

Erfolgsgeschichte

PortoBay

Die Konversations-KI von HiJiffy automatisiert 80 % der Gästeanfragen bei PortoBay, erleichtert den Check-In vorab und steigert Direktbuchungen und Cross-Selling.



Diese Fallstudie zeigt den Erfolg von **PortoBay Hotels & Resorts** bei der Implementierung des Gästekommunikations-Hub von HiJiffy in 15 ihrer Hotels. **Über die gesamte Gästereise** hinweg, von der Beantwortung häufiger Fragen vor der Buchung über den Buchungsprozess bis hin zum Cross-Selling während des Aufenthalts und darüber hinaus, konnte die Marke fantastische Ergebnisse erzielen.

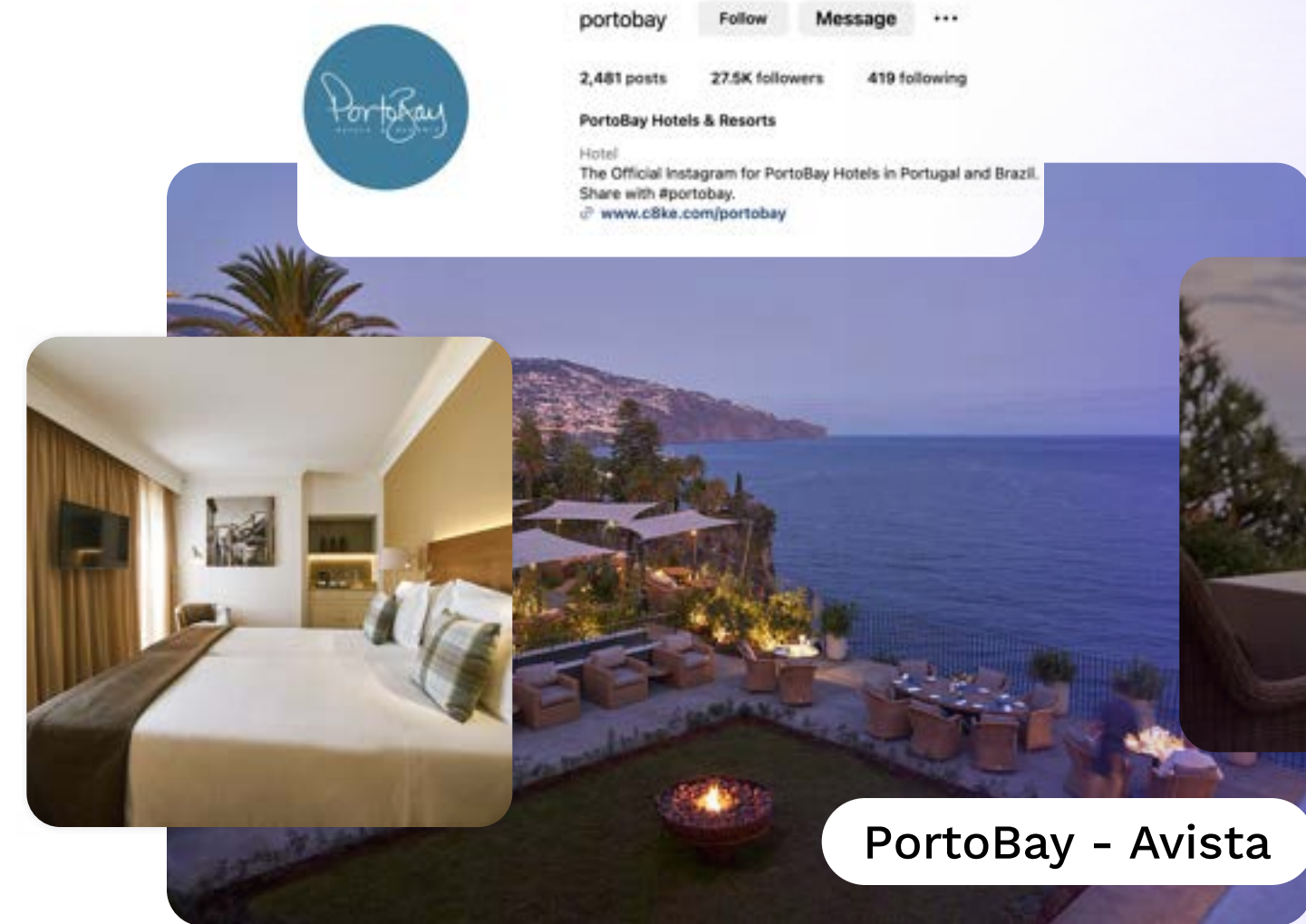
Basierend auf Kennzahlen und Berichten der HiJiffy-Lösung sowie Erkenntnissen des Kunden und Erfahrungen der Mitarbeiter wird im Folgenden untersucht, wie die Herausforderungen der Gästekommunikation in **gesteigerte Einnahmen** und eine **höhere Gästezufriedenheit** umgewandelt wurden.



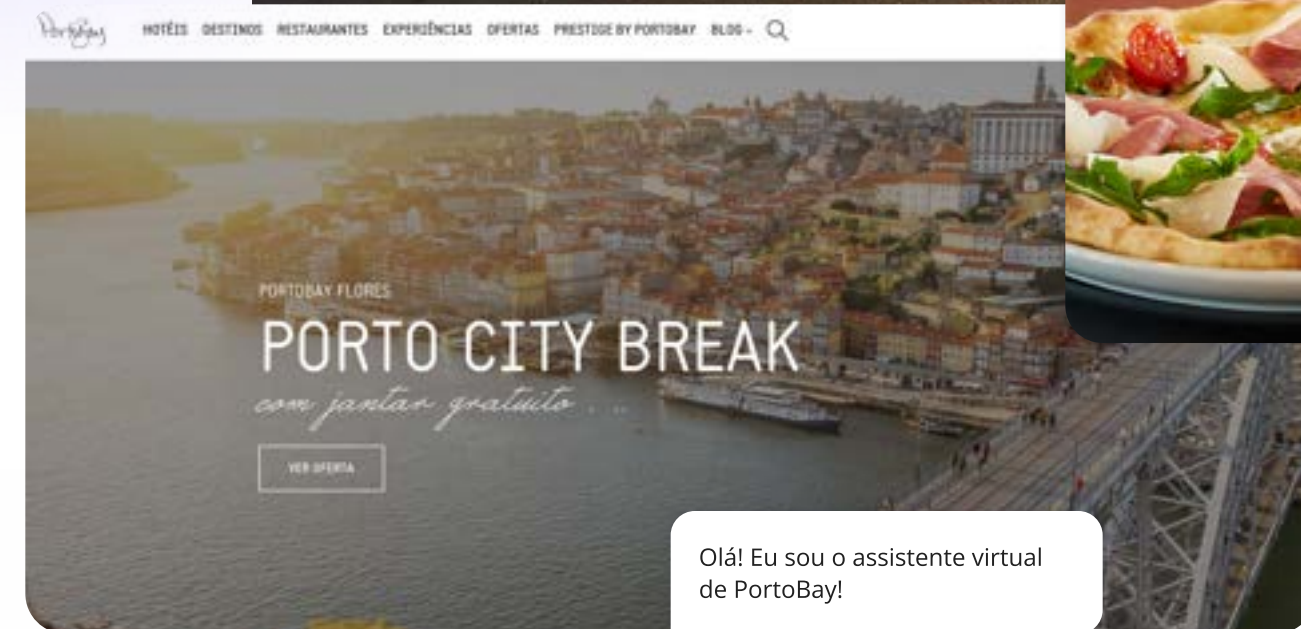
HiJiffy hat es sich zur Aufgabe gemacht **die fortschrittlichste Konversations-KI für das Gastgewerbe** zu entwickeln.

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

Les Suites - Madeira



PortoBay - Liberdade



Como posso ajudá-lo hoje?

Reservar um quarto

Modificar reserva

Outros tópicos



Der Kunde: PortoBay Hotels & Resorts

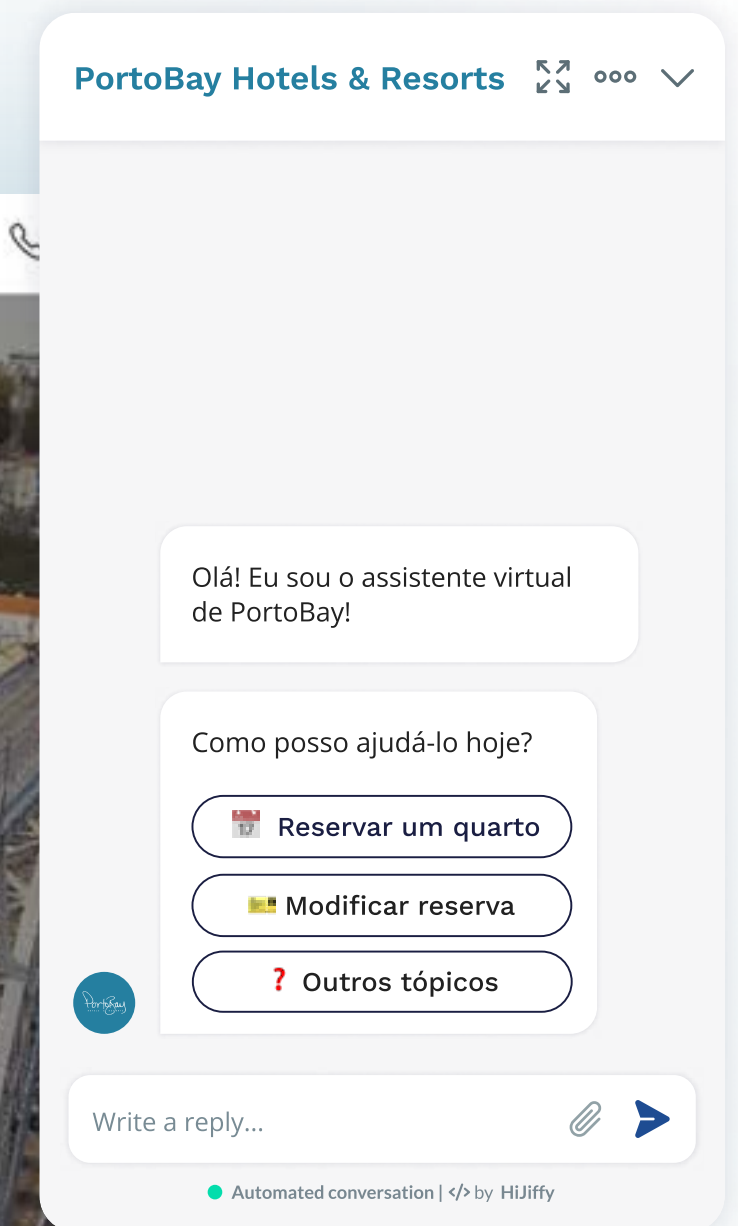
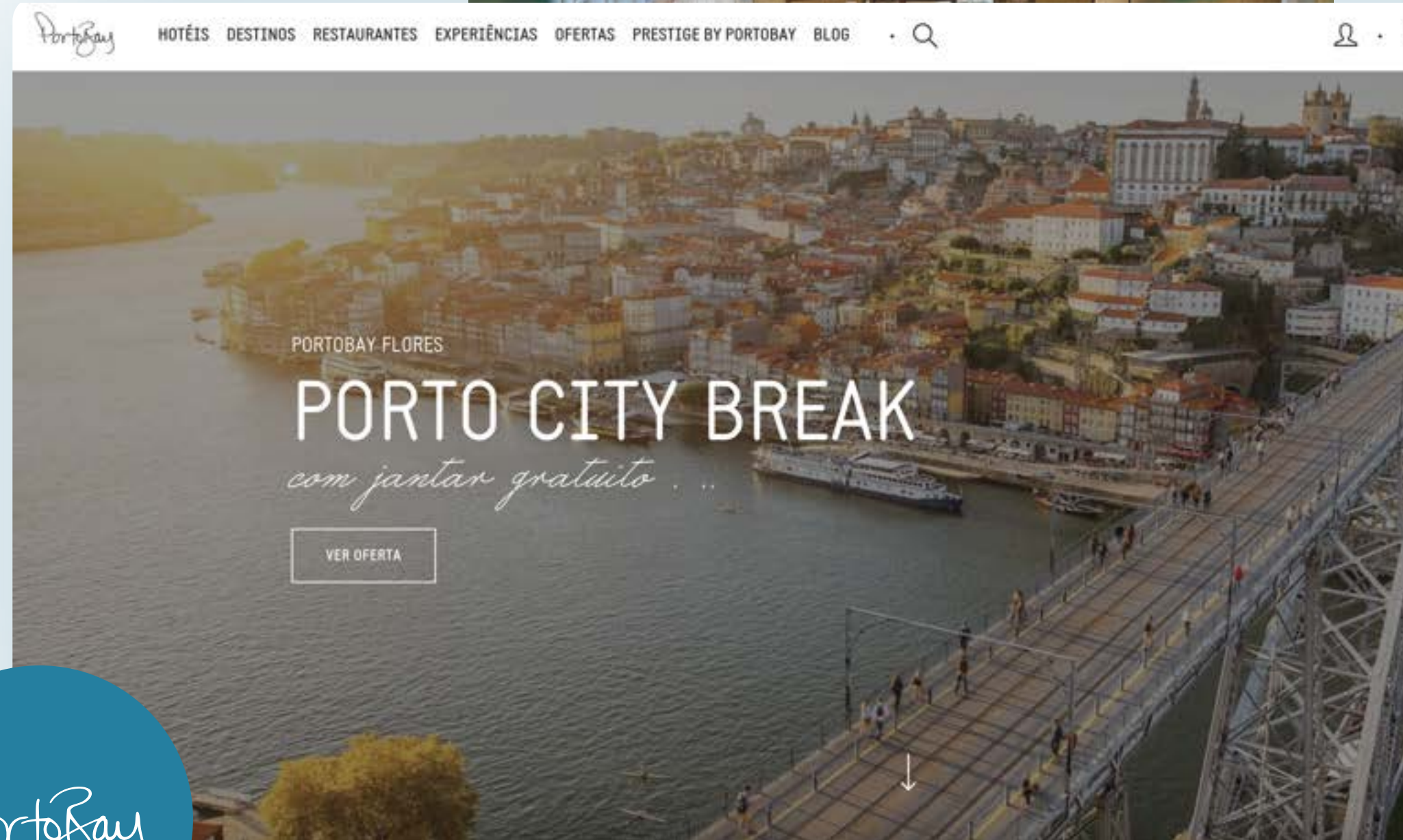
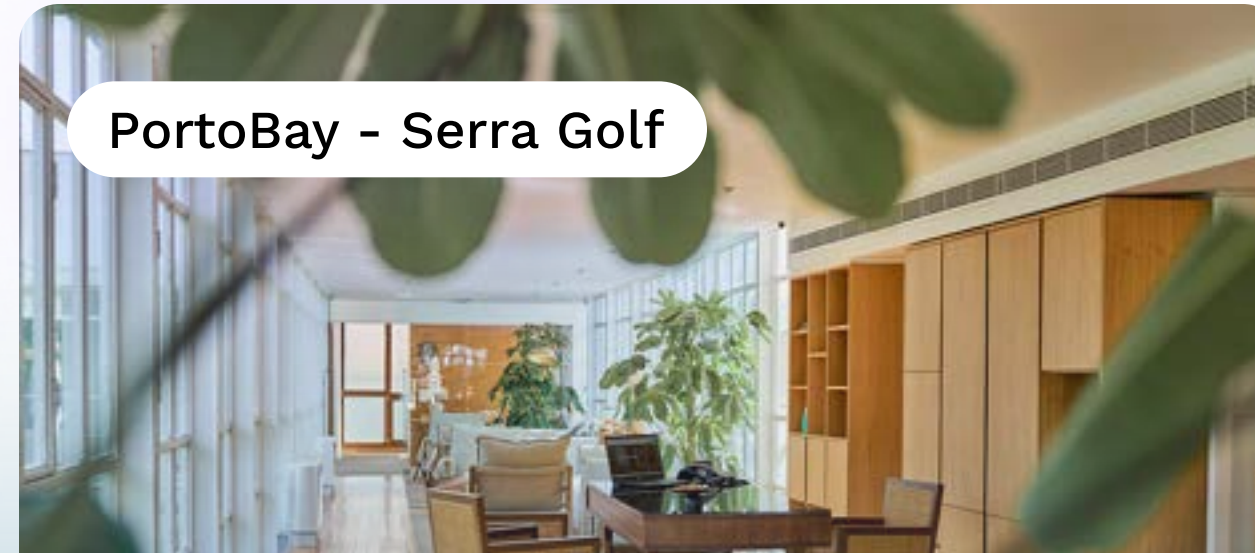
Zur PortoBay-Gruppe gehören 15 Hotels in Portugal und Brasilien, darunter sieben Häuser auf der Insel Madeira – ihrem Heimatsort. Die Unternehmensphilosophie der Gruppe basiert auf drei Grundsätzen: Produkt, Werbung und Menschen.

Mit rund **3.350 Betten** im 4- und 5-Sterne-Marktsegment verfügen die Hotels zwar über unterschiedliche Konzepte, tragen aber alle die Qualitätsgarantie der Marke PortoBay.

PortoBay-Gruppe

3,350 Betten

4- und 5-Sterne-Marktsegment verfügen



Da PortoBay hohe Maßstäbe für die Qualität der Gästekommunikation sowie ehrgeizige Umsatz- und Teammanagementziele gesetzt hatte, war es auf der Suche nach einer technischen Hotellösung, die ihnen dabei helfen würde, die folgenden Herausforderungen zu meistern:

Direktbuchungen steigern

PortoBay war daran interessiert, über die Website-Umgebung hinaus weitere Buchungskanäle zu eröffnen und einen automatisierten Leitfaden für sein Portfolio einzuführen – alles im Einklang mit dem Bestreben, die Reichweite zu erhöhen und Direktbuchungen einfacher zu machen.

Automatisierung der Gästekommunikation

Die Marke suchte nach Möglichkeiten, verschiedene Bereiche der Gästekommunikation zu automatisieren, einschließlich der Bearbeitung interner Anfragen und der Buchung anderer Hoteldienstleistungen.

Optimierung der Check-In-/Out-Prozesse

Um das Gästelerlebnis zu verbessern und die Arbeitslast des Hotelpersonals zu verringern, wollte PortoBay das Ausfüllen von Pre-Check-In-Formularen automatisieren und einen reibungslosen Check-Out ermöglichen.

Die Herausforderungen

Für die Marke war es auch wichtig, mit **einer Lösung zu arbeiten, die speziell für Hotels entwickelt wurde**, und mit einem Unternehmen, das sich mit der Hotelbranche auskennt.

PortoBay war einer der ersten Anwender der HiJiffy-Technologie. Sie erzählen vom Beginn ihrer Reise mit HiJiffy:

Warum haben Sie sich für HiJiffy entschieden?

„Wir haben die Lösung von HiJiffy im Jahr 2017 entdeckt, in einem sehr frühen Stadium, aber mit viel Potenzial. Zu dieser Zeit war die Chatbot-Technologie in der Hotelbranche in Portugal noch sehr wenig entwickelt; Dennoch sahen wir im HiJiffy-Team auch den Wunsch, das Produkt weiterzuentwickeln und gemeinsam eine maßgeschneiderte Lösung zu entwickeln.“

„Der kommerzielle Ansatz und die Bereitschaft, das Projekt zu starten, haben uns von Anfang an fasziniert. Seitdem andere Lösungen auf den Markt kamen, sind einige davon an uns herangetreten. Wir schätzen jedoch den mit HiJiffy eingeschlagenen Weg, den engen Kontakt mit dem Team, den hervorragenden Kundensupport und die Flexibilität, die HiJiffy bei der Anpassung des Produkts an unsere Realität an den Tag legt.“

- PortoBay

Die Lösungen

Erfolgsgeschichte: PortoBay

PortoBay vertraute auf die Technologie von HiJiffy und auf die Unterstützung des Teams, führte die Konversations-KI in allen 15 Unterkünften ein und beschloss schließlich, den In-Stay-Teil der Lösung zu aktivieren (früher bekannt als digitaler Concierge, derzeit im Premium-Plan verfügbar). Das Ziel hierbei war, ihn als Differenzierungsmerkmal und zur Bereitstellung einer besseren Kundenbetreuung in ihren 5-Sterne-Hotels einzusetzen.

PortoBay führte die Konversations-KI in allen 15 Unterkünften ein

Madeira-Insel

THE CLIFF BAY (5*)

LES SUITES AT THE CLIFF BAY (5*)

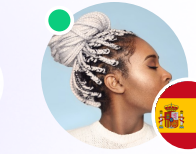
PORTO SANTA MARIA (4*)

LA VILLA AT THE CLIFF BAY (5*)

PORTOBAY SERRA GOLF (4*)

PORTO MARE (4*)

SUITE HOTEL EDEN MAR (4*)



Algarve

PORTOBAY FALÉSIA (4*)



Lissabon

PORTOBAY LIBERDADE (5*)

PORTOBAY MARQUÊS (4*)



Rio de Janeiro

PORTOBAY RIO DE JANEIRO (4*)



Búzios

PORTOBAY BÚZIOS (4*)



São Paulo

L'HOTEL PORTOBAY SÃO PAULO (5*)

Porto

PORTOBAY FLORES (5*)

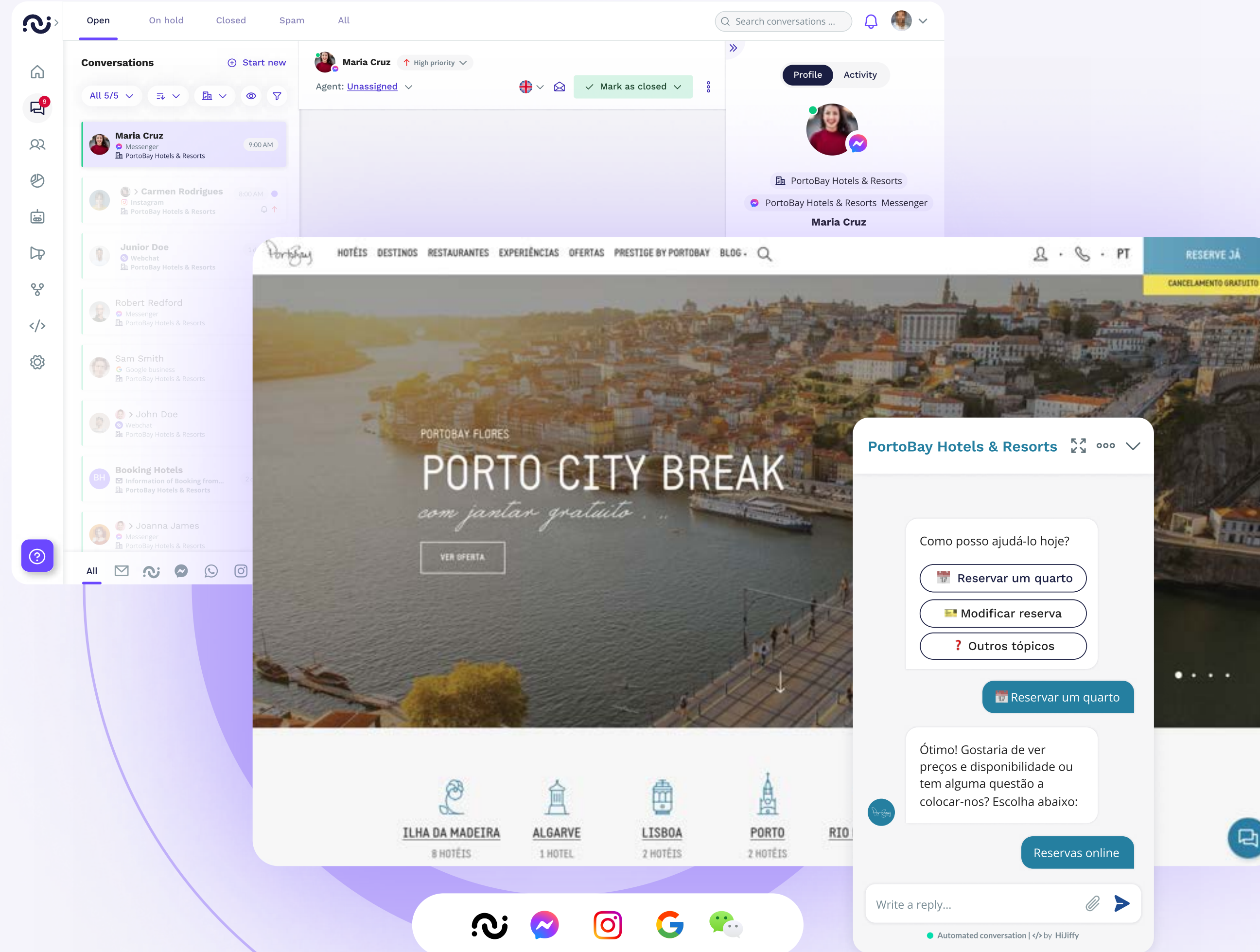
PORTOBAY TEATRO (4*)

Hier ist eine Zusammenfassung der wichtigsten Anwendungen der Konversations-KI von HiJiffy während der gesamten Gästereise in PortoBay-Hotels:



Beantwortung von FAQs

Die Konversations-KI von HiJiffy ist auf über 200 branchenspezifische Themen spezialisiert und antwortet rund um die Uhr umgehend auf eingehende Anfragen – über alle verschiedenen Kanäle der Marke, wie Web-Chat, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram und Google Business Profile.



Buchungsunterstützung

Gäste werden von einer in die Buchungsmaschine integrierte Konversations-KI durch den Buchungsprozess geführt, um ein nahtloses Erlebnis zu gewährleisten.



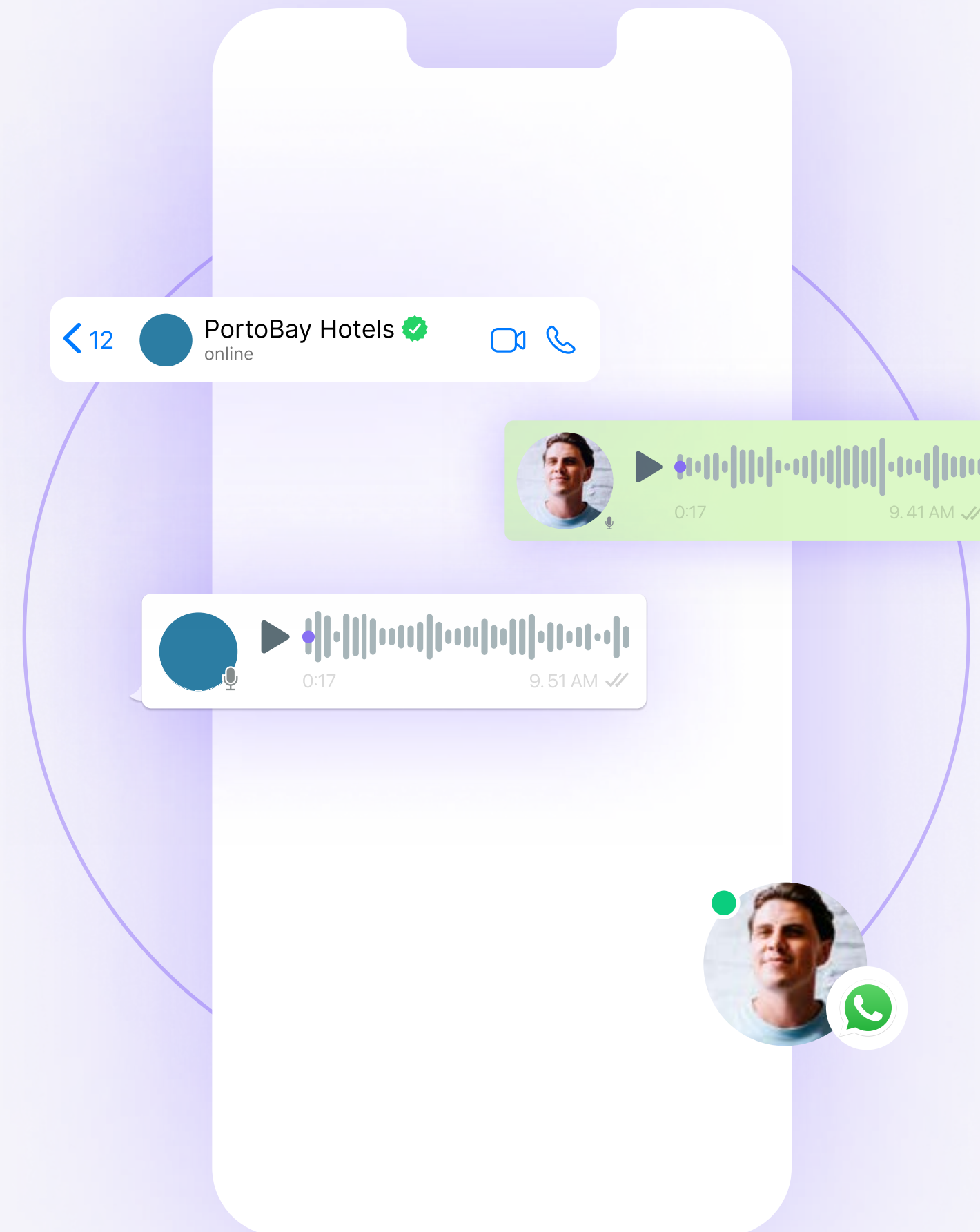
Versenden von Pre-Check-In-Kampagnen

Ankommende Gäste erhalten einen Tag vor ihrer Ankunft eine automatisierte WhatsApp-Nachricht mit einem Link zum Online-Pre-Check-in-Formular, die sie dazu ermutigt, den Vorgang vor der Ankunft abzuschließen und so den Check-In-Prozess zu beschleunigen.



Cross-Selling von Dienstleistungen

Während des Aufenthalts verschickt PortoBay eine WhatsApp-Kampagne, in der buchbare Dienstleistungen wie Restaurants und Spa-Behandlungen vorgestellt werden und betont wird, wie bequem dieser Kanal für alle anderen Anfragen genutzt werden kann.



Versenden von Check-Out-Kampagnen

Eine automatische Erinnerung an die Check-Out-Zeit und Anweisungen, um den Vorgang so reibungslos wie möglich zu gestalten.

Die Marke war neugierig auf HiJiffys neueste Entwicklungen in der Lösung und eine der ersten, die **den KI-gestützten Sprachassistenten auf WhatsApp** implementierte. Dieses Feature wird den Gästen in verschiedenen Kampagnen vorgestellt, um eine noch komfortablere Gästekommunikation zu ermöglichen.

Diese Zusammenfassung der wichtigsten Erfolge mit dem Gästekommunikations-Hub von HiJiffy knüpft direkt an die im vorherigen Abschnitt genannten Herausforderungen an. Die Ergebnisse stützen sich auf die Daten von HiJiffy (für den Kunden im Dashboard- und Berichtsbereich der Lösung sichtbar) sowie auf PortoBays eigene Datenerkenntnisse und Beobachtungen, die sie in diese Fallstudie eingebracht haben.

Die Ergebnisse

In den drei Jahren zwischen den Sommern 2020 und 2023 führte die KI von HiJiffy **83.000 Gespräche**, und löste über 80 % davon ohne Eingreifen des Personals, wodurch ein CSAT-Wert von 82 % erreicht wurde. Der Großteil der Gespräche fand im **web chat (55 %)** und auf **WhatsApp (32 %)**, statt, der Rest auf **Instagram, Facebook Messenger** und **Google My Business**.

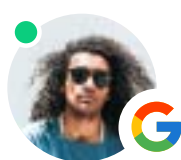
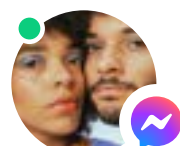
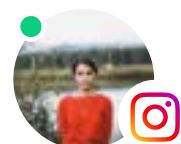


55 %

WebChat 

32 %

Whatsapp 



Über

800 %

Automatisierungsrate
von 83.000 Gesprächen

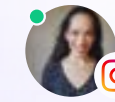
Und...

PortoBay stellte außerdem fest, dass die in der Lösung verfügbaren Berichte nützliche, umsetzbare Erkenntnisse lieferten, z. B. welche Fragen am häufigsten gestellt werden, sodass das Team den Website-Inhalt und die **FAQ-Antworten** entsprechend anpassen konnte.

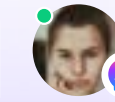
Erhöhtes Cross-Selling und 20 % Pre-Check-Ins

In seinen 5-Sterne-Hotels richtete PortoBay automatisierte WhatsApp-Kampagnen mit **Öffnungsraten von über 82 %** ein. Verschiedene Kampagnen fördern das Ausfüllen von Formularen zum Pre-Check-In einen Tag vor der Anreise, werben für die Buchung weiterer Hotelleistungen und geben Tipps für einen reibungslosen und schnellen Check-Out. Aufgrund der Wirksamkeit von automatisierten Kampagnen verzeichnete die Marke **einen Anstieg der Hotelrestaurant- und Spa-Buchungen** und 20 % der ankommenden Gäste füllten das Pre-Check-In-Formular aus.

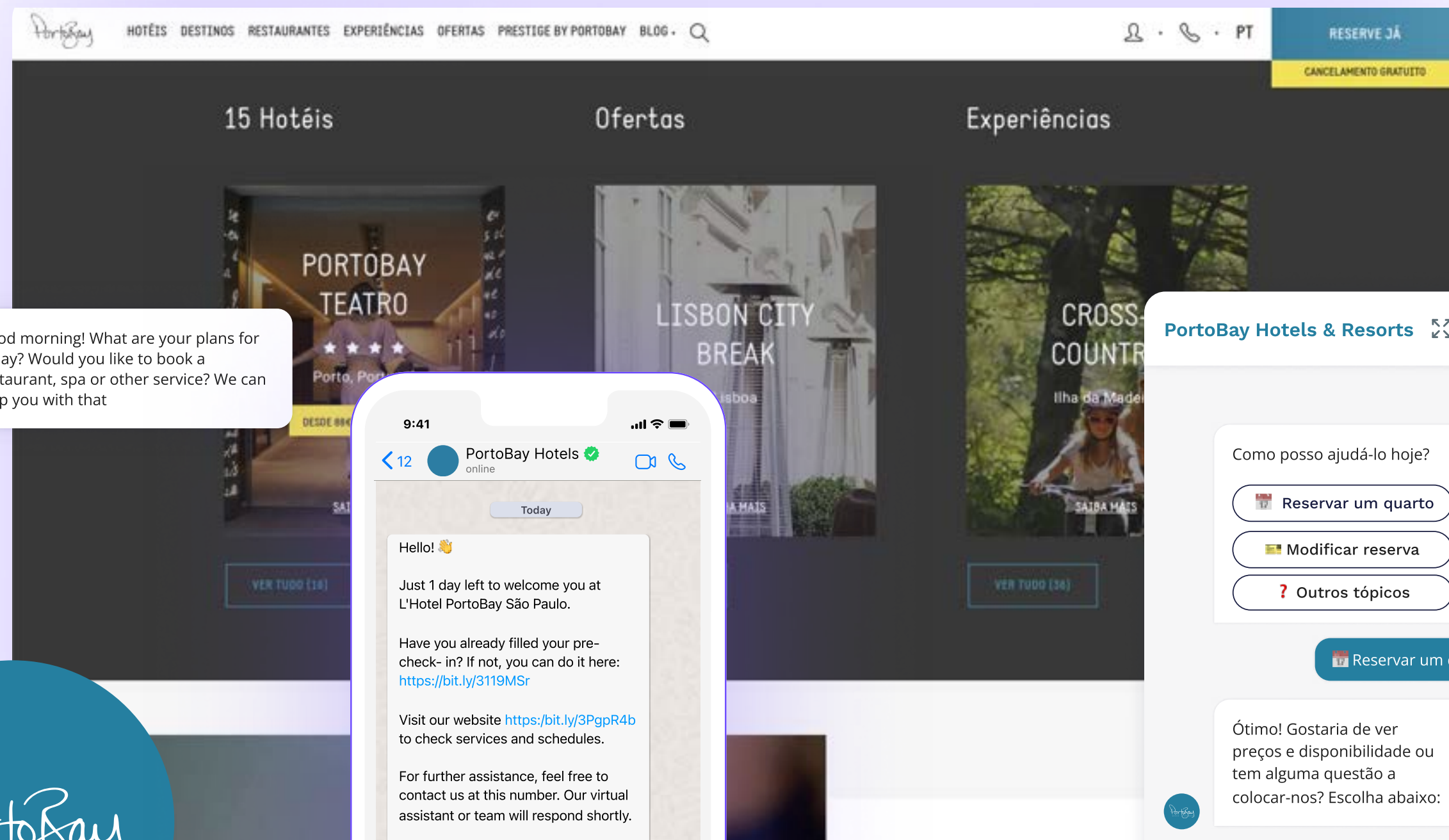
What does the all-inclusive include?



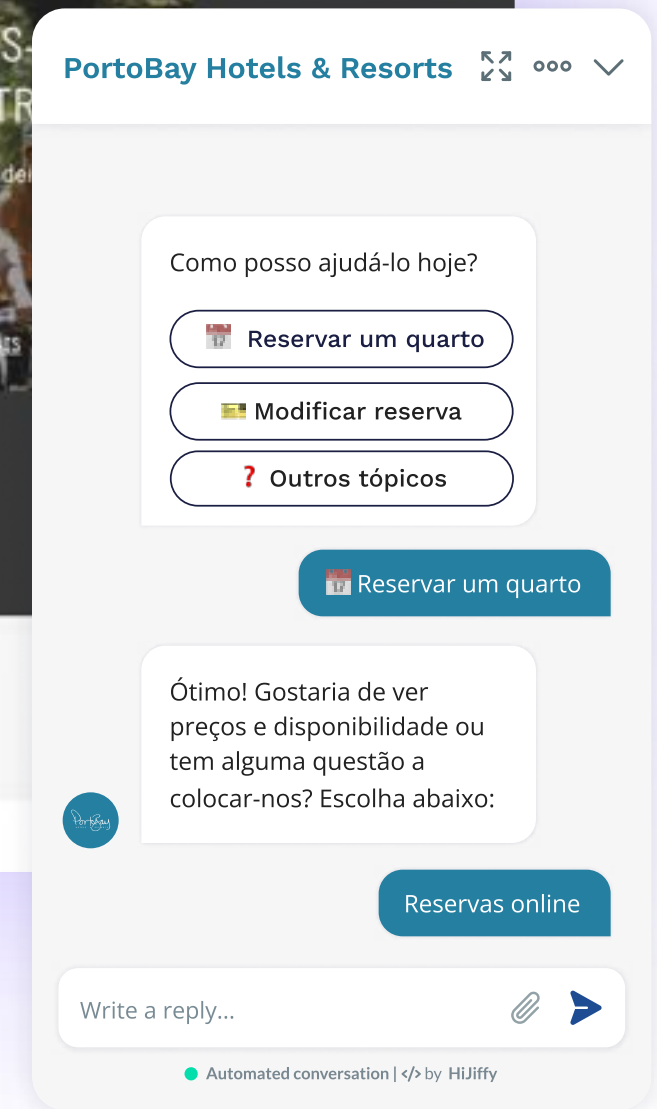
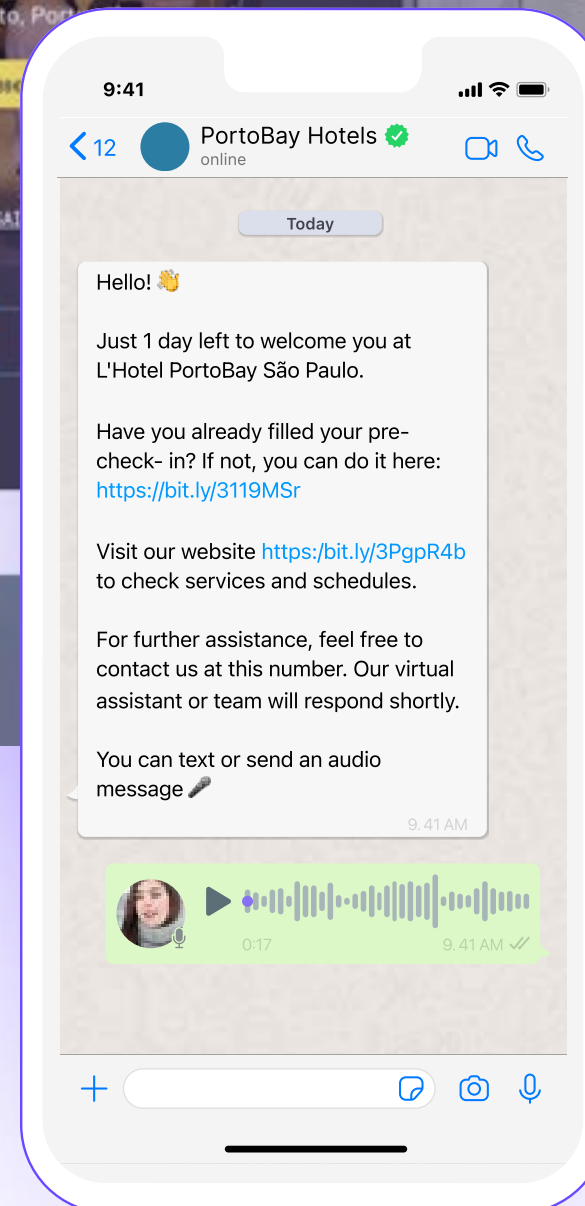
I need to book a transfer.



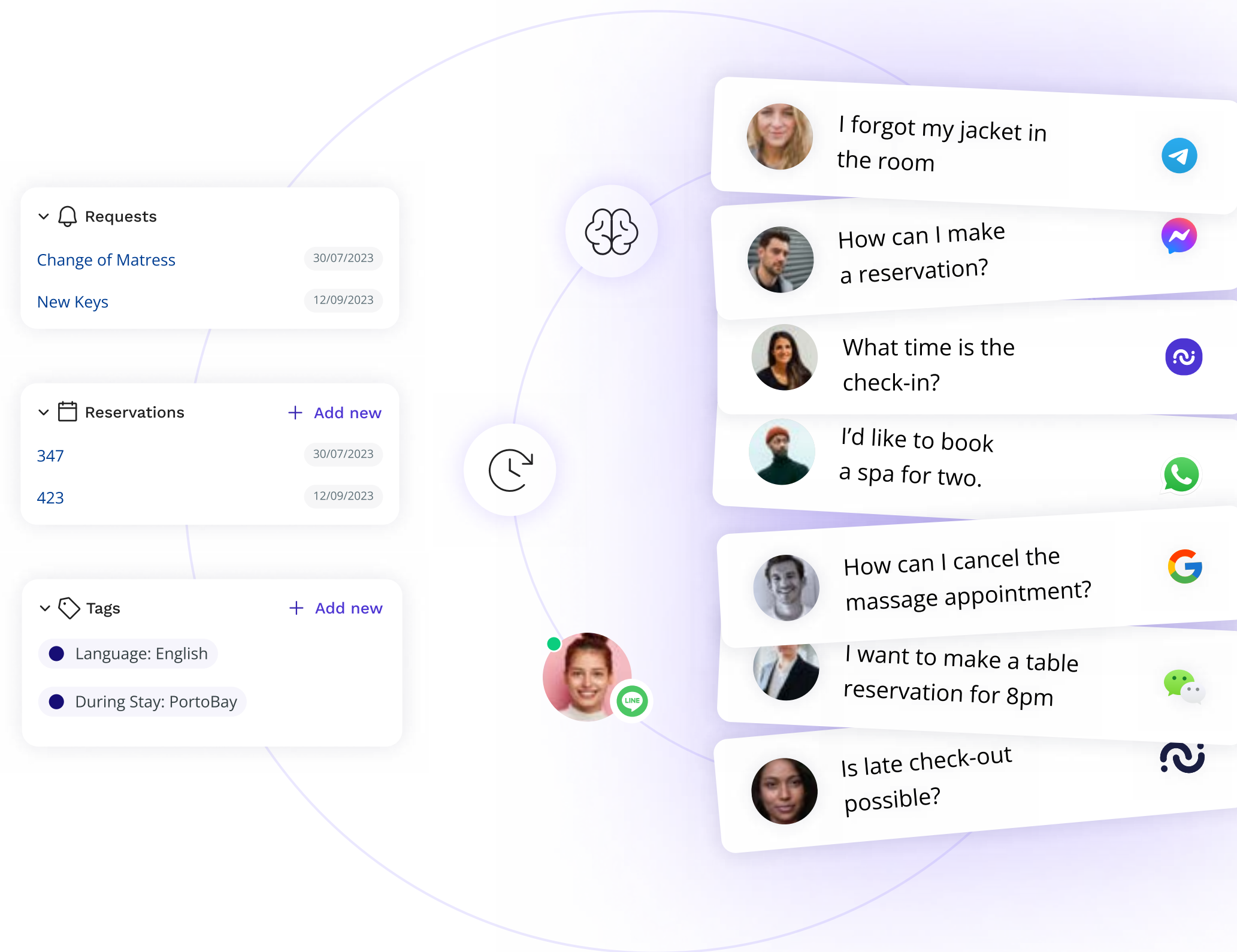
82 % ~Durchschnittliche Öffnungsrate



Good morning! What are your plans for today? Would you like to book a restaurant, spa or other service? We can help you with that



Verbesserte Teamarbeit und Zeitersparnis



PortoBay stellte außerdem fest, dass die Lösung dank hilfreicher Funktionen wie einem zentralen **Omnichannel-Posteingang**, **Teambenachrichtigungen** oder automatischen **Übersetzungen** bei der Beantwortung eines Gastes in einer Fremdsprache direkt zur Verbesserung der **Arbeitsabläufe und der Zusammenarbeit zwischen den Teams** beitrug.

Die Lösungsnutzer bei **PortoBay** wiesen darauf hin, dass ein hoher Automatisierungsgrad den Bedarf an Personaleingriffen zur Lösung von Gästeanfragen reduzierte und dass die Einsicht in den Interaktionsverlauf der Gäste dazu beitrug, die am besten geeigneten Antworten bereitzustellen.

Erfahrungsberichte



„Die Implementierung dieser Lösung hat der Organisation die Möglichkeit gegeben, auf dem täglichen Weg unserer Gäste präsent zu sein, da die Kanalnutzung mittlerweile sehr weit verbreitet ist. HiJiffy ist heute ein unverzichtbares Tool für die Kundenbetreuung und die Erschließung neuer Geschäftsmöglichkeiten.

Was die Erfahrung unseres Teams betrifft, möchten wir die folgenden Schlüsselpunkte hervorheben, die unsere Effizienz und Effektivität erheblich verbessert haben:

- **Zentralisierte Kommunikation:** Die Fähigkeit von HiJiffy, Nachrichten aus mehreren Kommunikationskanälen in einem einzigen Posteingang zu verdichten, war eine grundlegende Veränderung. Es vereinfacht den Arbeitsablauf unseres Teams und stellt sicher, dass keine Kundenanfrage unbemerkt bleibt;
- **Effiziente Nachrichtenverteilung:** Die nahtlose Nachrichtenverteilung der Plattform zwischen verschiedenen Teams optimiert unseren Antwortprozess. Dies sorgt nicht nur für schnelle Lösungen, sondern verbessert auch die Zusammenarbeit zwischen unseren Teammitgliedern;
- **Schnelle Abfrageauflösung:** Die benutzerfreundliche Oberfläche und die robusten Funktionen von HiJiffy erleichtern die schnelle und effektive Bearbeitung von Kundenanfragen.
- **Informelle Gespräche:** Ein herausragendes Merkmal von HiJiffy ist seine Fähigkeit, weniger formelle, persönlichere Gespräche mit unseren Gästen zu führen. Dies hat zu sinnvolleren Interaktionen und einer höheren Kundenzufriedenheit geführt.
- **Übersetzungsmöglichkeiten:** Die Übersetzungsfunktion in HiJiffy gibt unseren Teams Sicherheit beim Beantworten von Gästeanfragen in einer anderen Sprache.“

Nuno da Costa, Leiter der zentralen Reservierung bei PortoBay Hotels & Resorts





„Vom ersten Treffen mit Tiago Araújo von HiJiffy an spürte ich eine enorme Begeisterung und ein großes Vertrauen in die Menschen hinter dem Projekt. Das 2017 vorgestellte Produkt war in der Branche völlig innovativ und PortoBay war einer der ersten Anwender dieser Technologie. Eine der interessantesten Fähigkeiten von HiJiffy war seine großartige Fähigkeit, dem Kunden zuzuhören und sich auf die Bereitstellung von Lösungen zu konzentrieren. Wir haben das Gefühl, dass wir einige der Lösungen gemeinsam entwickelt haben, und das ist das Beste, was wir uns von einer Partnerschaft wünschen können.“

Fabíola Pereira, Chief Marketing Officer bei PortoBay Hotels & Resorts

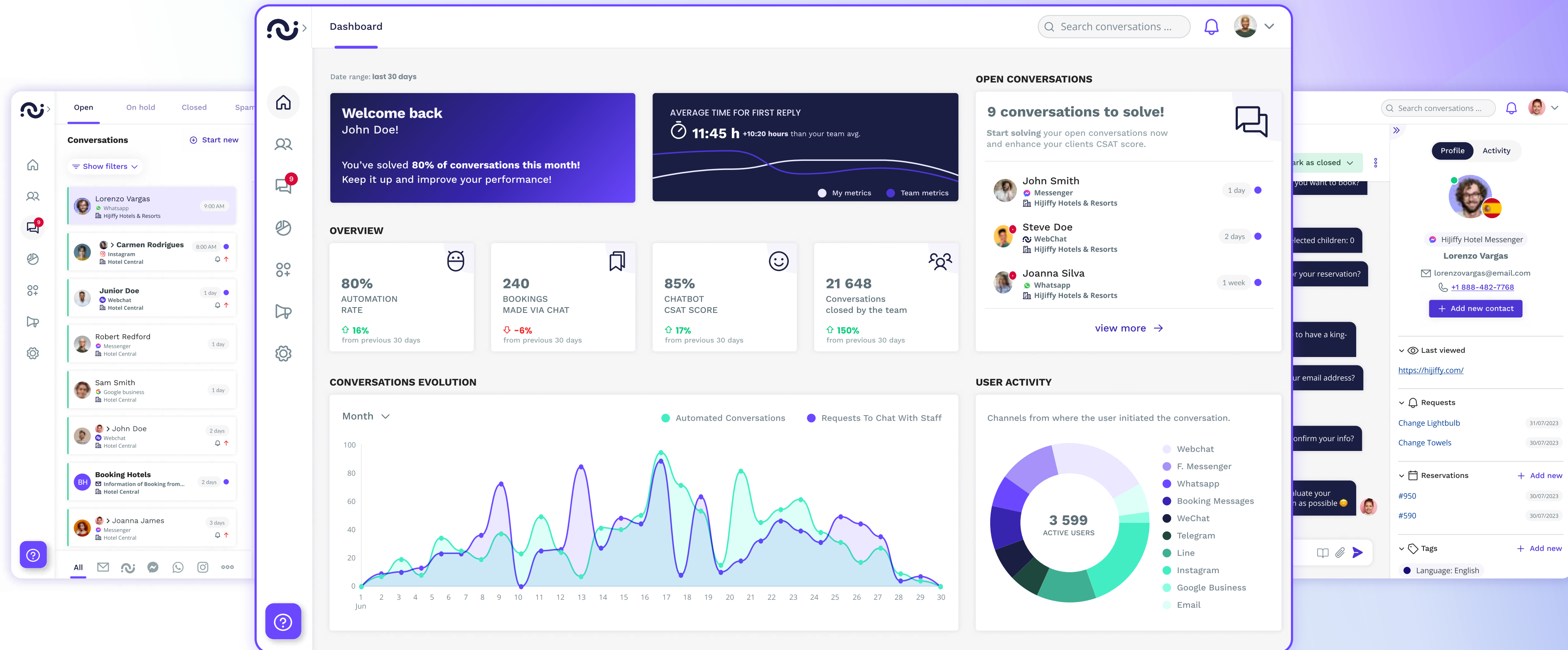


„Die Zusammenarbeit mit PortoBay Hotels & Resorts war entscheidend für das Wachstum von HiJiffy. Als einer unserer ersten Kunden hatte ihr wertvolles Feedback großen Einfluss auf unsere Produktentwicklung. Die Vision, die sie für das Gästeerlebnis haben, stimmt weitgehend unserer Vision bei HiJiffy überein. Die offenen Gespräche, die wir online und persönlich führen, liefern wertvolle Erkenntnisse für unser Produktteam. Wir sind PortoBay für das Vertrauen und die Zusammenarbeit bei der Verbesserung der Kommunikationserlebnisse der Gäste dankbar.“

Tiago Araújo, Mitbegründer und CEO von HiJiffy



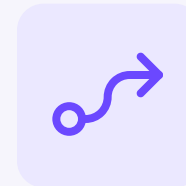
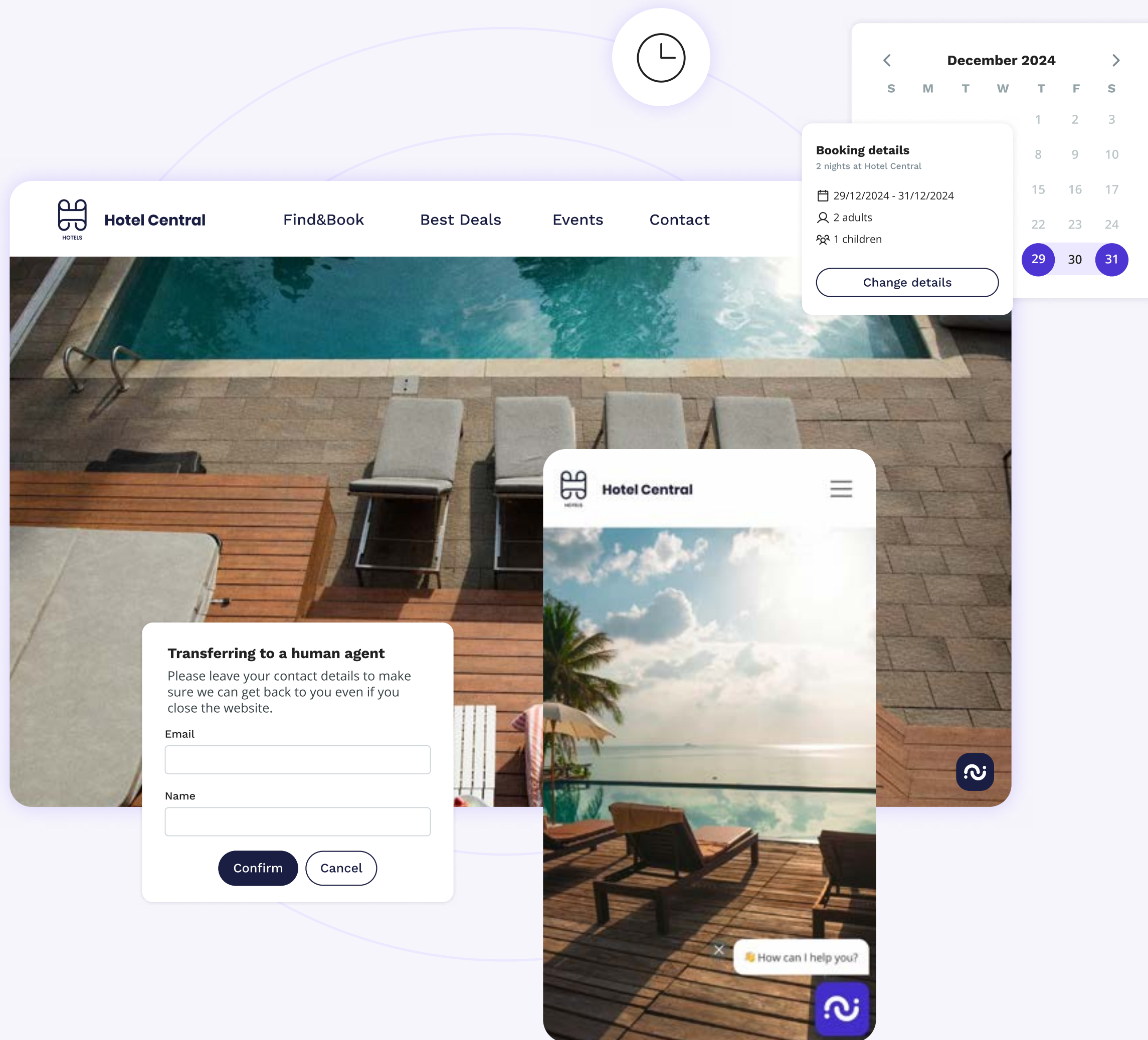
Kundenerlebnis an einem Ort verwalten



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

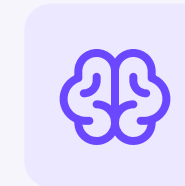


Pre-stay



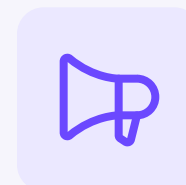
KI-Agent für FAQs und Direktbuchungen

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



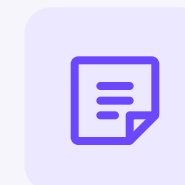
Spezialisierte KI für die Hotellerie

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



Verhaltensbasierte Marketing-Kampagnen

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



Angebot anfordern

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



Pre-stay

To talk with our reception, please click the following contact: [+99999999](tel:+99999999)

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

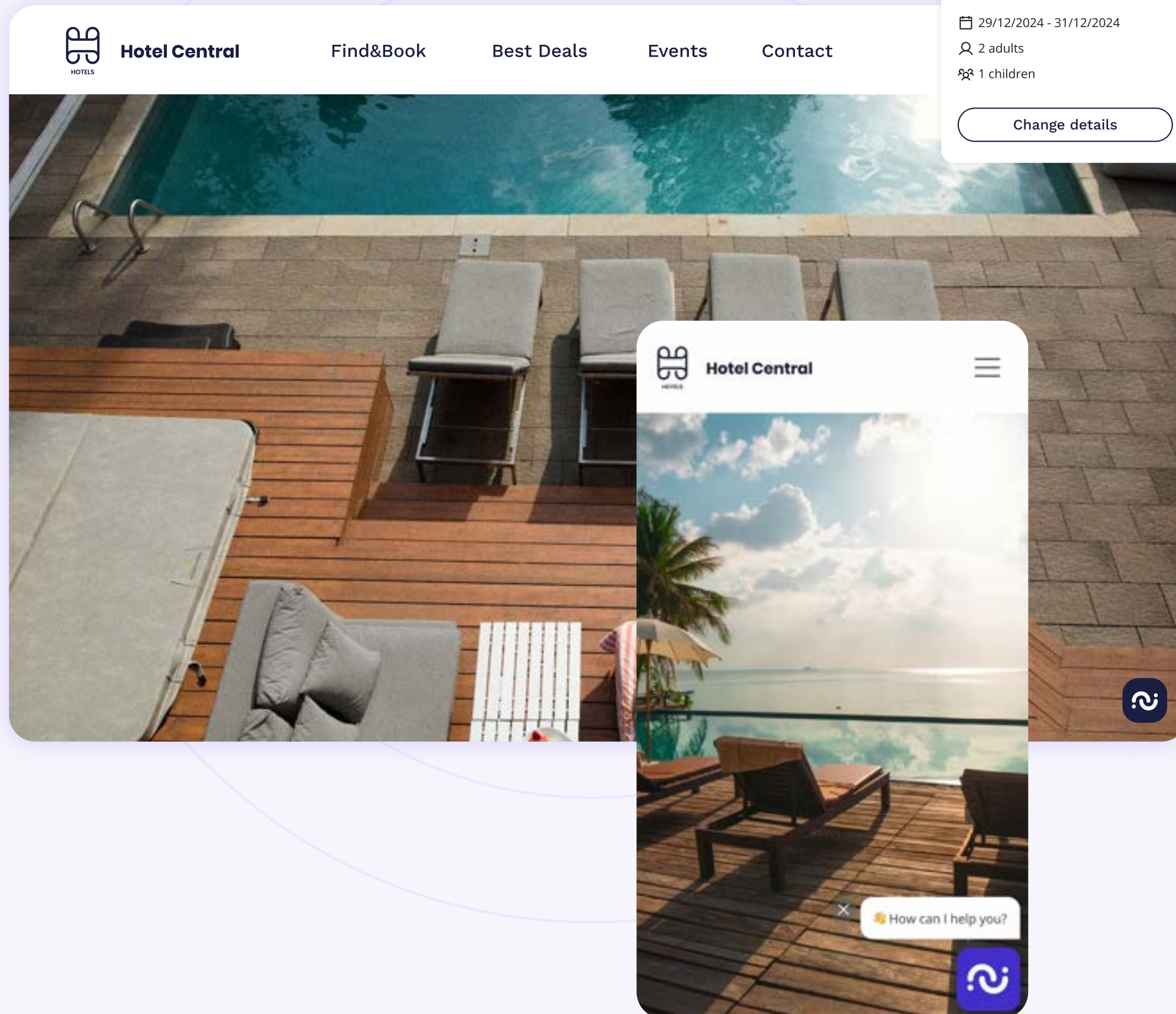


December 2024

S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
				8	9	10
				15	16	17
				22	23	24
				29	30	31

Booking details
2 nights at Hotel Central
29/12/2024 - 31/12/2024
2 adults
1 children

Change details



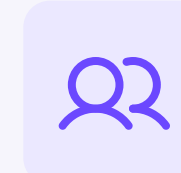
E-Mail-zu-Chatbot-Automatisierung

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.



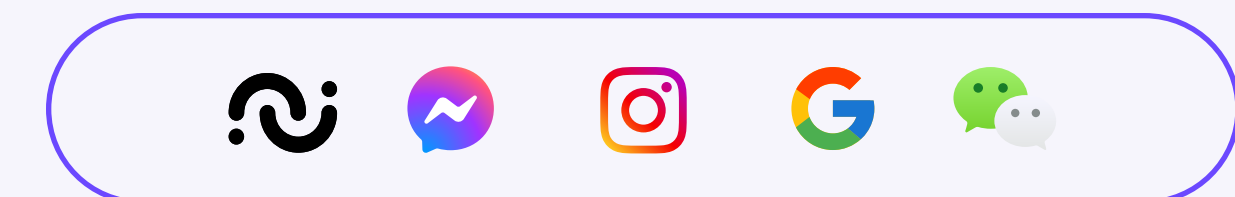
Nahtlose Weiterleitung an menschliche Mitarbeiter

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!

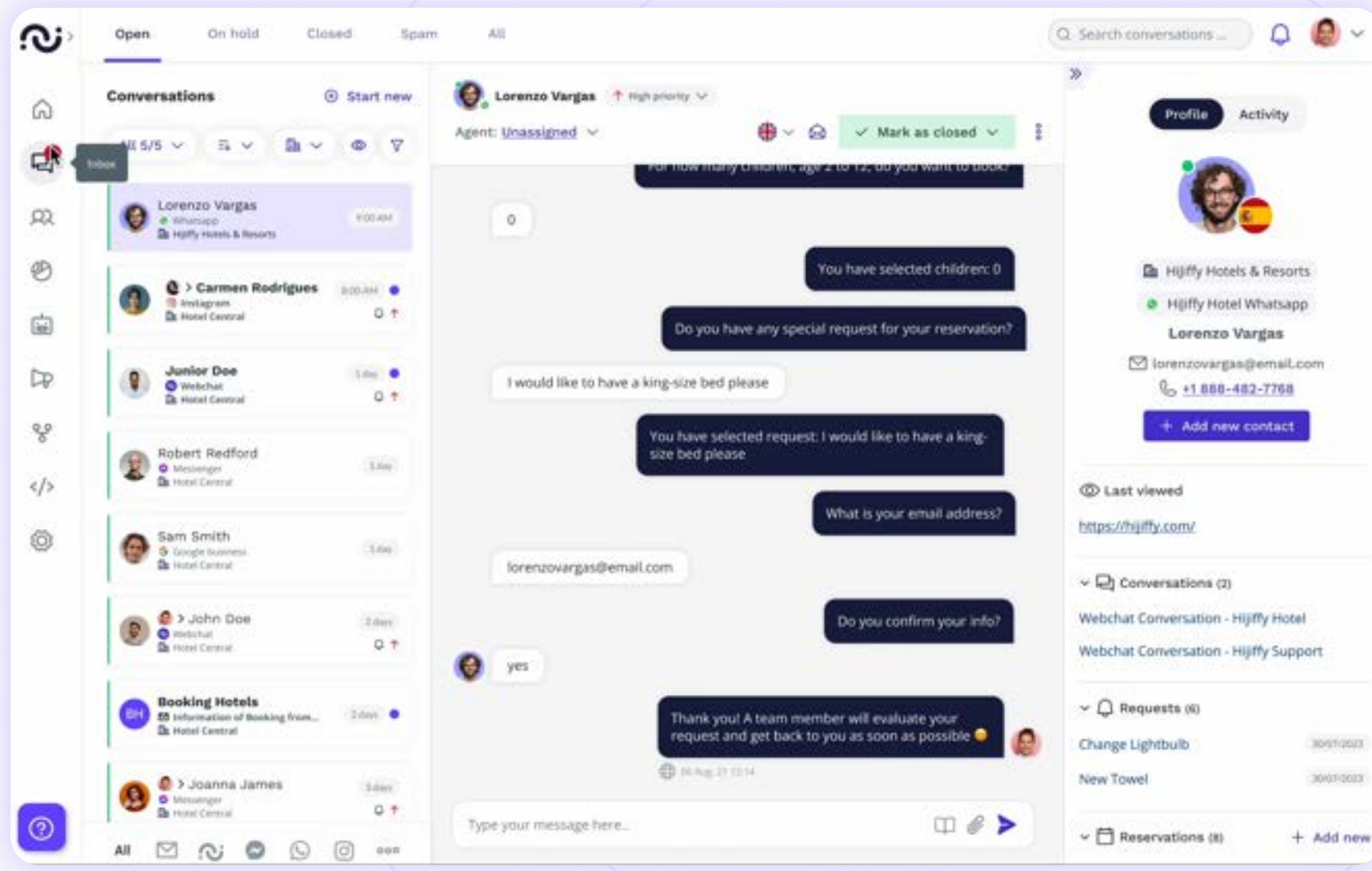
We genuinely hope that your stay was pleasant and that our service met your best expectations.

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.



Digitales Einchecken

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



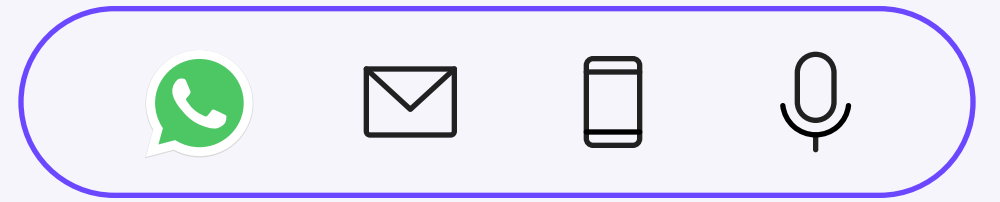
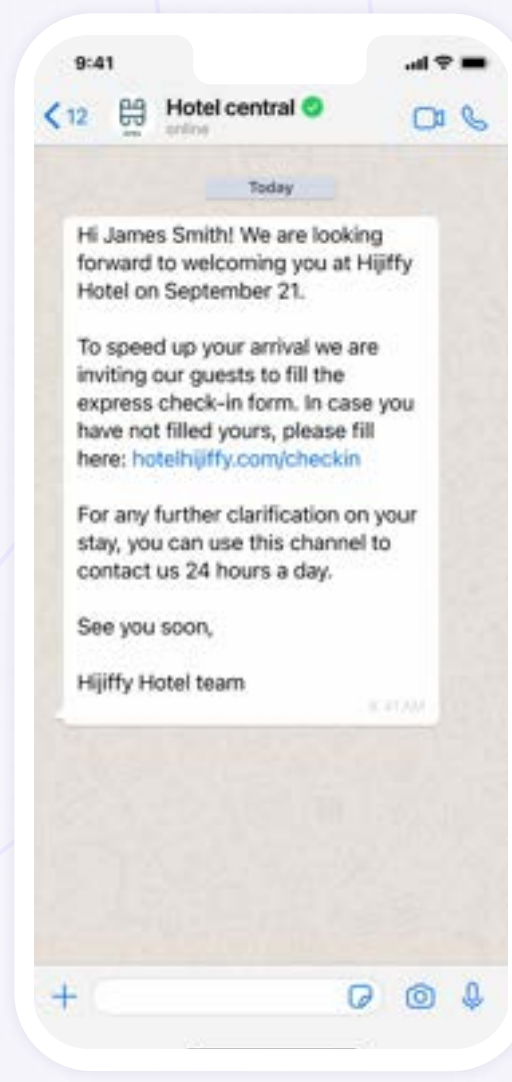
Upsell- und Cross-Selling-Kampagnen

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



Automatisierte WhatsApp-Nachrichten

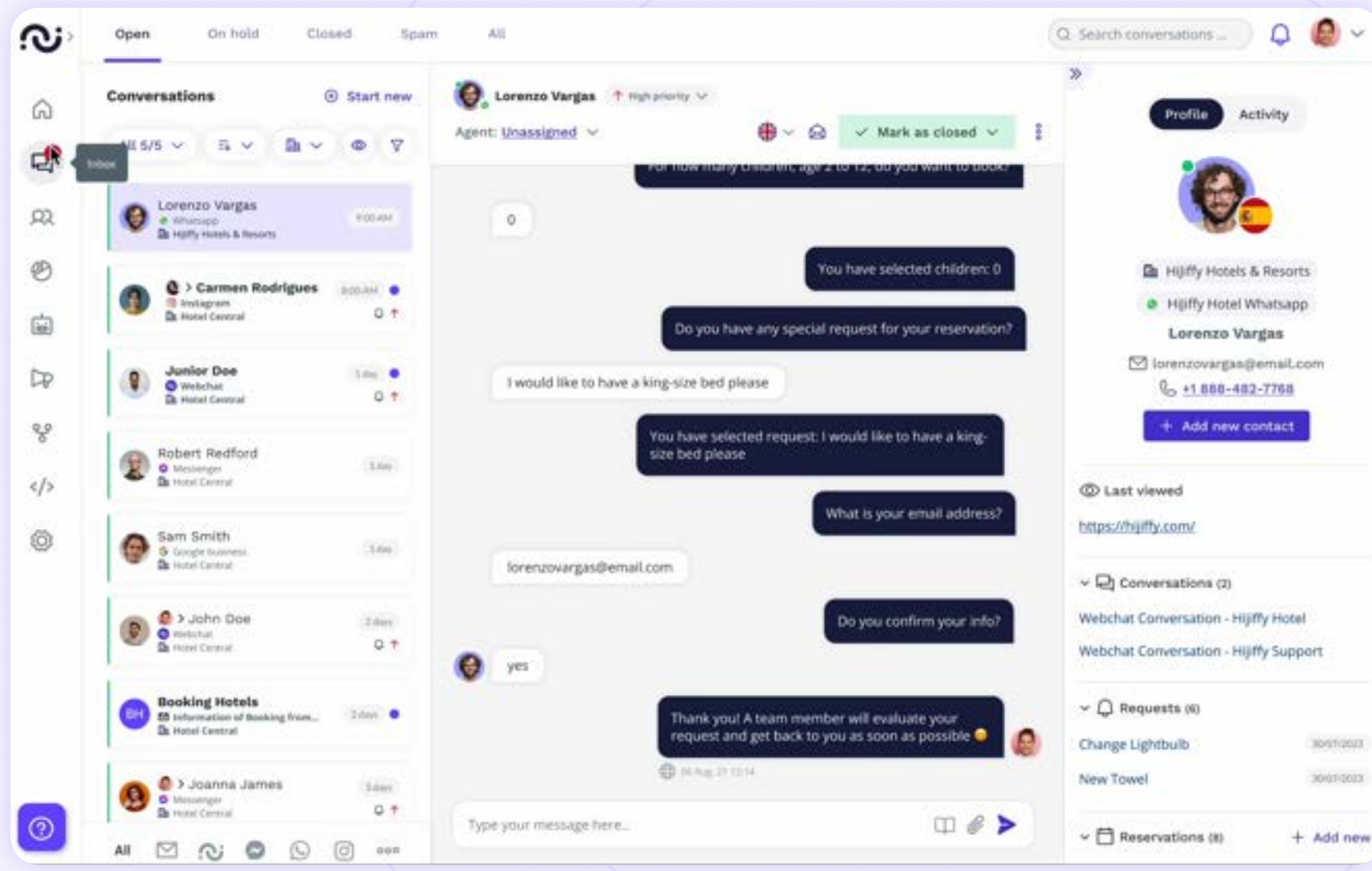
Automatisieren und veranlassen Sie Nachrichten während der gesamten Guest Journey, wie Check-in-/Check-out-Kampagnen, Feedback-Kampagnen und mehr.



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?

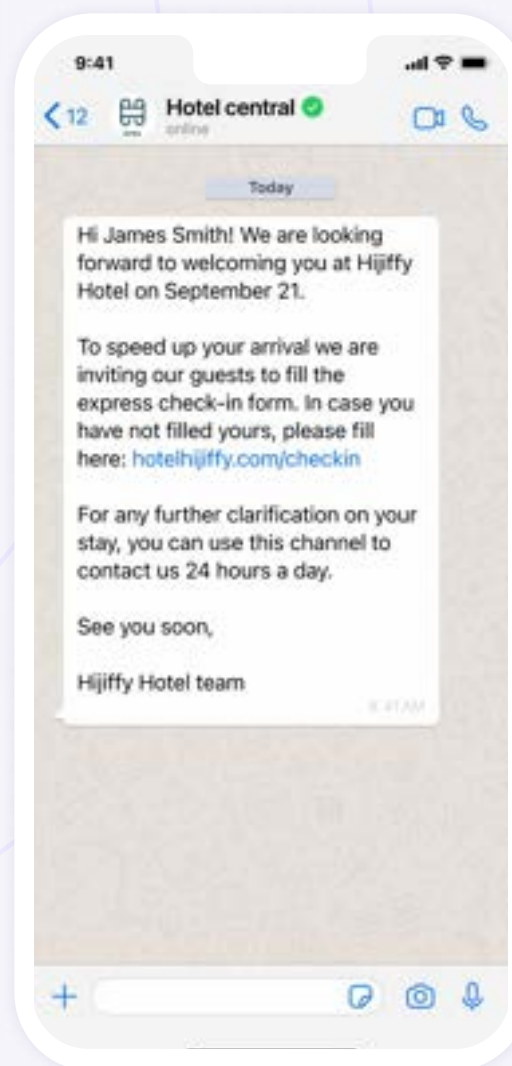


85%
AI AGENT
CSAT SCORE
↑ **17%**
from previous 30 days

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

Buttons: Mark as closed, Download, Share, Print



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.**



Erfolgsgeschichte



[Buchen Sie eine Demo](#)

Haben Sie noch weitere Fragen?

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com