

Casos de Éxito

USSIM Vacances

Cómo HiJiffy consiguió reducir más de 100 llamadas semanales en USSIM Vacances mejorando al mismo tiempo la calidad de su atención al cliente



HiJiffy se especializa en desarrollar **la inteligencia artificial conversacional más avanzada para la industria hotelera**. Ya contamos con la confianza de más de 1800 hoteles en más de 50 países en todo el mundo, los cuales utilizan nuestra solución innovadora para revolucionar la forma en que se comunican con sus huéspedes.

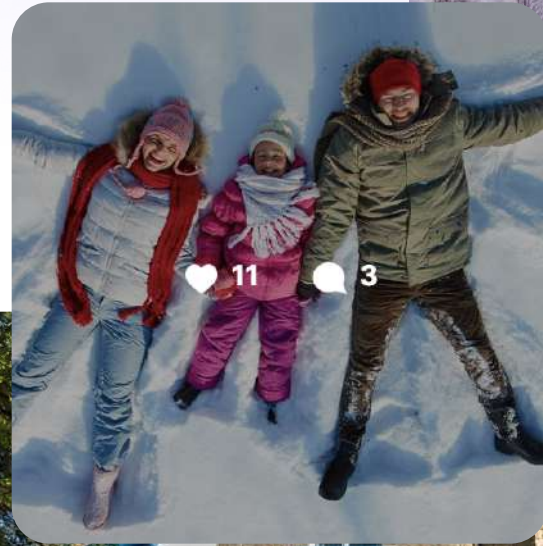
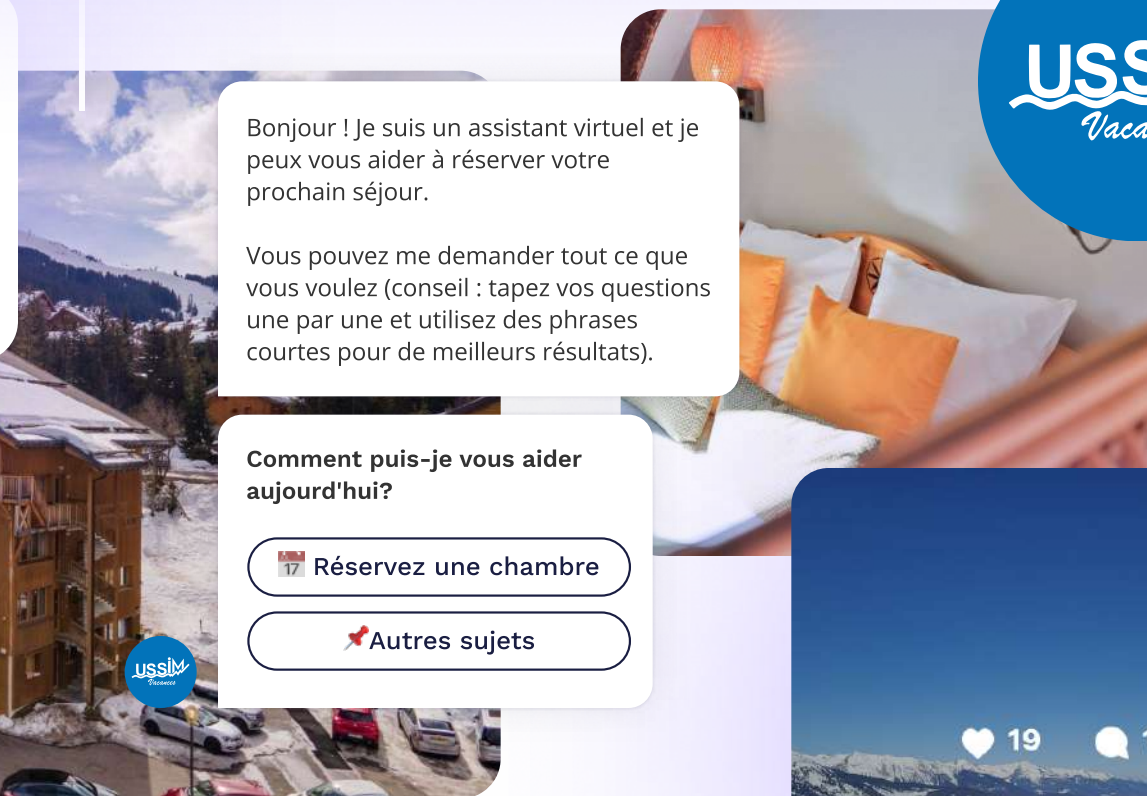
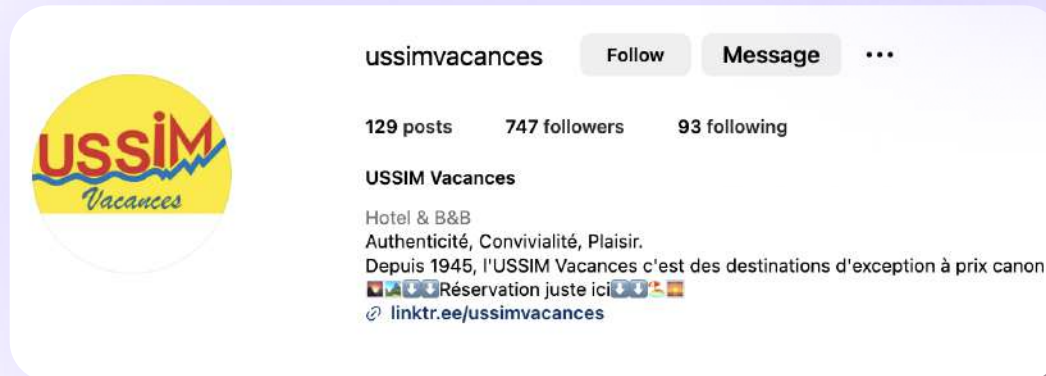
Este caso de estudio destaca el impacto específico de nuestro Hub de Comunicación para Huéspedes **en todo el recorrido del huésped** con el grupo hotelero francés **USSIM Vacances**. Su éxito se debe a su voluntad de adoptar la automatización conversacional basada en IA, y su confianza en nuestra solución se ha visto recompensada con una impresionante tasa de automatización **del 97 %**.

HiJiffy se especializa en desarrollar **la inteligencia artificial conversacional más avanzada para la industria hotelera**.



¿Cómo logró USSIM Vacances **disminuir de manera significativa la carga de trabajo de sus equipos** y, al mismo tiempo, **mejorar la eficiencia y calidad de su servicio**? Detallamos el proceso en esta publicación. Comenzaremos analizando los retos que enfrentaba USSIM, seguido de una evaluación de los resultados obtenidos. Por último, presentaremos testimonios del personal del hotel, ofreciendo una visión detallada y profunda de su experiencia.

Hôtel-Club Méribel – Le Chamois d'Or



Hôtel La Villa Bettina



Hôtel-Restaurant Les Essarts

El Cliente : USSIM Vacances

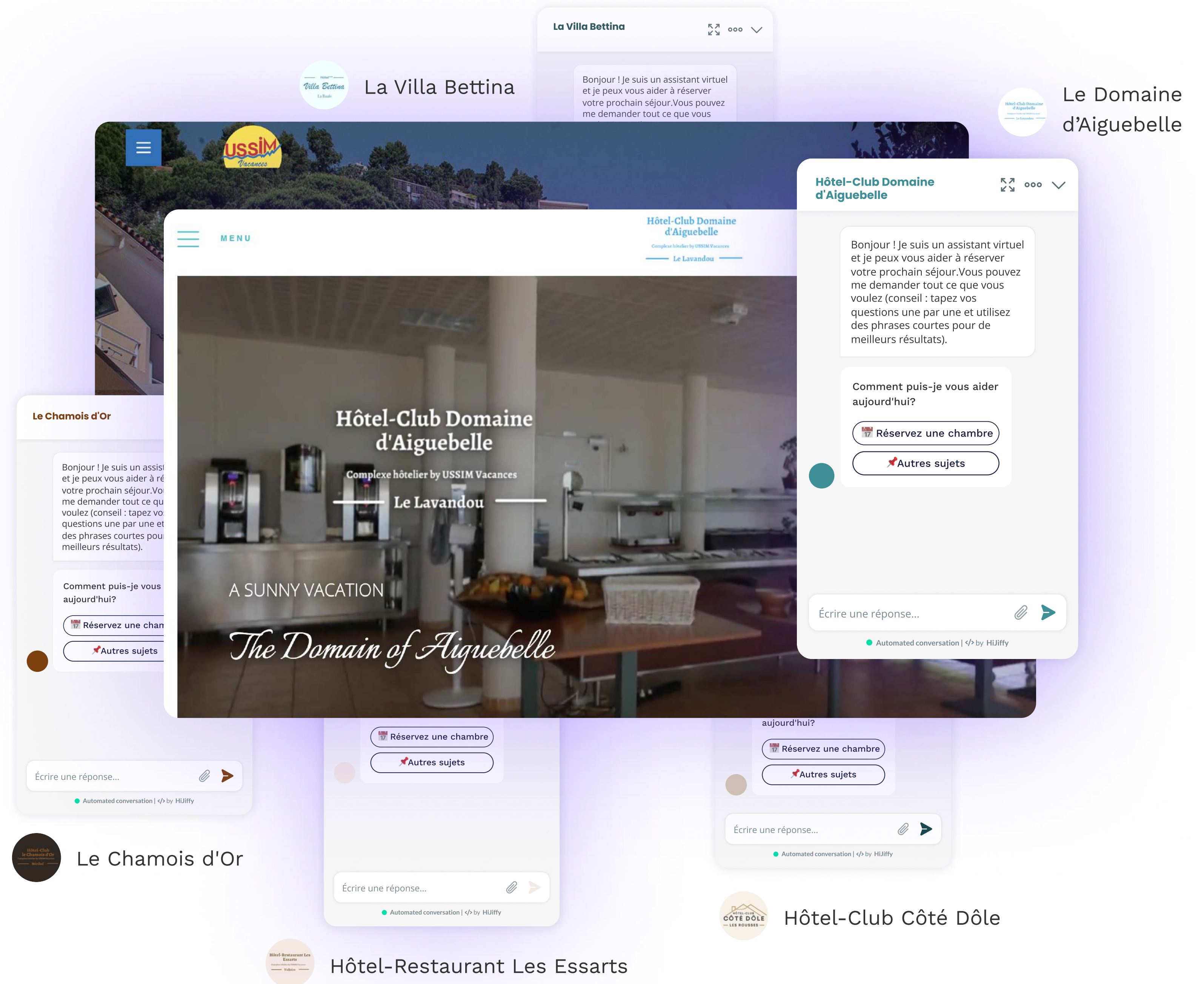
Fundada en 1945, USSIM Vacances se enorgullece de ser la **asociación turística más antigua de Francia**. Hoy en día, el grupo posee 5 establecimientos cuidadosamente seleccionados, los cuales brindan a los viajeros experiencias vacacionales genuinas en hoteles con un encanto personal y humano.

Durante sus más de 75 años de trayectoria, USSIM ha permanecido firme en su compromiso con valores de autenticidad, convivialidad y disfrute. USSIM Vacances, tanto en la costa como en la montaña, representan una aventura de inmersión total en la cultura local, explorando una región específica, un área particular o los viñedos característicos del lugar.

El nacimiento de la colaboración USSIM Vacances e HiJiffy

Fue a principios de 2023 cuando USSIM se encontró con HiJiffy en una feria comercial. El objetivo era claro: **redefinir la experiencia del cliente** de este operador hotelero de larga tradición mediante nuestra **innovadora solución basada en IA conversacional**. Fue una apuesta arriesgada, pero las ganas de adoptar la tecnología y la confianza depositada en nuestra solución desde el primer día formaron las bases de esta historia de éxito.

En marzo de ese año, USSIM implementó nuestro Hub de Comunicación para Huéspedes. Inicialmente, su implementación estaba limitada al periodo anterior a las vacaciones, para poder responder más rápidamente a las preguntas de los viajeros. No obstante, los excepcionales resultados confirmaron rápidamente la utilidad de esta estrategia, lo que llevó al grupo hotelero a adoptar nuestra solución durante todo el recorrido del huésped en noviembre de 2023.



USSIM estaba en busca de una solución centralizada, confiable y global para automatizar las comunicaciones con sus clientes, con el objetivo de responder a dos desafíos principales:

Mejorar la situación de los equipos de atención al cliente

El grupo hotelero quería automatizar la gestión de las preguntas de los viajeros antes de su estancia para reducir la carga laboral del personal de recepción, minimizando el número de correos electrónicos y llamadas entrantes.

Mejorar la experiencia de los huéspedes

USSIM quería optimizar sus canales de comunicación y ofrecer respuestas instantáneas, **24 horas al día, 7 días a la semana**, a la mayoría de las preguntas recibidas, permitiendo al mismo tiempo que sus equipos tuvieran la libertad de intervenir cuando fuera necesario.

¿Cuáles eran sus objetivos?

«Queríamos mejorar la experiencia de los huéspedes y mejorar la comodidad de nuestros equipos. El objetivo era ahorrar tiempo y ofrecer respuestas rápidas a los huéspedes.»

Desafíos

Después de elegir el Hub de Comunicación para Huéspedes de HiJiffy «*por ser completo, cómodo y adaptado a la actualidad*», el grupo hotelero francés depositó toda su confianza en nuestra experiencia, implementando la solución en sus 5 establecimientos.

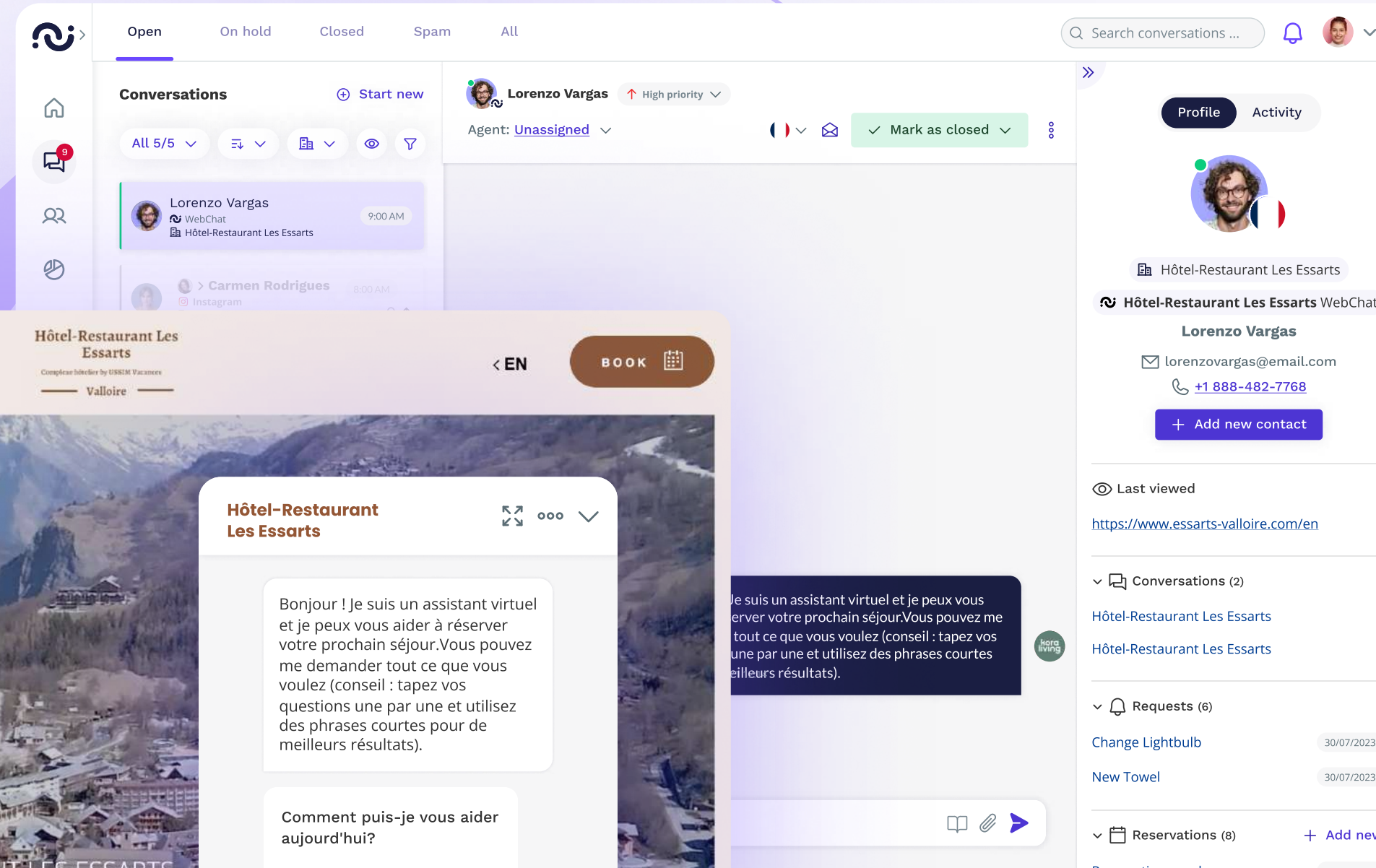
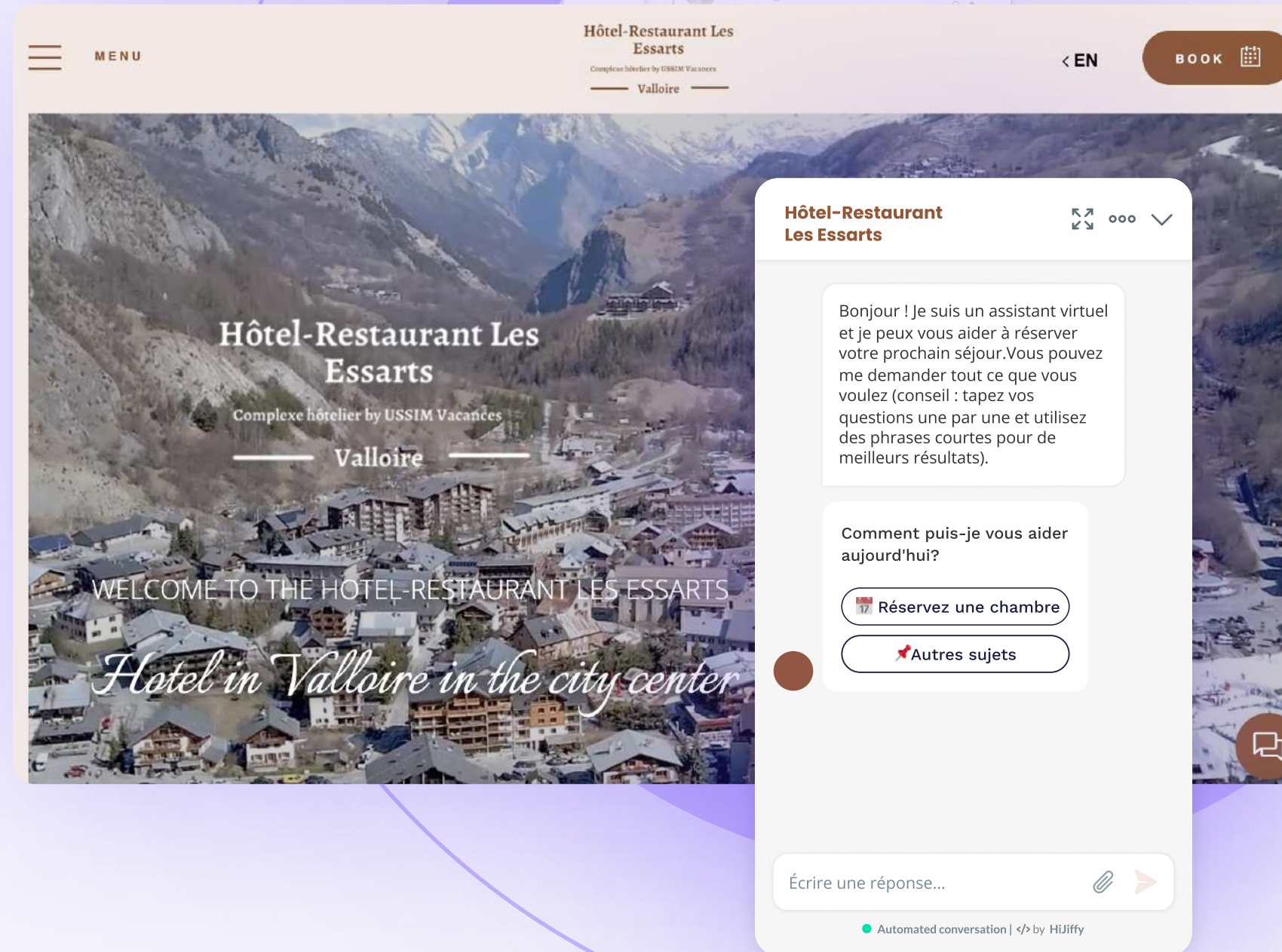
Soluciones

Orientados por el equipo de Customer Success, USSIM redefinió las interacciones con sus clientes, lanzando inicialmente nuestra IA conversacional solo para la fase de **pre-estancia**. La prioridad era automatizar las siguientes tareas:



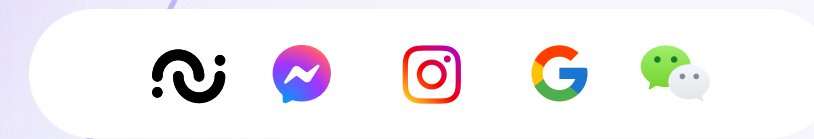
Respuestas a las preguntas más frecuentes

La IA conversacional de HiJiffy, experta en más de 200 temas específicos del sector hotelero, responde a las preguntas de los viajeros de manera instantánea y automática. Funciona 24 horas al día, 7 días a la semana, a través de canales como el chat de tu página web, WhatsApp y Facebook Messenger.



Asistencia en la reserva

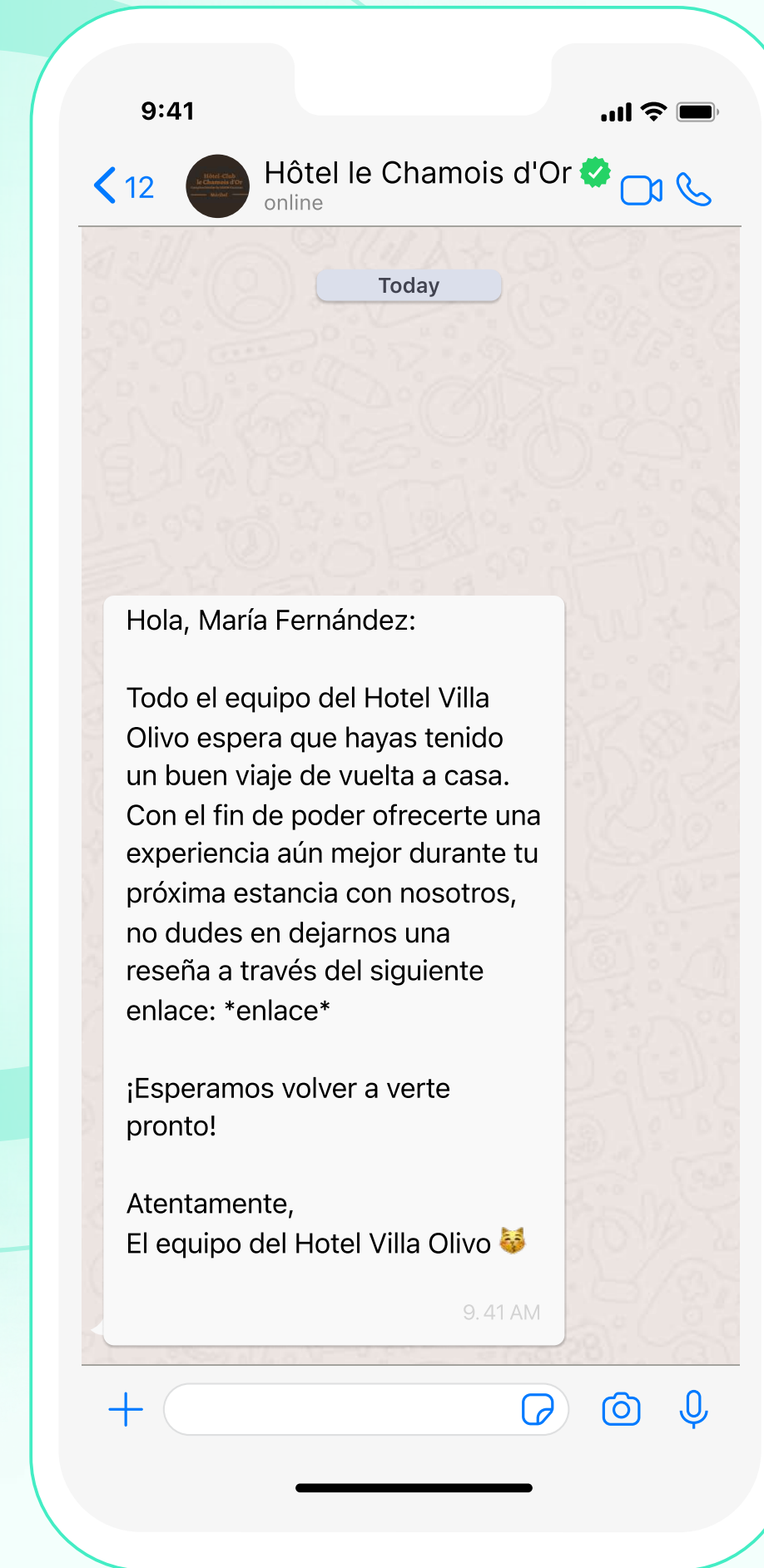
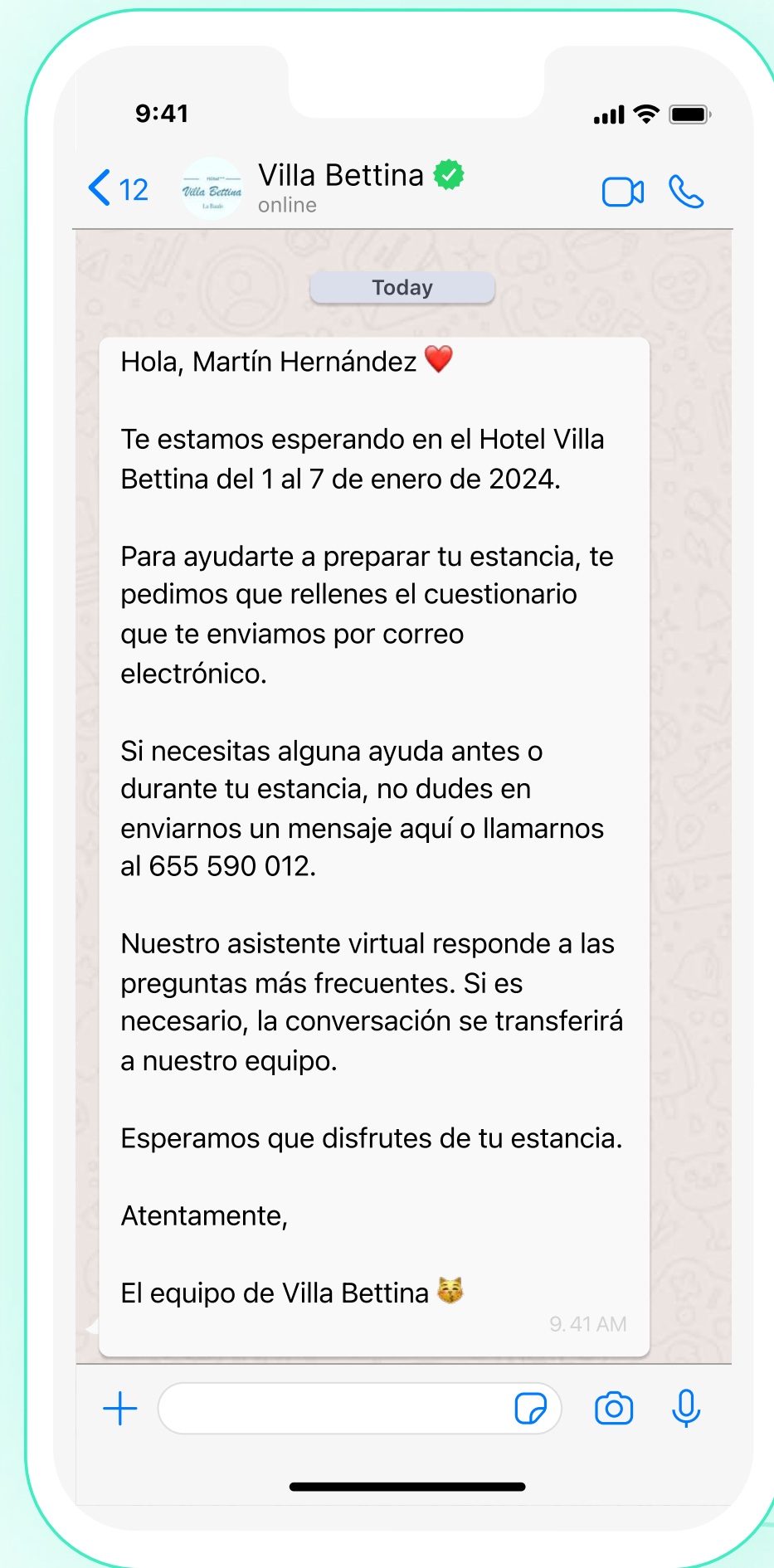
La IA conversacional, integrada en el motor de reservas, guía a los clientes a través de todo el proceso de reservas, asegurando una experiencia impecable.



Recientemente, menos de un año después de la implementación inicial, USSIM **adoptó nuestra solución para todas las fases del recorrido del huésped**. En noviembre de 2023, el grupo hotelero lanzó varias campañas automatizadas de WhatsApp:

→] Campañas de check-in

Estos mensajes automáticos están programados para enviarse 30 días antes de la fecha de check-in, **por WhatsApp o SMS**. Tienen el propósito de dirigir a los clientes a un cuestionario que reciben por correo electrónico, invitándoles a facilitar toda su información personal. Esto **simplifica el proceso de check-in** y contribuye a **reducir las colas en la recepción** cuando llegan.



📣 Campañas de opinión de los clientes

Estos mensajes automáticos se envían el día anterior a la salida del cliente para animarle a compartir su opinión sobre su estancia.

Con una impresionante tasa de automatización del **97 %**, la solución de HiJiffy ha demostrado su capacidad para superar los dos desafíos iniciales: disminuir la carga de trabajo de los equipos de atención al cliente y elevar la eficacia y la calidad del servicio para mejorar la experiencia del huésped.

Resultados

¿Pero qué resultados concretos ha obtenido USSIM en los 9 meses desde que empezaron a usar nuestra solución? Las principales ventajas han sido:



+3 900
Conversaciones

3 783
Completamente automatizadas

Una notable reducción de las llamadas telefónicas

Más de 3900 conversaciones han sido atendidas por el asistente virtual de HiJiffy. De ellas, **3 783 han sido completamente automatizadas** (sin intervención humana).

Esto implica que nuestro asistente virtual ha **gestionado eficazmente más de 100 peticiones de clientes cada semana**, y ha evitado que se conviertan en llamadas a recepción.

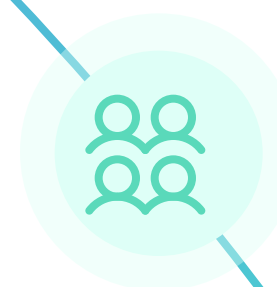
gestión de más de
100 peticiones de clientes
cada semana



Reducir en más de
5 horas
el tiempo dedicado a las llamadas



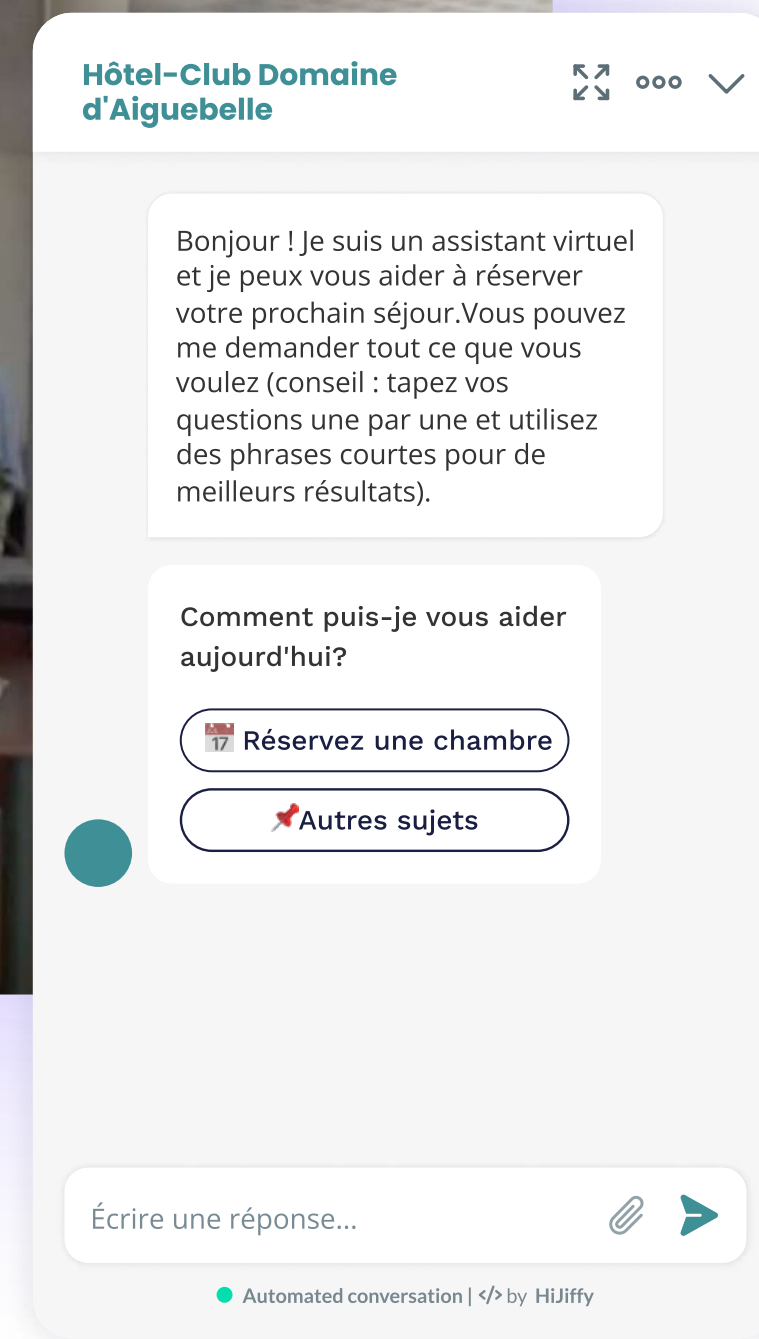
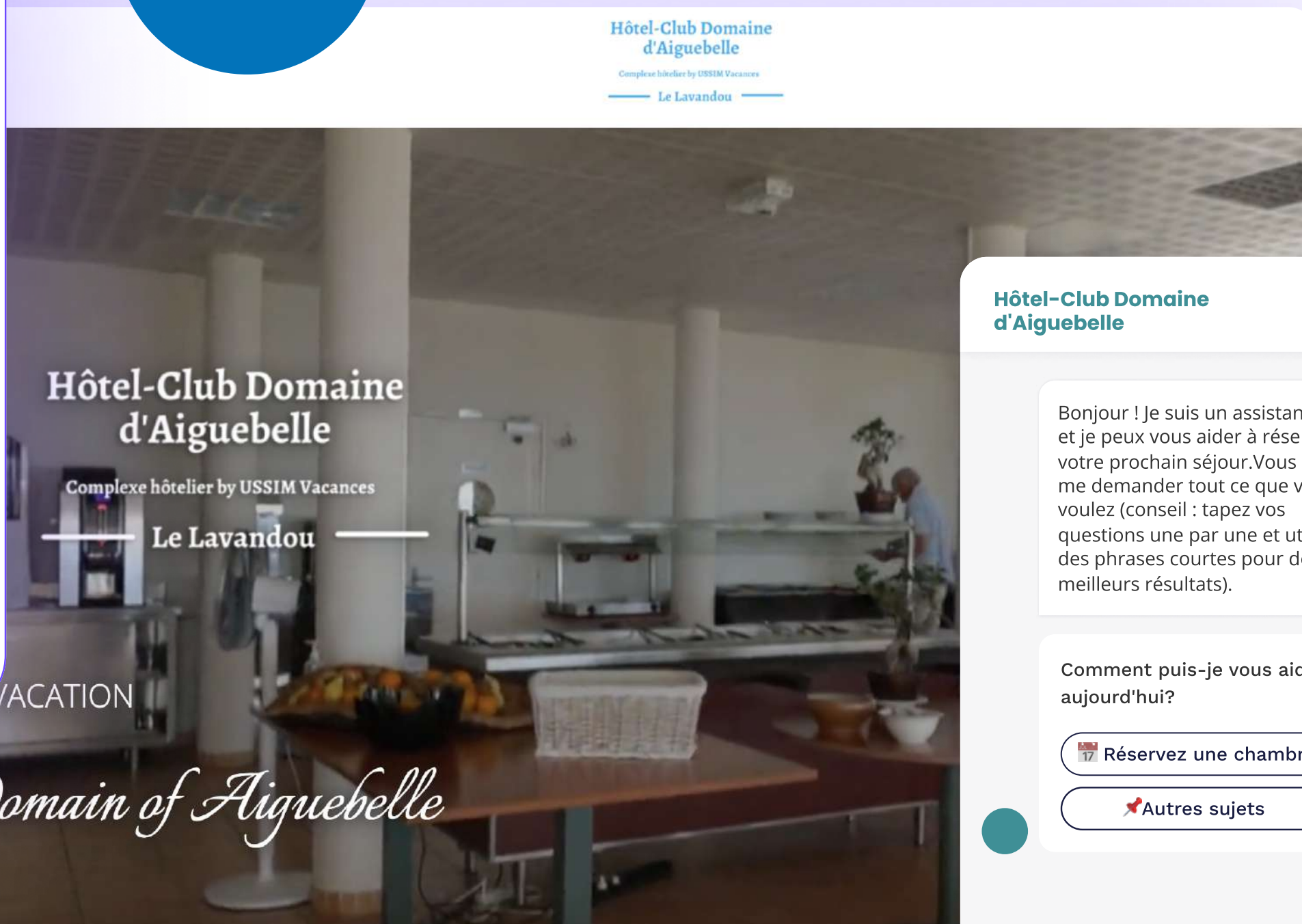
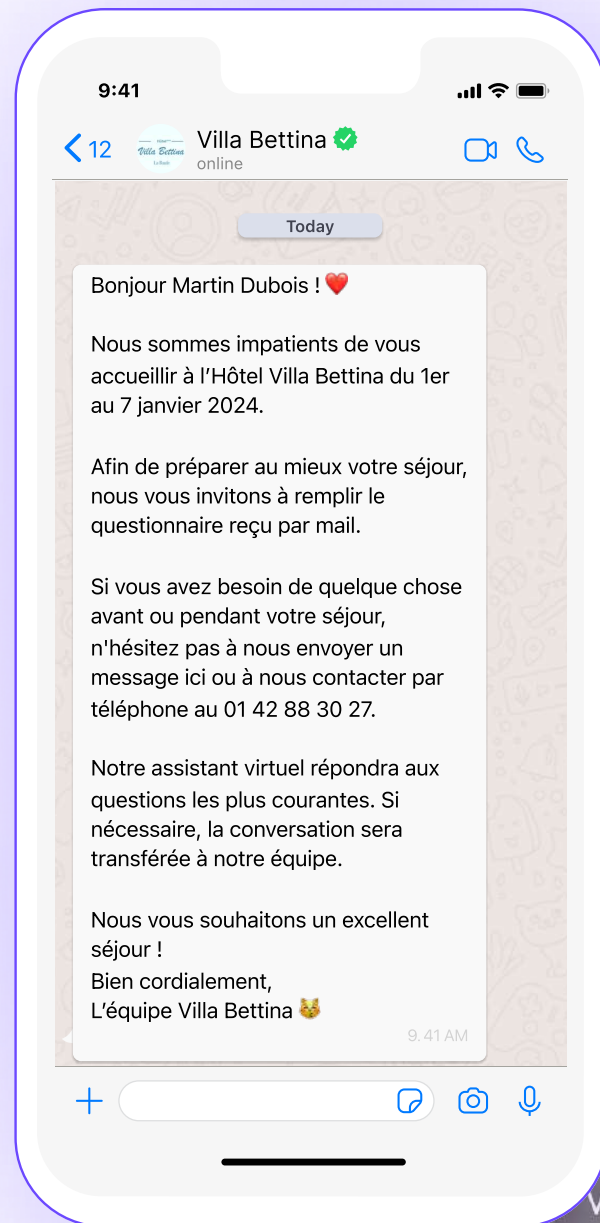
unas
≈200 horas
desde su implementación



Reducción de la carga de trabajo de los equipos de atención al cliente

Dado que una llamada telefónica en el sector hotelero promedia 3,11 minutos en procesarse, la solución HiJiffy ha aligerado considerablemente la carga laboral de los equipos USSIM al **reducir el tiempo dedicado a las llamadas telefónicas en más de 5 horas cada semana**, es decir, unas 200 horas desde su implementación.

La posibilidad de delegar tareas repetitivas con el asistente virtual ahorra una gran cantidad de tiempo y libera a los equipos para que **se puedan centrar en tareas de más importantes**.



J'aimerais avoir une serviette de bain supplémentaire, svp.



Proposez-vous des plats végétariens ?



Mejora de la eficacia y la calidad del servicio

La organización y distribución de las peticiones de los clientes ha mejorado considerablemente la eficacia y calidad del servicio.

La automatización y la reducción de las llamadas de información permiten al personal tener más tiempo libre para atender internamente peticiones específicas y **proporcionar una atención al cliente más personalizada.**

«Normalmente, el equipo respondía a las preguntas de los clientes con prisa y mientras realizaban otras tareas, pero con HiJiffy hay tiempo real para pensar cómo tratar una consulta de forma clara y organizada.»

Nathan Soetaert (Responsable de Comunicación y Marketing Digital)



generado ventas
adicionales de más de

27 500 €

Aumento de las reservas directas
y del volumen de negocio

Desde la adopción de la solución
HiJiffy, USSIM ha experimentado un
aumento de las reservas directas y
ha generado ventas adicionales de
más de 27 500 euros.

Mejorar la satisfacción de los clientes



Campañas de check-in

tasa de apertura de más del

90 %



Mejora de la satisfacción de los clientes gracias a las campañas de check-in y de opinión de los clientes

Aunque las campañas de WhatsApp se han adoptado hace muy poco, los resultados iniciales son muy alentadores, con una **tasa de apertura de más del 90 %** en las campañas de check-in. Estas campañas ayudan a mejorar la satisfacción de los clientes.

Testimonios



«La amabilidad y la atención de Elodie, la CSM, quien mostró una paciencia, disponibilidad y capacidad de respuesta excepcionales. La flexibilidad y el enfoque didáctico de Alizé, la encargada del mercado francés. La eficiencia de este dúo en el servicio al cliente ha sido impresionante. Definitivamente, lo que distingue a HiJiffy y lo hace inolvidable son las personas que están detrás de la IA»

Brieuc Raynaud-Gastineau, Subdirector - USSIM Vacances



«Cuando empiezas a utilizar la plataforma de HiJiffy, se vuelve indispensable. La herramienta ofrece una comodidad de trabajo inigualable y una usabilidad excelente.»

Nathan Soetaert, Director de Comunicación y Marketing Web - USSIM Vacances

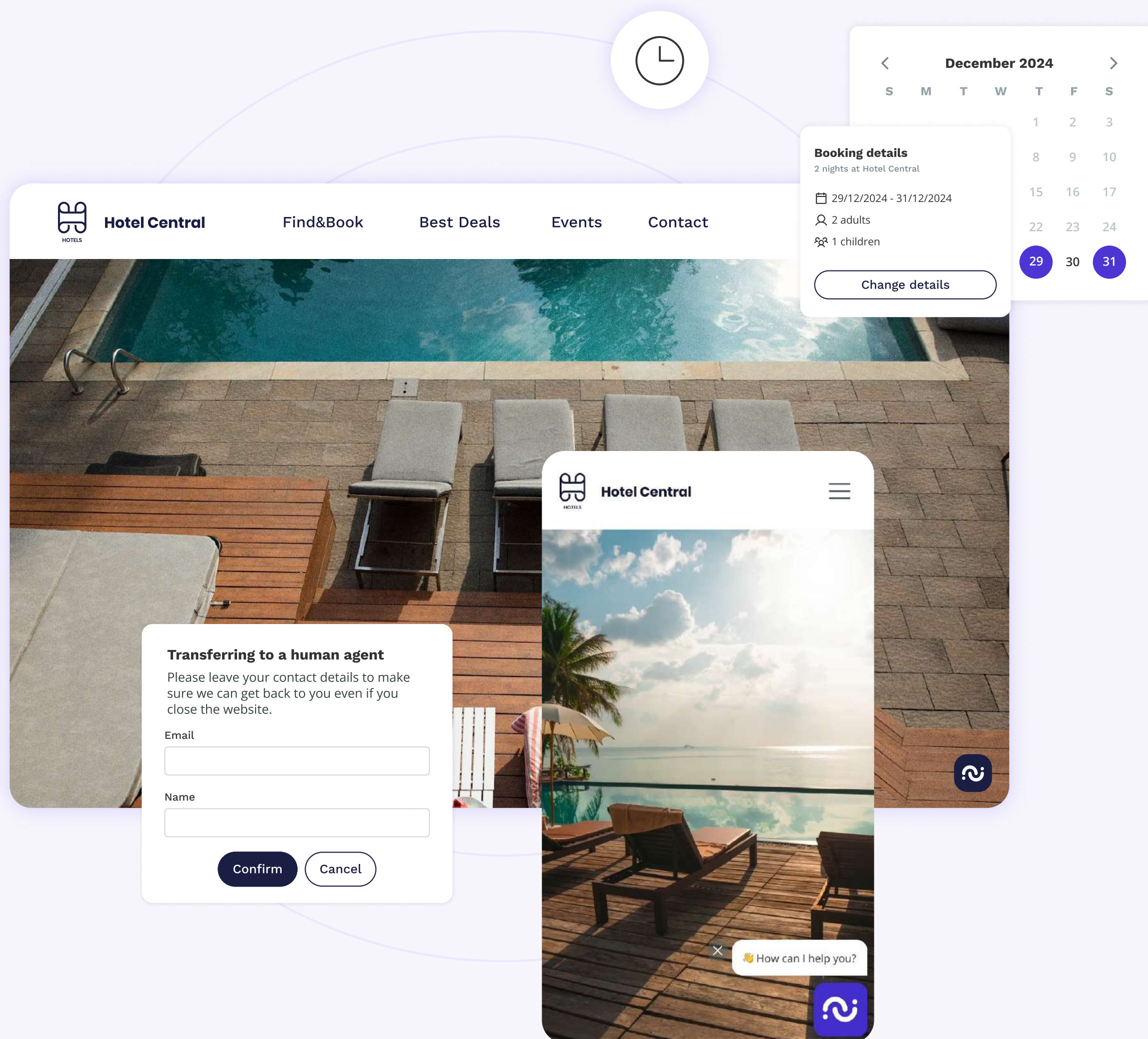


«Colaborar con USSIM Vacances es tremendamente gratificante. Este grupo hotelero adopta una estrategia innovadora, integrando la tecnología en un sector usualmente más tradicional. La tecnología es clave en su estrategia, y están dispuestos a explorar nuevas ideas. Trabajar con un equipo tan inquisitivo, que maximiza las posibilidades de la solución, es un verdadero placer. Sus ideas creativas impulsan una dinámica colaborativa excelente.»

Elodie Soares, Gestora de Customer Success - HiJiffy



Pre-estancia



Agente con IA para FAQs y reservas directas

Ayuda a los usuarios a reservar y responder a sus preguntas, lo que 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 los hoteles entrenen al chatbot.



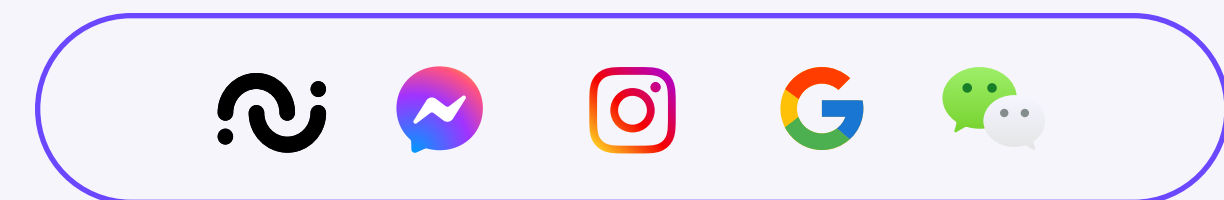
Campañas de cross-selling y upselling

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



Pedir un presupuesto

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



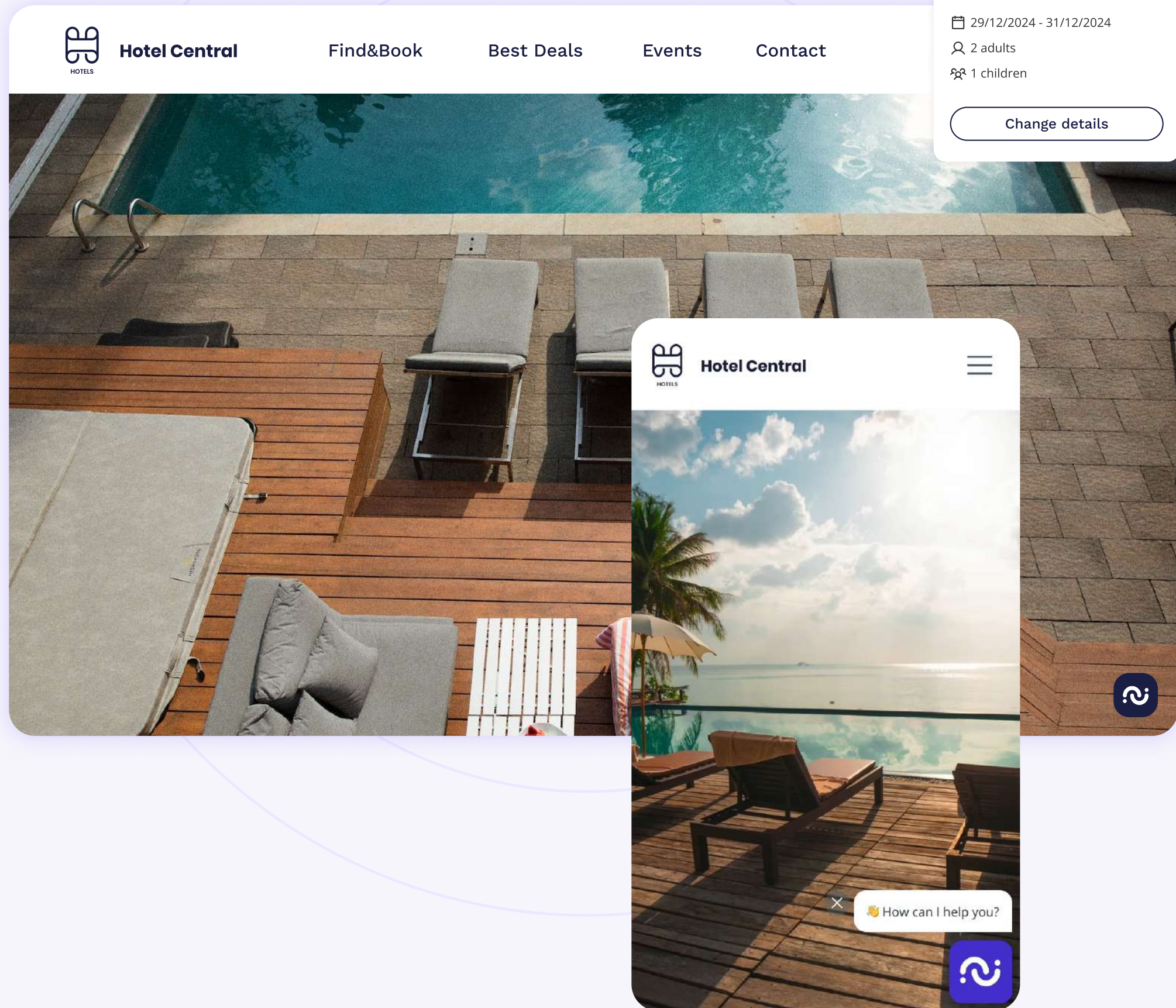
Pre-estancia

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

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

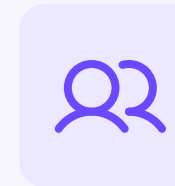


Calendar for December 2024 showing dates 29, 30, and 31. A booking details popup is visible over the calendar, showing: 29/12/2024 - 31/12/2024, 2 adults, 1 children, and a 'Change details' button.



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.



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.



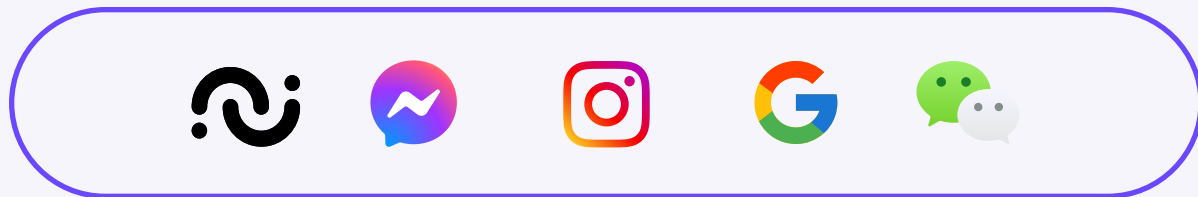
Llama a un agente con un clic

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



Personalización de de tu widget

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



Estancia

Hello, Jenna!

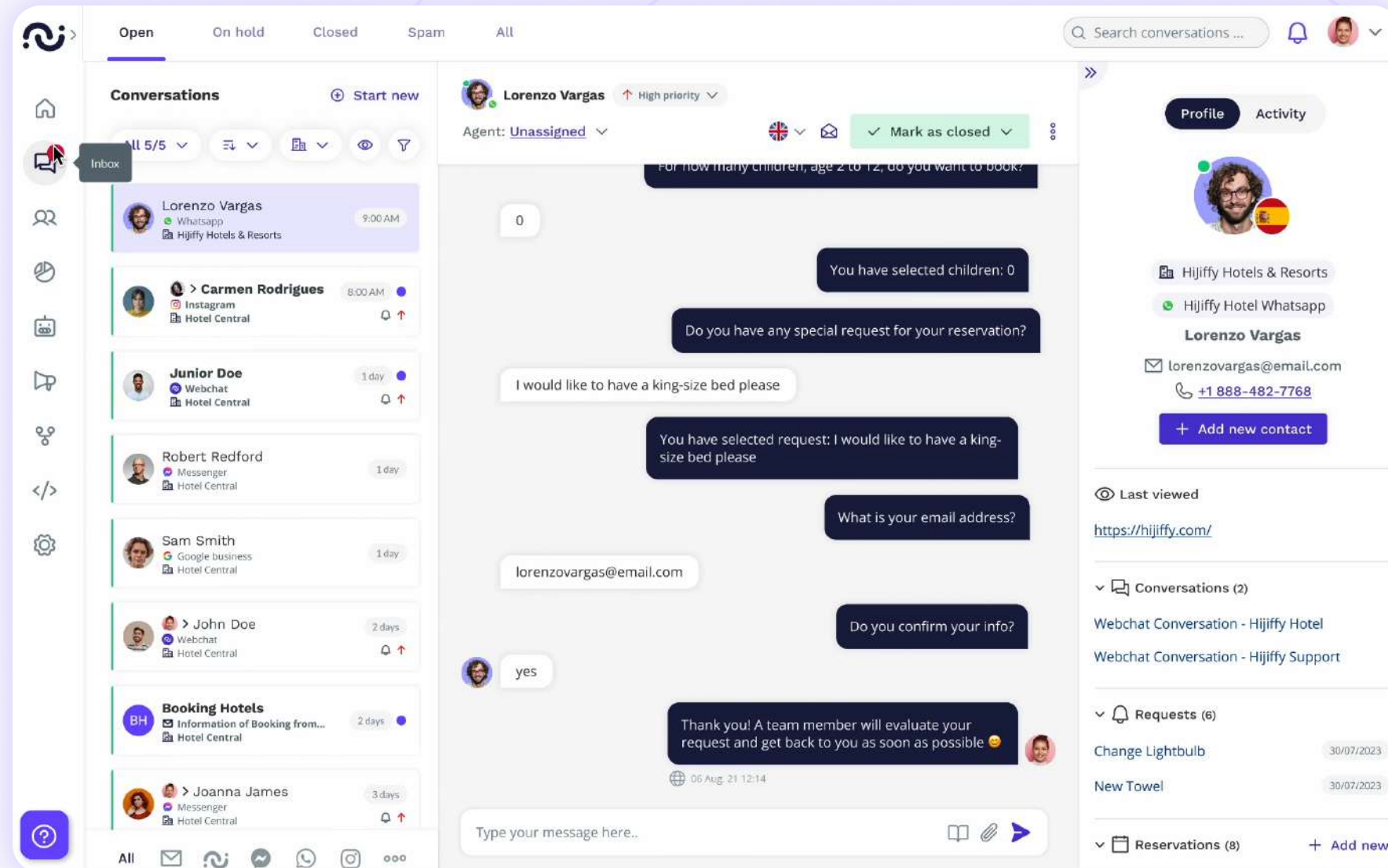
We genuinely hope that your stay was pleasant and that our service met your best expectations.

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?



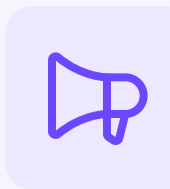
Conserje virtual alimentado por IA

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



Check-in online

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



Campañas de cross-selling y upselling

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

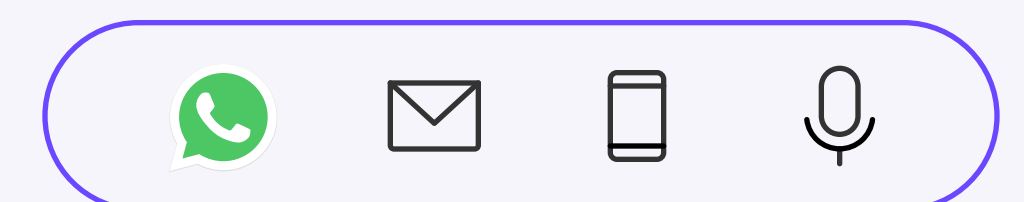
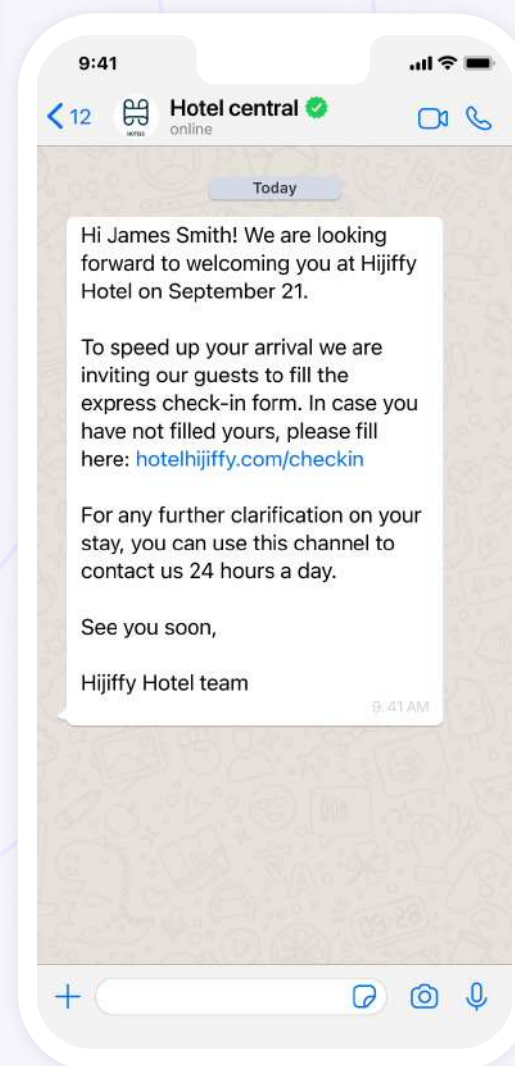


Mensajes de WhatsApp

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



- 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



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
- Carmen Rodrigues
- Junior Doe
- Robert Redford
- Sam Smith
- John Doe
- Booking Hotels
- Joanna James

Agent: Unassigned

Search conversations ...

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

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



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.



Métricas de puntuación CSAT

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



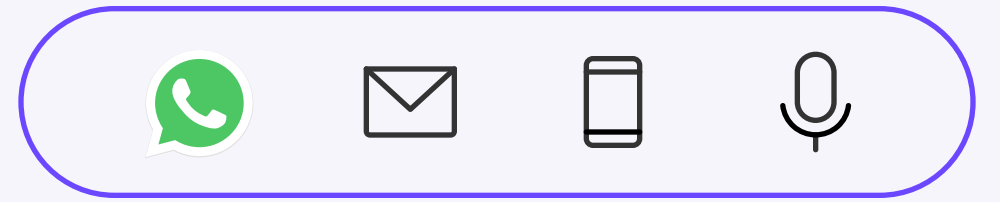
Comentarios de huéspedes y encuestas de satisfacción

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 ou Google.**



Notificaciones de equipo personalizadas

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



Casos de

Éxito



Contacta con nosotros

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com