

# Casos de

# Éxito

## Kora Living

Logró llegar al 60 % de check-ins online, aumentó su cross-selling y automatizó el 83 % de las consultas de los huéspedes con la IA conversacional de HiJiffy.



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.

Este caso práctico explora el éxito de Kora Living al implantar el Hub de Comunicación para Huéspedes de HiJiffy **en todo el recorrido del huésped**, desde la fase de pre-reserva hasta durante la estancia y la post-estancia. Obtuvieron fantásticos resultados al combinar su dedicación para ofrecer una experiencia excepcional a los huéspedes con la apertura y la confianza para adoptar la automatización impulsada por la IA conversacional.

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



Esta publicación ofrece el contexto de los retos que **Kora Living** deseaba enfrentarse, ejemplos de las soluciones a las que pudieron acceder gracias a la tecnología de HiJiffy, la visión general de los resultados y otros testimonios del personal del hotel.





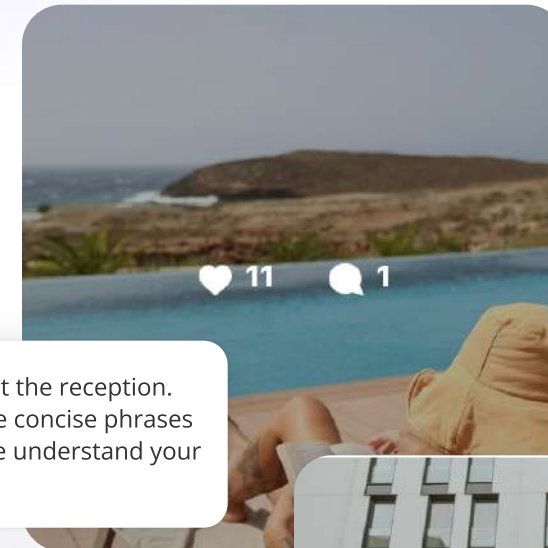
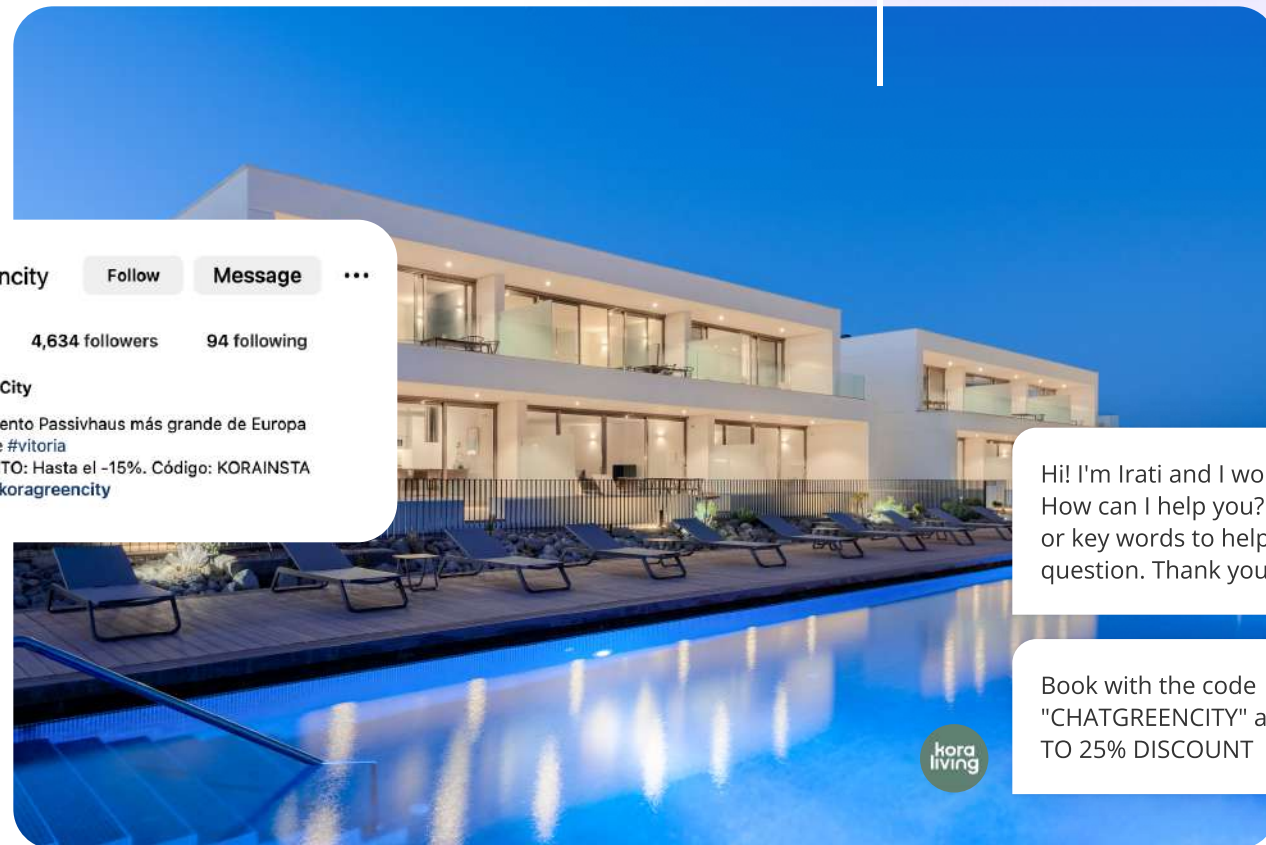
**koragreencity** Follow Message ...

173 posts 4,634 followers 94 following

**Kora Green City**

- El alojamiento Passivhaus más grande de Europa
- Centro de #vitoria
- DESCUENTO: Hasta el -15%. Código: KORAINSTA
- linktr.ee/koragreencity

Kora Nivaria Beach

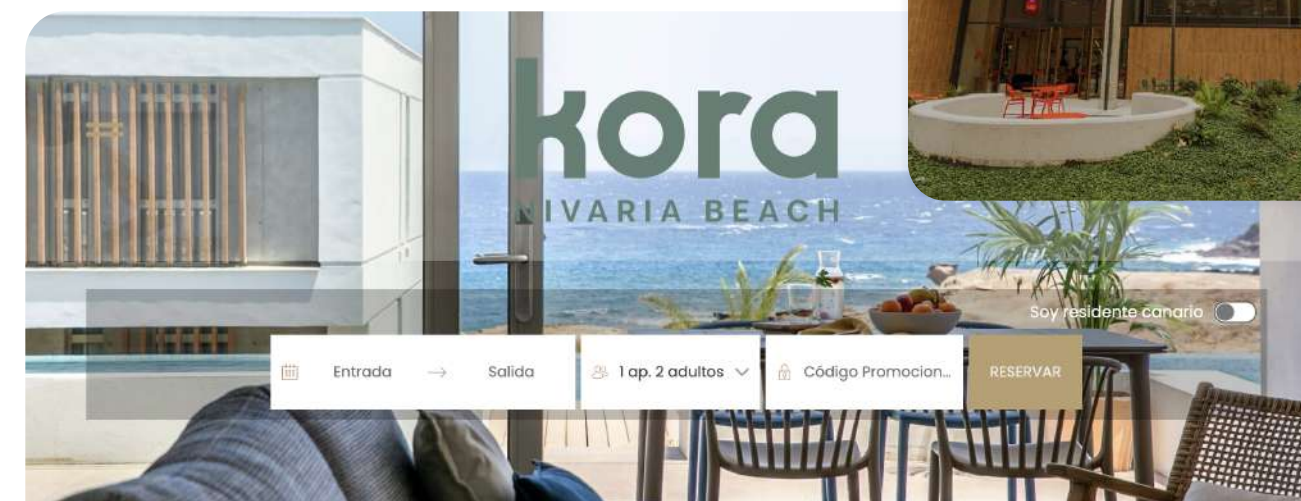


Hi! I'm Irati and I work at the reception. How can I help you? Use concise phrases or key words to help me understand your question. Thank you!

Book with the code "CHATGREENCITY" and enjoy UP TO 25% DISCOUNT



koragreencity



Nuestros apartamentos y villas

# El Cliente: Kora Living

Kora Living es una marca española de hotelería guiada por los principios de flexibilidad y sostenibilidad. En sus propiedades, fomentan un sentimiento de **comunidad y cordialidad**, lo que lo convierte en un alojamiento perfecto para los viajeros, ya quieran quedarse un día, un mes o un año.

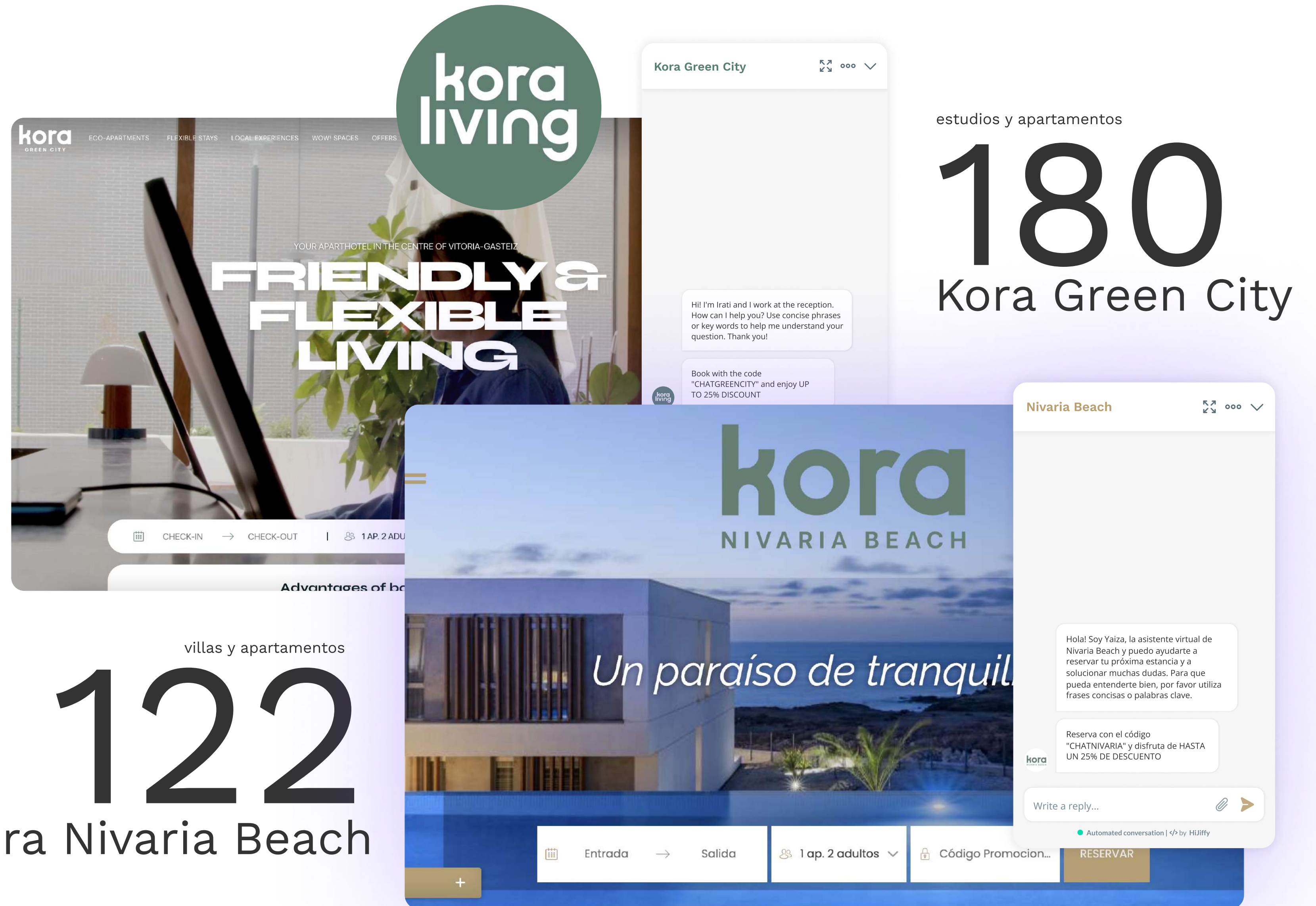


La marca de hotelería cuenta con dos propiedades: **Kora Green City** (180 estudios y apartamentos) es un apartahotel urbano en Vitoria-Gasteiz, el mayor alojamiento Passivhaus de Europa, y **Kora Nivaria Beach** (122 villas y apartamentos) es un complejo costero en Tenerife. Kora Living tiene previsto abrir tres nuevas propiedades en Andorra, Cabanyal (Valencia), y Tenerife el próximo año.

 Vitoria-Gasteiz

 Tenerife

villas y apartamentos  
**122**  
Kora Nivaria Beach



**kora living**

Kora Green City

estudios y apartamentos  
**180**  
Kora Green City

**kora**  
NIVARIA BEACH

Un paraíso de tranquilidad

Nivaria Beach

**kora**  
NIVARIA BEACH

villas y apartamentos  
**122**  
Kora Nivaria Beach

Advantages of bo

Entrada → Salida | 1 ap. 2 adultos | Código Promocion... RESERVAR


Hi! I'm Irati and I work at the reception. How can I help you? Use concise phrases or key words to help me understand your question. Thank you!

Book with the code "CHATGREENCITY" and enjoy UP TO 25% DISCOUNT

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

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

Write a reply...

Automated conversation |  by HIJIFFY



---

## Automatizar los procedimientos

La marca quería animar a los huéspedes a hacer el **check-in** y el **check-out online** para **reducir el volumen de trabajo del personal de recepción** y mejorar la experiencia de los huéspedes al eliminar la necesidad de esperar en la recepción.

---

## Aumentar los ingresos por upselling y cross-selling

Kora Living dispone de una amplia gama de instalaciones y experiencias que los huéspedes del hotel pueden reservar para mejorar su experiencia. El objetivo era poder **enviar campañas automatizadas de cross-selling a través de WhatsApp** para hacer llegar ofertas a los huéspedes.

---

## Mejorar la experiencia de los huéspedes

Con la flexibilidad como pilar fundamental, Kora Living quería optimizar sus canales de comunicación para proporcionar respuestas inmediatas, **24/7, a la mayoría de las consultas que les llegaban**, ofreciendo la posibilidad a **sus equipos de tomar el control cuando fuera necesario**.

# Los retos

Tras explorar las soluciones tecnológicas para hoteles disponibles en el mercado, Kora Living eligió el Hub de Comunicación para Huéspedes como la mejor solución para afrontar sus retos y alcanzar sus objetivos de mejora. La IA conversacional de HiJiffy está implementada en todo el recorrido del huésped en ambas propiedades, Kora Nivaria Beach y Kora Green City, desde 2022.

¿Por qué eligieron HiJiffy?

“Hicimos un pequeño análisis previo de mercado, pero al tener tan buenas referencias de varios directores de hotel y una demostración convincente, decidimos que era la herramienta adecuada.”

- Iñigo Boulandier, Brand Manager de Kora Living

# Las soluciones



# La marca hotelera pudo integrar a la perfección la IA conversacional

La marca hotelera pudo integrar a la perfección la IA conversacional de HiJiffy con otros sistemas tecnológicos que el hotel ya utilizaba: **Mirai (motor de reservas)**, **SIHOT (PMS)** y **Civitfun (proveedor de servicios de check-in en línea)**, lo que abre las puertas a una mayor automatización.



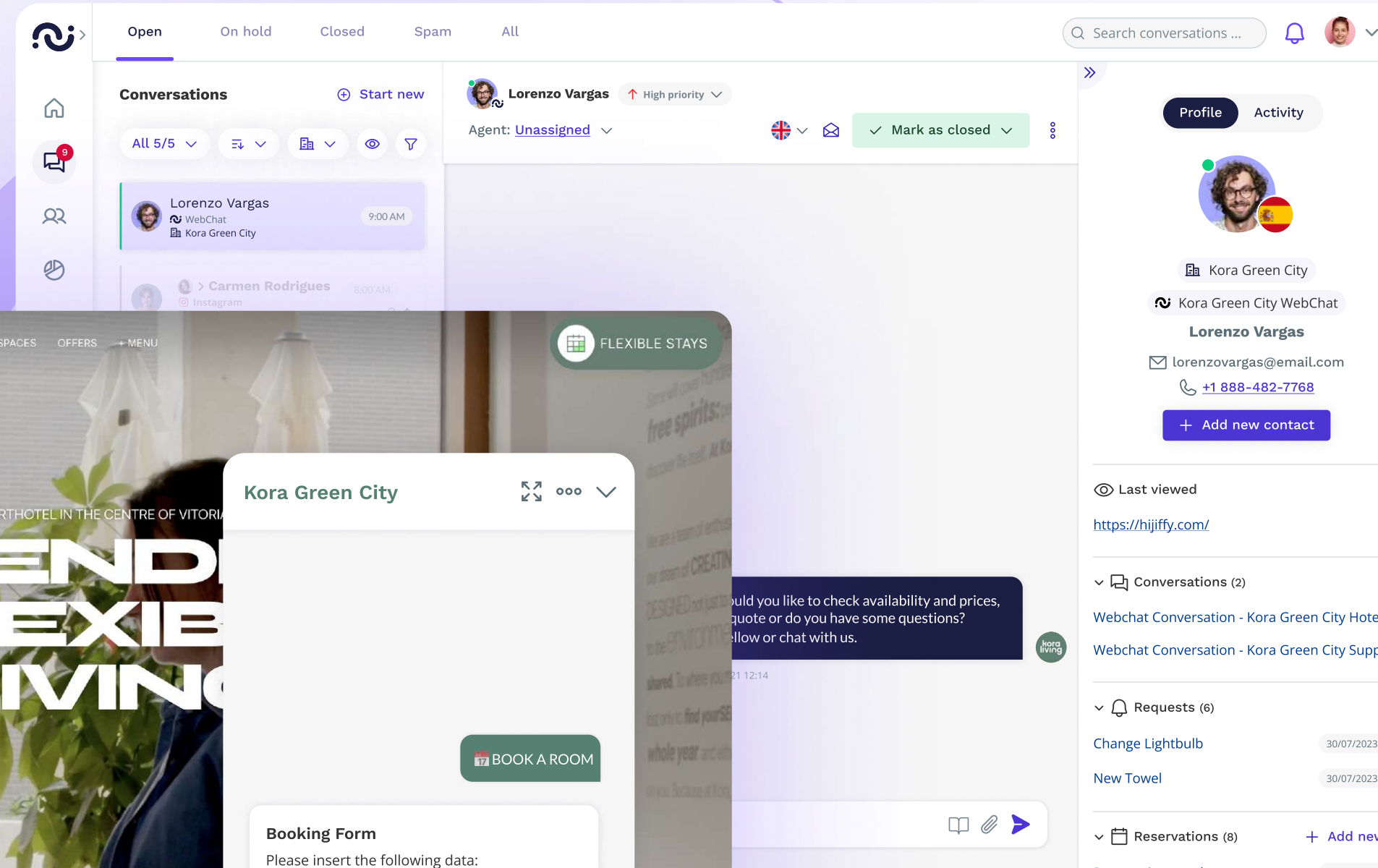
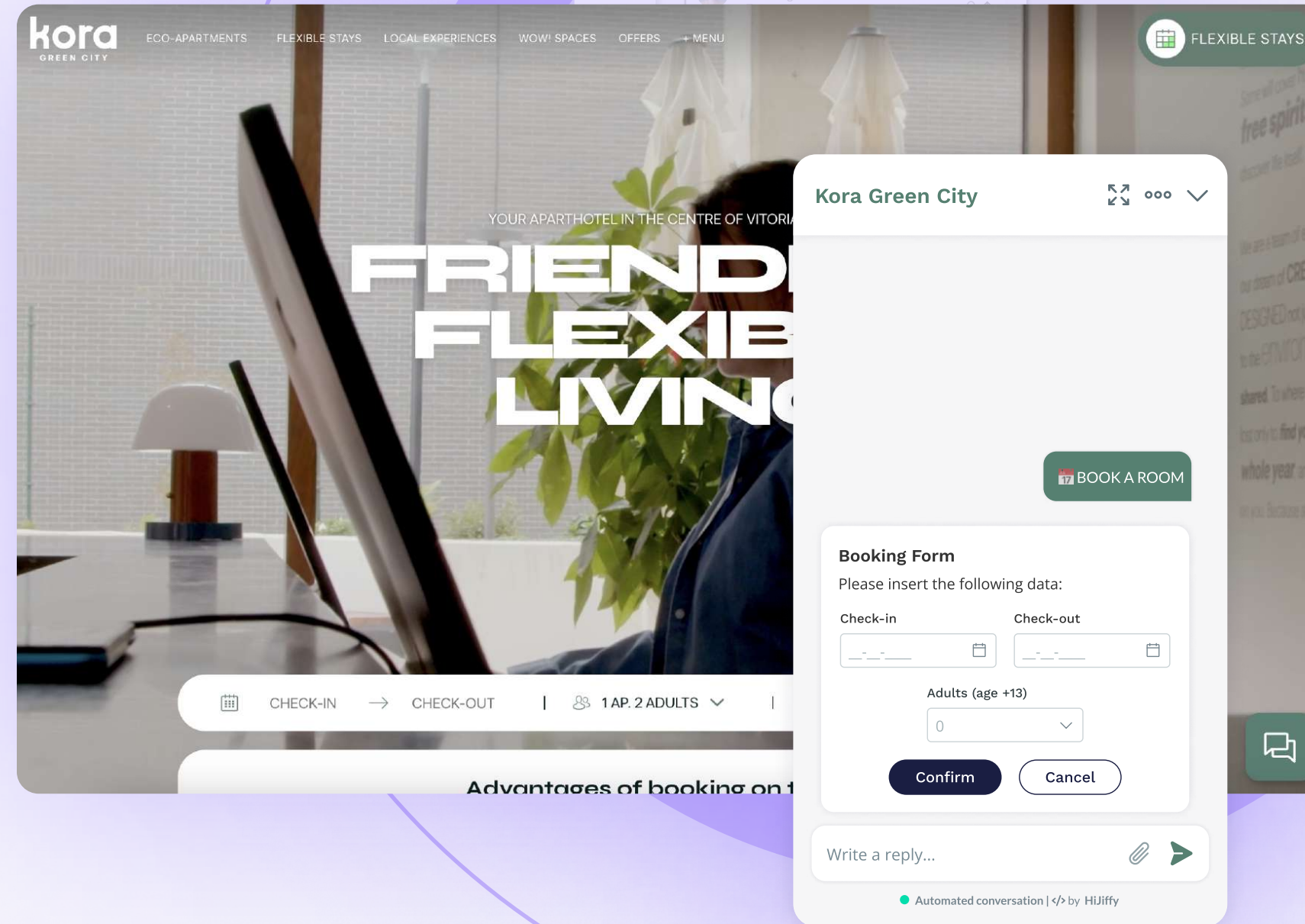


Con el apoyo del equipo de Atención al Cliente de HiJiffy, Kora Living rediseñó su comunicación con los huéspedes, e implementó la IA conversacional para automatizar las siguientes tareas:



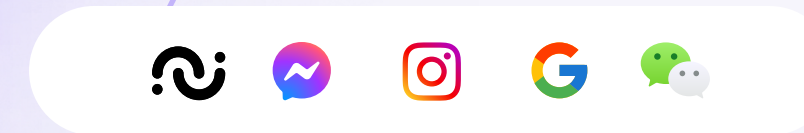
## Respuestas a preguntas frecuentes

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

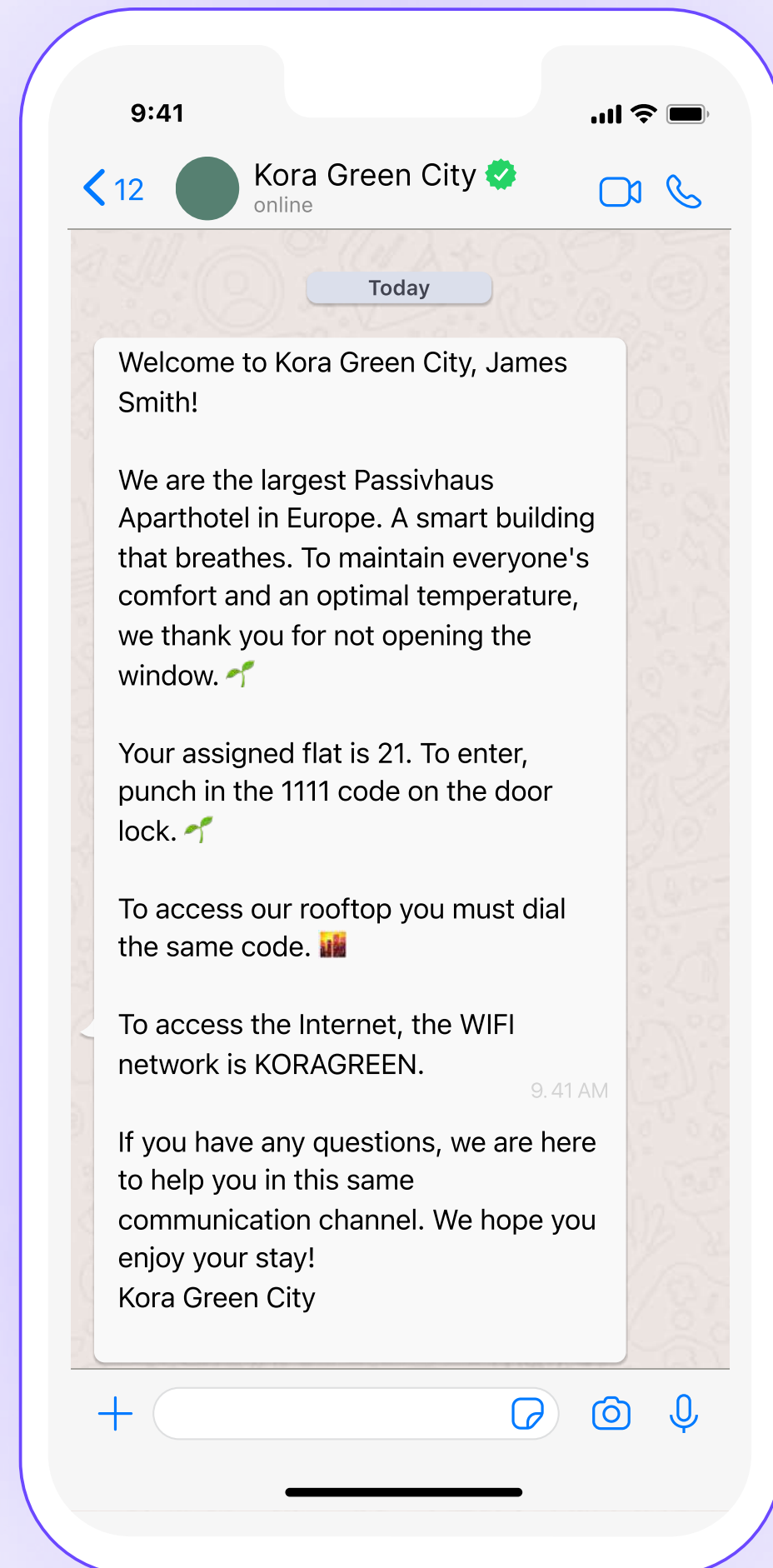


## Asistente de reservas

El asistente guía a los huéspedes a través del proceso de reserva por IA conversacional integrada con el motor de reservas para una experiencia sin fisuras.







## Envío de campañas de check-in

Se envía un mensaje automático a los huéspedes que llegan con un enlace al formulario de **check-in online** anima a completar el proceso antes de la llegada y a saltarse las colas de la recepción.



## Experiencias de cross-selling

Durante la estancia, los huéspedes reciben mensajes personalizados con **promociones de eventos especiales, ofertas exclusivas** y diversas experiencias locales y propias que se pueden reservar en el establecimiento.



## Envío de mensajes de bienvenida

Los huéspedes que completan el **check-in reciben un mensaje de WhatsApp** a su llegada con el código de entrada a la puerta, la **contraseña del wifi** y consejos para que su estancia sea sostenible, en consonancia con los principios de la marca.



## Envío de campañas de check-out

Se envía un recordatorio automático sobre la **hora de check-out** e instrucciones para que el **procedimiento sea completamente autónomo** si los huéspedes tienen prisa.



## Recogida de opiniones de los huéspedes

**Se comparte un enlace al formulario interno** de comentarios a la salida de los huéspedes.

Aquí están los principales logros directamente relacionados con los retos indicados en la sección anterior. Los resultados se basan en los datos de HiJiffy (visibles para el cliente, en el panel de control y en la sección de informes del Hub de Comunicación para Huéspedes), así como en los propios datos de Kora Living y las observaciones que aportaron a este estudio de caso.

# Los resultados



Gracias a la integración perfecta entre HiJiffy y los sistemas de gestión hotelera de Kora Living (su PMS y un servicio de check-in online, la marca pudo enviar **campañas automatizadas de check-in online por WhatsApp** antes de la llegada de los huéspedes. Este canal obtuvo más de un 80 % de tasa de apertura,

Kora Living alcanzó una tasa de check-in online del:

55 %  
Kora Nivaria Beach

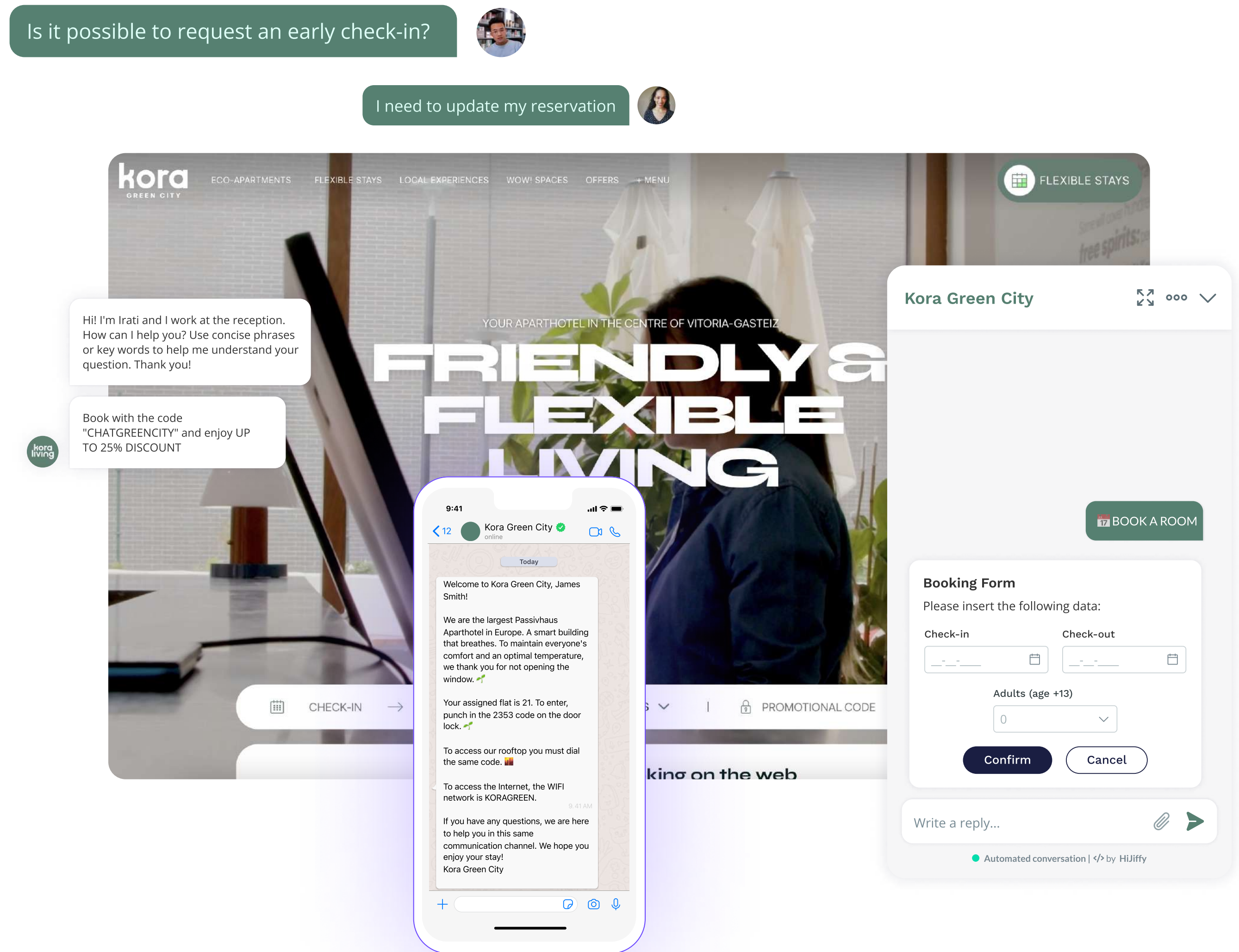
60 %  
Kora Green City



55%

de los check-ins en las propiedades de **Kora Living** se realizan online

Esto **redujo considerablemente las colas** en la recepción a la llegada de los huéspedes, y los equipos de recepción pudieron dedicar su tiempo y atención a lo que es fundamental para la marca: ofrecer una atención personalizada a los huéspedes. Estos avances repercutieron positivamente tanto en los huéspedes (**mejor atención al cliente**) como en el personal (**reducción de tareas repetitivas**).





Aumento de las ventas  
dirigidas a través de  
campañas de **WhatsApp**   
con tasas de apertura del  
**80%**

Kora Living utilizó el Hub de Comunicación para Huéspedes de HiJiffy como plataforma central para comunicar la gama de experiencias y servicios disponibles para reservar. La marca observó que el número de reservas **creció desde la implantación de las campañas de WhatsApp**, tanto en las campañas puntuales de temporada como en regulares programadas a lo largo del año.



Conversaciones  
**45,000**

## IA conversacional

Puntuación de satisfacción de los clientes **85 %**

Automatización **83 %**

**78-80%** ~tasa media de apertura



A lo largo de 12 meses (desde agosto de 2022 a julio de 2023), la IA conversacional de HiJiffy implementada en las propiedades de Kora Living participó en **más de 45 000 conversaciones** con una tasa de automatización del 83 % y una **puntuación de satisfacción del cliente del 85 %**. La tasa media de apertura de esas diversas campañas de WhatsApp es del 78-80 %.







«Con HiJiffy hemos podido optimizar el personal de recepción en Kora Green City. En nuestro hotel, nos apoyamos en la tecnología para automatizar muchos de nuestros procesos, pero tenemos muy claro que lo que más valoran nuestros clientes es la cercanía humana, que es lo que nos impulsa (Friendly & Flexible Living). Con HiJiffy, nuestro equipo de recepción controla las conversaciones e incidencias que no requieren automatización, y a la vez tienen un aliado que les da el tiempo necesario para que, una vez que nuestros huéspedes llegan a nuestro alojamiento, se sientan parte de una gran familia. Este trato cercano y humano es lo que nos permite posicionarnos en todos los alojamientos de la marca Kora Living como uno de los mejor valorados de la zona.»

**Ixone Musitu**, jefa de recepción en Kora Green City



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

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



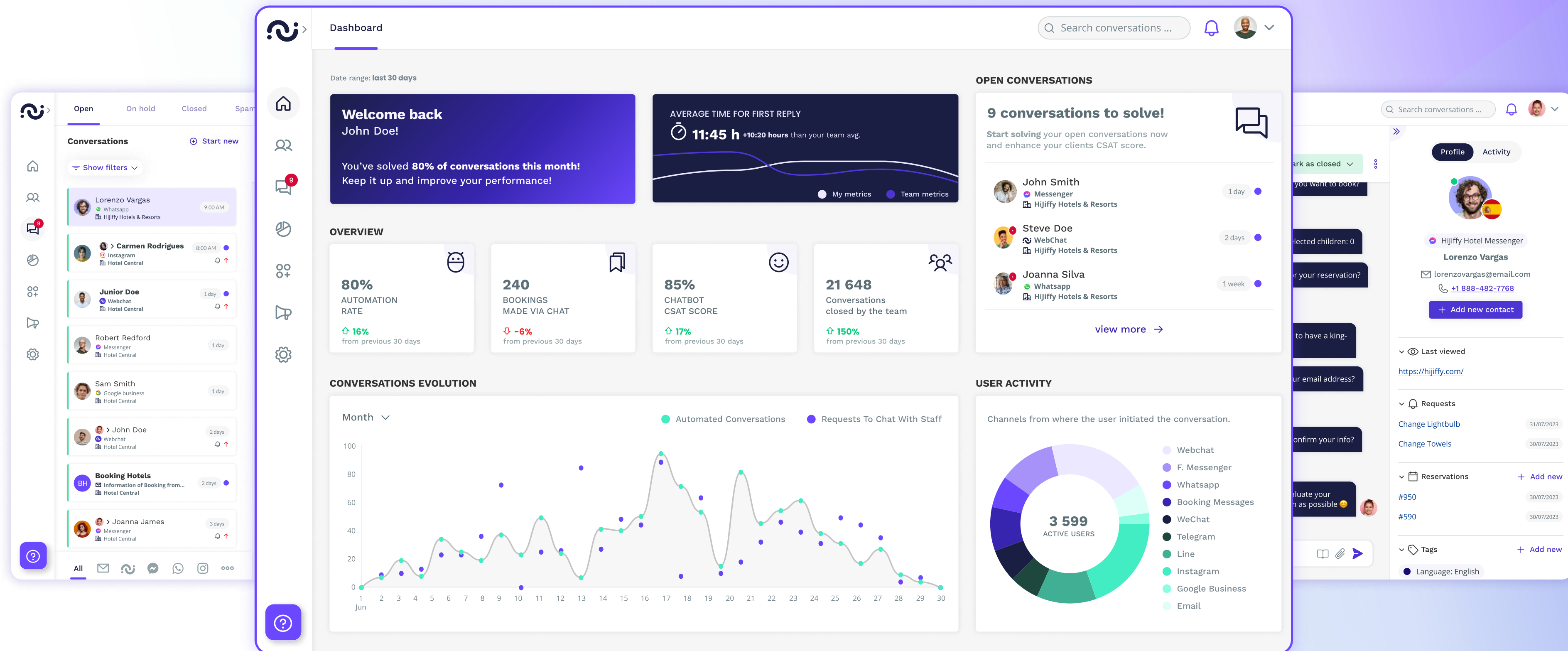
«Kora Living fue mi primer cliente en el mercado ibérico en HiJiffy. Empezamos con Kora Green City y poco después pasamos a Kora Nivaria Beach. Ha sido un placer ver cómo Kora Living utiliza nuestra solución, que ha evolucionado en función de sus necesidades y demandas, con el apoyo de los equipos de Atención al Cliente y Producto de HiJiffy. Estoy encantada de formar parte de este proyecto y también de poder integrarme con otros partners tecnológicos del sector hotelero con un único objetivo: mejorar la experiencia de los huéspedes del hotel. Los resultados hablan por sí mismos, y estoy seguro de que a partir de ahora solo podemos ir a más.»

**Ana Correia**, Ejecutiva Sénior de Atención al Cliente en HiJiffy





# La experiencia del huésped gestionada desde un solo lugar

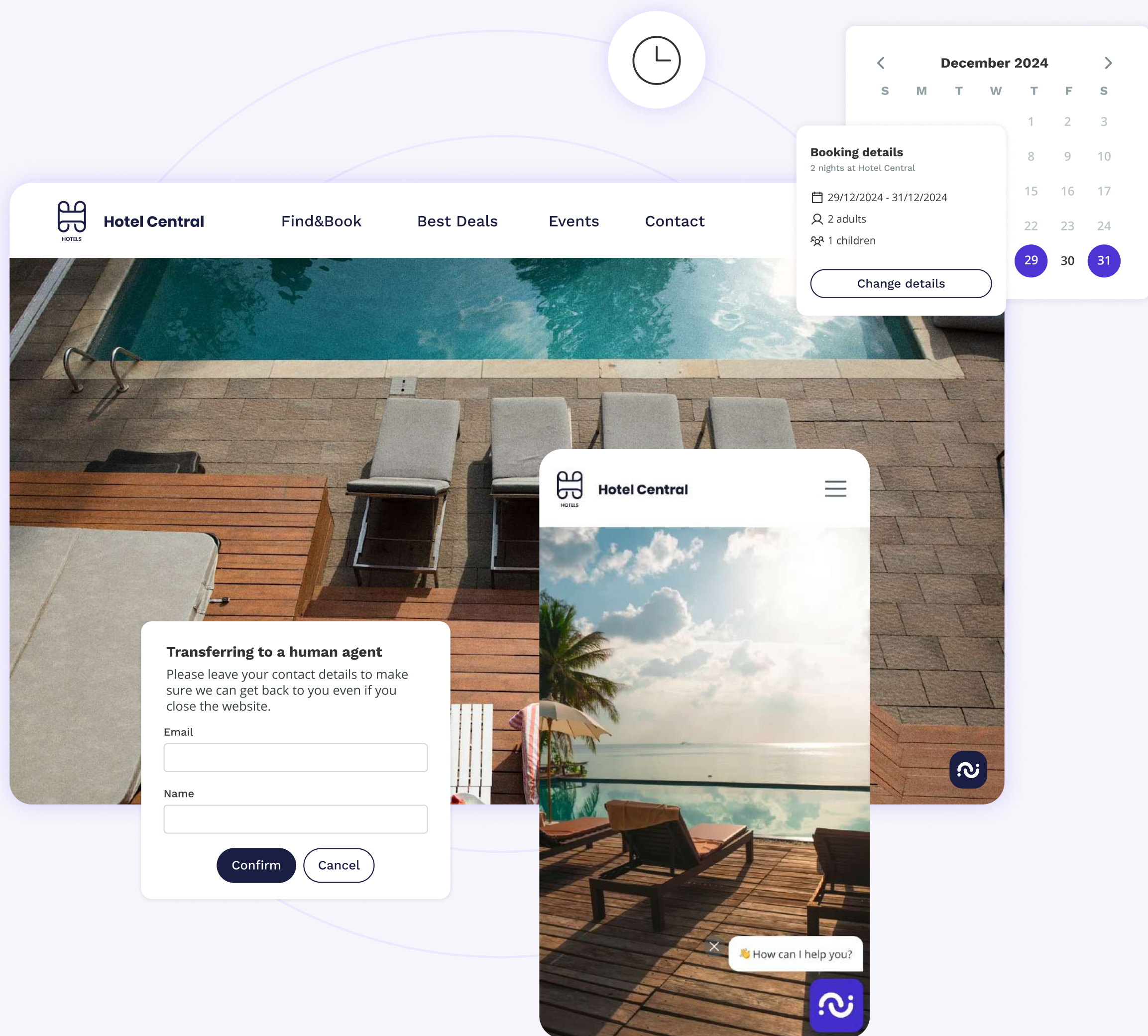


Centraliza, automatiza y mide tu atención al cliente y tu comunicación en una única y potente plataforma.



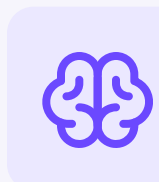


# Pre-estancia



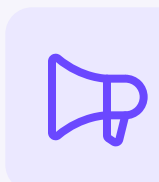
## Agente con IA para FAQs y reservas directas

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.**



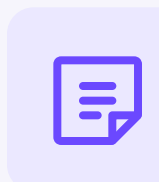
## IA especializada en hotelería

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 solicitar 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.

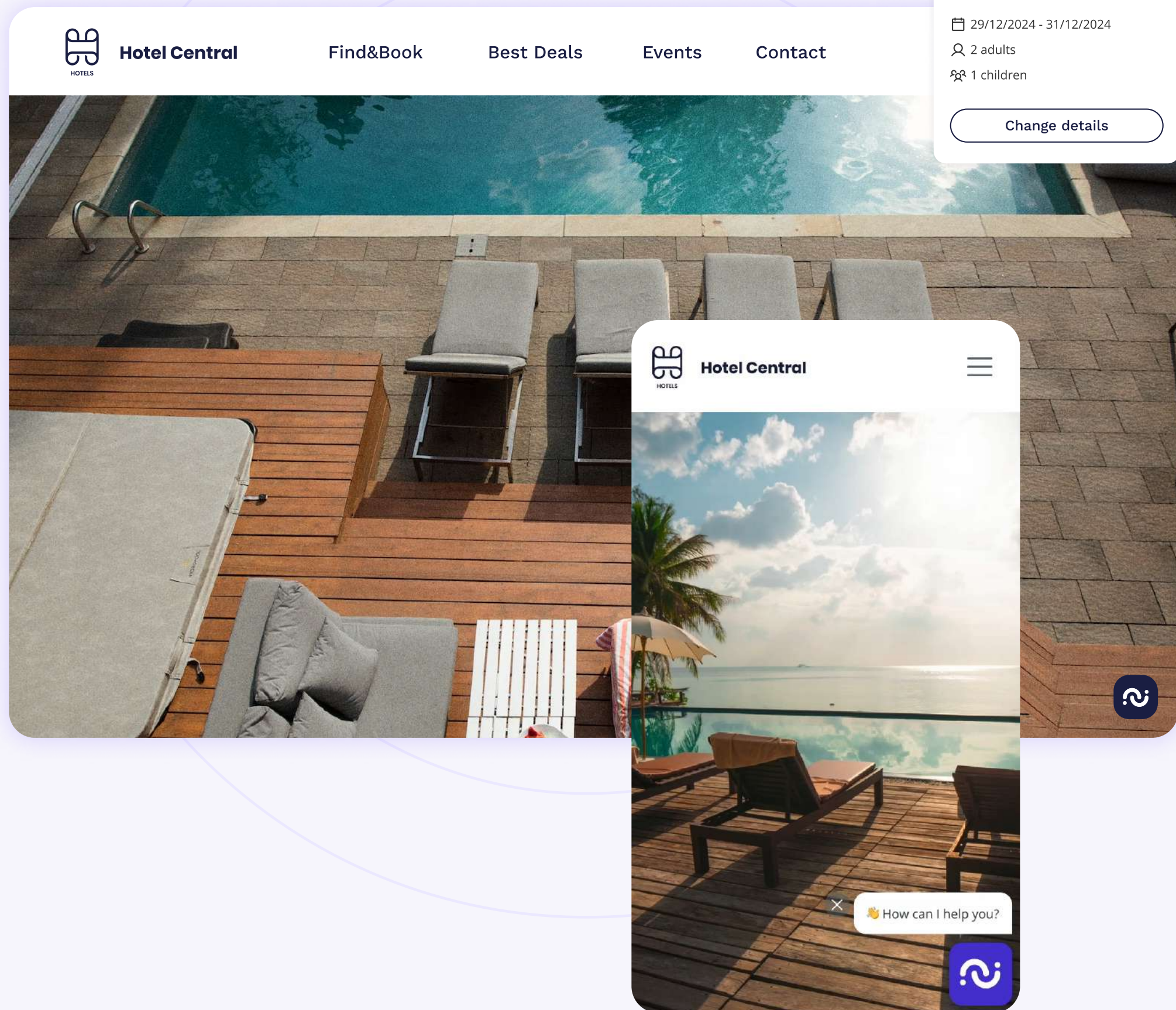


December 2024

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



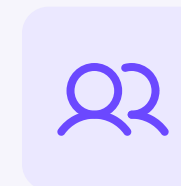
## Automatización de email al chatbot

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.



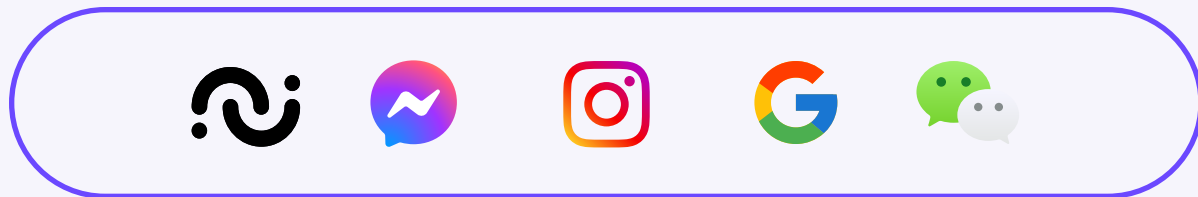
## Transferencia fluida a agentes humanos

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>

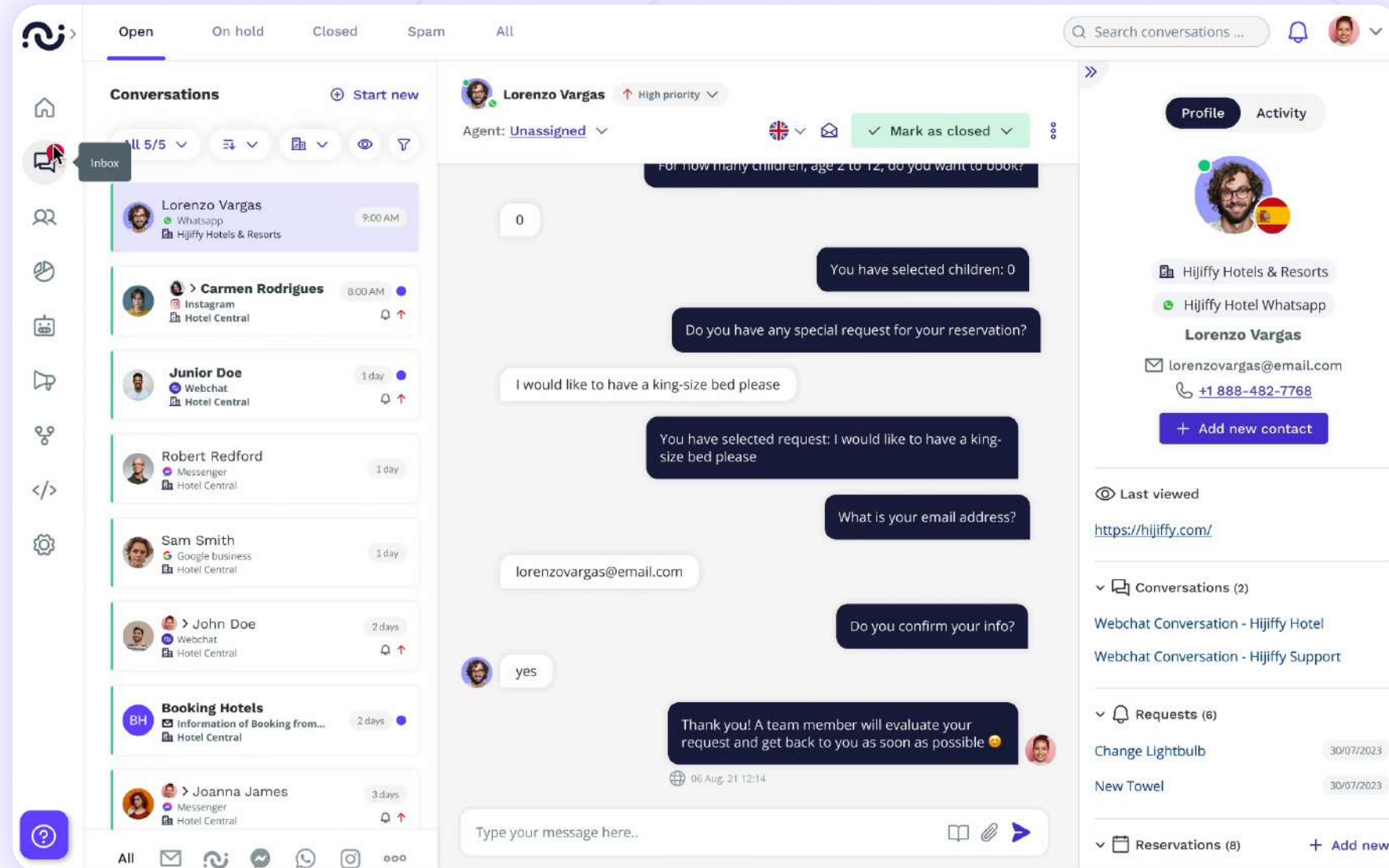
We hope to welcome you in our hotel in the future.

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.



## Campañas de cross-selling y upselling

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



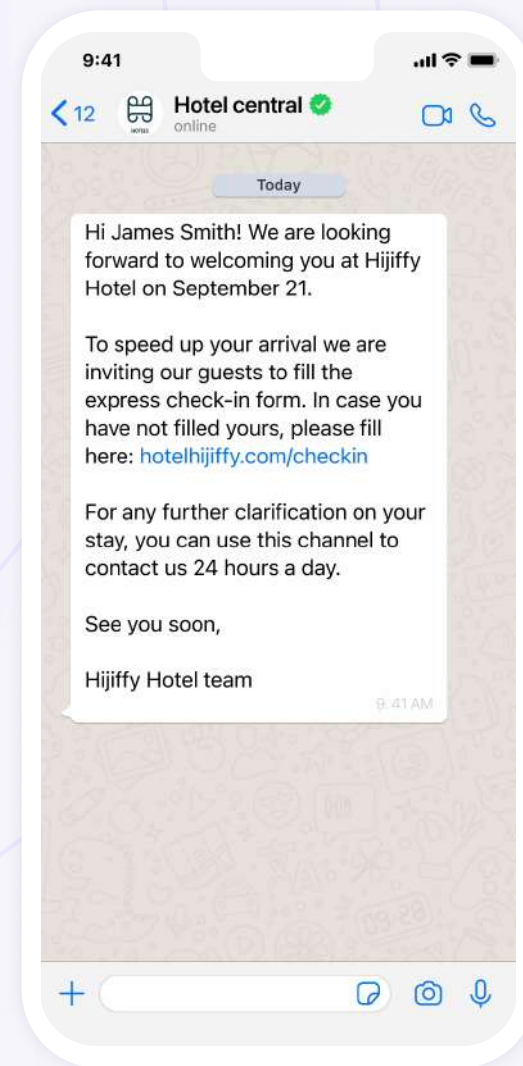
## Check-in online

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



## 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

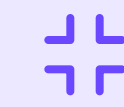
Special requests: Hello! Could you clean my room today, please?

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.



## Información sobre los partners tecnológicos del hotel:



### **Mirai**

Mirai es el partner del hotel con el objetivo común de maximizar el potencial de las ventas directas. Aportan el know-how y la mejor tecnología para competir de tú a tú con los intermediarios, alcanzar independencia y reducir los costes globales de distribución gracias a estas soluciones y servicios: Motor de Reservas, Proyecto Web, Conectividad del Metasearch, Marketing Digital, Consultoría de Distribución y Contact Center.



### **Sihot**

Sihot es uno de los líderes en sistemas modulares de gestión hotelera diseñado para complejos de ocio, cadenas hoteleras, hoteles MICE, campings y albergues. La plataforma de gestión hotelera SIHOT cubre todos los procesos operativos con total personalización, ofreciendo una solución de gestión de propiedad completa y de alta calidad. SIHOT se utiliza en unos 3.500 hoteles de primera línea de todo el mundo.



### **Civitfun**

Civitfun es una empresa SaaS que ofrece un paquete completo para automatizar totalmente el viaje del huésped, desde el check-in hasta el check-out, en hoteles, cadenas hoteleras, resorts, apartamentos y hostales. Civitfun se especializa en integraciones con software hotelero y PMS como Sihot.



Casos de

 HiJiffy + **kora  
living**

Éxito

Contacta con nosotros [+351 21 123 0217](tel:+351211230217) [info@hijiffy.com](mailto:info@hijiffy.com)