

Témoignages Clients

PortoBay

Comment l'IA conversationnelle de HiJiffy automatise 80 % des demandes clients, facilite le pré-check-in et augmente les réservations directes et le cross-selling



Cette étude de cas montre le succès qu'a connu **PortoBay Hotels & Resorts** en mettant en place le Hub de communication Client de HiJiffy dans 15 de ses établissements. **Tout au long du parcours client**, des réponses aux questions fréquemment posées avant la réservation, en passant par le process de réservation jusqu'au cross-selling pendant le séjour et au-delà, la marque a observé des résultats fantastiques.

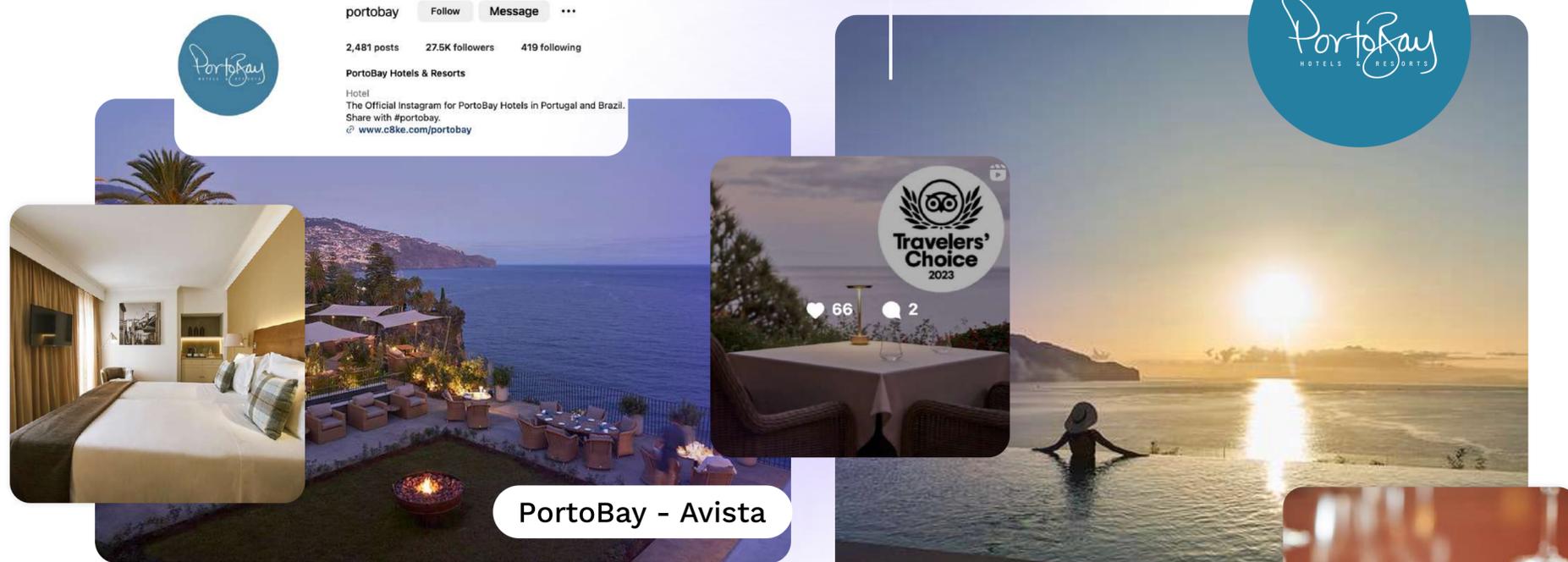
Basée sur les métriques et les rapports disponibles dans la solution HiJiffy ainsi que sur les informations du client et les témoignages du personnel, cette publication explore la façon dont les défis liés à la communication avec les clients ont été transformés en un moyen **d'augmenter les revenus** et **d'améliorer la satisfaction des clients**.



La mission de HiJiffy est de développer l'**IA conversationnelle la plus avancée pour l'hôtellerie**.

Les grandes marques d'hôtels dans plus de 50 pays à travers le monde réimaginent la communication avec leurs clients grâce à notre technologie de pointe.

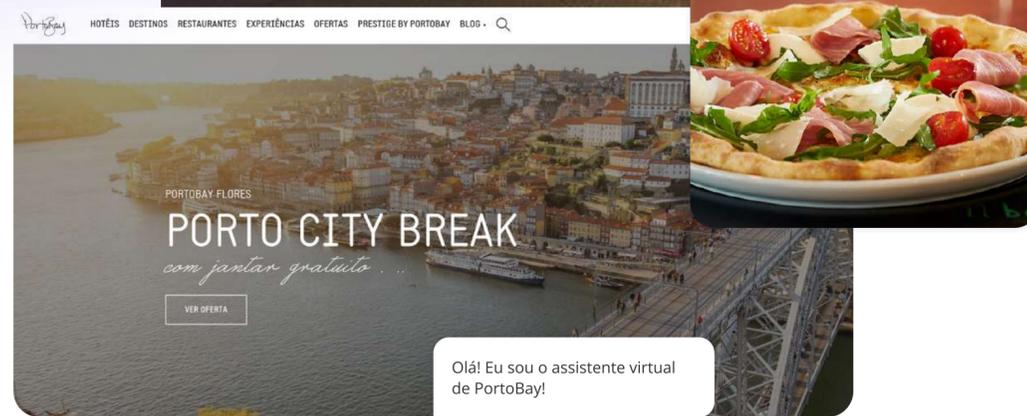
Les Suites - Madeira



PortoBay - Avista



PortoBay - Liberdade



Le Client: PortoBay Hotels & Resorts

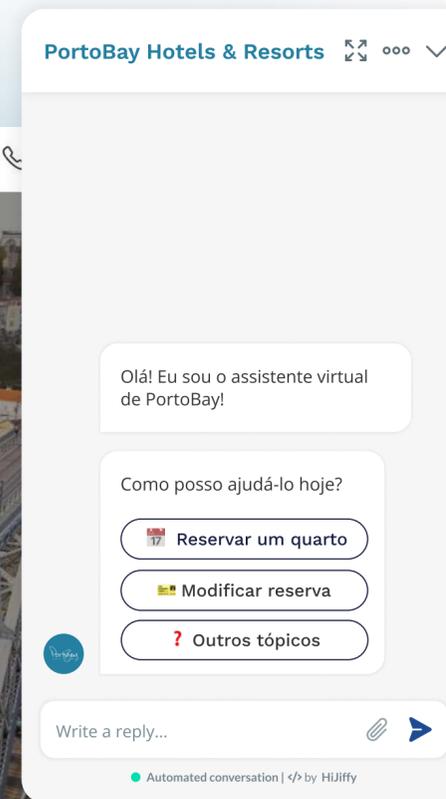
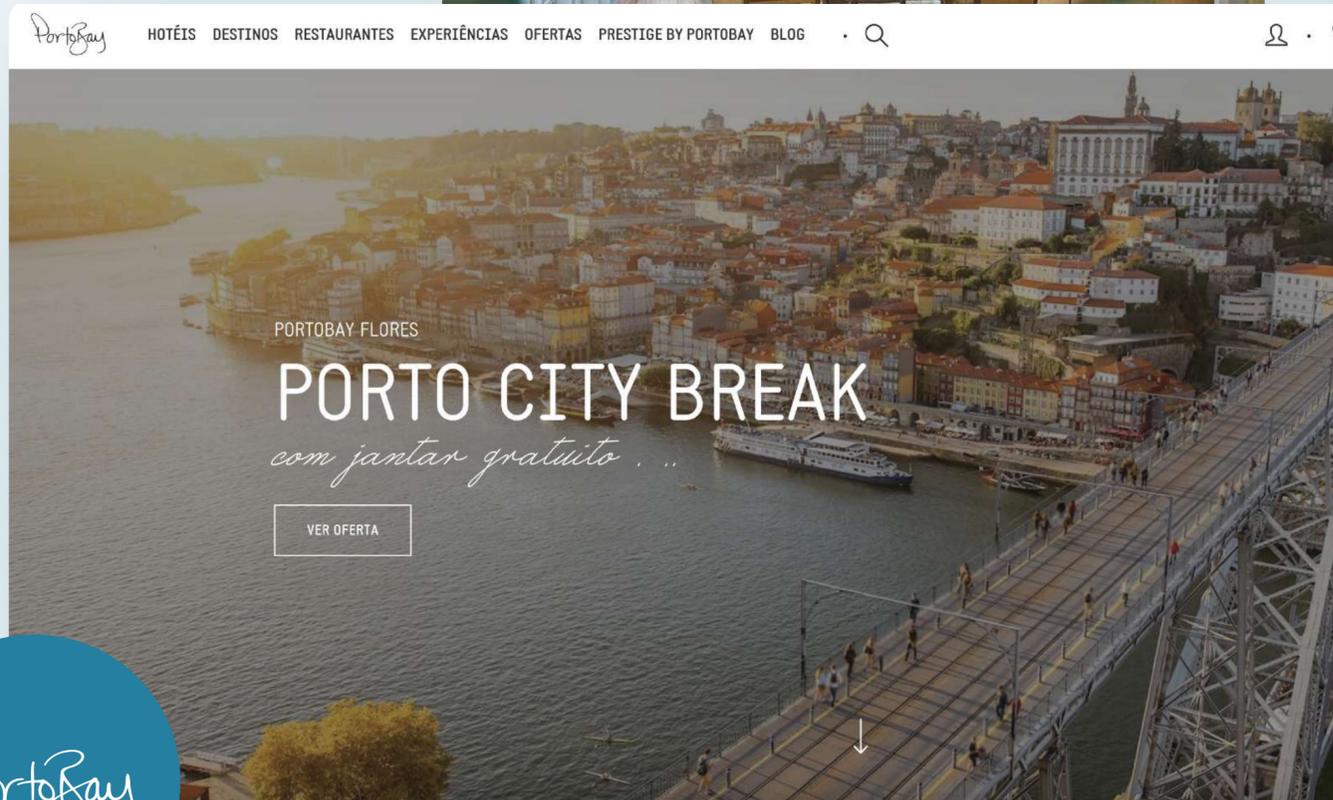
Le groupe PortoBay comprend 15 hôtels au **Portugal et au Brésil**, dont sept sur l'île de **Madère**, son lieu d'origine. La philosophie d'entreprise du groupe repose sur trois principes : le produit, la promotion et le personnel.

Avec environ **3 350 lits** dans le segment de marché 4 et 5 étoiles, bien qu'avec des concepts différents, tous les hôtels portent la garantie de qualité de la marque PortoBay.

Groupe PortoBay

3,350 lits

segment de marché 4 et 5 étoiles



Ayant placé la barre très haut en ce qui concerne la qualité des communications avec les clients tout en poursuivant des objectifs ambitieux en matière de revenus et de gestion des équipes, PortoBay était à la recherche d'une solution technologique hôtelière qui l'aiderait à relever les défis suivants :

Augmenter les réservations directes

PortoBay souhaitait ouvrir d'autres canaux de réservation que l'environnement du site web ainsi qu'introduire un guide automatisé dans son portefeuille dans le but d'augmenter la portée et la facilité des réservations directes.

Automatiser les communications avec les clients

La marque recherchait des possibilités d'automatiser la communication avec les clients dans différents domaines, notamment le traitement des demandes internes et la réservation d'autres services hôteliers.

Optimiser les procédures de check-in et de check-out

Afin d'améliorer l'expérience des clients et de réduire la charge de travail du personnel de l'hôtel, PortoBay souhaitait automatiser la procédure de remplissage des formulaires de pré-check-in et rendre le check-out plus simple.

Les défis

Il était également important pour la marque de travailler avec une **solution spécialement conçue pour les hôtels** et une entreprise qui comprenait le secteur de l'hôtellerie.

PortoBay a été l'un des premiers établissements à adopter la technologie HiJiffy. L'entreprise revient sur les débuts de son aventure avec HiJiffy :

Pourquoi avez-vous choisi HiJiffy ?

“Nous avons découvert la solution HiJiffy en 2017, à un stade très précoce mais avec beaucoup de potentiel. À l'époque, l'utilisation de la technologie des chatbots dans l'hôtellerie était très peu développée au Portugal mais nous avons aperçu une volonté de la part de l'équipe de HiJiffy de faire évoluer le produit et de développer avec nous une solution sur mesure”

“ Nous avons tout de suite été fascinés par l'approche commerciale et par la volonté de lancer le projet. Depuis, avec l'émergence d'autres solutions, nous avons été démarchés par d'autres entreprises, mais nous apprécions beaucoup le chemin parcouru avec HiJiffy, le contact étroit avec l'équipe, l'excellent support client et la flexibilité dont HiJiffy fait preuve pour adapter le produit à notre réalité”

- PortoBay

Les solutions

Faisant confiance à la technologie et au support fourni par l'équipe HiJiffy, **PortoBay a déployé l'IA conversationnelle dans ses 15 établissements** et a finalement décidé d'activer comme mesure de différenciation la partie « en séjour » de la solution (anciennement connue sous le nom de Concierge Virtuel et actuellement disponible dans le plan Premium) pour ses hôtels 5 étoiles, dans le but de fournir un service client de haut niveau.

PortoBay a déployé l'IA conversationnelle dans ses 15 établissements

Madère

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*)



Lisbone

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*)

Voici un récapitulatif des principales applications de l'IA conversationnelle de HiJiffy déployées tout au long du parcours client des hôtels PortoBay :



Réponse aux questions fréquemment posées

L'IA conversationnelle de HiJiffy spécialisée dans plus de 200 sujets spécifiques à l'hôtellerie répond instantanément aux requêtes entrantes 24h/24 et 7j/7, sur les différents canaux gérés par la marque, notamment le chat web, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram et Google Business Profile.

The screenshot displays a customer service interface. On the left, a chat window shows a list of conversations with names like Maria Cruz, Carmen Rodrigues, Junior Doe, Robert Redford, Sam Smith, John Doe, and Joanna James. The main area shows a website for 'PORTO CITY BREAK' with a scenic view of Porto, Portugal. A chatbot window is overlaid on the website, displaying a message: 'Como posso ajudá-lo hoje?' with buttons for 'Reservar um quarto', 'Modificar reserva', and 'Outros tópicos'. Below the chatbot, there are icons for different locations: ILHA DA MADEIRA (8 HOTÉIS), ALGARVE (1 HOTEL), LISBOA (2 HOTÉIS), PORTO (2 HOTÉIS), and RIO. At the bottom, there are social media icons for WhatsApp, Facebook, Instagram, Google, and WeChat.



Assistant de réservation

Les clients sont guidés tout au long du process de réservation par une IA conversationnelle intégrée au moteur de réservation pour une expérience fluide.



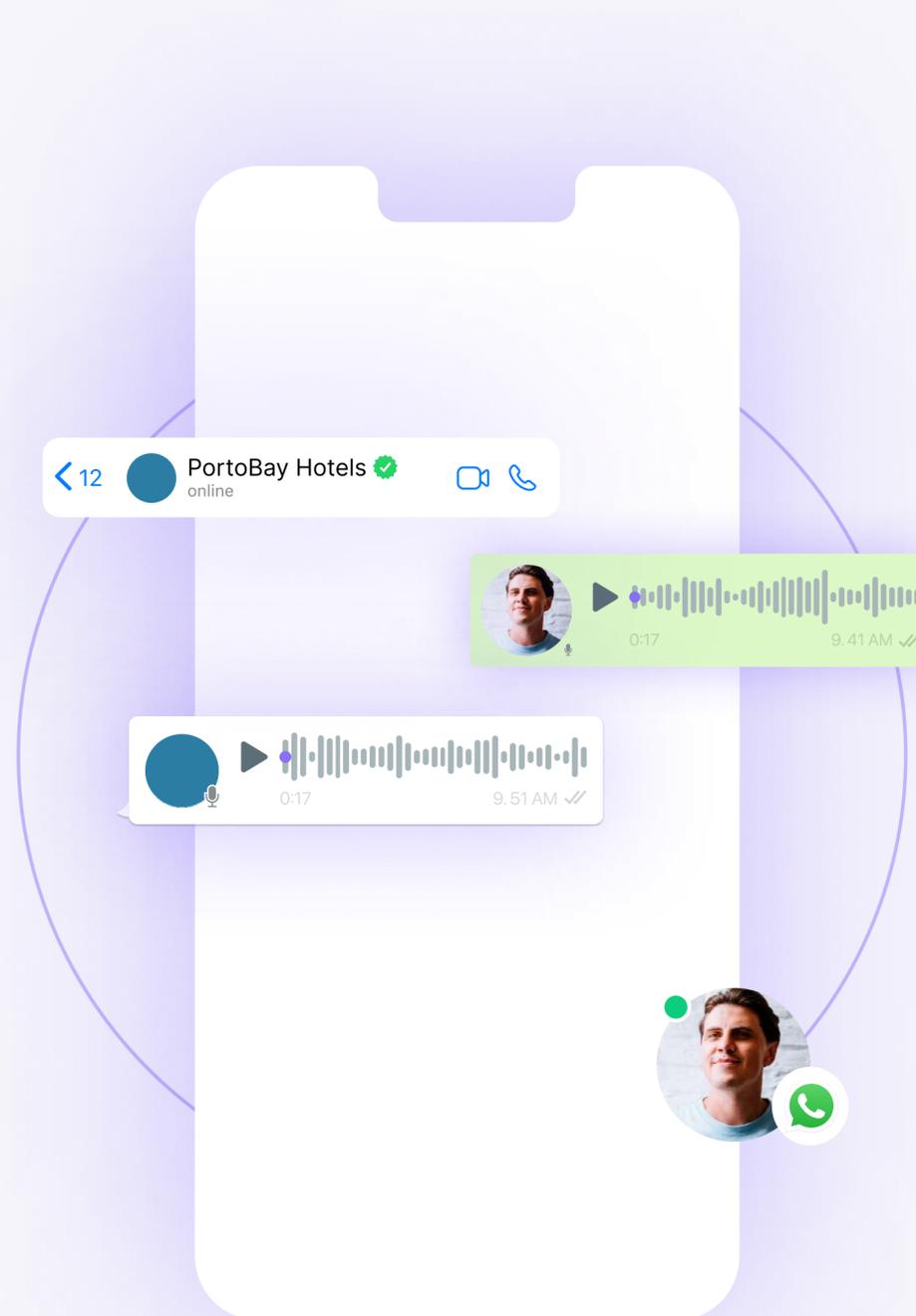
Envoi de campagnes de pré-check-in

Un message WhatsApp automatisé comprenant un lien vers le formulaire de pré-check-in en ligne est envoyé aux clients la veille de leur arrivée, les encourageant à procéder au check-in avant d'arriver à l'hôtel pour gagner du temps.



Services de cross-selling

Pendant le séjour, PortoBay lance une campagne WhatsApp présentant les services réservables, tels que les restaurants et les prestations de spa, tout en soulignant la commodité d'utiliser ce canal pour toute autre demande.



Envoi de campagnes de check-out

Il s'agit d'un rappel automatique de l'heure du check-out et des instructions pertinentes pour faciliter le process.

Désireuse d'explorer les derniers développements apportés dans la solution par HiJiffy, la marque a été l'une des premières à mettre en œuvre l'**assistance vocale alimentée par l'IA sur WhatsApp**. Cette fonction est portée à la connaissance des clients dans le cadre de diverses campagnes afin de leur offrir un moyen de communication encore plus pratique.

Ce récapitulatif des principales réussites accomplies grâce à l'utilisation du Hub de communication Client de HiJiffy est directement lié aux défis abordés dans la section précédente. Les résultats sont étayés par les données de HiJiffy (visibles pour le client dans les tableaux de bord et les rapports de la solution), ainsi que par les propres données et observations de PortoBay qui ont contribué à cette étude de cas.

Les résultats

Au cours des trois années entre les étés 2020 et 2023, l'IA de HiJiffy a été engagée dans **83K conversations**, résolvant plus de 80 % d'entre elles sans l'intervention du personnel, **atteignant un score CSAT de 82%**. Le **chat en ligne (55%)** et **WhatsApp (32%)**, ont été les canaux le plus fréquemment utilisés, suivis d'**Instagram, Facebook Messenger** et **Google My Business**.



55%

WebChat 

32%

Whatsapp 



Plus de

800%

le taux d'automatisation sur 83K conversations

Et...

PortoBay a également noté que les rapports disponibles dans la solution fournissaient des informations utiles et exploitables, telles que les questions les plus fréquemment posées, ce qui a permis à l'équipe d'adapter le contenu du site web et les réponses de la FAQ en conséquence.

Augmentation du cross-selling et 20 % de pré-check-ins

Dans ses hôtels 5 étoiles, PortoBay a mis en place des campagnes WhatsApp automatisées avec des taux d'ouverture supérieurs à 82 %. Différentes campagnes encouragent les clients à remplir les formulaires de pré-check-in la veille de leur arrivée, promeuvent la réservation d'autres services hôteliers et donnent des conseils pour un check-out rapide et en douceur. Grâce à l'efficacité des campagnes automatisées, la marque a observé une augmentation des réservations dans les restaurants et les spas de l'hôtel avec 20 % des clients ayant opté pour le pré-check-in.

What does the all-inclusive include?

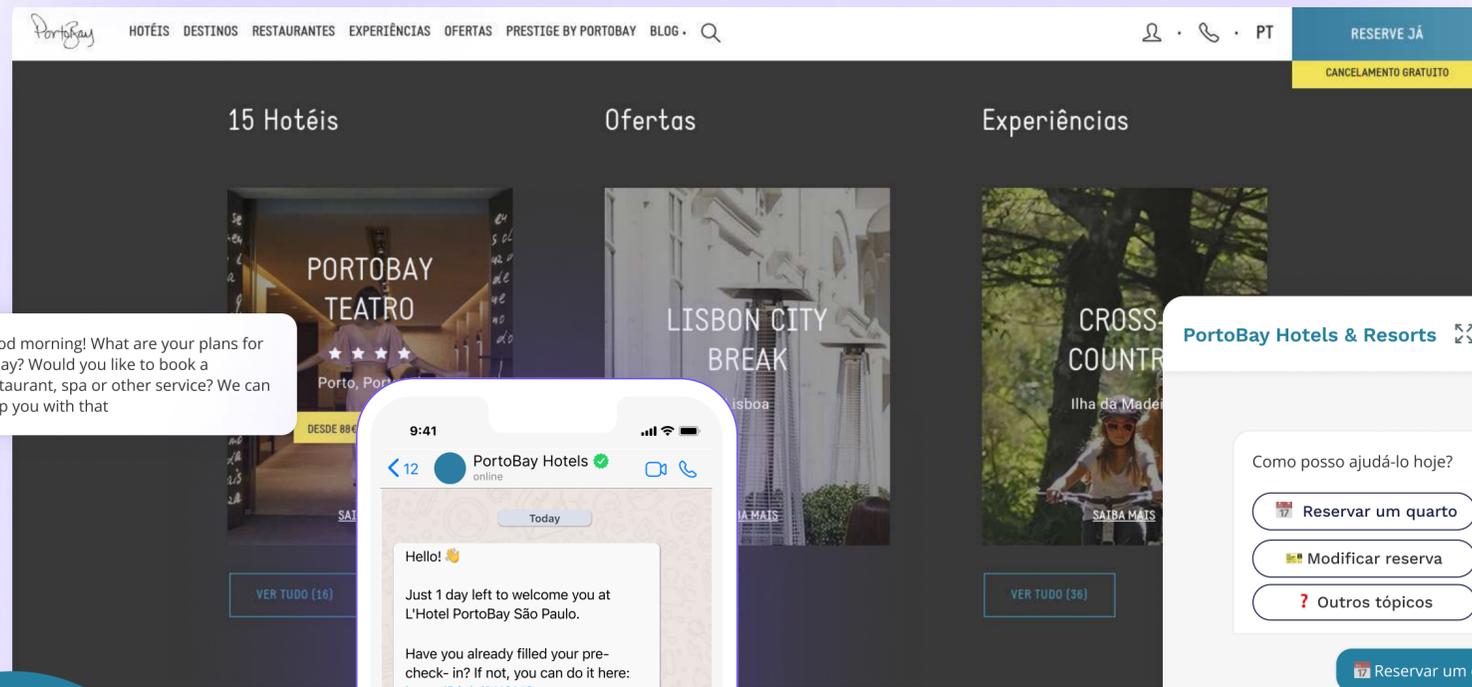


I need to book a transfer.

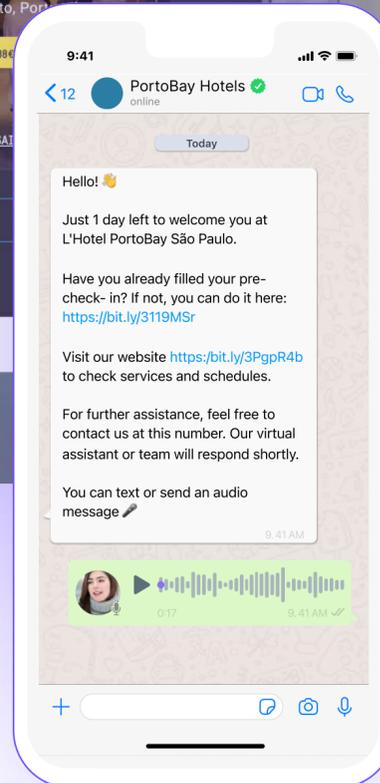


82 %

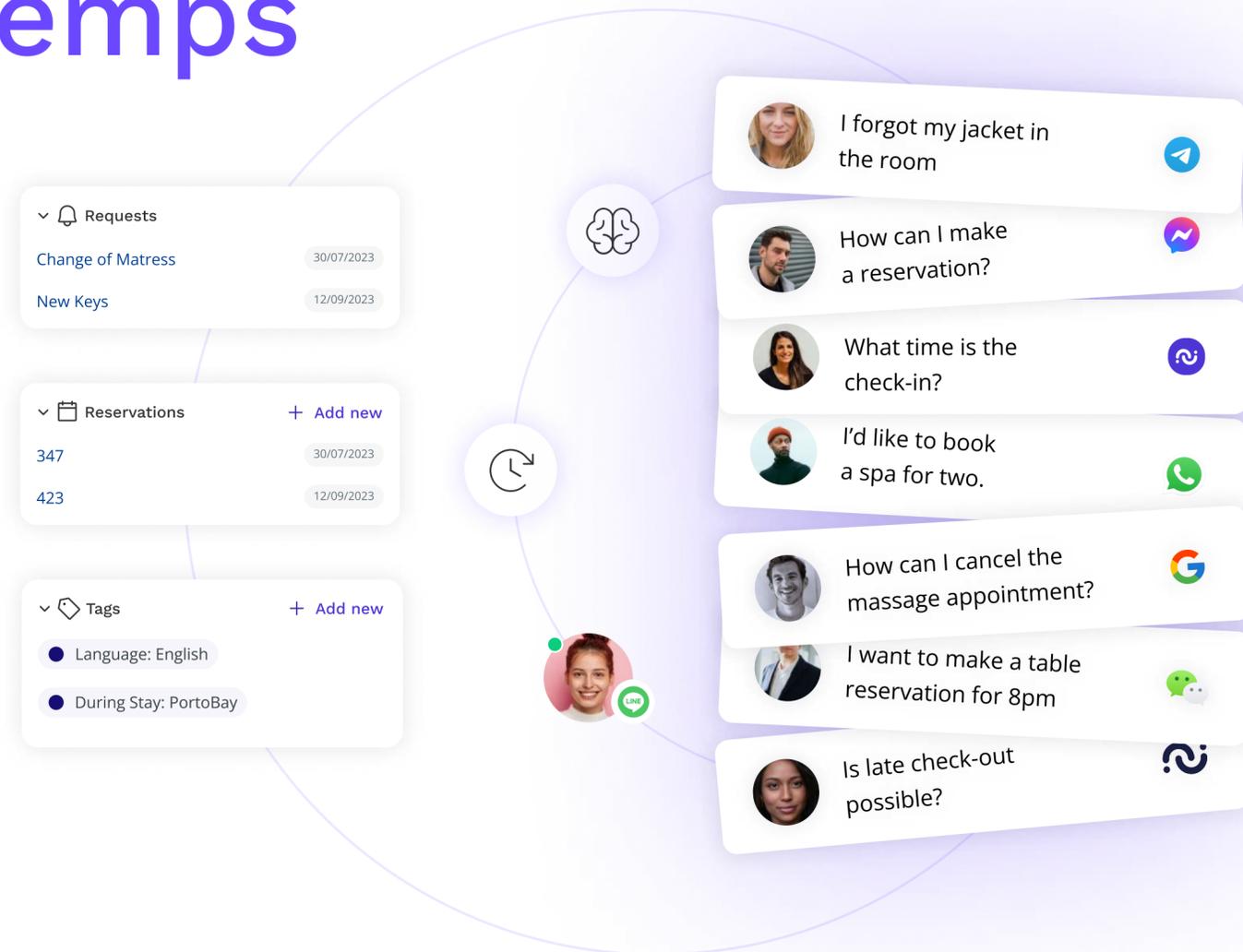
~Taux d'ouverture moyen



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



Amélioration du travail d'équipe et gain de temps



PortoBay a également noté que la solution a directement contribué à **améliorer les flux de travail** et la **collaboration entre les équipes** grâce à des fonctionnalités utiles telles qu'une boîte de **réception omnicanale** centralisée, des **notifications** d'équipe ou des **traductions** automatiques pour répondre à un client dans une langue étrangère.

Les utilisateurs de la solution chez **PortoBay** ont souligné que les niveaux élevés d'automatisation réduisaient le besoin d'intervention du personnel pour répondre aux questions des clients alors que le fait d'avoir une visibilité sur l'historique des interactions avec les clients permettait de fournir les réponses les plus appropriées.

Témoignages



“La mise en œuvre de cette solution a permis à l'organisation d'être présente sur le parcours quotidien de nos clients, puisque l'utilisation du canal est désormais très large. HiJiffy est désormais un outil indispensable pour le service à la clientèle et pour la création de nouvelles opportunités commerciales.

Quant à l'expérience de notre équipe, nous aimerions souligner les points clés suivants qui ont considérablement amélioré notre efficacité et efficience :

- **Communication centralisée:** La capacité de HiJiffy à consolider les messages provenant de multiples canaux de communication dans une seule boîte de réception a changé la donne. Cela simplifie le flux de travail de notre équipe tout en garantissant qu'aucune demande de la part des clients ne passe inaperçue.
- **Distribution efficace des messages:** La distribution transparente des messages entre les différentes équipes par la plateforme rationalise notre process de réponse. Cela permet non seulement d'apporter des solutions rapidement, mais aussi d'améliorer la collaboration entre les membres de notre équipe.
- **Résolution rapide des requêtes:** L'interface conviviale et les fonctionnalités robustes de HiJiffy permettent de répondre rapidement et efficacement aux demandes des clients.
- **Conversations informelles:** L'un des principaux avantages de HiJiffy est sa capacité à promouvoir des conversations moins formelles et plus personnalisées avec nos clients. Cela a contribué à des interactions plus constructives et à une meilleure satisfaction des clients.
- **Capacités de traduction:** La fonction de traduction de HiJiffy permet à nos équipes d'être plus sûres lorsqu'elles répondent à un client dans une autre langue”

Nuno da Costa, Head of Central Reservations chez PortoBay Hotels & Resorts





« Dès ma première rencontre avec Tiago Araújo de HiJiffy, j'ai ressenti un énorme enthousiasme et une grande confiance dans les personnes à l'origine du projet. Le produit présenté en 2017 était tout à fait innovant dans le secteur et PortoBay a été l'une des premières entreprises à adopter cette technologie. L'une des compétences les plus intéressantes de HiJiffy est sa grande capacité à écouter le client et à se concentrer sur l'apport de solutions. Nous avons le sentiment d'avoir co-créé certaines des solutions et c'est la meilleure chose que l'on puisse avoir dans un partenariat ».

Fabíola Pereira, Chief Marketing Officer chez PortoBay Hotels & Resorts

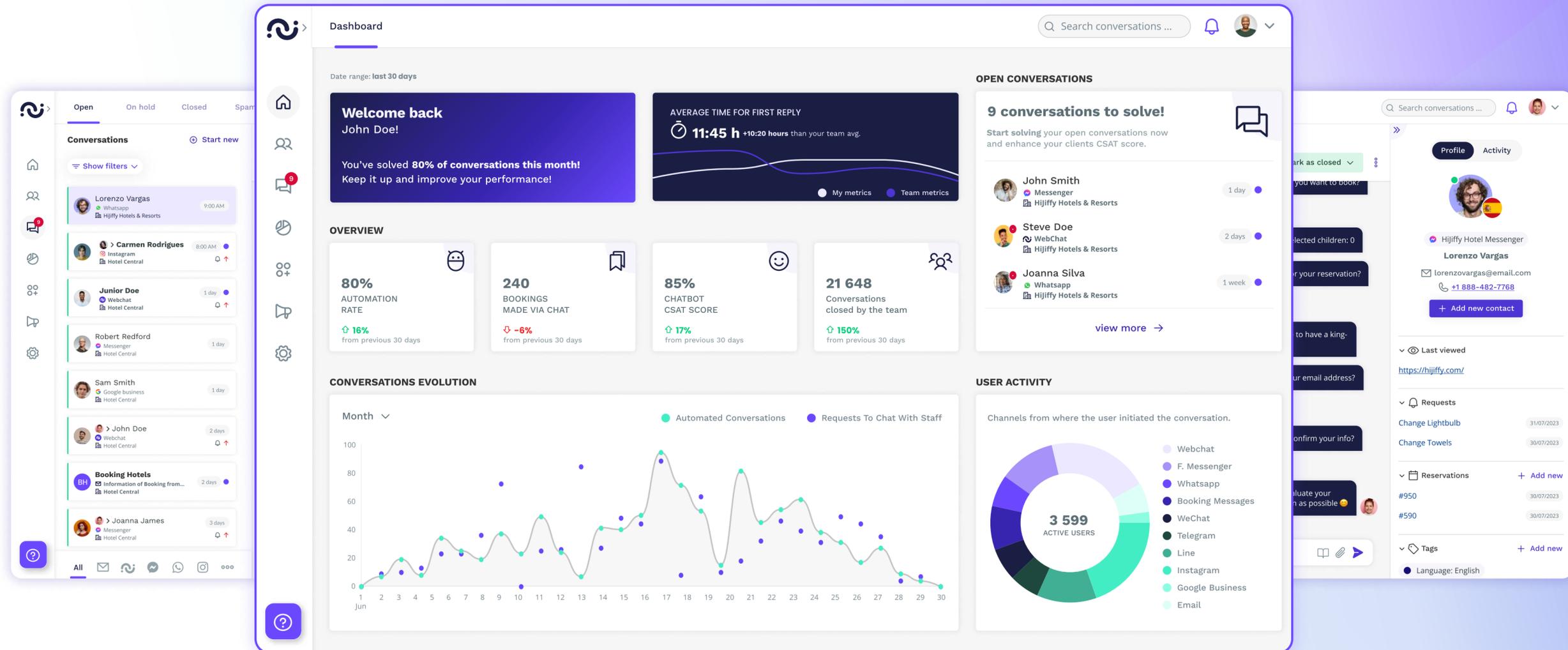


“ La collaboration avec PortoBay Hotels & Resorts a été déterminante pour la croissance de HiJiffy. En tant que l'un de nos premiers clients, son précieux retour d'information a eu un impact considérable sur le développement de nos produits. Sa vision de l'expérience client est très proche de celle que nous avons chez HiJiffy. Les conversations ouvertes que nous avons en ligne et en personne fournissent des informations précieuses à notre équipe de produits. Nous sommes reconnaissants de la confiance que PortoBay nous accorde ainsi que de notre collaboration mutuelle pour améliorer l'expérience de communication des clients ”

Tiago Araújo, Cofondateur & CEO de HiJiffy



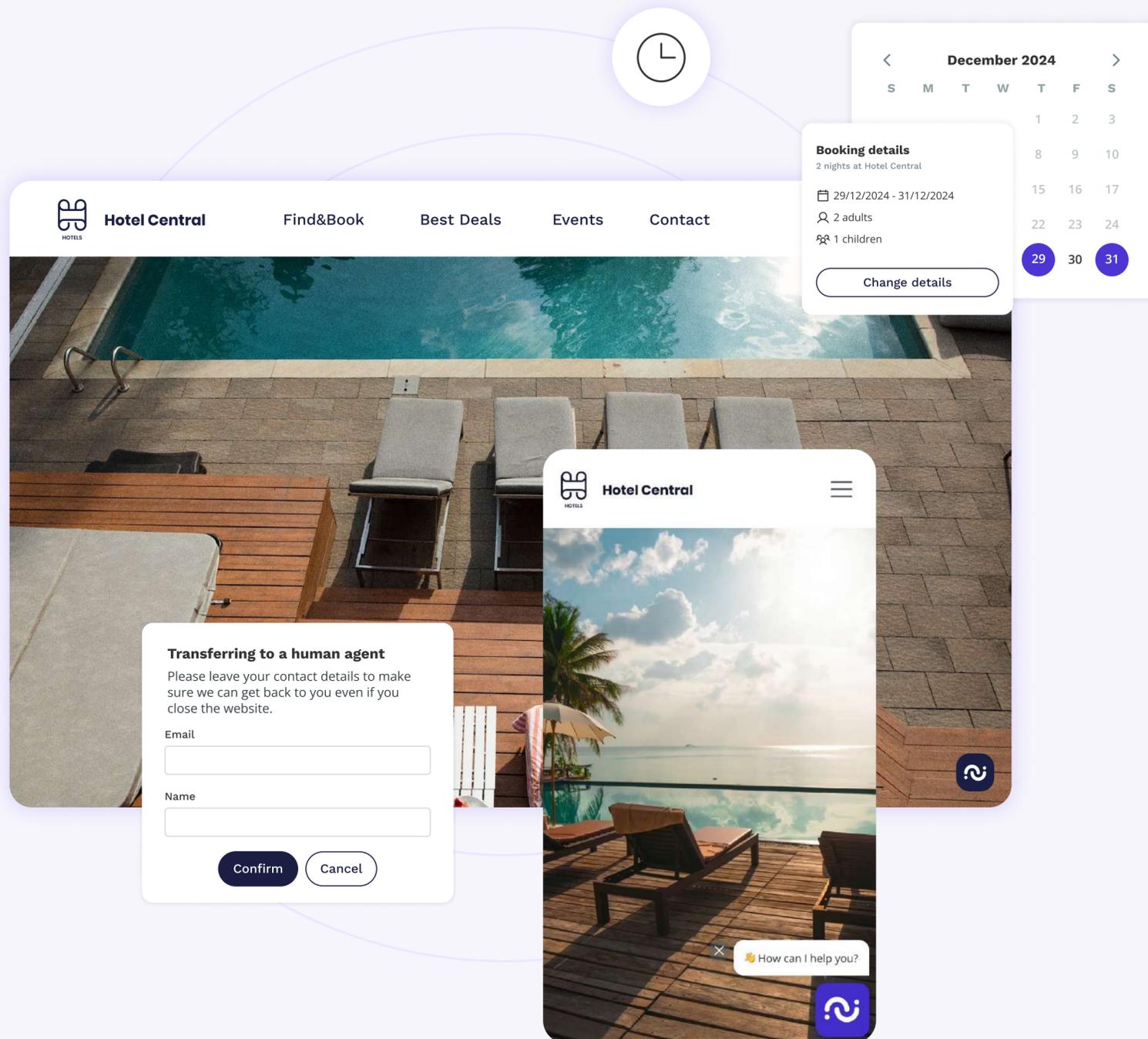
L'expérience client gérée en un seul endroit



Centralisez, automatisez et mesurez votre service client et vos communications sur une seule plateforme puissante



Pré-séjour



Agent IA pour répondre aux questions et s'occuper des réservations directes

Notre assistant virtuel alimenté par l'IA guide vos futurs clients tout au long du process de réservation et répond aux FAQ.



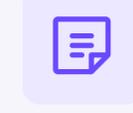
IA spécialisée dans l'hôtellerie

Plus de 200 sujets de FAQ spécifiques à l'hôtellerie sont mis à votre disposition pour former le chatbot.



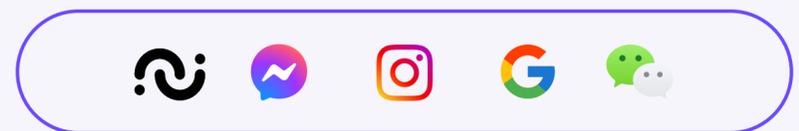
Campagnes de marketing comportemental

Diffusez des messages personnalisés en fonction des pages spécifiques de votre site et des interactions de l'utilisateur tout au long de sa navigation.



Demandes de devis

Les voyageurs peuvent demander un **devis personnalisé** pour leur séjour.



Pré-séjour

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

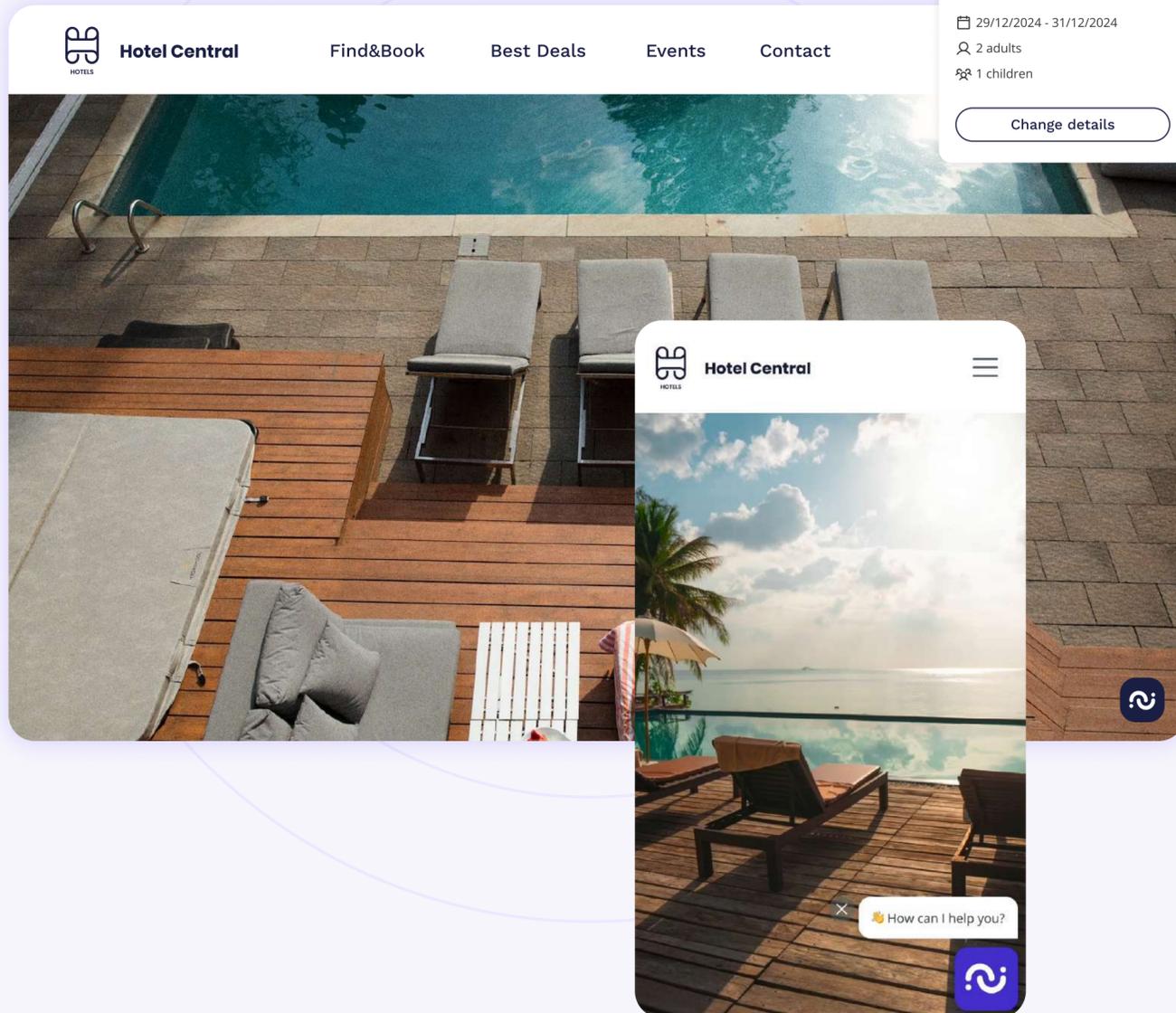
Booking details
2 nights at Hotel Central

29/12/2024 - 31/12/2024

2 adults

1 children

Change details



Automatisation des emails vers le chatbot

Automatisez votre boîte de réception avec des **réponses prédéfinies** orientant les utilisateurs vers le chatbot pour résoudre instantanément leurs demandes.



Transfert fluide vers un agent humain

Si l'utilisateur le demande ou si le chatbot ne peut pas résoudre la question automatiquement, la conversation sera **transférée à un membre de votre équipe.**



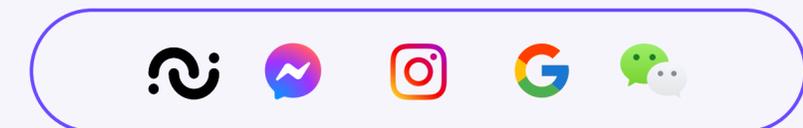
Appeler un agent en un clic

Si la demande de l'utilisateur ne peut pas être résolue automatiquement, vous pouvez donner la possibilité d'**appeler un agent directement depuis le chat.**



Personnalisation de l'interface

Personnalisez l'interface du chatbot en fonction de votre branding.



Séjour

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>

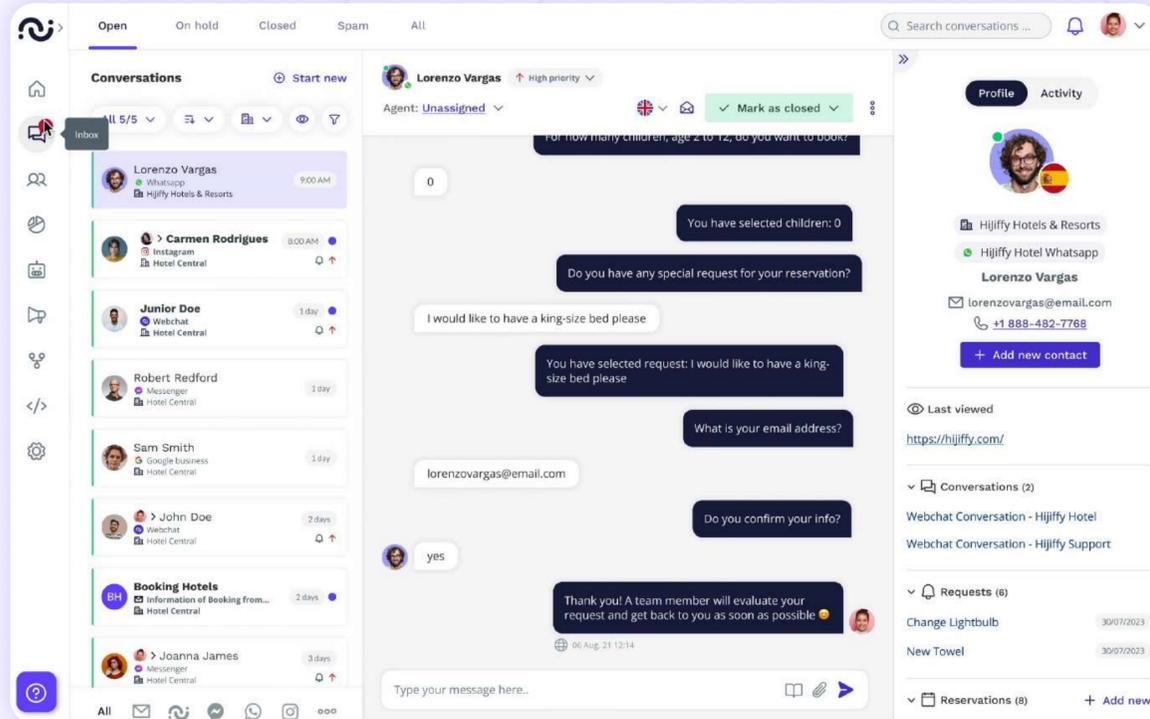
We hope to welcome you in our hotel in the future.

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



Agent de réception assisté par l'IA

Notre concierge virtuel alimenté par l'IA répond à **toutes les demandes de vos clients** avant, pendant et après leur séjour.



Campagnes de cross-sell et d'upsell

Envoyez des messages automatisés pour communiquer des opportunités personnalisées de cross-selling et d'upselling.



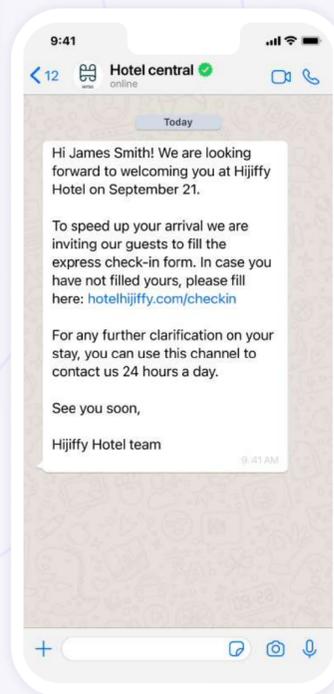
Check-in en ligne

Intégrez le système de gestion de votre hôtel (PMS) pour proposer des formulaires de check-in en ligne à vos clients et ainsi **minimiser le temps passé à la réception.**



Messages WhatsApp automatisés

Envoyez des messages automatisés via WhatsApp tout au long du séjour de vos clients : comme des campagnes de check-in ou de check-out, des campagnes pour récolter leur avis, et bien plus encore.



Séjour

The dashboard shows a list of conversations on the left and a detailed chat window for Lorenzo Vargas on the right. The chat window shows a conversation about a reservation, with messages from the customer and the agent. The agent's responses include: "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?", "Do you confirm your info?", and "Thank you! A team member will evaluate your request and get back to you as soon as possible".

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



Campagnes personnalisées pour un public cible

Diffusez des campagnes à l'attention de vos clients correspondant à des **abonnements et tarifs ou à des profils spécifiques** (par exemple : familles, couples), sous réserve de disponibilité.



Notifications d'équipe personnalisées

Définissez des règles et **notifiez les demandes spécifiques aux équipes concernées.**



Avis clients et enquêtes de satisfaction

Envoyez des enquêtes de satisfaction à vos clients pendant et à la fin de leur séjour et **obtenez des avis** pour votre suivi interne ou des plateformes externes telles que **TripAdvisor ou Google.**



Indicateurs clés du score CSAT

Collectez et accédez aux commentaires de vos clients pour **évaluer les performances** du chatbot et les performances individuelles de votre équipe.



Témoignages



Clients

Connectons-nous !

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

[Réserver une démo](#)