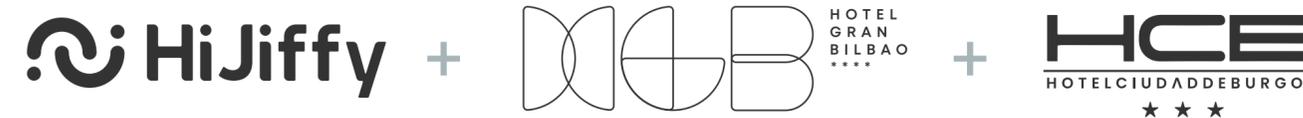


Casos de Éxito

Hotel Gran Bilbao +
Hotel Ciudad de Burgos

Cómo el Hotel Gran Bilbao y el Hotel Ciudad de Burgos aumentaron sus check-ins online en un 200%

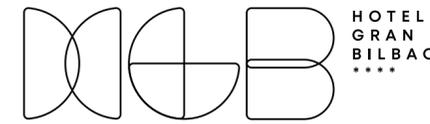


En el cambiante mundo de la hostelería, la capacidad de comunicarse eficazmente con los huéspedes es esencial. En este contexto, la inteligencia artificial conversacional ha emergido como una herramienta revolucionaria.

Este caso de estudio se centra en el [Hotel Gran Bilbao](#) y el [Hotel Ciudad de Burgos](#) y su búsqueda de excelencia en la comunicación con huéspedes utilizando la vanguardista tecnología de HiJiffy.

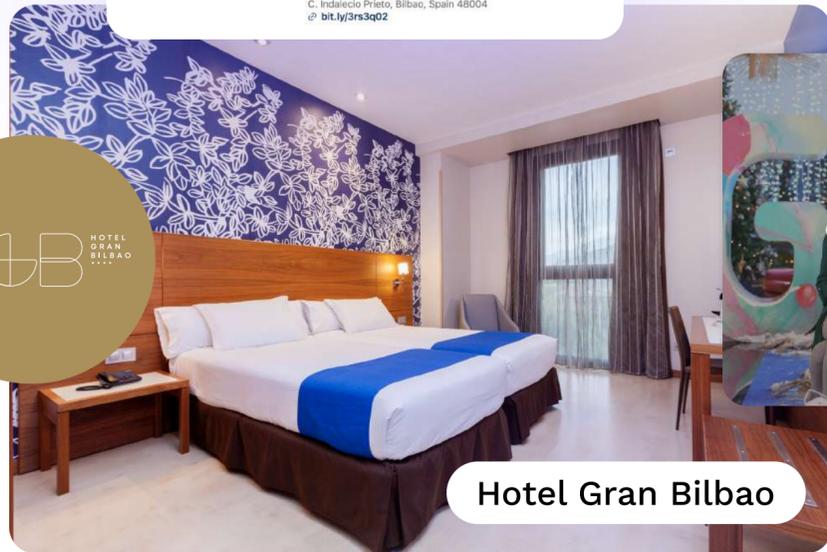
Las principales cadenas hoteleras con las que trabajamos en más de 50 países han optimizado su comunicación con los clientes gracias a la innovadora tecnología de nuestra plataforma. Estos hoteles no fueron la excepción al integrar el Hub de Comunicación para Huéspedes en cada etapa de la experiencia del cliente, desde la pre-reserva hasta la post-estancia, logrando resultados sobresalientes.

Esto fue posible combinando su compromiso inquebrantable con la experiencia del huésped y su actitud proactiva hacia la automatización respaldada por inteligencia artificial conversacional.

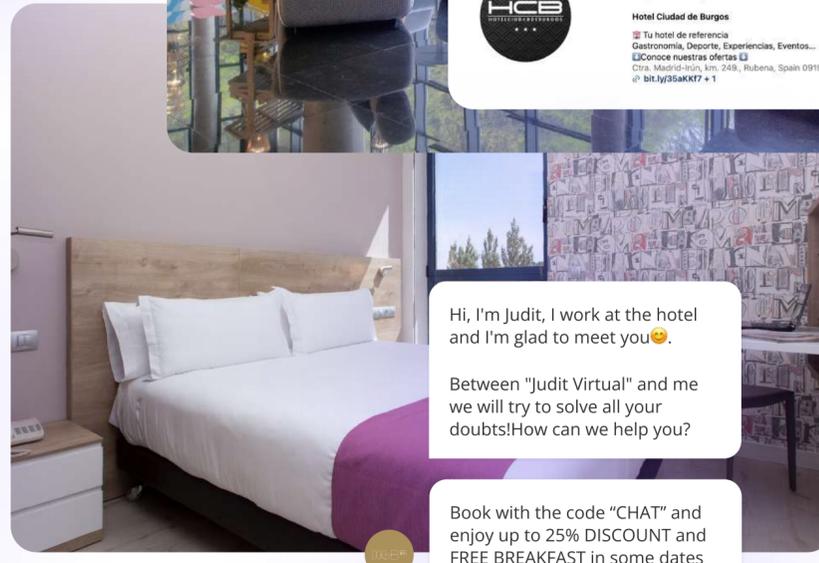
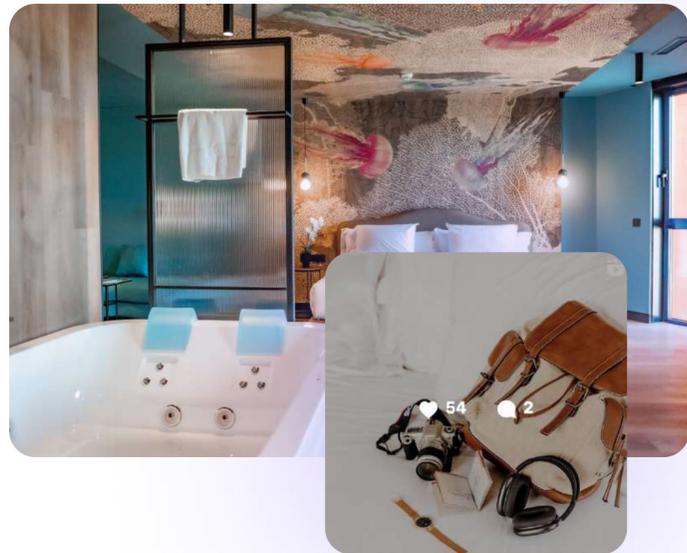


Este informe desglosa los desafíos enfrentados por el [Hotel Gran Bilbao](#) y el [Hotel Ciudad de Burgos](#), destaca las soluciones que adoptaron con la plataforma de HiJiffy, resume los beneficios obtenidos y presenta testimonios adicionales del equipo de los hoteles.

Hotel Ciudad de Burgos



Hotel Gran Bilbao



Hi, I'm Judit, I work at the hotel and I'm glad to meet you 😊

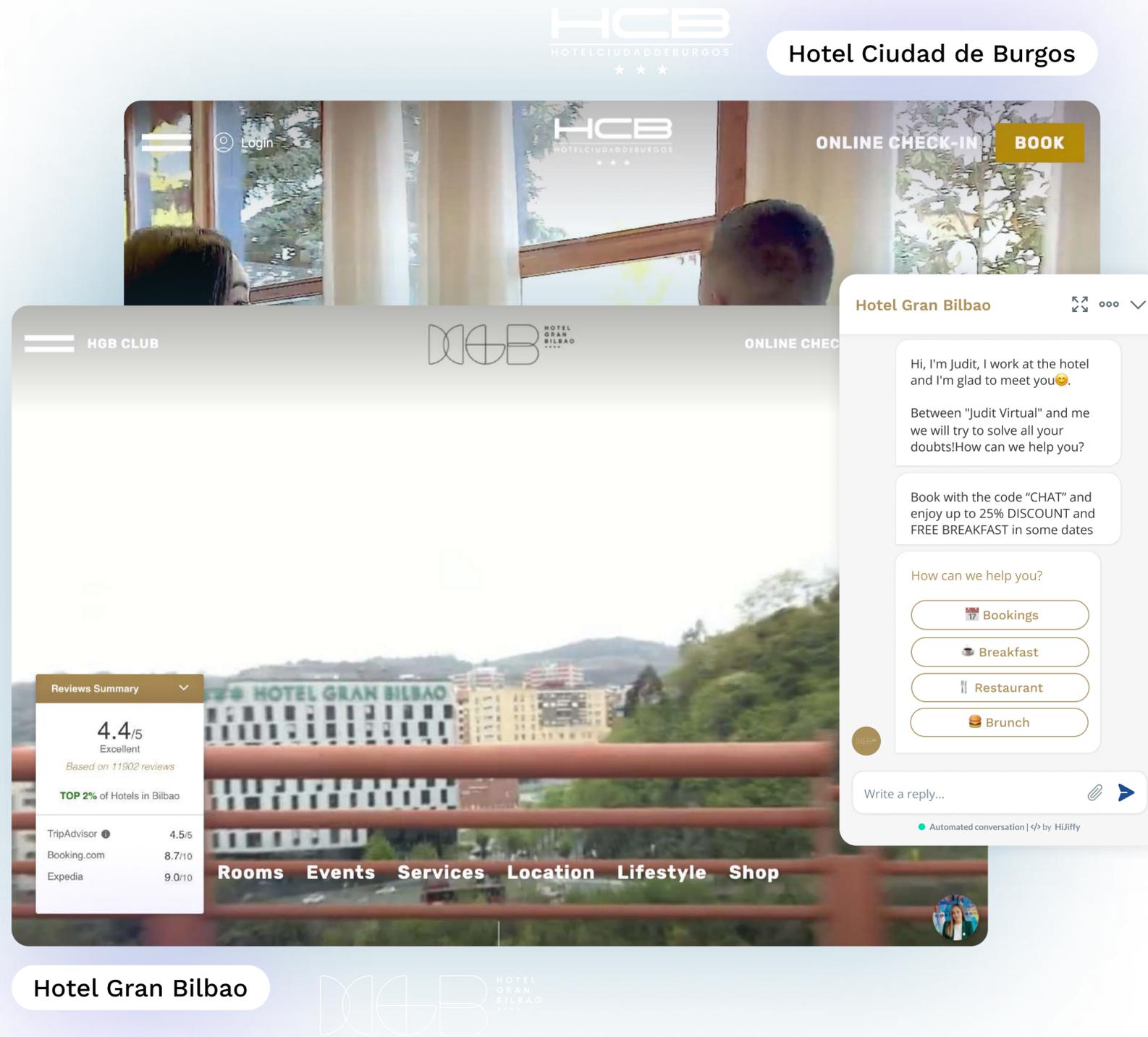
Between "Judit Virtual" and me we will try to solve all your doubts! How can we help you?

Book with the code "CHAT" and enjoy up to 25% DISCOUNT and FREE BREAKFAST in some dates

El Cliente: Hotel Gran Bilbao & Hotel Ciudad de Burgos

El **Hotel Gran Bilbao** se destaca por su diseño contemporáneo y 202 habitaciones temáticas que ofrecen una experiencia única y un concepto lifestyle diferenciador.

Su cercanía al centro histórico y su fácil acceso a las principales vías de transporte lo hacen una opción óptima para conocer Bilbao y sus alrededores. Es ideal para parejas, familias y profesionales y es reconocido por ser el único en la ciudad con un centro de conferencias propio. Su enfoque en una **experiencia humana auténtica** se refleja en su compromiso con el **bienestar de huéspedes y empleados**.



El **Hotel Ciudad de Burgos** está ubicado en la entrada de la ciudad, a tan solo 10 minutos del centro, en una de las principales vías de comunicación a nivel europeo, la AP1 y A1.

La tradición se une a la modernidad en sus 126 habitaciones que hacen que te sientas como en casa y puedas disfrutar de su excelente gastronomía y servicio, las **amplias y cómodas instalaciones** como salas de conferencias, gimnasio y zonas exteriores verdes.

Referente en la ciudad para todo tipo de eventos, reuniones de empresas, bodas, comuniones, celebraciones familiares y de amigos, destacando los bonitos jardines donde vuestras celebraciones se ensalzarán aún más y los comensales se irán con un gran recuerdo del día vivido.

Los dos hoteles buscaban una solución centralizada, confiable y completa para automatizar las comunicaciones con los huéspedes y abordar varios retos clave:

Pre-Estancia

Automatización de chats en la web

Necesitaban, también, un sistema para **automatizar las respuestas a consultas frecuentes en sus sitios web**, liberando al personal de tareas repetitivas y mejorando la atención al huésped. Esto obviamente sin perder la calidad en la **atención al cliente** y la alta **satisfacción de estos**.

Pre-Estancia

Incrementar reservas directas

Buscaban una plataforma que complementara otras en sus esfuerzos de aumentar su ya **significante tasa del 15 % en reservas directas** web para evitar altas comisiones de agencias de viajes online (OTAs).

Durante la Estancia y Post-Estancia

Bajo índice de check-in online

Con solo un 20% de check-ins online (enviados por e-mail) en el Hotel Gran Bilbao, el hotel buscaba **automatizar este proceso y aumentar su porcentaje de check-ins online**, utilizando mensajes de **WhatsApp** para reducir la carga de trabajo en recepción y mejorar la experiencia del huésped.

Durante la Estancia y Post-Estancia

Check-outs online para 2023

Planeaban **implementar check-outs online** para el verano de 2023, buscando agilizar el proceso de salida, incluyendo el pago de cuentas pendientes online. Tal como en el check-in, se buscaba **facilitar la vida al huésped y reducir las colas en la recepción** sin sacrificar una excelente experiencia para ambos.

Los Desafíos

Casos de Éxito: Hotel Gran Bilbao

Tras analizar las soluciones tecnológicas disponibles para hoteles, el Hotel Gran Bilbao y el Hotel Ciudad de Burgos eligieron el Hub de Comunicación para Huéspedes de HiJiffy para enfrentar sus desafíos y alcanzar sus metas. Desde 2022, la IA conversacional ha estado mejorando el recorrido del huésped en ambas propiedades.

¿Por qué eligieron HiJiffy?

"Realizamos un pequeño análisis de mercado, pero lo que realmente nos convenció fueron las excelentes referencias de otros hoteleros y la capacidad de promover una estrategia de comunicación a gran escala con nuestros huéspedes a través de WhatsApp".

-Raúl Amestoy, director de Marketing y Ventas del Hotel Gran Bilbao.

Las Soluciones

La empresa hotelera pudo integrar sin problemas la IA conversacional de HiJiffy

La empresa hotelera pudo integrar sin problemas la IA conversacional de HiJiffy con otros sistemas tecnológicos del hotel que ya estaban implementados: Mirai (motor de reservas) y Class One (PMS).



Con el apoyo del equipo de Customer Success, ambos hoteles redefinieron sus comunicaciones con los huéspedes, implementando IA conversacional para automatizar las siguientes tareas:



Responder a Preguntas Frecuentes (FAQ)

La IA, especializada en más de 200 temas específicos de la hotelería, responde a consultas entrantes al instante, 24/7, en varios canales gestionados por la marca, incluyendo el chat web, WhatsApp y Google Business en más de 130 idiomas.

The screenshot displays a multi-channel customer service interface for Hotel Gran Bilbao. On the left, a 'Conversations' sidebar lists various customer interactions. The main chat window shows a conversation with 'Maria Cruz' (High priority) where the agent is 'Unassigned'. A 'Reviews Summary' pop-up is overlaid on the chat, showing a 4.4/5 'Excellent' rating based on 11,902 reviews, and a 'TOP 2%' status among hotels in Bilbao. The review table is as follows:

Platform	Rating
TripAdvisor	4.5/5
Booking.com	8.7/10
Expedia	9.0/10

The chatbot interface on the right features a greeting: 'Hi, I'm Judit, I work at the hotel and I'm glad to meet you 😊. Between "Judit Virtual" and me we will try to solve all your doubts! How can we help you?'. It offers a discount: 'Book with the code "CHAT" and enjoy up to 25% DISCOUNT and FREE BREAKFAST in some dates'. Below this, a 'How can we help you?' section has buttons for 'Bookings', 'Breakfast', 'Restaurant', and 'Brunch'. A 'BOOK WITH US AND ENJOY THE BEST PRICE ON THE INTERNET' message is also visible. The interface includes a 'HGB CLUB' header, 'ONLINE CHECK-IN' button, and a 'BOOK' button. A navigation bar at the bottom lists 'Rooms', 'Events', 'Services', 'Location', and 'Lifestyle'. Social media icons for WhatsApp, Instagram, and Google are also present.



Asistencia para las reservas

La IA conversacional, integrada perfectamente con el motor de reservas, guía a los huéspedes a través del proceso de reserva para una experiencia fluida, esencial para una fácil conversión.



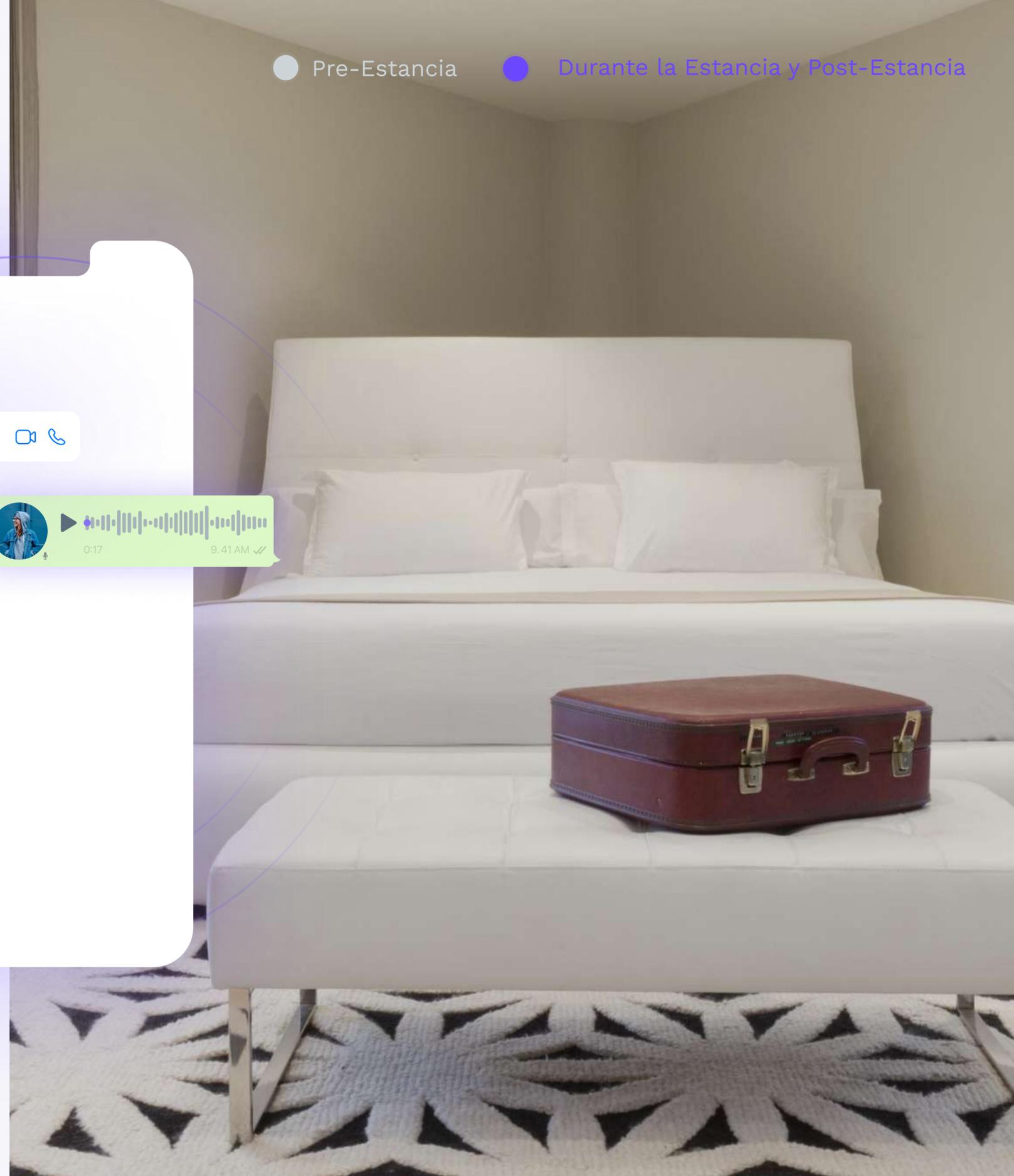
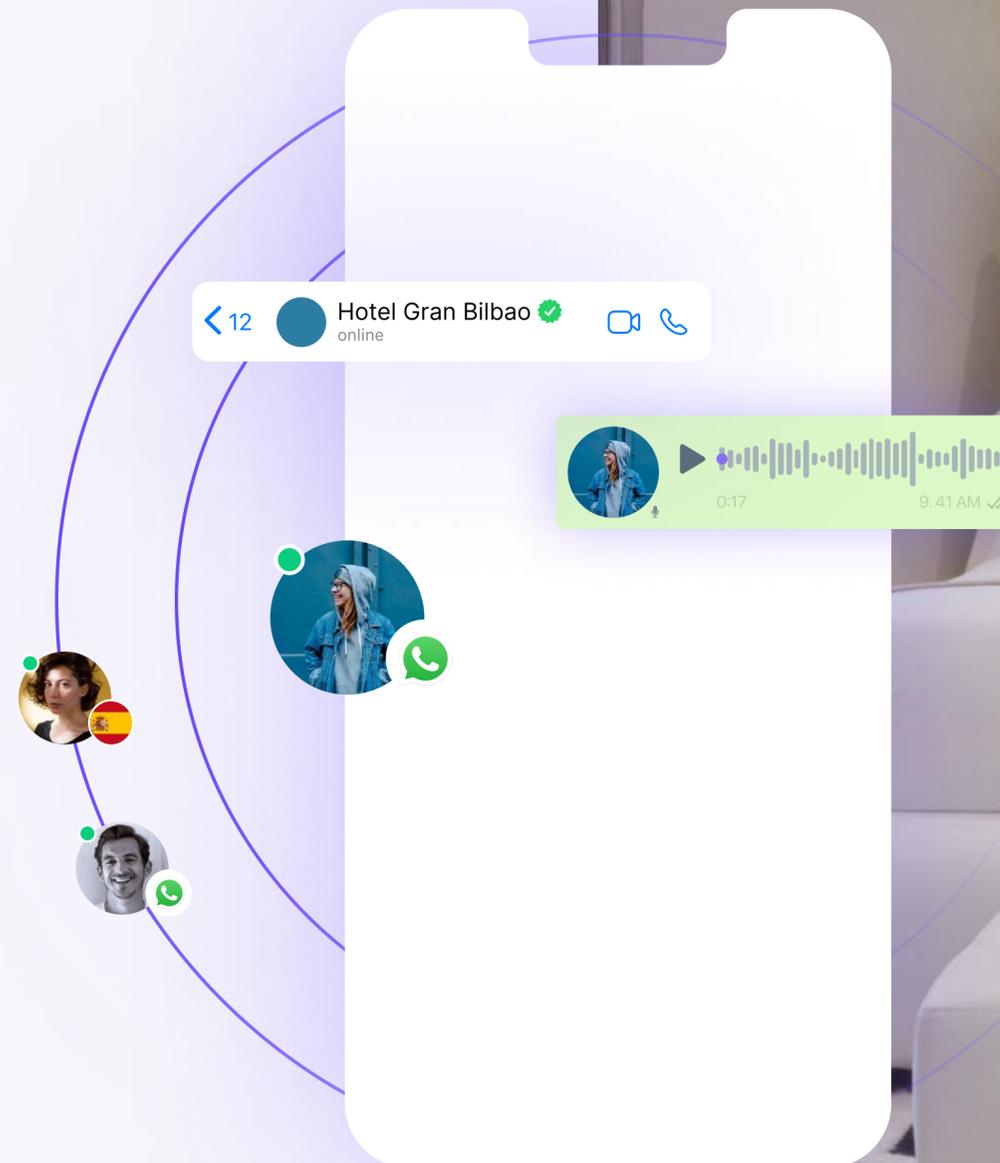
Envío de campañas de check-in

Un mensaje automatizado a los huéspedes con llegada, con un enlace al formulario de check-in online y un mensaje de bienvenida cálido, anima a completar el proceso antes de la llegada y evitar las colas en recepción.



Envío de campañas de check-out

Un recordatorio automatizado sobre la hora de check-out e instrucciones para un procedimiento totalmente autónomo a través de un enlace, si los huéspedes prefieren no pasar por recepción.



Vamos a examinar los logros clave relacionados con los desafíos previamente señalados. Para ello, utilizaremos tanto los datos de la herramienta, accesibles en las áreas de dashboards e informes, como la información y observaciones aportadas por los dos hoteles, que enriquecen este caso de estudio.

Los Resultados

Conversaciones



Hotel Gran Bilbao

45,000



Hotel Ciudad de Burgos

13,000

Conversaciones IA

puntuación CSAT

83 %

90 % de automatización de conversaciones con el chatbot

Con más de **45,000 conversaciones** resueltas en el Hotel Gran Bilbao y más de **13,000** en el **Hotel Ciudad de Burgos**, **9 de cada 10 huéspedes** han obtenido respuestas automáticas sin necesitar que algún miembro del equipo de recepción o reservas tenga que dedicar tiempo a responder a los potenciales clientes.

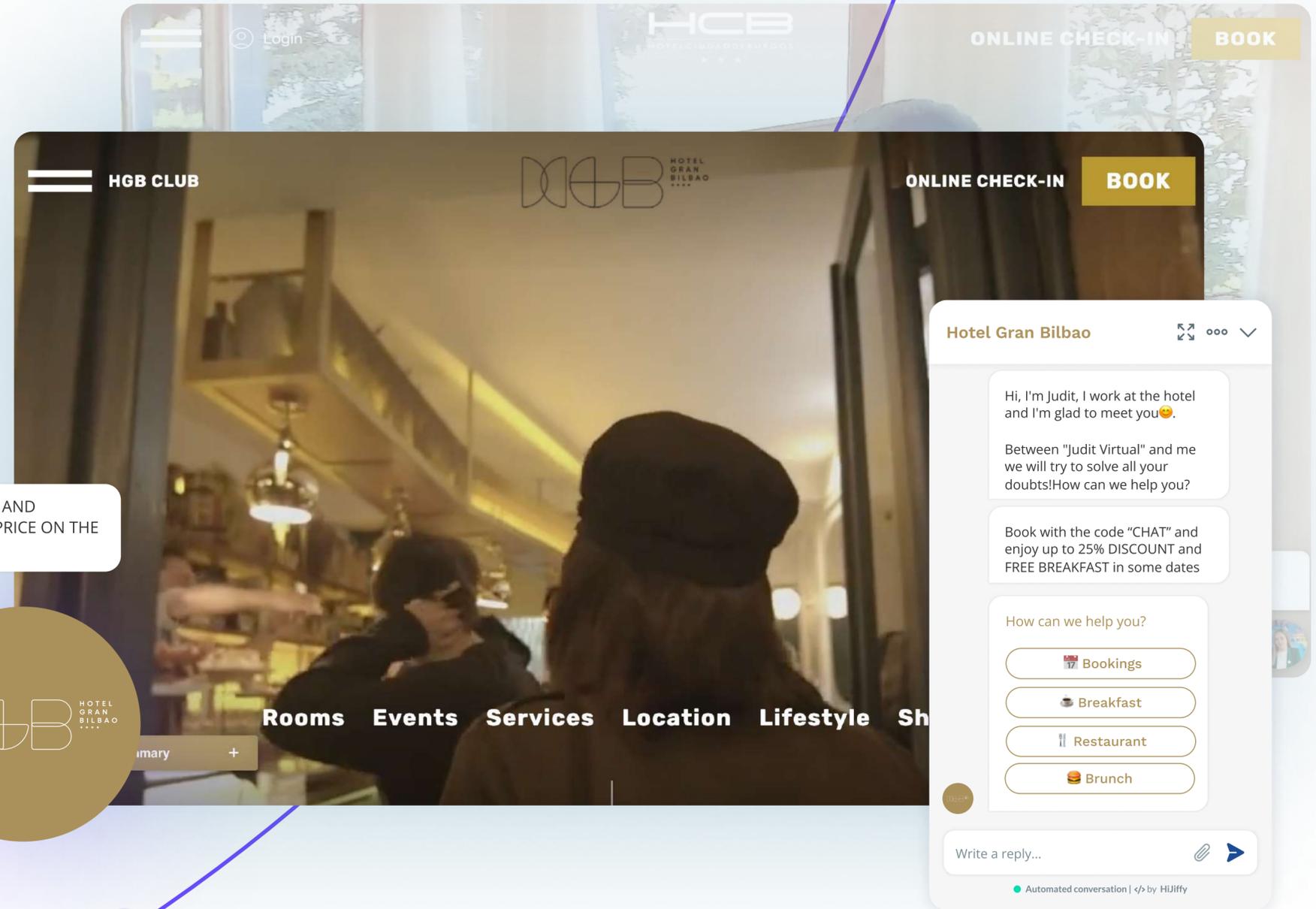
Este resultado es aún más impresionante si se considera que el promedio de la puntuación de satisfacción del cliente (**CSAT**) **entre ambos hoteles es del 83 %.**

5 % de reservas web en el chatbot y aún más directamente en la web

Además de lograr un impresionante porcentaje de reservas directas con la integración del motor de reservas en el chatbot (un 5% en ambos hoteles), junto con otras plataformas, HiJiffy ha tenido un impacto positivo en el aumento de las reservas directas online de los hoteles.

Es importante resaltar el incremento de entre un **15 %** y un **25 %** en el total de reservas directas online del Hotel Gran Bilbao.

⚠️ BOOK WITH US AND ENJOY THE BEST PRICE ON THE INTERNET 🥰



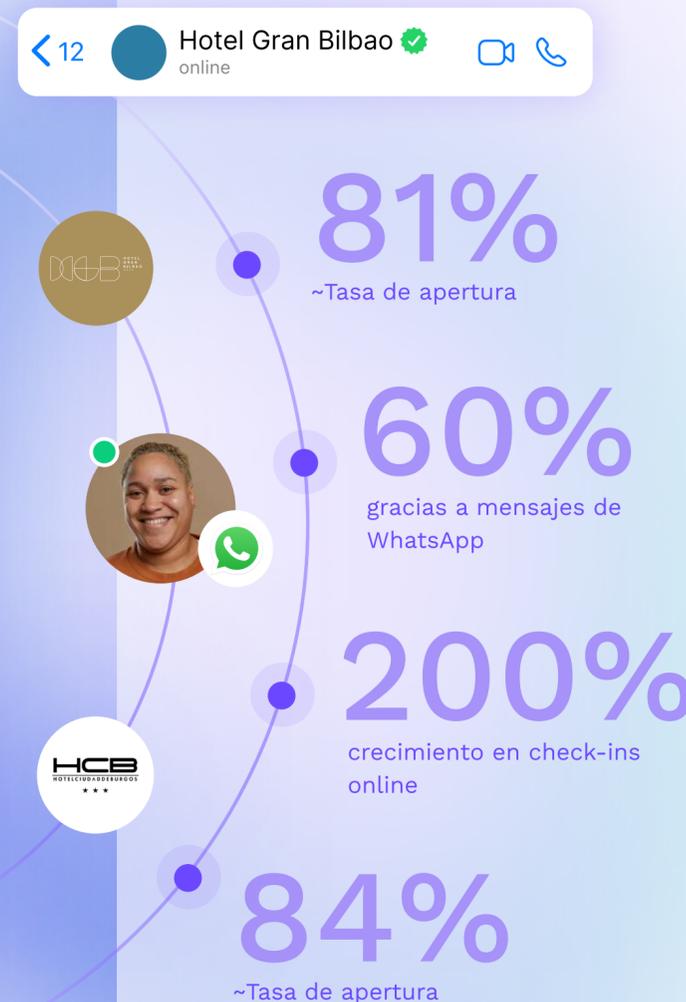
15 % 25 %

Reservas directas online

Más de 200 % de aumento en los check-ins online

Antes de la implementación de HiJiffy, en el Hotel Gran Bilbao solo 20% de los check-ins eran hechos online. Hoy en día cuentan con **más de 60 %**, gracias a una tasa de apertura de mensajes de WhatsApp del 81 %, más que el triple que cualquier campaña de email, por ejemplo. Además, se han reducido significativamente las colas de espera en recepción, y la experiencia del huésped a su llegada es mucho más fluida.

Sorprendentemente, a pesar de tener clientes más senior y que reservan más por el canal offline, el **Hotel Ciudad de Burgos** ha alcanzado un **crecimiento también del 200 % en check-ins online**, con una tasa de apertura del 84 %.



20 % de los huéspedes aprovechan el check-out online

A pesar de solo haber implementado el check-out online en el Hotel Gran Bilbao en el inicio del verano, el hotel ya observa que está **impactando también de forma muy positiva** la experiencia del huésped a su **salida**. Al dejar que los huéspedes hagan el check-out a través de un **enlace enviado por WhatsApp**, se han podido reducir un poco las colas en recepción y la carga de trabajo del equipo.



Testimonios

“Hijiffy nos ha permitido digitalizar y automatizar diferentes procesos de nuestros Hoteles, permitiendo a nuestro equipo centrarse en aquello que aporta valor a la experiencia del cliente y dejando que Hijiffy gestione aquellos procesos automáticos que no aportan valor.

Gracias al chatbot podemos atender de manera automatizada las consultas de los usuarios en nuestra página web, con un grado de automatización y satisfacción del 90%, contribuyendo a descongestionar nuestra recepción de llamadas de teléfono.

Y la comunicación vía WhatsApp, junto a la integración con nuestro PMS, nos ha permitido llegar a índices de check-in online realizado del 60%, permitiendo eliminar colas de recepción.

HiJiffy destaca por su capacidad de integrarse de manera ágil con otros sistemas, tales como motores de reserva o PMS, algo básico para que la automatización no solo sea de cara al cliente, sino que también afecte a nuestros procesos internos de manera efectiva.

Y, por último, su extranet permite tener un control detallado de los resultados tanto a nivel de cadena o grupo hotelero, como de propiedad independiente.”

Raúl Amestoy — Director de Marketing y Ventas en el Hotel Gran Bilbao

Testimonios



“HiJiffy ha sido tanto para el Hotel Gran Bilbao como para el Hotel Ciudad de Burgos el impulso que necesitábamos para ayudarnos a conseguir nuestros objetivos de check in online y automatización de procesos.

Gracias a su módulo “In-Stay” podemos comunicarnos con nuestros clientes por WhatsApp de la manera menos intrusiva y más cómoda para ellos posible, haciendo que en su estancia también tengan una experiencia online positiva.

El chatbot en la web también nos ha ayudado a que las recepciones de ambos establecimientos estén más liberadas: a la hora de realizar una reserva, la mayoría de los clientes tienen siempre las mismas dudas, que pueden ser resueltas por un bot en un porcentaje altísimo.

De esta forma, los trabajadores del hotel tienen que pasar menos tiempo al teléfono o respondiendo emails y pueden dedicárselo a los clientes alojados.”

Judit Segura — Comunicación en el Hotel Gran Bilbao y el Hotel Ciudad de Burgos

Testimonials

"Trabajar con el Hotel Gran Bilbao y el Hotel Ciudad de Burgos es un placer. Como Account Manager, tomé a cargo estas propiedades en 2022 y, desde entonces, hemos implementado distintas soluciones para mejorar el uso de nuestra plataforma.

La comunicación y colaboración con el equipo del hotel son extremadamente efectivas y la valoramos muchísimo. Hemos visto un aumento significativo en el número de reservas directas hechas a través del chatbot y también una automatización más personal con la implementación del GPT-4 en las respuestas del bot.

Las campañas enviadas a través de WhatsApp hacen que los huéspedes hagan su check-in en línea, lo que agrega valor en la forma en que la herramienta es utilizada y cómo el hotel asigna su tiempo con los clientes antes, durante y después de su estancia.

No puedo esperar para ver cómo nuestros nuevos desarrollos podrán llevar esta solución aún más lejos con ambos hoteles y seguir aportando valor trabajando juntos."

Ana Correia — Customer Success Manager de HiJiffy



Integraciones con Partners Tecnológicos



Motor de Reserva Mirai

Un diseño moderno y funcional, combinado con una interfaz sencilla y centrada en el usuario para optimizar la tasa de conversión y la satisfacción de los clientes. Robusto y eficaz, el motor de reservas de Mirai es el mejor de su categoría y que ha permitido a hoteles como el Hotel Gran Bilbao y el Hotel Ciudad de Burgos alcanzar buenos resultados en reservas directas. Disfruta del poder de 25 años de experiencia en tus manos:

- Fácil, intuitivo y práctico: un proceso con el mínimo número de pasos para evitar perder reservas por obstáculos innecesarios.
- Seguro y consolidado: una plataforma profesional y estable.
- Compatible con múltiples dispositivos: ordenador de escritorio, tablet o móvil.
- Métodos de pago: posibilidad de configurar distintos métodos de pago, ya sea en el hotel, por adelantado, o según el día y la oferta.
- Actualizaciones constantes: el motor de reservas de Mirai se desarrolla en función de tus necesidades, añadiendo regularmente nuevas funcionalidades y mejoras sin coste adicional.
- Estilos personalizables: el motor de reservas de Mirai se adapta al estilo general de tu sitio web, asegurando una representación natural de tu imagen.

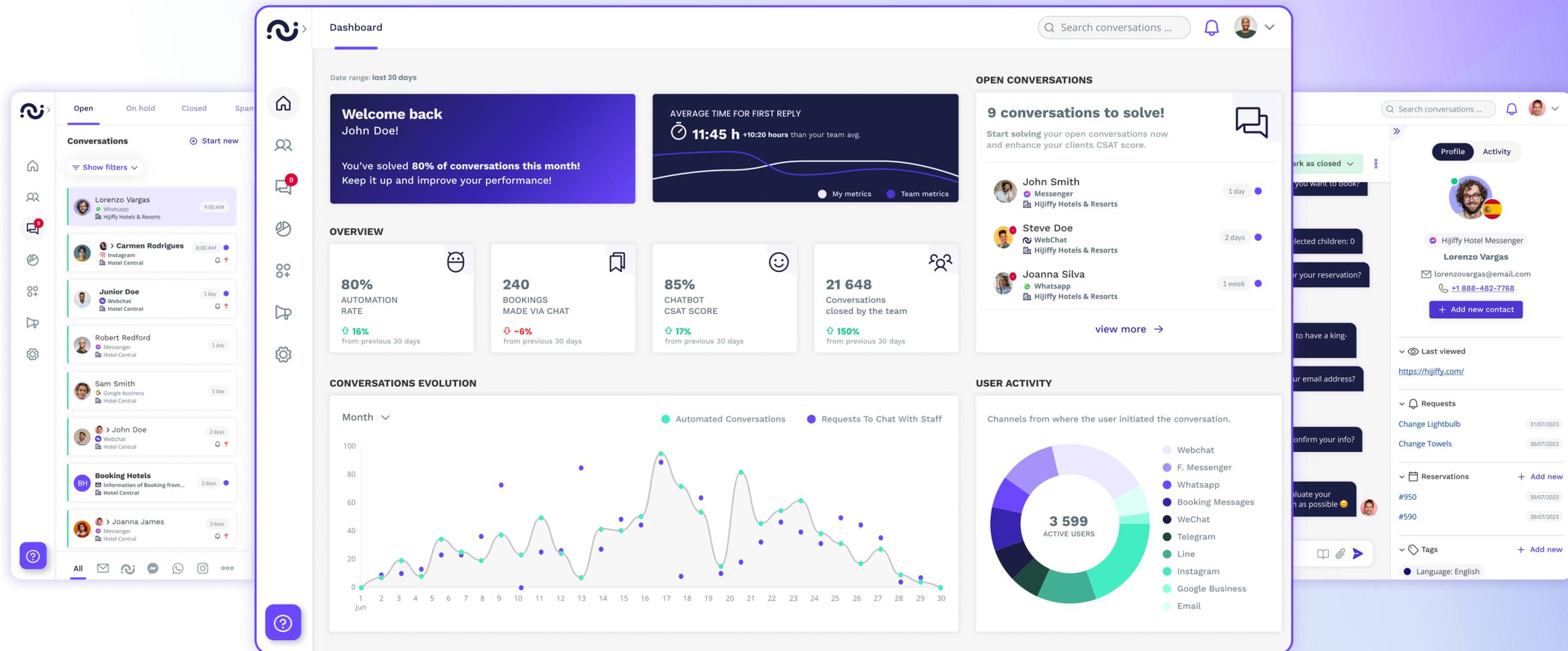


PMS Class One

Class One y su sistema Seven Stars revolucionan la gestión hotelera al simplificar las operaciones de recepción con una entrada de datos eficiente y una herramienta confiable. Este sistema va más allá de ser un simple PMS; se destaca como un Smart Hotel Management System, versátil y adaptable a distintos tipos y ubicaciones de hoteles, destacándose por sus características únicas.

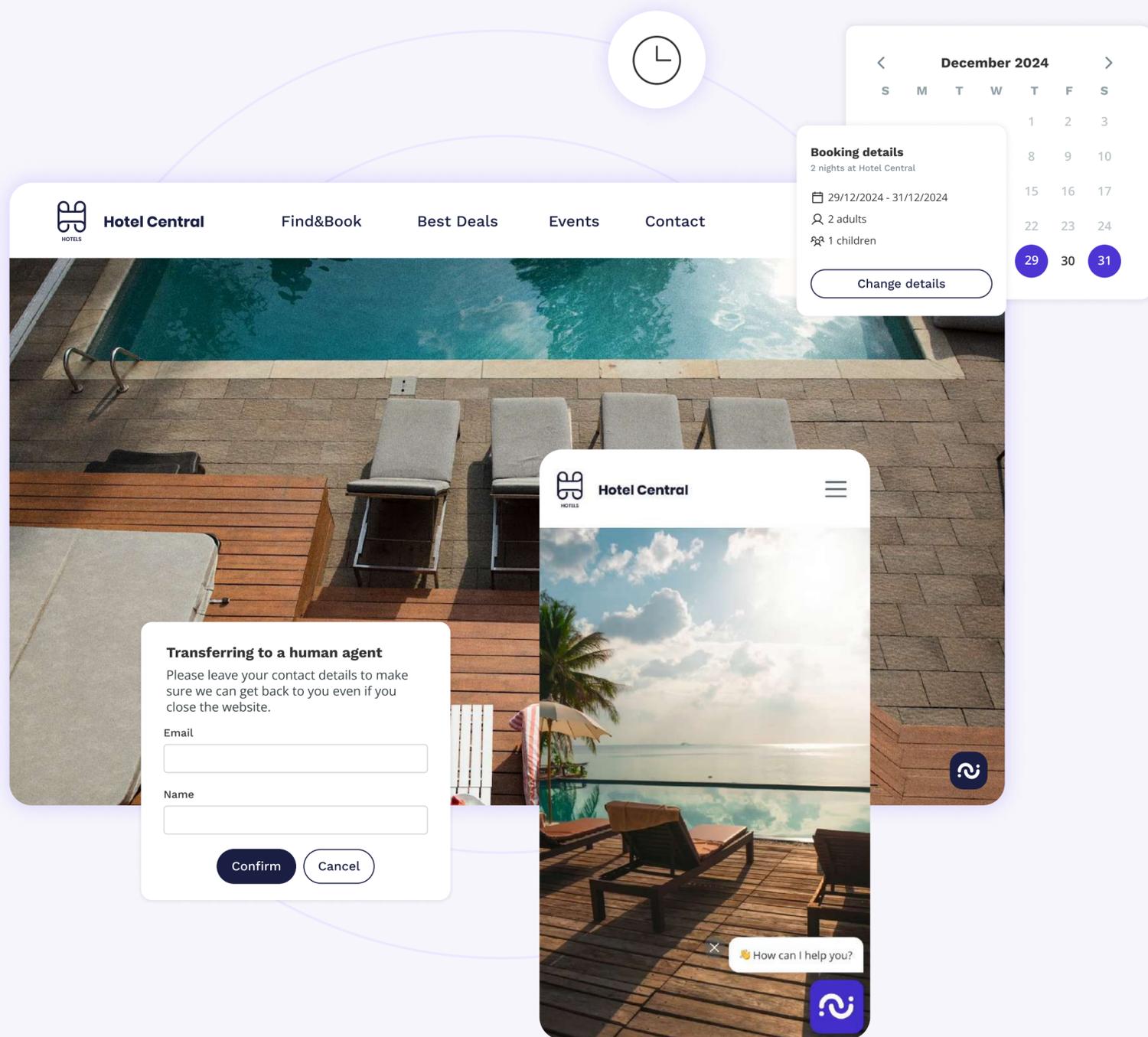
La estructura modular de Class One permite una personalización excepcional, ofreciendo informes detallados, gestión de datos segura, e integración fluida con otras tecnologías del sector hotelero. Es la solución ideal para hoteleros que aspiran a optimizar sus operaciones y enriquecer la experiencia de sus huéspedes. Entre sus módulos se incluyen sistemas avanzados de PMS, análisis de KPI, Live Rate, Gestión de Housekeeping, Gestión de Mantenimiento, Herramientas de Contabilidad y mucho más, todo diseñado para impulsar la eficiencia y el éxito en la gestión hotelera.

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 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.



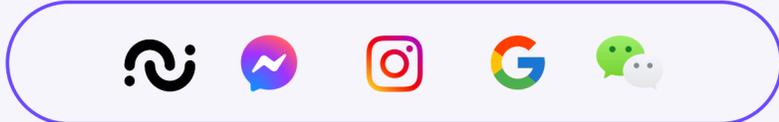
Campañas de cross-selling y upselling

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.

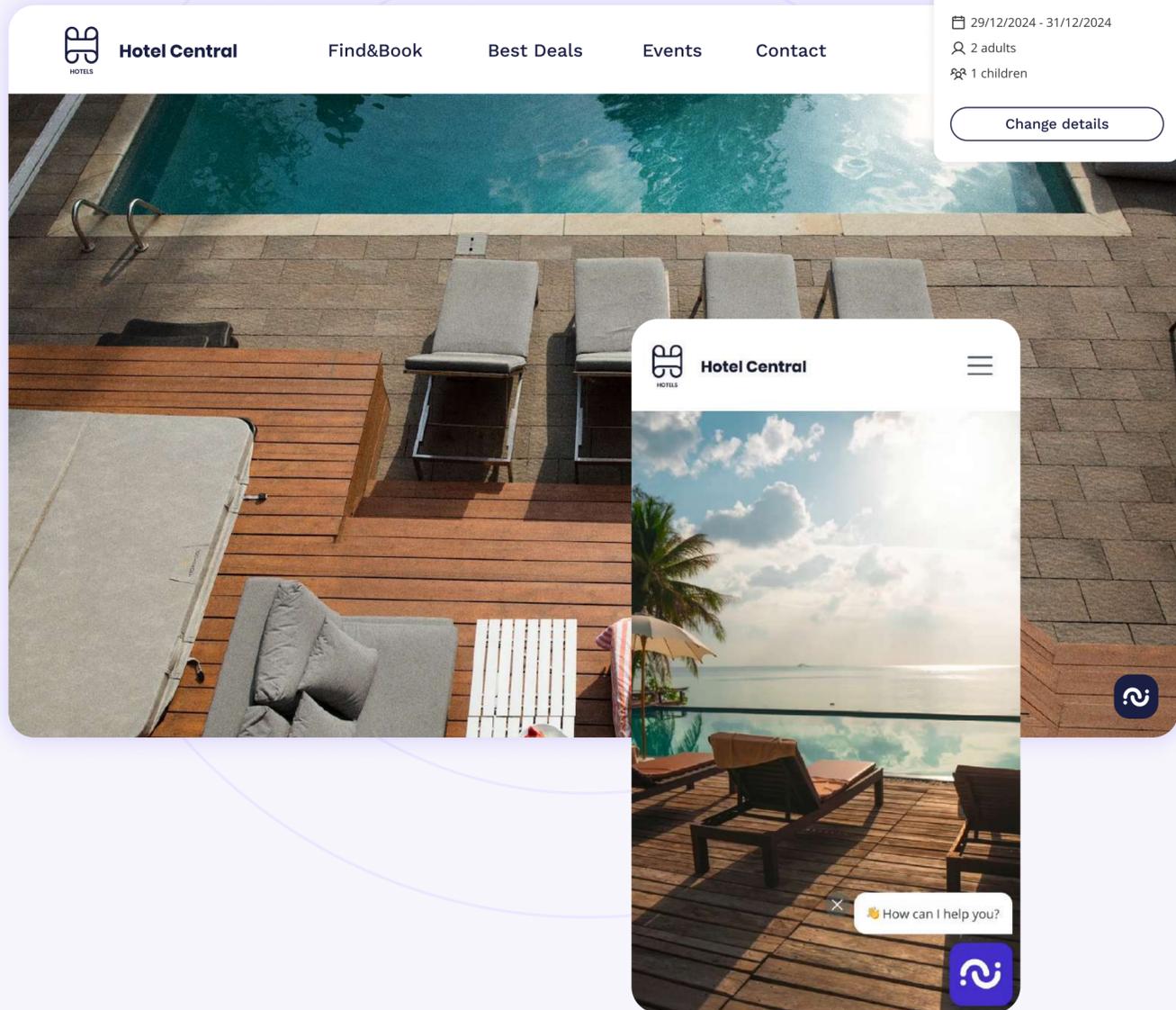


December 2024

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.



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.



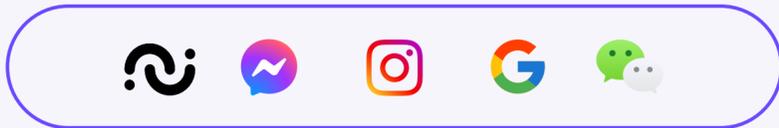
Llama a un agente con un clic

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!

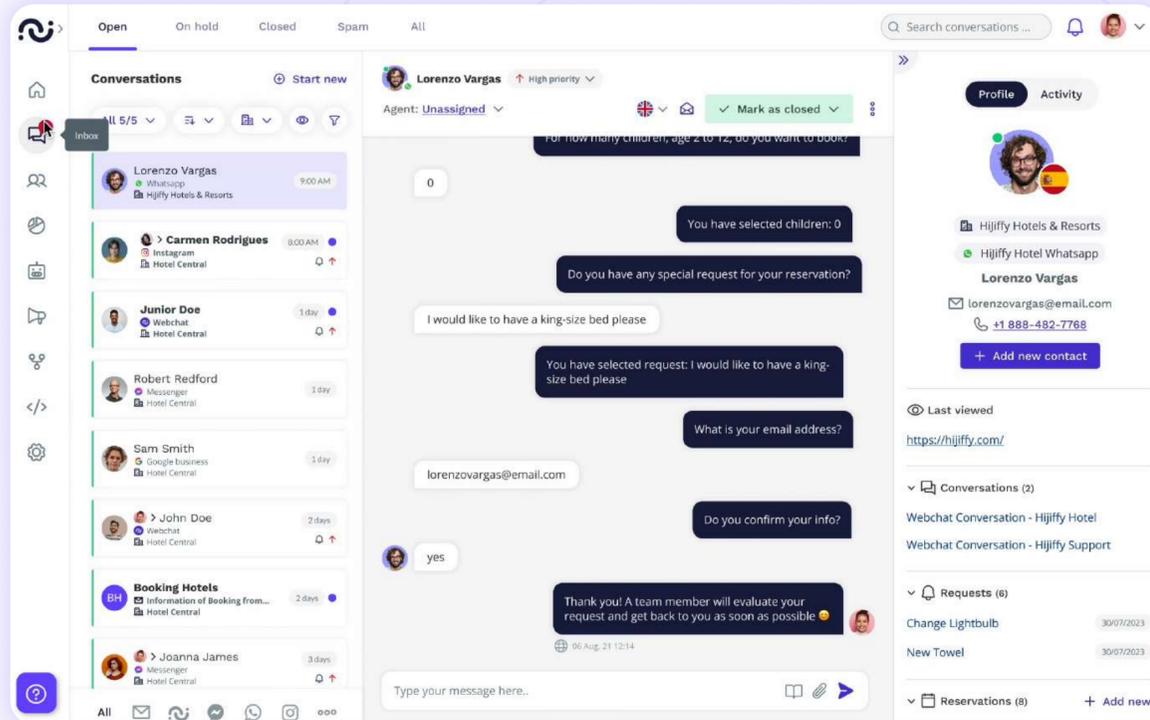
We genuinely hope that your stay was pleasant and that our service met your best expectations.

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?



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

Agent: Unassigned

Message: How many children, age 2 to 12, do you want to book?

Response: You have selected children: 0

Message: Do you have any special request for your reservation?

Response: I would like to have a king-size bed please

Response: You have selected request: I would like to have a king-size bed please

Message: What is your email address?

Response: lorenzovargas@email.com

Message: Do you confirm your info?

Response: yes

Response: 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



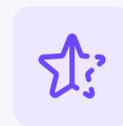
Personaliza campañas para tu público objetivo

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

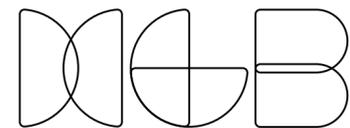
Establece reglas para **notificar a los equipos correctos** de los pedidos de tus huéspedes.



Casos de

Éxito

 HiJiffy +

 HOTEL GRAN BILBAO *****

+  HCB HOTELCIUDADDEBURGOS ***

Contacta con nosotros

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

[Solicita un demo](#)