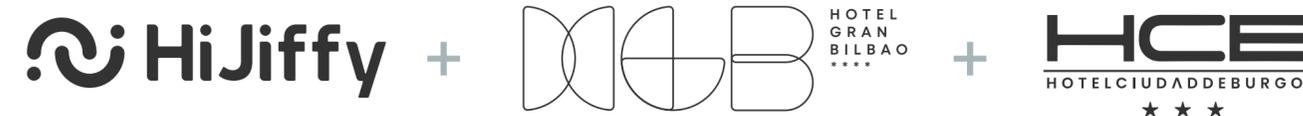


# Témoignages Clients

Hotel Gran Bilbao +  
Hotel Ciudad de Burgos

Comment l'hôtel Gran Bilbao et l'hôtel  
Ciudad de Burgos ont augmenté de 200%  
leur volume de check-in en ligne



Dans le monde en constante évolution de l'hôtellerie, il est essentiel de pouvoir communiquer efficacement avec les clients. Dans ce contexte, l'intelligence artificielle conversationnelle est apparue comme un outil révolutionnaire.

Cette étude de cas porte sur l'Hôtel Gran Bilbao et l'Hôtel Ciudad de Burgos et leur recherche de l'excellence pour communiquer avec les clients grâce à la technologie de pointe de HiJiffy.

Les principales chaînes d'hôtel avec lesquelles nous travaillons, situées dans plus de 50 pays à travers le monde, ont pu améliorer leur communication avec les clients grâce à la technologie innovante de notre plateforme. Ces deux hôtels n'ont pas fait exception en intégrant notre Hub de Communication Client à l'ensemble du parcours client, de l'étape de la pré-réservation à l'après-séjour, et ont ainsi obtenu des résultats exceptionnels.

Cela a été possible en combinant leur engagement sans faille pour l'expérience client et leur attitude proactive vis-à-vis de l'automatisation via l'intelligence artificielle conversationnelle.



Ce rapport présente les challenges rencontrés par l'**Hôtel Gran Bilbao** et **Hôtel Ciudad de Burgos**, met en avant les solutions trouvées grâce à la plateforme HiJiffy, résume les bénéfices obtenus et dévoile les témoignages supplémentaires du personnel des hôtels.

Hôtel Ciudad de Burgos



hotelciudaddeburgos Follow Message ...

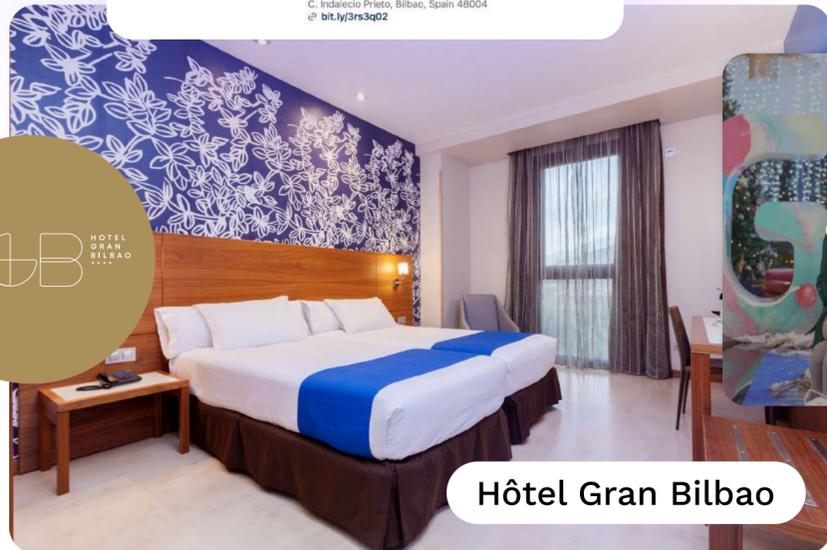
780 posts 3,438 followers 816 following

Hotel Ciudad de Burgos

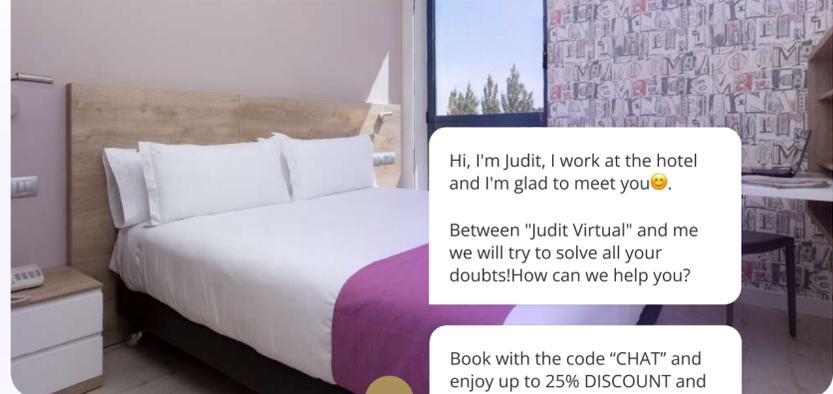
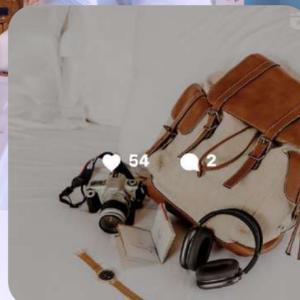
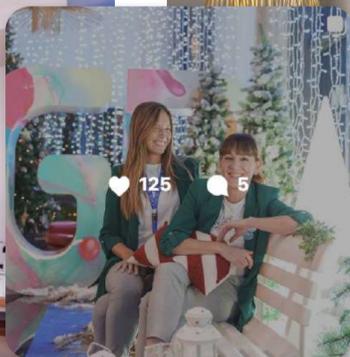
- Tu hotel de referencia
- Gastronomía, Deportes, Experiencias, Eventos...
- Conoce nuestras ofertas

Ctra. Madrid-mún, km. 249, Rubena, Spain 09199

bit.ly/35aKK7 +1



Hôtel Gran Bilbao



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

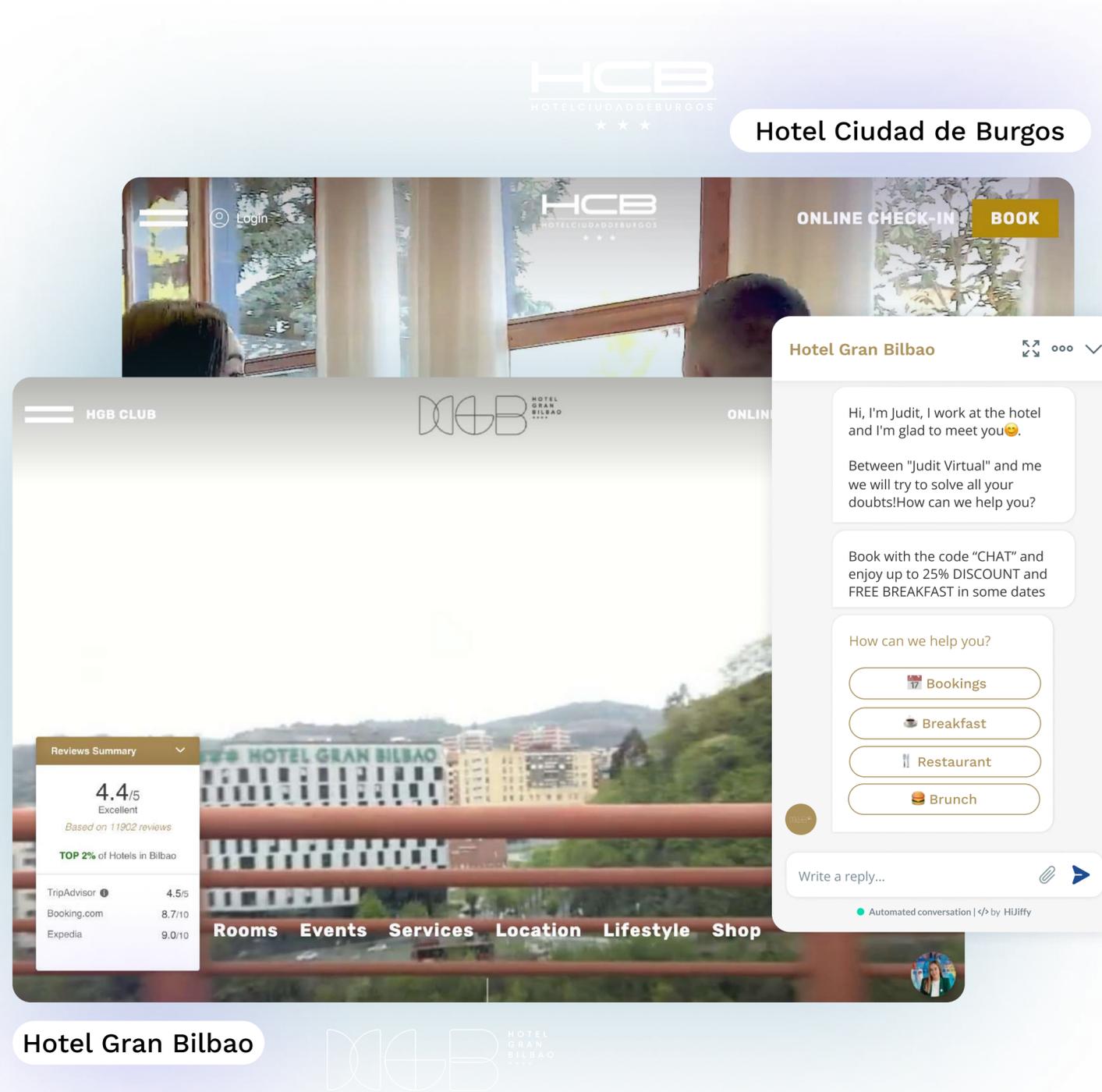
Between "Judit Virtual" and me we will try to solve all your doubts! How can we help you?

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

Le client : hôtel Gran Bilbao & hôtel Ciudad de Burgos

L'**Hotel Gran Bilbao**, situé à Bilbao en Espagne, se distingue par son design contemporain et ses 202 chambres à thème qui offrent une expérience unique et un concept lifestyle distinctif.

Sa proximité du centre historique ainsi que son accès aux principales avenues de la ville en font une excellente option pour découvrir Bilbao et ses environs. Il est parfait pour les couples, les familles et les voyageurs d'affaires et est réputé pour être le seul de la ville à disposer de son propre centre de conférences. Son approche axée sur une **expérience humaine authentique** se reflète dans son **engagement en faveur du bien-être de ses clients et de ses employés**.



L'**Hotel Ciudad de Burgos** est situé à l'entrée de la ville, à seulement 10 minutes du centre-ville, sur l'un des principaux axes routiers européens, l'AP1 et l'A1.

La **tradition se mêle à la modernité** dans ses 126 chambres qui vous feront vous sentir comme chez vous. Vous pourrez profiter de son excellente gastronomie et de ses services de qualité ainsi que de ses **installations spacieuses et confortables** telles que des salles de conférences, une salle de sport et des espaces verts à l'extérieur.

Cet établissement est l'**endroit idéal** pour organiser divers événements tels que des réunions d'affaires, des mariages, des communions, des fêtes familiales et amicales. Ses magnifiques jardins mettront en valeur vos célébrations, offrant à vos invités une expérience mémorable à emporter.

Ces deux hôtels cherchaient une solution centralisée, fiable et complète pour automatiser les communications avec les clients et relever plusieurs défis majeurs :

#### Pré-séjour

---

### Automatisation du chat en ligne

Ils avaient besoin d'un système pour automatiser les **réponses aux questions fréquentes sur leurs sites web**, afin de libérer le personnel des tâches répétitives et d'améliorer le service client. Et ce, évidemment, en gardant le même niveau de qualité du **service client** et de la **satisfaction client**.

#### Pré-séjour

---

### Augmenter les réservations directes

Ils recherchaient une plateforme qui leur permettrait d'augmenter leur taux de **réservations directes sur le web, déjà important (15%)** afin d'éviter les commissions élevées des agences de voyage en ligne (OTA).

#### Pendant et après le séjour :

---

### Faible taux de check-in en ligne

Avec seulement 20% de check-in en ligne à l'hôtel Gran Bilbao, la marque hôtelière souhaitait **automatiser ce process et augmenter ce taux**, en utilisant des messages **WhatsApp** pour réduire la charge de travail de la réception et améliorer l'expérience client.

#### Pendant et après le séjour :

---

### Des check-outs en ligne en 2023

Ils prévoyaient de **mettre en place des check-outs en ligne** pour l'été 2023, afin de simplifier le process de check-out, y compris le paiement en ligne des factures impayées. Comme pour le check-in, l'objectif était de **faciliter la vie du client** et de **réduire les files d'attente** à la réception sans pour autant réduire le niveau de qualité de l'expérience pour les deux parties.

# Les challenges rencontrés

Après avoir analysé les solutions technologiques disponibles pour les hôtels, l'hôtel Gran Bilbao et l'hôtel Ciudad de Burgos ont choisi le Hub de Communication Client de HiJiffy pour faire face à ces difficultés et atteindre leurs objectifs. Depuis 2022, l'IA conversationnelle permet d'améliorer le parcours client dans les deux établissements.

Pourquoi ont-ils choisi HiJiffy ?

« Nous avons fait une petite étude de marché, mais ce qui nous a vraiment convaincus ce sont les excellentes références d'autres hôtels et la capacité à promouvoir une stratégie de communication à grande échelle avec nos clients via WhatsApp. »

-Raúl Amestoy, Sous-Directeur de l'hôtel Gran Bilbao

# Les solutions

# Cette marque hôtelière a pu intégrer facilement l'IA conversationnelle de HiJiffy

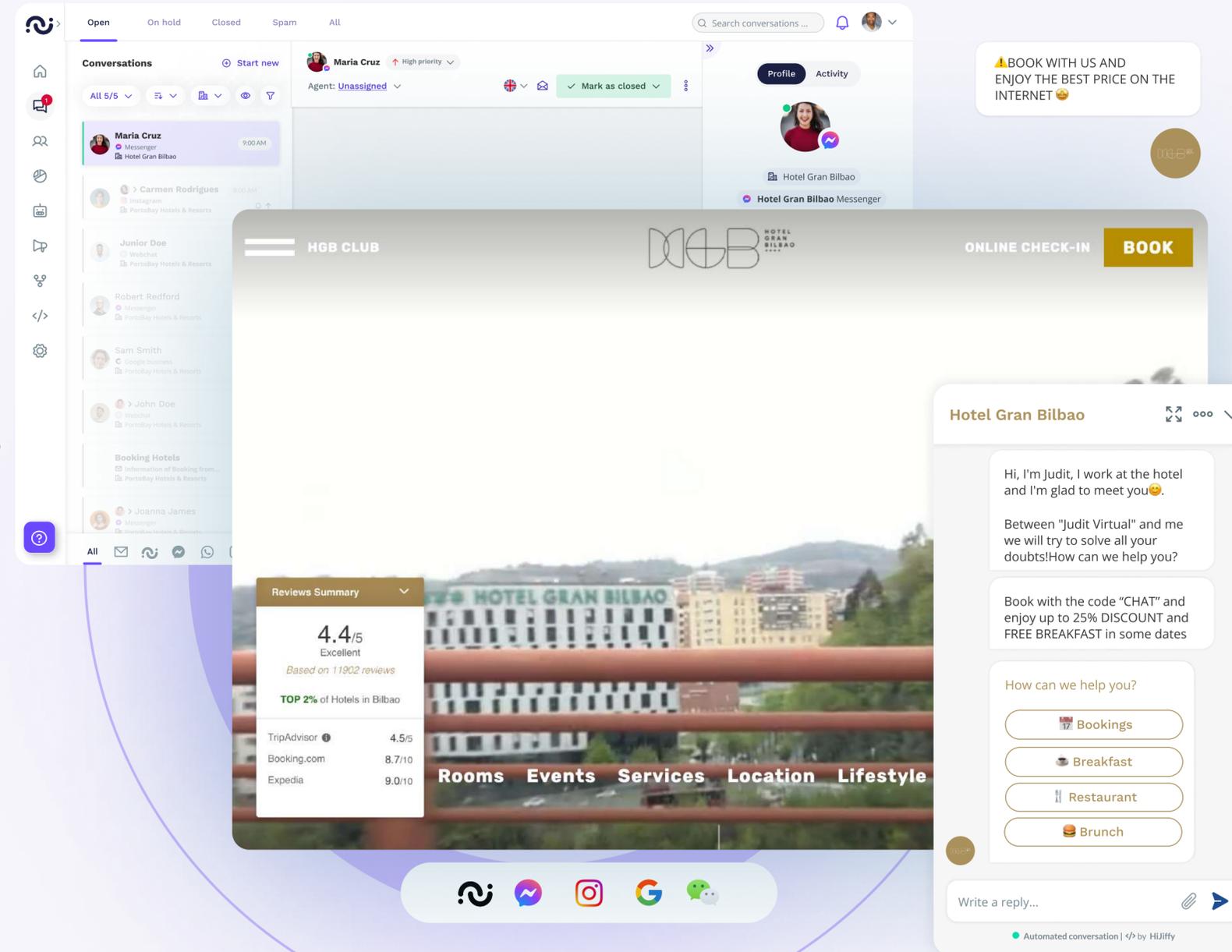
Cette marque d'hôtellerie a pu intégrer facilement l'IA conversationnelle de HiJiffy dans d'autres logiciels technologiques qui étaient déjà utilisés dans l'hôtel : Mirai (moteur de réservation) et Class One (PMS).



Avec le soutien de l'équipe Customer Success, les deux hôtels ont redéfini leurs communications avec les clients, en mettant en place l'IA conversationnelle pour automatiser les tâches suivantes :

### 🔍 Répondre aux questions fréquemment posées (FAQ)

L'IA, spécialisée dans plus de 200 sujets propres à l'hôtellerie, répond instantanément aux demandes entrantes, 24h/24 et 7j/7, sur plusieurs canaux gérés par la marque, notamment le chat en ligne, WhatsApp et Google Business dans plus de 130 langues.



### 📅 Aide à la réservation

L'IA conversationnelle, qui est parfaitement intégrée au moteur de réservation, guide les clients tout au long du process de réservation pour une expérience simple et fluide afin d'améliorer le taux de conversion.



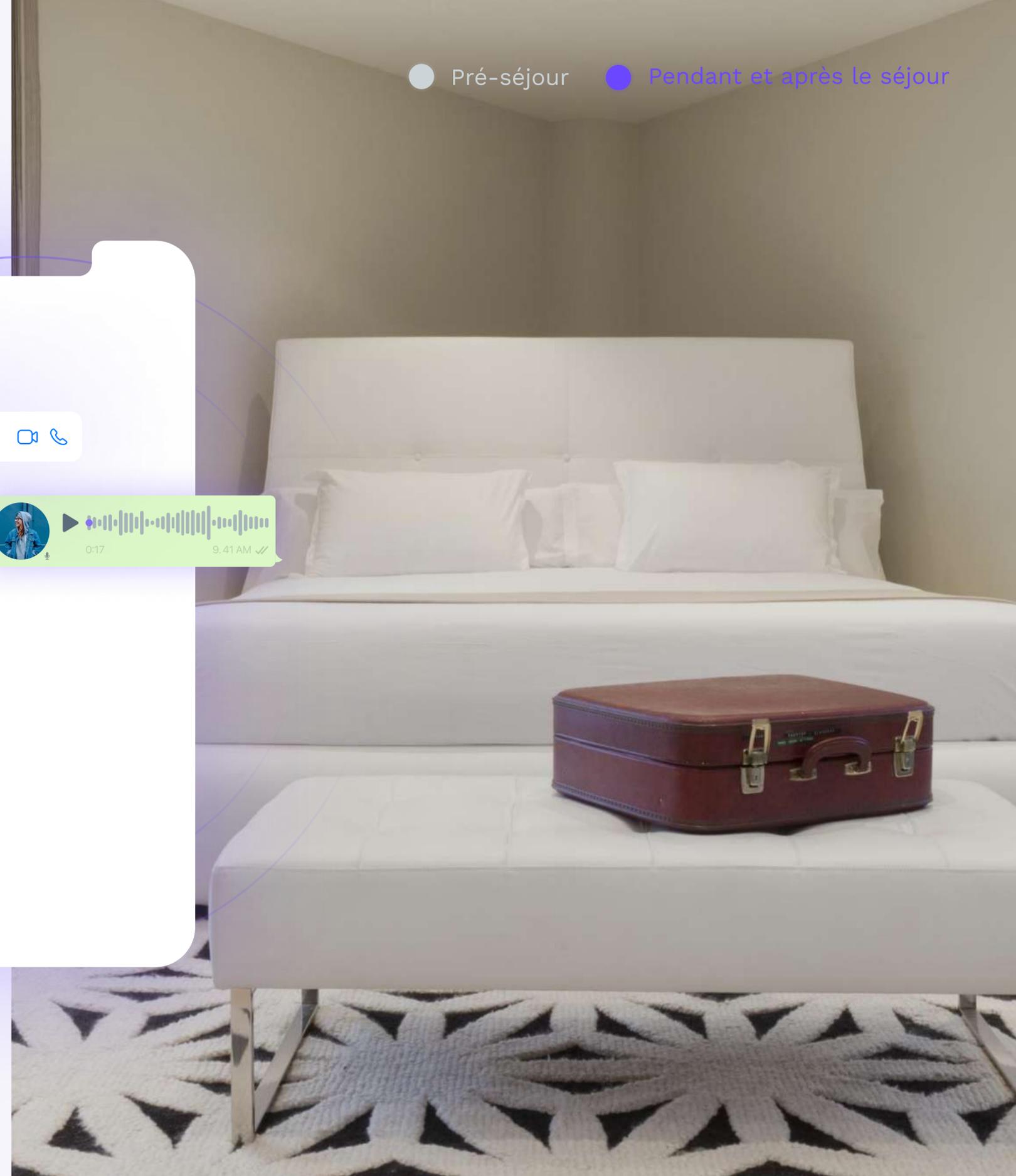
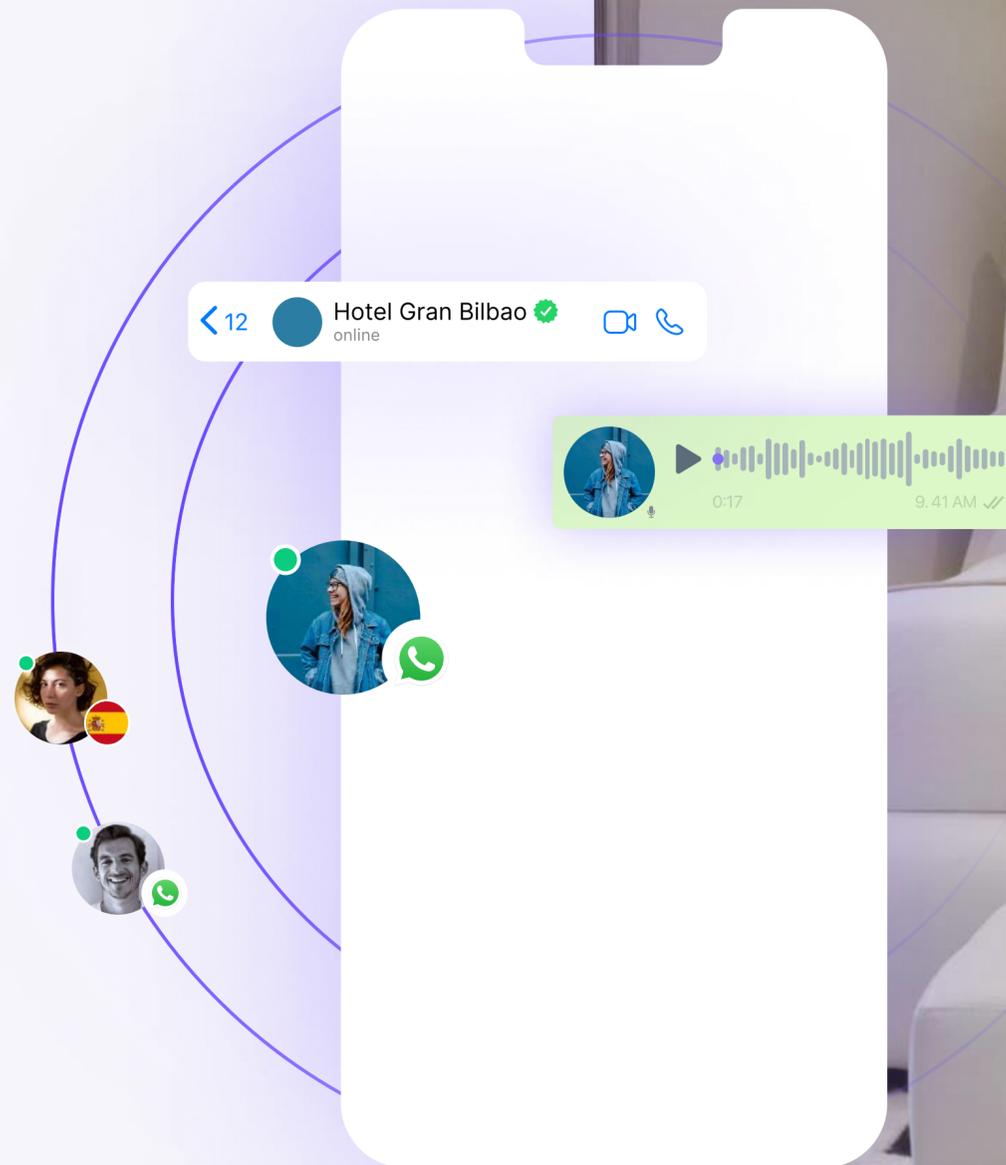
## Envoi de campagnes de check-in

Un message automatisé contenant un lien vers le formulaire de check-in en ligne et un message de bienvenue chaleureux encourage les clients à terminer le process d'enregistrement avant leur arrivée et à éviter les files d'attente à la réception.



## Envoi de campagnes de check-out

Il s'agit d'un rappel automatique de l'heure de départ, accompagné d'instructions pour effectuer le check-out en toute autonomie via un lien, pour les clients qui préfèrent éviter de passer par la réception.



Examinons les principales réussites liées aux challenges décrits ci-dessus. Pour ce faire, nous utiliserons à la fois les données de l'outil, accessibles dans l'onglet tableau de bord et les rapports de notre plateforme, ainsi que les informations et observations fournies par les deux hôtels, qui permettent de compléter cette étude de cas.

# Les résultats

# Conversations

Hotel Gran Bilbao

45,000

Hotel Ciudad de Burgos

13,000

IA conversationnelle

score CSAT

83 %

# 90% d'automatisation des conversations du chatbot

Avec plus de **45,000 conversations** réalisées à l'hôtel Gran Bilbao et plus de **13,000 à l'hôtel Ciudad de Burgos**, **9 clients sur 10** ont reçu une réponse automatique sans qu'un membre de l'équipe de réception ou de réservation prenne le temps de répondre à des clients potentiels.

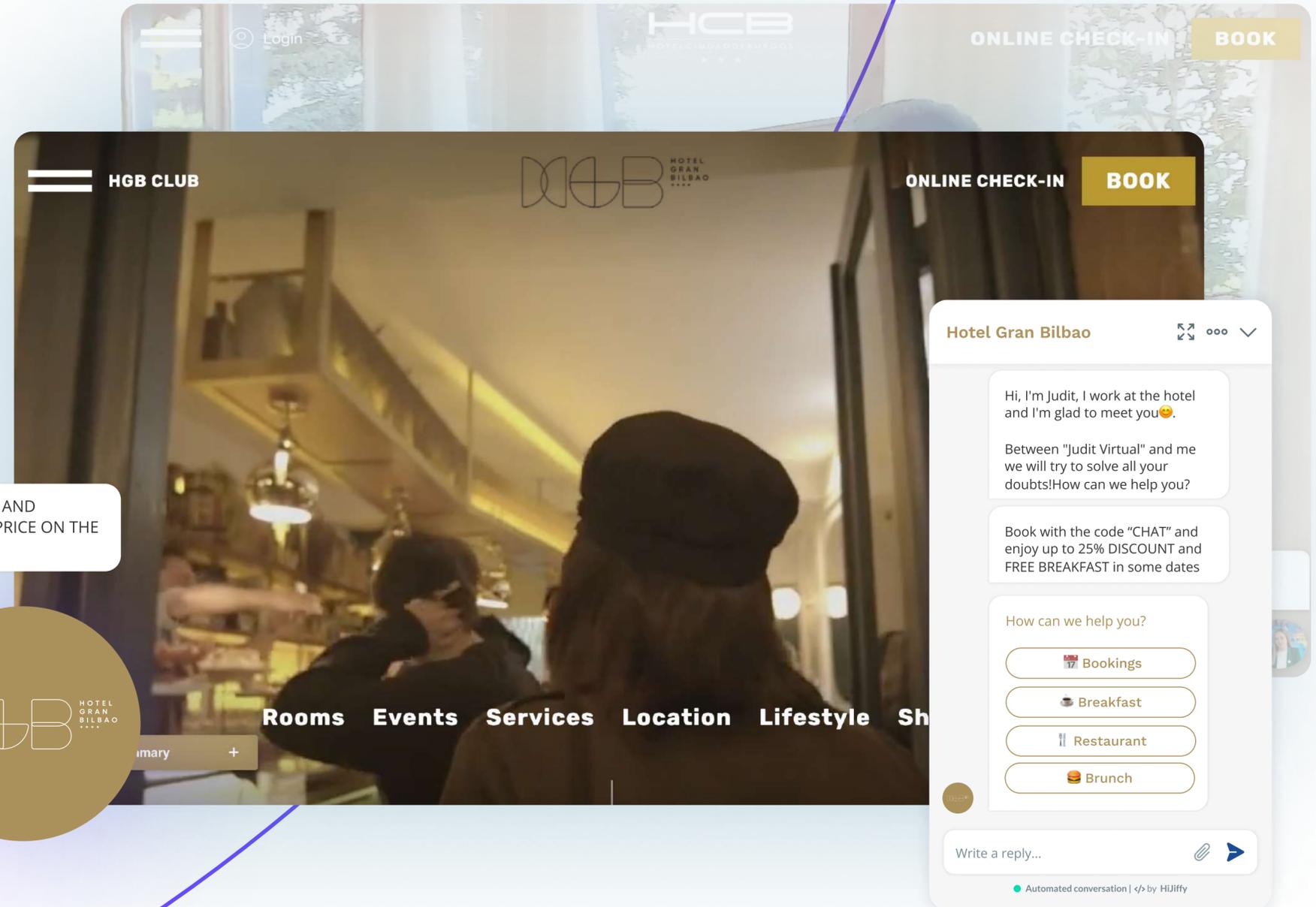
Ce résultat est encore plus impressionnant si l'on considère que le score moyen de **satisfaction client (CSAT) entre les deux hôtels est de 83%**.

# 5% de réservations sur le web via le chatbot et encore plus directement sur le site web

En plus d'atteindre un pourcentage impressionnant de réservations directes grâce à l'intégration du moteur de réservation dans le chatbot (5% dans les deux hôtels), HiJiffy a eu un impact positif sur l'augmentation des réservations directes en ligne des hôtels.

Il est important de mettre en valeur l'augmentation de **15 à 25% du nombre total de réservations directes en ligne de l'hôtel Gran Bilbao.**

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

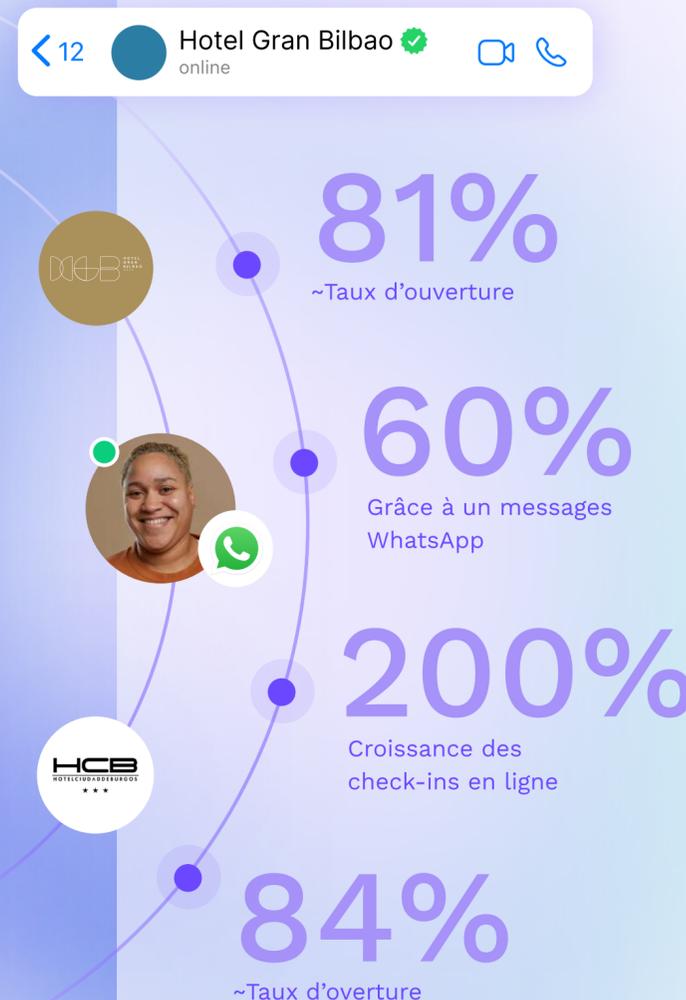


15% 25%  
Réservations Directes en ligne

# Augmentation de plus de 200% des check-ins en ligne

Avant la mise en place de la solution HiJiffy, seulement 20% des check-ins à l'hôtel Gran Bilbao avaient lieu en ligne. Aujourd'hui, ce pourcentage **dépasse les 60%**, grâce à un taux d'ouverture des messages WhatsApp de 81%, plus de trois fois supérieur à celui d'une campagne envoyée via email, par exemple. De plus, les files d'attente à la réception ont été considérablement réduites et l'expérience client à leur arrivée est beaucoup plus fluide.

Étonnamment, bien que ses clients soient plus âgés et réservent davantage via le canal hors ligne, l'Hôtel **Ciudad de Burgos** a également enregistré une **croissance de 200% des check-ins en ligne**, avec un taux d'ouverture de 84%.



# 20% des clients profitent du check-out en ligne

Bien que le check-out en ligne n'ait été mis en place à l'hôtel Gran Bilbao qu'au début de l'été, l'hôtel constate déjà qu'il a un **impact très positif** sur l'expérience client au moment du départ. En permettant aux clients de faire leur check-out grâce à un **lien envoyé par WhatsApp** lien envoyé par WhatsApp, il a été possible de réduire les files d'attente à la réception et la charge de travail du personnel.

## Témoignages



« HiJiffy nous a permis de numériser et d'automatiser différents processus dans nos hôtels, permettant à notre équipe de se concentrer sur ce qui ajoute de la valeur à l'expérience client et laissant HiJiffy gérer les processus automatisés qui n'apportent pas de valeur ajoutée.

Grâce au chatbot, nous pouvons répondre automatiquement aux questions des utilisateurs sur notre site web, avec un degré d'automatisation et de satisfaction de 90%, ce qui contribue à décongestionner notre standard téléphonique.

La communication via WhatsApp et l'intégration avec notre PMS nous ont permis d'atteindre un taux de check-in en ligne de 60%, ce qui nous a permis d'éliminer les files d'attente à la réception.

HiJiffy se distingue par sa capacité à s'intégrer parfaitement à d'autres logiciels, tels que les moteurs de réservation ou les PMS, ce qui est essentiel pour que l'automatisation ne soit pas seulement utile au client, mais qu'elle impacte également nos processus internes de manière efficace.

Enfin, son extranet permet un contrôle détaillé des résultats que ce soit au niveau de la chaîne hôtelière ou du groupe hôtelier, ou même d'un l'établissement indépendant. »

**Raúl Amestoy** — Directeur Commercial et Marketing de l'hôtel Gran Bilbao

## Témoignages



« HiJiffy a été pour l'hôtel Gran Bilbao et l'hôtel Ciudad de Burgos le coup de pouce dont nous avons besoin pour atteindre nos objectifs en matière de check-in en ligne et d'automatisation des processus.

Grâce à son module « In-Stay », nous pouvons communiquer avec nos clients via WhatsApp de la manière la moins intrusive et la plus pratique possible, ce qui permet de rendre leur expérience en ligne positive lors de leur séjour.

Le chatbot du site web nous a également aidés à libérer la réception des deux établissements : lorsqu'il s'agit de faire une réservation, la plupart des clients ont toujours les mêmes doutes, qui peuvent être résolus par un bot à un pourcentage très élevé.

Ainsi, le personnel de l'hôtel passe moins de temps au téléphone ou à répondre à des emails et peut consacrer plus de temps à ses clients sur place. »

**Judit Segura** — Responsable Communication à l'hôtel Gran Bilbao et à l'hôtel Ciudad de Burgos

# Témoignages

« Travailler avec l'hôtel Gran Bilbao et l'hôtel Ciudad de Burgos est un plaisir. En tant qu'Account Manager, je travaille pour ces établissements depuis 2022 et depuis le début, nous avons mis en place plusieurs solutions pour améliorer l'utilisation de notre plateforme.

La communication et la collaboration avec le personnel de l'hôtel sont extrêmement efficaces et très appréciées. Nous avons constaté une augmentation significative du nombre de réservations directes effectuées via le chatbot, ainsi qu'une automatisation plus personnalisée grâce à la mise en œuvre du GPT-4 dans les réponses du bot.

Les campagnes envoyées par WhatsApp incitent les clients à faire leur check-in en ligne, ce qui représente une valeur ajoutée à la manière dont l'outil est utilisé et dont l'hôtel répartit son temps avec les clients avant, pendant et après leur séjour.

J'ai hâte de voir comment nos nouveaux développements permettront d'aller encore plus loin dans ces deux hôtels et de continuer à apporter de la valeur ajoutée en travaillant ensemble. »

**Ana Correia** — Customer Success Manager chez HiJiffy



## Intégration avec les partenaires technologiques



### Moteur de réservation Mirai

Un design moderne et fonctionnel, associé à une interface simple et centrée sur l'utilisateur, pour améliorer le taux de conversion et la satisfaction client. Fiable et efficace, le moteur de réservation Mirai est le meilleur de sa catégorie. Profitez de 25 ans d'expérience rien que pour vous :

- Facile, intuitif et pratique : un process avec un minimum d'étapes pour éviter de perdre des réservations à cause d'obstacles inutiles.
- Sécurisée et consolidée : une plateforme professionnelle et stable.
- Compatible avec plusieurs appareils : ordinateur de bureau, tablette ou téléphone portable.
- Modes de paiement : possibilité de mettre en place différents modes de paiement, soit sur place, soit en pré-paiement, soit en fonction du jour et de l'offre.
- Mises à jour permanentes : le moteur de réservation Mirai s'adapte à vos besoins, en ajoutant régulièrement de nouvelles fonctionnalités et améliorations sans frais supplémentaires.
- Styles personnalisables : le moteur de réservation Mirai s'adapte au style général de votre site web, garantissant une représentation naturelle de votre image de marque.

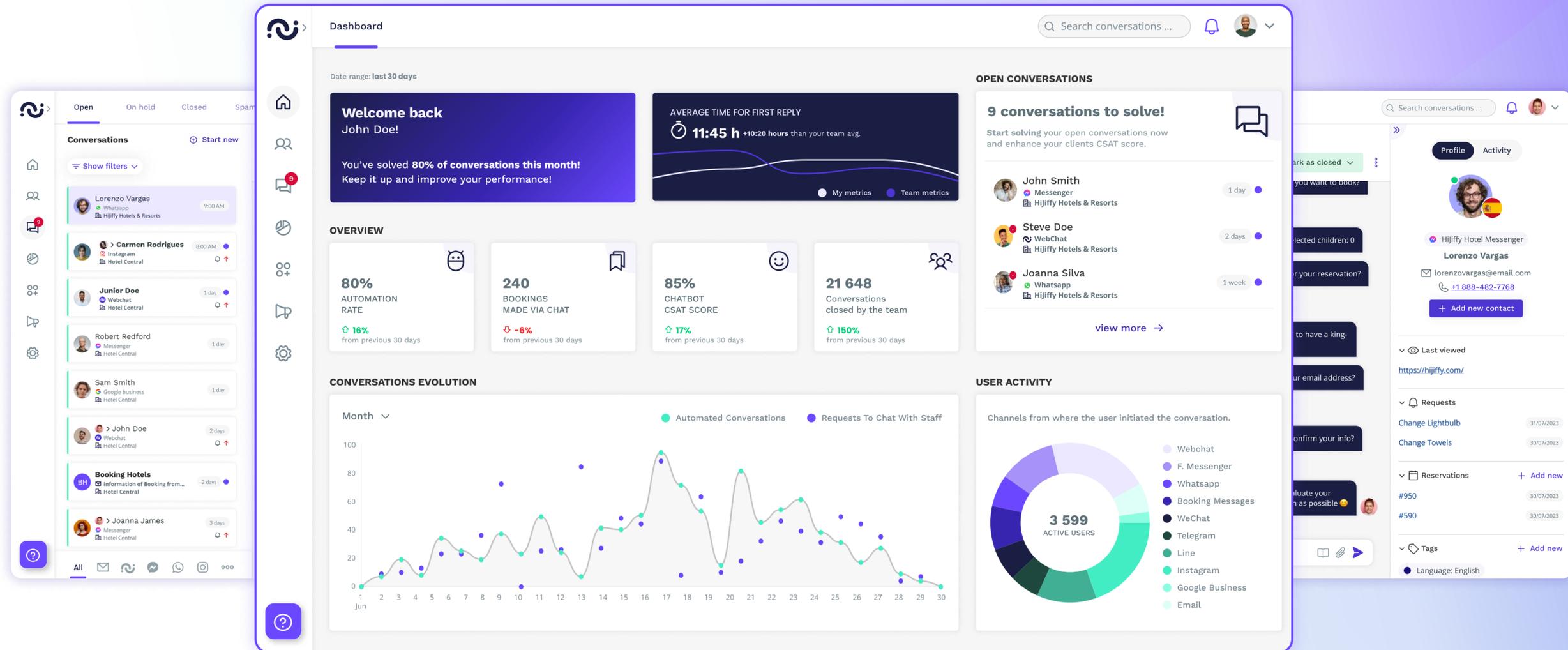


### PMS Class One

Class One et son système Seven Stars révolutionnent la gestion hôtelière en simplifiant les opérations de la réception grâce à une saisie efficace des données et à un outil fiable. Ce logiciel va au-delà d'un simple PMS, il se distingue comme un logiciel de gestion des établissements hôteliers intelligent, polyvalent et adaptable à différents types et emplacements d'hôtels, et présente des caractéristiques uniques.

La structure modulaire de Class One permet une personnalisation exceptionnelle, tout en fournissant des rapports détaillés, une gestion sécurisée des données et une intégration parfaite avec d'autres technologies du secteur hôtelier. C'est la solution idéale pour les hôteliers qui souhaitent optimiser leurs opérations et améliorer l'expérience de leurs clients. Les modules comprennent des logiciels PMS avancés, l'analyse des indicateurs clés de performance (KPI), les tarifs en temps réel, la gestion de l'entretien ménager, des outils de comptabilité et bien d'autres outils encore, tous conçus pour favoriser l'efficacité et la réussite de la gestion de l'hôtel.

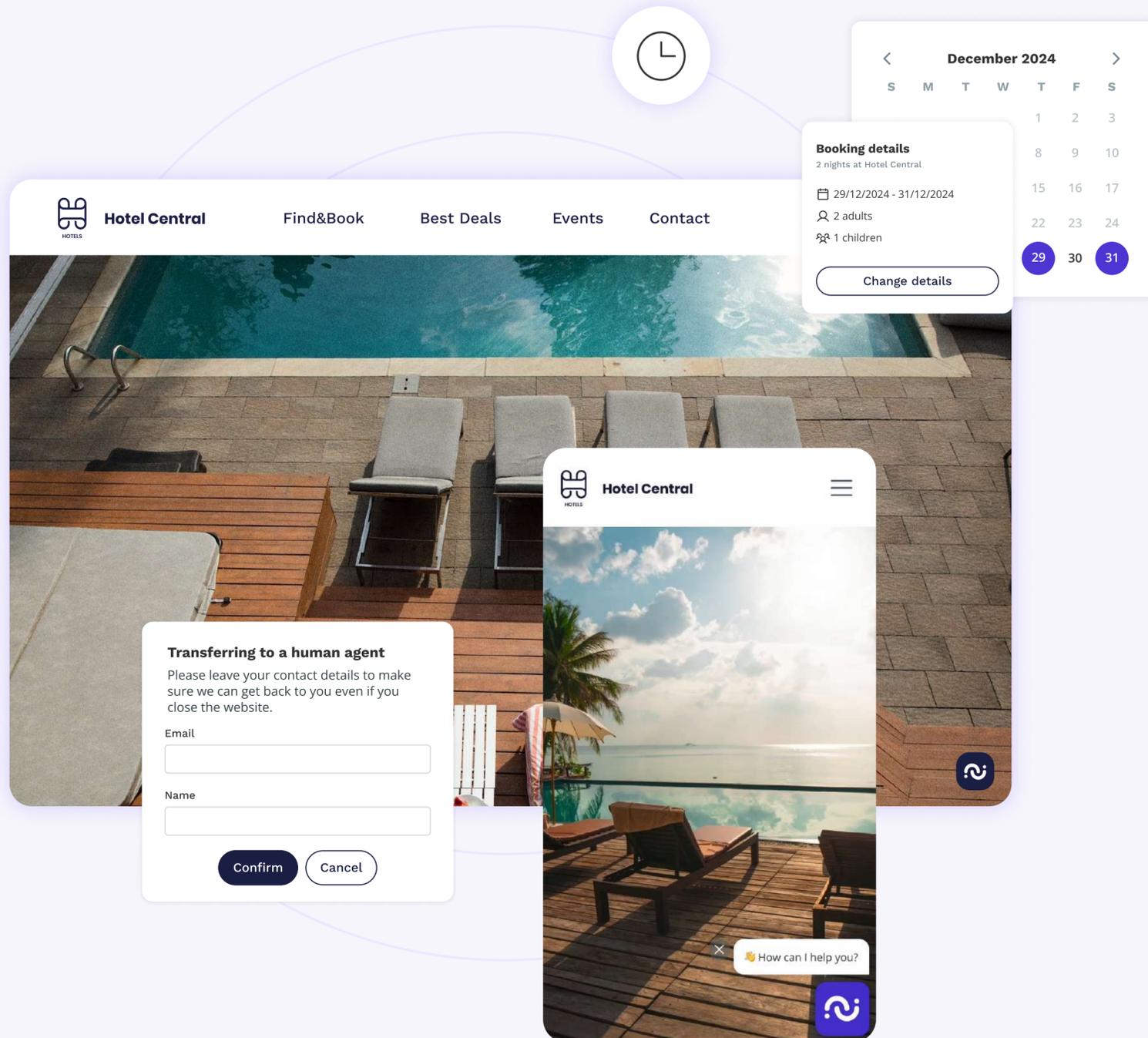
# L'expérience client gérée en un seul endroit



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.



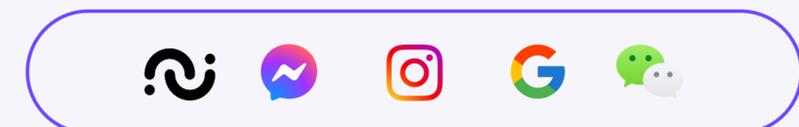
Campagnes de marketing comportemental

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.

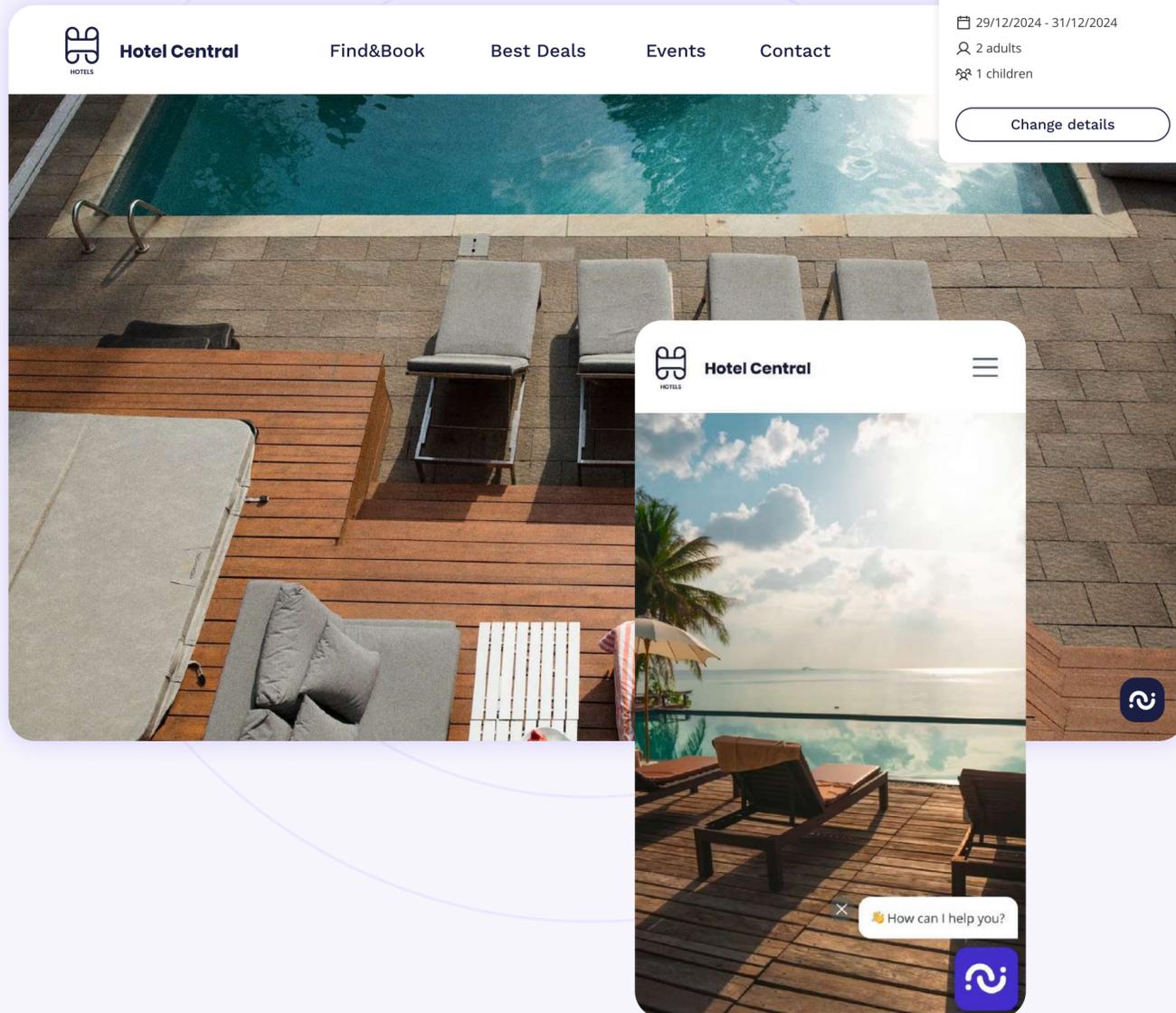


December 2024

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.



## 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.**



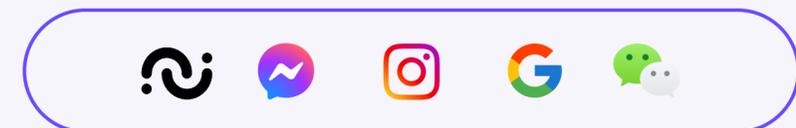
## Transfert fluide vers un agent humain

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!

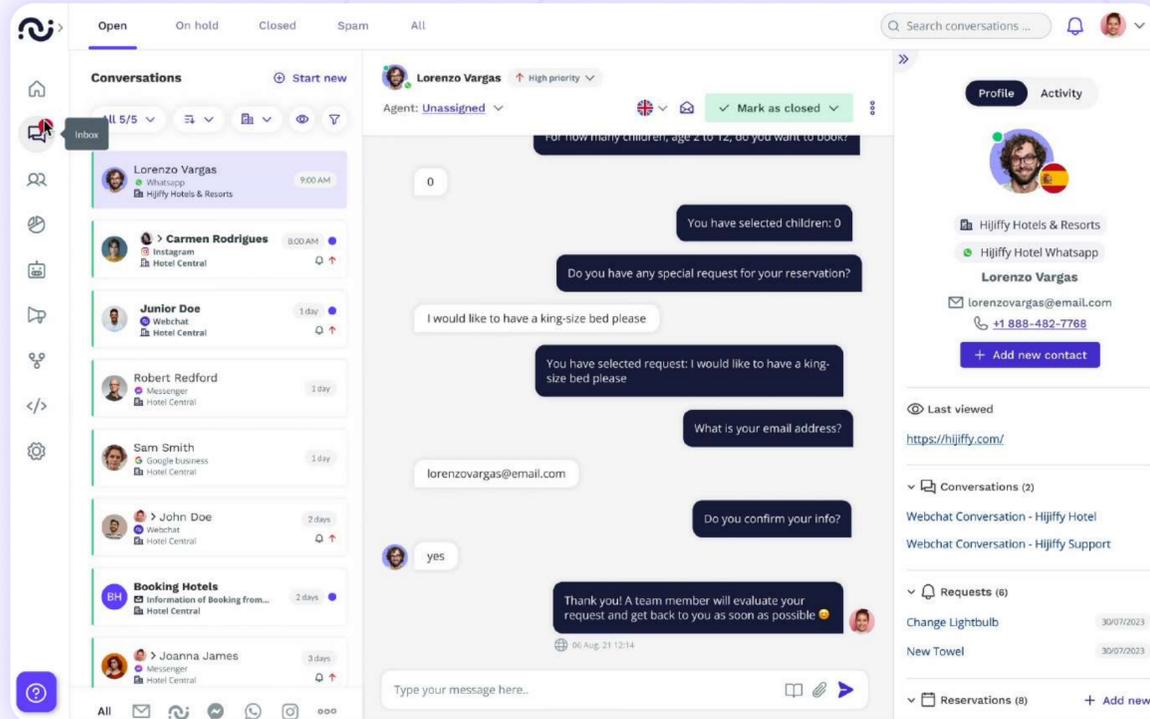
We genuinely hope that your stay was pleasant and that our service met your best expectations.

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?



- 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.



### 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.**



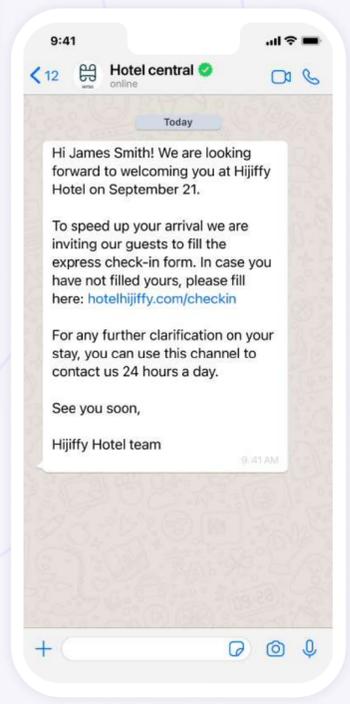
### Campagnes de cross-sell et d'upsell

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.



# 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?

Lorenzo Vargas

Agent: Unassigned

0

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

06 Aug 21 12:14

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.**



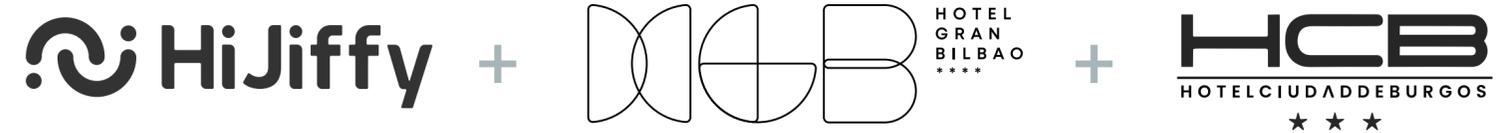
Indicateurs clés du score CSAT

Collectez et accédez aux commentaires de vos clients pour **évaluer les performances** du chatbot et les performances individuelles de votre équipe.



# Témoignages

# Clients



**Connectons-nous !**

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

**Réserver une démo**