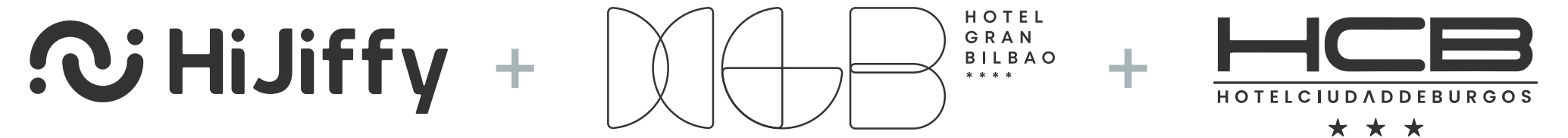


Erfolgsgeschichte

Hotel Gran Bilbao +
Hotel Ciudad de Burgos

Wie das Hotel Gran Bilbao und das Hotel Ciudad de Burgos ihre Online-Check-ins um 200 % gesteigert haben

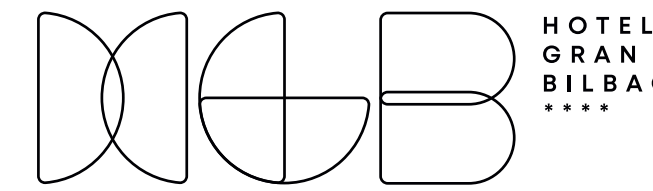


In der sich ständig verändernden Welt der Hotellerie ist effektive Kommunikation mit den Gästen von entscheidender Bedeutung. Daher hat sich Konversations-KI zu einem revolutionären Werkzeug entwickelt.

Diese Fallstudie behandelt das Hotel Gran Bilbao und the Hotel Ciudad de Burgos und ihr Streben nach Exzellenz in der Gästekommunikation mit der hochmodernen Technologie von HiJiffy.

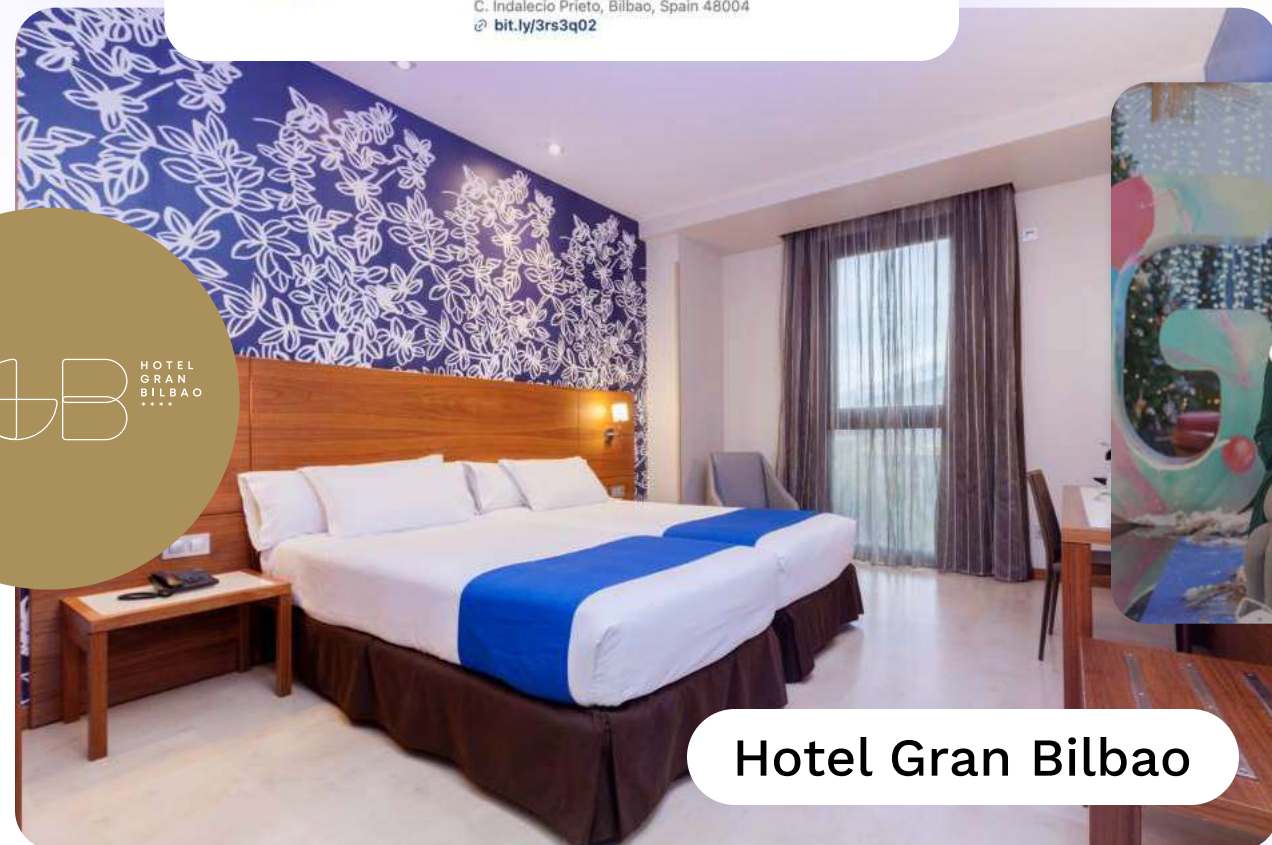
Alle führenden Hotelketten, mit denen wir in mehr als 50 Ländern zusammenarbeiten, konnten ihre Kundenkommunikation mit der innovativen Technologie unserer Plattform optimieren. So erzielten auch diese beiden Hotels hervorragende Ergebnisse, indem sie den Gästekommunikations-Hub in jede Phase des Kundenerlebnisses integrierten – von vor der Buchung bis nach dem Aufenthalt.

Entscheidend dafür waren ihr unerschütterliches Engagement für das Gästeerlebnis sowie ihre proaktive Einstellung zur Automatisierung, die durch Konversations-KI beschleunigt wurde.

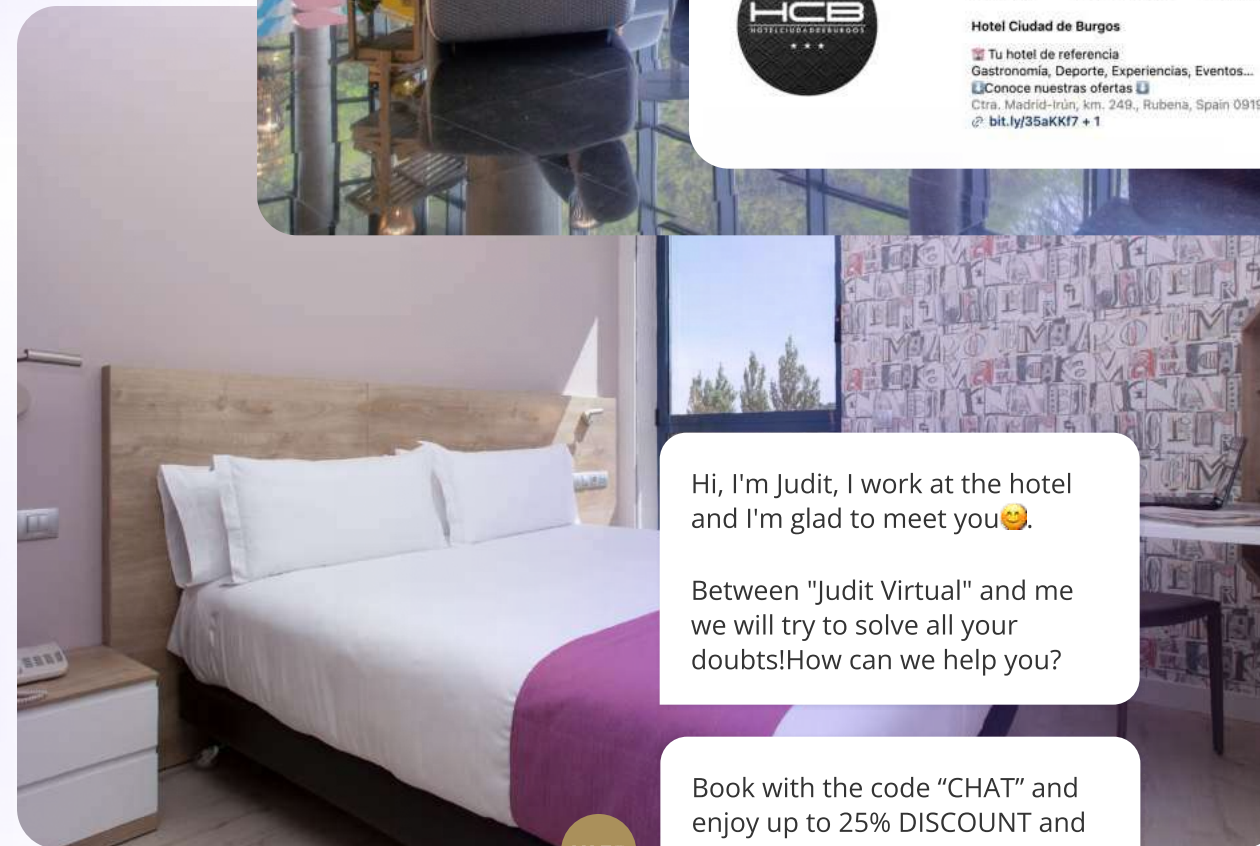
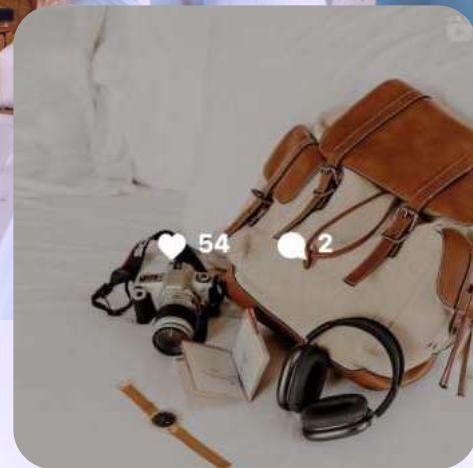
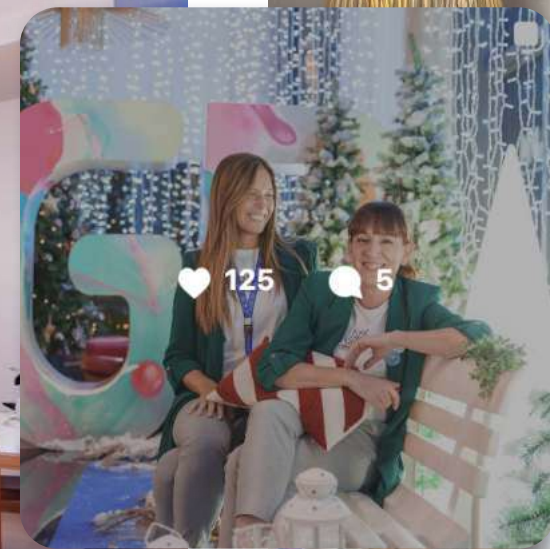


Dieser Bericht beschreibt die Herausforderungen, mit denen das [Hotel Gran Bilbao](#) und das [Hotel Ciudad de Burgos](#), konfrontiert waren, hebt die Lösungen hervor, die sie mit der Plattform von HiJiffy eingeführt haben, fasst die erzielten Vorteile zusammen und enthält Erfahrungsberichte des Hotelteams.

Hotel Ciudad de Burgos



Hotel Gran Bilbao



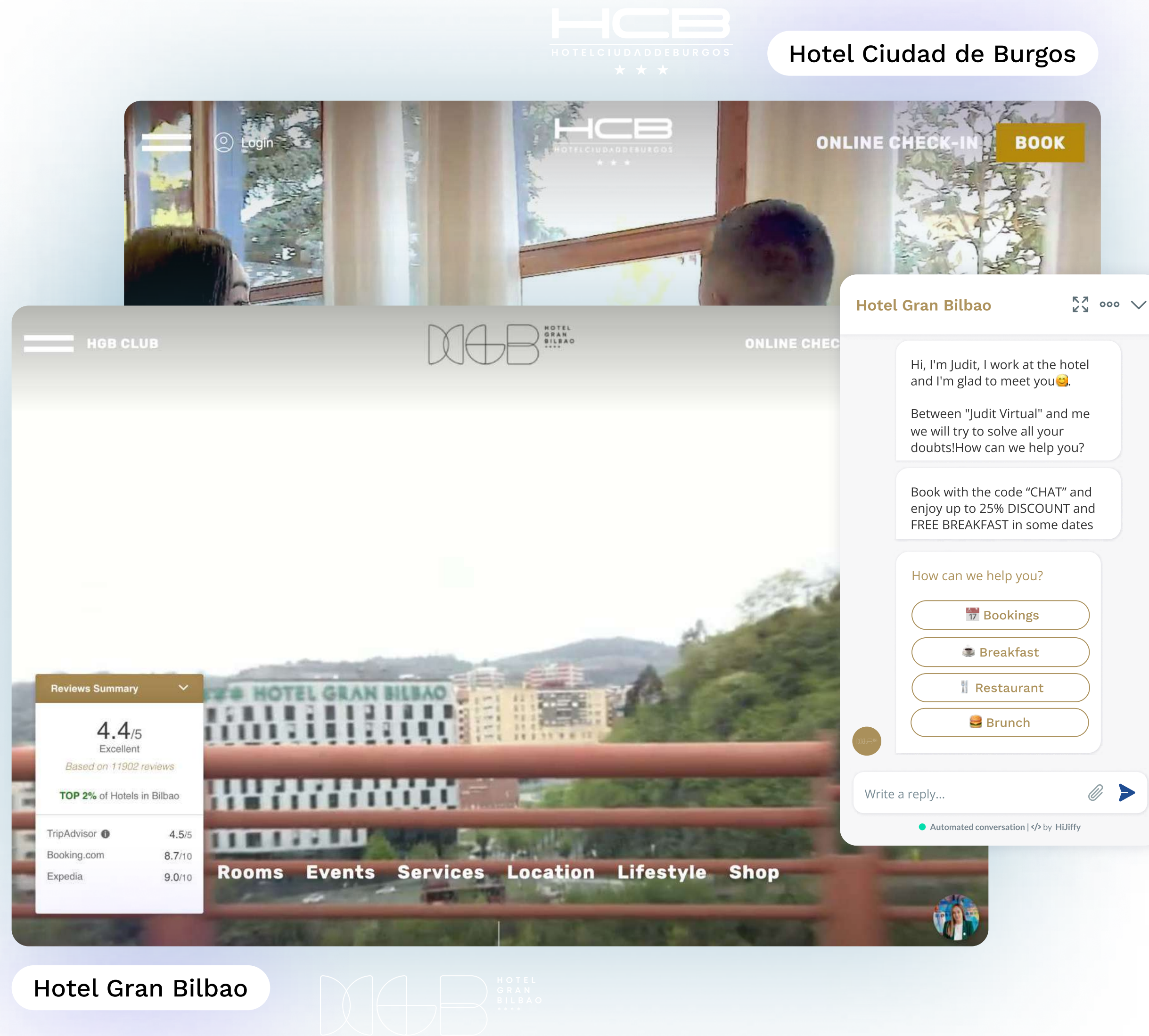
Hi, I'm Judit, I work at the hotel and I'm glad to meet you 😊

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

Der Kunde: Hotel Gran Bilbao & Hotel Ciudad de Burgos

Das **Hotel Gran Bilbao**, Spanien, zeichnet sich durch sein modernes Design und seine 202 Themenzimmer aus, deren einzigartiges Lifestyle-Konzept ein ganz besonderes Erlebnis bietet. Die Nähe zum historischen Zentrum und die gute Verkehrsanbindung machen es zur idealen Option, um Bilbao und seine Umgebung kennenzulernen. Es eignet sich ideal für Paare, Familien und Geschäftsreisende, und ist bekannt dafür, als einziges Hotel in der Stadt über ein eigenes Konferenzzentrum zu verfügen. Der Fokus auf ein authentisches menschliches Erlebnis spiegelt sich in höchstem Engagement für das Wohlbefinden von Gästen und Mitarbeitern wider.



Das **Hotel Ciudad de Burgos** befindet sich nur 10 Minuten vom Zentrum entfernt am Eingang der Stadt, an einer der wichtigsten Autobahnen Europas, der AP1 und A1. In seinen 126 Zimmern trifft Tradition auf Moderne und ein Gefühl wie zu Hause ist garantiert. Dazu kommen ausgezeichnete Gastronomie und Service, geräumige und komfortable Einrichtungen wie Konferenzräume, ein Fitnessraum und grüne Außenbereiche dazu.

Der ideale Ort in der Stadt für alle Arten von Veranstaltungen, Geschäftstreffen, Hochzeiten, Kommunionen, Familienfeiern. Die erhabenen Gärten machen Ihre Feierlichkeiten noch besonderer und sorgt dafür, dass sie den Gästen als großartige Erinnerung im Gedächtnis bleiben.

Die beiden Hotels waren auf der Suche nach einer zentralisierten, zuverlässigen End-to-End-Lösung, um die Gästekommunikation zu automatisieren und mehrere wichtige Herausforderungen zu bewältigen:

Vor dem Aufenthalt

Web-Chats automatisieren

Das Unternehmen benötigte ein System, um die Beantwortung häufig gestellter Fragen auf seinen Websites zu automatisieren, die Mitarbeiter von repetitiven Aufgaben zu befreien und den Gästeservice zu verbessern. Dies natürlich ohne die Qualität des Kundenservice und die hohe Kundenzufriedenheit zu beeinträchtigen.

Vor dem Aufenthalt

Direktbuchungen steigern

Im Rahmen ihrer Bemühungen, direkte Webbuchungen zu erhöhen und hohe Provisionen von Online-Reisebüros (OTAs) zu vermeiden, waren sie auf der Suche nach einer Plattform, mit der sie ihre bereits beträchtliche Rate von 15 % überschreiten könnten.

Während und nach dem Aufenthalt

Niedrige Online-Check-In-Rate

Da im Hotel Gran Bilbao nur 20 % der Check-ins online (per E-Mail) erfolgen, sollte dieser Prozess automatisiert und die Online-Check-in-Rate erhöht werden, wobei WhatsApp-Nachrichten eingesetzt werden sollten, um die Arbeitsbelastung an der Rezeption zu verringern und das Gästeerlebnis zu verbessern.

Während und nach dem Aufenthalt

Online-Check-Outs ab 2023

Sie planten, bis zum Sommer 2023 Online-Check-Outs einzuführen, um den Check-Out-Prozess einschließlich der Online-Zahlung ausstehender Rechnungen zu rationalisieren. Genau wie beim Check-In war das Ziel, dem Gast das Leben zu erleichtern und Warteschlangen an der Rezeption zu reduzieren, um allen Beteiligten ein hervorragendes Erlebnis zu bieten.

Die Herausforderungen

Erfolgsgeschichte: Hotel Gran Bilbao

Nach einer Analyse der technologischen Lösungen, die Hotels zur Verfügung stehen, entschieden sich das Hotel Gran Bilbao und das Hotel Ciudad de Burgos für den Gästekommunikations-Hub von HiJiffy, um sich ihren Herausforderungen zu stellen und ihre Ziele zu erreichen. Seit 2022 verbessert Konversations-KI die Gästereise in beiden Häusern.

Warum Sie sich für HiJiffy entschieden haben?

“Wir haben zwar eine kleine Marktanalyse durchgeführt, aber was uns wirklich überzeugt hat, waren die hervorragenden Referenzen anderer Hoteliers und die Option, eine groß angelegte Kommunikationsstrategie über WhatsApp zu fördern”

-Raúl Amestoy, Direktor für Sales & Marketing des Hotel Gran Bilbao.

Die Lösungen

Die Hotelmarke konnte die Konversations-KI von HiJiffy nahtlos integrieren

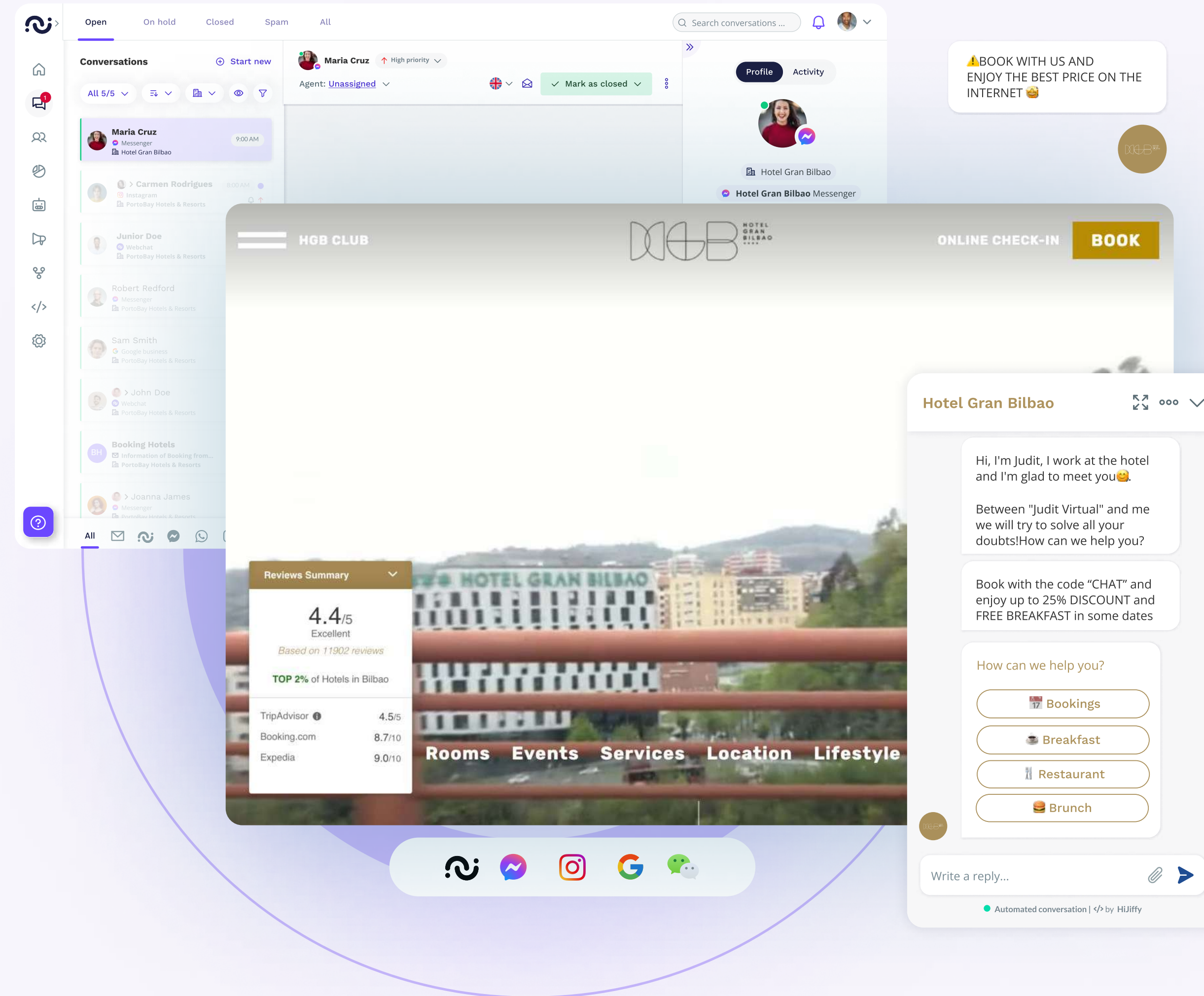
Die Hotelmarke konnte die Konversations-KI von HiJiffy nahtlos in andere Hoteltechnologiesysteme integrieren, die bereits verwendet wurden: Mirai (Buchungssystem) und Class One (PMS).



Mit Unterstützung des Customer Success Teams haben beide Hotels ihre Gästekommunikation neu definiert und Konversations-KI implementiert, um die folgenden Aufgaben zu automatisieren:

Beantworten häufig gestellter Fragen (FAQ)

Die KI ist auf mehr als 200 branchenspezifische Themen der Hotellerie ausgelegt und beantwortet eingehende Anfragen sofort, rund um die Uhr, über verschiedene Kanäle der Marke wie Web-Chat, WhatsApp und Google Business, in mehr als 130 Sprachen.



Unterstützung bei der Buchung

Konversations-KI, die vollständig mit dem Buchungssystem integriert ist, führt Gäste durch den Buchungsprozess und sorgt für ein nahtloses Erlebnis und einfache Konvertierung.



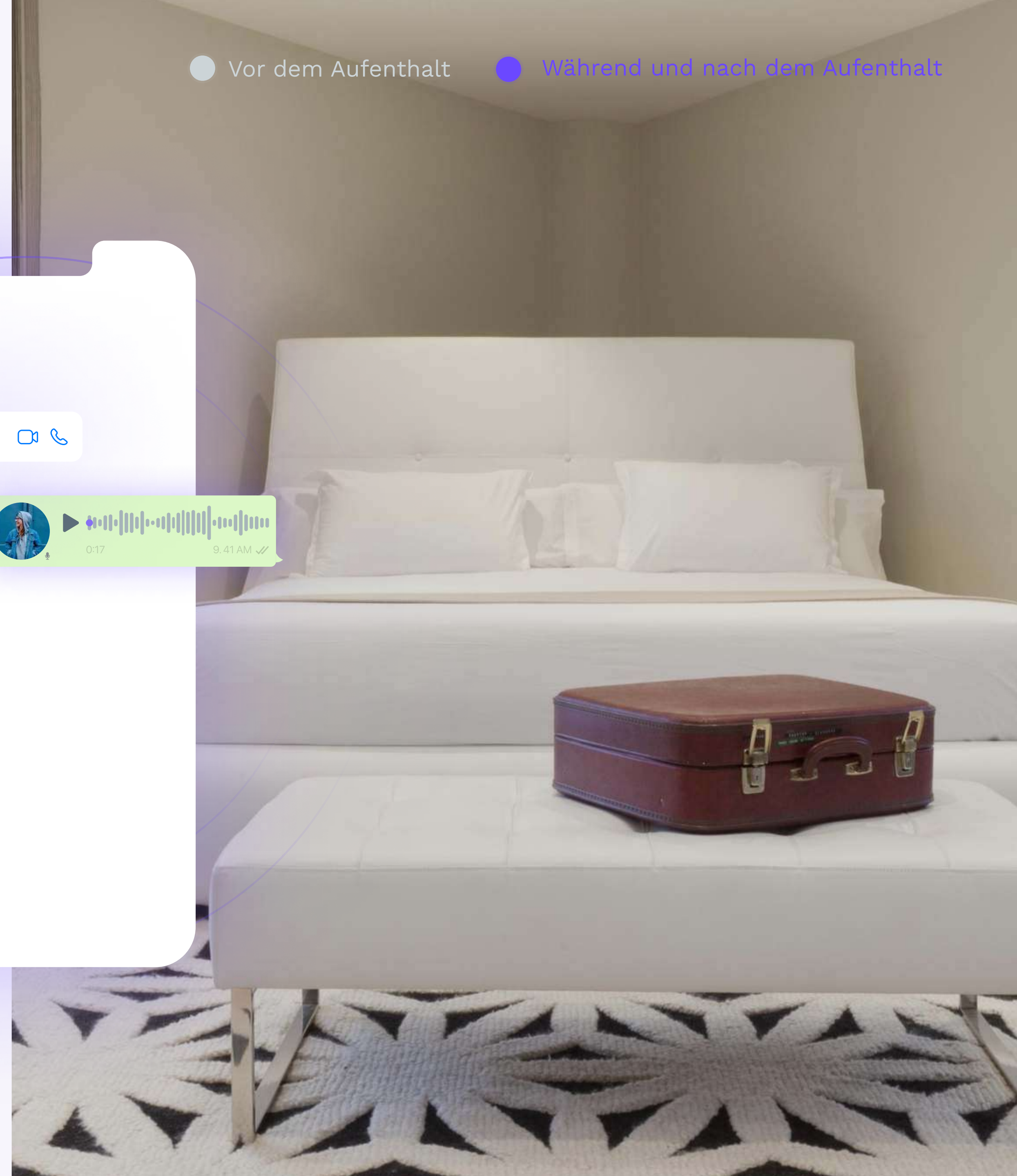
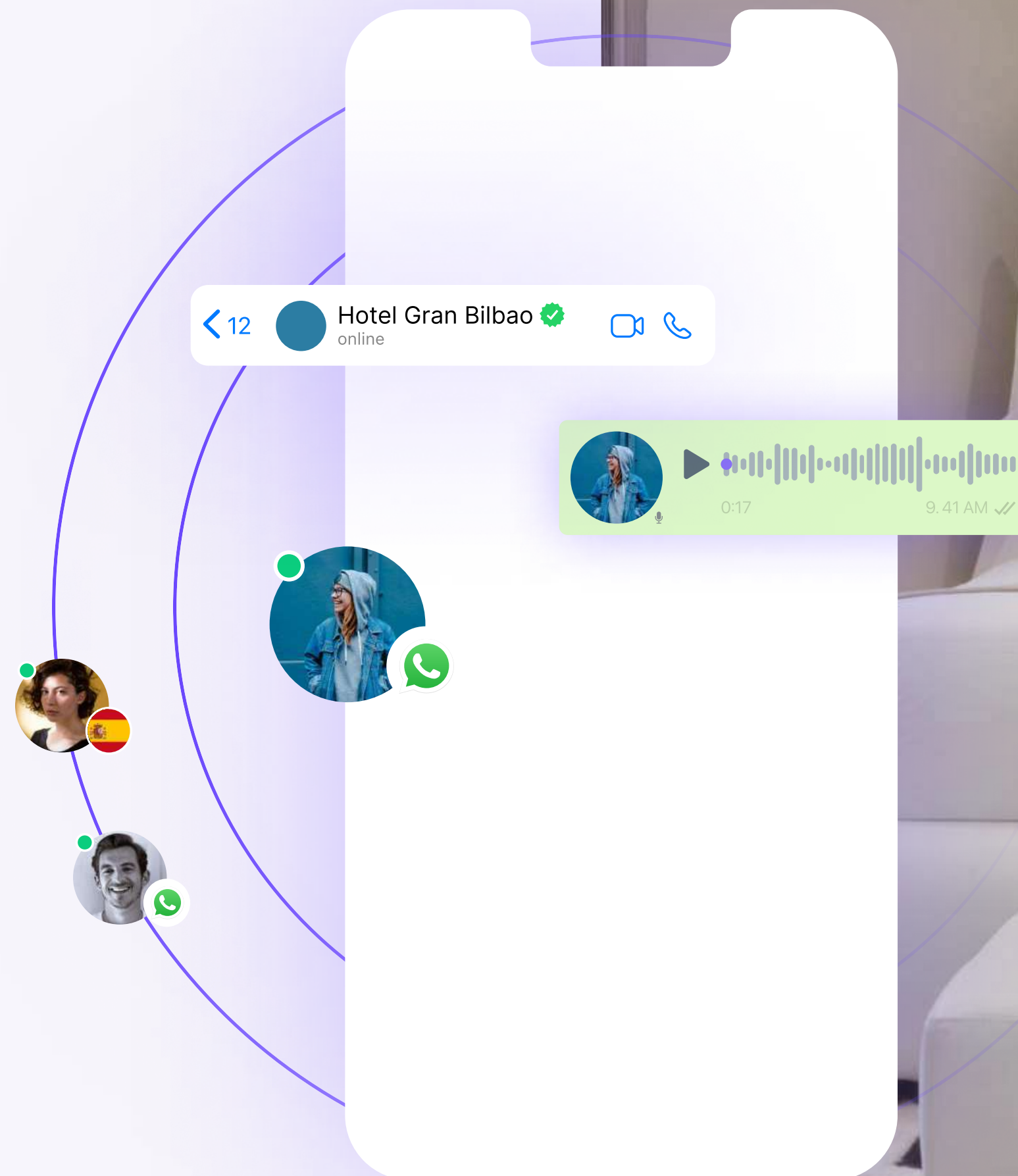
Versenden von Check-In-Kampagnen

Eine automatische Nachricht mit einem Link zum Online-Check-In-Formular und einer herzlichen Willkommensnachricht ermutigt ankommende Gäste, den Vorgang vor der Ankunft abzuschließen und Warteschlangen an der Rezeption zu vermeiden.



Versenden von Check-Out-Kampagnen

Eine automatische Erinnerung an die Check-Out-Zeit und Anweisungen für ein völlig autonomes Verfahren über einen Link, wenn Gäste es vorziehen, nicht an die Rezeption zu gehen.



Schauen wir uns die wichtigsten Erfolge in Hinblick auf die oben skizzierten Herausforderungen an. Wir verwenden die Daten aus dem Tool, die in den Bereichen Dashboards und Berichte zugänglich sind, und ergänzen sie mit Informationen und Beobachtungen, die von den beiden Hotels bereitgestellt werden.

Die Ergebnisse

Konversationen

Hotel Gran Bilbao

45,000

Hotel Ciudad de Burgos

13,000

Konversations-KI

Kundenzufriedenheitswert

83%

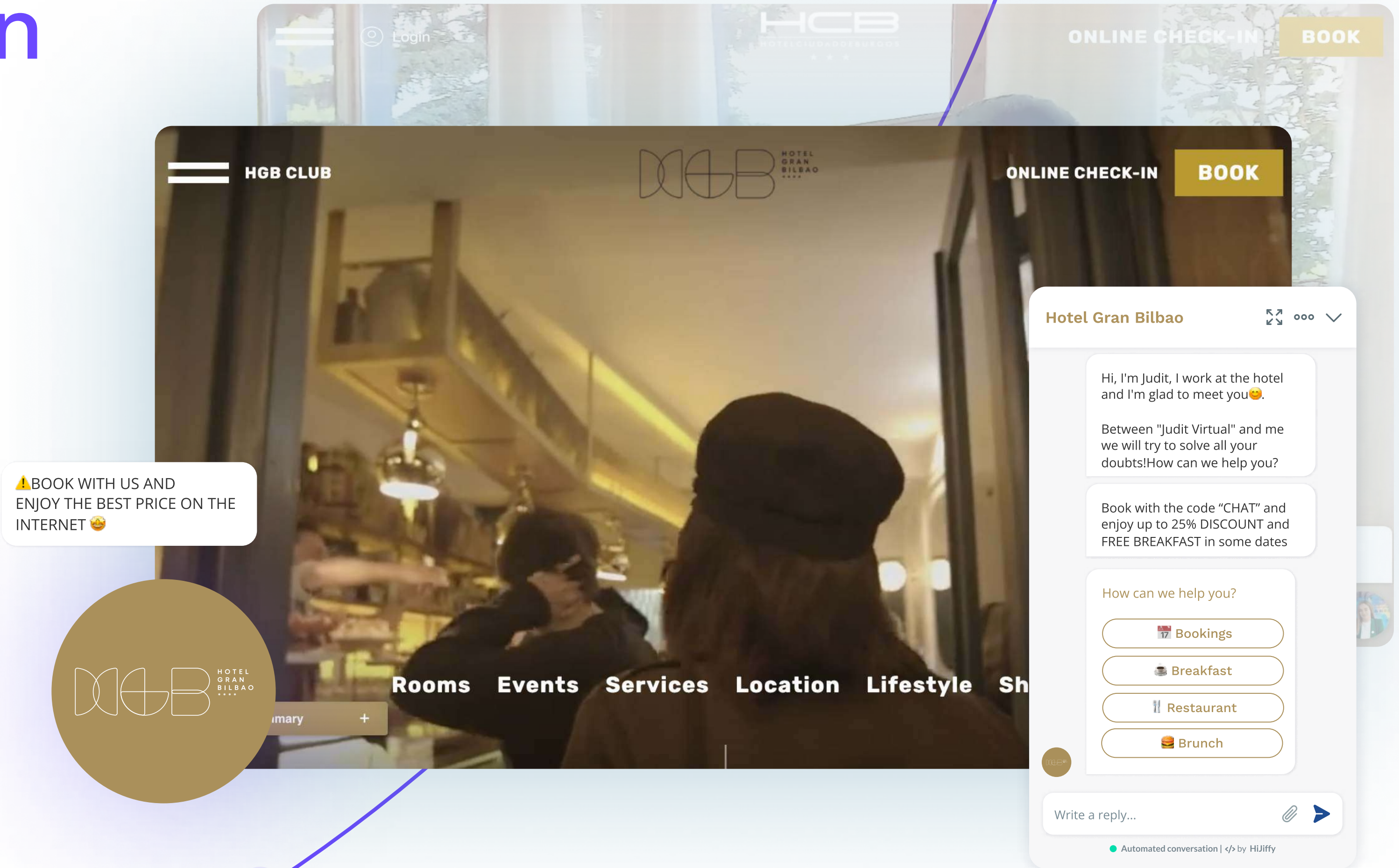
90 % Automatisierung von Konversationen mit dem Chatbot

Im Hotel Gran Bilbao wurden mehr als **45.000 Gespräche** geführt und im Hotel Ciudad de Burgos mehr als **13.000**. Damit haben 9 von 10 Gästen automatische Antworten erhalten, ohne dass ein Mitglied des Rezeptions- oder Reservierungsteams Zeit für die Beantwortung potenzieller Kunden aufwenden musste.

Noch beeindruckender macht dieses Ergebnis, dass der durchschnittliche Kundenzufriedenheitswert (CSAT) zwischen den beiden Hotels bei 83 % liegt.

5 % Webbuchungen des Chatbots und noch mehr direkt auf der Website

HiJiffy hat mit der Integration der Buchungssysteme mit dem Chatbot nicht nur einen beeindruckenden Prozentsatz an Direktbuchungen erreicht (5 % in beiden Hotels), sondern gemeinsam mit anderen Plattformen auch eine Steigerung der Online-Direktbuchungen der Hotels erreicht. Es wurde außerdem ein Anstieg zwischen **115 % und 25 % der gesamten direkten Online-Buchungen** im Hotel Gran Bilbao verzeichnet.

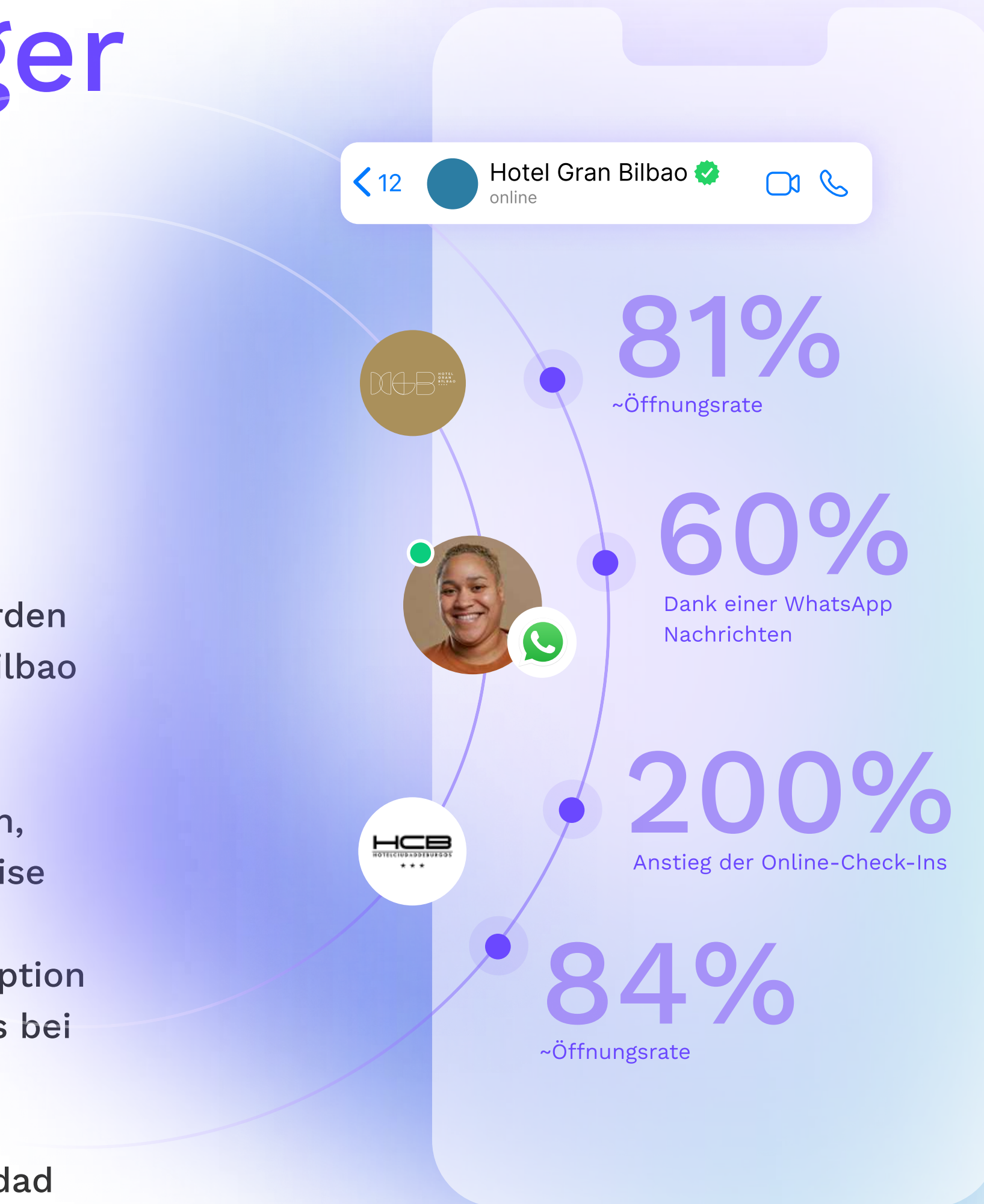


15% 25%
Direkte Online-Buchungen

Über **200%iger** Anstieg der Online- Check-Ins

Vor der Implementierung von HiJiffy wurden nur 20 % der Check-Ins im Hotel Gran Bilbao online durchgeführt. Heute erreichen sie mehr als 60 % – dank der 81%igen Öffnungsrate von WhatsApp-Nachrichten, mehr als dreimal so viel wie beispielsweise jede E-Mail-Kampagne. Darüber hinaus wurden die Warteschlangen an der Rezeption deutlich reduziert und das Gästelerlebnis bei der Ankunft ist viel reibungsloser.

Überraschenderweise sah das Hotel Ciudad de Burgos trotz mehr älterer Kunden und mehr Offline-Buchungen auch einen Anstieg von 200 % der Online-Check-Ins dank einer Öffnungsrate von 84 %.



20 % der Gäste nutzen den Online- Check-Out

Obwohl der Online-Check-Out im Hotel Gran Bilbao erst zu Beginn des Sommers eingeführt wurde, sieht das Hotel bereits seine positive Auswirkung auf das Gästelerlebnis bei der Abreise. Dadurch, dass die Gäste über einen per WhatsApp verschickten Link auschecken können, konnten wir die Warteschlangen an der Rezeption und die Arbeitslast des Teams ein wenig reduzieren.

Erfahrungsbericht



"HiJiffy ermöglichte es uns, verschiedene Prozesse in unseren Hotels zu digitalisieren und zu automatisieren. So kann sich unser Team darauf konzentrieren, dem Kundenerlebnis einen Mehrwert zu verleihen, während HiJiffy die automatischen Prozesse verwaltet, die keinen Mehrwert schaffen.

Dank des Chatbots können wir Benutzeranfragen auf unserer Website automatisch beantworten und erreichten damit einen Automatisierungsgrad und eine Zufriedenheit von 90 % – bei gleichzeitiger Reduktion der Telefonanrufe.

Die Kommunikation über WhatsApp in Kombination mit der Integration mit unserem PMS erhöhte unsere Online-Check-In-Rate auf 60 %, wodurch wir Warteschlangen an der Rezeption reduzieren konnten.

HiJiffy zeichnet sich durch seine Fähigkeit aus, sich agil in andere Systeme wie Buchungsmaschinen oder PMS zu integrieren. Für die Automatisierung ist das von grundlegender Bedeutung ist, um kundenorientiert zu agieren und gleichzeitig unsere internen Prozesse effektiv zu beeinflussen.

Zu guter Letzt ermöglicht das Extranet eine detaillierte Kontrolle der Ergebnisse sowohl auf der Ebene von Ketten oder Gruppen als auch in unabhängigen Hotels."

Raúl Amestoy — Direktor für Sales & Marketing des Hotel Gran Bilbao

Erfahrungsbericht



"HiJiffy gab sowohl dem Hotel Gran Bilbao als auch dem Hotel Ciudad de Burgos den Anstoß, den wir brauchten, um unsere Ziele bezüglich Online-Check-In und Prozessautomatisierung zu erreichen.

Mit dem "In-Stay"-Modul können wir mit unseren Kunden über WhatsApp auf die unaufdringlichste und bequemste Art und Weise kommunizieren, sodass sie während ihres Aufenthalts auch ein positives Online-Erlebnis haben.

Der Chatbot im Web hat uns außerdem geholfen, die Rezeptionen beider Einrichtungen zu entlasten: Beim Vornehmen einer Reservierung haben die meisten Kunden immer die gleichen Fragen, die von einem Bot zu einem sehr hohen Prozentsatz beantwortet werden können.

Auf diese Weise müssen die Hotelangestellten weniger Zeit für Telefonate oder das Beantworten von E-Mails aufwenden und können diese Zeit mit den Gästen verbringen, die dort übernachten."

Judit Segura — Kommunikation im Hotel Gran Bilbao und im Hotel Ciudad de Burgos

Erfahrungsbericht

"Die Zusammenarbeit mit dem Hotel Gran Bilbao und dem Hotel Ciudad de Burgos ist uns ein Vergnügen. Als Account Manager kümmere ich mich seit 2022 um diese Objekte, und in dieser Zeit haben wir verschiedene Lösungen implementiert und die Nutzung unserer Plattform optimiert.

Die Kommunikation und Zusammenarbeit mit dem Hotelteam ist äußerst effektiv, was wir sehr zu schätzen wissen. Mit der Implementierung von GPT-4 für Bot-Antworten haben wir einen deutlichen Anstieg der Direktbuchungen über den Chatbot und auch eine stärkere persönliche Automatisierung festgestellt.

Über WhatsApp verschickte Kampagnen fördern den Online-Check-In, was den Nutzen des Tools maximiert und dem Hotel hilft, die Zeit mit den Gästen vor, während und nach ihrem Aufenthalt bestmöglich zu verbringen.

Ich kann es kaum erwarten zu sehen, wie die Weiterentwicklung unserer Lösungen beiden Hotels noch größeren Mehrwert verschaffen wird und die erfolgreiche Zusammenarbeit fortführt."

Ana Correia — Customer Success Manager bei HiJiffy



Integrationen mit Technologiepartnern



Mirai Buchungssystem

Ein modernes und funktionales Design, kombiniert mit einer einfachen und benutzerzentrierten Oberfläche, um die Konversionsrate und die Kundenzufriedenheit zu optimieren. Das robuste und effiziente Buchungssystem von Mirai ist das beste seiner Klasse. Das Ergebnis von 25 Jahren Erfahrung auf Knopfdruck:

- Einfach, intuitiv und praktisch: ein Prozess mit minimaler Anzahl an Schritten, um Buchverluste aufgrund unnötiger Hindernisse zu vermeiden.
- Sicher und solide: eine professionelle und stabile Plattform.
- Kompatibel mit mehreren Geräten: Desktop, Tablet oder Smartphone.
- Zahlungsmethoden: Es können verschiedene Zahlungsmethoden konfiguriert werden – entweder im Hotel, im Voraus oder je nach Tag und Angebot.
- Ständige Updates: Das Buchungssystem von Mirai wird Ihren Bedürfnissen angepasst und es kommen regelmäßig neue Funktionen und Verbesserungen ohne zusätzliche Kosten hinzu.
- Anpassbare Stile: Das Buchungssystem von Mirai passt sich an den Gesamtstil Ihrer Website an und sorgt für eine natürliche Darstellung Ihrer Marke.

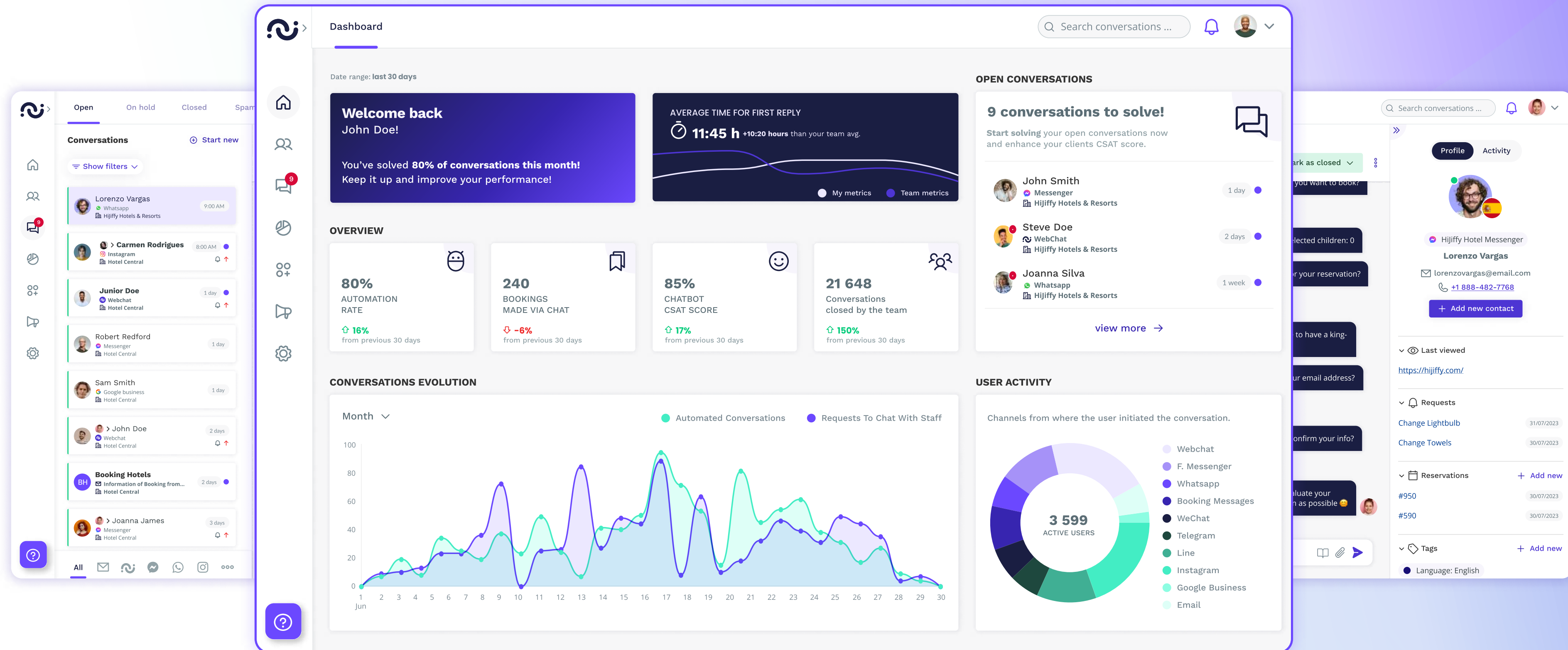


PMS Class One

Class One und sein Sieben-Sterne-System revolutionieren das Hotelmanagement, indem sie den Betrieb an der Rezeption mit effizienter Dateneingabe und einem zuverlässigen Tool vereinfachen. Dieses System geht über ein einfaches PMS hinaus. Es zeichnet sich als intelligentes Hotelmanagementsystem aus, das vielseitig und anpassungsfähig an verschiedene Arten und Standorte von Hotels ist und hat sich durch seine einzigartigen Eigenschaften bewährt.

Die modulare Struktur von Class One ermöglicht unerreichte Personalisierung und bietet detaillierte Berichte, sicheres Datenmanagement und eine nahtlose Integration mit anderen Technologien der Hotellerie. Es ist die ideale Lösung für Hoteliers, die ihre Abläufe optimieren und ihr Gästelerlebnis bereichern möchten. Zu den Modulen gehören fortschrittliche PMS-Systeme, KPI-Analysen, Live-Raten, Housekeeping-Management, Wartungsmanagement, Buchhaltungstools und mehr, die alle darauf ausgelegt sind, die Effizienz und den Erfolg des Hotelmanagements zu steigern.

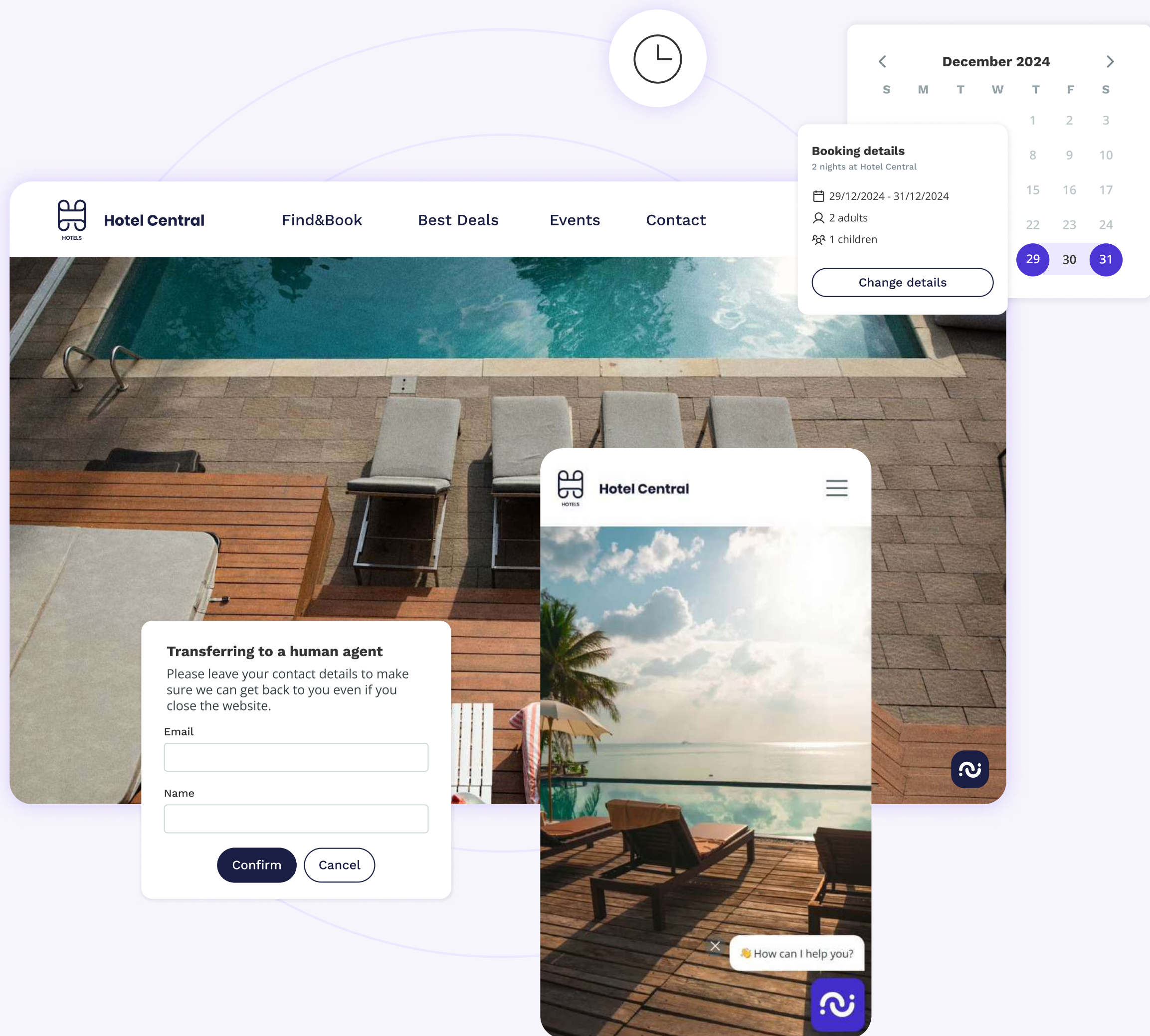
Kundenerlebnis an einem Ort verwalten



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



Pre-Stay



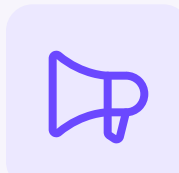
KI-Agent für FAQs und Direktbuchungen

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



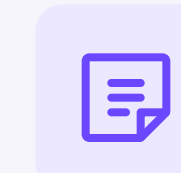
Spezialisierte KI für die Hotellerie

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



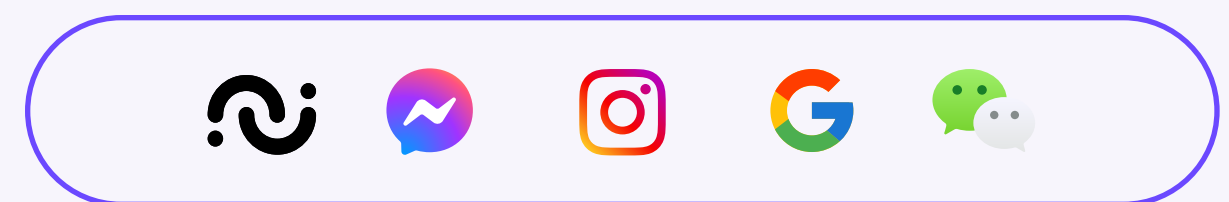
Verhaltensbasierte Marketing-Kampagnen

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.

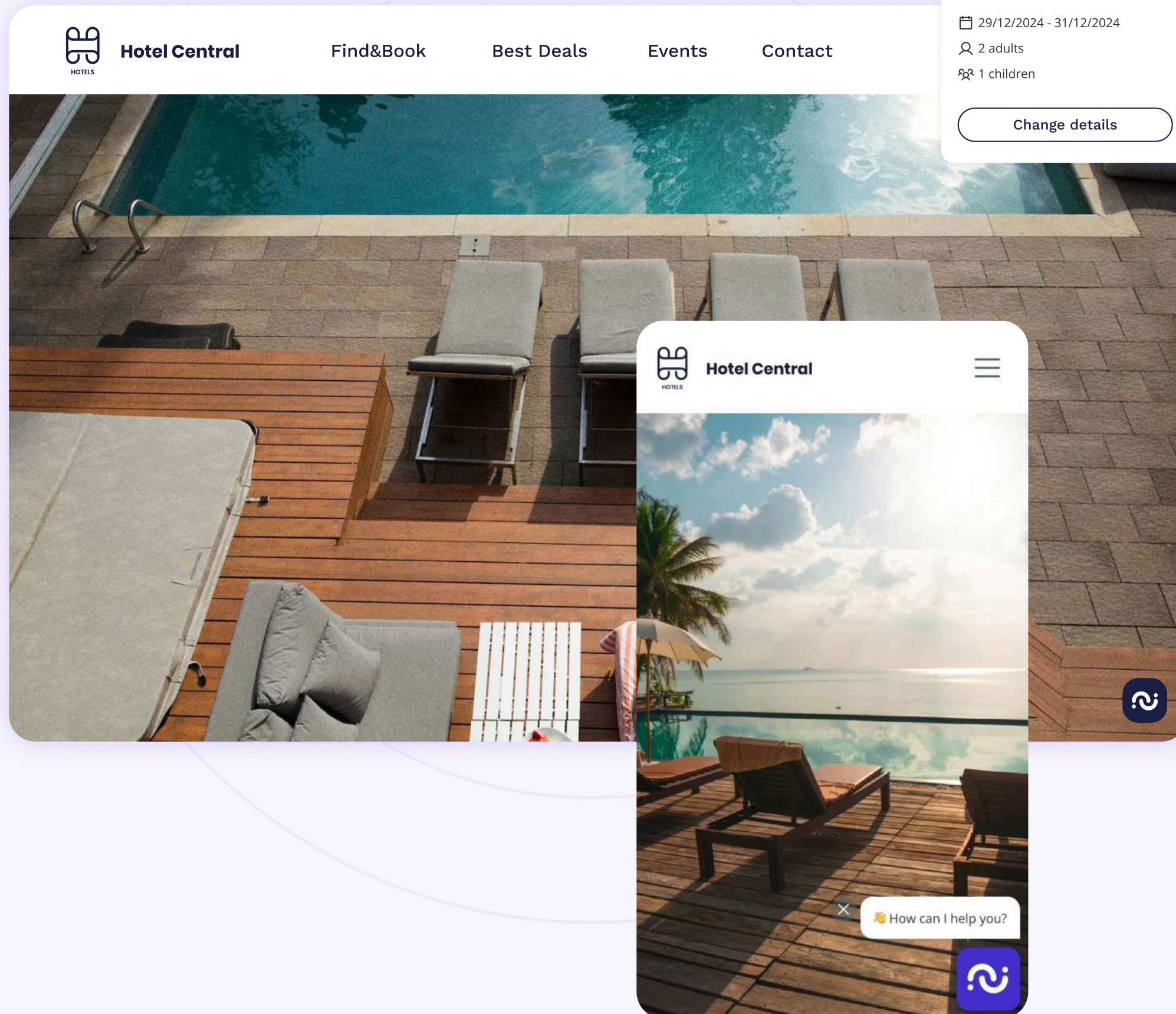


December 2024

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



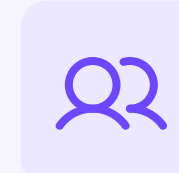
E-Mail-zu-Chatbot-Automatisierung

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



Mit einem Klick anrufen

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



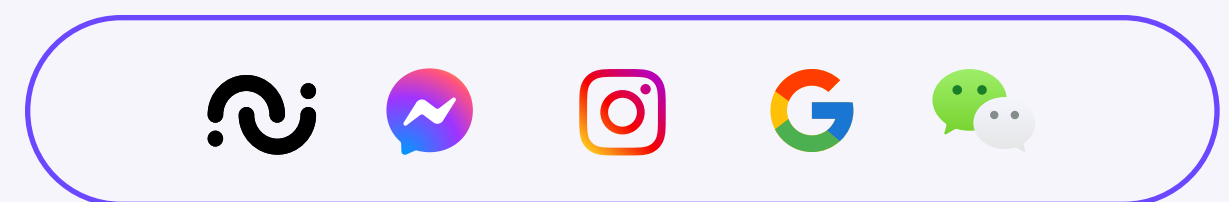
Nahtlose Weiterleitung an menschliche Mitarbeiter

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



Anpassbare Chatbot-Oberfläche

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



In-Stay

Key benefits

Hello, Jenna!

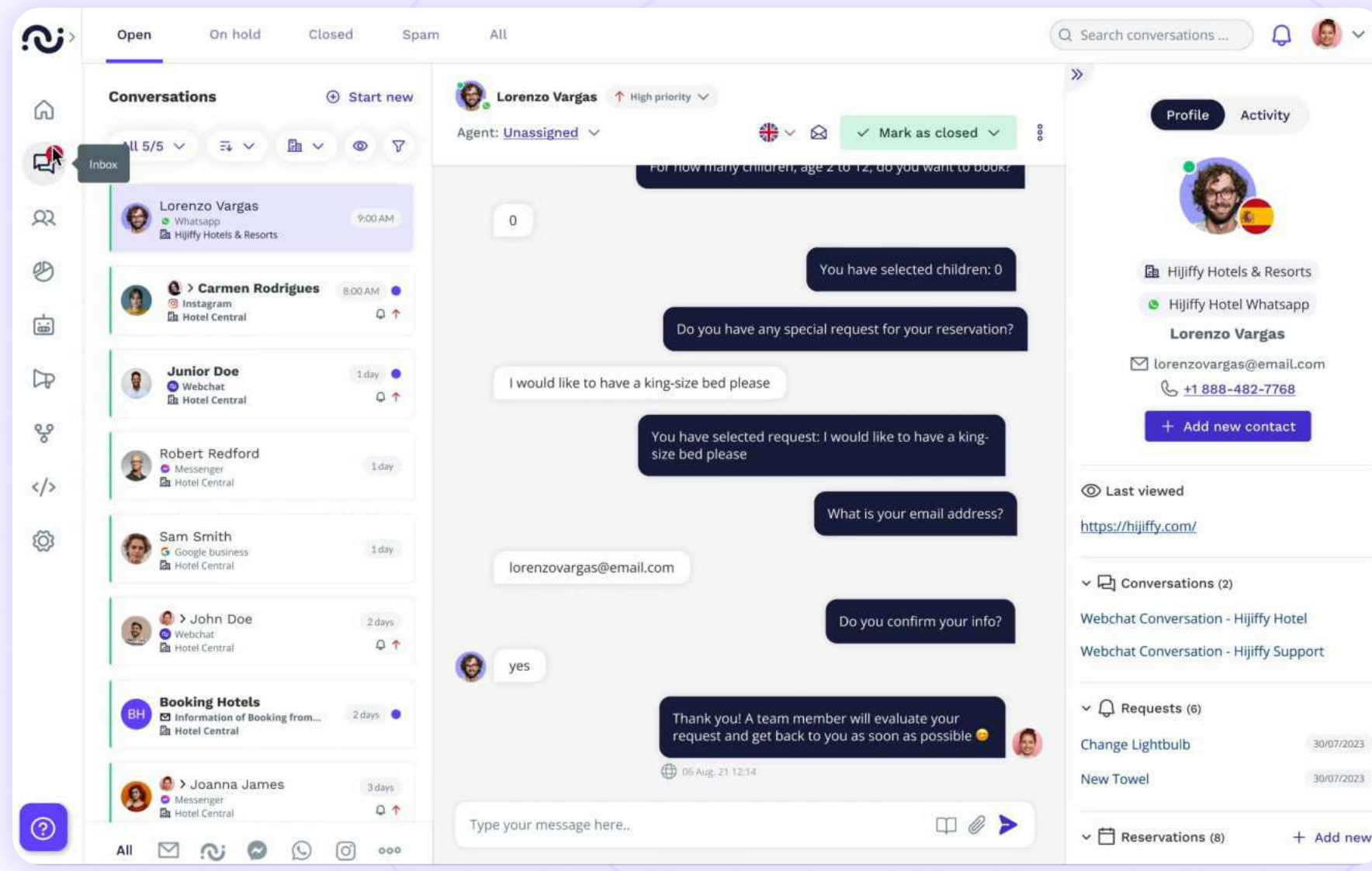
We genuinely hope that your stay was pleasant and that our service met your best expectations.

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



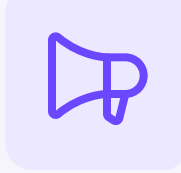
KI-gestützter Concierge-Agent

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.**



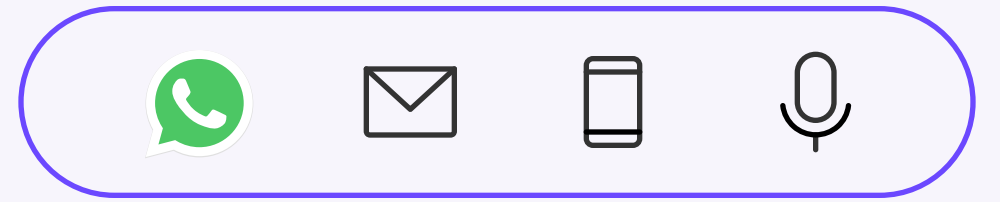
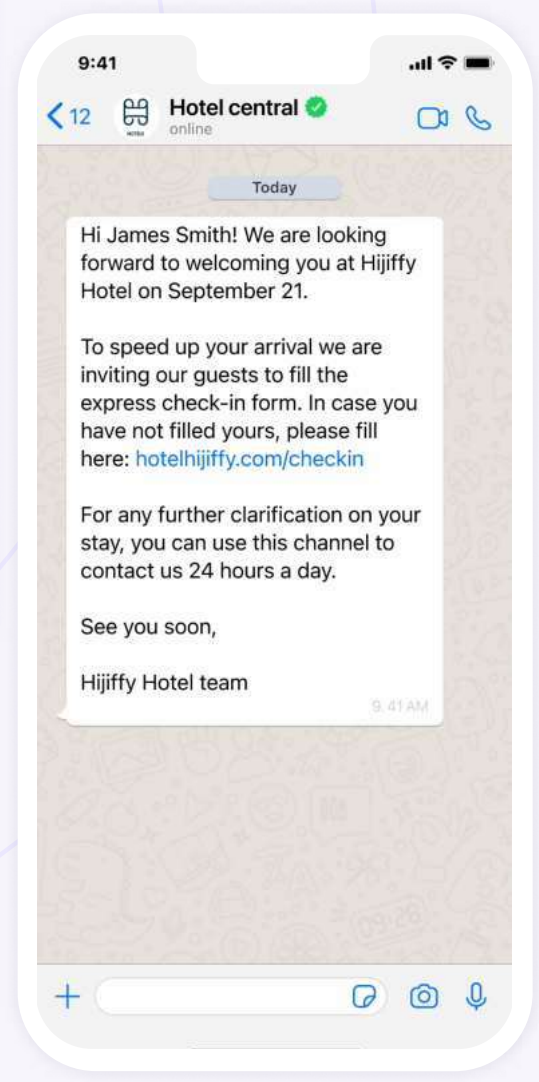
Upsell-und Cross-Selling-Kampagnen

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

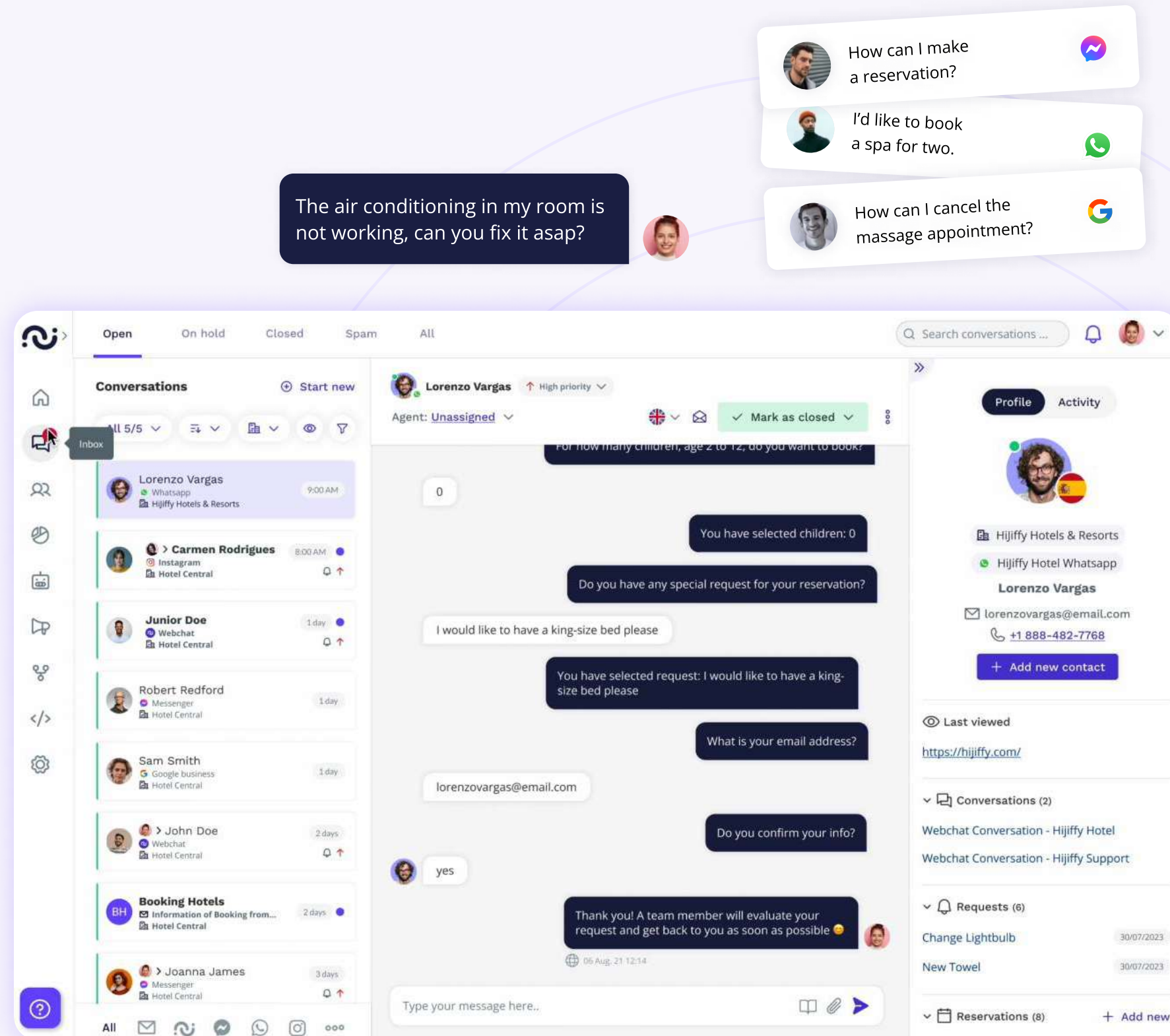


Automatisierte WhatsApp-Nachrichten

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



In-Stay



The 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

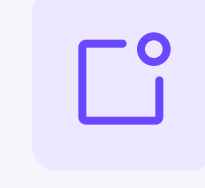
Housekeeping
Created: 5 minutes ago

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

Buttons: Mark as closed, Download, Print, Email



Maßgeschneiderte Kampagnen für eine bestimmte Zielgruppe



Individuelle Teambenachrichtigungen



Gästebewertungen und Zufriedenheitsumfragen

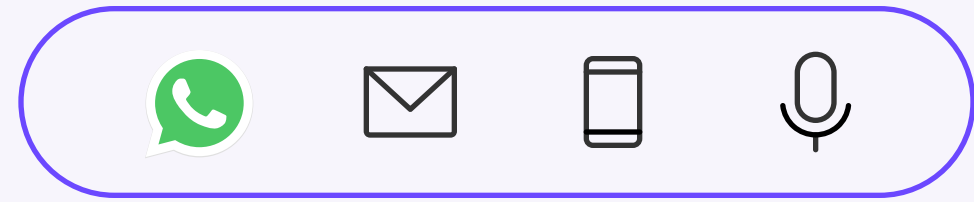


CSAT-Bewertungsmetriken

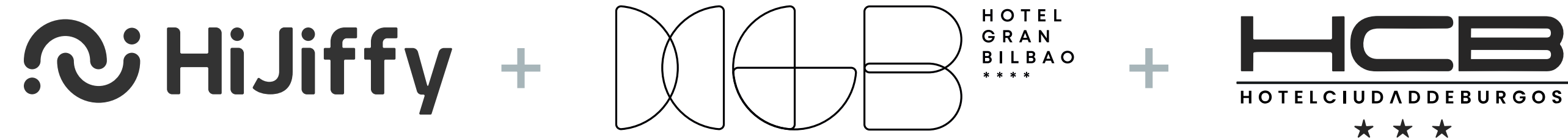
Programmieren Sie Kampagnen für Gäste, die bestimmten **Tarifplänen oder Profilen entsprechen** (z. B. Familien, Paare), je nach Verfügbarkeit.

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?

[Buchen Sie eine Demo](#)

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com