

Casos de Éxito

PortoBay

La IA conversacional de HiJiffy en PortoBay automatiza el 80 % de las consultas de los huéspedes, facilita los check-ins anticipados y aumenta las reservas directas y el upselling.



Este caso práctico muestra el éxito de **PortoBay Hotels & Resorts** al implementar el Hub de Comunicación para Huéspedes de HiJiffy en 15 de sus establecimientos. La marca observó unos resultados increíbles a lo largo de **todo el recorrido del huésped**, tanto en las respuestas a las preguntas más habituales antes de reservar, como en el cross-selling durante la estancia, además del proceso de reserva en sí.

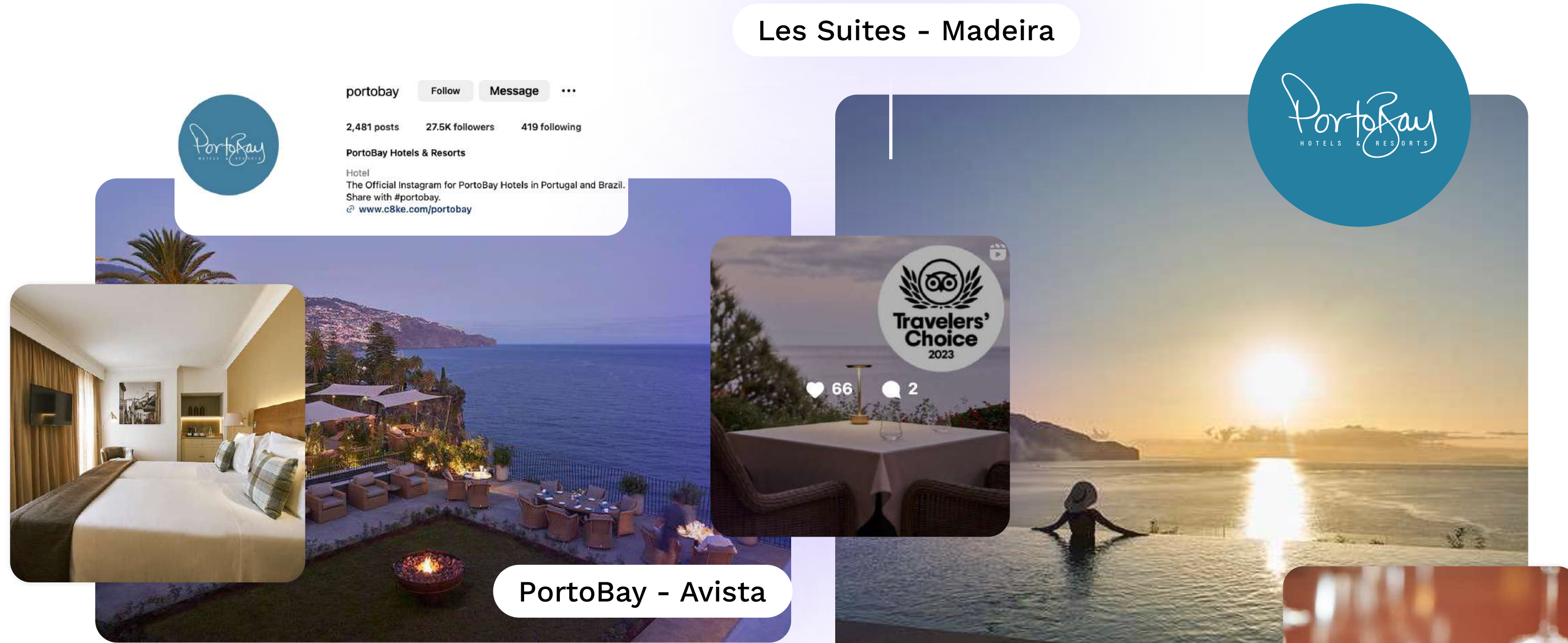
Esta publicación explora, basándose en los datos e informes puestos a disposición por HiJiffy, cómo los desafíos de comunicación con los huéspedes se tradujeron en un **aumento de los ingresos** y una **mayor satisfacción de los huéspedes**.



HiJiffy tiene la misión de desarrollar **la IA conversacional más avanzada para la hotelería.**

Marcas de hotelería líderes de más de 50 países de todo el mundo están redefiniendo su comunicación con sus huéspedes gracias a nuestra avanzada tecnología.

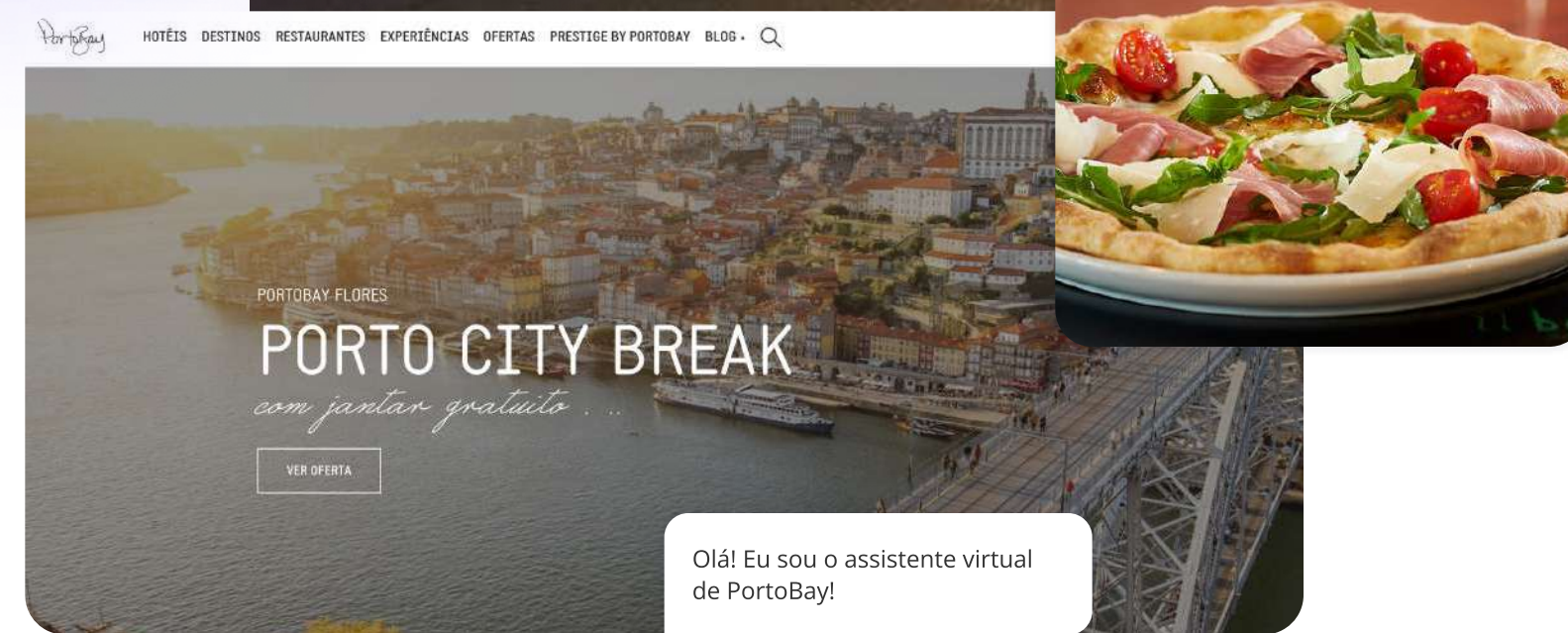
Les Suites - Madeira



PortoBay - Avista



PortoBay - Liberdade



El Cliente: PortoBay Hotels & Resorts

El Grupo PortoBay cuenta con **15 hoteles en Portugal y Brasil**, siete de ellos en la isla de **Madeira**, su lugar de origen. La filosofía empresarial del Grupo se basa en tres pilares: producto, promoción y personas.

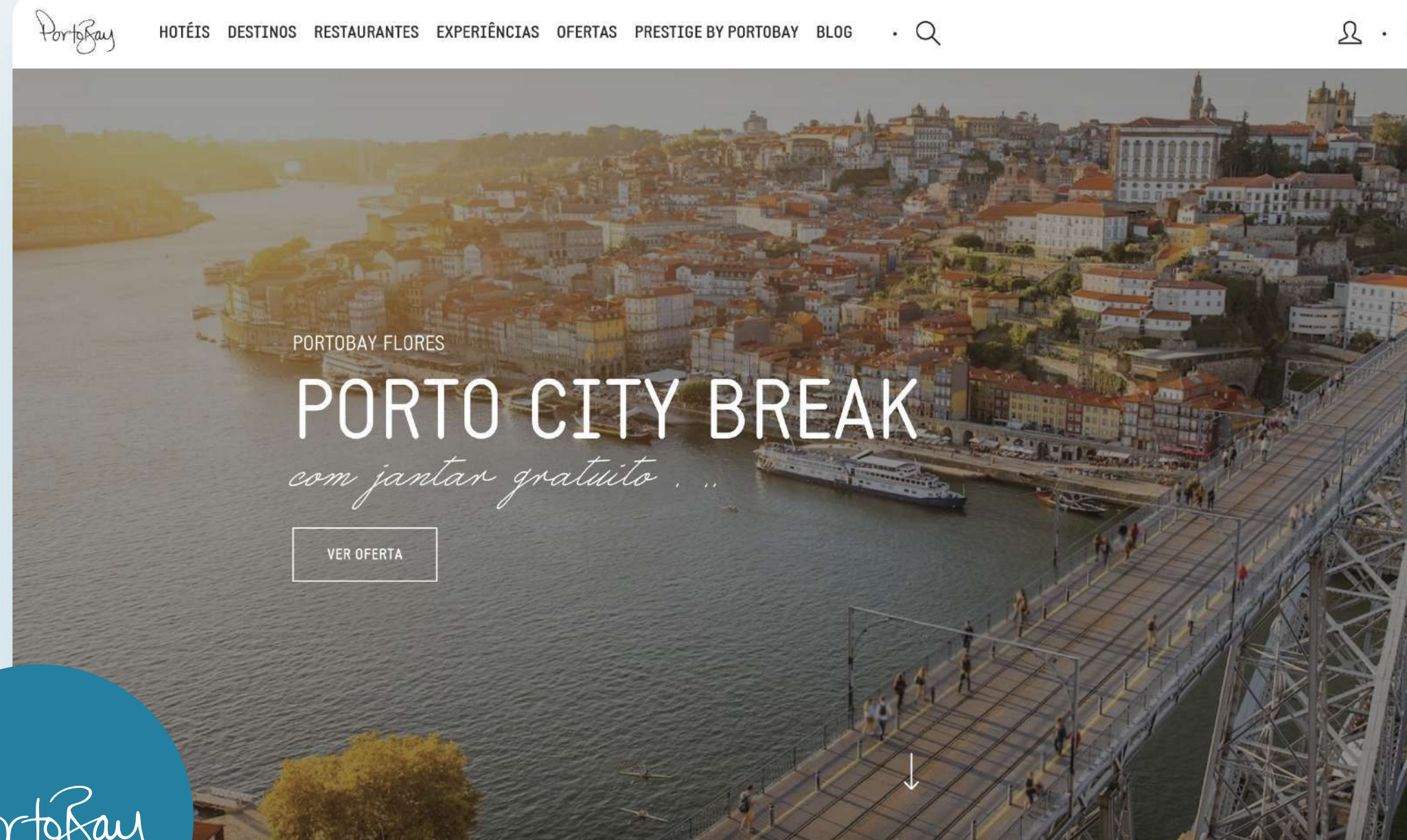
Casos de Éxito: PortoBay

Los hoteles del grupo, que en total disponen de unas, **3350 camas** en el segmento de mercado de 4 y 5 estrellas, tienen conceptos diferentes, pero todos llevan la garantía de calidad de la marca PortoBay.

Grupo PortoBay

3,350 camas

segmento de mercado de 4 y 5 estrellas



Con un estándar muy exigente en lo que respecta a las comunicaciones con los huéspedes, además de ambiciosos objetivos de ingresos y gestión de equipos, PortoBay buscaba una solución tecnológica para hoteles que les ayudara a superar los siguientes desafíos:

Aumentar las reservas directas

PortoBay estaba interesado en abrir otros **canales de reserva** más allá de su web, así como en añadir un guía automatizado en su catálogo, todo ello online, además de **aumentar su alcance** y facilitar las reservas directas.

Automatizar las comunicaciones con los huéspedes

La marca buscaba oportunidades para automatizar varias áreas de la comunicación con los huéspedes, como la **tramitación de peticiones internas y la reserva de otros servicios del hotel.**

Optimizar los procedimientos de check-in y check-out

Con la idea de mejorar la experiencia de los huéspedes y **reducir la carga de trabajo** para el personal del hotel, PortoBay quería **automatizar las invitaciones** a rellenar los **formularios de check-in previo y agilizar el check-out.**

Desafíos

Para la marca también era importante encontrar con una **solución diseñada específicamente para hoteles**, con una empresa que entendiera el sector de la hotelería.

Casos de Éxito: PortoBay

PortoBay fue uno de los primeros en adoptar la tecnología de HiJiffy. Aquí reflexionan sobre el comienzo de su colaboración con HiJiffy:

¿Por qué eligieron HiJiffy?

“Descubrimos la solución HiJiffy en 2017, cuando estaba aún comenzando su andadura, pero vimos mucho potencial en la plataforma. En aquel momento, en la industria hotelera de Portugal, apenas se sabía nada sobre la tecnología de bots conversacionales; no obstante, en el equipo de HiJiffy vimos el deseo de evolucionar el producto y desarrollar juntos una solución personalizada.”

"Lo primero que nos convenció fue su visión comercial y su resolución de poner en marcha el proyecto. Desde entonces, se nos han propuesto otras soluciones que han ido apareciendo. Sin embargo, valoramos mucho nuestro recorrido con HiJiffy, la estrecha colaboración con el equipo, la excelente atención al cliente y la flexibilidad que demuestra HiJiffy para adaptar el producto a nuestra realidad."

- PortoBay

Soluciones

Casos de Éxito: PortoBay

PortoBay confió en la tecnología de HiJiffy y en el apoyo de su equipo para **lanzar una IA conversacional en sus 15 establecimientos**. Finalmente, decidió activar la parte de la solución dedicada a las estancias (antes conocida como Conserjería Virtual, actualmente disponible en el plan Premium) para sus **hoteles de 5 estrellas** como medida para diferenciarse y para ofrecer una excelente atención al cliente.

PortoBay PortoBay implementó la IA conversacional en sus 15 propiedades

Madeira

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*)



Lisboa

PORTOBAY LIBERDADE (5*)

PORTOBAY MARQUÊS (4*)



Río de Janeiro

PORTOBAY RIO DE JANEIRO (4*)



Búzios

PORTOBAY BÚZIOS (4*)



São Paulo

L'HOTEL PORTOBAY SÃO PAULO (5*)

Oporto

PORTOBAY FLORES (5*)

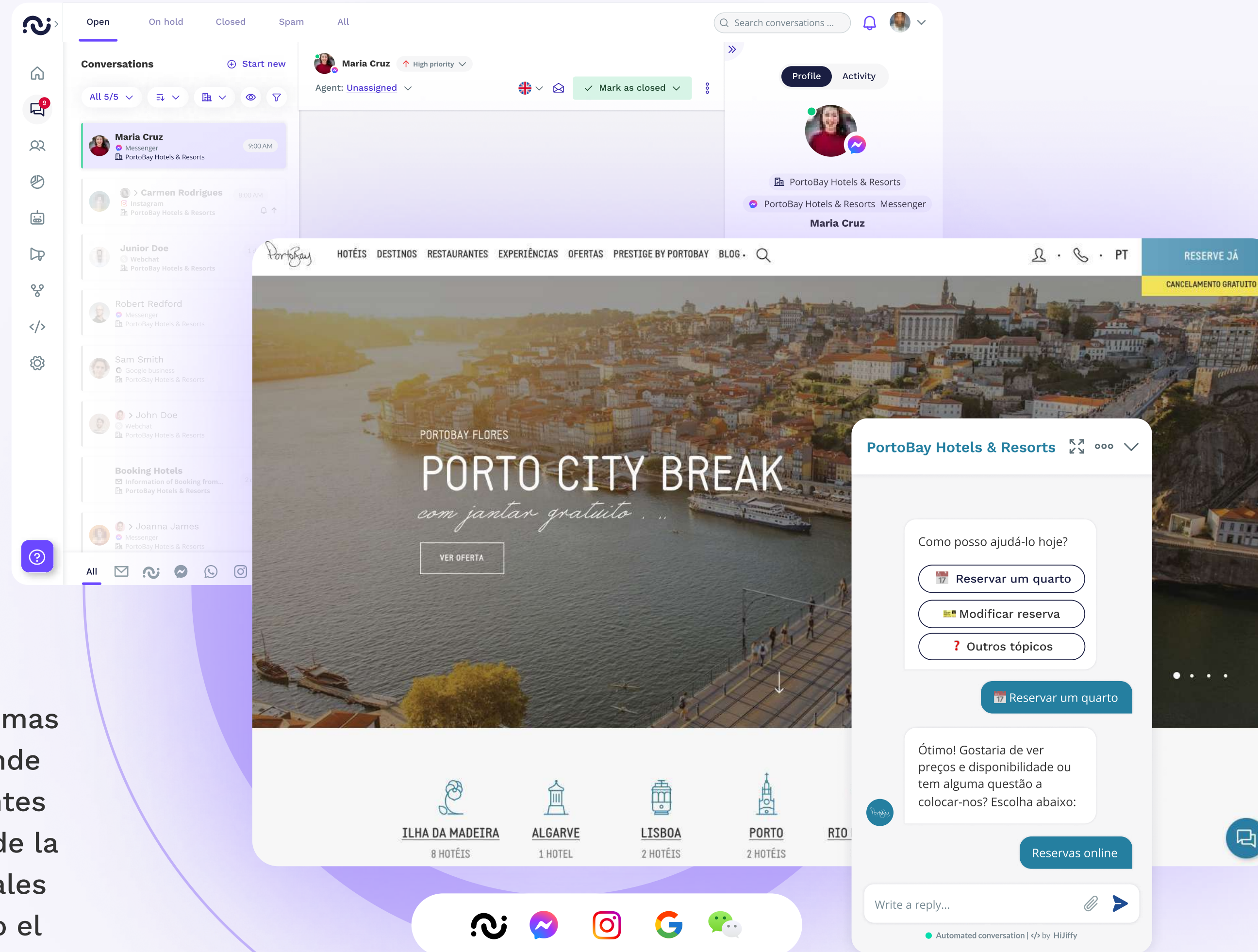
PORTOBAY TEATRO (4*)

Aquí mostramos un resumen de las principales aplicaciones de la IA conversacional de HiJiffy en todo el recorrido del huésped en los hoteles PortoBay:



Respuesta a las preguntas más frecuentes

La IA conversacional de HiJiffy, especializada en más de 200 temas específicos de hotelería, responde al instante las consultas entrantes las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de varios canales gestionados por la marca, como el chat web, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram y Google Business Profile.



Asistencia con reservas

La IA conversacional integrada con el motor de reservas guía a los huéspedes a lo largo del proceso para una experiencia impecable.



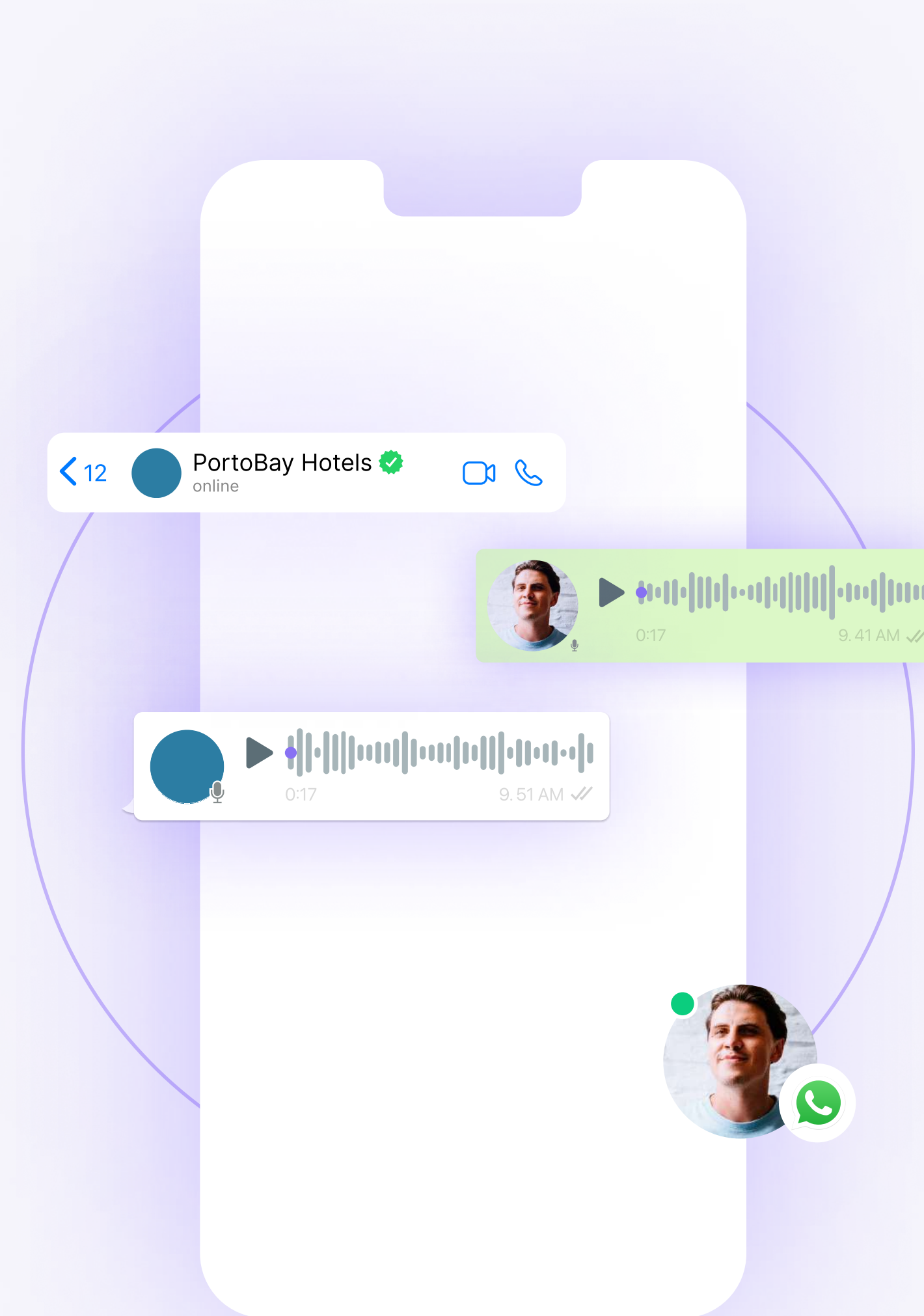
Envío de campañas de check-in anticipado

Un día antes de su llegada, se envía un mensaje automatizado de WhatsApp con un enlace a un formulario de **check-in anticipado** para animar a los huéspedes a completar el proceso antes de la llegada y agilizar el proceso.



Servicios de cross-selling

Durante la estancia, PortoBay envía una **campaña de WhatsApp** con los servicios que los huéspedes pueden reservar, como restaurantes y tratamientos de spa, además insistir en la conveniencia de ese canal para las peticiones.



Envío de campañas de check-out

Un recordatorio automático sobre la hora de check-out e instrucciones para agilizar el proceso todo lo posible.

Deseosa de explorar las soluciones más innovadoras de HiJiffy, la marca fue una de las primeras en implementar la **asistencia por voz basada en IA en WhatsApp**. Se envían varias campañas a los huéspedes recordándoles esta función, para invitarles a adoptar estos canales de comunicación.

Este resumen de los principales logros de la adopción del Hub de Comunicación para Huéspedes de HiJiffy está directamente relacionado con los desafíos mencionados antes. Los resultados se basan en los datos de HiJiffy (visibles para el cliente en la sección de panel de control e informes), así como en los propios datos de PortoBay y en las observaciones que aportaron a este estudio de caso.

Resultados

En los tres años transcurridos entre los veranos de 2020 y 2023, la IA de HiJiffy participó en **83 000 conversaciones**, y logró resolver más del 80 % de ellas sin necesidad de intervención del personal, **alcanzando una puntuación de satisfacción del cliente del 82 %**. La mayoría de las conversaciones tuvieron lugar en el **chat de la web (55 %)** y **WhatsApp (32 %)**, y el resto en **Instagram, Facebook Messenger y Google My Business**.



55%

Chat de la web

32%

Whatsapp

Tasa de automatización superior al

800%

en 83 000 conversaciones

Y...

PortoBay también observó que los informes disponibles en la solución proporcionaban **información útil y práctica**, como qué **preguntas eran las más frecuentes**, para poder adaptar en consecuencia el contenido del sitio web y las **respuestas a las preguntas más frecuentes**.

Aumento de cross-selling y un 20 % de early check-ins

En sus hoteles de 5 estrellas, PortoBay puso en marcha campañas automatizadas de WhatsApp con **tasas de apertura superiores al 82 %**. Se envían diferentes campañas para animar a los huéspedes a rellenar los formularios de check-in previo un día antes de la llegada, animan a reservar otros servicios del hotel y comparten consejos para un check-out rápido y sin problemas. Como resultado de la eficacia de las campañas automatizadas, la marca observó un **aumento de las reservas en el restaurante y el spa del hotel, así como una tasa del 20 % de huéspedes** que rellenaron el formulario de check-in previo.

What does the all-inclusive include?

I need to book a transfer.

82% ~tasa media de apertura

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

PortoBay Hotels & Resorts

Como posso ajudá-lo hoje?

- Reservar um quarto
- Modificar reserva
- Outros tópicos

Reservar um quarto

Ótimo! Gostaria de ver preços e disponibilidade ou tem alguma questão a colocar-nos? Escolha abaixo:

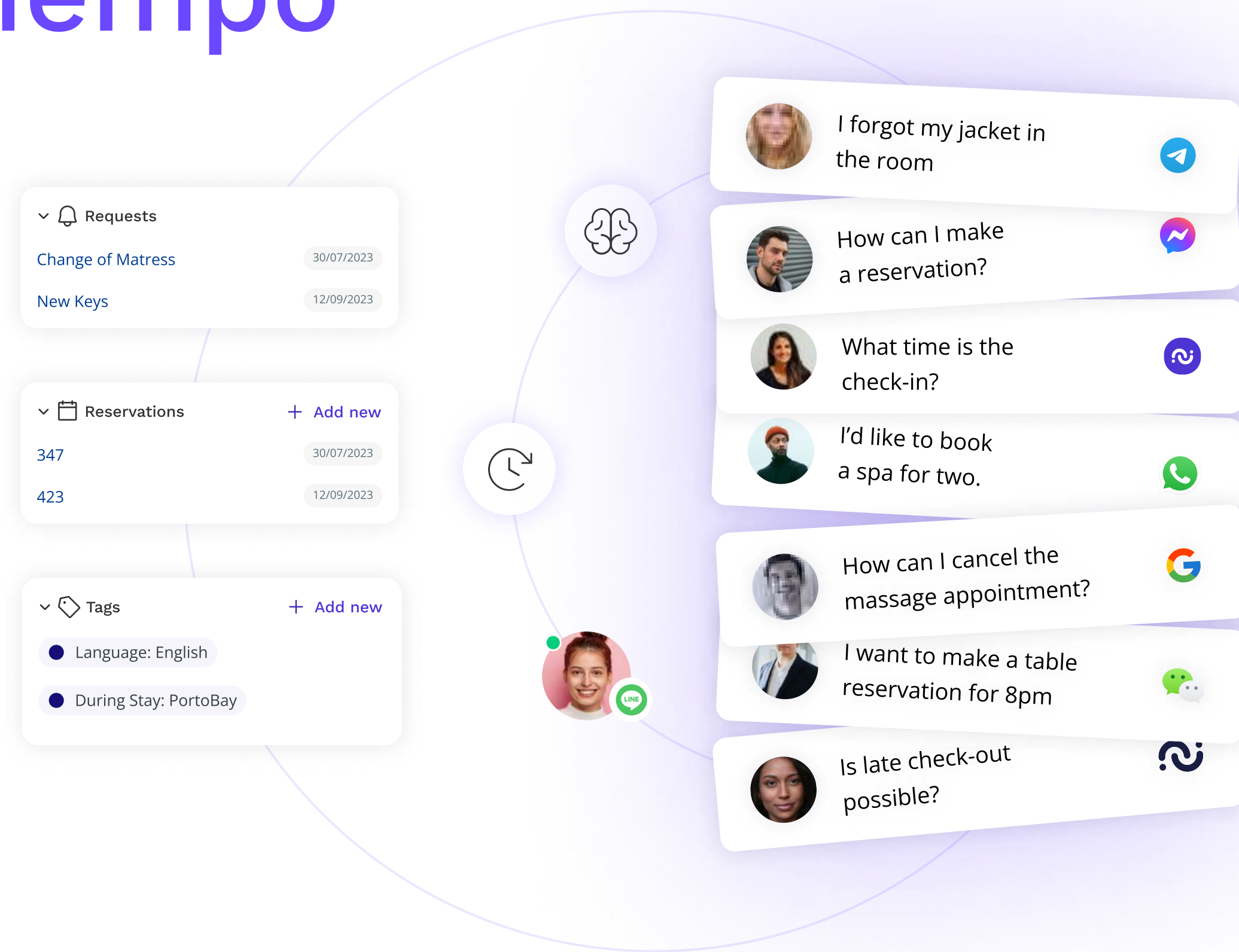
Reservas online

Write a reply...

Automated conversation | </> by HJiffy

PortoBay HOTELS & RESORTS

Agilización del trabajo en equipo y ahorro de tiempo



PortoBay también mencionó que la solución contribuyó directamente a mejorar los **flujos de trabajo** y la **colaboración entre los equipos**, gracias a funciones útiles como una **bandeja de entrada omnicanal** centralizada, **notificaciones** para el equipo o **traducciones** automáticas al responder a un huésped en otros idiomas.

Los usuarios de la solución en **PortoBay** señalaron que los elevados niveles de automatización reducían la necesidad de intervención del personal para resolver las consultas de los huéspedes, y que el historial de interacciones de los huéspedes ayudaba a ofrecer las respuestas más adecuadas.

Testimonios



«Al implantar esta solución, la organización ha recibido la oportunidad de estar presente en el recorrido diario de nuestros huéspedes, ya que este canal tiene muchas aplicaciones. HiJiffy se ha convertido en una herramienta imprescindible para la atención al cliente y para impulsar nuevas oportunidades de negocio.

Respecto a la experiencia de nuestro equipo, nos gustaría destacar los siguientes puntos clave que han mejorado significativamente nuestra eficiencia y eficacia:

- **Comunicación centralizada:** La capacidad de HiJiffy para combinar mensajes de múltiples canales de comunicación en una sola bandeja de entrada ha sido una enorme ventaja. Esto simplifica el flujo de trabajo de nuestro equipo y garantiza que ninguna consulta de los clientes pase desapercibida;
- **Distribución eficiente de mensajes:** La distribución perfecta de mensajes de la plataforma entre los distintos equipos agiliza nuestro proceso de respuesta. Esto no solo garantiza resoluciones rápidas, sino que también mejora la colaboración entre los miembros de nuestro equipo;
- **Resolución rápida de consultas:** La interfaz fácil de usar y las funciones confiables de HiJiffy facilitan la respuesta rápida y eficiente a las consultas de los clientes;
- **Conversaciones informales:** Una característica destacada de HiJiffy es su capacidad para seguir conversaciones más informales y más personalizadas con nuestros invitados. Esto ha dado lugar a interacciones más relevantes y a una mayor satisfacción de los clientes.
- **Posibilidad de traducción:** La función de traducción de HiJiffy ayuda a nuestros equipos sentirse más seguros al responder en otros idiomas.”

Nuno da Costa, director de la Central de Reservas de PortoBay Hotels & Resorts





«Desde el primer momento en el que conocí a Tiago Araújo, de HiJiffy, sentí un enorme entusiasmo y confianza en las personas que estaban detrás del proyecto. El producto que se presentó en 2017 era una gran innovación en el sector. PortoBay fue uno de los primeros en adoptar esta tecnología. Una de las capacidades más interesantes de HiJiffy era su gran capacidad para escuchar al cliente y para aportar soluciones. Sentimos que hemos ayudado a crear algunas de las soluciones, lo que es lo mejor a lo que se puede aspirar en una colaboración.»

Fabíola Pereira, Directora de Marketing de PortoBay Hotels & Resorts

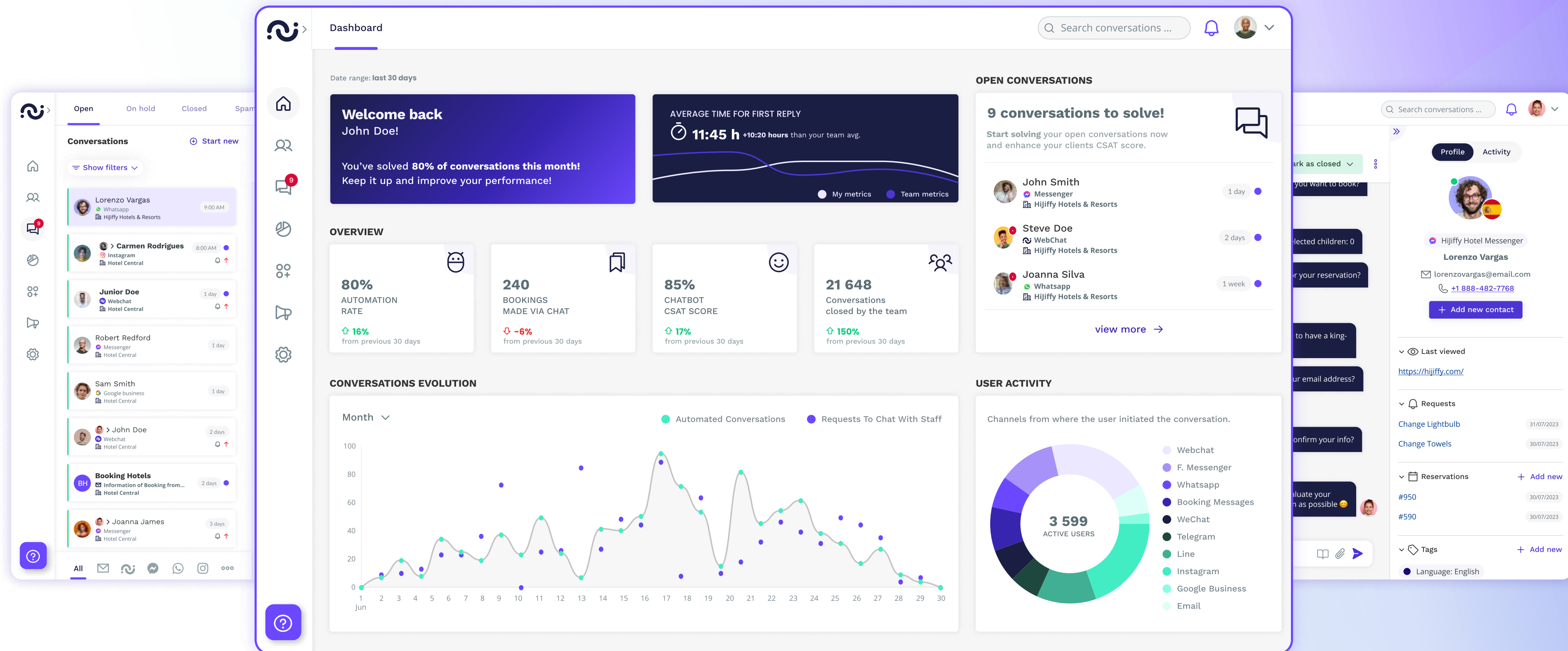


«Trabajar con PortoBay Hotels & Resorts ha sido fundamental para el crecimiento de HiJiffy. Fueron uno de nuestros primeros clientes, y sus valiosos comentarios influyeron enormemente en el desarrollo de nuestro producto. Su visión de la experiencia del cliente está muy alineada con la visión que tenemos en HiJiffy. Las conversaciones constantes que mantenemos online y en persona aportan información valiosa a nuestro equipo de Producto. Agradecemos la confianza y colaboración de PortoBay para mejorar las experiencias de comunicación de los huéspedes.»

Tiago Araújo, Cofundador y Director General de HiJiffy



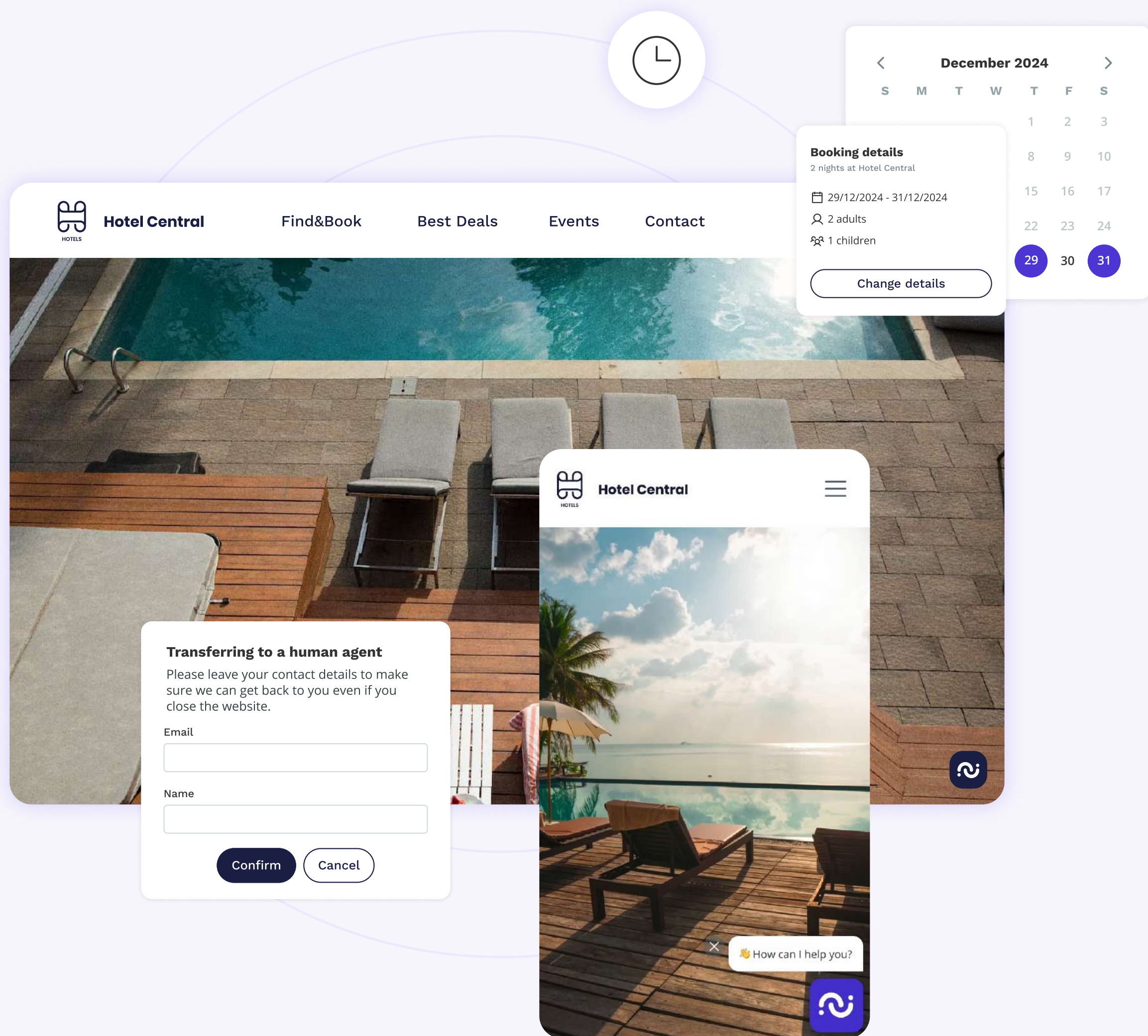
La experiencia del huésped gestionada desde un solo lugar



Centraliza, automatiza y mide tu atención al cliente y tu comunicación en una única y potente plataforma.

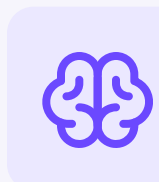


Pre-estancia



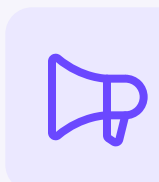
Agente con IA para FAQs y reservas directas

Ayuda a los usuarios a reservar y responder a sus preguntas, lo que les ayuda a **ahorrar tiempo y a reducir la carga de trabajo.**



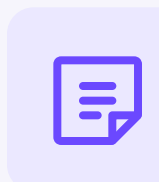
IA especializada en hotelería

Más de **200 temas de preguntas frecuentes** en la hotelería disponibles para que los hoteles entrenen al chatbot.



Campañas de marketing conductual

Envía mensajes personalizados adaptados a las páginas específicas del sitio web y a las interacciones durante el recorrido del huésped.



Pedir un presupuesto

Los viajeros pueden pedir un presupuesto **personalizado** para su estancia.



Pre-estancia

To talk with our reception, please click the following contact: [+99999999](tel:+999999999)

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

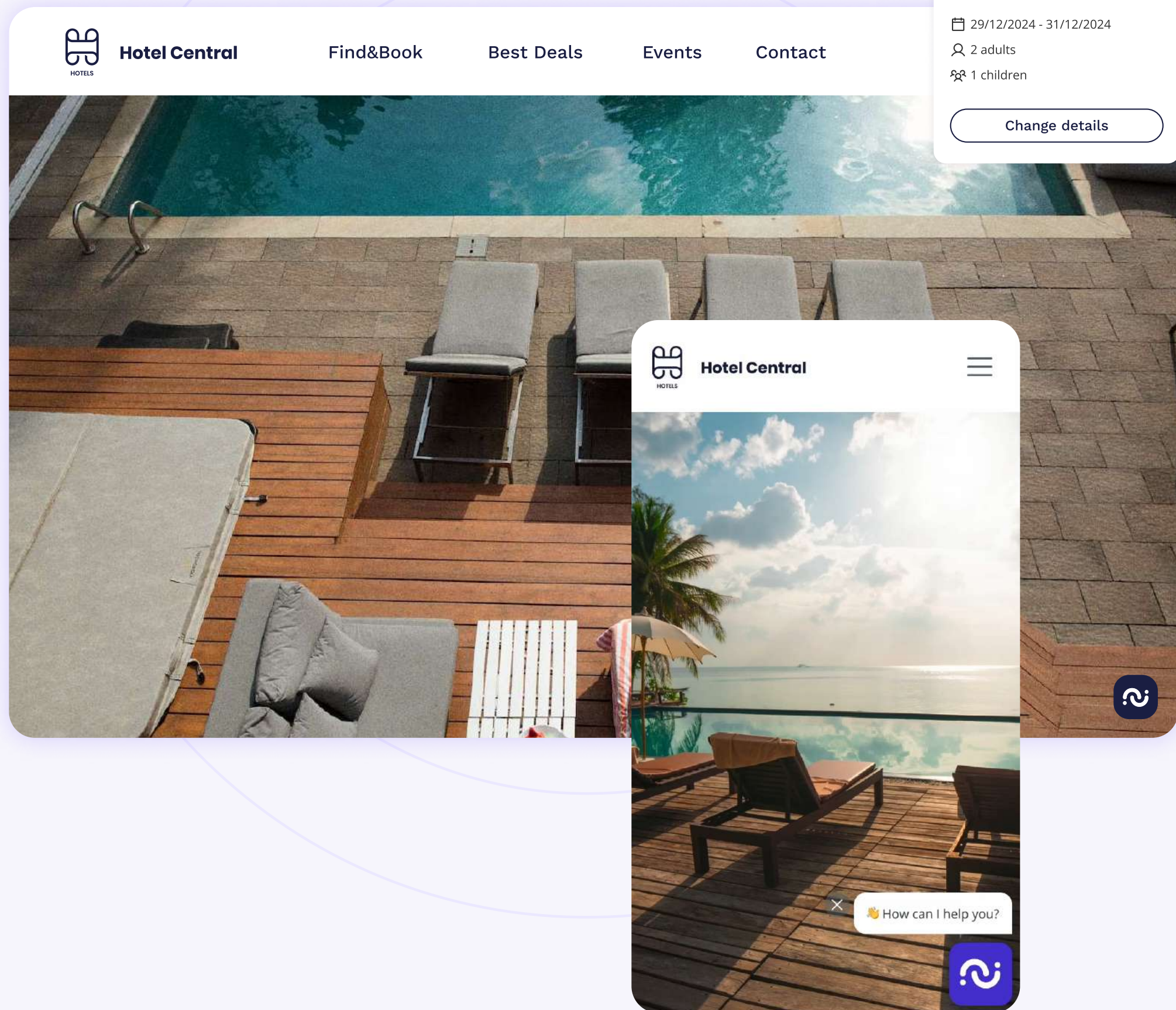


December 2024

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



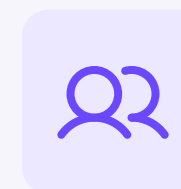
Automatización de email al chatbot

Automatiza la bandeja de entrada de tu email con **respuestas prediseñadas** que dirijan a los usuarios al chatbot para resolver sus consultas al instante.



Llama a un agente con un clic

Ofrece la opción de llamar a un agente humano **directamente desde el chat** si la consulta del huésped no puede resolverse de forma automática.



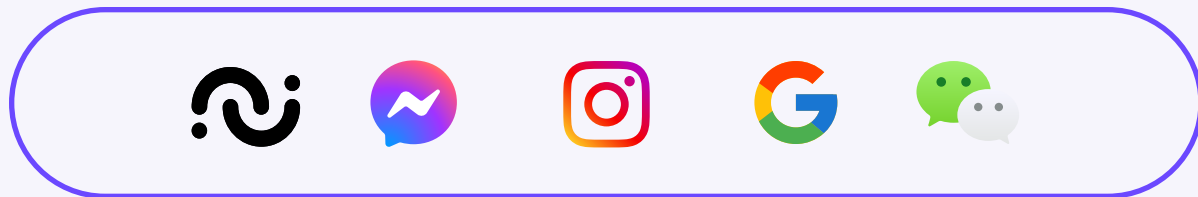
Transferencia fluida a agentes humanos

La conversación es transferida a tu equipo si el usuario lo pide o si el chatbot no puede resolver la consulta automáticamente.



Personalización de tu widget

Personaliza la interfaz del chatbot según las directrices de la marca de tu hotel.



Estancia

Key benefits

Hello, Jenna!

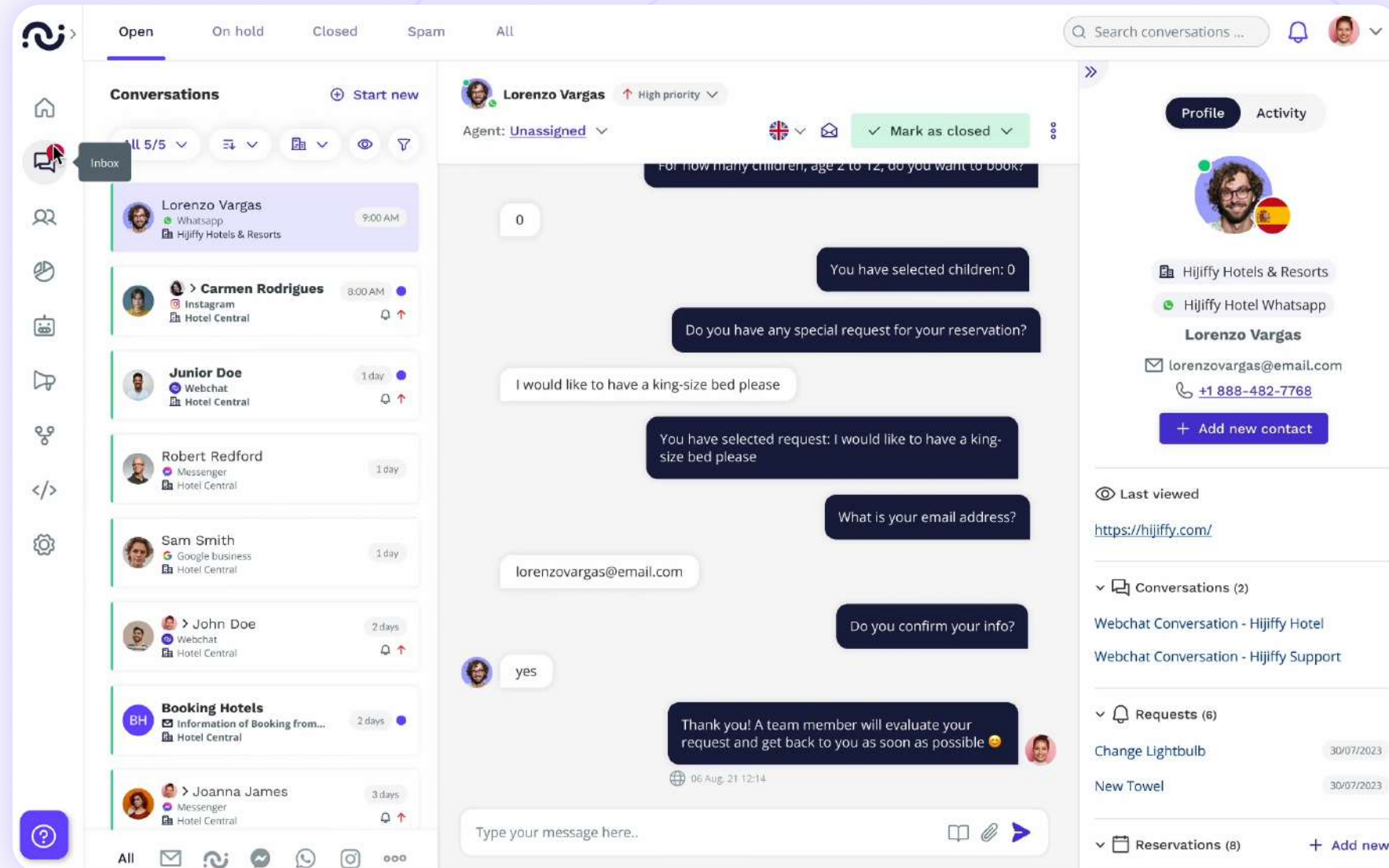
We genuinely hope that your stay was pleasant and that our service met your best expectations.

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

Conserje virtual alimentado por IA

Un conserje virtual con inteligencia artificial ayuda a tus huéspedes con sus peticiones.

Check-in online

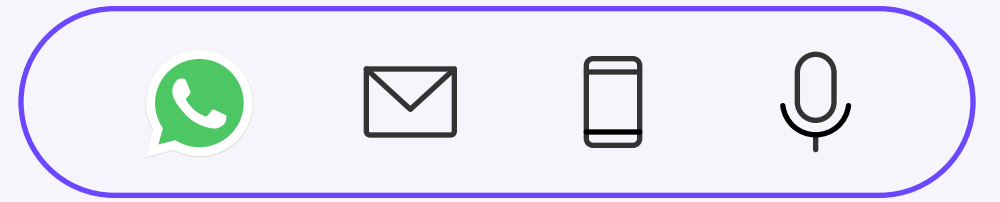
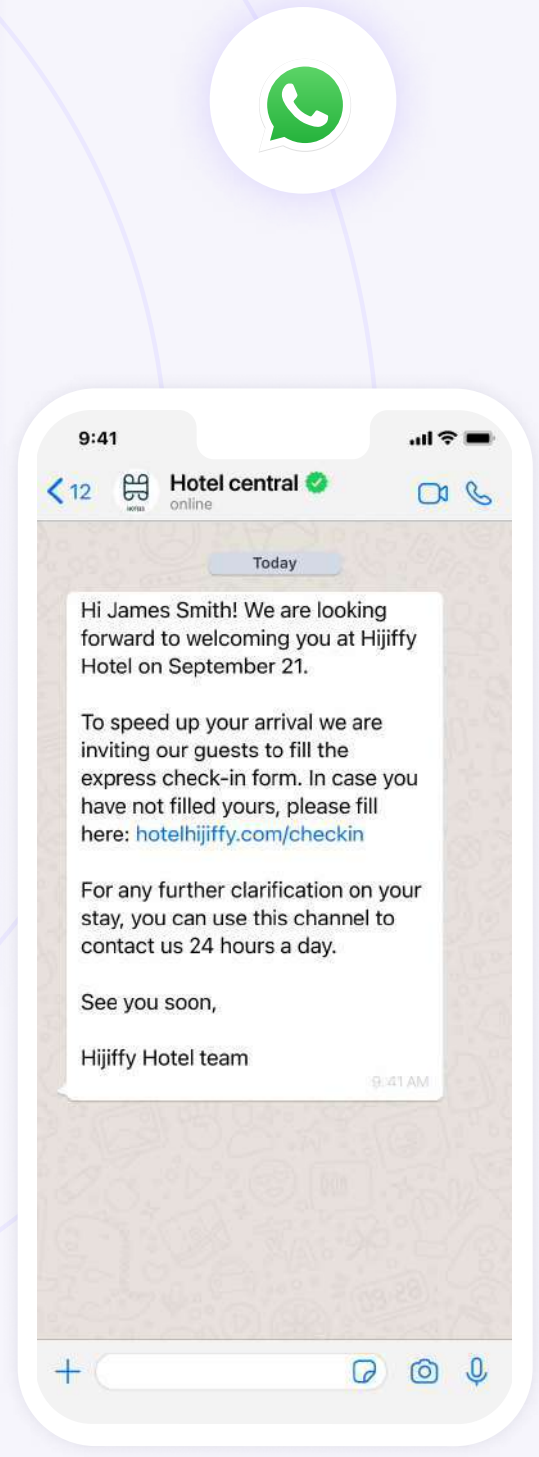
Integra tu PMS para enviar formularios de check-in a tus próximos huéspedes y **minimiza el tiempo que pasan en la recepción.**

Campañas de cross-selling y upselling

Envía mensajes automatizados con campañas de cross-selling y upselling personalizadas.

Mensajes de Whatsapp

Automatiza y activa mensajes en el canal de WhatsApp durante el recorrido del huésped, como las campañas de check-in/check-out, campañas para recoger opiniones, y mucho más.



Estancia

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?

Conversations

Lorenzo Vargas 9:00 AM

Carmen Rodrigues 8:00 AM

Junior Doe 1 day

Robert Redford 1 day

Sam Smith 1 day

John Doe 2 days

Booking Hotels 2 days

Joanna James 3 days

Lorenzo Vargas High priority

Agent: Unassigned

For how many children, age 2 to 12, do you want to book?

You have selected children: 0

Do you have any special request for your reservation?

I would like to have a king-size bed please

You have selected request: I would like to have a king-size bed please

What is your email address?

lorenzovargas@email.com

Do you confirm your info?

yes

Thank you! A team member will evaluate your request and get back to you as soon as possible

06 Aug 21 12:14

Type your message here...

Profile Activity

Hijiffy Hotels & Resorts

Hijiffy Hotel Whatsapp

Lorenzo Vargas

lorenzovargas@email.com

+1 888-482-7768

+ Add new contact

Last viewed

https://hijiffy.com/

Conversations (2)

Webchat Conversation - Hijiffy Hotel

Webchat Conversation - Hijiffy Support

Requests (6)

Change Lightbulb 30/07/2023

New Towel 30/07/2023

Reservations (8) + Add new

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

Housekeeping
Created: 5 minutes ago

Name: Carmen Rodrigues

Room: 324

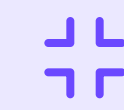
Special requests: Hello! Could you clean my room today, please?

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



Personaliza campañas para tu público objetivo

Promueve campañas para huéspedes que **coincidan con planes de tarifas o perfiles específicos** (por ejemplo, familias o parejas), sujetos a disponibilidad.



Comentarios de huéspedes y encuestas de satisfacción

Envía encuestas de satisfacción a los huéspedes durante y al final de su estancia para **obtener reseñas** para que sean gestionadas internamente o para publicar en plataformas externas como **TripAdvisor o Google**.



Métricas de puntuación CSAT

Recopila y accede a los comentarios de los huéspedes para **evaluar el rendimiento** del chatbot y de los agentes humanos.



Notificaciones de equipo personalizadas

Establece reglas para **notificar a los equipos correctos** de los pedidos de tus huéspedes.



Casos de

Éxito



Contacta con nosotros

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

[Solicita una Demo](#)