

Erfolgsgeschichte

USSIM Vacances

Wie HiJiffy dazu beigetragen hat, die Anzahl der Anrufe bei USSIM Vacances um mehr als 100 pro Woche zu reduzieren und gleichzeitig die Qualität des Kundenservices zu verbessern



HiJiffy hat es sich zur Aufgabe gemacht, die fortschrittlichste Konversations-KI für die Hotellerie zu entwickeln. Derzeit vertrauen uns mehr als 1.800 Hotels in mehr als 50 Ländern auf der ganzen Welt und gestalten die Kommunikation mit ihren Gästen durch unsere Lösung neu.

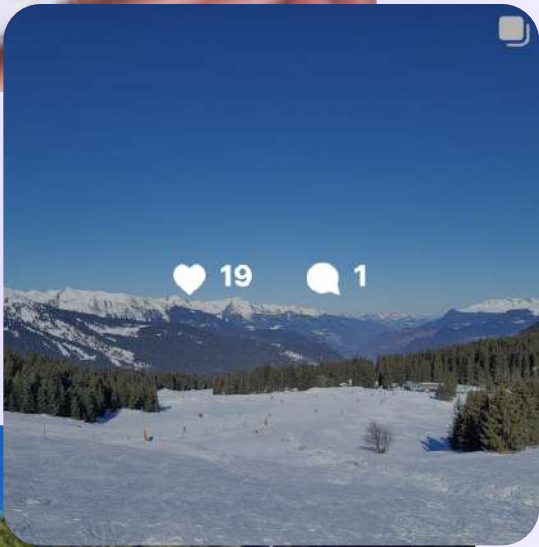
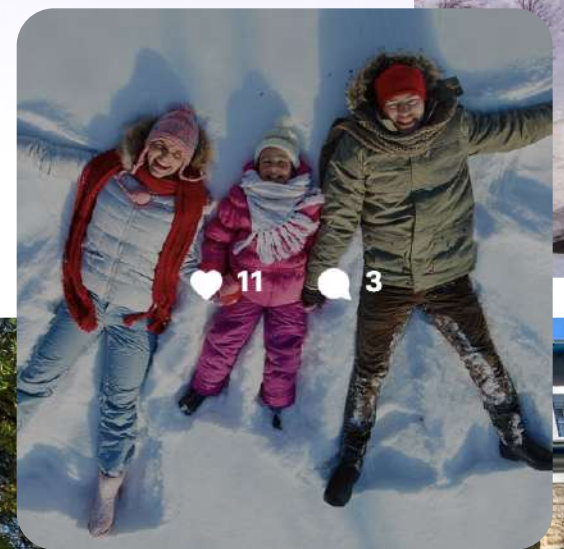
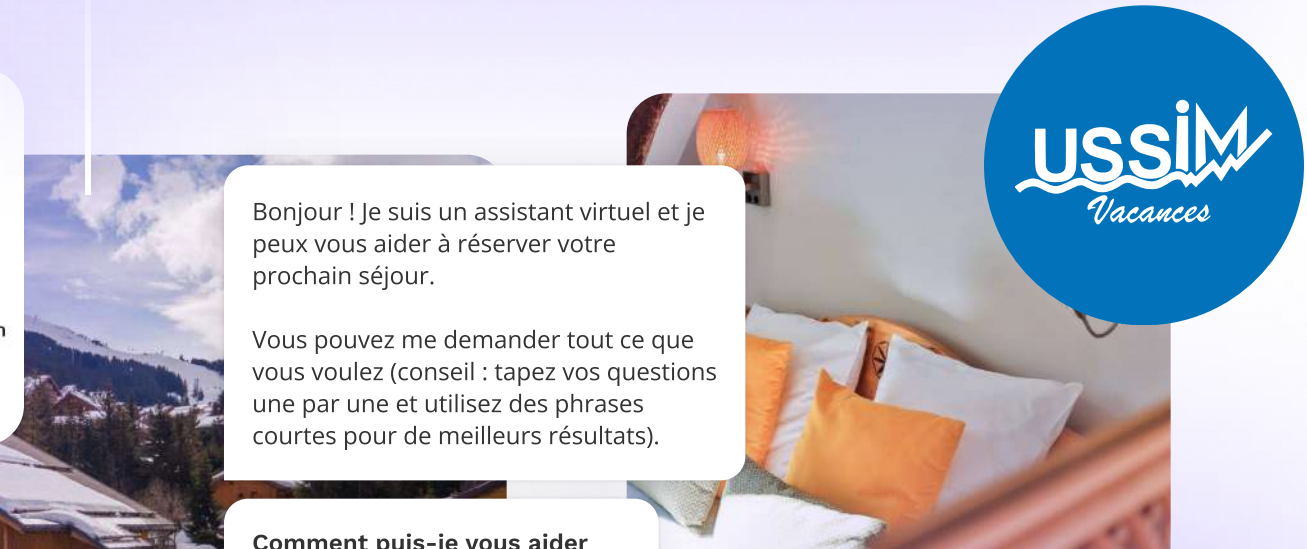
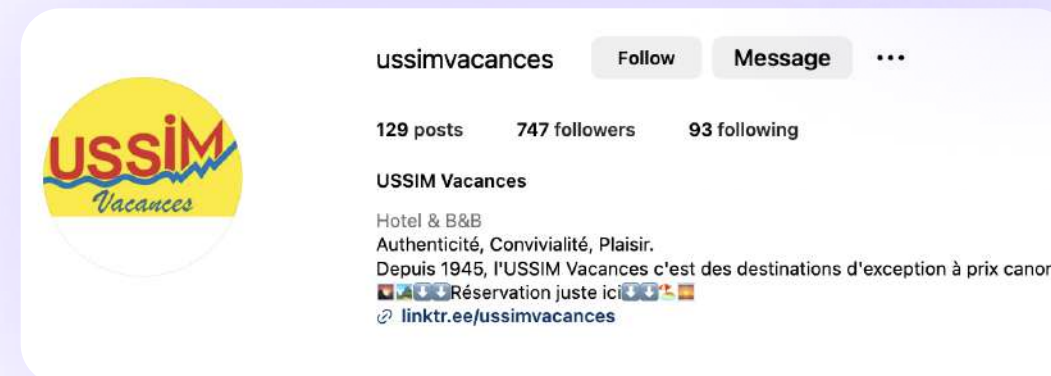
Dieses Testimonial unterstreicht die konkreten Auswirkungen unseres Gästekommunikations-Hubs auf **die gesamte Customer Journey** der französischen **Hotelgruppe USSIM Vacances**. Ihr Erfolg beruht auf ihrer Bereitschaft, die Automatisierung durch Konversations-KI zu nutzen, und ihrem Vertrauen in unsere Lösung, wie die bemerkenswerte Automatisierungsrate von **97 % zeigt**.

HiJiffy hat es sich zur Aufgabe gemacht,
die fortschrittlichste Konversations-KI
für die Hotellerie zu entwickeln.



Wie ist es USSIM Vacances gelungen, die Arbeitsbelastung seiner Teams erheblich zu verringern und gleichzeitig die Effizienz und Servicequalität zu **verbessern**? Bevor wir uns mit den erzielten Ergebnissen befassen, beschreiben wir die Herausforderungen, mit denen USSIM konfrontiert war. Abschließend bieten Erfahrungsberichte von Hotelmitarbeitenden einen detaillierten Einblick in ihren Alltag.

Hôtel-Club Méribel – Le Chamois d'Or



Hôtel La Villa Bettina



Hôtel-Restaurant Les Essarts

Der Kunde: USSIM Vacances

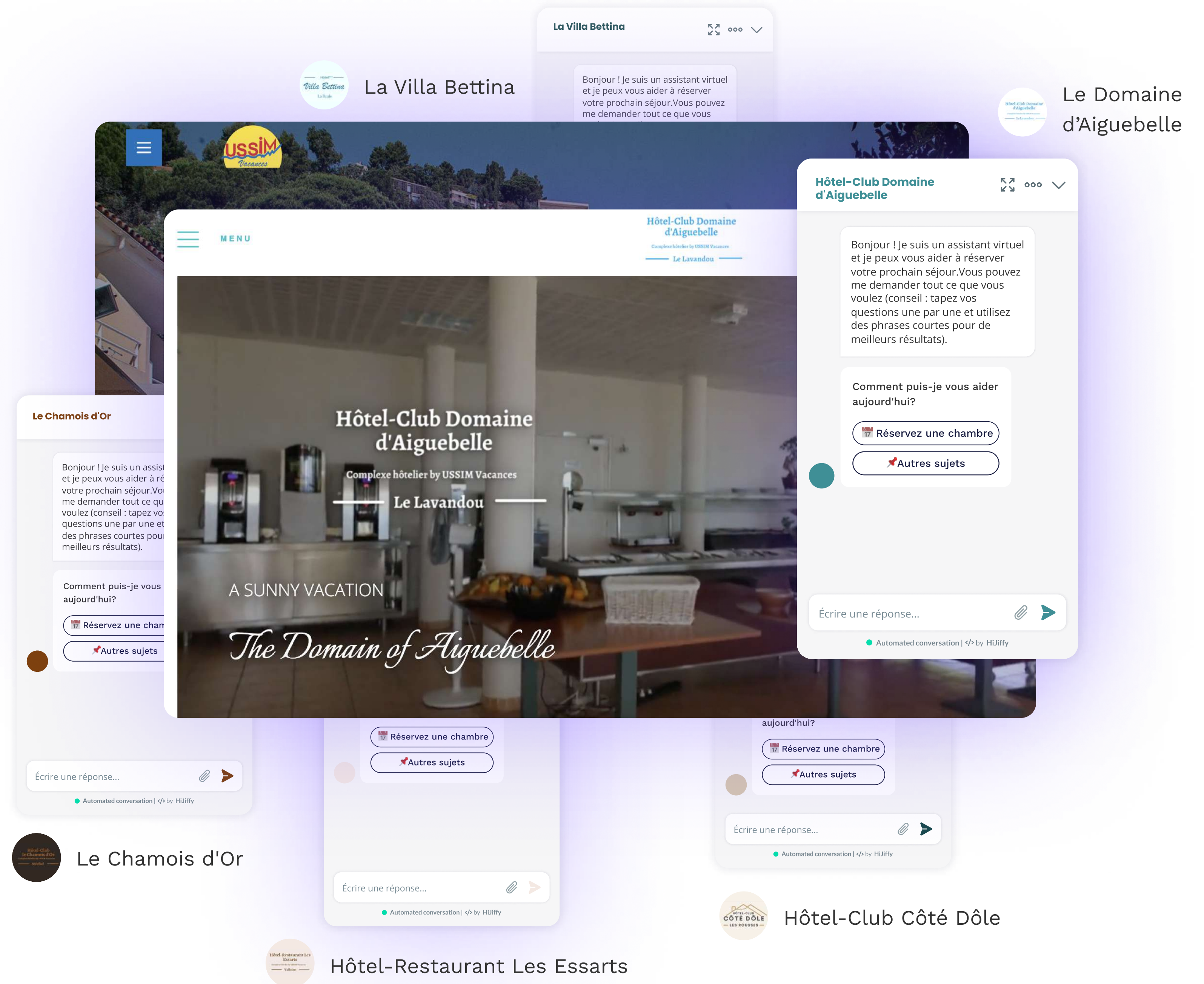
USSIM Vacances wurde 1945 gegründet und ist der **älteste Anbieter von Vereinstourismus in Frankreich**. Die Gruppe verfügt derzeit über fünf sorgfältig ausgewählte Einrichtungen, um den Reisenden einen authentischen Urlaub in Hotels von überschaubarer Größe zu bieten.

Mit einer Geschichte, die sich über mehr als 75 Jahre erstreckt, ist USSIM seinen Werten – Authentizität, Freundlichkeit und Spaß – treu geblieben. Ob am Meer oder in den Bergen, bei einem Urlaub mit USSIM tauchen Sie in eine Region, ein Gebiet oder einen bestimmten Ort ein.

Die Geburtsstunde der Zusammenarbeit zwischen USSIM Vacances und HiJiffy

Anfang 2023 kreuzten sich die Wege von USSIM und HiJiffy auf einer Messe. Das Ziel war klar: **das Gästelerlebnis** dieses historischen Hotelbetreibers dank unserer **innovativen Lösung, die auf Konversations-KI basiert, neu zu definieren**. Es war ein gewagtes Vorhaben, aber der Wille, die Technologie einzuführen, und das Vertrauen in unsere Lösung vom ersten Tag an legten den Grundstein für diese Erfolgsgeschichte.

So richtete USSIM im März desselben Jahres unseren Gästekommunikation-Hub ein. Ursprünglich war die Anwendung auf den Pre-Stay Zeitraum beschränkt, um so die Fragen der Reisenden schneller beantworten zu können. Die außergewöhnlichen Ergebnisse bestätigten jedoch schnell die Relevanz dieses Ansatzes, was die Hotelgruppe dazu veranlasste, den Einfluss unserer Lösung im November 2023 **auf die gesamte Customer Journey auszuweiten**.



USSIM war auf der Suche nach einer zentralisierten, zuverlässigen All-in-One-Lösung zur Automatisierung der Kommunikation mit seinen Kunden, um zwei der wichtigsten Herausforderungen zu bewältigen:

Effizienzsteigerung im Kundenbetreuungsteam

Die Hotelgruppe wollte die Bearbeitung von Fragen der Reisenden vor ihrem Aufenthalt automatisieren können, um die Arbeitsbelastung des Personals an der Rezeption zu verringern, indem die Anzahl der E-Mails und Anrufe minimiert wird.

Verbesserung des Gästerlebnisses

USSIM wollte seine Kommunikationskanäle optimieren, indem es rund um die Uhr sofortige Antworten auf die meisten eingehenden Fragen gab, während seine Teams bei Bedarf eingreifen konnten.

Was waren Ihre Ziele?

„Wir wollten die Customer Journey verbessern und die Benutzerfreundlichkeit für die Teams erhöhen. Ziel war es, Zeit zu sparen und gleichzeitig schnell auf Kundenanfragen zu reagieren.“

Die Herausforderungen

Nachdem sich die französische Hotelgruppe für den Gästekommunikations-Hub von HiJiffy „aufgrund seiner Vollständigkeit, seines Komforts und seiner Modernität“, entschieden hatte, setzte sie ihr volles Vertrauen in unser Fachwissen und implementierte unsere Lösung in allen fünf Hotels.

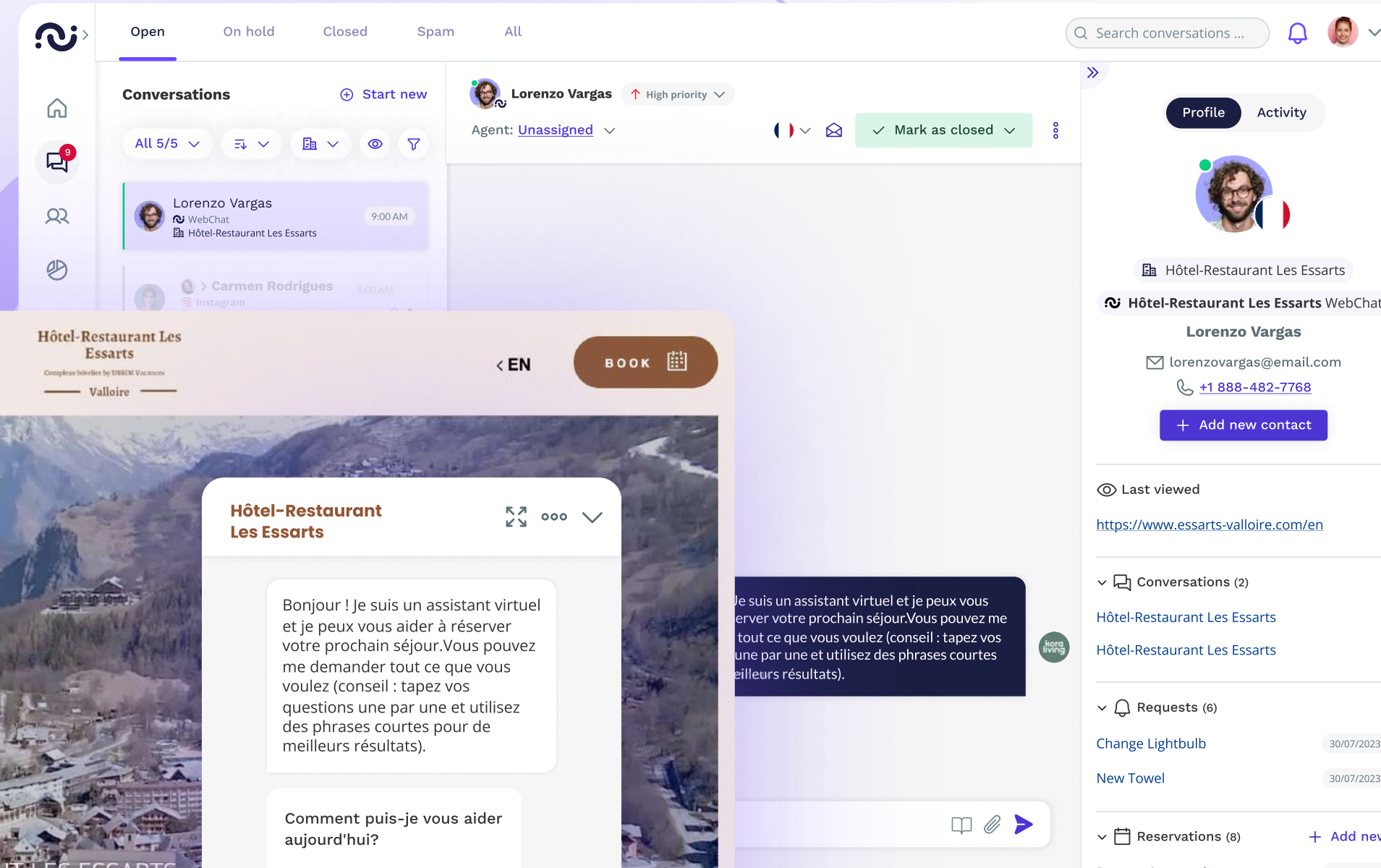
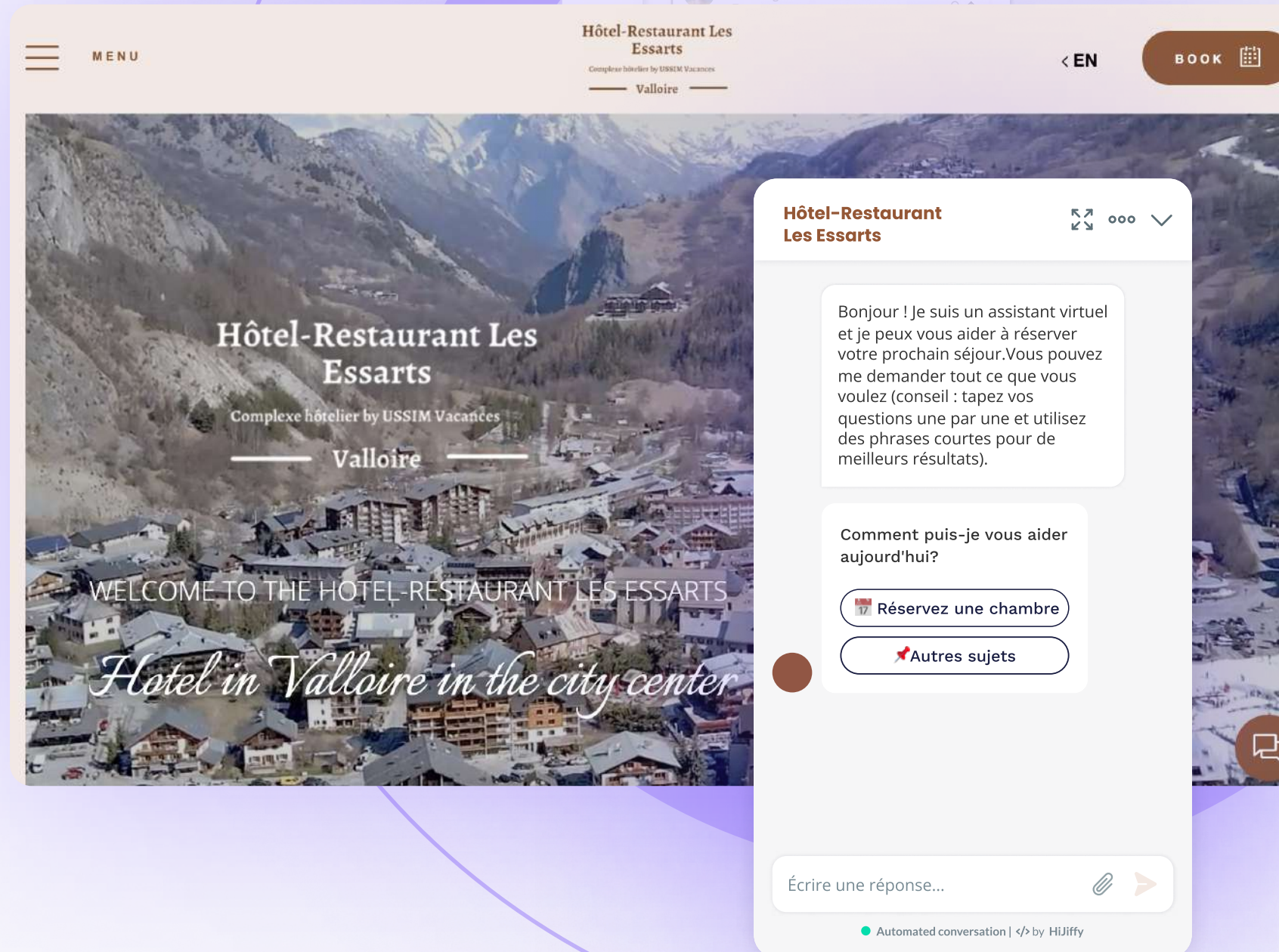
Die Lösungen

Unter der Leitung des Customer Success Teams gestaltete USSIM seine Interaktionen mit den Gästen neu und integrierte unsere Konversations-KI zunächst ausschließlich in die **Pre-Stay-Phase**. Zu den automatisierten Aufgaben gehörten:



Beantworten von FAQs

Die Konversations-KI von HiJiffy, die sich auf mehr als 200 Hotellerie-spezifische Themen spezialisiert hat, bearbeitet die Fragen der Reisenden sofort und automatisch. Und das rund um die Uhr auf verschiedenen Kanälen wie dem Website-Chat, WhatsApp oder Facebook Messenger.



Unterstützung beim Buchen

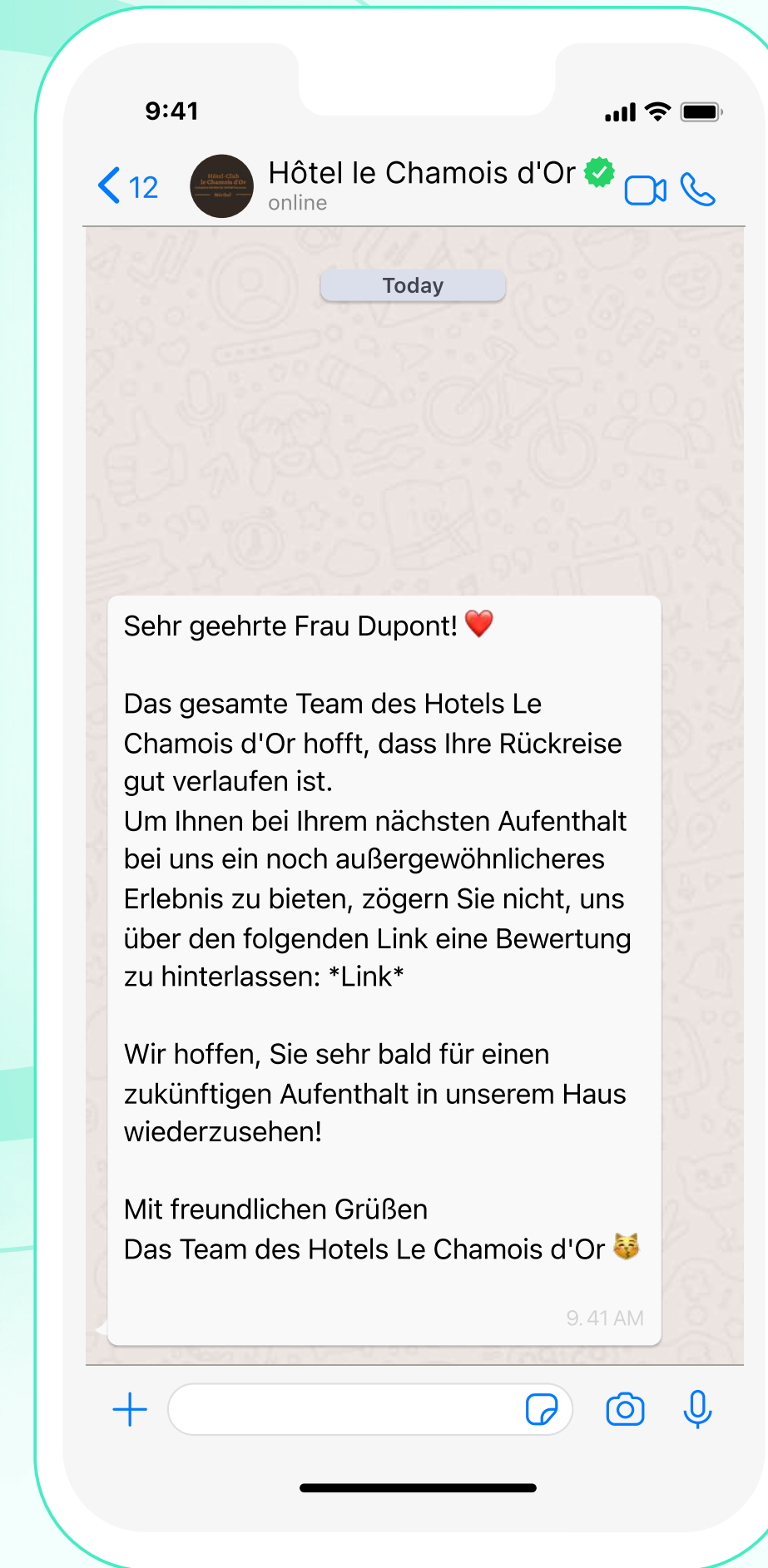
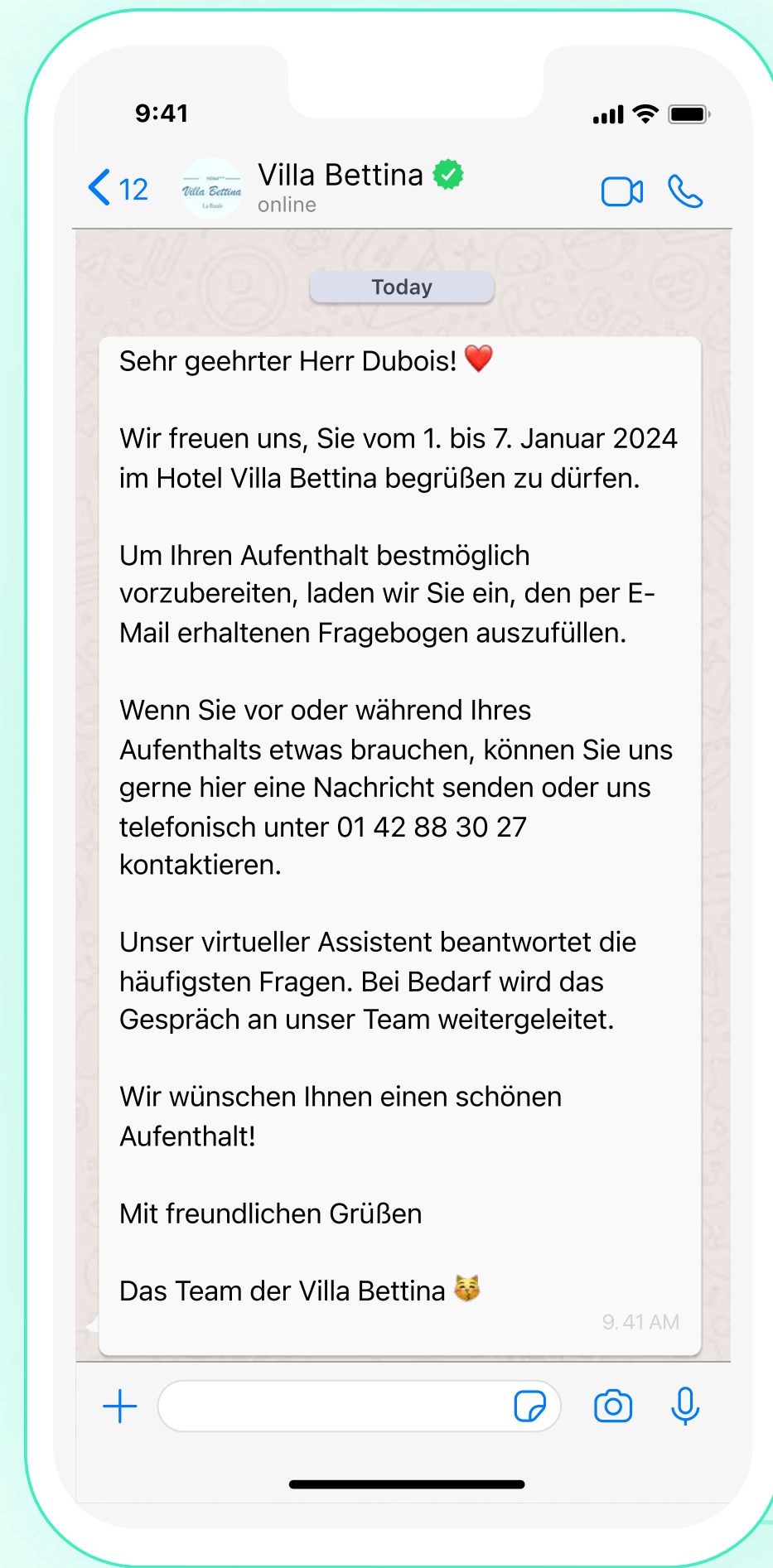
Die Kunden werden von unserer Konversations-KI, die in ihre Buchungsmaschine integriert ist, durch den Buchungsprozess geführt, was ein nahtloses Erlebnis gewährleistet.



Kürzlich, weniger als ein Jahr nach der ersten Implementierung, hat **USSIM unsere Lösung auf die gesamte Customer Journey ausgeweitet**. So startete die Hotelgruppe im November 2023 verschiedene automatisierte WhatsApp-Kampagnen, darunter:

→] Check-in-Kampagnen

Diese automatisierten Nachrichten werden 30 Tage vor dem Check-in-Datum per WhatsApp oder SMS gesendet. Ziel ist es, die Kunden zum Fragebogen zu leiten, den sie bereits per E-Mail erhalten haben, und sie zu ermutigen, ihre persönlichen Daten anzugeben. Dies vereinfacht den Check-in-Prozess und trägt dazu bei, Warteschlangen an der Rezeption bei der Ankunft der Gäste zu reduzieren.



📣 Kundenrezensionskampagnen

Diese automatisierten Nachrichten sind so programmiert, dass sie am Tag der Abreise des Kunden versendet werden, um ihn zu ermutigen, seine Meinung über seinen Aufenthalt mitzuteilen.

Mit einer Automatisierungsrate von 97 % hat die Implementierung der HiJiffy-Lösung gezeigt, dass damit beide anfänglichen Herausforderungen gemeistert werden können: die Entlastung der Kundenbetreuungsteams bei gleichzeitiger Verbesserung der Effizienz und Servicequalität für ein **verbessertes Kundenerlebnis**.

Die Ergebnisse

Was waren also die konkreten Ergebnisse von USSIM in den neun Monaten seit Einsetzung unserer Lösung? Werfen wir einen genaueren Blick auf die wichtigsten erzielten Vorteile:



+3 900

Gespräche

3 783

vollautomatisiert

Deutlicher Rückgang der Telefonanrufe

Mehr als 3.900 Gespräche fanden über den virtuellen Assistenten HiJiffy statt, davon 3.783 vollautomatisiert (ohne menschliches Zutun).

Das bedeutete, dass unser virtueller Assistent jede Woche mehr als 100 Kundenanfragen effizient **bearbeitet und verhindert hat, dass diese Anfragen an die Rezeption weitergeleitet wurden.**

Reduziert

100 Kundenanfragen

Jede Woche



Reduzierung von mehr als

5 Stunden

des Zeitaufwands für Telefongespräche



etwa

≈200 Stunden

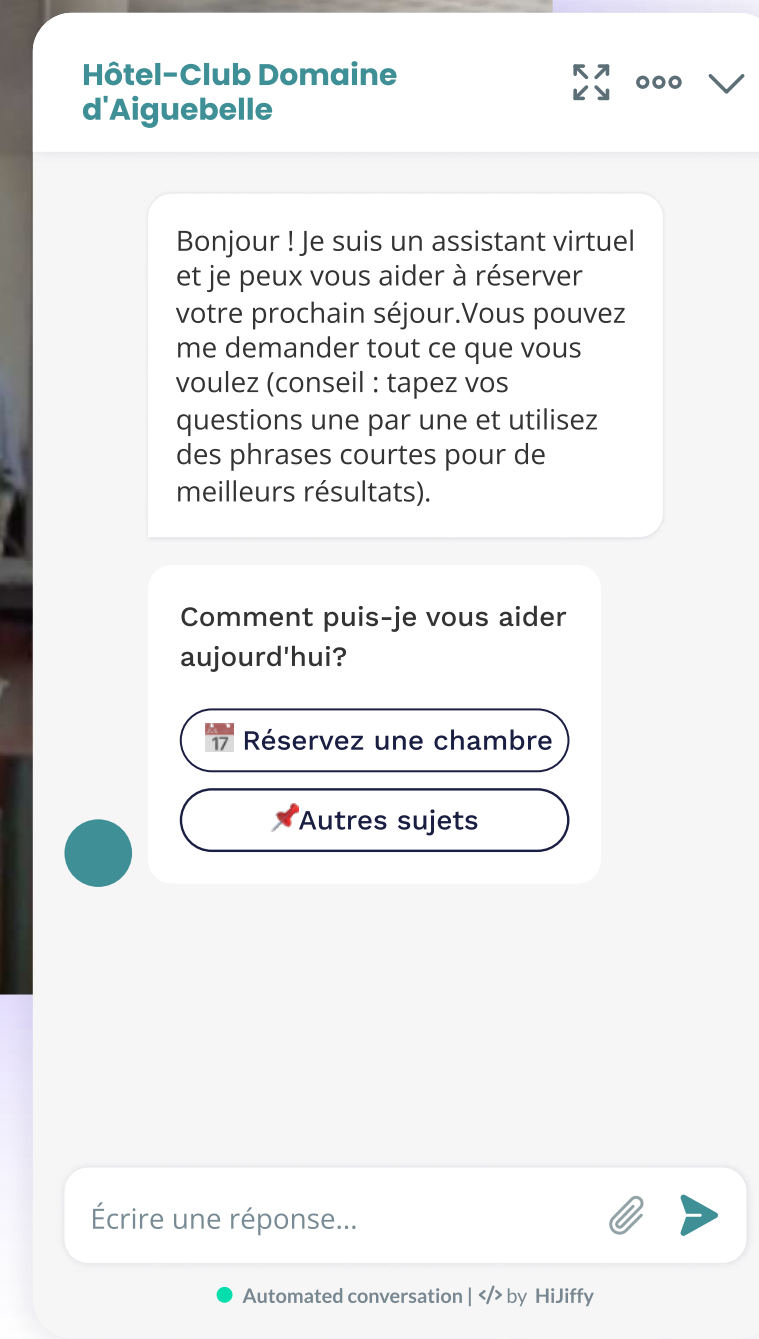
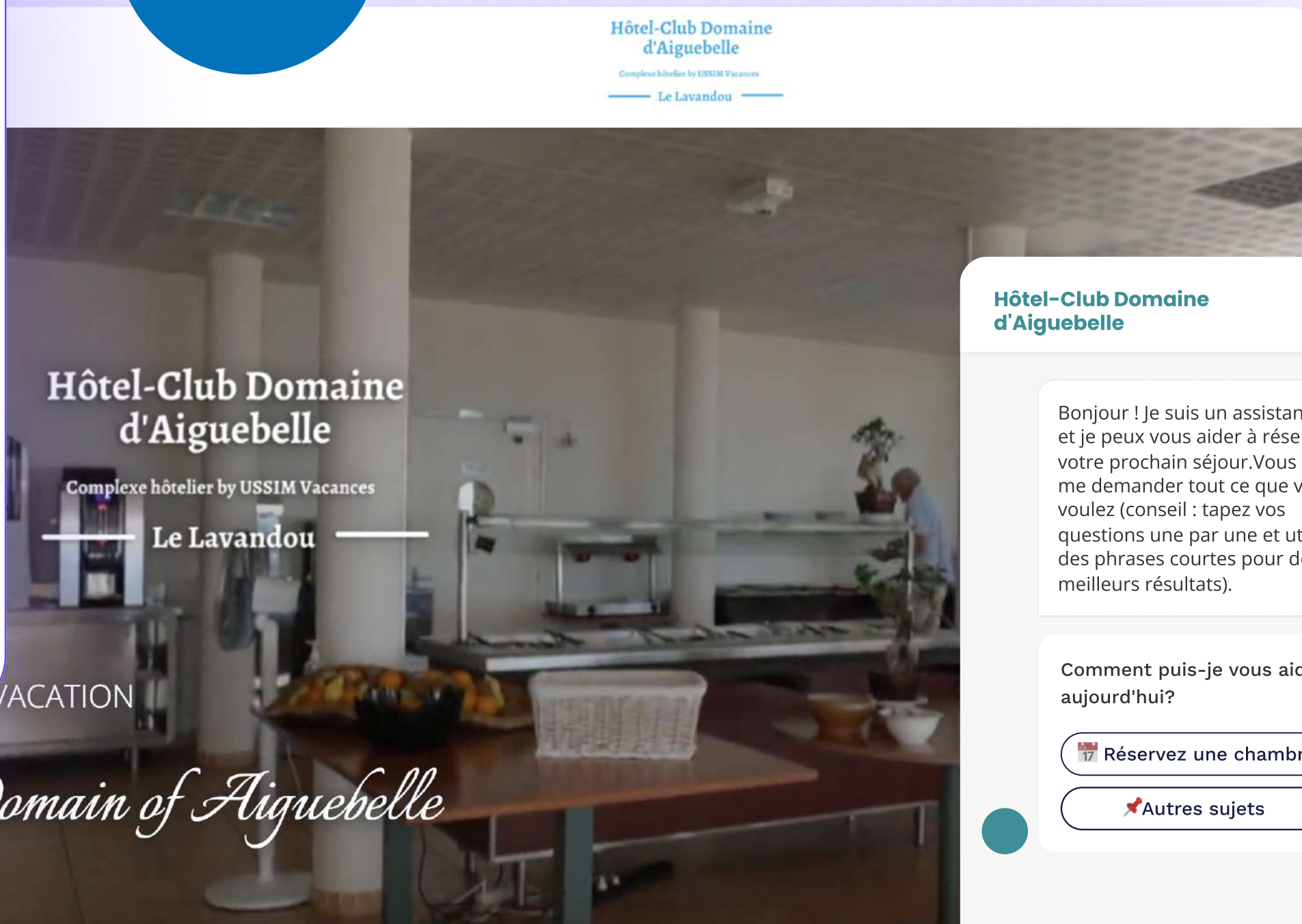
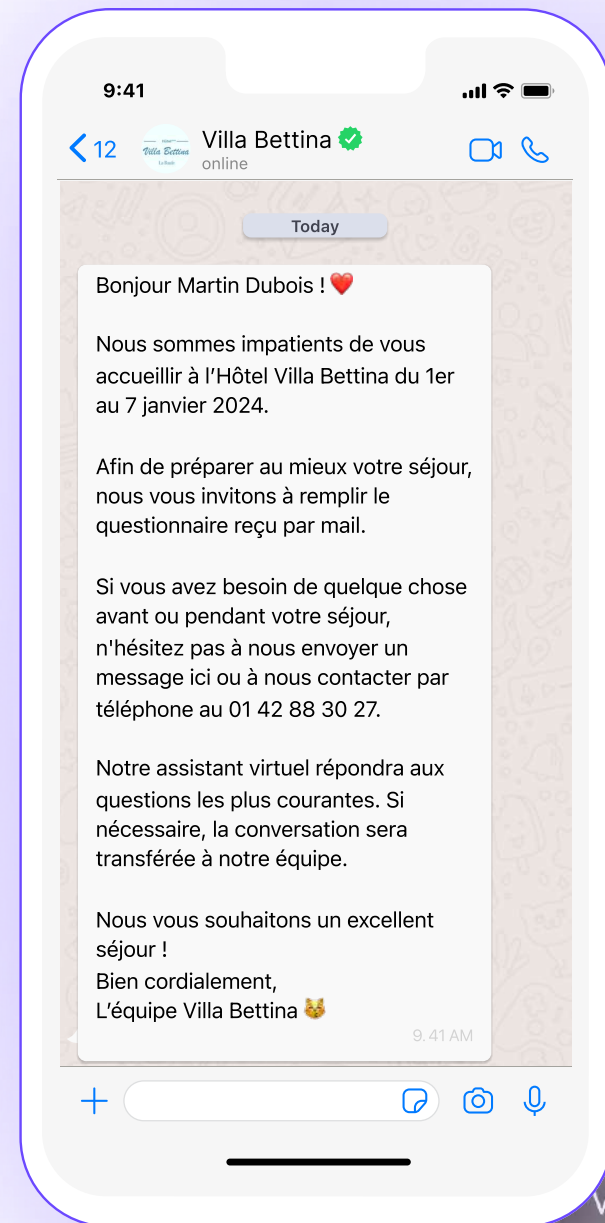
seit Einführung der Lösung



Reduzierte Arbeitsbelastung für Kundenbetreuungsteams

Wenn man bedenkt, dass es im Durchschnitt 3,11 Minuten dauert, um einen Telefonanruf im Hotelsektor zu bearbeiten, hat die HiJiffy-Lösung die Arbeitsbelastung der USSIM-Teams erheblich erleichtert, indem sie die Zeit, die jede Woche für Telefonanrufe aufgewendet wird, um **mehr als 5 Stunden reduziert hat – das sind etwa 200 Stunden seit Einführung der Lösung.**

Die Möglichkeit, langwierige Aufgaben an den virtuellen Assistenten zu delegieren, spart viel Zeit und entlastet die Teams, **damit sie sich auf Aufgaben mit höherer Wertschöpfung konzentrieren können.**



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



Proposez-vous des plats végétariens ?



Verbesserte Effizienz und Servicequalität

Durch die Klassifizierung und Verteilung von Kundenanfragen konnte die Effizienz und Servicequalität deutlich erhöht werden.

Durch die Automatisierung und Reduzierung von Informationsanrufen haben die Mitarbeitenden mehr Zeit, um Sonderwünsche intern zu bearbeiten und die Kundenbetreuung weiter zu **personalisieren**.

„Normalerweise können Kundenfragen rasch beantwortet werden, aber mit HiJiffy haben Sie wirklich Zeit, um darüber nachzudenken, wie Sie eine Anfrage klar und organisiert bearbeiten können.“

Nathan Soetaert (Leiter Web-Marketing und Kommunikation)



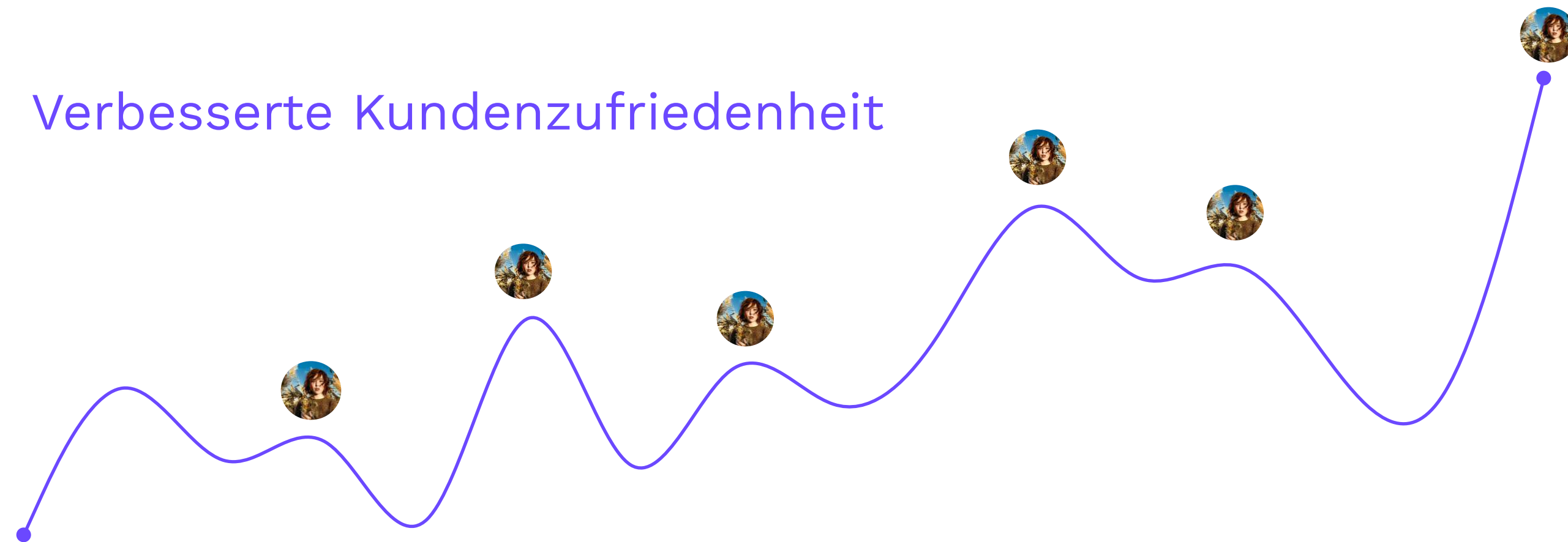
**Generiert zusätzliche
Einnahmen von mehr als**

27 500 €

Steigerung der Direktbuchungen
und des Umsatzes

Seit Einführung der HiJiffy-Lösung
verzeichnet USSIM einen Anstieg
der Direktbuchungen und
generiert zusätzliche Einnahmen
von **mehr als 27.500 €**.

Verbesserte Kundenzufriedenheit



Check-in-Kampagnen

Öffnungsrate von mehr als **90 %**



Verbesserte Kundenzufriedenheit durch Check-in- und Gästebewertungskampagnen

Obwohl die Implementierung von WhatsApp-Kampagnen erst seit Kurzem erfolgt, sind die ersten Ergebnisse sehr ermutigend und zeigen eine **Öffnungsrate von mehr als 90 %** für Check-in-Kampagnen. Diese Kampagnen tragen dazu bei, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Erfahrungsberichte



„Die Freundlichkeit und Verfügbarkeit von Elodie, unserer CSM-Verantwortlichen, die bemerkenswerte Geduld, Verfügbarkeit und Reaktionsfähigkeit an den Tag legte. Die Flexibilität und Professionalität von Alizé, der Verantwortlichen für Frankreich. Die beeindruckende Effizienz von Duo im Dienste der Kundenzufriedenheit. Schlussendlich ist es der Mensch hinter der KI, der HiJiffy so angenehm macht!“

Briec Raynaud-Gastineau, Gastineau, Assistent des Generaldirektors
– USSIM Vacances



„Wenn man es einmal benutzt hat, will man es nicht mehr missen. Das HiJiffy-Tool bietet echten Arbeitskomfort und optimale Benutzerfreundlichkeit.“

Nathan Soetaert, Leiter Web-Marketing und Kommunikation – USSIM Vacances

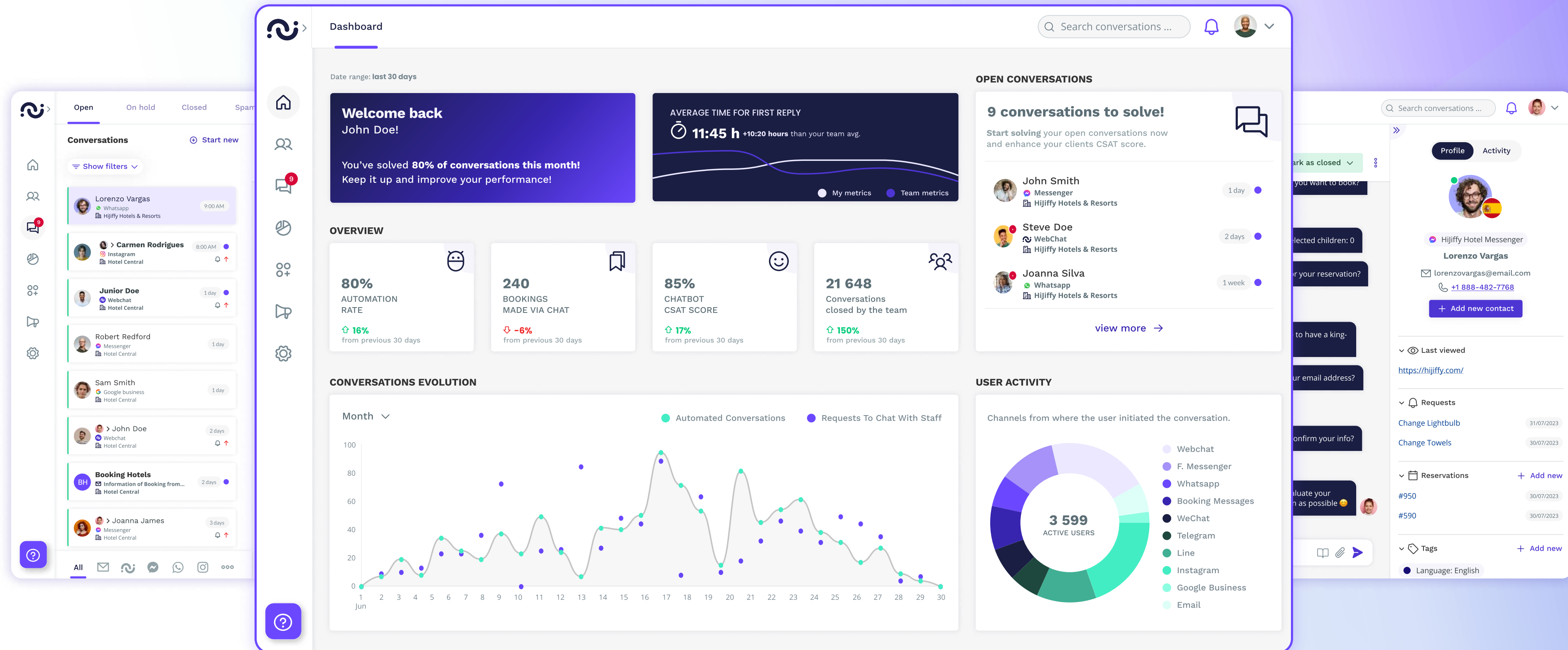


„Die Zusammenarbeit mit USSIM Vacances ist eine äußerst bereichernde Erfahrung. Diese Hotelgruppe verfolgt einen innovativen Ansatz, indem sie Technologie aktiv in eine Branche integriert, die oft im Hintergrund steht. Technologie steht im Mittelpunkt ihrer Strategie, und sie sind offen für neue Initiativen. Es ist ein Vergnügen, mit einem so neugierigen Team zusammenzuarbeiten, das die Möglichkeiten der Lösung voll ausschöpft. Darüber hinaus entsteht durch die vielen Ideen der Teammitglieder eine echte partnerschaftliche Dynamik.“

Elodie Soares, Senior Customer Success Manager – HiJiffy



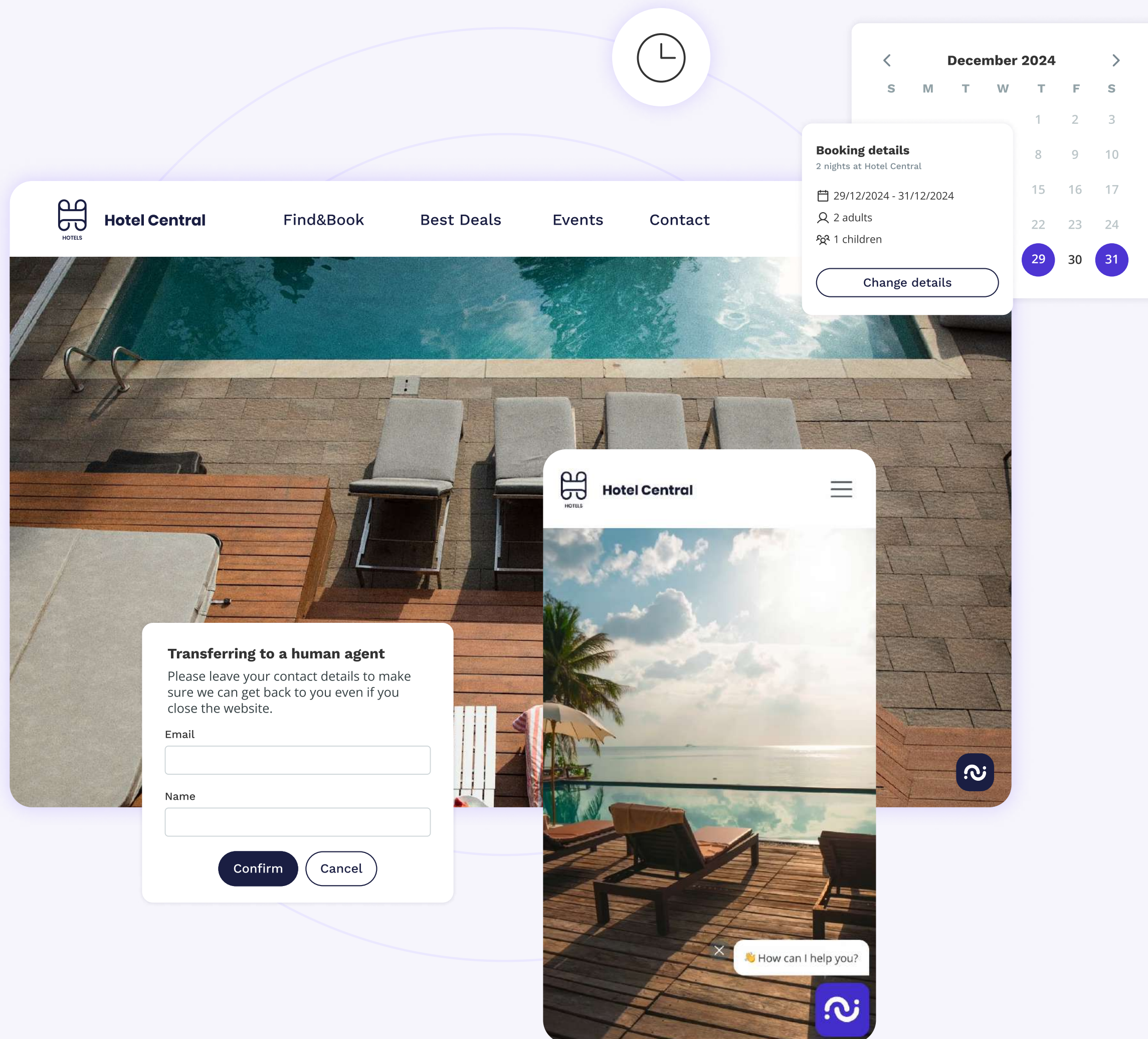
Kundenerlebnis an einem Ort verwalten



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



Pre-Stay



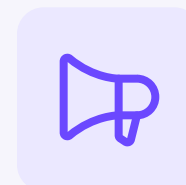
KI-Agent für FAQs und Direktbuchungen

Unser KI-Agent führt Sie durch den Buchungsprozess und bietet Antworten auf Ihre Fragen, **um Zeit zu sparen und die Arbeitsbelastung zu verringern.**



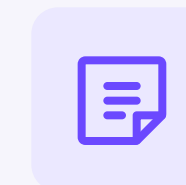
Spezialisierte KI für die Hotellerie

Mit **über 200 speziellen FAQ-Themen** im Bereich Gastgewerbe, damit Ihr Chatbot perfekt geschult ist.



Verhaltensbasierte Marketing-Kampagnen

Versenden Sie personalisierte Nachrichten, basierend auf besuchten Seiten oder Interaktionen auf Ihrer Website.



Angebot anfordern

Reisende können ein **individuelles Angebot** für ihren Aufenthalt anfordern.



Pre-Stay

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

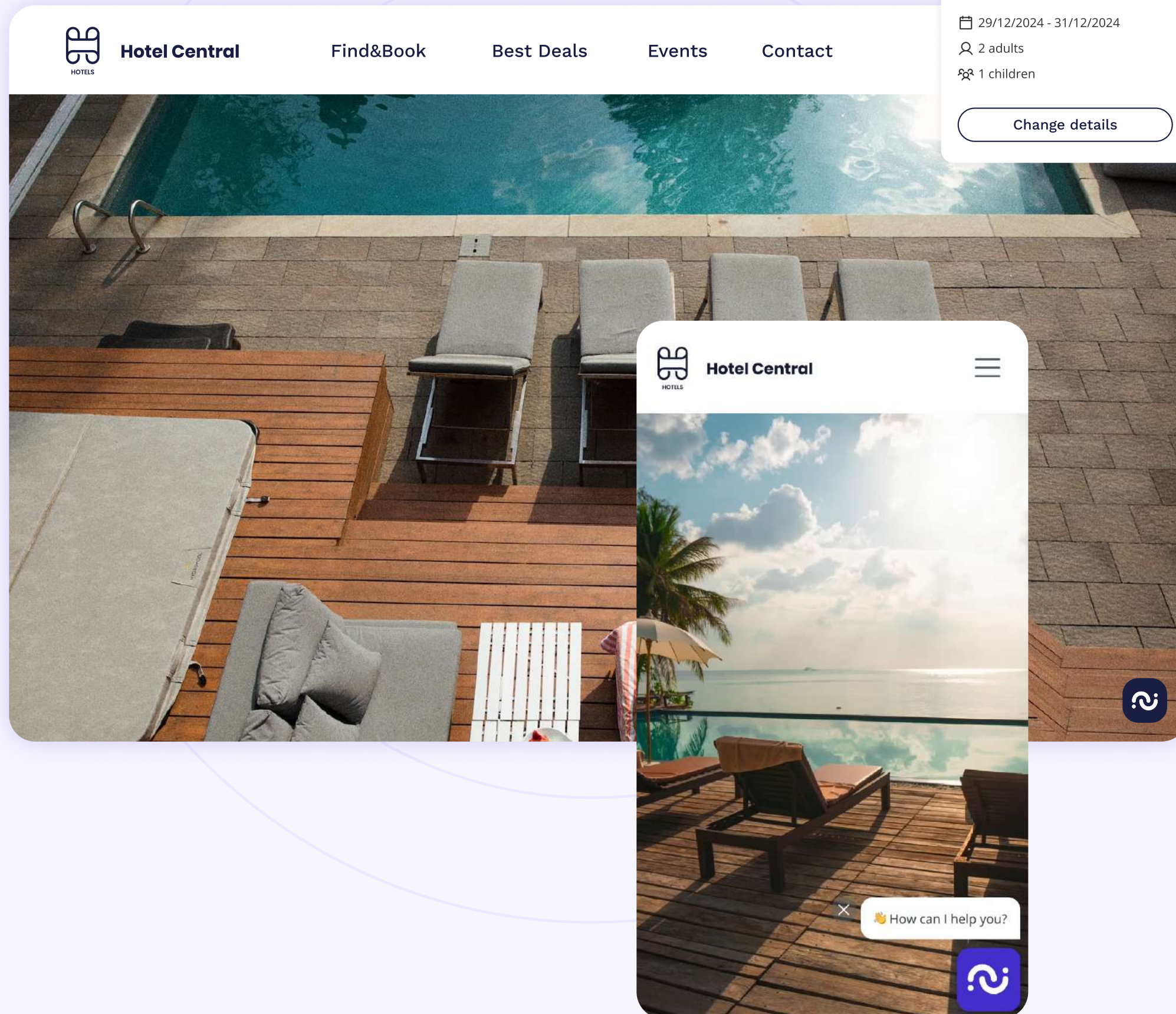
If you want to be contacted by our team, please provide us your contact details.



December 2024

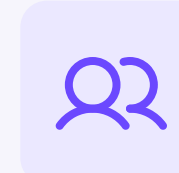
S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
				8	9	10
				15	16	17
				22	23	24
				29	30	31

Booking details
2 nights at Hotel Central
29/12/2024 - 31/12/2024
2 adults
1 children
Change details



E-Mail-zu-Chatbot-Automatisierung

Senden Sie **vorgefertigte Antworten** und leiten Sie Benutzer an den Chatbot weiter, um Anfragen sofort zu klären.



Nahtlose Weiterleitung an menschliche Mitarbeiter

Die Konversation kann auf Anfrage des Benutzers oder wenn der Chatbot die Anfrage nicht automatisch lösen kann, **nahtlos an unser Personal übertragen werden.**



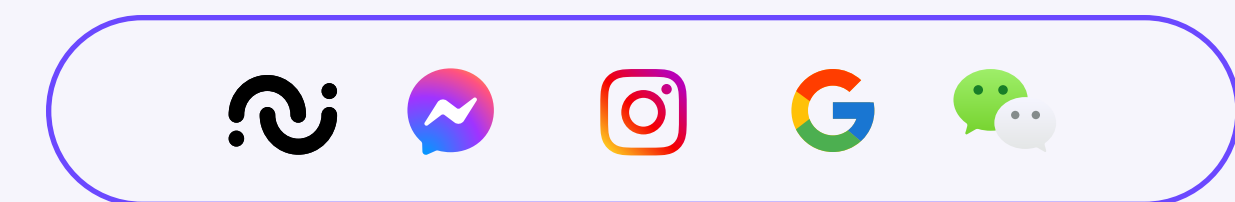
Mit einem Klick anrufen

Bieten Sie die Option, direkt aus dem Chat **einen menschlichen Agenten anzurufen**, wenn eine Anfrage nicht automatisch gelöst werden kann.



Anpassbare Chatbot-Oberfläche

Gestalten Sie die Benutzeroberfläche des Chatbots passend zum Marketingkonzept Ihres Hotels.



In-Stay

Key benefits

Hello, Jenna!

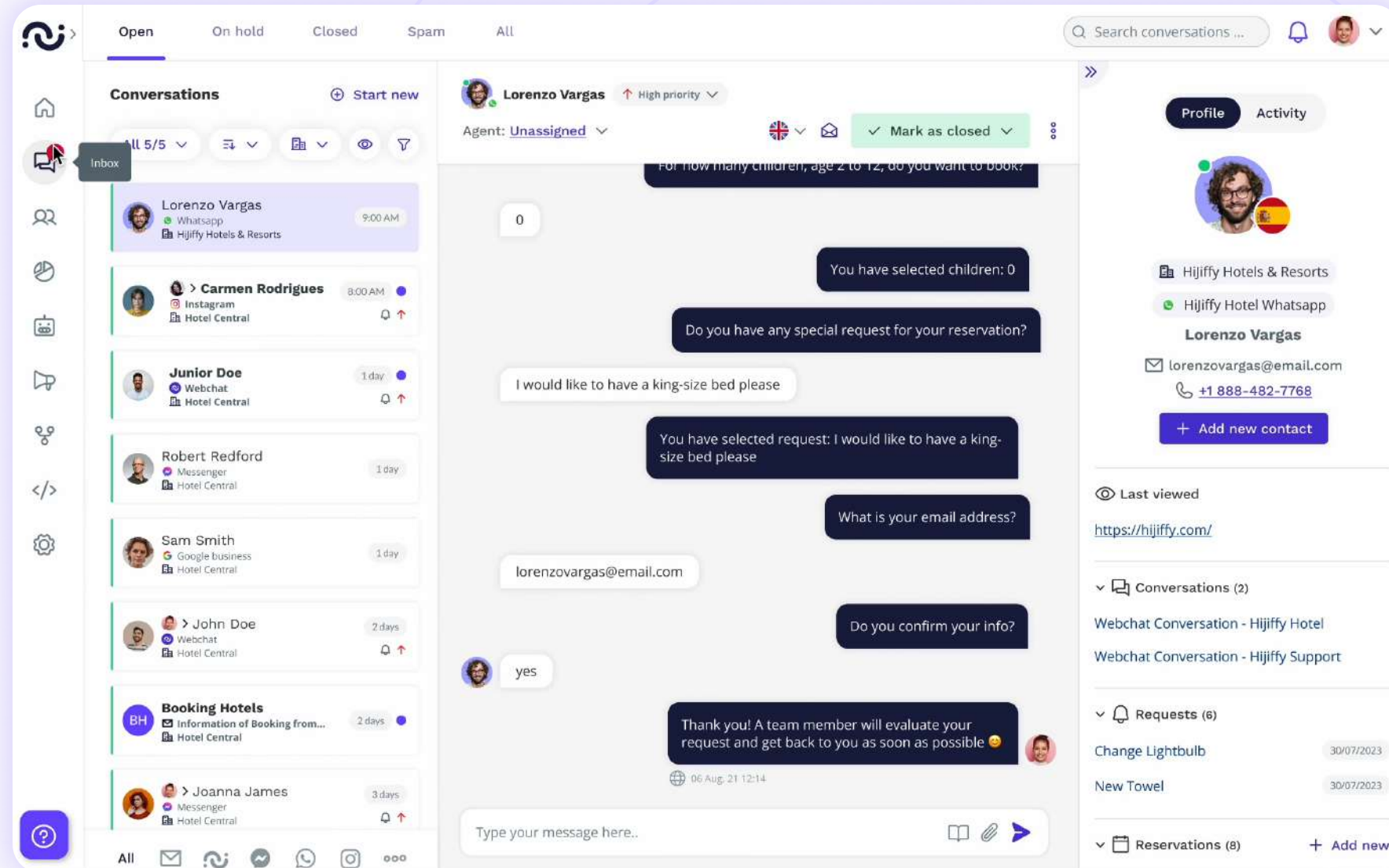
We genuinely hope that your stay was pleasant and that our service met your best expectations.

Your feedback is important to us. We invite you to leave your opinion on TripAdvisor here: <http://tripadvisor.com/hotelcentral>

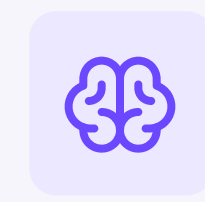
We hope to welcome you in our hotel in the future.

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



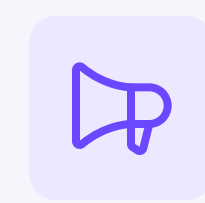
KI-gestützter Concierge-Agent

Ein virtueller KI-Concierge **hilft den Gästen** bei ihren Anliegen.



Digitales Einchecken

Integrieren Sie Ihr PMS, um Ihren ankommenden Gästen Pre-Check-in-Formulare anzubieten und den **Zeitaufwand am Empfang zu minimieren.**



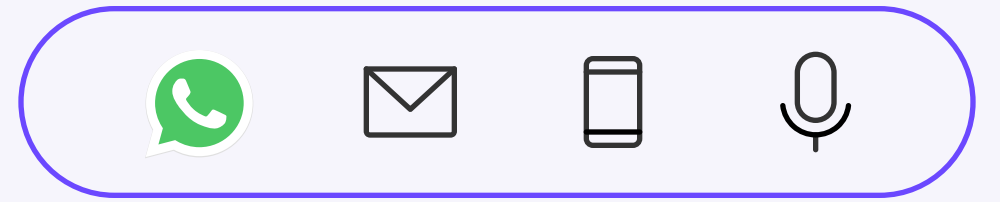
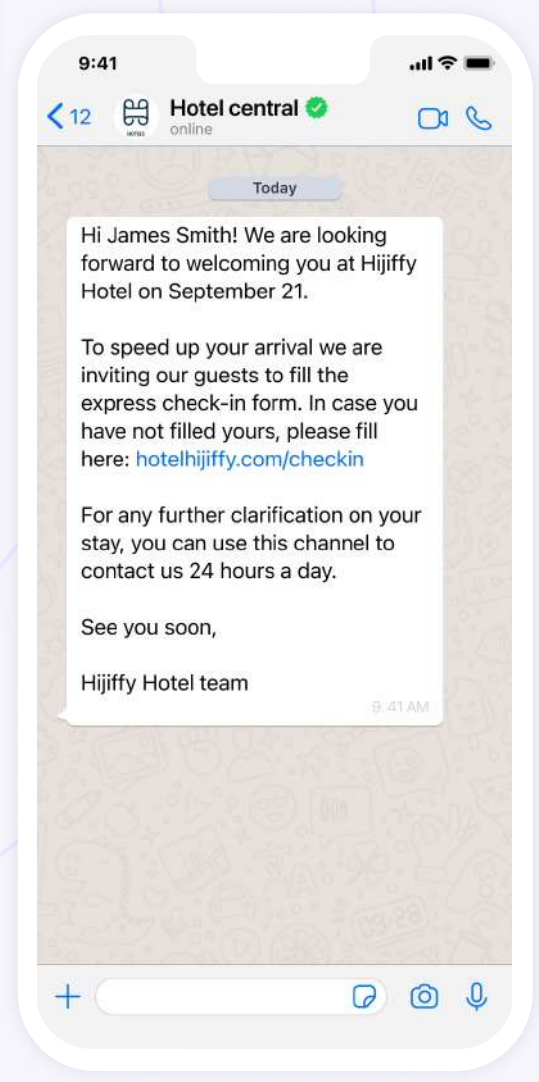
Upsell- und Cross-Selling-Kampagnen

Senden Sie automatisierte Nachrichten, um personalisierte Upselling- und Cross-Selling-Kampagnen zu kommunizieren.



Automatisierte WhatsApp-Nachrichten

Automatisieren und veranlassen Sie Nachrichten während der gesamten Guest Journey, wie Check-in-/Check-out-Kampagnen, Feedback-Kampagnen und mehr.



In-Stay

The dashboard shows a list of conversations on the left and a detailed chat window for Lorenzo Vargas on the right. The chat window shows a conversation about a reservation, with messages from the customer and the agent. The agent's name is Unassigned. The chat window also shows a profile card for Lorenzo Vargas, including his contact information and a list of recent conversations.

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?

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



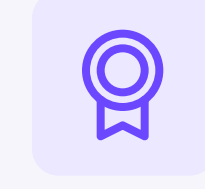
Maßgeschneiderte Kampagnen für eine bestimmte Zielgruppe



Individuelle Teambenachrichtigungen



Gästebewertungen und Zufriedenheitsumfragen

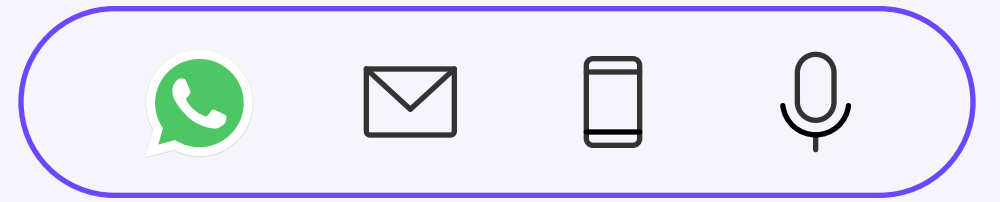


CSAT-Bewertungsmetriken

Programmieren Sie Kampagnen für Gäste, die bestimmten **Tarifplänen oder Profilen entsprechen** (z. B. Familien, Paare), je nach Verfügbarkeit.

Senden Sie Gästezufriedenheitsumfragen während und am Ende des Aufenthalts und **erhalten Sie Bewertungen** für interne Überwachung oder externe Plattformen wie **TripAdvisor oder Google**.

Sammeln und greifen Sie auf das Feedback der Gäste zu, um die **Leistung des Chatbots und einzelner menschlicher Agenten zu bewerten**.



Erfolgsgeschichte



Haben Sie noch weitere Fragen?

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com