

Témoignages Clients

USSIM Vacances

Comment HiJiffy a contribué à la réduction de plus de 100 appels par semaine chez USSIM Vacances tout en améliorant la qualité du service client



HiJiffy a pour mission de développer **l'IA conversationnelle la plus avancée pour l'hôtellerie**. Actuellement, plus de 1 800 hôtels dans plus de 50 pays dans le monde nous font confiance et réimaginent la communication avec leurs clients grâce à notre solution.

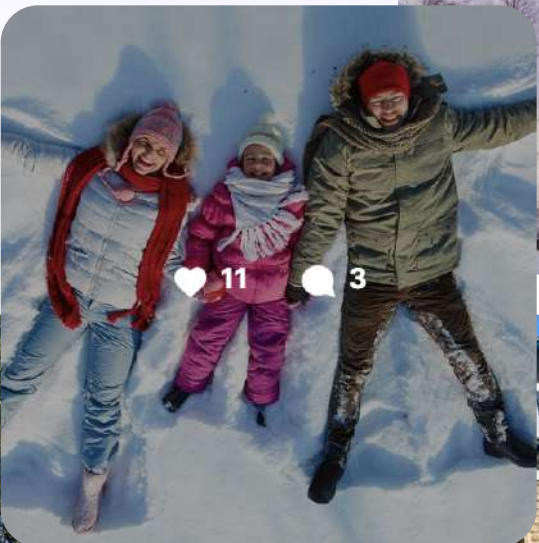
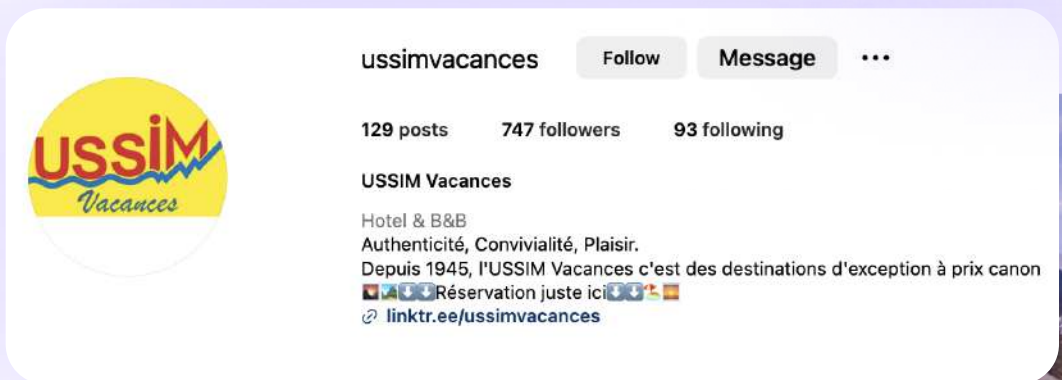
Ce témoignage met en lumière l'impact concret de notre Hub de Communication sur **l'ensemble du parcours client** du groupe hôtelier français **USSIM Vacances**. Sa réussite repose sur sa volonté d'adopter l'automatisation alimentée par l'IA conversationnelle et sa confiance en notre solution, comme en témoigne son taux d'automatisation remarquable de **97%**.

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



Mais, alors, comment USSIM Vacances a réussi à **alléger significativement la charge de travail de ses équipes tout en améliorant l'efficacité et la qualité du service** ? C'est ce que nous examinerons dans cette publication, en commençant par décrire les défis auxquels USSIM était confronté, avant de nous pencher sur les résultats obtenus. Enfin, les témoignages du personnel de l'hôtel offriront une perspective approfondie de leur expérience.

Hôtel-Club Méribel – Le Chamois d'Or



Hôtel La Villa Bettina



Hôtel-Restaurant Les Essarts

Le Client : USSIM Vacances

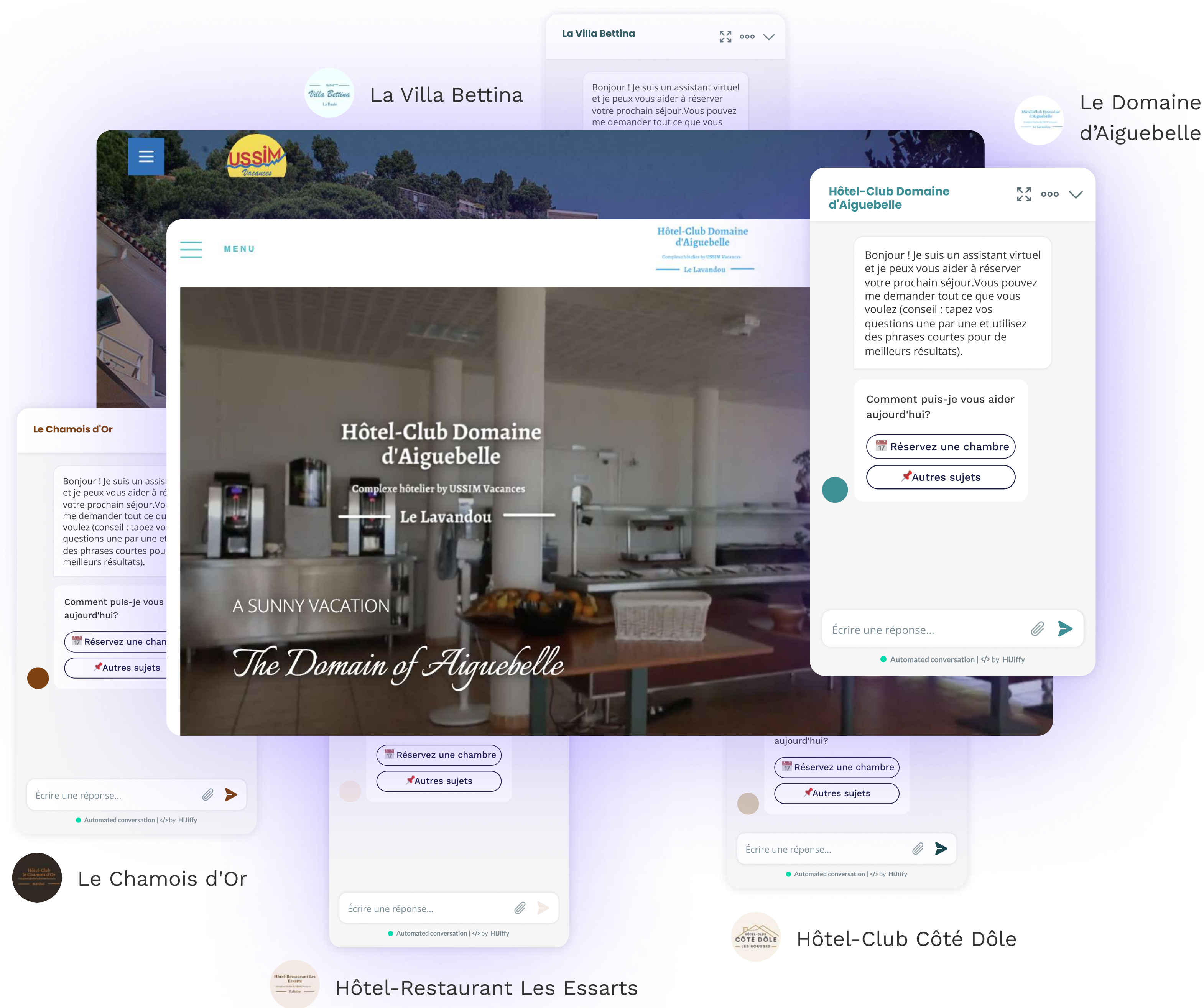
Fondé en 1945, USSIM Vacances est le **plus ancien acteur du tourisme associatif en France**. Le groupe compte actuellement 5 établissements choisis soigneusement pour proposer aux voyageurs des vacances authentiques dans des hôtels à taille humaine.

Avec une histoire qui s'étend sur plus de 75 ans, USSIM a su rester fidèle à ses valeurs d'authenticité, de convivialité et de plaisir. Que ce soit en bord de mer ou à la montagne, les vacances chez USSIM sont une expérience immersive dans une région, un terroir ou un cru.

La naissance de la collaboration USSIM Vacances x HiJiffy

Nous sommes en début d’année 2023, lorsqu’USSIM croise la route de HiJiffy lors d’un salon. L’objectif est clair : **redéfinir l'expérience client** de cet acteur hôtelier historique grâce à notre **solution novatrice basée sur l'IA conversationnelle**. Un pari audacieux, mais la volonté d'embrasser la technologie et la confiance accordée à notre solution depuis le premier jour ont tracé les fondations de cette *success story*.

C’est ainsi qu’en mars de cette même année, USSIM a instauré notre Hub de Communication Client. Initialement, son application se limite à la période précédant le séjour, permettant ainsi de répondre plus rapidement aux questions des voyageurs. Mais les résultats exceptionnels obtenus ont rapidement confirmé la pertinence de cette approche, incitant le groupe hôtelier à **étendre l'influence de notre solution à l'ensemble du parcours client** en novembre 2023.



USSIM était à la recherche d'une solution centralisée, fiable et tout-en-un pour automatiser les communications avec ses clients afin de relever deux principaux challenges :

Améliorer le confort des équipes de relation client

Le groupe hôtelier souhaitait pouvoir automatiser le traitement des questions des voyageurs avant leur séjour afin de réduire le volume de travail du personnel de la réception, en minimisant le nombre d'emails et d'appels reçus.

Améliorer l'expérience des clients

USSIM souhaitait optimiser ses canaux de communication, offrant des réponses immédiates, **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**, à la plupart des questions reçues, tout en laissant la possibilité à ses équipes d'intervenir si besoin.

Quels étaient vos objectifs ?

“Nous recherchions l'amélioration du parcours client avec une ergonomie accrue pour les équipes. L'objectif était de gagner du temps tout en répondant rapidement aux clients.”

Les Challenges

Après avoir choisi le Hub de Communication Client de HiJiffy “*en raison de sa complétude, de son confort et de sa modernité*”, le groupe hôtelier français a placé une confiance totale en notre expertise en déployant notre solution sur l'ensemble de ses 5 établissements.

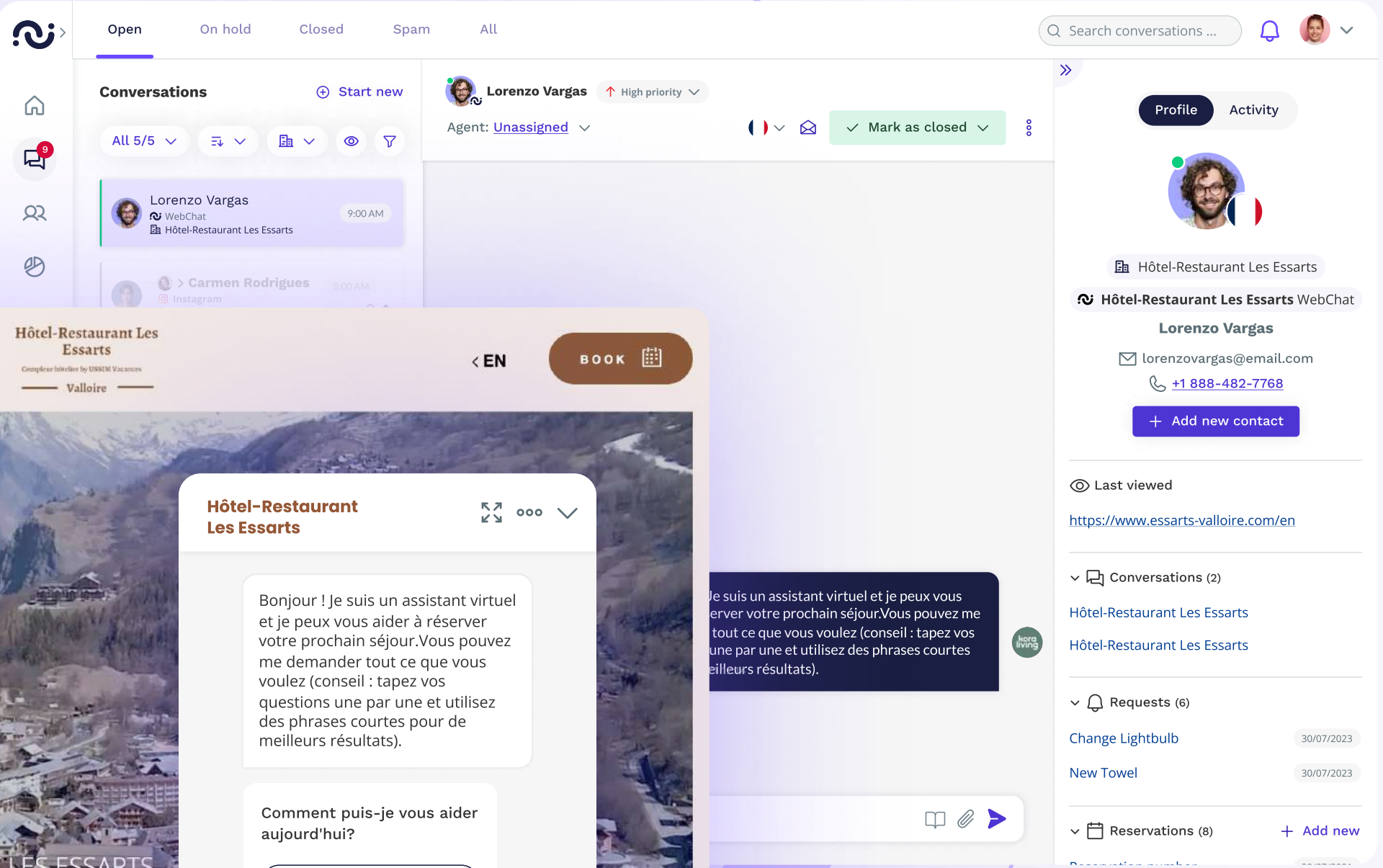
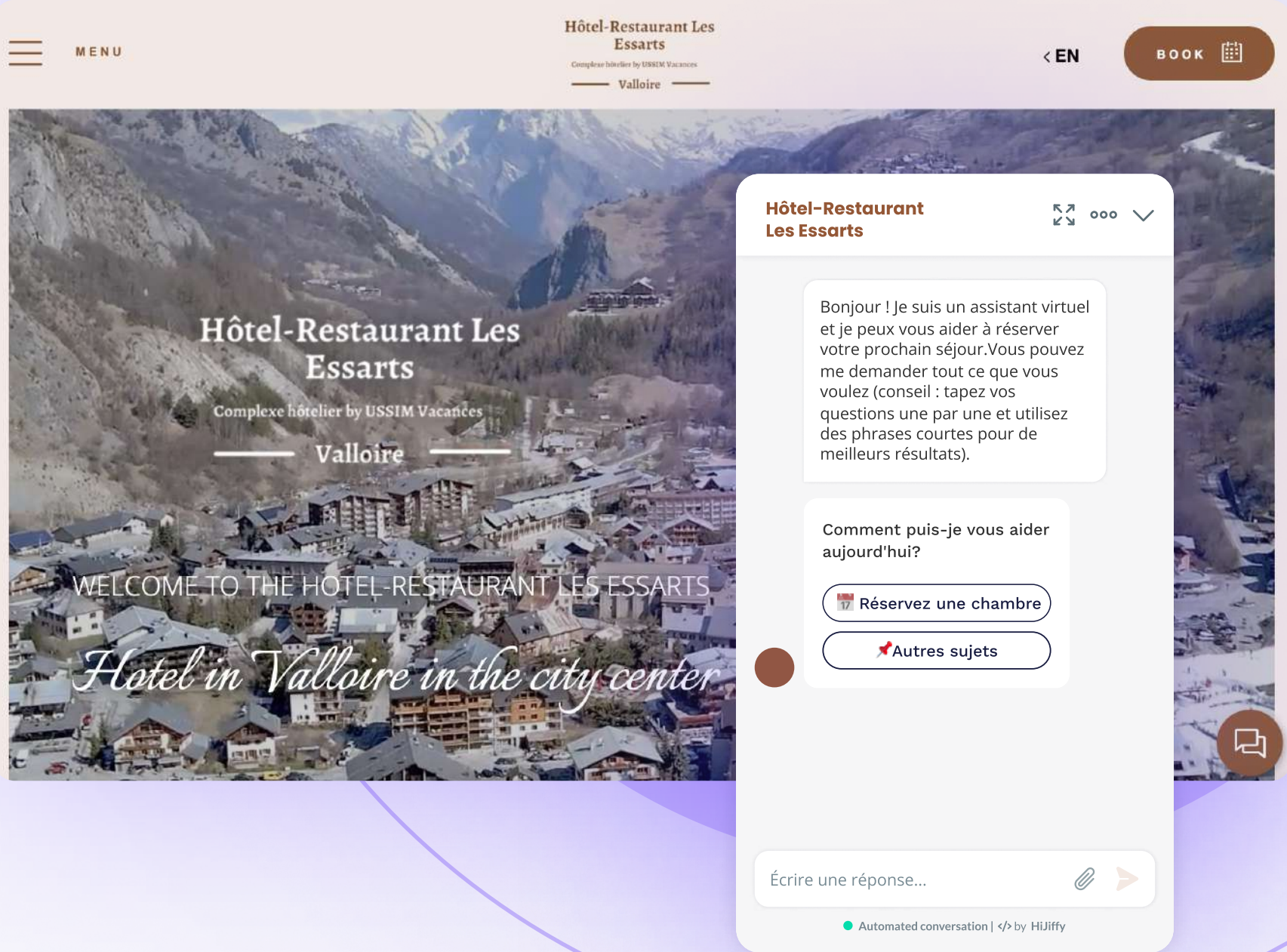
Les solutions

Guidé par l'équipe Customer Success, USSIM a repensé ses interactions avec les clients, initialement en intégrant notre IA conversationnelle **exclusivement dans la phase préalable au séjour**. Les tâches automatisées comprenaient notamment :



Réponse aux FAQ

L'IA conversationnelle de HiJiffy, spécialisée dans plus de 200 sujets propres à l'hôtellerie, prend en charge de manière instantanée et automatique les questions des voyageurs. Et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur divers canaux comme le chat de leur site web, WhatsApp ou encore Facebook Messenger.



Aide à la réservation

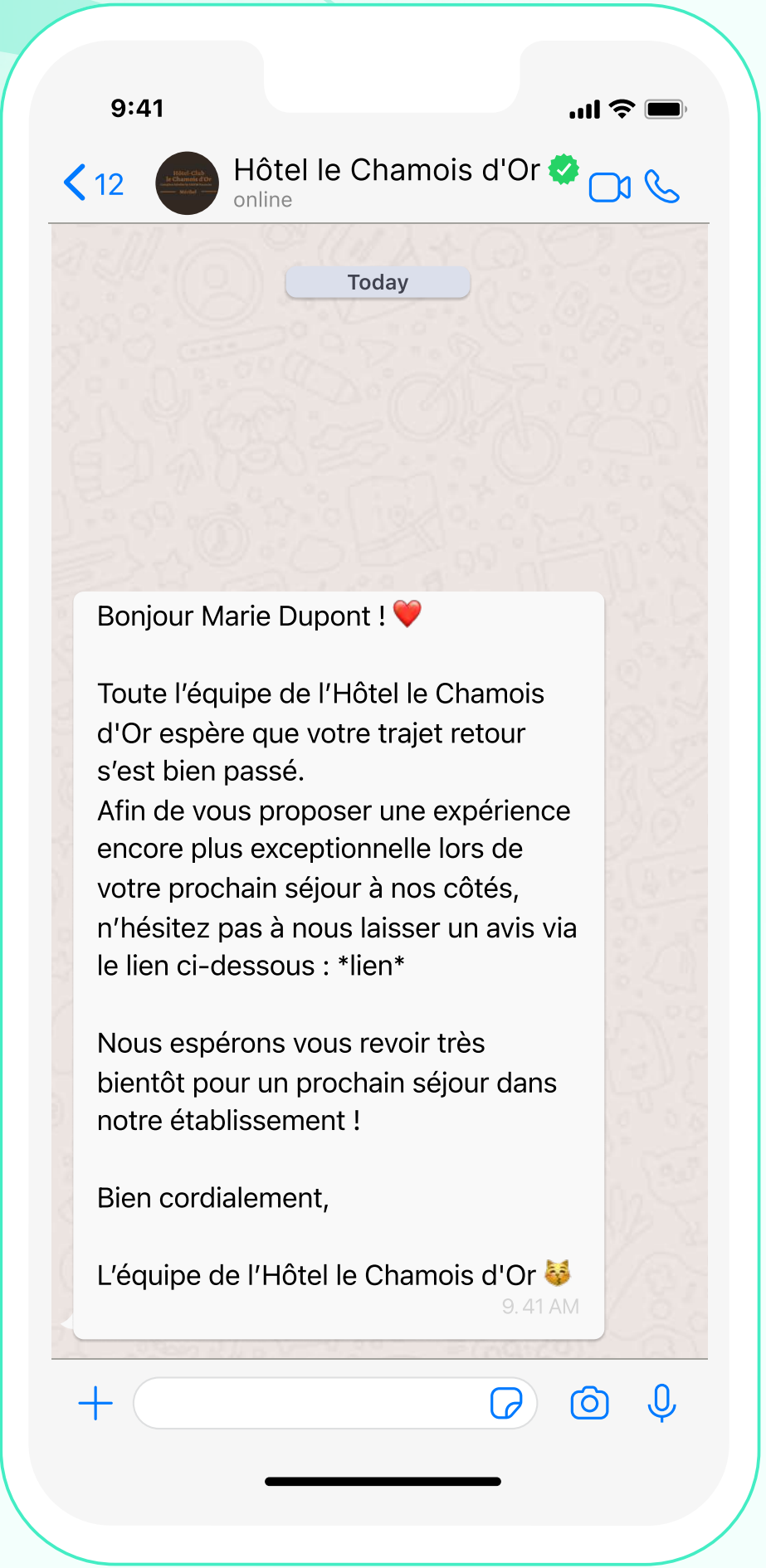
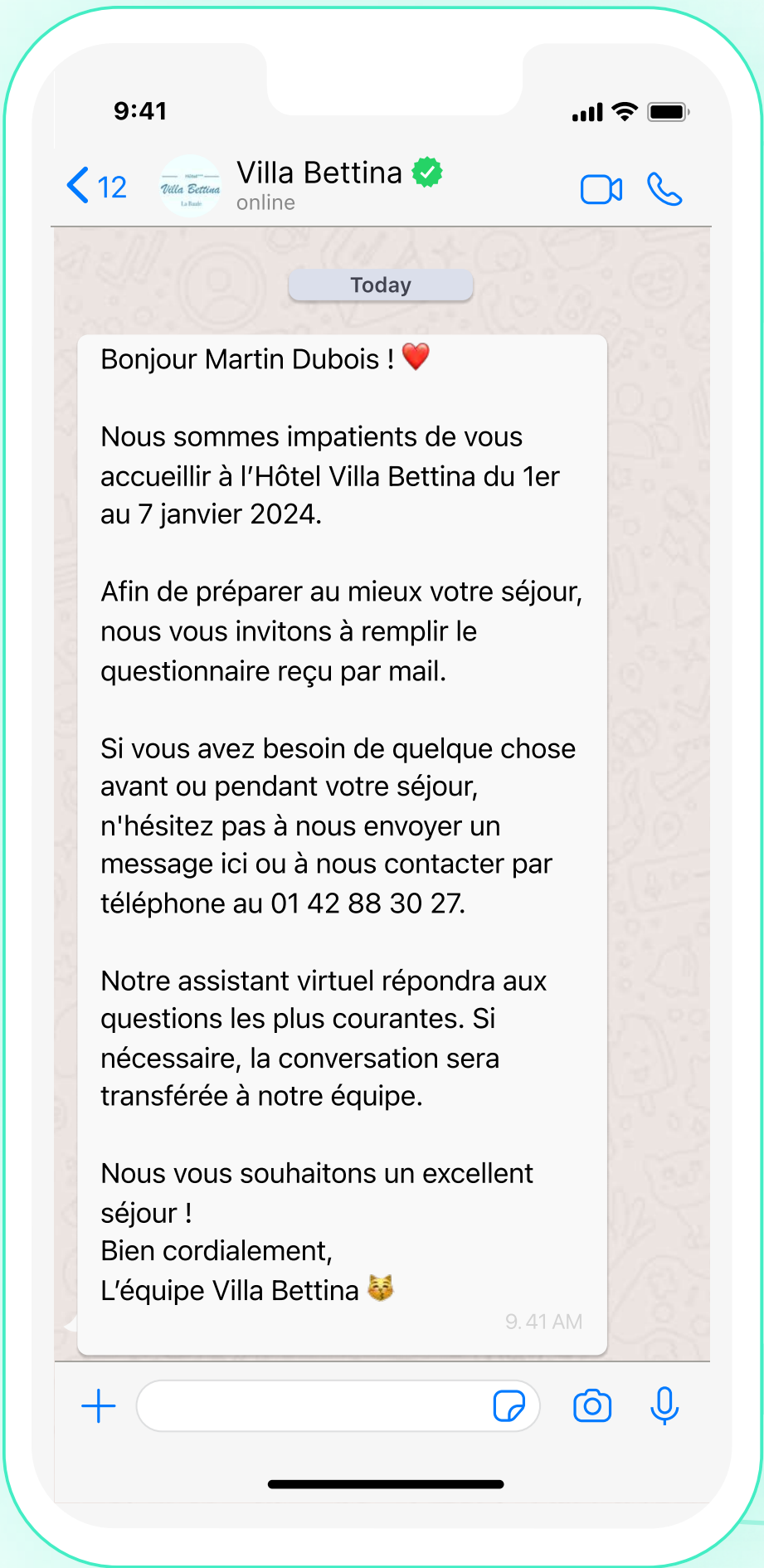
Les clients sont guidés tout au long du processus de réservation par notre IA conversationnelle intégrée à leur moteur de réservation, garantissant une expérience fluide.



Plus récemment, moins d'un an après la mise en place initiale, USSIM a **étendu notre solution à l'ensemble du parcours client**. C'est ainsi qu'en novembre 2023, le groupe hôtelier a lancé diverses campagnes WhatsApp automatisées, notamment :

→ Campagnes de check-in

Ces messages automatisés sont programmés pour être envoyés 30 jours avant la date du check-in, **par WhatsApp ou par SMS**. L'objectif est de diriger les clients vers le questionnaire qu'ils ont déjà reçu par email, les encourageant ainsi à fournir toutes leurs informations personnelles. Cette démarche **simplifie le processus d'enregistrement** et contribue à **réduire les files d'attente à la réception** lors de l'arrivée des clients.



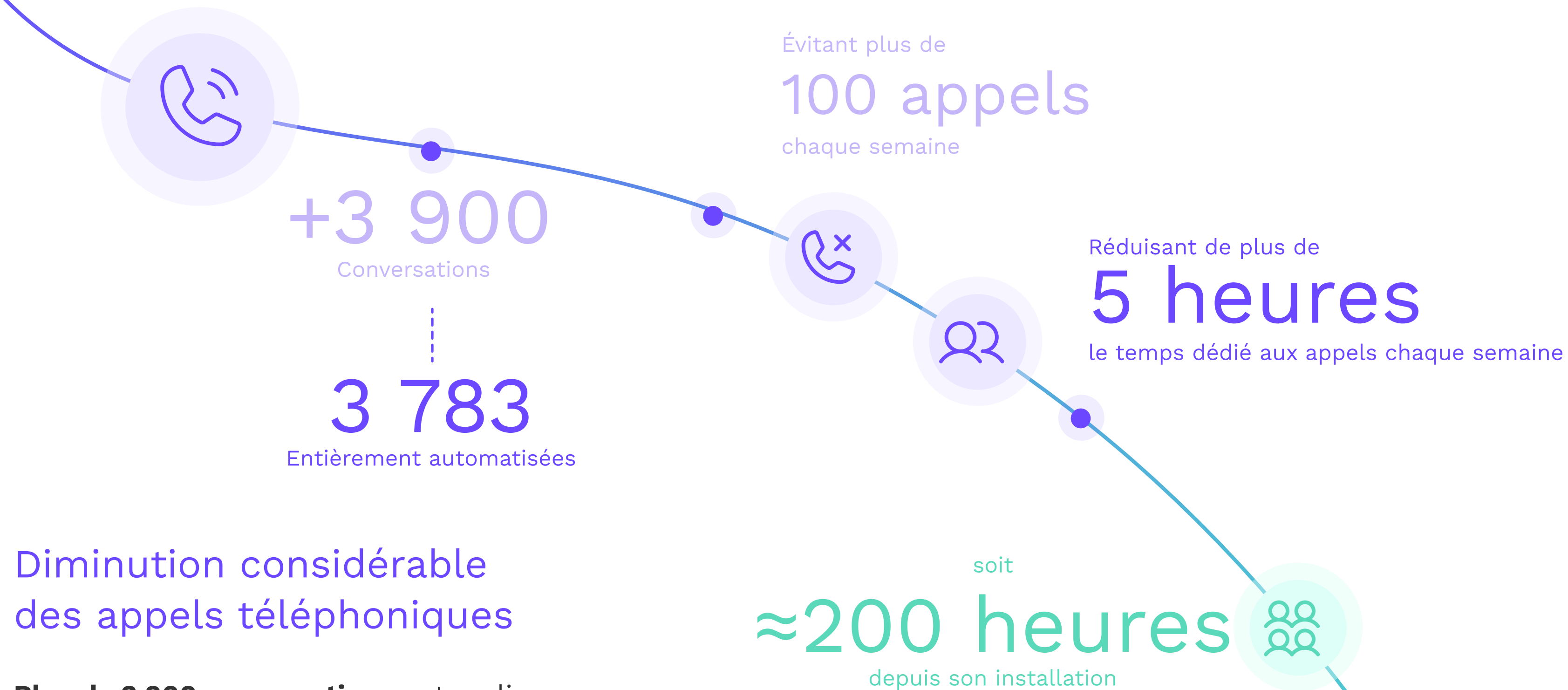
📢 Campagnes d'avis client

Ces messages automatisés sont programmés pour être envoyés le jour du départ du client afin de **l'encourager à partager son avis sur son séjour**.

Avec un **taux d'automatisation de 97%**, la mise en place de la solution HiJiffy a démontré sa capacité à surmonter les deux challenges initiaux : alléger la charge de travail des équipes de la relation client, tout en améliorant l'efficacité et la qualité de service pour une expérience client améliorée.

Les résultats

Mais alors, quels ont été les résultats concrets d'USSIM au cours des 9 mois d'utilisation de notre solution ? Voyons de plus près les principaux bénéfices obtenus :



Diminution considérable des appels téléphoniques

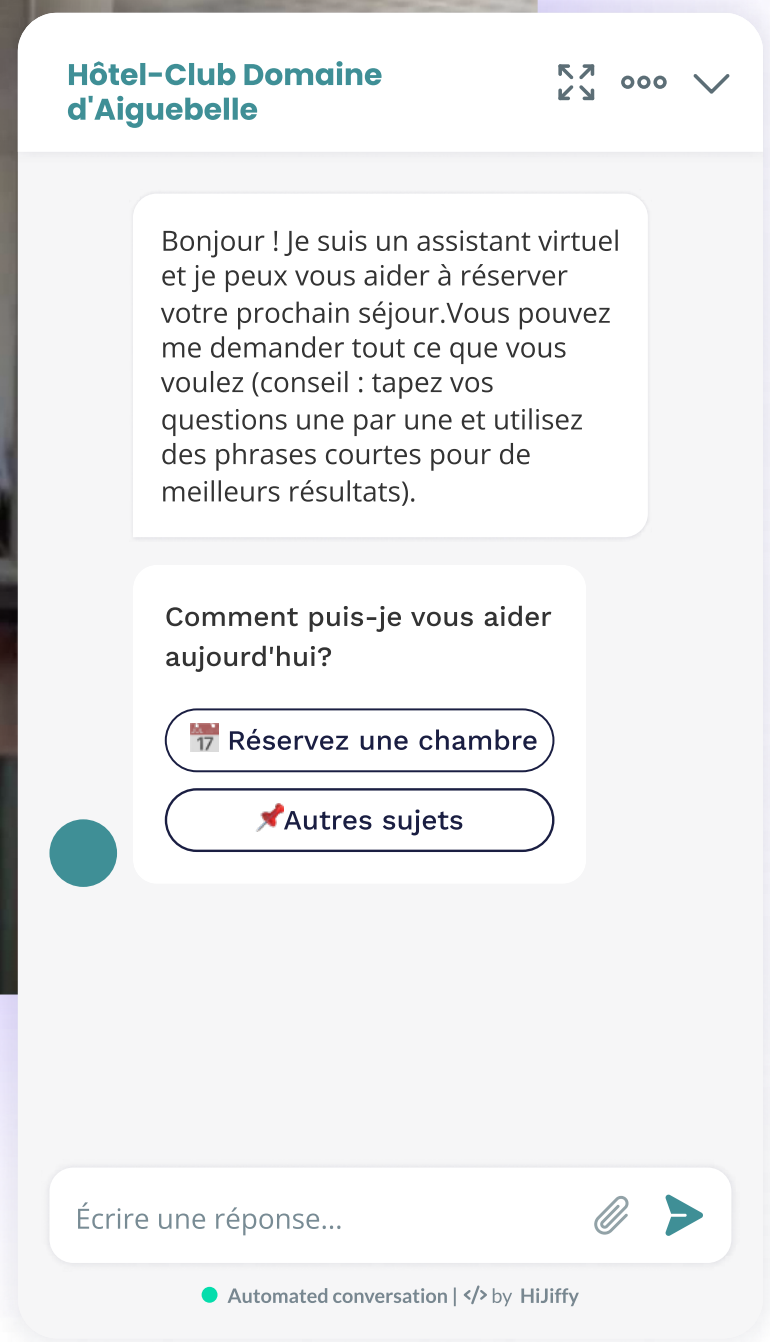
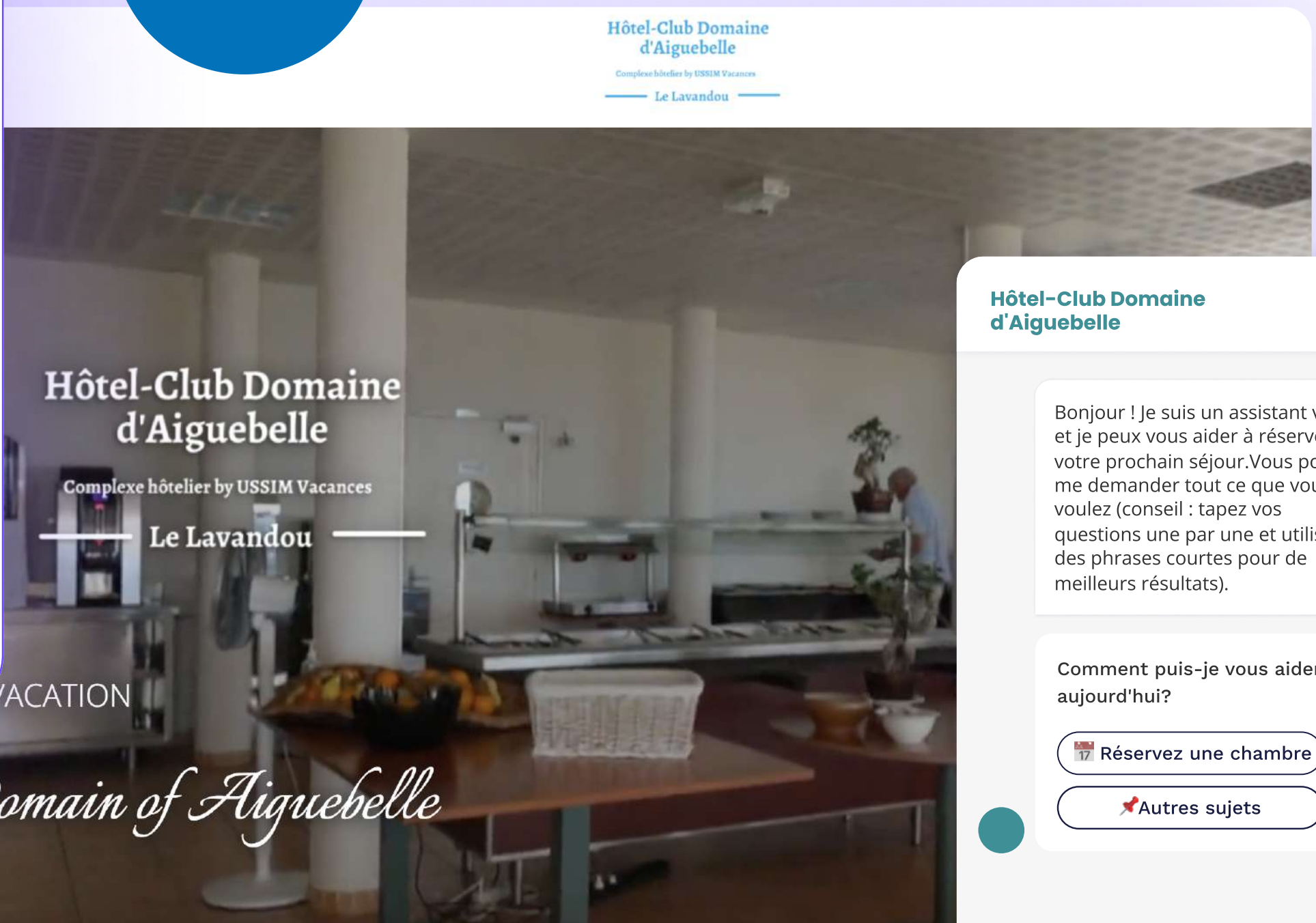
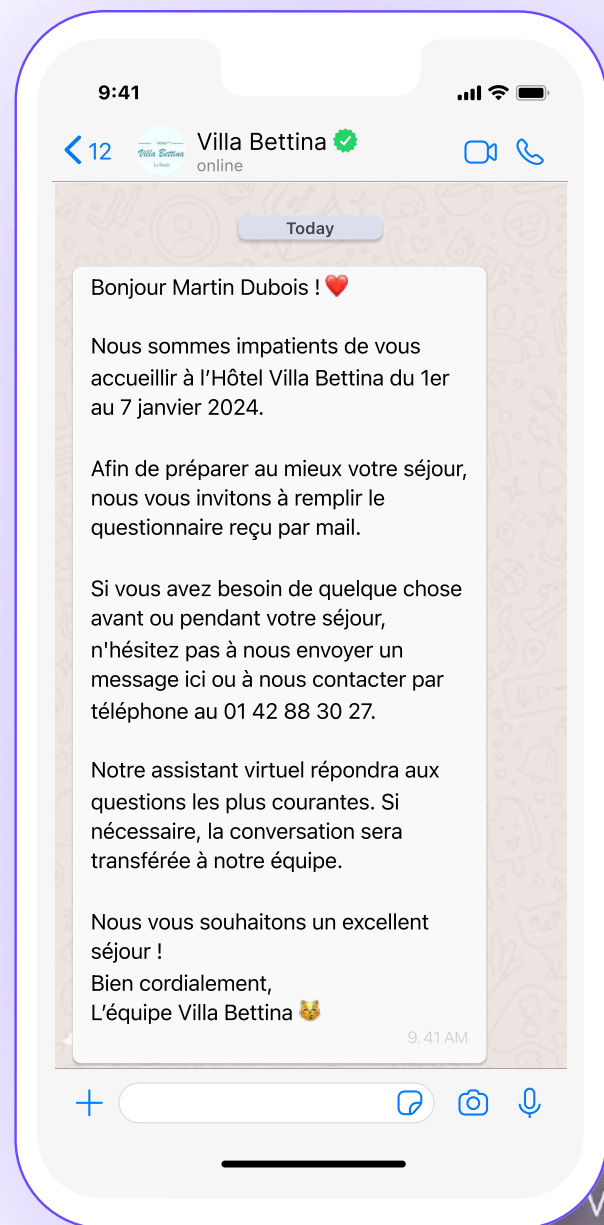
Plus de 3 900 conversations ont eu lieu via l'assistant virtuel HiJiffy, dont **3 783 entièrement automatisées** (sans intervention humaine).

Cela signifie que notre assistant **virtuel a efficacement géré plus de 100 demandes de clients chaque semaine**, évitant ainsi que ces demandes ne se transforment en appels à la réception.

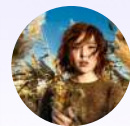
Réduction de la charge de travail pour les équipes de la relation client

Compte tenu du fait que, en moyenne, le traitement d'un appel téléphonique dans le secteur de l'hôtellerie prend 3,11 minutes¹, la solution HiJiffy a considérablement allégé la charge de travail des équipes USSIM **en réduisant de plus de 5 heures le temps consacré aux appels téléphoniques chaque semaine** - soit environ 200 heures depuis son installation.

La possibilité de déléguer les tâches rébarbatives à l'assistant virtuel permet un gain de temps significatif, soulageant ainsi les équipes pour se **concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée**.



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



Proposez-vous des plats végétariens ?



Amélioration de l’efficacité et de la qualité du service

La classification et la répartition des demandes des clients ont considérablement amélioré l'efficacité et la qualité du service.

L’automatisation et la diminution des appels informatifs permettent au personnel d’avoir plus de temps libre pour traiter les demandes particulières en interne et de **personnaliser davantage la prise en charge des clients.**

“Généralement, les réponses des questions des clients sont données rapidement entre deux tâches, mais avec HiJiffy, il y a un véritable temps de réflexion sur la manière de traiter une demande de manière claire et organisée.”

Nathan Soetaert (Responsable Web-marketing et Communication)



généralant un chiffre d'affaires
supplémentaire de plus de

27 500 €

Augmentation des réservations
directes et du chiffre d'affaires

Depuis l'installation de la solution
HiJiffy, USSIM a constaté une
augmentation des réservations
directes, générant un chiffre
d'affaires supplémentaire **de plus
de 27 500€.**



Amélioration de la satisfaction client grâce aux campagnes de check-in et d'avis clients

Bien que la mise en place des campagnes WhatsApp soit récente, les premiers résultats sont très encourageants, affichant un **taux d'ouverture de plus de 90%** pour les campagnes de check-in. Ces campagnes contribuent à accroître la satisfaction client.

Témoignages



« La gentillesse et la disponibilité d'Elodie notre CSM qui a fait preuve d'une patience, d'une disponibilité et d'une réactivité remarquable. La souplesse et la pédagogie d'Alizé, la responsable France. L'efficacité redoutable du duo au service de la satisfaction client. Au final, c'est l'humain derrière l'IA qui rend HiJiffy si appréciable ! »

Brieuc Raynaud-Gastineau, Adjoint du Directeur Général - USSIM Vacances



« Après son utilisation, on ne peut plus s'en passer. L'outil HiJiffy apporte un véritable confort de travail et une utilisation optimale. »

Nathan Soetaert, Responsable Web-marketing et Communication - USSIM Vacances

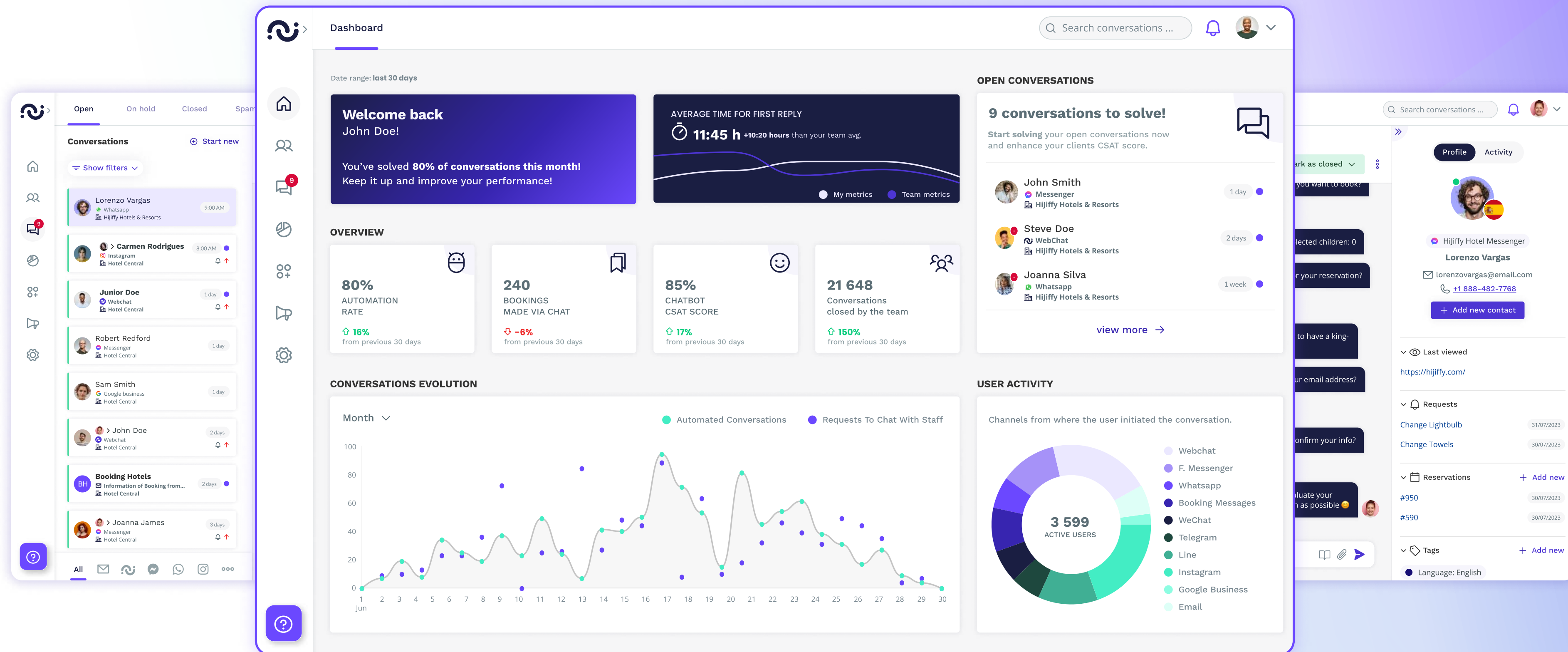


« Travailler avec USSIM Vacances est une expérience extrêmement enrichissante. Ce groupe hôtelier a une approche novatrice en intégrant activement la technologie dans un secteur souvent en retrait. La technologie est au cœur de leur stratégie et ils se montrent ouverts à l'exploration de nouvelles initiatives. Collaborer avec une équipe aussi curieuse, qui exploite pleinement les capacités de la solution, est un véritable plaisir. De plus, leurs nombreuses idées créent une véritable dynamique de partenariat. »

Elodie Soares, Senior Customer Success Manager - HiJiffy



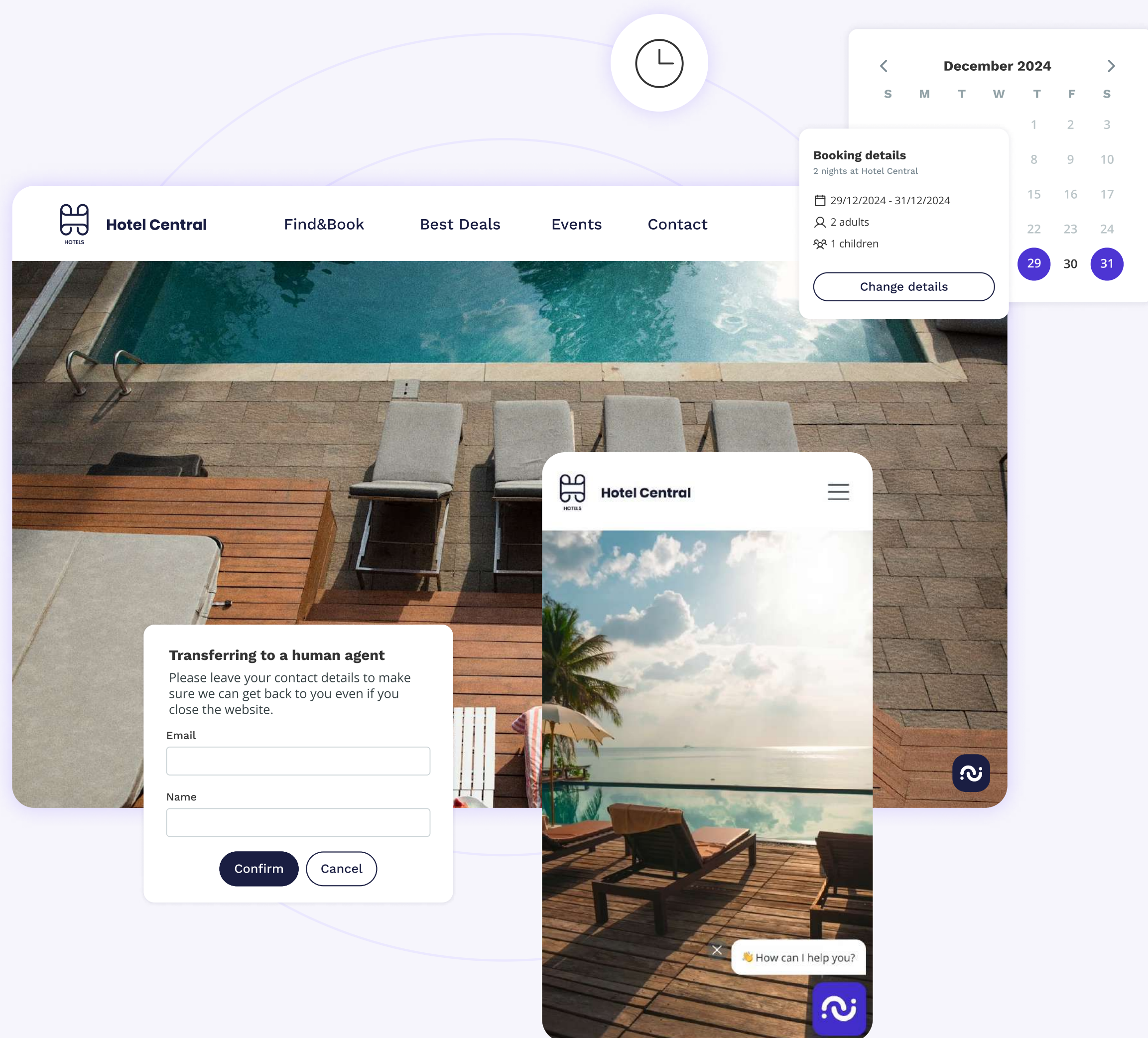
L'expérience client gérée en un seul endroit



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:+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

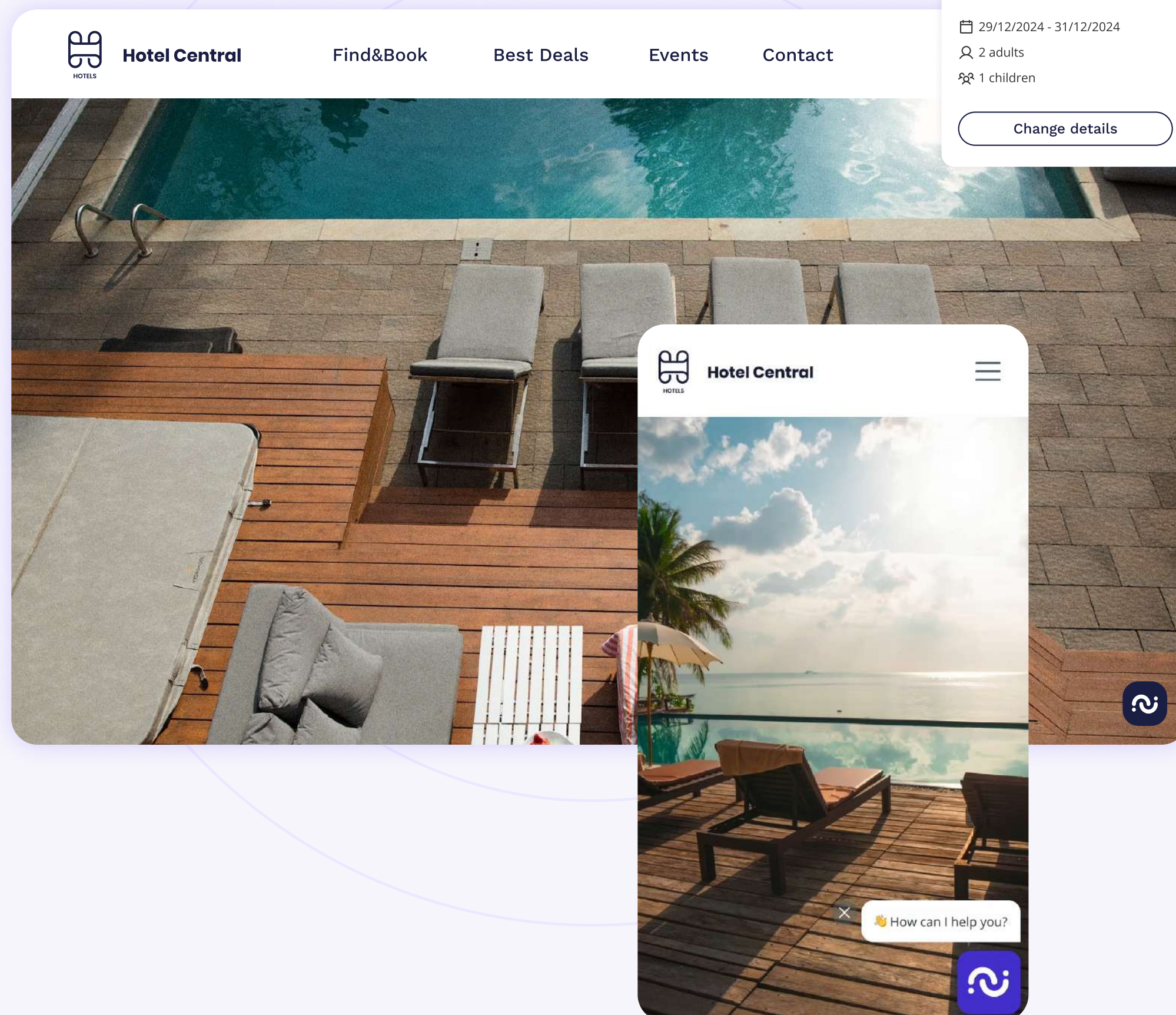
2 nights at Hotel Central

29/12/2024 - 31/12/2024

2 adults

1 children

Change details



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.



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**.



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**.



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>

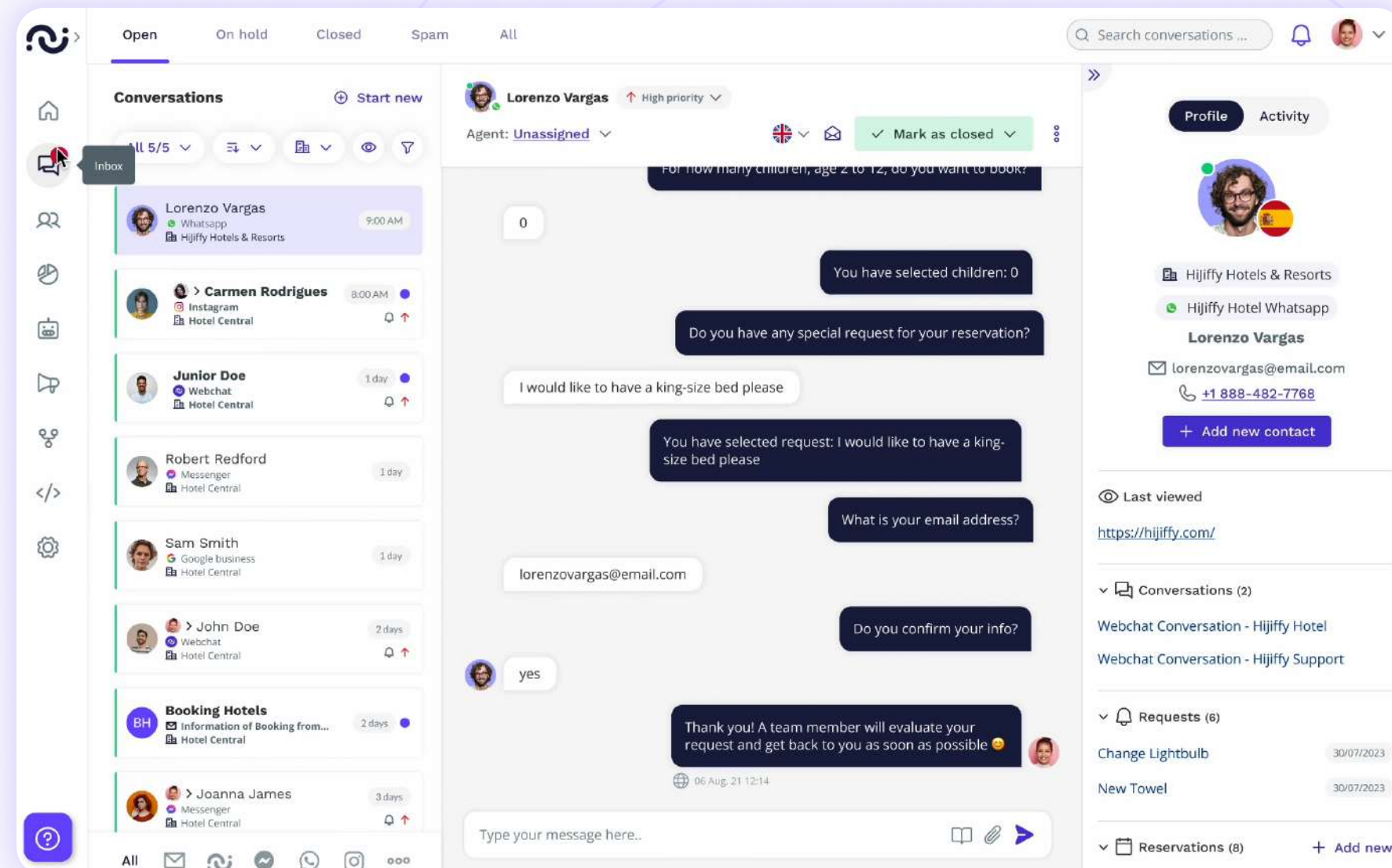
We hope to welcome you in our hotel in the future.

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?



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.



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.**



Campagnes de cross-sell et d'upsell

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



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.

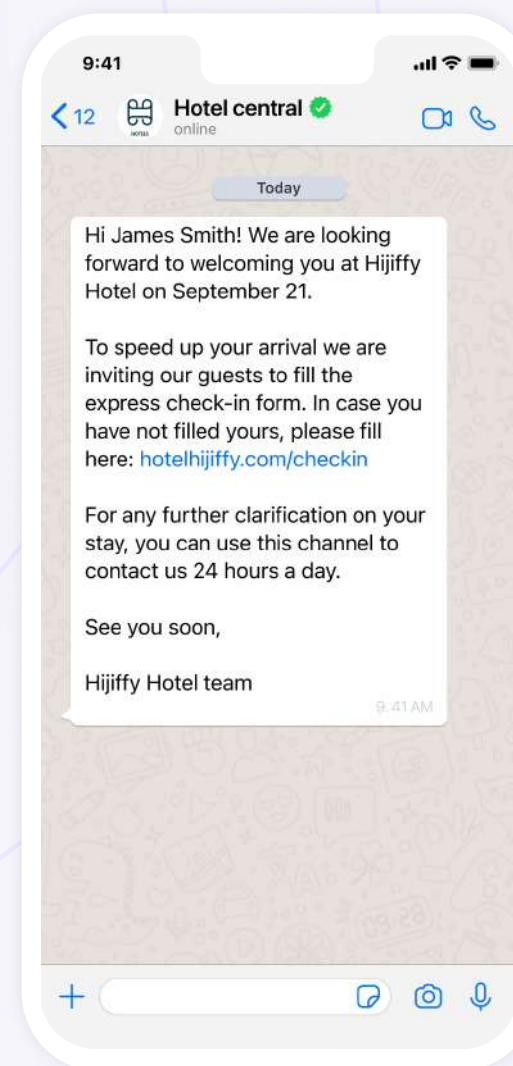


Hi James Smith! 🙌
Is everything okay with your stay? Is there anything else we can do to make your stay memorable?

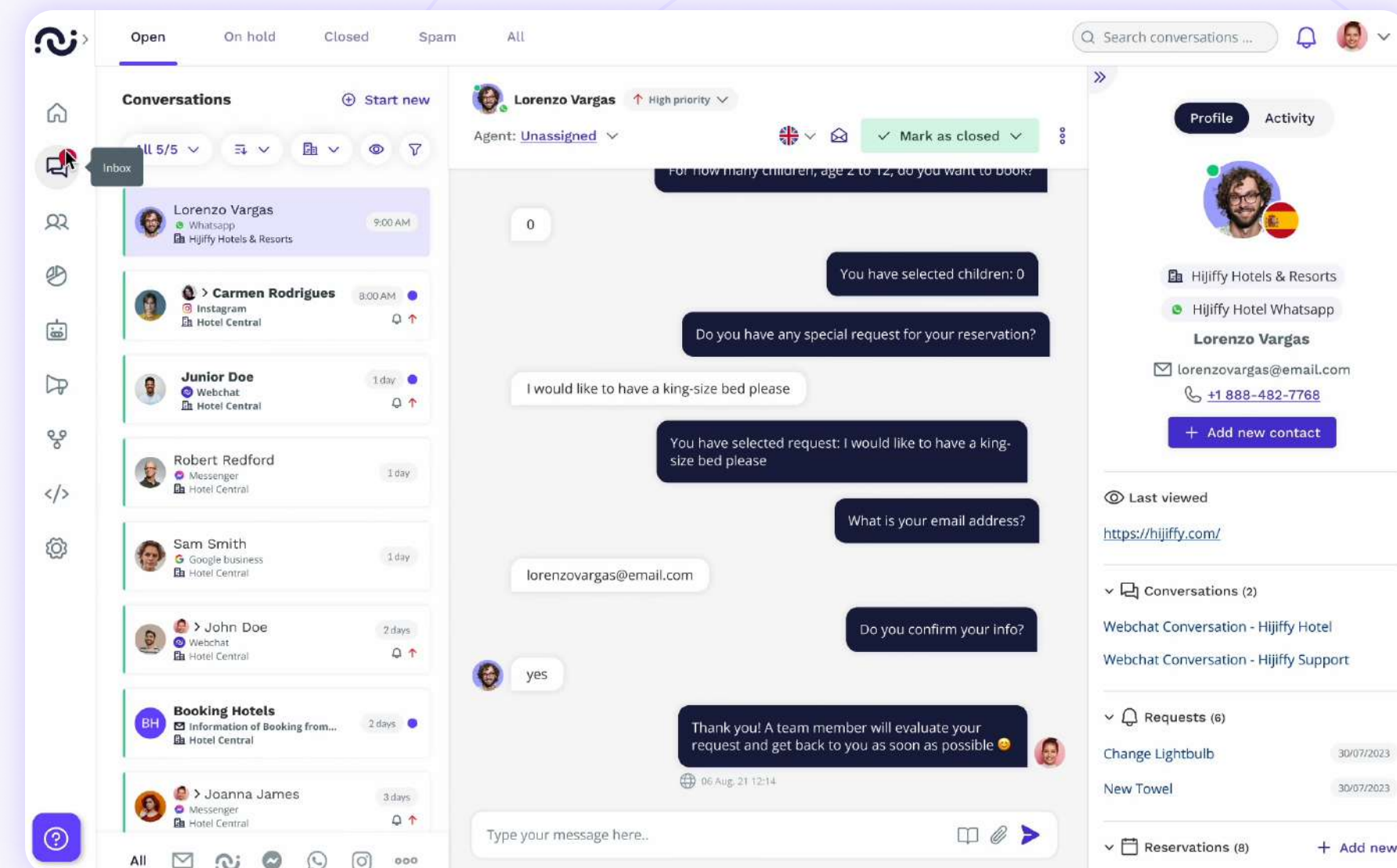
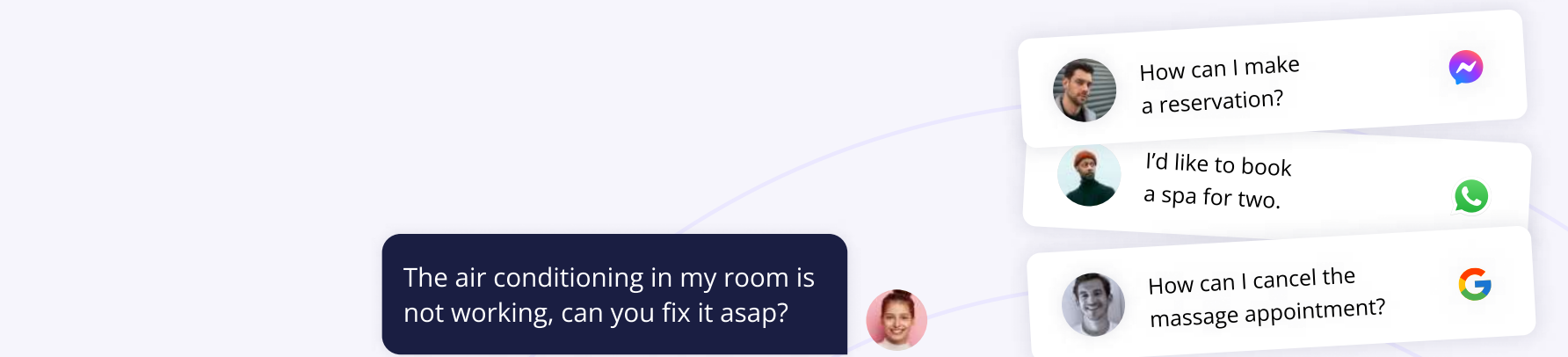
🍴 Book a table

💧 Book a spa treatment

📞 Call the reception



Séjour



85%
AI AGENT
CSAT SCORE
↑ **17%**
from previous 30 days

Housekeeping
Created: 5 minutes ago

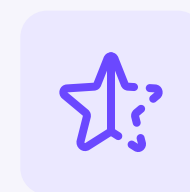
Name:	Carmen Rodrigues
Room:	324
Special requests:	Hello! Could you clean my room today, please?
Please write description of your request here.:	Between 11 am and 3 pm, please.
E-mail:	carmenrodrigues@email.com
Phone:	+1 888-482-7768

✓ 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.



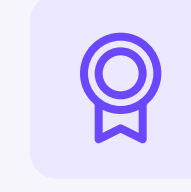
Avis clients et enquêtes de satisfaction

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**.



Notifications d'équipe personnalisées

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



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