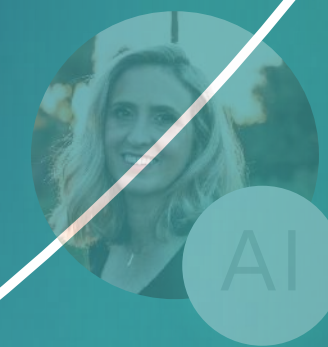


# Konversations- KI in Hotels



Neugestaltung der Guest Journey von Anfang bis Ende  
(und darüber hinaus)

 HiJiffy

- [03](#) Einführung
- [06](#) Was ist Konversations-KI?
- [07](#) Vor der Buchung: Erste Recherchen und Sondierungen
- [10](#) Buchung: Nahtlose Reservierungen und Anpassungen
- [12](#) Vor der Ankunft: Kapital aus der Vorfreude schlagen
- [13](#) Check-In: Damit der erste Eindruck bleibt
- [14](#) Während des Aufenthalts: Verbesserung des Gästelerlebnisses
- [15](#) Check-Out und darüber hinaus: Für einen denkwürdigen Abschied
- [16](#) Zusammenfassung
- [17](#) Quellen und weiterführende Literatur

# Einführung

Im Kontext der Hotellerie gewinnt der Einfluss von Konversations-KI immer mehr an Bedeutung. Sie versorgt Hotel-Chatbots und digitale Concierges, die den Gästen rund um die Uhr sofortige Antworten auf ihre Fragen liefern. Sie ist in der Lage, die Nuancen der menschlichen Sprache zu verstehen und Absichten zu erkennen, und kann auch aus Interaktionen lernen, um die Antworten mit der Zeit zu verbessern. Wie in dieser Publikation beschrieben, kann die Konversations-KI die Kommunikation mit den Gästen optimieren und automatisieren, die Gästezufriedenheit erhöhen, den Umsatz steigern und die Arbeitsbelastung des Hotelpersonals reduzieren.

In einem Leitfaden zu KI für Führungskräfte in der Hotellerie von Hotel Operations 2023 heißt es:

**“KI bewegt sich aus dem Bereich der Schlagworte heraus und hin zu praktischen Anwendungen, und das wird große Auswirkungen auf uns haben.”**

Mehrere Faktoren beschleunigen die Einführung von KI-Technologien in der Hotellerie:

## Befürwortung durch die leitenden Organe

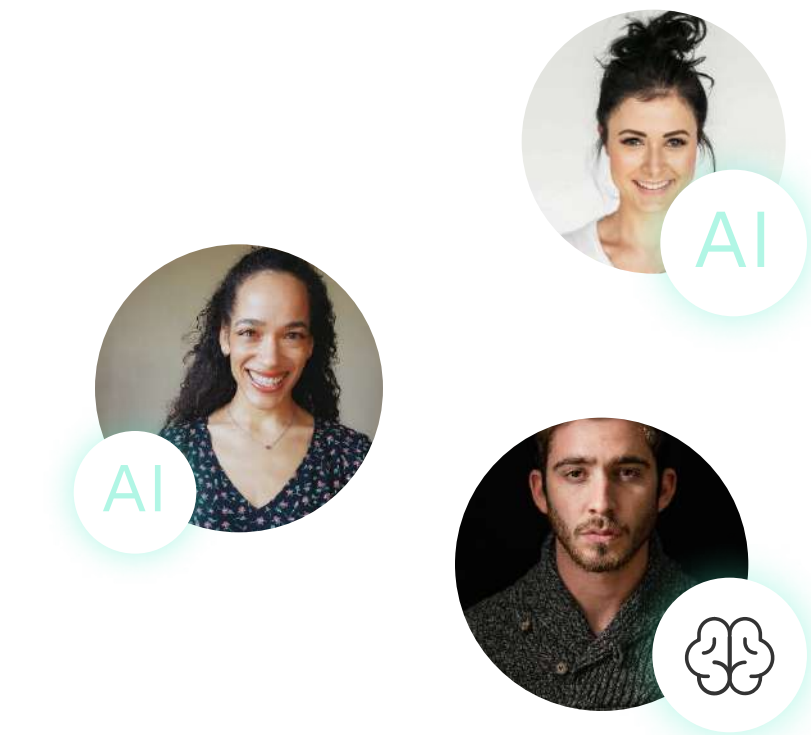
Im Jahr 2022 gaben der World Travel & Tourism Council und die European Travel Commission offizielle Empfehlungen an die Regierungen und den privaten Sektor ab, um den Fachkräftemangel von 1,2 Millionen Personen in der Reise- und Tourismusbranche allein in der Europäischen Union zu beheben. Einer von ihnen plädiert für die „Einführung innovativer technologischer und digitaler Lösungen zur Verbesserung der täglichen Arbeit“. Es folgten erhebliche Investitionen in Hospitality-Tech-Unternehmen in Europa (PYMNTS, 2022; EU-Startups, 2023) und weitere Fortschritte bei der technologischen Entwicklung im Bereich der Konversations-KI.

A photograph of a hotel employee, likely a housekeeper, in a white uniform with a name tag, smiling and working on a bed. The background is dark and out of focus.

# Fachkräftemangel von 1,2 Millionen Personen

## Die Erwartungen der Gäste.

Die Gäste sind daran gewöhnt, in ihrem Alltag intelligente Technologien zu nutzen, und erwarten einen ähnlichen Komfort auch im Rahmen ihres Hotelaufenthalts. Die Studie von Oracle aus dem Jahr 2022 zeigt, dass 67 % der Reisenden Interesse an Hotels haben, die KI für einen personalisierten Service einsetzen, und 36 % der Gäste würden sich für ein vollständig digitales, kontaktloses Erlebnis entscheiden, bei dem das Hotelpersonal nur auf Anfrage zur Verfügung steht.



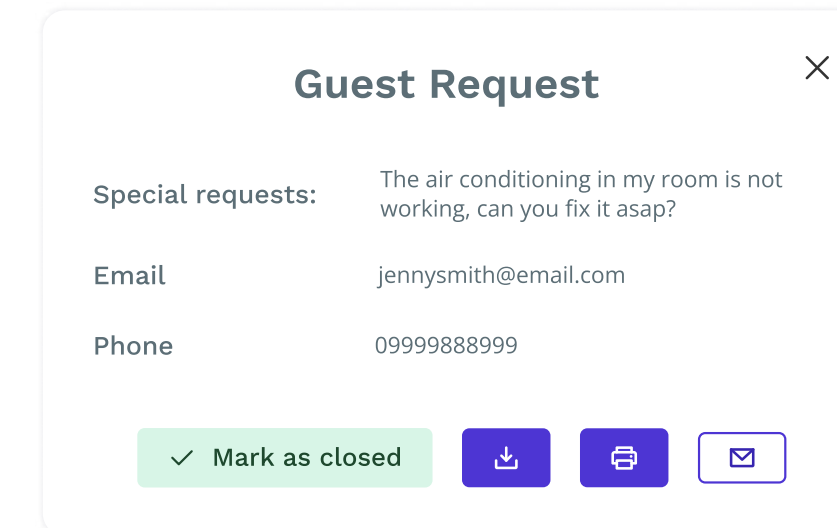
# 36 %

der Gäste würden sich für ein vollständig digitales Erlebnis entscheiden

## 67 % der Reisenden haben Interesse an Hotels, die KI einsetzen

**85%**  
AI AGENT  
CSAT SCORE

↑ **17%**  
from previous 30 days



Das Bestreben der Hoteliers, sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

Neben der Möglichkeit, durch mehr Direktbuchungen mehr Einnahmen zu generieren, ist Guest Messaging ein weiterer Bereich, in dem sich die Investition (ROI) auszahlt. Hotels können die Zeit, die das Personal mit sich wiederholenden Anfragen verbringt, durch den Einsatz von Konversations-KI erheblich reduzieren, da sich die Hotelteams auf die Verbesserung des Gästelerlebnisses konzentrieren können, was ein entscheidender Faktor für die Zufriedenheit und Bindung der Gäste ist (Hospitality Investor, 2022).

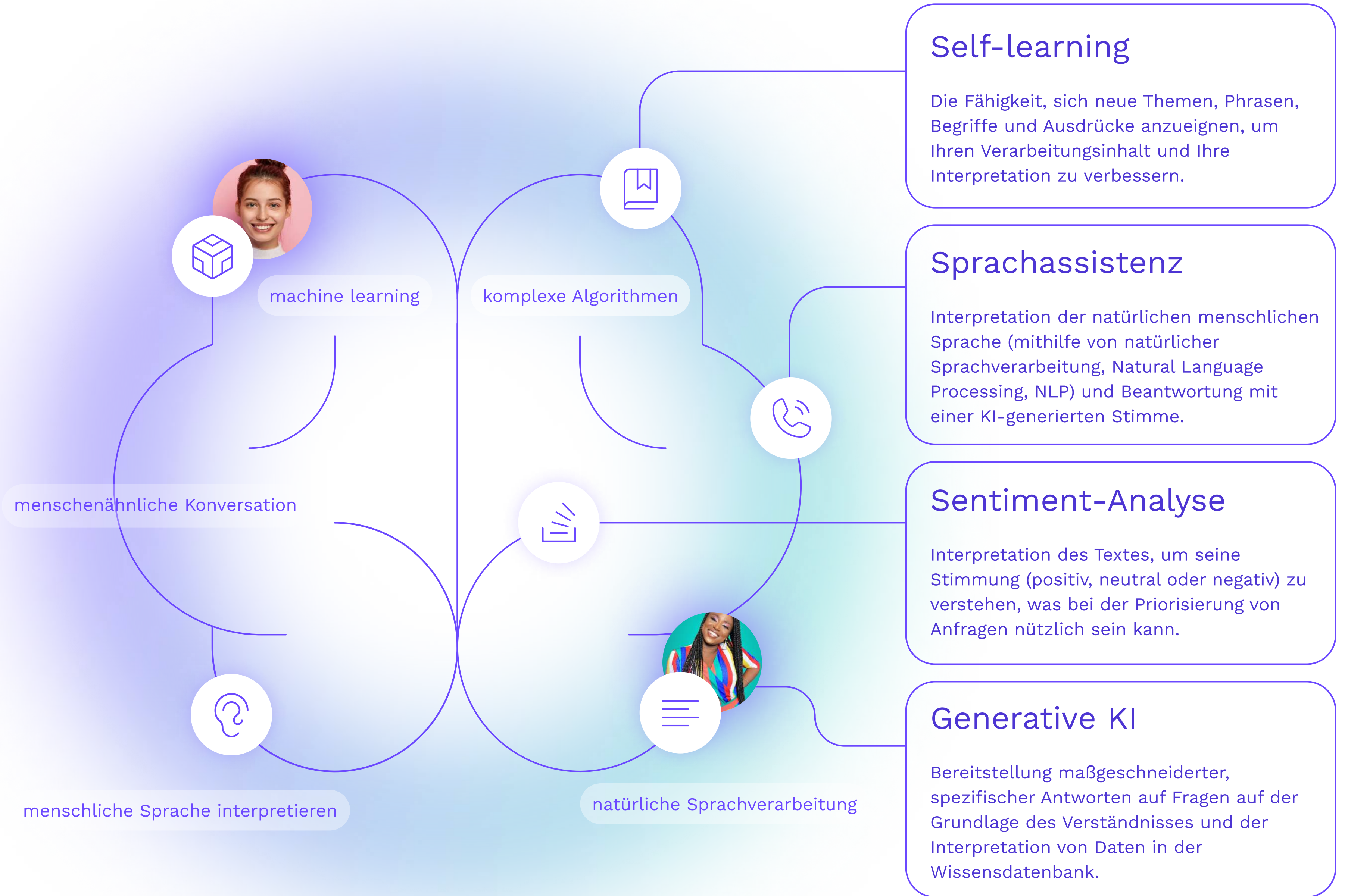
Diese Publikation untersucht Beispiele und Vorteile der Implementierung von Konversations-KI in jeder Phase der Guest Journey und zielt darauf ab, das Verständnis für die Rolle dieser erweiterten Technologie in der Gästekommunikation zu verbessern.

# Was ist Konversations-KI?

Vereinfacht ausgedrückt kann Konversations-KI als erweiterte Technologie definiert werden, die in der Lage ist, ein menschenähnliches Gespräch zu simulieren. Die dahinter stehende KI-Technologie nutzt komplexe Algorithmen, natürliche Sprachverarbeitung (NLP) und Machine Learning, um menschliche Sprache zu verstehen, zu verarbeiten und zu interpretieren sowie auf Anfragen zu antworten.

Der Umfang und die Kapazität von Lösungen, die durch Konversations-KI unterstützt werden, variieren, da sie durch eine Kombination verschiedener Technologien betrieben werden. Achten Sie bei der Auswahl einer KI-gestützten Lösung für Ihr Hotel auf das Engagement des Anbieters für Innovation und kontinuierliche Verbesserungen, da in diesem Bereich häufig neue Entwicklungen stattfinden.

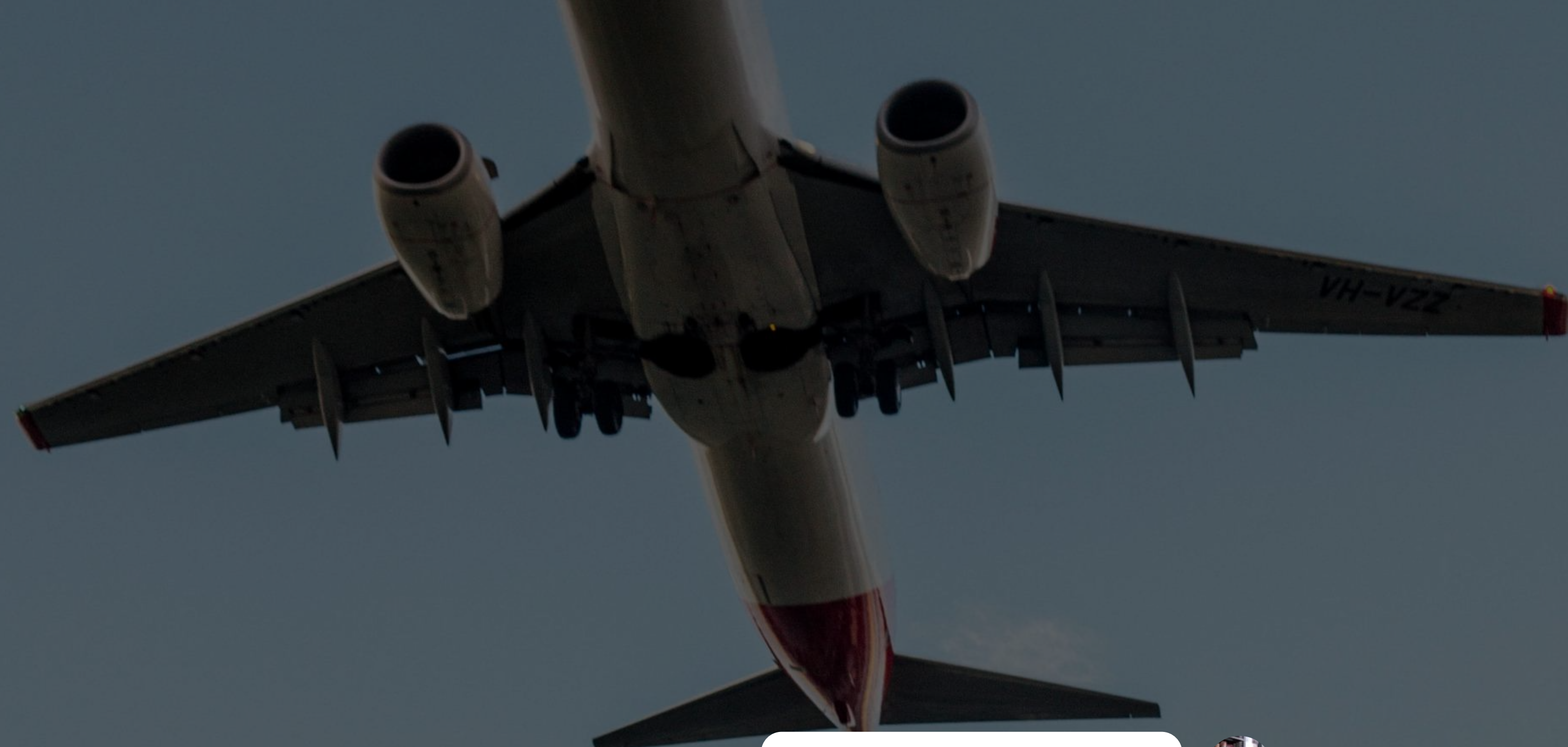
Vor der Erkundung von Anwendungen im Bereich Konversations-KI für die gesamte Guest Journey ist es sinnvoll, einige fortschrittliche Funktionen und Möglichkeiten zusammenzufassen, welche die Leistung verbessern und neue Möglichkeiten eröffnen.



## Vor der Buchung: Erste Recherchen und Sondierungen

Für Ihre zukünftigen Gäste beginnt alles mit der Idee des Reisens. Sie entscheiden sich für ein bevorzugtes Reiseziel und beginnen dann mit der Suche nach Unterkunftsmöglichkeiten. Die Herausforderung für Hoteliers in dieser Phase der Guest Journey besteht darin, die Aufmerksamkeit der Gäste zu wecken, ihre Fantasie anzuregen und die anfänglichen Zweifel und Vorbehalte der Reisenden auszuräumen.

Ihre Marketing- und Vertriebsteams müssen dafür sorgen, dass die Immobilien auf der offiziellen Website, in den sozialen Medien und auf den OTA-Plattformen (falls Sie diese nutzen) attraktiv präsentiert werden. Sobald Sie ihr Interesse geweckt haben – mit multimedialen Material und unübersehbaren Angeboten – werden die meisten Reisenden zu weiteren Recherchen übergehen.



How about going to Venice?



Sounds good!

# ...alles mit der Idee des Reisens



Wenn sie die Bewertungen früherer Gäste lesen und die Ausstattung der Zimmer und den Service des Hotels analysieren, werden sie wahrscheinlich nachfragen und weitere Fragen stellen. Im Bericht von HiJiffy aus dem Jahr 2023, in dem über 1,7 Millionen Gästeanfragen analysiert wurden, die von der Konversations-KI des Unternehmens verarbeitet wurden, gibt es fünf Hauptfragekategorien:

## Reservierungen und Buchungen

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

What does the all-inclusive include?



## Ausstattung und Einrichtungen

## Richtlinien und Verfahren

Reservations	+ Add new
347	30/07/2023
423	12/09/2023

I need to book a transfer.



## Dienstleistungen und Sonderangebote

## Allgemeine Informationen

What's included in the half board?

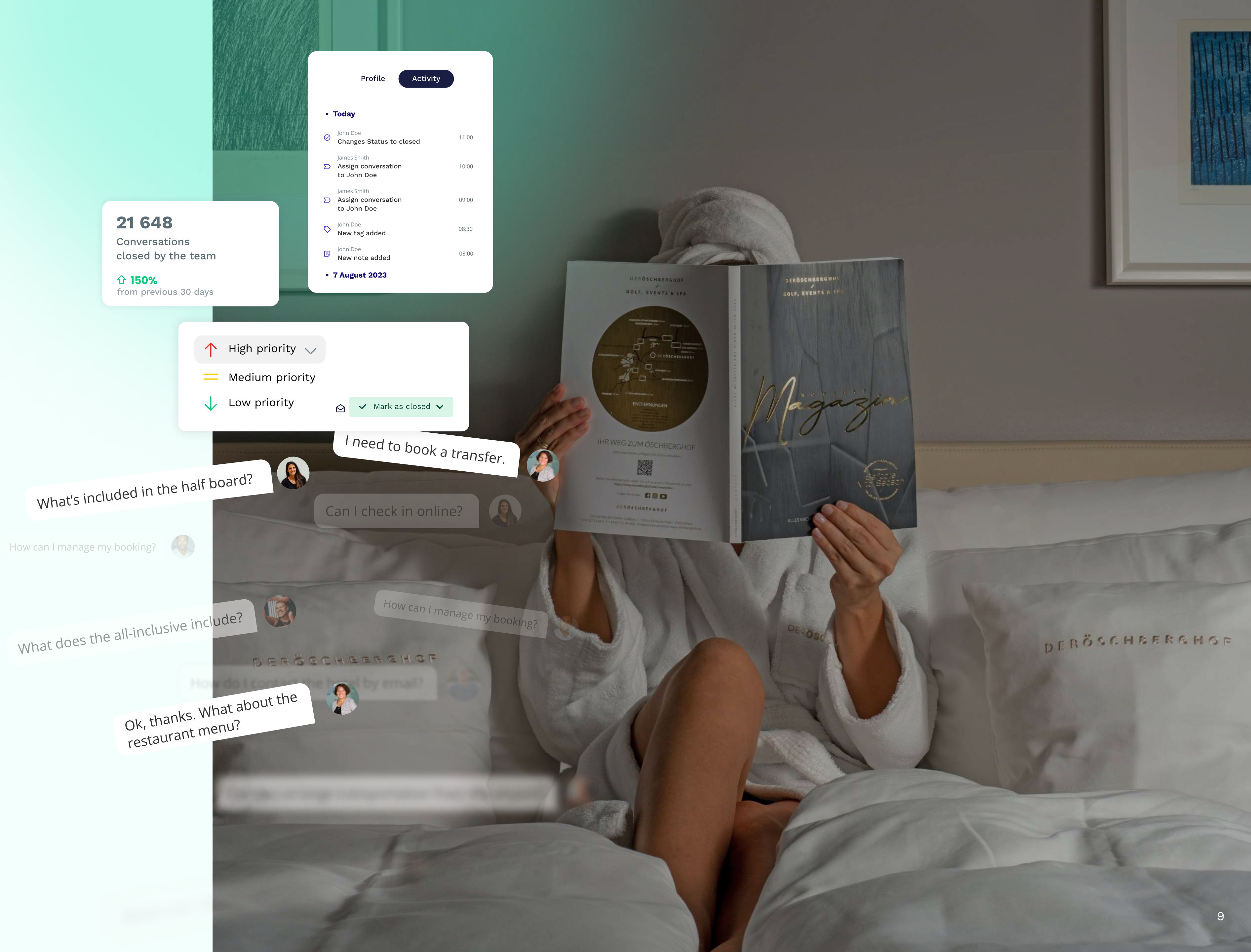


Dies ist ein Paradebeispiel dafür, wie Konversations-KI effizient in Ihre Guest Journey implementiert werden kann – um **häufig gestellte Fragen (FAQs) zu beantworten**. HiJiffy berichtet, dass die Konversations-KI, die ihren Gästekommunikations-Hub antreibt, mehr als 80 % der Gästeanfragen selbstständig lösen kann.



Die besten Chatbots, die mit dieser Technologie arbeiten, können nicht nur auf Ihrer Hotel-Website, sondern auch in sozialen Medien, Messaging-Apps und anderen Plattformen installiert werden. Suchen Sie nach einer Lösung, welche die gesamte Gästekommunikation an einem Ort bündelt, z. B. eine Omnichannel-Inbox, um die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden zu verringern und das schnelle und effiziente Durchsuchen von Anfragen und Sammeln von Gästedaten zu ermöglichen.

Konversations-KI kann die von den Reisenden im Chat vorgetragene Informationen analysieren und sie nutzen, um **attraktive personalisierte Empfehlungen anzubieten**, die auf ihre Präferenzen abgestimmt sind. Die Förderung des Interesses erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der Buchungsstatus erreicht wird.



**21 648**  
Conversations closed by the team  
↑ **150%**  
from previous 30 days

Profile Activity

• Today

- John Doe  
Changes Status to closed 11:00
- James Smith  
Assign conversation to John Doe 10:00
- James Smith  
Assign conversation to John Doe 09:00
- John Doe  
New tag added 08:30
- John Doe  
New note added 08:00

• 7 August 2023

↑ High priority ▾  
= Medium priority  
↓ Low priority

✓ Mark as closed ▾

What's included in the half board?

Can I check in online?

How can I manage my booking?

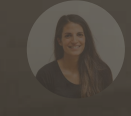
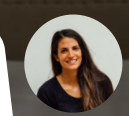
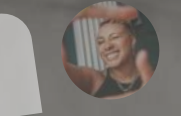
What does the all-inclusive include?

How can I manage my booking?

Ok, thanks. What about the restaurant menu?

DER ÖSCHBERGHOF

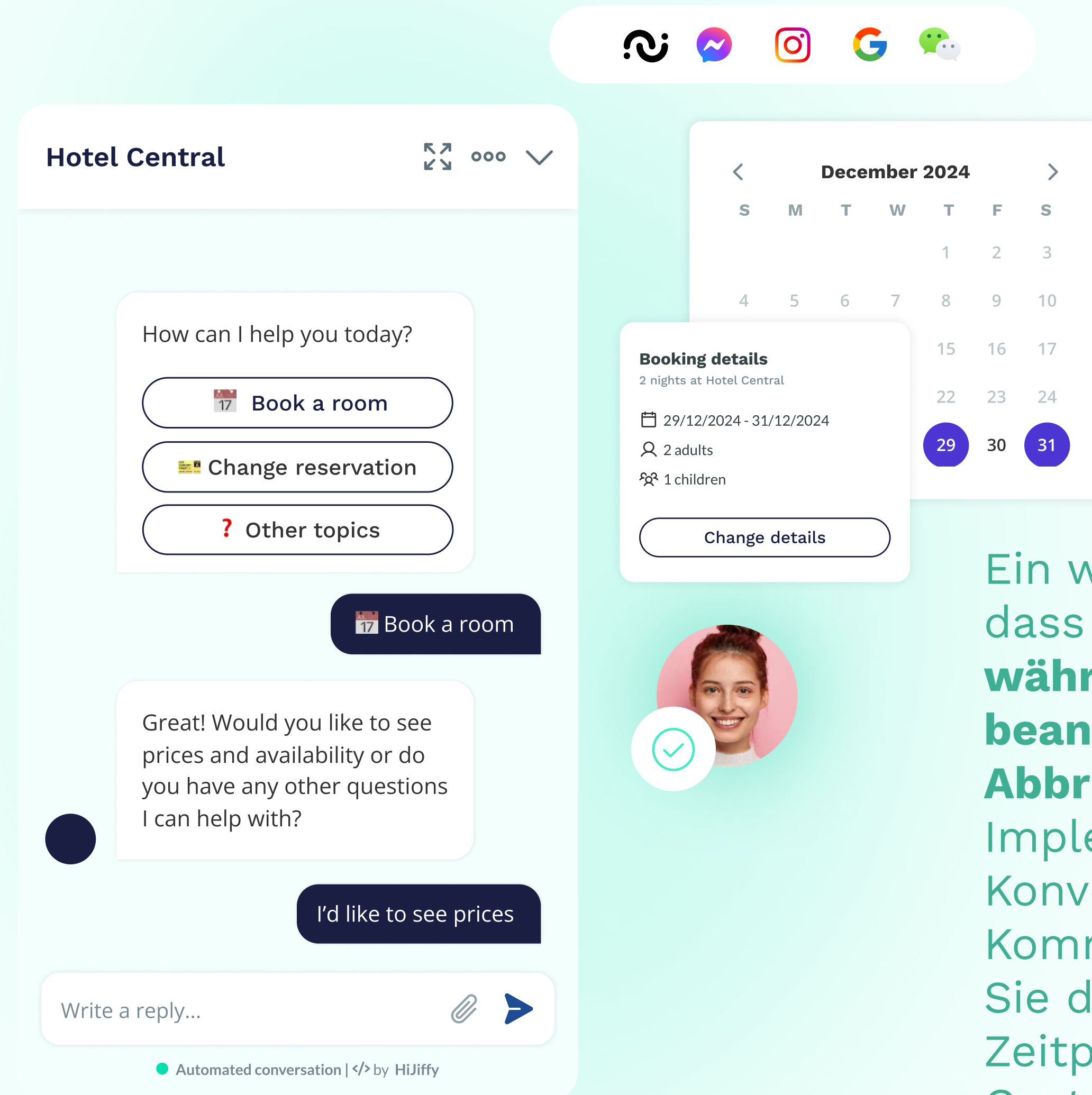
How do I contact the hotel by email?



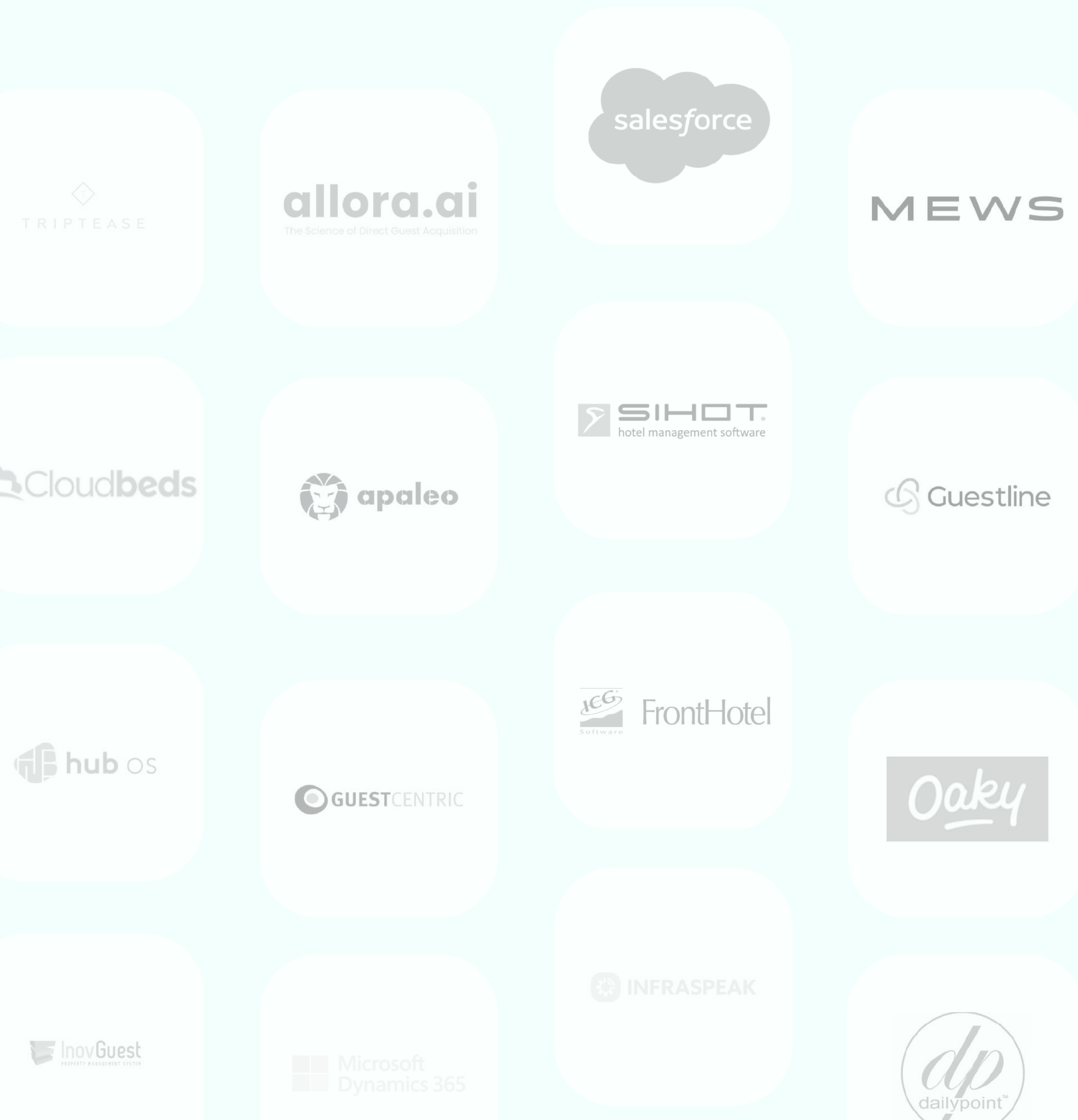
# Buchung: Nahtlose Reservierungen und Anpassungen

Sobald der Reisende sich für einen Aufenthalt in Ihrem Hotel entscheidet, wird er auch die Buchung vornehmen wollen. Hier kann die Implementierung von Konversations-KI **die Anzahl der Direktbuchungen erhöhen** und **den Umsatz durch Upselling steigern**.

Das KI-Hotelreservierungssystem **bietet während des gesamten Buchungsprozesses Unterstützung** auf eine dialogorientierte Weise. Durch eine Reihe von Fragen in einem Chat auf der Hotelwebsite oder über andere Kommunikationskanäle sammelt es die notwendigen Informationen (wie Kontaktdaten, Daten, bevorzugte Zimmeroptionen), um die Buchung zu bearbeiten. Die Daten können dann an das für die Reservierung zuständige Team weitergeleitet werden. Wenn Ihr Hotel eine Buchungsmaschine verwendet, können die Daten direkt übertragen werden, wenn eine Integration mit der Konversations-KI-Lösung besteht. Das bedeutet, dass der Gast die Buchung bequem abschließen kann.



Ein weiterer Vorteil der KI ist, dass sie **die Fragen der Gäste während des Buchungsprozesses beantworten kann, wodurch die Abbruchquote sinkt**. Durch die Implementierung von Konversations-KI in allen Kommunikationskanälen können Sie den Buchungsprozess zu dem Zeitpunkt starten, der für Ihren Gast am besten geeignet ist.



Dank der Integration mit anderen technischen Hotellösungen kann die Konversations-KI die im Chat gesammelten Daten nutzen, um **personalisierte Hotelangebote und gezielte Upselling-Möglichkeiten** (Zimmer-Upgrades, Erlebnisse) **vorzuschlagen**, was nicht nur zu einer höheren Konversionsrate, sondern auch zu einem höheren Umsatz pro Buchung führt.

# Generieren Sie mehr Umsatz pro Buchung

# Vor der Ankunft: Kapital aus der Vorfreude schlagen

In dieser Phase der Guest Journey sollten Sie KI nutzen, um die Vorfreude auf die Ankunft im Hotel zu steigern. Legen Sie auch weiterhin den Grundstein für ein exzellentes Gästerlebnis mit hilfreichen Vorschlägen, um die Anreise so angenehm wie möglich zu gestalten, und maximieren Sie die Möglichkeiten, durch maßgeschneidertes Upselling und Cross-Selling Einnahmen zu erzielen.

Kommunizieren Sie mit Ihren Gästen über ihre bevorzugten sozialen Medien und Messaging-Apps und profitieren Sie von besseren Öffnungsraten und damit von höheren Konversionsraten. Schicken Sie eine automatisierte Kampagne an Ihre Gäste vor deren Ankunft, um einen sofortigen und interaktiven Kanal, wie WhatsApp, für alle ihre Fragen zu schaffen.

Da die Konversations-KI die Vorlieben der Gäste während der Konversation und Interaktion aufzeichnet, können Sie diese Daten nutzen, um **ihnen** vor ihrer Ankunft **personalisierte Angebote** wie Zimmer-Upgrades, Spa-Pässe, Flughafentransfers, Aktivitäten und Erlebnisse zu **schicken**. Wenn Ihr Hotel ein Property Management System (PMS) einsetzt, das in die Konversations-KI integriert werden kann, können Sie von einer erheblichen Verbesserung der Effizienz Ihrer Upselling- und Cross-Selling-Taktiken profitieren.

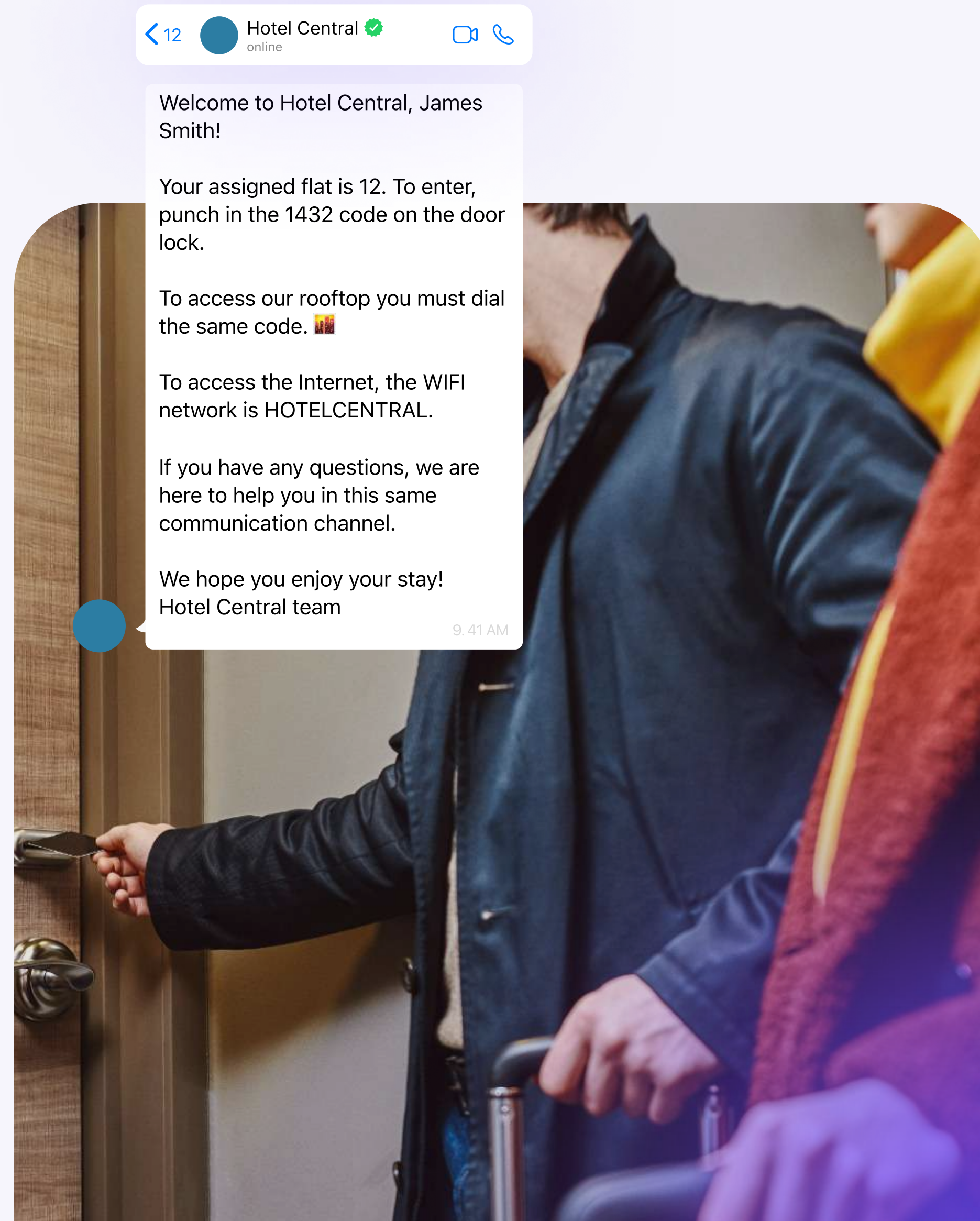


# Check-In

## Damit der erste Eindruck bleibt

Es gibt zwei Momente, die sich in dieser Phase positiv und nachhaltig auf das Erlebnis Ihrer Gäste auswirken können – der eigentliche operative Check-in-Prozess und eine angenehme Begrüßung in Ihrem Hotel, die alles, was es zu bieten hat, in den Vordergrund stellt. Einer der wichtigsten Vorteile, den die Konversations-KI für die Check-in-Phase der Guest Journey bringen kann, ist die **Verkürzung der Wartezeiten an der Rezeption.**

Wie in einem Expertenpanel auf Revfine (2022) erörtert wurde, hat die Pandemie den digitalen Wandel in der Hotellerie beschleunigt. Dies führte dazu, dass eine zunehmende Zahl von Gästen kontaktlose und Self-Check-in-Optionen als Standard betrachtet. Hoteltechnische Lösungen wie digitale Schlüssel ermöglichen einen völlig autonomen Check-in-Prozess für die Gäste und entlasten die Hotelrezeption erheblich.



Wenn Ihr Hotel bereits solche Lösungen einsetzt, können diese in die Konversations-KI integriert werden, um die **notwendigen Informationen von den Gästen vor ihrer Ankunft zu sammeln und zu überprüfen.** Alternativ können Sie die Konversations-KI einsetzen und automatisch eine Kampagne an Ihre Gäste senden, in der diese gebeten werden, ein Check-in-Formular im Voraus auszufüllen, sodass Ihre Mitarbeitenden bei der Ankunft nur noch die Daten überprüfen und einen Schlüssel ausgeben müssen.

Wenn Ihre Gäste in Ihrem Hotel ankommen, können Sie auch **eine automatische Willkommensnachricht** mit nützlichen Details wie einem WiFi-Passwort, einer Vorstellung der Hoteleinrichtungen und einer Zusammenfassung der wichtigsten Richtlinien **senden.** Nutzen Sie diese Gelegenheit, um Ihre Gäste auf den sofortigen mehrsprachigen digital Concierge aufmerksam zu machen, den Sie dank Konversations-KI rund um die Uhr anbieten. Die besten Konversations-KI-Lösungen verfügen über Integrationen mit einer Reihe von Property-Management-Systemen, um die Aufnahme personalisierter Informationen und Angebote in solche Kampagnen zu ermöglichen.

# Während des Aufenthalts: Verbesserung des Gästerlebnisses

Sie können Ihren Gästen **während ihres gesamten Aufenthalts im Hotel einen KI-gestützten digitalen Concierge** anbieten. Konversations-KI ermöglicht eine Echtzeit-Feedback-Schleife, die alle Probleme oder Sonderwünsche Ihrer Gäste identifiziert. Proaktiv und in der Lage zu sein, sich sofort um sie zu kümmern, entweder indem man ihre Fragen selbst löst oder das Hotelpersonal darauf aufmerksam macht, **verbessert das gesamte Gästerlebnis und rationalisiert die betriebliche Effizienz.**

Anstatt die Rezeption anzurufen, kann ein Gast zum Beispiel eine WhatsApp-Nachricht an das Hotel senden, um mitzuteilen, dass er zusätzliche Handtücher benötigt oder eine Glühbirne wechseln möchte. Konversations-KI-Plattformen, die sich auf die Hotellerie spezialisiert haben, bieten eine Reihe von Integrationen mit gängigen technischen Lösungen für Hotels, wie z. B. Hotelwartungssystemen. Der digitale Concierge würde dem Gast die notwendigen Folgefragen stellen, alle Informationen zusammenfassen und nahtlos direkt an die operativen Systeme weiterleiten oder einen zuständigen Mitarbeitenden benachrichtigen.

The screenshot shows a chat window with a header for 'Hotel Central online'. The main message is a welcome note from the 'HiJiffy Hotel team' dated 9:41 AM, mentioning a '1+1 Happy Hour' promotion. Below this, a guest named Claire Blanchard asks, 'Is everything okay with your stay? Is there anything else we can do to make your stay memorable?' at 9:41 AM. Three suggested actions are listed: 'Book a table', 'Book a spa treatment', and 'Call the reception'. A voice message from the hotel team is also visible, dated 9:51 AM.

A cluster of customer questions in speech bubbles, each accompanied by a small profile picture of a guest. The questions include: 'How do I contact the hotel by email?', 'How much does the parking cost?', 'Is there a fridge in the room?', 'Do you have a spa?', 'What does the all-inclusive include?', and 'Is the parking free?'.

Ein weiterer Vorteil ist die **Steigerung des RevPAR und der Kosten pro verfügbarem Zimmer durch Upselling und Cross-Selling** (American Hotel & Lodging Association, 2023). Der KI-gestützte digitaler Concierge kann den Hotelgästen personalisierte Aktivitäten und Sonderangebote empfehlen, indem er Daten aus früheren Gesprächen, Anfragen oder Daten aus einem PMS nutzt. Ein solcher maßgeschneiderter und aufmerksamer Service stärkt die Bindung an die Hotelmarke und erhöht die Loyalität, was zu potenziell wiederkehrenden Gästen führt.

# Check-Out und darüber hinaus: Für einen denkwürdigen Abschied

Wenn der Aufenthalt Ihrer Gäste im Hotel dem Ende nähert, ist es wichtig, die letzten Momente in Ihrem Haus so angenehm wie möglich zu gestalten. Diese letzten Interaktionen können den Gesamteindruck der Gäste bestimmen, den sie möglicherweise in einer Online-Bewertung weitergeben.

Nutzen Sie Konversations-KI, um **den Check-out-Prozess zu vereinfachen**. Sie können Ihren Gästen am vorletzten Tag ihres Aufenthalts im Hotel eine automatische Nachricht schicken, in der sie gebeten werden, alle erforderlichen Informationen auszufüllen und sie über einen eventuell noch ausstehenden Rechnungsbetrag zu informieren, mit Hinweisen, wie sie diesen im Voraus begleichen können, um Wartezeiten an der Rezeption zu vermeiden. Wenn Ihre Gäste Fragen haben, sollte der KI-gesteuerte Assistent in der Lage sein, diese zu beantworten oder auf andere Weise eine Verbindung zum Rezeptionisten herzustellen.

Dear James Smith,  
Time flies when you're having fun!

🕒 Your check-out is tomorrow at 11:00 AM.

But worry not, there's still time to enjoy the magic of Hotel Central.

If you wish to store your luggage, we're happy to do it for you. 🧳

Cherish every moment, and remember, you're always welcome back!  
9:41 AM

< 12 Hotel Central online 🟢 📺 📞

Thank you, James Smith!

From all of us at Hotel Central, a heartfelt thank you for choosing us. 🍷

It was an absolute pleasure hosting you, and we can't wait to welcome you back to our haven.

We'd be grateful if you could share your experience on TripAdvisor: <https://bitly/review>.

Until we meet again, au revoir!  
Hotel Central

Anhand der verfügbaren Gästedaten kann die KI **potenziell nützliche Dienstleistungen** wie Flughafenshuttle, Late Check-out oder Gepäckaufbewahrung an der Rezeption **vorschlagen**. Sie kann mit Cross-Selling-Angeboten Einnahmen generieren, aber vor allem ist sie eine weitere Gelegenheit, Ihre Gäste mit hervorragendem Service zu begeistern.

Am Tag der Abreise lohnt es sich, **automatisch ein Feedback-Formular oder eine Aufforderung zur Abgabe einer Bewertung** auf beliebten Plattformen wie Google oder TripAdvisor zu **versenden**. Sie können diese Gelegenheit auch nutzen, um Treueprogramme für wiederkehrende Gäste zu fördern und so von den positiven Erfahrungen Ihrer Gäste in Ihrem Haus zu profitieren.

What is the check-out time? 🗣️

Is there a late check-out option? 🗣️

I need to book a transfer. 🗣️

# Zusammenfassung

Konversations-KI verbessert jeden Berührungspunkt zwischen dem Hotel und seinen Gästen: von Fragen vor der Ankunft und optimierter Buchungshilfe bis hin zu sofortigen Antworten während des Aufenthalts und vereinfachten Check-out-Verfahren.

Die Implementierung dieser Technologie über die gesamte Guest Journey hinweg bietet eine Reihe von Vorteilen, die zu einem nahtlosen, effizienten und personalisierten Erlebnis beitragen:



Mehrsprachige Unterstützung und sofortige Antworten rund um die Uhr



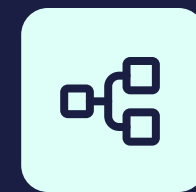
Automatisierte und dennoch persönliche Gästekommunikation



Verbessertes Gästelerlebnis und höhere Umsätze durch maßgeschneidertes Upselling



Verbesserte Gästebindung und Loyalität



Effizienter Betrieb durch nahtlose Integration mit anderen Hotelsystemen



Bequemlichkeit für die Gäste und geringere Arbeitsbelastung für das Hotelpersonal

Unter Berücksichtigung der Empfehlungen von Dachverbänden zur Einführung intelligenter Technologien, um dem Personalmangel in der Branche entgegenzuwirken, sowie der Erwartungen der Gäste an Hotels, die KI-gestützte Annehmlichkeiten bieten, sollten Hoteliers ihre Gästekommunikation mit Konversations-KI neu konzipieren und umgestalten.



# Quellen und weiterführende Literatur

## Quellen

American Hotel & Lodging Association. 2023. *AI for Hospitality - Whitepaper*. [https://www.ahla.com/sites/default/files/HTNG\\_AI\\_Whitepaper.2023.pdf](https://www.ahla.com/sites/default/files/HTNG_AI_Whitepaper.2023.pdf)

European Travel Commission. 2022. *1.2 million travel and tourism jobs across the EU will remain unfilled unless urgent action is taken*. <https://etc-corporate.org/news/according-to-wttc-and-etc-1-2-million-travel-tourism-jobs-across-the-eu-will-remain-unfilled-unless-urgent-action-is-taken/>

EU-Startups. 2023. *Lisbon-based HiJiffy raises €3.8 million to expand its conversational AI for hotels to DACH region*. <https://www.eu-startups.com/2023/06/lisbon-based-hijiffy-raises-e3-8-million-to-expand-its-conversational-ai-for-hotels-to-dach-region/>

HiJiffy. 2023. *What Hotel Guests Really Want to Know – Top 50 Questions Asked in Summer 2023*. <https://www.hijiffy.com/resources/e-books/top-50-questions-asked-by-hotel-guests>

HiJiffy. 2023. *HiJiffy's conversational AI at PortoBay automates 80% of guest queries, facilitates pre-check-ins, and increases direct bookings and cross-selling*. <https://www.hijiffy.com/success-stories/portobay>

HiJiffy. 2023. *Kora Living's journey to 60% online check-ins, increased cross-selling, and automating 83% of guest queries with HiJiffy's conversational AI*. <https://www.hijiffy.com/success-stories/kora-living>

Hospitality Investor. 2022. *What return on investment can hoteliers expect from artificial intelligence?* <https://www.hospitalityinvestor.com/content/what-return-investment-can-hoteliers-expect-from-artificial-intelligence>

Hotel Operations. 2023. *AI for Hotels: A Guide to Artificial Intelligence for Hospitality Leaders*. <https://hoteloperations.com/ai-hotels-hospitality/>

Oracle. 2022. *Une nouvelle étude d'Oracle montre que les voyageurs français veulent en majorité séjourner dans des hôtels high tech et à faible interaction humaine*. <https://www.oracle.com/fr/news/announcement/oracle-hospitality-in-2025-consumer-research-study-2022-06-01/>

PYMNTS. 2022. *Europe's Hospitality Tech Companies See Strong Funding Week*. <https://www.pymnts.com/news/investment-tracker/2022/europe-hospitality-tech-companies-see-strong-funding-week/>

Revfine. 2022. *Does Contactless Check-In Improve the Guest Experience?* <https://www.revfine.com/does-contactless-check-in-improve-guest-experience/>

## Weiterführende Literatur

HiJiffy. 2023. *Explained: How the new version of Aplysia uses GPT*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/explained-how-the-new-version-of-aplysia-uses-gpt>

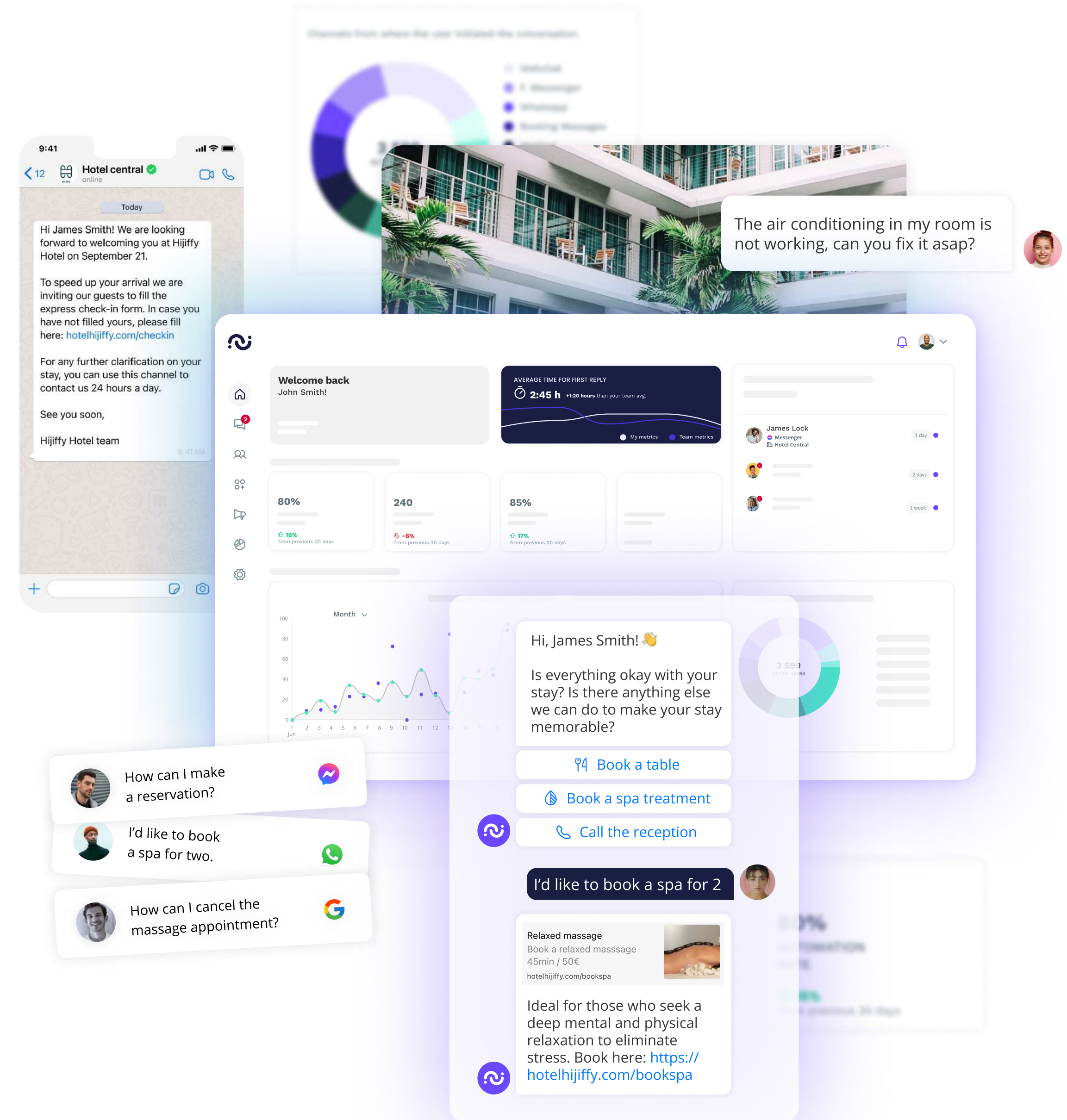
HiJiffy. 2022. *Explained: The self-learning capacity of HiJiffy's conversational AI*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/self-learning-capacity-of-hijiffys-conversational-ai-aplysia>

HiJiffy. 2022. *Explained: How HiJiffy's voice assistant works*. <https://www.hijiffy.com/resources/articles/how-does-a-voice-assistant-work>

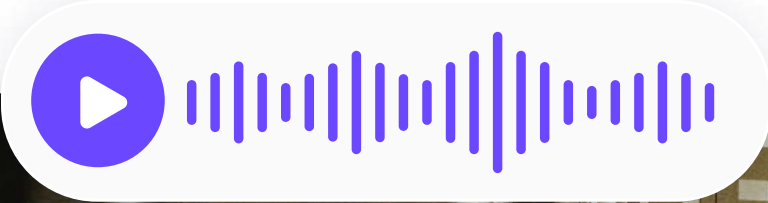
# Über HiJiffy

HiJiffy wurde im Jahre 2016 mit dem Ziel gegründet, **die fortschrittlichste Konversations-KI für die Hotellerie** zu entwickeln. Auf der Suche nach der idealen Verbindung zwischen Hotels und ihren Gästen, hat HiJiffy ein **leistungsstarkes Gästekommunikations-Hub** geschaffen.

Dank der firmeneigenen KI – **Aplysia OS** – ermöglicht HiJiffy Hoteliers, ihren **Umsatz** durch Direktbuchungen und Upselling zu steigern, während gleichzeitig **repetitive Aufgaben automatisiert** werden, um Betriebskosten zu senken und Personalmangel zu bewältigen.



I need to update my reservation



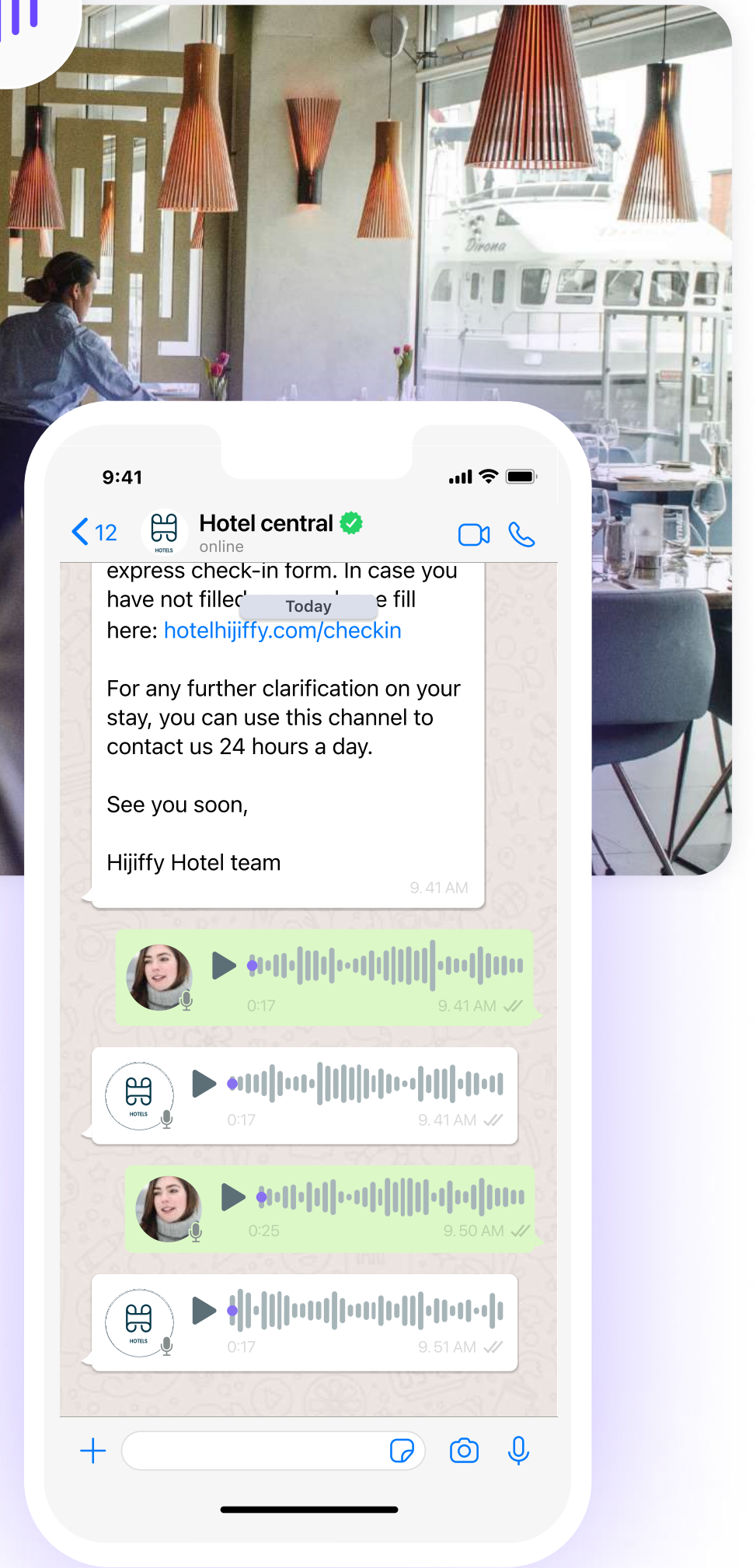
Seamless integrations

- GUESTCENTRIC
- ROIBACK
- MEWS
- EXPERIENCE
- Host
- planet
- Guestline
- sequoiasoft

50+ integrations

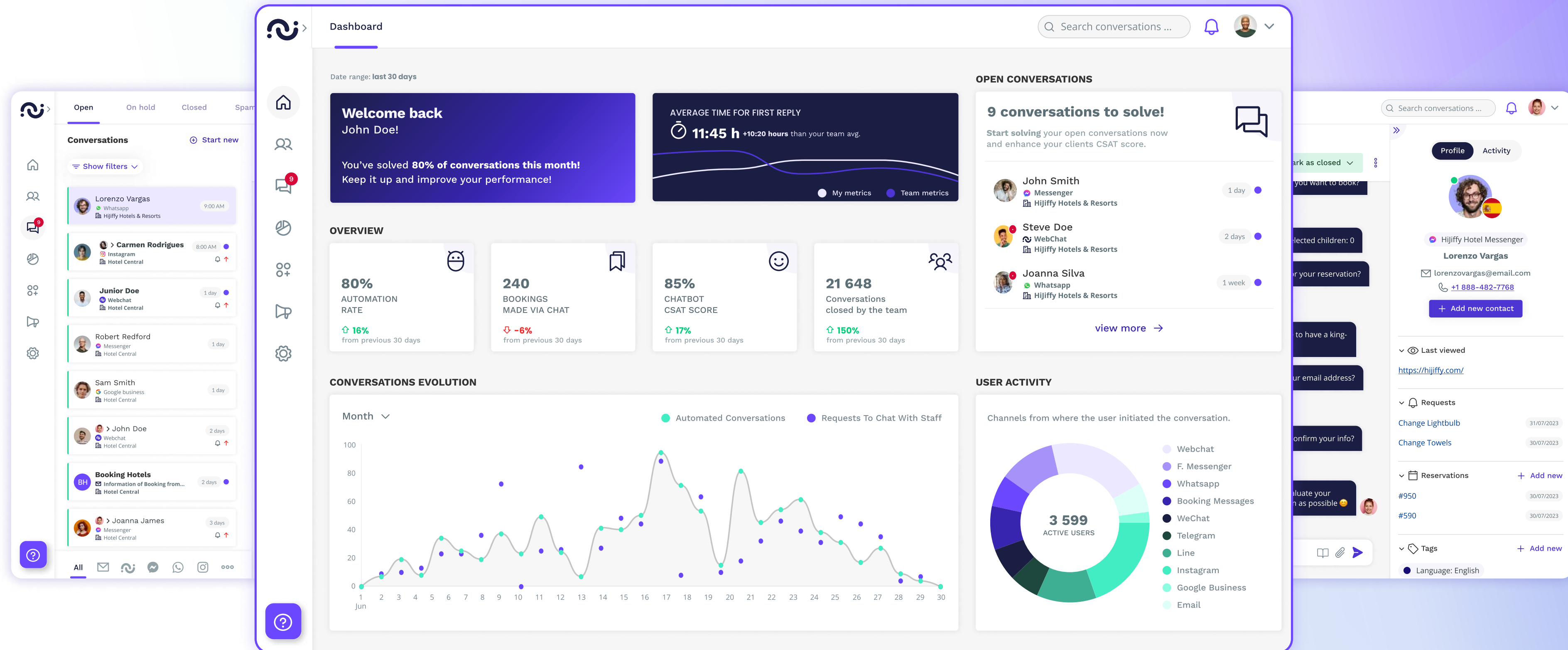
Hi, I'm in room 456, and I would like to have a king-size bed please.

こんにちは、456号室にいます。キングサイズのベッドをお願いします



Im Jahr 2023 vertrauen mehr als 1.800 Hotels in über 50 Ländern auf die Omnichannel-Lösung von HiJiffy – der Gästekommunikations-Hub. HiJiffy vereint innovative Technologien wie selbstlernende KI, Stimmungsanalyse, Sprachassistentz, GPT-4 und vieles mehr, um die

# Kundenerlebnis an einem Ort verwalten



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

# Verbinde dich mit uns

[info@hijiffy.com](mailto:info@hijiffy.com)

+351 21 123 0217

[hijiffy.com/de](https://hijiffy.com/de)



[Hotel Tech Report](#)

[#workatHiJiffy](#)

[Buchen Sie eine Demo](#)