

# Témoignages Clients

## Kora Living

Comment l'IA conversationnelle de HiJiffy a propulsé le taux de check-ins en ligne à 60 %, boosté le cross-selling et automatisé 83 % des demandes clients



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.

Cette étude de cas explore le succès qu'a connu **Kora Living en mettant en place le Hub de Communication Client de HiJiffy** sur l'ensemble du parcours client, du moment antécédent la réservation jusqu'à l'arrivée sur place, et même après le séjour. L'entreprise a obtenu de résultats incroyables en se **concentrant sur une expérience client exceptionnelle** tout en faisant preuve d'ouverture en adoptant l'automatisation alimentée par l'IA conversationnelle.

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

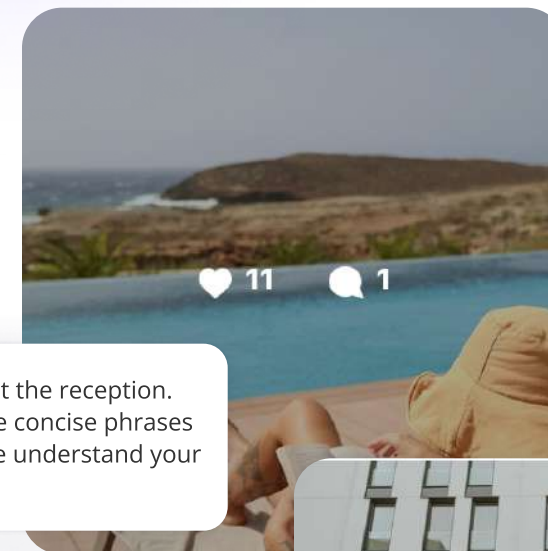
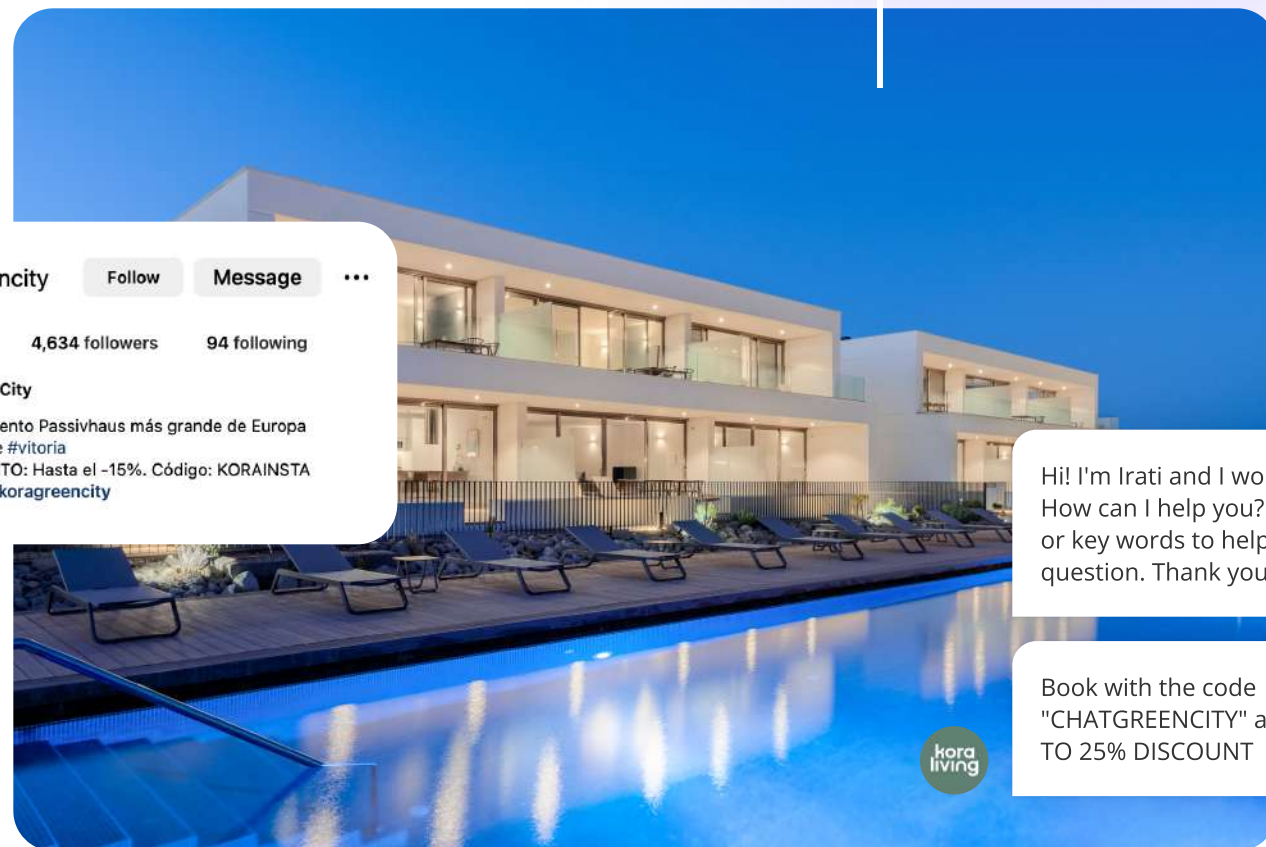


Cette publication présente le contexte des défis que **Kora Living** cherchait à relever, des exemples de solutions auxquelles la marque hôtelière a eu accès en utilisant la technologie HiJiffy, une vue d'ensemble des résultats et d'autres témoignages du personnel de l'hôtel.



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

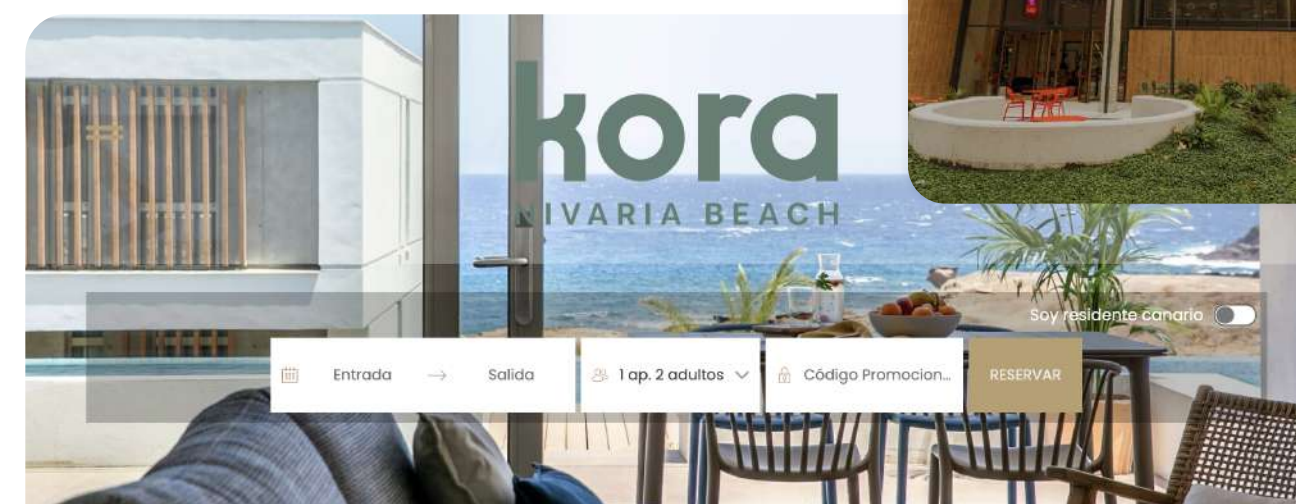


Hi! I'm Irati and I work at the reception. How can I help you? Use concise phrases or key words to help me understand your question. Thank you!

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



koragreencity



Nuestros apartamentos y villas

# Le client : Kora Living

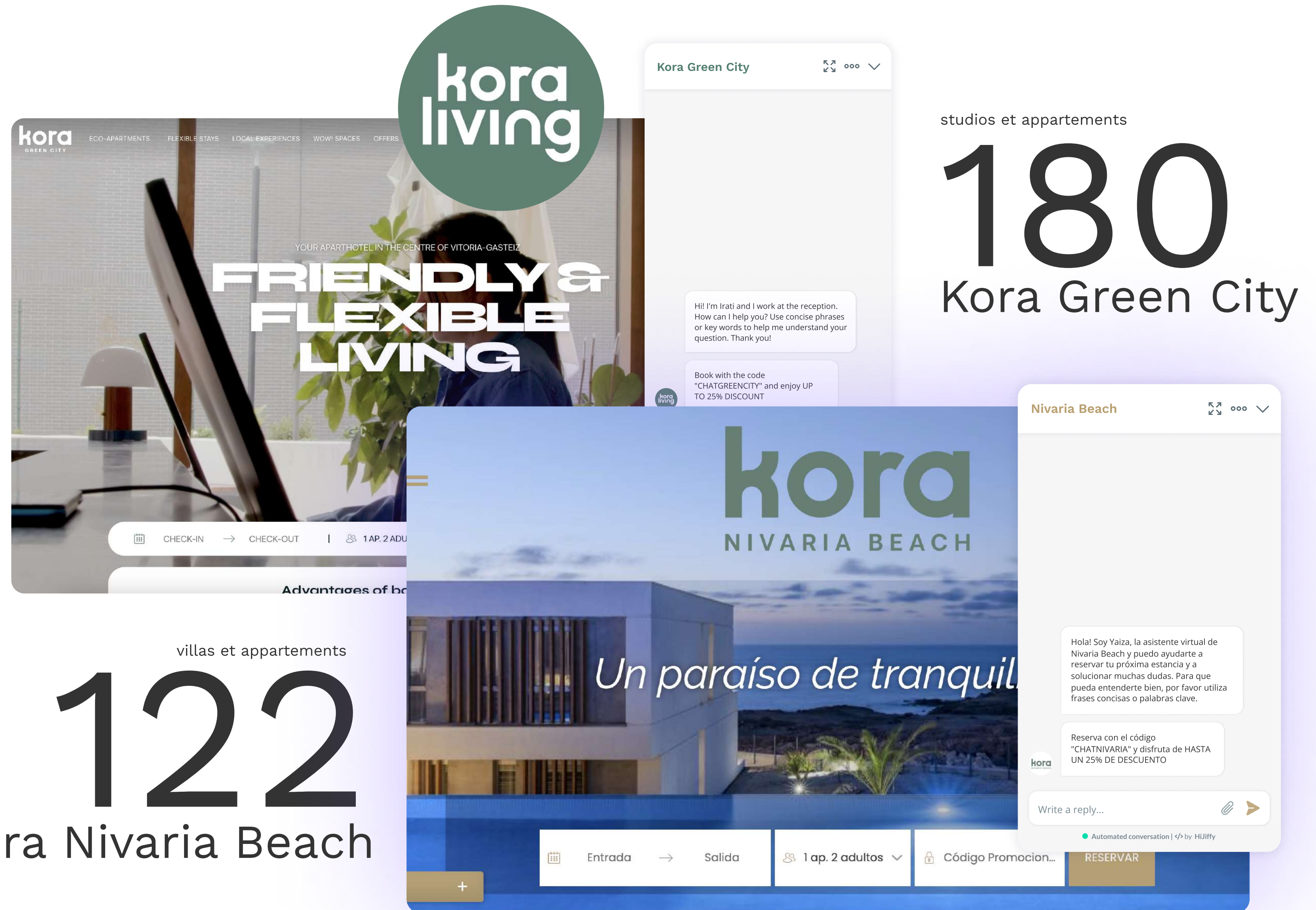
Kora Living est une marque espagnole d'hôtellerie guidée par les principes de flexibilité et de durabilité. Dans ses établissements, elle favorise et **entretient un sentiment de communauté et de convivialité**, ce qui en fait un lieu d'hébergement idéal pour les voyageurs, qu'ils veuillent rester un jour, un mois ou un an.

La marque hôtelière a deux établissements : **Kora Green City** (180 studios et appartements) est un appart hôtel urbain situé à **Vitoria-Gasteiz**, la plus grande résidence Passivhaus (construction passive, en français) d'Europe ; et Kora Nivaria Beach (122 villas et appartements), une station balnéaire à **Tenerife**. Kora Living prévoit d'ouvrir trois nouvelles propriétés à Andorre, Cabanyal (Valence) et Ténériffe l'année prochaine.

 Vitoria-Gasteiz

 Tenerife

villas et appartements  
**122**  
Kora Nivaria Beach



**180**  
Kora Green City

studios et appartements

**122**  
Kora Nivaria Beach

villas et appartements

Un paraíso de tranquilidad

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

Automated conversation | </> by HIJIFFY

---

## Automatiser les process

La marque souhaitait encourager les clients à effectuer le **check-in** et le **check-out en ligne** afin de **réduire la charge de travail du personnel de la réception** et d'améliorer l'expérience des clients en leur évitant les files d'attente à la réception.

---

## Augmenter les recettes de la vente additionnelle

Kora Living propose un large éventail d'équipements et d'expériences que les clients de l'hôtel peuvent réserver pour améliorer leur séjour. L'objectif était de pouvoir **envoyer des campagnes automatisées de cross-selling via WhatsApp** afin de proposer des offres aux clients.

---

## Améliorer l'expérience client

La flexibilité étant au cœur de son activité, Kora Living souhaitait optimiser ses canaux de communication afin de fournir des réponses immédiates, **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à la plupart des questions reçues**, tout en laissant à ses équipes la **possibilité de prendre le relais en cas de besoin**.

# Les défis

Après avoir exploré les solutions tech hôtelières disponibles sur le marché, Kora Living a décidé de choisir notre Hub de Communication Client comme la meilleure solution pour relever ses défis et atteindre ses objectifs d'amélioration. L'IA conversationnelle de HiJiffy est en place sur l'ensemble du parcours client dans les deux établissements, Kora Nivaria Beach et Kora Green City, depuis 2022.

Pourquoi avez-vous choisi HiJiffy ?

“ Nous avons fait une petite étude de marché au préalable, mais ayant de si bons retours de la part de plusieurs directeurs d'hôtels et ayant été convaincus par la démo, nous avons pensé que c'était le bon outil. ”

- Iñigo Boulandier, Brand Manager chez Kora Living

# Les solutions

# La marque hôtelière a pu intégrer de manière fluide l'IA conversationnelle de HiJiffy

La marque hôtelière a pu intégrer de manière fluide l'IA conversationnelle de HiJiffy aux autres logiciels technologiques hôteliers déjà en place : **Mirai** (moteur de réservation), **SIHOT** (PMS) et **Civitfun** (fournisseur du service de check-in en ligne), ouvrant la voie à une automatisation plus poussée.

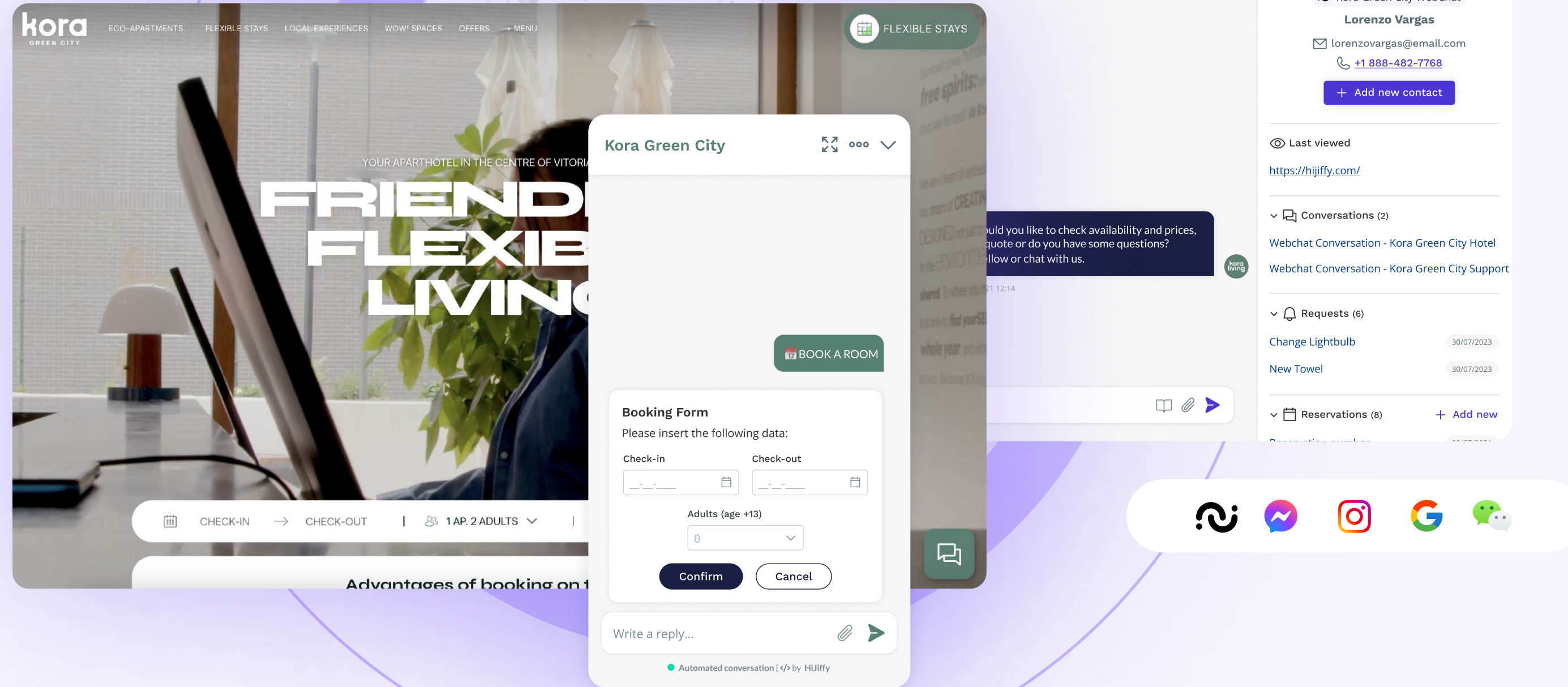


Avec le soutien de l'équipe Customer Success, Kora Living a réimaginé la communication avec ses clients, en déployant l'IA conversationnelle pour automatiser les tâches suivantes :



## Répondre aux questions fréquentes

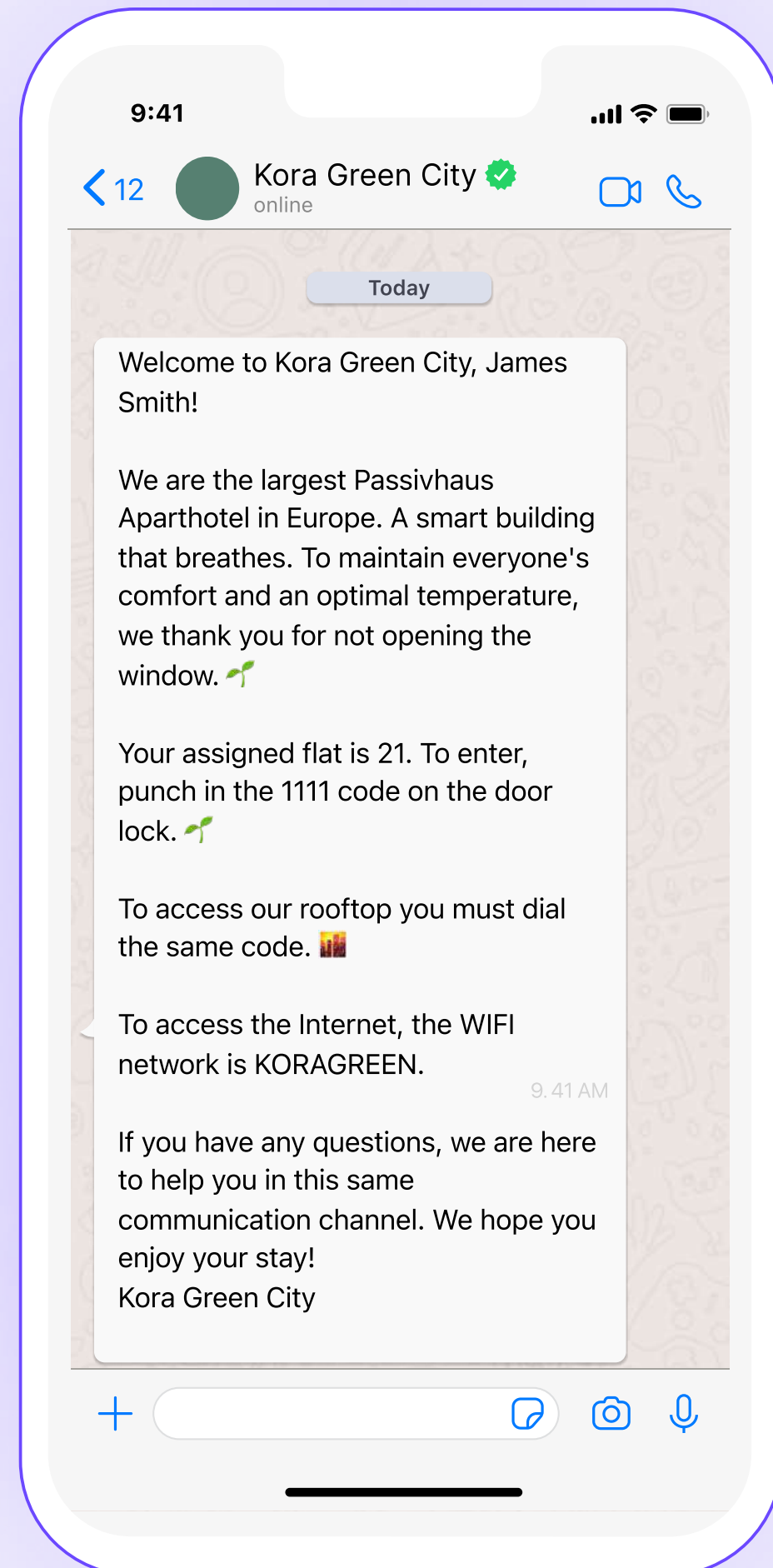
L'IA de HiJiffy, spécialisée dans plus de 200 sujets propres à l'hôtellerie, répond instantanément aux demandes entrantes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sur les différents canaux gérés par la marque, y compris le chat en ligne, WhatsApp et Google Business.



## Assistant de réservation

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





## Envoi de campagnes de check-in

Un message automatisé adressé aux nouveaux arrivants et comportant un lien vers le formulaire **d'enregistrement en ligne** les encourage à effectuer le check-in avant leur arrivée et à éviter les files d'attente à la réception.



## Cross-selling

Pendant le séjour, les clients reçoivent des messages personnalisés pour **promouvoir des événements spéciaux, des offres exclusives** et diverses expériences internes et locales qu'il est possible de réserver dans l'établissement.



## Envoi de messages de bienvenue

Les clients qui effectuent le **check-in reçoivent un message WhatsApp** à leur arrivée avec le code d'entrée de la porte, le mot de **passé WiFi** et des conseils pour rendre leur séjour plus respectueux de l'environnement, conformément aux principes de la marque.



## Envoi de campagnes de check-out

Un rappel automatique de **l'heure de check-out** et des instructions pour un **départ entièrement autonome** si les clients sont pressés.



## Recueillir les avis clients

**Partage d'un lien vers le formulaire d'avis interne** lors du départ des clients.

Examinons de plus près les réussites majeures qui découlent directement des défis évoqués dans la section précédente. Les résultats sont étayés par les données de HiJiffy (visibles pour nos clients dans les tableaux de bord et les rapports du Hub de Communication Client), ainsi que par nos propres données et observations chez Kora Living, qui ont contribué à cette étude de cas.

# Les résultats

Grâce à une intégration fluide entre les logiciels de gestion hôtelière de HiJiffy et de Kora Living (leur PMS et leur service de check-in en ligne), la marque hôtelière a pu envoyer des campagnes d'enregistrement en ligne automatisées sur WhatsApp avant l'arrivée des clients. Avec un **taux d'ouverture de plus de 80 %** sur ce canal.

Kora Living a atteint un taux d'enregistrement en ligne de :

55 %  
Kora Nivaria Beach

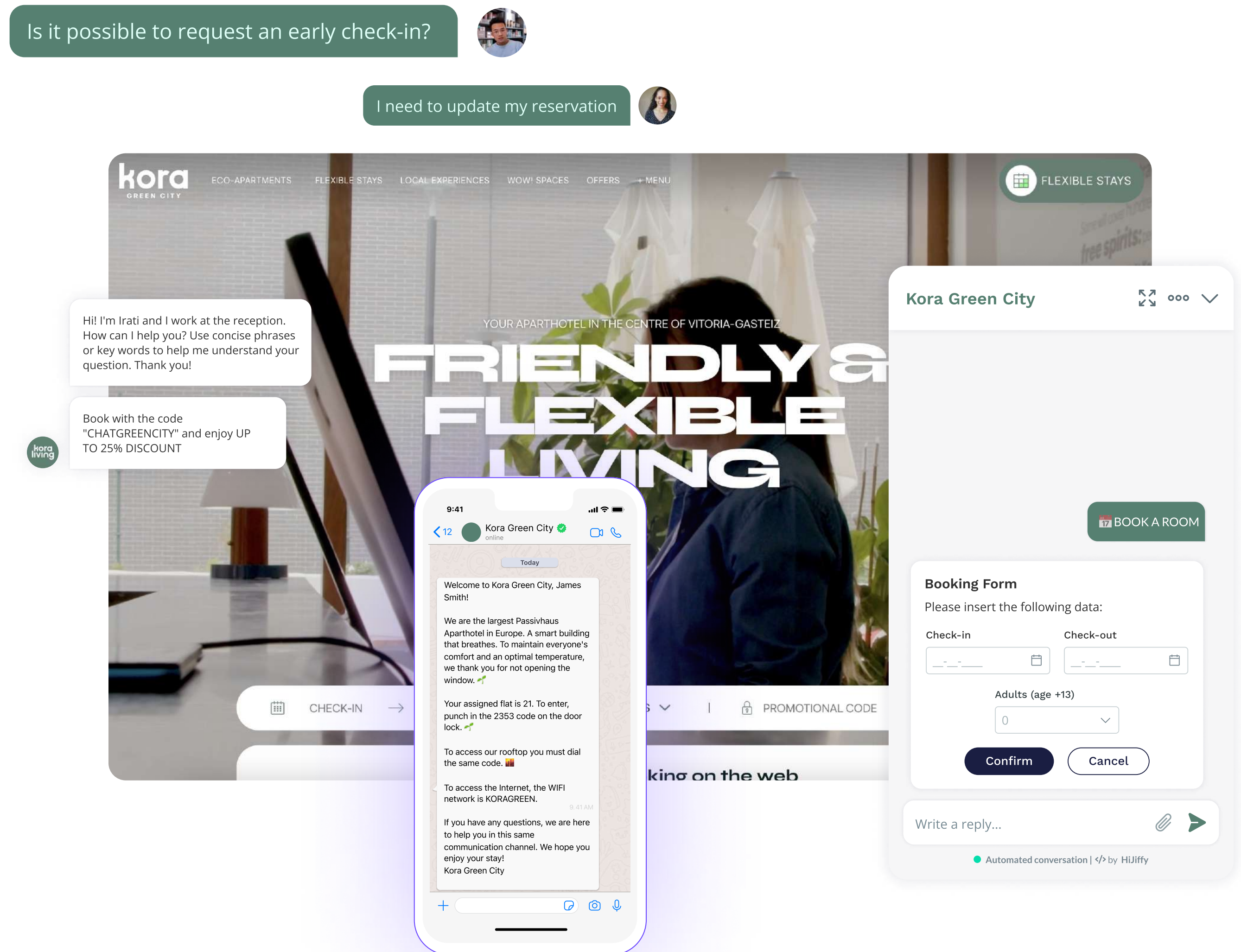
60 %  
Kora Green City



55 %

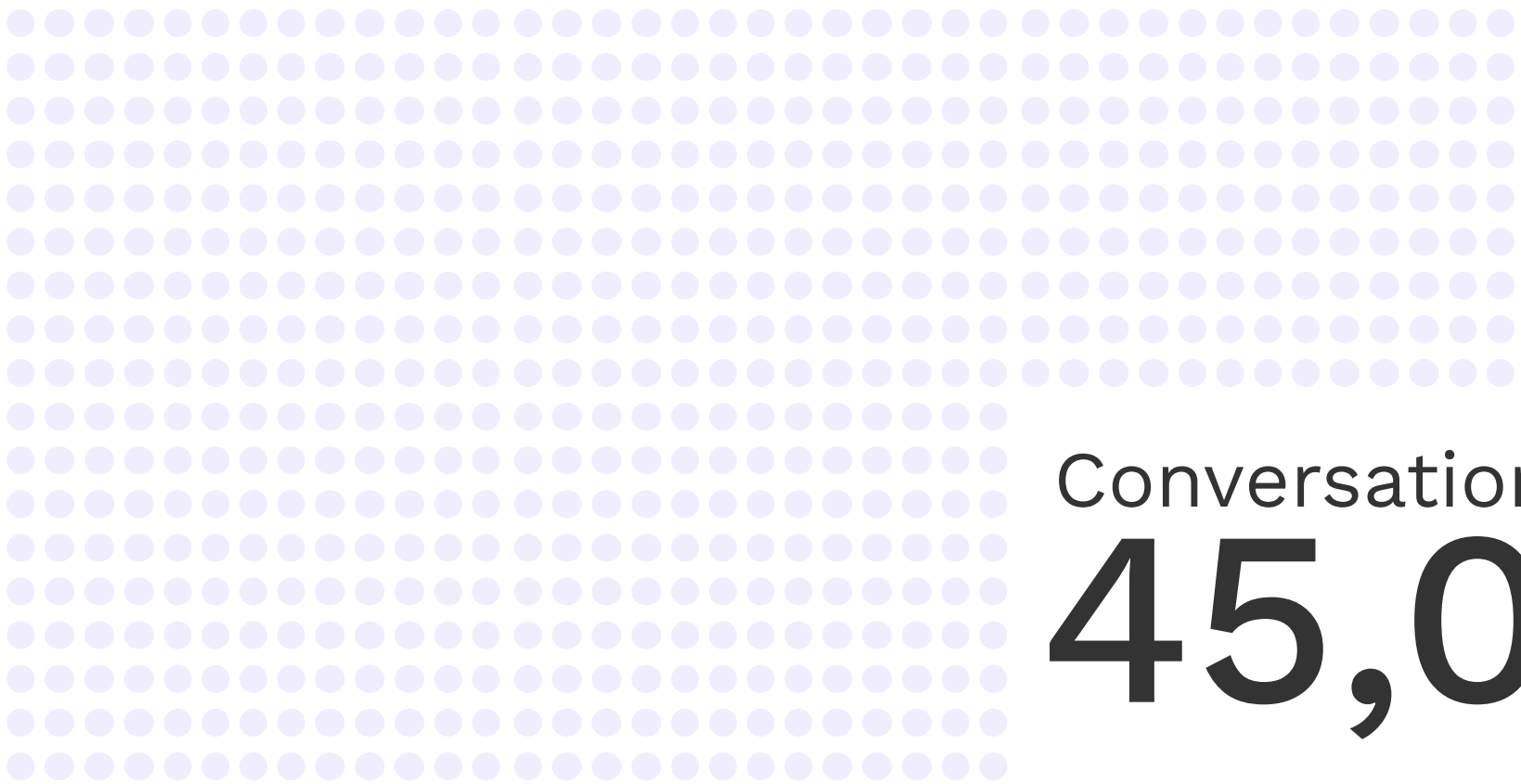
de tous les check-ins dans les établissements de **Kora Living** sont effectués en ligne

Par conséquent, les **files d'attente ont été considérablement réduites** à la réception lors de l'arrivée des clients, et les équipes de réception ont pu consacrer leur temps et leur attention sur l'essence même de la marque : offrir un service personnalisé aux clients. Ces développements ont eu un impact positif à la fois sur les clients (**amélioration du service client**) et sur le personnel (**réduction des tâches répétitives**).



Augmentation des ventes  
additionnelles grâce à des  
campagnes **WhatsApp**   
avec des taux d'ouverture de  
**80%**

Kora Living a utilisé le Hub de Communication Client de HiJiffy comme plateforme centrale pour communiquer la gamme de prestations et de services disponibles à la réservation. La marque a observé une **augmentation des réservations depuis la mise en place des campagnes WhatsApp**, qu'il s'agisse de campagnes saisonnières ponctuelles ou de campagnes régulières programmées tout au long de l'année.



Conversations  
**45,000**

## IA conversationnelle

score CSAT **85 %**

Automatisation **83 %**

**78-80 %** ~Taux d'ouverture moyen



Pendant 12 mois (août 2022 - juillet 2023), l'IA conversationnelle de HiJiffy mise en œuvre dans les établissements de Kora Living a été déployée dans **plus de 45 000** conversations avec un **taux d'automatisation de 83 %** et un **score CSAT de 85 %**. Le taux d'ouverture moyen des différentes campagnes WhatsApp est de 78 à 80 %.

# Témoignages

Our **lifestyle** and **travel habits** shape our understanding of the world. Some will cover hundreds of miles just to visit what is expected. And then, **free spirits**: people who **live** their lives in **discovery** and, in the process, discover themselves. **At Kora, we are INSPIRED by them.**

We are looking for enthusiasts that **don't settle for the usual**, but instead, we are **CREATING SPACES** for those like us who don't. Space is not just to stay at, but **for you to connect to people** and **enjoyment**. Spaces where **moments**, ideas, and happiness may arrive alone but **feel embraced**, where you can **stay for one night**. From where you may leave after **one night**, let your footprint **remain**, or let ours be **your choice is YOURS.**



« HiJiffy est un outil qui nous a permis d'automatiser une grande partie du système de communication dans nos deux établissements ainsi que d'avoir un assistant commercial disponible 24 heures sur 24 et qui génère des revenus ; de plus, il nous fournit des indicateurs qui nous aident à mieux connaître nos clients et ce qu'ils veulent vivre dans un établissement Kora Living. Le fait que l'outil fonctionne via une API nous a permis d'automatiser d'autres process tels que l'envoi automatique de codes WiFi, l'accès aux clés de verrouillage électronique lors du check-in, etc. »

**Iñigo Boulandier**, Brand Manager chez Kora Living



« HiJiffy nous a permis d'optimiser les tâches du personnel d'accueil de Kora Green City. Nous sommes un hôtel qui s'appuie sur la technologie pour automatiser un grand nombre de ses process, mais nous savons très bien que nos clients apprécient avant tout la chaleur humaine, qui est l'une de nos valeurs (Friendly & Flexible Living). Avec HiJiffy, notre équipe de réception contrôle les conversations et les incidents qui ne doivent pas être automatisés, et en même temps, elle a un allié qui lui donne le temps nécessaire pour que les clients se sentent comme faisant partie d'une grande famille une fois qu'ils arrivent sur place. Ce traitement attentif et humain nous permet de nous positionner dans tous les hébergements de la marque Kora Living comme l'un des mieux notés de la destination. »

**Ixone Musitu**, Front Desk Manager chez 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!**



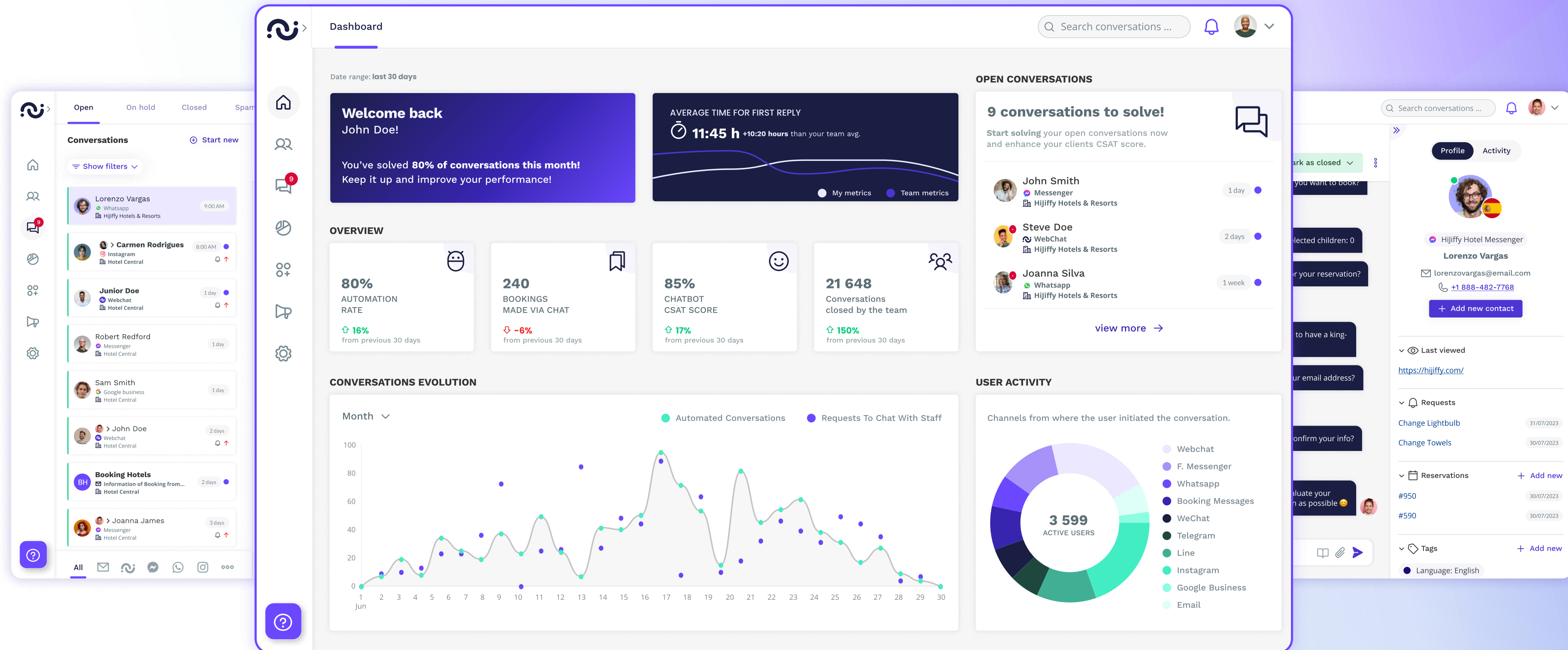
« Kora Living a été mon premier client sur le marché ibérique chez HiJiffy. Nous avons commencé avec Kora Green City et peu après avec Kora Nivaria Beach. C'est un plaisir de voir comment Kora Living utilise notre solution qui s'est développée au fur et à mesure de ses besoins et demandes, avec le soutien des équipes Customer Success et Produit chez HiJiffy. Je suis ravie de participer à ce projet et de pouvoir m'intégrer à d'autres partenaires technologiques de l'hôtellerie dans le seul but d'améliorer l'expérience des clients. Les résultats parlent d'eux-mêmes et je suis certaine qu'ils ne peuvent que s'améliorer à l'avenir. »

**Ana Correia**, Senior Customer Success Executive chez HiJiffy





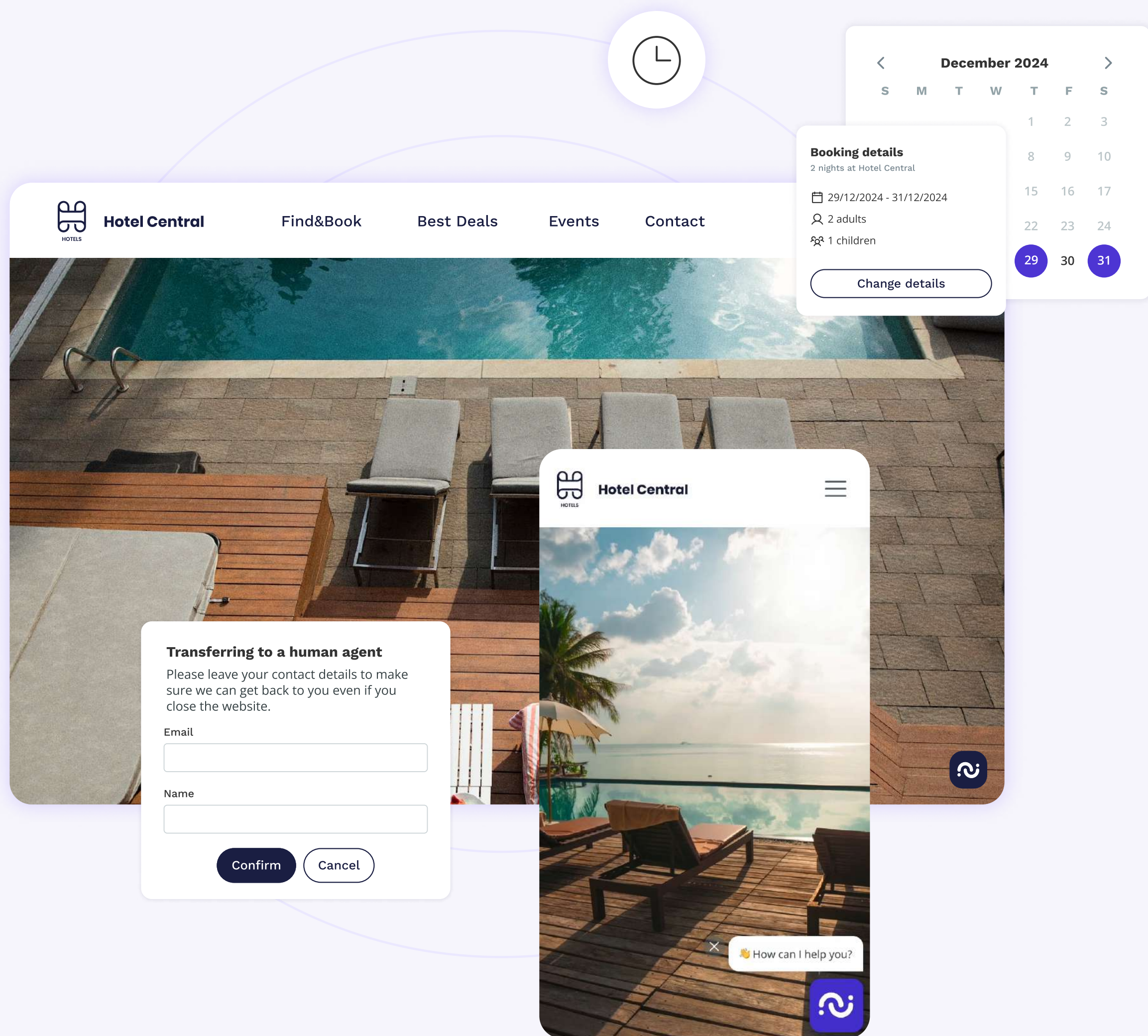
# L'expérience client gérée en un seul endroit



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



# Pré-séjour



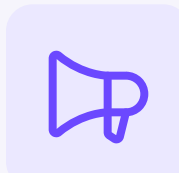
Agent IA pour répondre aux questions et s'occuper des réservations directes

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)

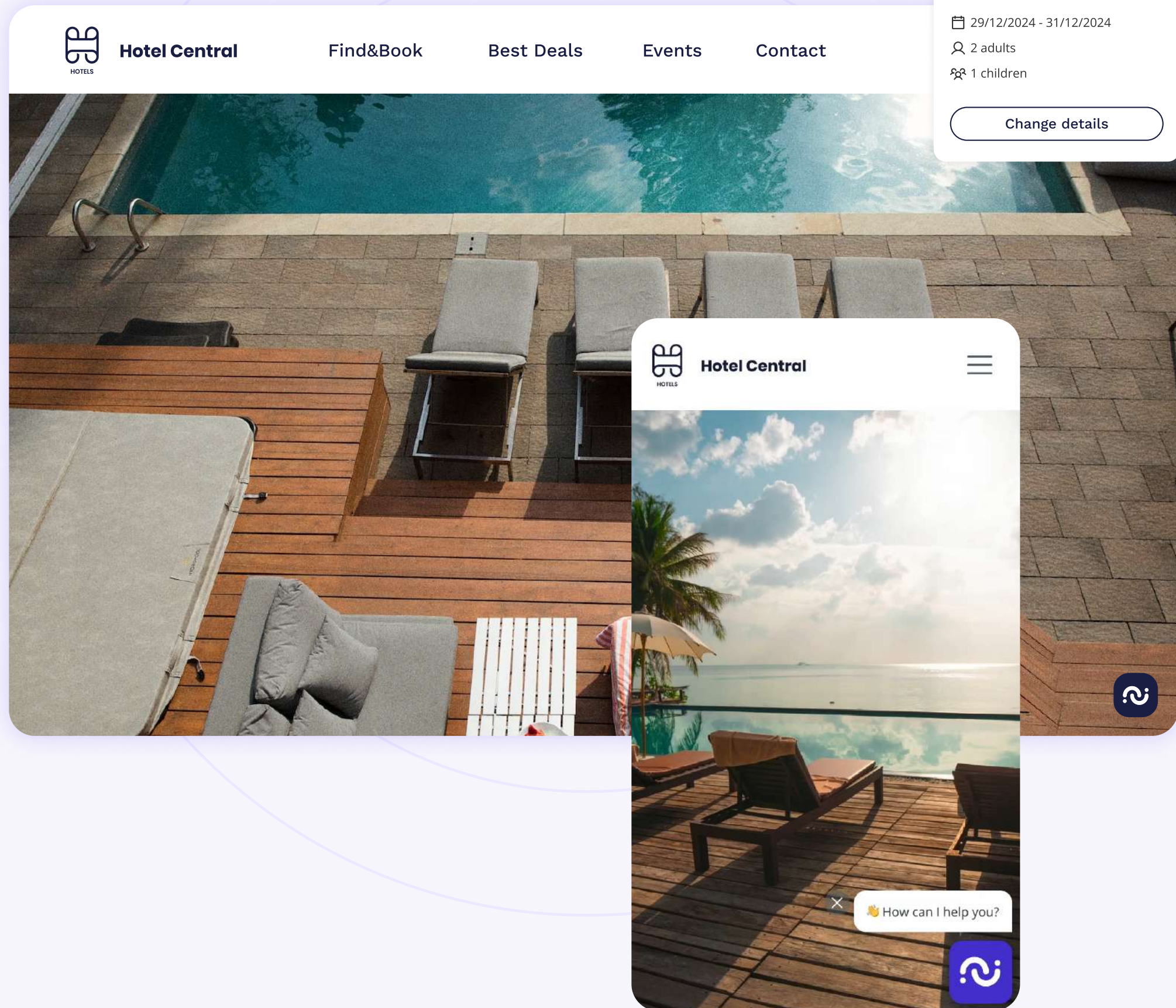
If you want to be contacted by our team, please provide us your contact details.



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>

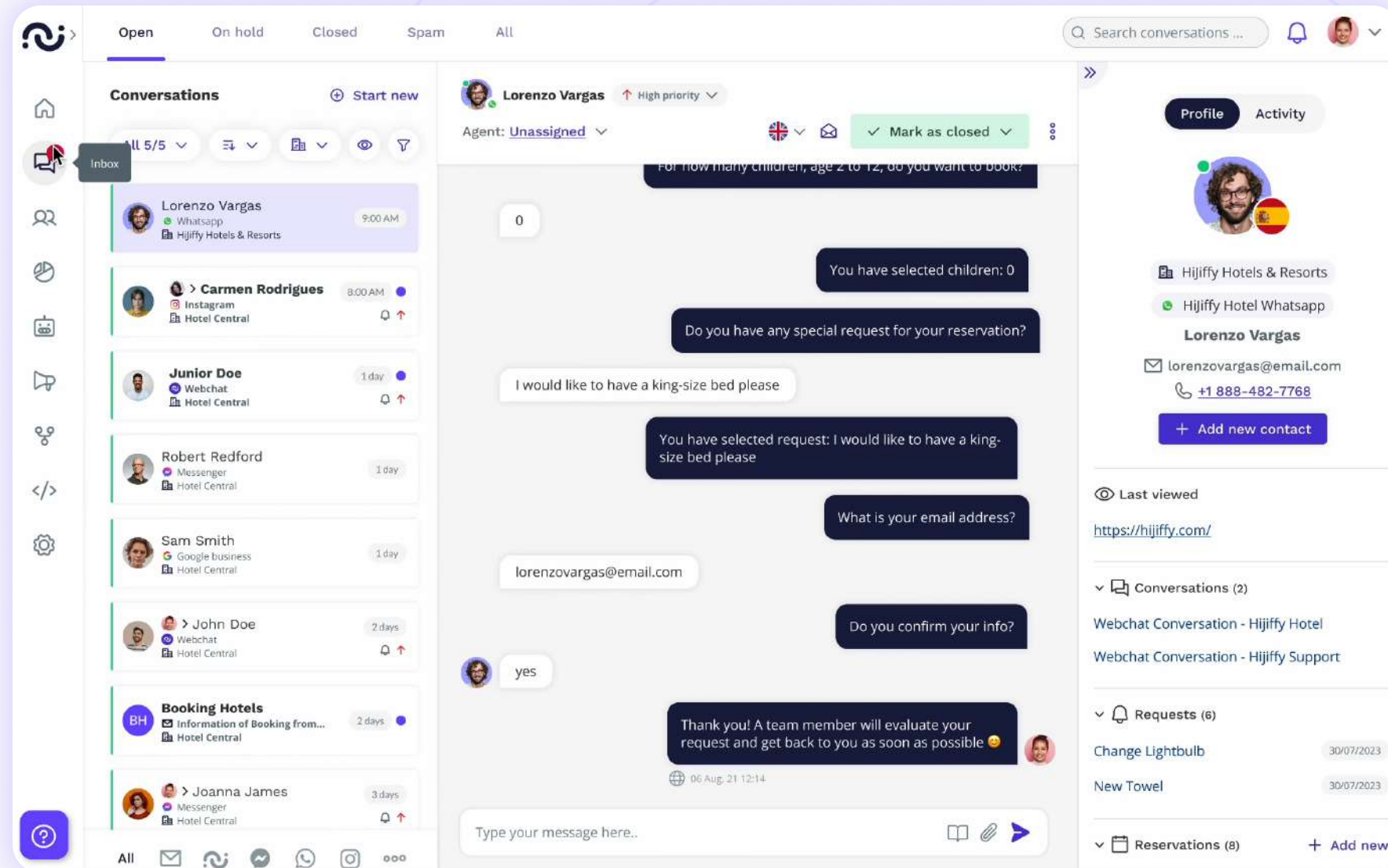
We hope to welcome you in our hotel in the future.

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.



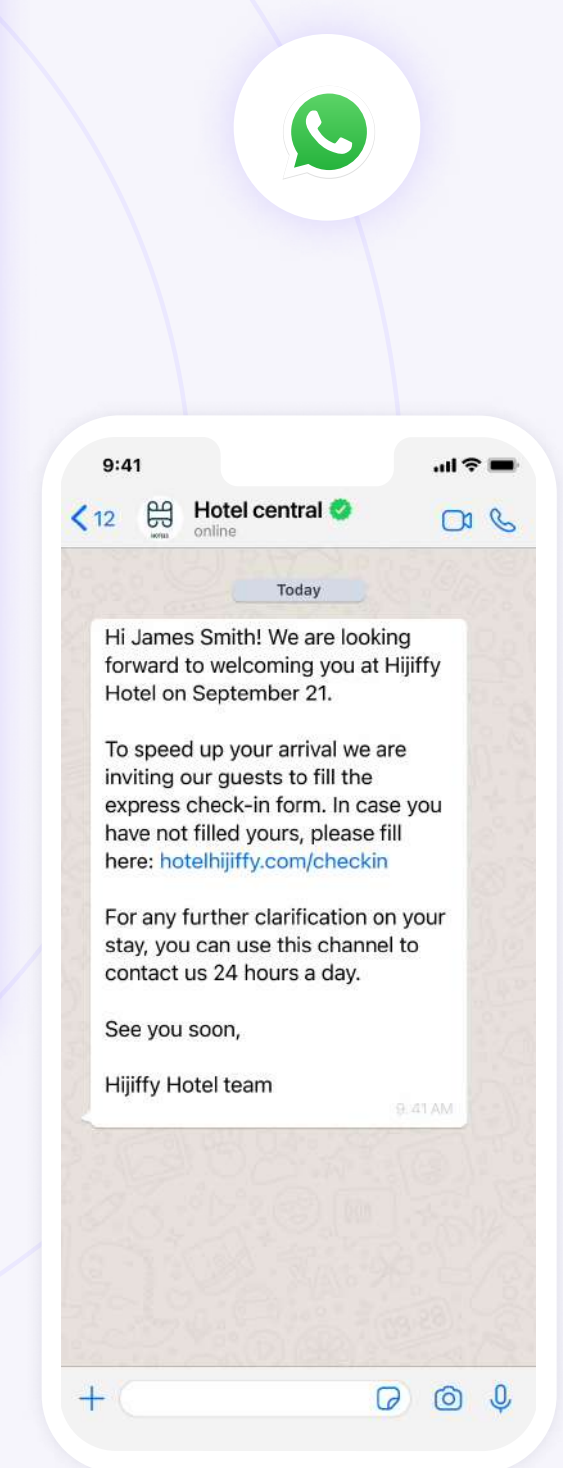
## Check-in en ligne

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 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

Agent: Unassigned

Mark as closed

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

Type your message here...

**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

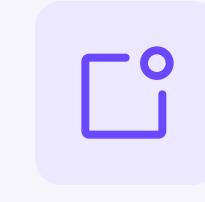
Phone: +1 888-482-7768

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.



## À propos des partenaires tech de l'hôtel :



### **Mirai**

Mirai est le partenaire de l'hôtel dans l'objectif commun de maximiser le potentiel des ventes directes. Il met à disposition son expertise ainsi que la meilleure technologie afin de rivaliser avec les intermédiaires, accroître l'indépendance et réduire les coûts globaux de distribution. Ces solutions et services englobent un moteur de réservation, un site web optimisé, une connectivité avec les métamoteurs de recherche, du marketing numérique, des conseils en distribution, et un centre de contact.



### **Sihot**

SIHOT est l'un des principaux logiciels de gestion hôtelière (PMS) modulaire conçu pour les centres de loisirs, les chaînes hôtelières, les hôtels MICE, les campings et les auberges. La plateforme de gestion hôtelière SIHOT couvre tous les processus opérationnels avec une personnalisation complète, offrant une solution de gestion hôtelière complète et de haute qualité. SIHOT est utilisé dans près de 3 500 grands hôtels dans le monde entier.



### **Civitfun**

Civitfun est une société SaaS proposant une suite complète destinée à automatiser le parcours client, de l'enregistrement au départ, dans divers établissements tels que les hôtels, les chaînes hôtelières, les resorts et les auberges de jeunesse. Civitfun est spécialisé dans les intégrations avec les logiciels hôteliers et les PMS tels que Sihot.

# Témoignages

 HiJiffy + **kora  
living**

# Clients

**Connectons-nous !**

+351 21 123 0217

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