und Direktbuchungen

Unser KI-Agent führt Sie durch den Buchungsprozess und bietet Antworten auf Ihre Fragen, **um Zeit zu sparen und die Arbeitsbelastung zu verringern.**



Verhaltensbasierte Marketing-Kampagnen

Versenden Sie personalisierte Nachrichten, basierend auf besuchten Seiten oder Interaktionen auf Ihrer Website.



Spezialisierte KI für die Hotellerie

Mit **über 200 speziellen FAQ-Themen** im Bereich Gastgewerbe, damit Ihr Chatbot perfekt geschult ist.



Angebot anfordern

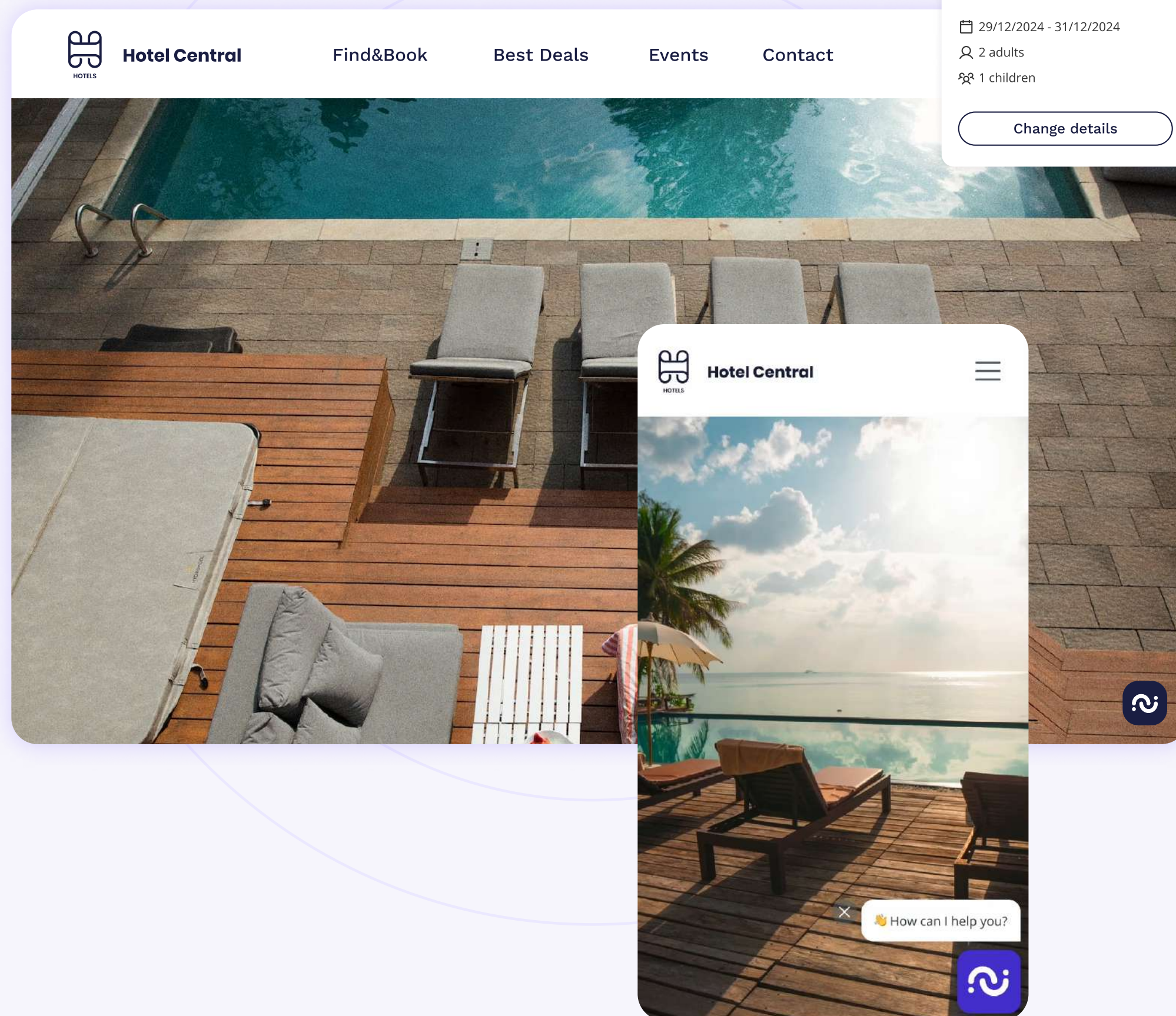
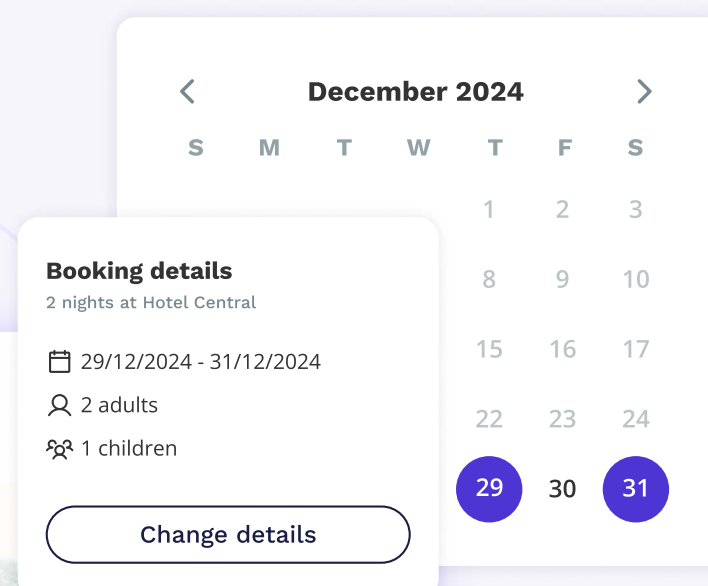
Reisende können ein **individuelles Angebot** für ihren Aufenthalt anfordern.



Pre-stay

To talk with our reception, please click the following contact: [+999999999](tel:+999999999)

If you want to be contacted by our team, please provide us your contact details.



E-Mail-zu-Chatbot-Automatisierung

Senden Sie **vorgefertigte Antworten** und leiten Sie Benutzer an den Chatbot weiter, um Anfragen sofort zu klären.



Mit einem Klick anrufen

Bieten Sie die Option, direkt aus dem Chat einen **menschlichen Agenten anzurufen**, wenn eine Anfrage nicht automatisch gelöst werden kann.



Nahtlose Weiterleitung an menschliche Mitarbeiter

Die Konversation kann auf Anfrage des Benutzers oder wenn der Chatbot die Anfrage nicht automatisch lösen kann, **nahtlos an unser Personal übertragen werden**.



Anpassbare Chatbot-Oberfläche

Gestalten Sie die Benutzeroberfläche des Chatbots passend zum Marketingkonzept Ihres Hotels.



In-stay

Key benefits

Hello, Jenna!

We genuinely hope that your stay was pleasant and that our service met your best expectations.

Your feedback is important to us. We invite you to leave your opinion on TripAdvisor here: <http://tripadvisor.com/hotelcentral>

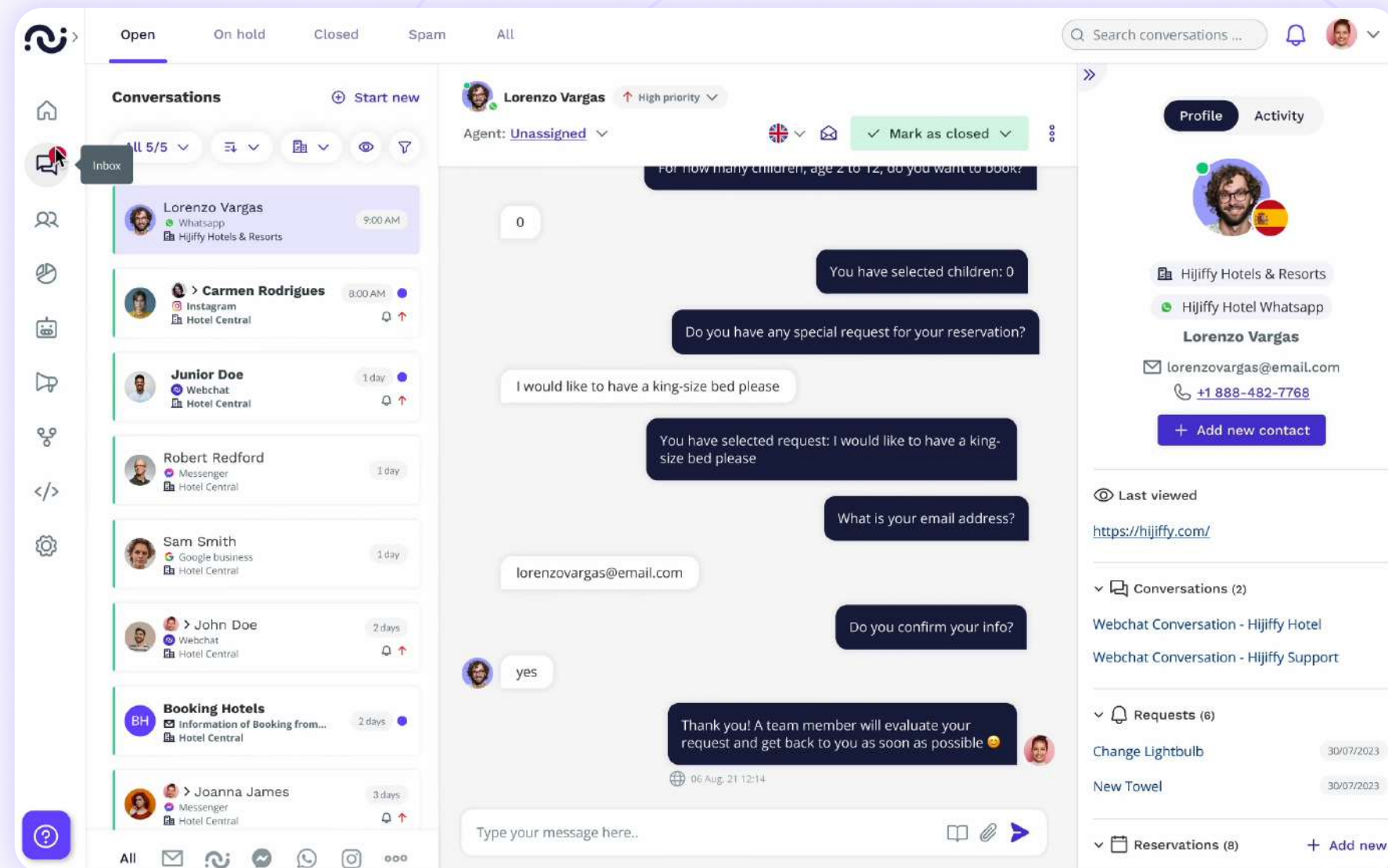
We hope to welcome you in our hotel in the future.

All the best,
Hotel Central team

I'd like to reserve a table for 8pm

I'd like to book a spa for two.

How can I cancel the massage appointment?



Hi James Smith! 🙌

Is everything okay with your stay? Is there anything else we can do to make your stay memorable?

🍴 Book a table

💧 Book a spa treatment

📞 Call the reception



KI-gestützter Concierge-Agent

Ein virtueller KI-Concierge **hilft den Gästen** bei ihren Anliegen.



Upsell- und Cross-Selling-Kampagnen

Senden Sie automatisierte Nachrichten, um personalisierte Upselling- und Cross-Selling-Kampagnen zu kommunizieren.



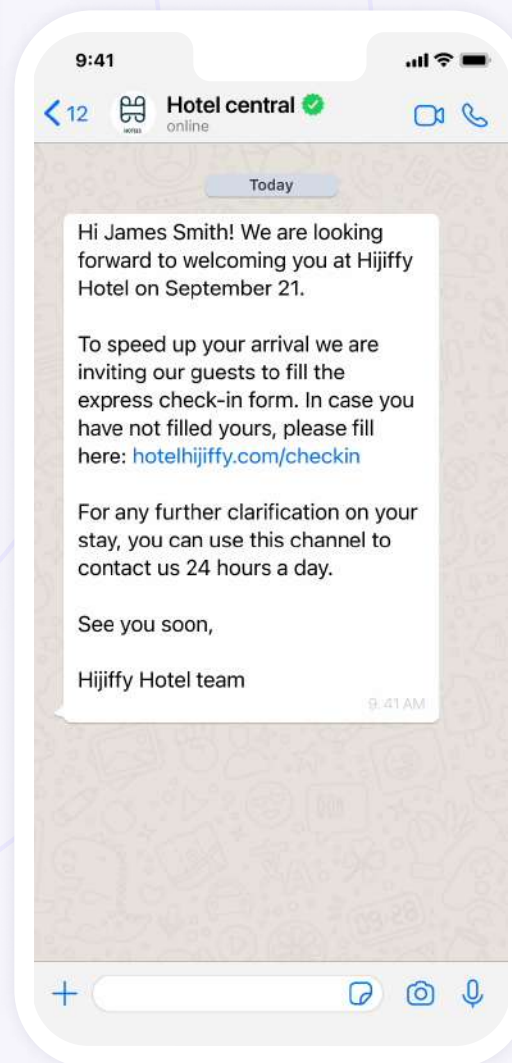
Digitales Einchecken

Integrieren Sie Ihr PMS, um Ihren ankommenden Gästen Pre-Check-in-Formulare anzubieten und den **Zeitaufwand am Empfang zu minimieren**.



Automatisierte WhatsApp-Nachrichten

Automatisieren und veranlassen Sie Nachrichten während der gesamten Guest Journey, wie Check-in-/Check-out-Kampagnen, Feedback-Kampagnen und mehr.



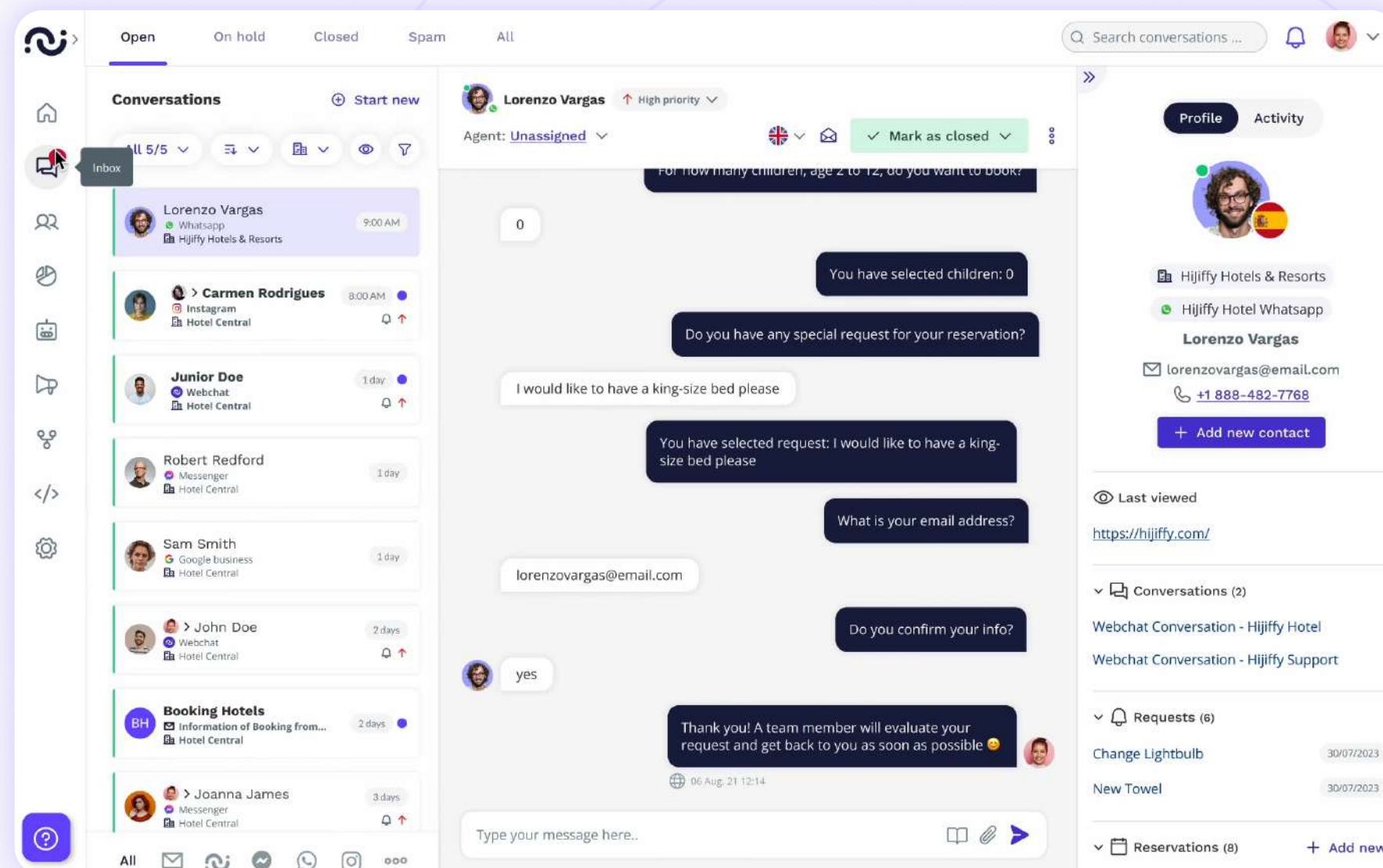
In-stay

The air conditioning in my room is not working, can you fix it asap?

How can I make a reservation?

I'd like to book a spa for two.

How can I cancel the massage appointment?

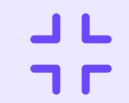


85%
AI AGENT
CSAT SCORE
↑ **17%**
from previous 30 days

Housekeeping
Created: 5 minutes ago

Name:	Carmen Rodrigues
Room:	324
Special requests:	Hello! Could you clean my room today, please?
Please write description of your request here.:	Between 11 am and 3 pm, please.
E-mail:	carmenrodrigues@email.com
Phone:	+1 888-482-7768

✓ Mark as closed



Maßgeschneiderte Kampagnen für eine bestimmte Zielgruppe

Programmieren Sie Kampagnen für Gäste, **die bestimmten Tarifplänen oder Profilen entsprechen** (z. B. Familien, Paare), je nach Verfügbarkeit.



Gästebewertungen und Zufriedenheitsumfragen

Senden Sie Gästezufriedenheitsumfragen während und am Ende des Aufenthalts und **erhalten Sie Bewertungen** für interne Überwachung oder externe Plattformen wie **TripAdvisor** oder **Google**.



Individuelle Teambenachrichtigungen

Legen Sie Regeln fest, **um die richtigen Teams** für spezifische Anfragen **zu benachrichtigen**.



CSAT-Bewertungsmetriken

Sammeln und greifen Sie auf das Feedback der Gäste zu, um die **Leistung des Chatbots** und **einzelner menschlicher Agenten** zu bewerten.



Informationen zu den Hotel-Tech-Partnern:



Mirai

Mirai ist der Partner der Hotels im gemeinsamen Ziel, das Potenzial direkter Verkäufe zu maximieren. Sie bieten das Know-how und die beste Technologie, um mit Vermittlern auf Augenhöhe zu konkurrieren, Unabhängigkeit zu erlangen und durch Lösungen und Dienstleistungen wie Buchungssysteme, Webprojekt, Metasearch-Anbindung, digitales Marketing, Vertriebsberatung und Kontaktzentrum die Gesamtkosten für die Distribution zu reduzieren.



Sihot

SIHOT ist eines der führenden modularen Hotelmanagementsysteme, entwickelt für Freizeitresorts, Hotelketten, MICE-Hotels, Campingplätze und Hostels. Die SIHOT-Hotelmanagementplattform deckt alle operativen Prozesse mit vollständiger Anpassung ab und bietet eine hochwertige und umfassende Lösung für das Property Management. SIHOT wird in rund 3.500 Top-Hotels weltweit eingesetzt.



Civitfun

Civitfun ist ein SaaS-Unternehmen, das eine komplette Suite zur vollständigen Automatisierung der Gästereise von der Anreise bis zur Abreise in Hotels, Hotelketten, Resorts, Ferienwohnungen und Hostels anbietet. Civitfun hat sich auf Integrationen mit Hotelsoftware und PMS wie SIHOT spezialisiert.

Erfolgsgeschichte



Haben Sie noch weitere Fragen?

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com