



# Casos de Éxito

Chatbot con IA automatiza el 89 % de consultas y genera 733.000 € en GHT Hoteles



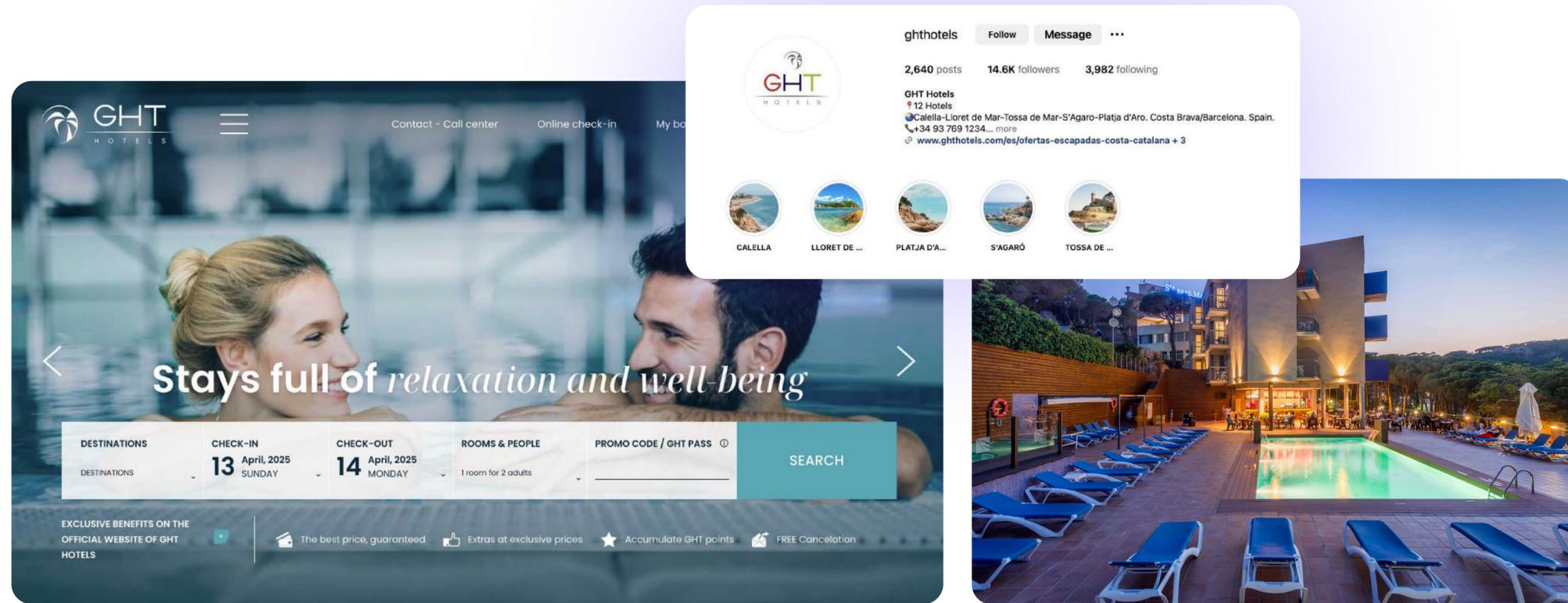
**GHT Hoteles** es un grupo hotelero de referencia con presencia en la **Costa Brava y la Costa del Maresme**. A lo largo de los años, ha consolidado su éxito gracias a una oferta que combina comodidad, entretenimiento y ubicaciones privilegiadas junto al mar. Así, su crecimiento trajo consigo nuevos desafíos operativos, especialmente en la atención al cliente, la comunicación digital y la optimización de las reservas directas.

Para abordar estos retos, en **2021 GHT Hoteles apostó por la transformación digital con HiJiffy, integrando soluciones de inteligencia artificial y automatización en su operativa.**

Con la implementación del Asistente de Reservas con IA y la Consola de Gestión de la Plataforma de Comunicación para Hoteles, logró agilizar la atención al cliente, segmentar accesos del equipo y maximizar las reservas directas gracias a una integración fluida con su ecosistema tecnológico.

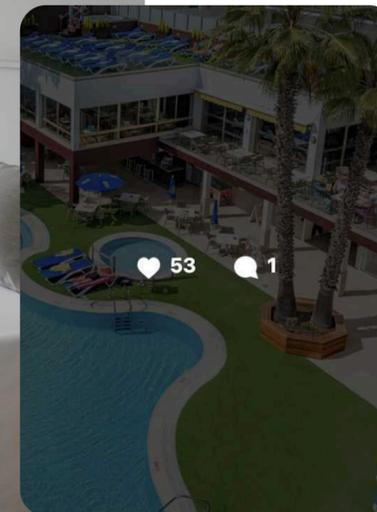
A continuación, exploramos los desafíos clave, las soluciones implementadas y los impactantes resultados obtenidos en 2024.



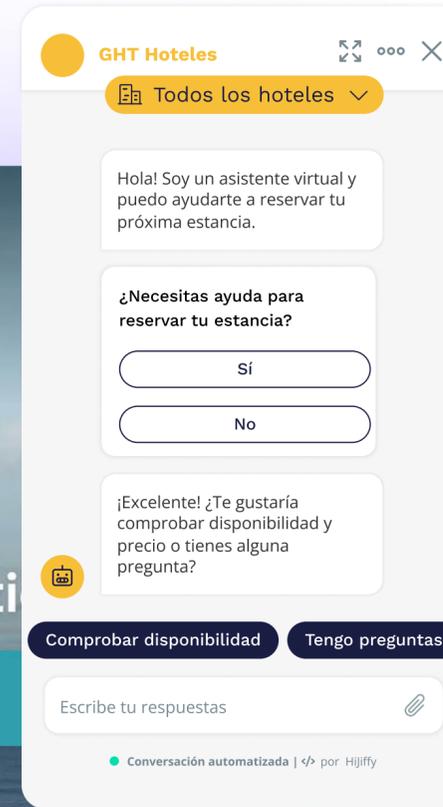


## El Cliente: GHT Hoteles

Con varias décadas de trayectoria, GHT Hoteles se ha posicionado en la Costa Brava y la Costa del Maresme-Barcelona como un importante grupo hotelero. Su propuesta se centra en ofrecer experiencias vacacionales diseñadas para **familias** y viajeros que **buscan confort y entretenimiento en la costa.**



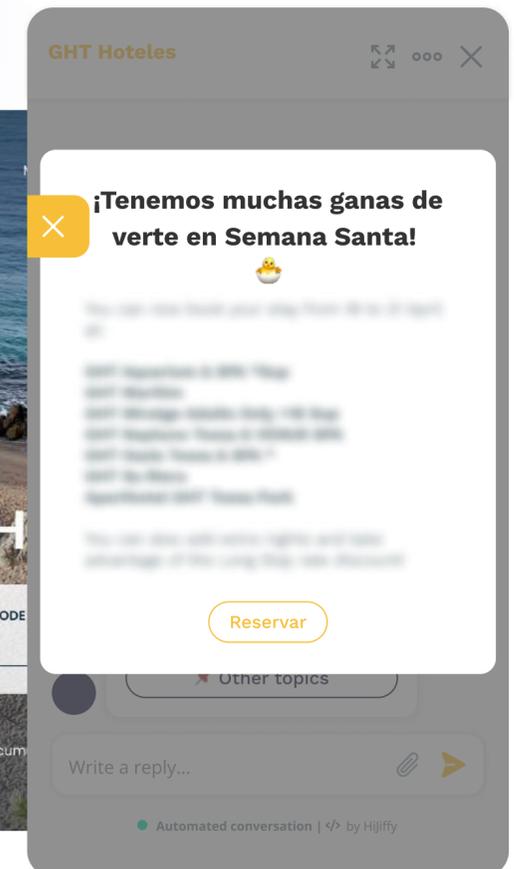
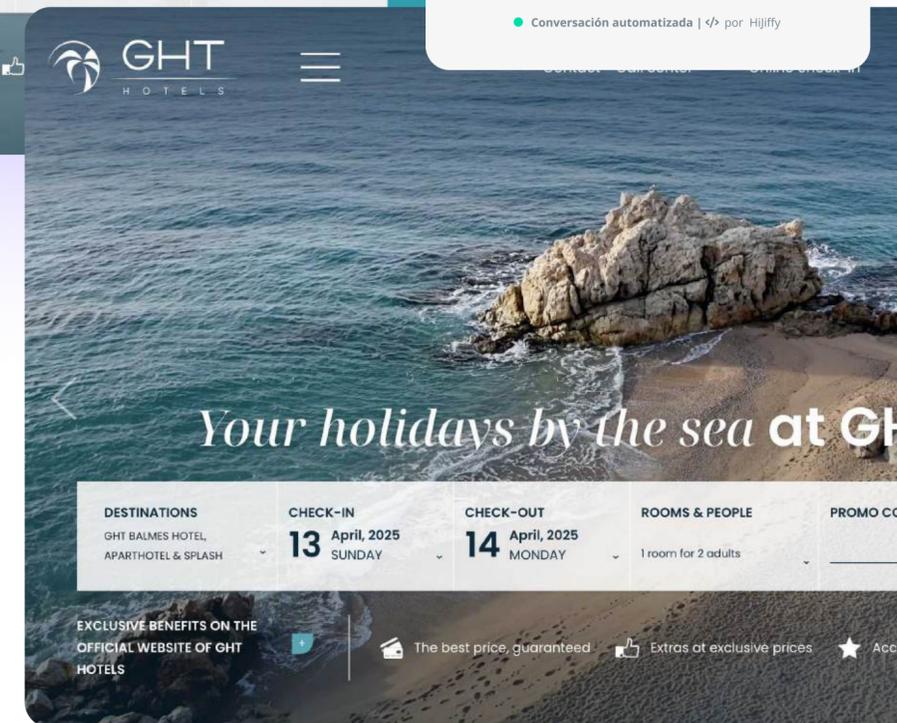
Cuenta con un total de **12 establecimientos**, entre los que se encuentran hoteles y aparthoteles para todos los gustos y tipos de vacaciones. Algunos de ellos son perfectos para familias, ofreciendo animación diaria durante el verano, espectáculos nocturnos y eventos temáticos como Halloween, la Castañada y noches gastronómicas con especialidades catalanas. También hay opciones para quienes buscan un ambiente más relajado, o incluso opciones que **combinan instalaciones y servicios para niños con zonas de relax exclusivas para adultos.**



Hoteles y Aparthoteles

# 12

## Establecimientos





Varios de sus establecimientos cuentan con **spa, gimnasio y servicios pet-friendly**. La mayoría de sus hoteles están ubicados a un máximo de 10 minutos a pie de la playa y, además, algunos ofrecen impresionantes vistas al mar, brindando el equilibrio perfecto entre relax, entretenimiento y una ubicación privilegiada.

GHT Hoteles sigue evolucionando, combinando tradición, innovación y hospitalidad para ofrecer experiencias únicas en la costa catalana.

A screenshot of the GHT Hotels website interface. The top navigation bar includes links for 'Contact - Call center', 'Online check-in', 'My booking', and 'Club GHT'. A search bar is on the right. Below the navigation, there are promotional banners for 'Pet-friendly' (with a dog image), 'Cycling and sports' (with a cyclist image), and 'Special for...' (with a couple image). A mobile overlay is shown in the foreground, featuring a 'GHT Hoteles' header, a 'All Hoteles' dropdown, and three text boxes. The first box says 'En GHT Hoteles nos encanta conocerte y esperamos que vuelvas a pasar tus vacaciones con nosotros cada año.' The second box says 'Si además quieres formar parte de nuestra gran familia y ser el primero en conocer las últimas novedades, ofertas y promociones de GHT Hoteles, ¡apúntate al club y empieza a acumular puntos que podrás transformar en descuentos para tus vacaciones!' Below this is a 'CLUB GHT' section with a 'Más información' button. To the right, a 'Check out' button is visible above a text box that reads 'La salida es hasta las 11:00. La salida tardía está sujeta a disponibilidad. Si decide abandonar el hotel antes de su fecha de salida programada, el hotel podrá reembolsarle hasta el 50 % del importe total por los servicios no prestados, siempre que su estancia sea superior a una noche y lo solicite antes de abandonar el hotel.' At the bottom of the overlay, a 'Wi-fi' button is above a text box that says 'Hay WiFi gratuita disponible en todas las habitaciones.' The background of the screenshot shows a swimming pool with a waterfall feature.

El crecimiento de GHT Hoteles trajo consigo desafíos en la comunicación digital y la atención al cliente. La plataforma que utilizaban era limitada, lo que dificultaba atender a los usuarios con eficiencia y recopilar datos clave. Además, necesitaban una solución que permitiera segmentar accesos para los equipos de reservas y marketing digital, y que fuera compatible con GNA Hotel Solutions, su motor de reservas, para garantizar un flujo de trabajo óptimo.

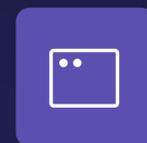
A continuación, se detallan los principales problemas y sus consecuencias en la operación del grupo hotelero:

# Los Desafíos

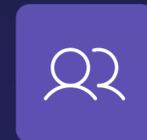
# Atención al Cliente vía chat ineficiente

La plataforma anterior solo permitía gestionar consultas desde una única cuenta y dentro del horario laboral, lo que limitaba la capacidad de respuesta. Además, cada agente solo podía atender una conversación a la vez, sin posibilidad de gestionar múltiples solicitudes simultáneamente.

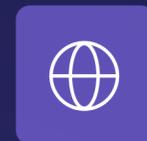
## Consecuencias:



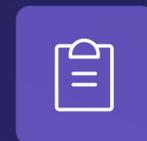
Largos tiempos de espera, generando frustración en los usuarios.



Peticiones sin atender, ya que si un cliente tardaba en responder, el agente quedaba bloqueado sin poder gestionar otras solicitudes.



Usuarios que abandonaban la página sin recibir asistencia, perdiendo oportunidades de conversión en reservas.



Sobrecarga de trabajo para los agentes, sin herramientas para agilizar la atención.



# Falta de Automatización

No contaban con un chatbot o sistema de respuestas automáticas que pudiera atender a los usuarios fuera del horario laboral o cuando los agentes estaban ocupados. La atención al cliente solo estaba disponible de lunes a viernes, durante ocho horas al día, lo que resultaba insuficiente para las necesidades del sector hotelero.

# Consecuencias



Atención limitada: fuera del horario laboral, los usuarios quedaban sin respuesta.



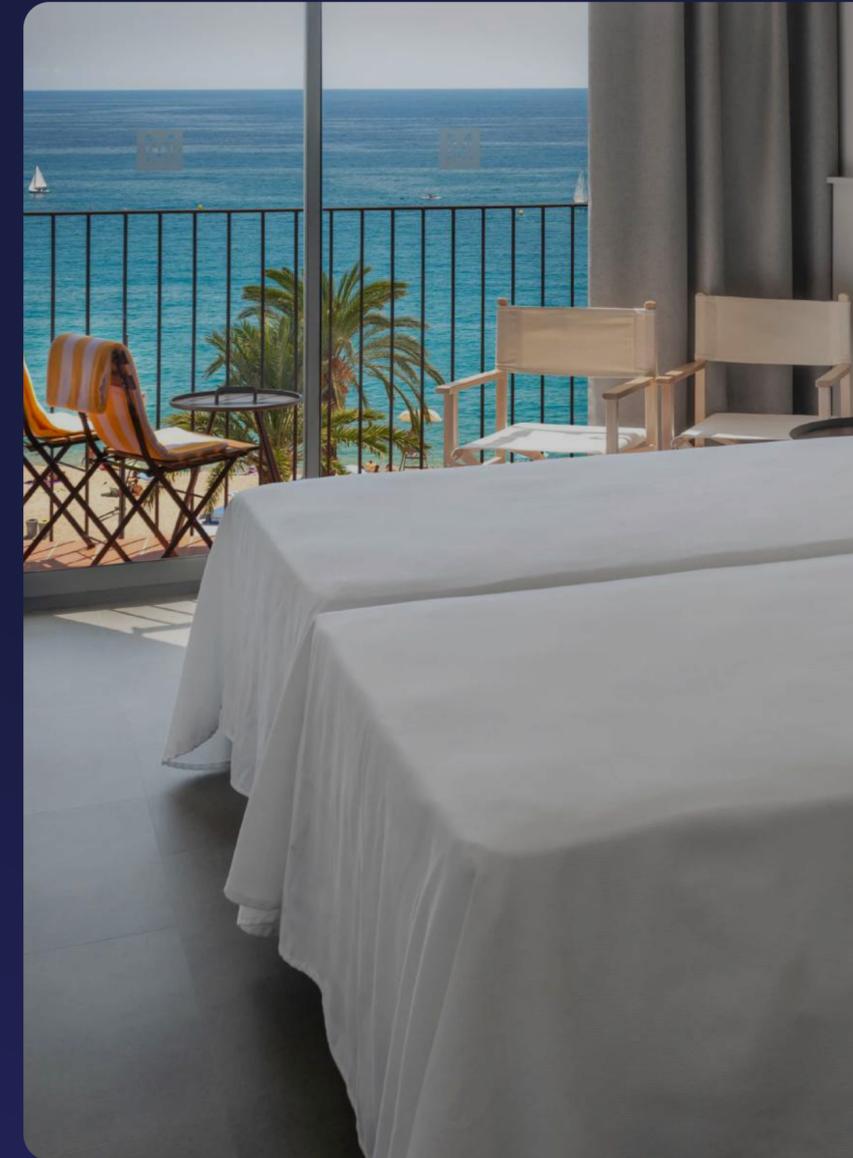
Pérdida de clientes potenciales, especialmente aquellos que investigan y reservan en horarios nocturnos o fines de semana.



Mayor tasa de abandono en la web, afectando la conversión de reservas.



Falta de inmediatez en la atención, algo clave en la toma de decisión de los viajeros.



# Falta de Datos y Métricas

La plataforma anterior no almacenaba información detallada de las interacciones con los clientes, lo que impedía medir la efectividad del servicio y mejorar la experiencia del usuario. La empresa carecía de datos sobre las consultas más frecuentes, las páginas más visitadas o los horarios de mayor actividad.

# Consecuencias



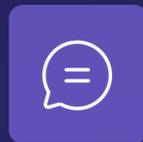
Desconocimiento del comportamiento del usuario en la web, sin datos sobre qué les interesaba o qué dudas tenían.



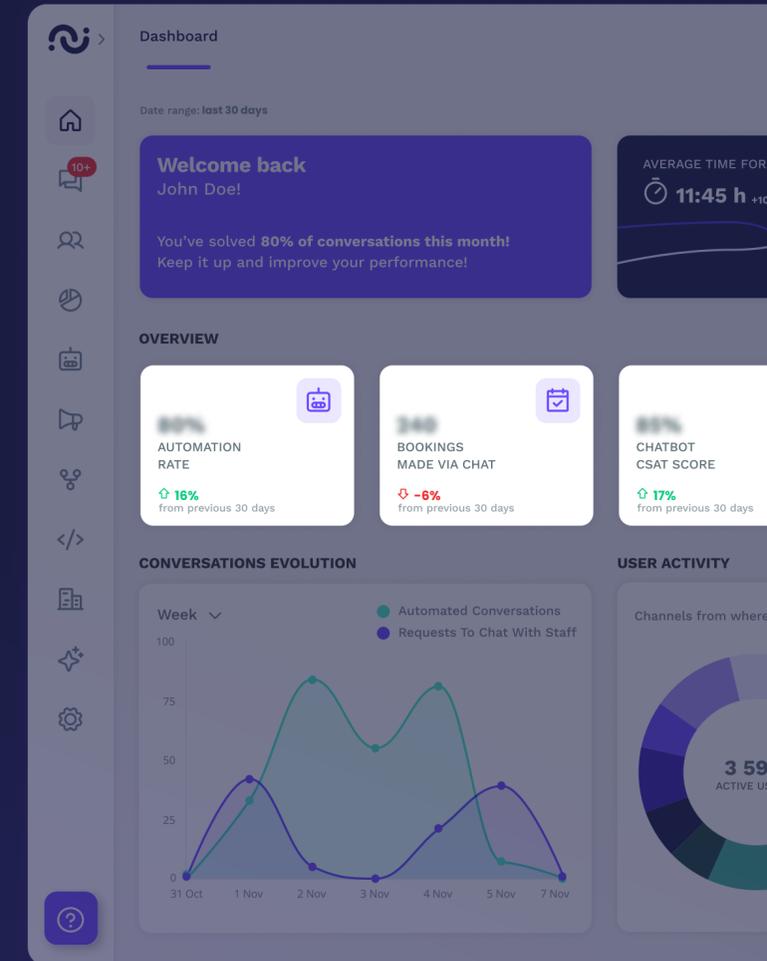
Falta de métricas para evaluar la calidad del servicio, lo que dificultaba su mejora continua.



Imposibilidad de personalizar la atención, ya que no se contaba con un historial de conversaciones ni información previa del cliente.



Dificultad para optimizar respuestas, sin datos sobre qué preguntas generaban más dudas o insatisfacción.



Para mejorar su comunicación digital y optimizar la experiencia del cliente, GHT Hoteles implementó la plataforma de HiJiffy, integrando su Asistente de Reservas con IA y su Consola de Gestión. Estas herramientas permitieron automatizar la atención al cliente, segmentar accesos dentro del equipo, recopilar datos clave y mejorar la eficiencia operativa.

A continuación, se detallan las soluciones aplicadas según los desafíos previamente identificados:

# Las Soluciones

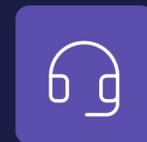
# Automatización y atención 24/7

Para eliminar las limitaciones de horario y tiempos de espera, GHT Hoteles implementó el Asistente de Reservas con IA, que permite gestionar consultas de manera automática en cualquier momento del día y optimizar el flujo de reservas. Gracias a su integración con el motor de reservas de GNA Hotel Solutions, la herramienta no solo mejora la atención al cliente, sino que también centraliza la gestión de reservas y potencia las ventas directas, impulsando la eficiencia operativa del grupo hotelero.

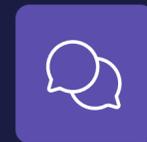
## Implementaciones clave



Automatización de respuestas para preguntas frecuentes sobre disponibilidad, precios y servicios.



Atención continua las 24 horas, los 7 días de la semana, sin depender de los horarios del equipo.



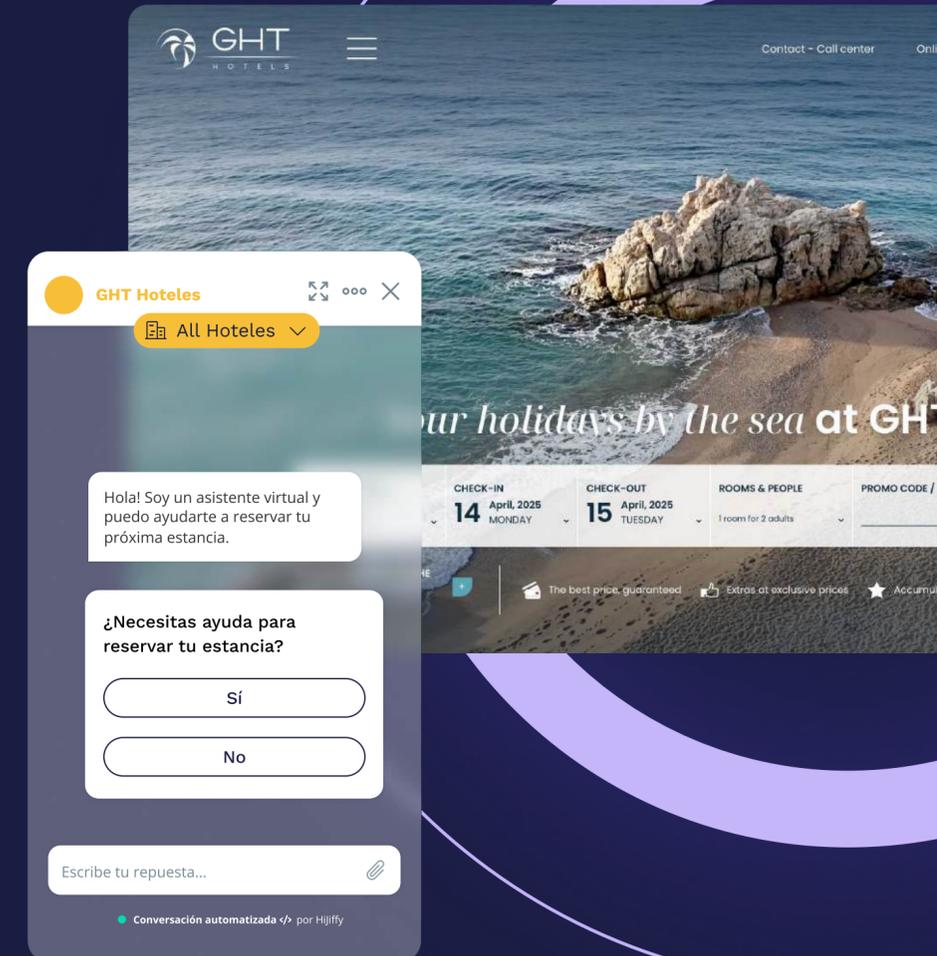
Desvío inteligente de consultas a agentes humanos cuando es necesario.



Gestión optimizada de reservas, asegurando un proceso ágil y sin fricciones para los clientes.



Se implementó el Sistema de Identificación Inteligente de Propiedades, que sugiere automáticamente el hotel más adecuado según la búsqueda del cliente, ya sea por destino o ciudad, facilitando la conversión y mejorando la experiencia de usuario.



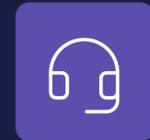
# Segmentación de Accesos y Gestión del Equipo

La consola de HiJiffy permitió a GHT Hoteles segmentar los accesos y permisos dentro de la plataforma, asegurando que cada equipo solo accediera a la información relevante para su función.

## Implementaciones clave



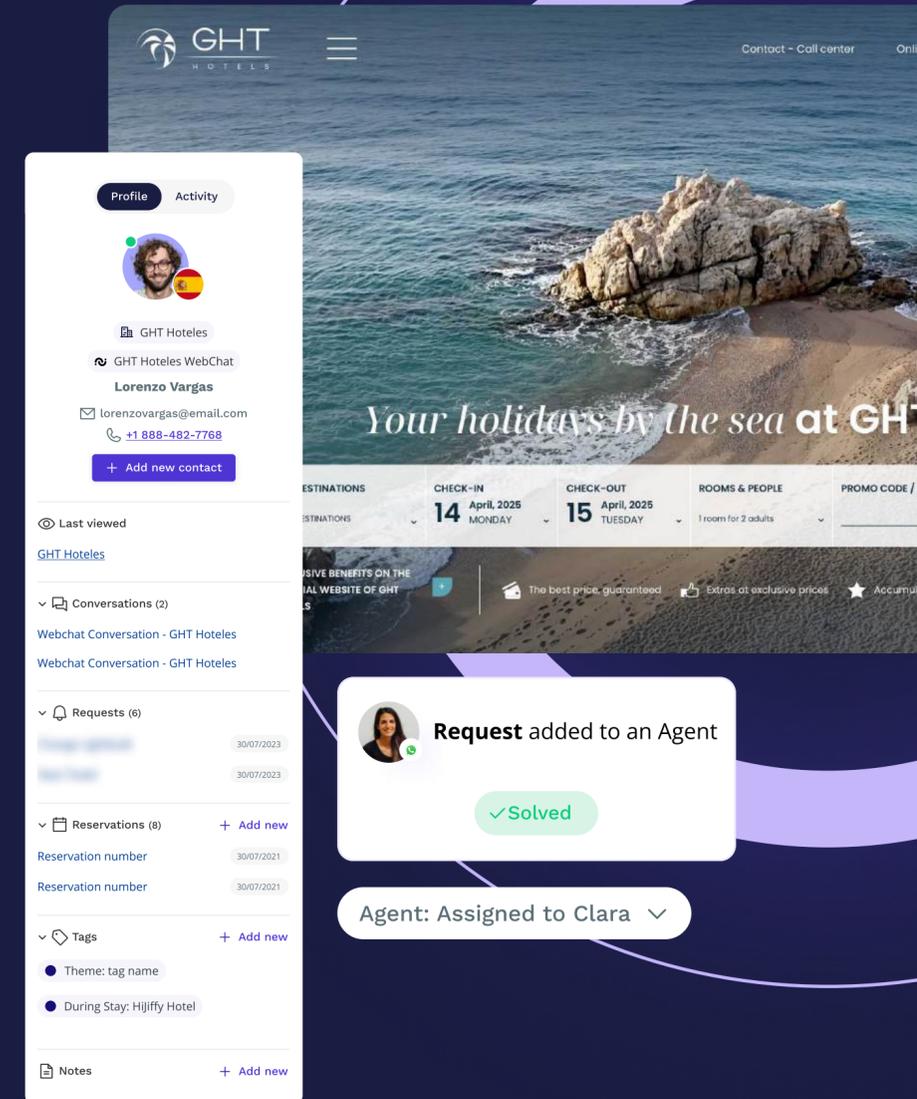
El equipo de marketing digital tiene acceso a herramientas de optimización de contenido y análisis de resultados.



El equipo de reservas y call center solo accede a la comunicación con clientes, agilizando la atención.



Asignación de roles y permisos personalizados, garantizando seguridad y eficiencia operativa.



# Optimización de la Atención al Cliente

## Implementaciones clave



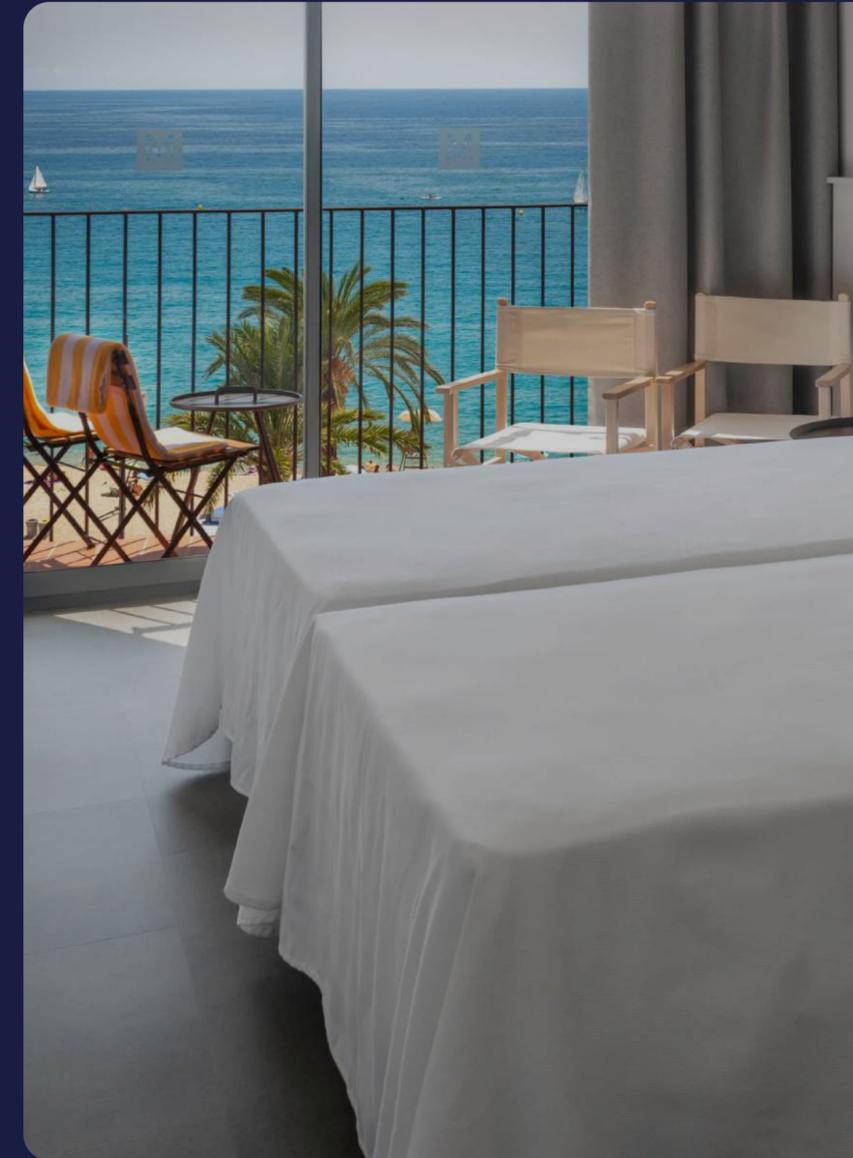
Atención simultánea a múltiples usuarios, reduciendo tiempos de espera.



Disponibilidad en varios canales (web y redes sociales).



Interfaz optimizada para agentes, facilitando la gestión de consultas.



# Análisis de Datos y Métricas Detalladas

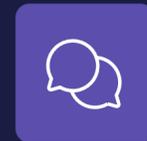
## Implementaciones clave



Paneles de control dinámicos, con métricas en tiempo real sobre interacciones y rendimiento del equipo.



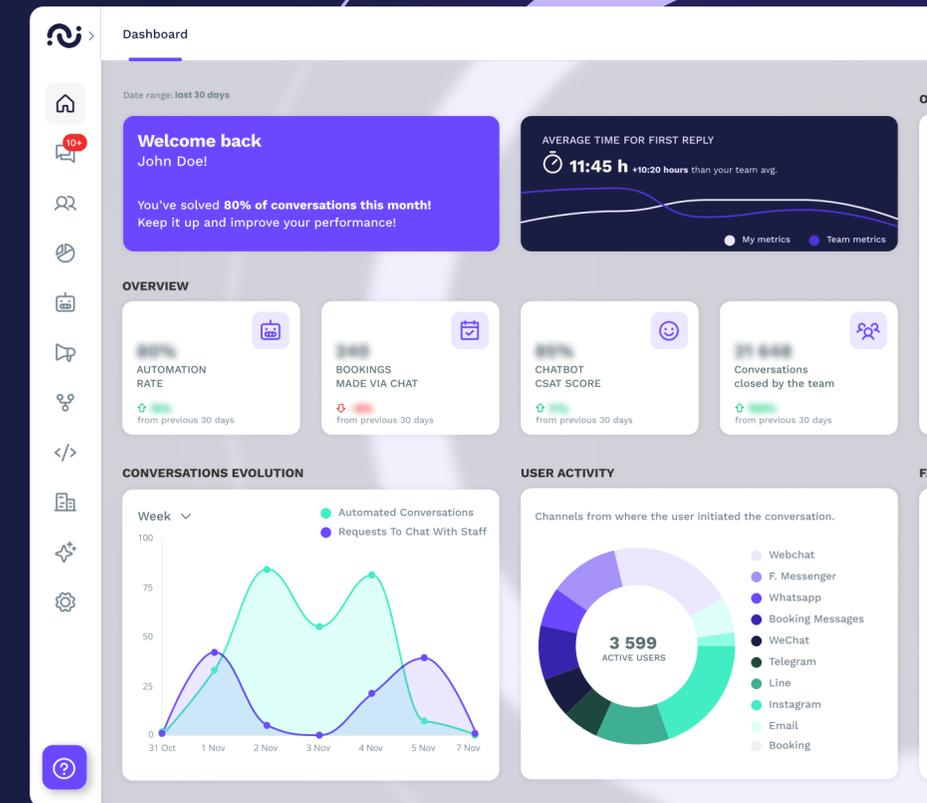
Datos demográficos de los clientes y medición de satisfacción (CSAT Score).



Identificación de FAQs más frecuentes y aquellas que necesitan mejoras.



Informes de ingresos y conversión, evaluando el impacto en reservas directas.



La implementación del Asistente de Reservas con IA y la Consola de Gestión de HiJiffy permitió a GHT Hoteles resolver los desafíos previos en la comunicación digital, atención al cliente y gestión de reservas. Gracias a la automatización, la segmentación de accesos y la mejora en la recopilación de datos, el grupo hotelero logró una mayor eficiencia operativa, un mejor servicio al cliente y un crecimiento significativo en las reservas directas.

A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos tras la implementación:

# Los Resultados

# Atención al cliente más ágil y eficiente



**Problema:** Gestión manual de consultas, tiempos de espera prolongados y usuarios abandonando sin respuesta.



**Solución:** Automatización con IA y capacidad de gestionar múltiples conversaciones a la vez.

Gracias a la automatización, los clientes reciben respuestas inmediatas sin depender de la disponibilidad de los agentes, mejorando su experiencia y optimizando la gestión del equipo de atención.



## Conversaciones

# 89 %

de las conversaciones fueron automatizadas por la IA de HiJiffy, reduciendo la carga de trabajo del equipo.

## Mayor satisfacción del cliente, con

# 84 % Puntuación CSAT

# Crecimiento de las Reservas Directas e Impacto en la Conversión



**Problema:** Búsqueda de herramientas adicionales para complementar un canal de reservas directo ya fuerte y mejorar la conversión.



**Solución:** Implementación del Asistente de Reservas con IA, integrado con el motor de reservas de GNA hotel solutions, facilitando la conversión dentro del chatbot y potenciando las reservas directas en la web.

La combinación de automatización, optimización del canal directo e integración con GNA Hotel Solutions ha permitido que GHT Hoteles aumente sus reservas directas, reduciendo la dependencia de terceros y mejorando su rentabilidad.

Resultados (01 de enero a 31 de diciembre 2024):



## 1.427 reservas

realizadas tras interacciones con en el chatbot.



## 733.000 €

generados tras interacciones con el asistente de reservas.



## 16 % reservas directas

en la web provienen del chatbot  
(01 enero a 31 diciembre de 2024).



## 259 % crecimiento

en ingresos a través del chatbot.

# Datos Estratégicos para la Optimización Continua



**Problema:** Falta de métricas para evaluar el servicio y optimizar la comunicación con los clientes.



**Solución:** Implementación de informes avanzados de HiJiffy, con análisis de satisfacción, conversión y comportamiento de los usuarios.

Con estos datos, GHT Hoteles puede ajustar su estrategia de atención al cliente y ventas, mejorando continuamente su servicio y maximizando sus ingresos directos.

Métricas detalladas sobre interacciones, demografía y consultas frecuentes.

34,227

34,234

34,227

Identificación de preguntas recurrentes y áreas de mejora en las respuestas automatizadas.

34,234

34,235

Medición del impacto del chatbot en la conversión de reservas directas.

34,227

34,227

# Testimonios



“Desde que comenzamos a trabajar con HiJiffy, el progreso en nuestra atención al cliente ha sido constante y notorio. La plataforma ha evolucionado con nuevas funcionalidades que han optimizado nuestra operativa diaria, permitiéndonos automatizar respuestas y centralizar consultas desde distintos canales. Esto nos ha permitido ahorrar tiempo y enfocarnos en una atención más personalizada, mientras que la educación progresiva del chatbot ha hecho que las conversaciones sean cada vez más fluidas, mejorando la experiencia del usuario y reduciendo la pérdida de reservas. Además, la posibilidad de lanzar campañas promocionales a través del sistema ha enriquecido nuestra estrategia de comunicación.

Otro punto a destacar ha sido el acompañamiento del equipo de HiJiffy, que desde la integración inicial ha mostrado un fuerte compromiso con nuestras necesidades, ofreciendo soluciones personalizadas y soporte continuo. No nos hemos sentido un número de incidencia, sino parte de un proceso de mejora continua con resultados tangibles, respaldado por datos detallados que nos han permitido analizar nuestro rendimiento y detectar oportunidades de crecimiento. HiJiffy no es una herramienta estática, sino un sistema vivo, en constante evolución, que nos ayuda a seguir perfeccionando nuestra atención al cliente.”

Laura López — Gestión de la Experiencia Digital del Usuario



“HiJiffy es una herramienta complementaria que optimiza el funcionamiento de nuestro Call Center, permitiéndonos automatizar y centralizar en una única plataforma la gestión de consultas frecuentes de nuestros huéspedes. Gracias a esta solución, podemos ofrecer información detallada y facilitar la realización de reservas de manera ágil y automatizada, mejorando la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Además, la plataforma ofrece acceso a informes detallados y análisis globales, proporcionando información clave sobre el estado del sistema, como el volumen de consultas recibidas, la distribución entre chatbot y agentes, el índice de resolución de incidencias y el nivel de satisfacción de los clientes.

En definitiva, HiJiffy representa un valor añadido para nuestra empresa, fortaleciendo nuestro compromiso con la excelencia en la atención al cliente.”

Minerva Olivella — Call Center GHT HOTELES



"En HiJiffy, nos enorgullece colaborar con clientes como GHT Hoteles, donde la innovación y la excelencia en la atención al cliente son prioridades. Laura y su equipo han sabido adaptar nuestra solución de manera ejemplar para un grupo hotelero, aprovechando al máximo la automatización y la centralización de consultas.

Gracias a su enfoque estratégico, han optimizado la gestión de reservas y mejorado la experiencia del huésped en todos sus hoteles. Su compromiso con la mejora continua demuestra cómo la tecnología bien implementada puede transformar la operativa diaria y fortalecer la relación con los clientes."

Joana Rodrigues — Senior Customer Success Manager en HiJiffy

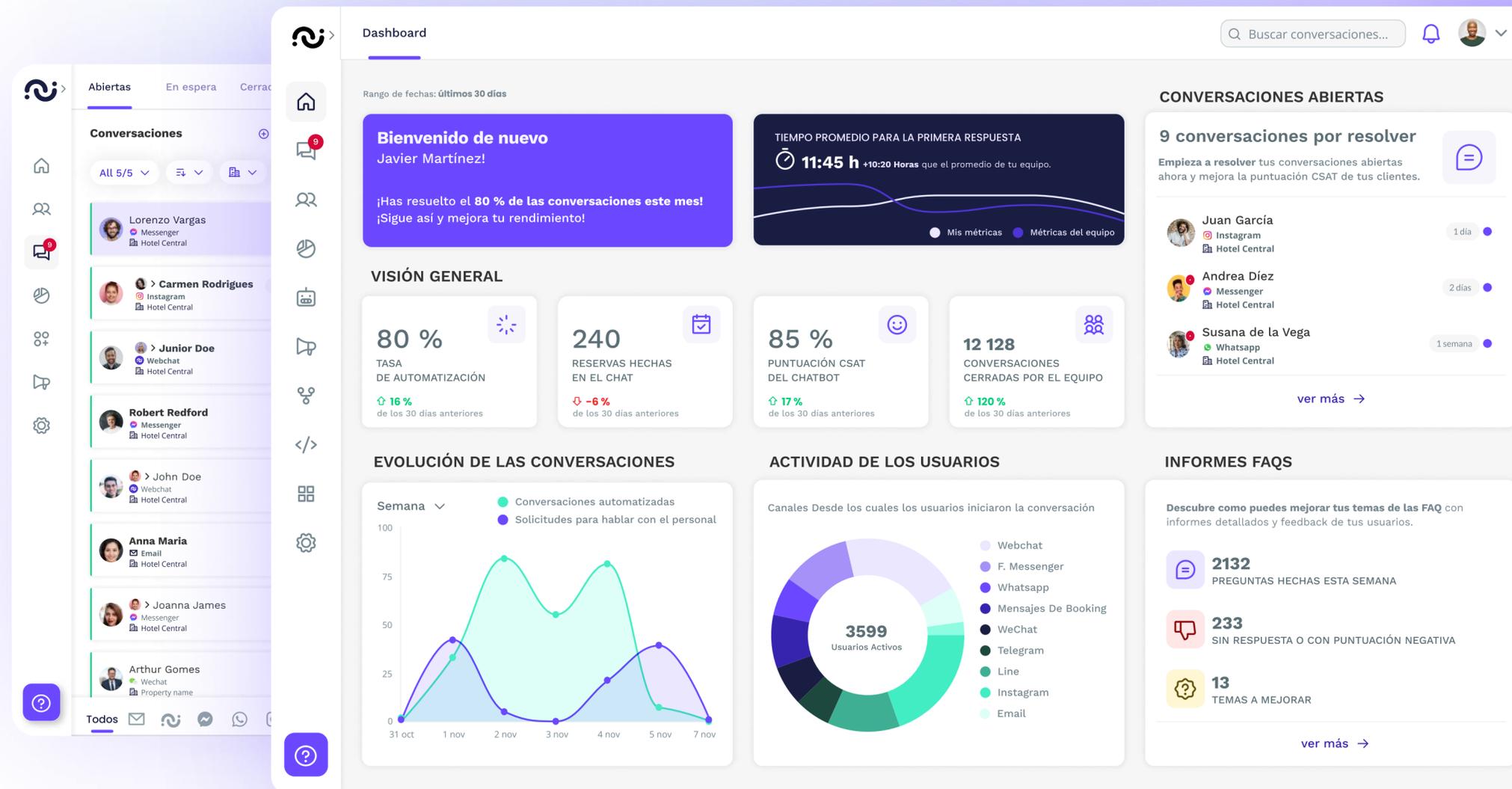


# Integraciones con **Partners** Tecnológicos

**GNAHS** | strategy & e-technology  
for **success**

GNA Hotel Solutions es una consultoría especializada en innovación y tecnología hotelera All-in-One, comprometida en potenciar las ventas directas y optimizar la distribución de los establecimientos hoteleros. Su motor de reservas ayuda a maximizar las reservas directas y reducir las comisiones, ofreciendo una solución intuitiva, rápida y totalmente responsive. Gracias a su diseño optimizado para la conversión, permite a los huéspedes completar una reserva en solo tres pasos, mejorando la experiencia de usuario y aumentando la rentabilidad del hotel. Confiado por hoteles, grupos y cadenas, es la herramienta ideal para potenciar la venta directa en el sector hotelero.

# 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.

Reserva

A la llegada

Durante la Estancia

A la salida

# Reserva

- Contestar a FAQs
- Reservas por webchat
- Campañas pop-up en el webchat
- Generación de Leads

## Integraciones

- Motor de Reservas
- Marketing Digital
- CRM

Canales



✓ 105 95 €

✓ 230 123 €

✓ 754 452 €

< diciembre 2024 >

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

### Información de la Reserva

2 noches en el Hotel Central

29/12/2024 - 31/12/2024

2 adultos

1 niño

Cambiar información

Hotel Central

Buscar&Reservar

Ofertas

Eventos



9:41

Hotel Central Business Chat



Hotel Resort

¡Hola! Soy un asistente virtual y estoy aquí para ayudarte a reservar tu próxima estancia.

Whatsapp

Reservar Habitación

Reservar una habitación

Destino

Portugal

Estados Unidos

Países Bajos

Destino

España

Sudáfrica

Italia

📷 📎 🗣️ Aa 😊 👍

Al unirse a nuestro programa de loyalty, recibes un masaje de cabeza gratuito en cada estancia en nuestro Kinoji Spa. 🐾

¡Hola! ¿Puedo hacer un check-out tardío?

Sí, el hotel ofrece la opción de hacer un check-out tardío por un cargo adicional de 20 euros por hora, hasta un máximo de 3 horas, sujeto a disponibilidad. Por favor, contacta con el hotel con antelación para coordinarlo.

Escribe una respuesta..

Conversación Automatizada | </> by Hijify



Reserva

A la llegada

Durante la Estancia

A la salida

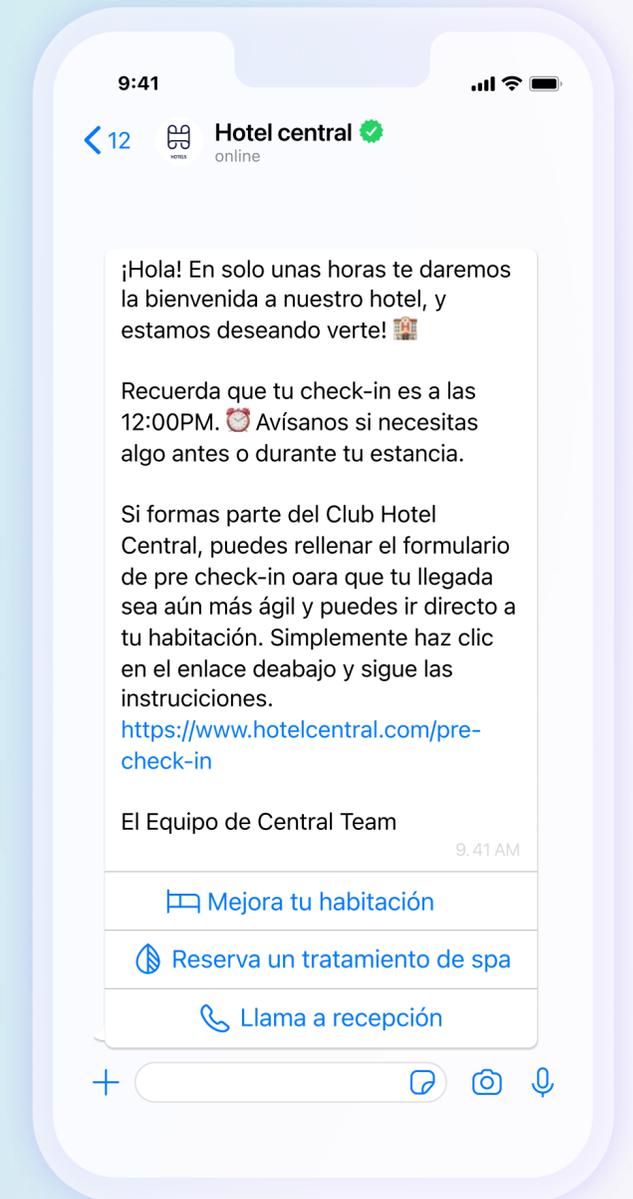
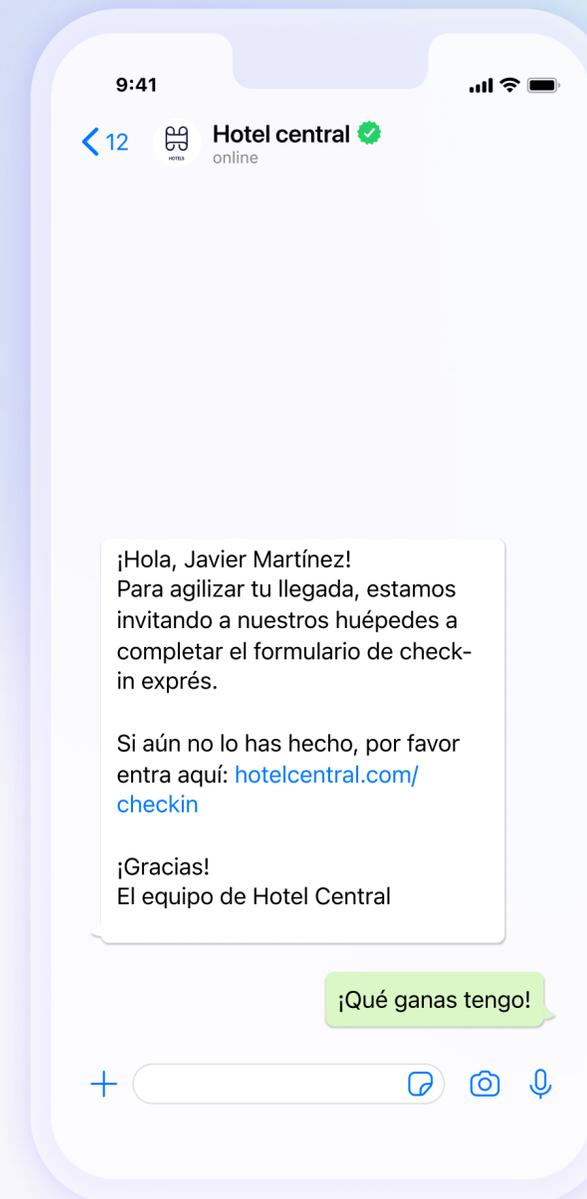
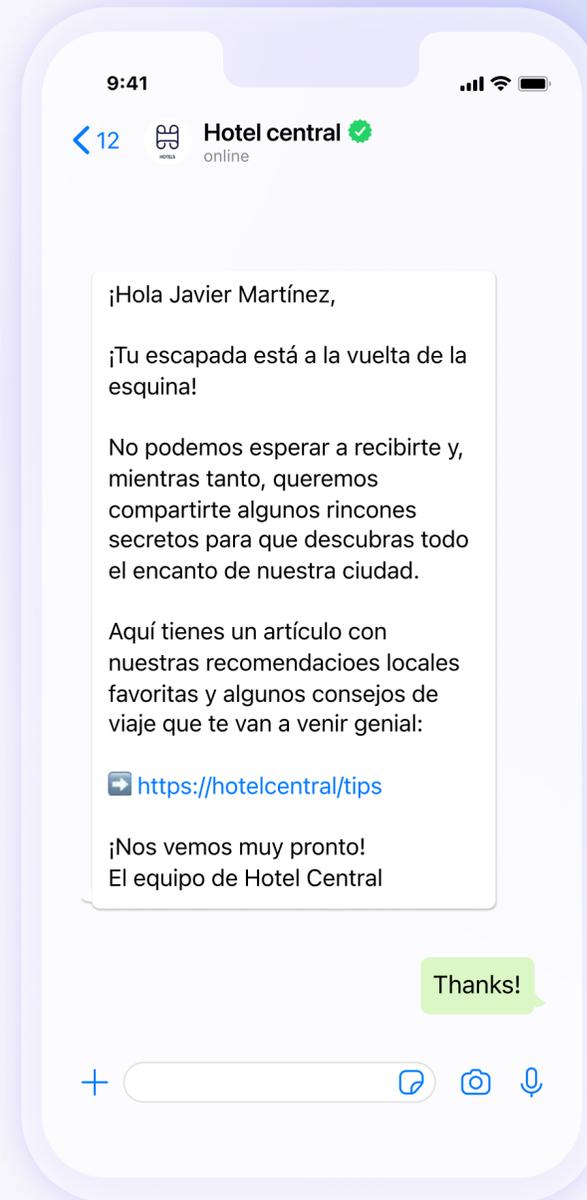
# A la llegada

- Mensaje de bienvenida
- Check-in online
- Promoción Programa Loyalty

## Integraciones

- Motor de Reserva
- Upselling
- Check-in
- Manutención
- CRM
- Check-out
- App del Hotel
- Reseñas

Canales



Reserva

A la llegada

Durante la Estancia

A la salida

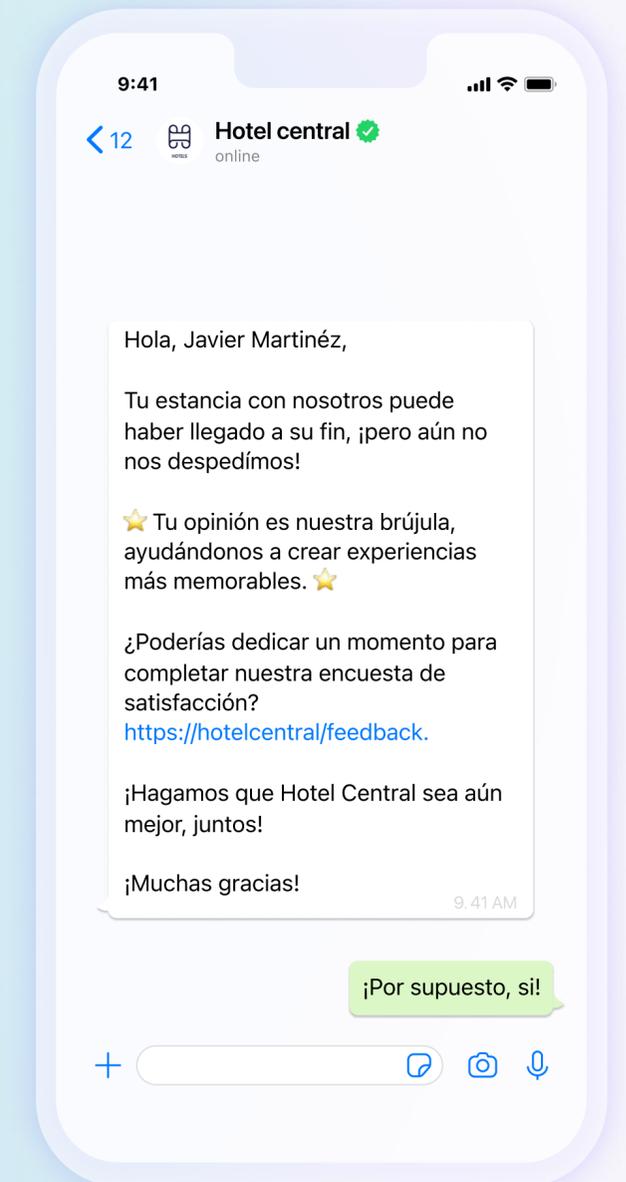
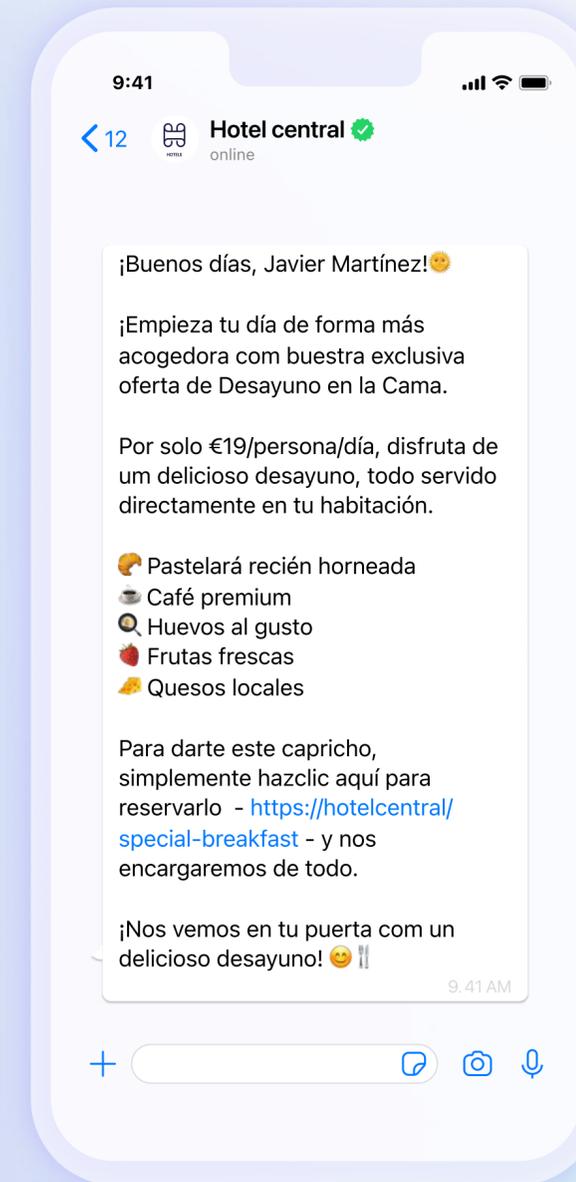
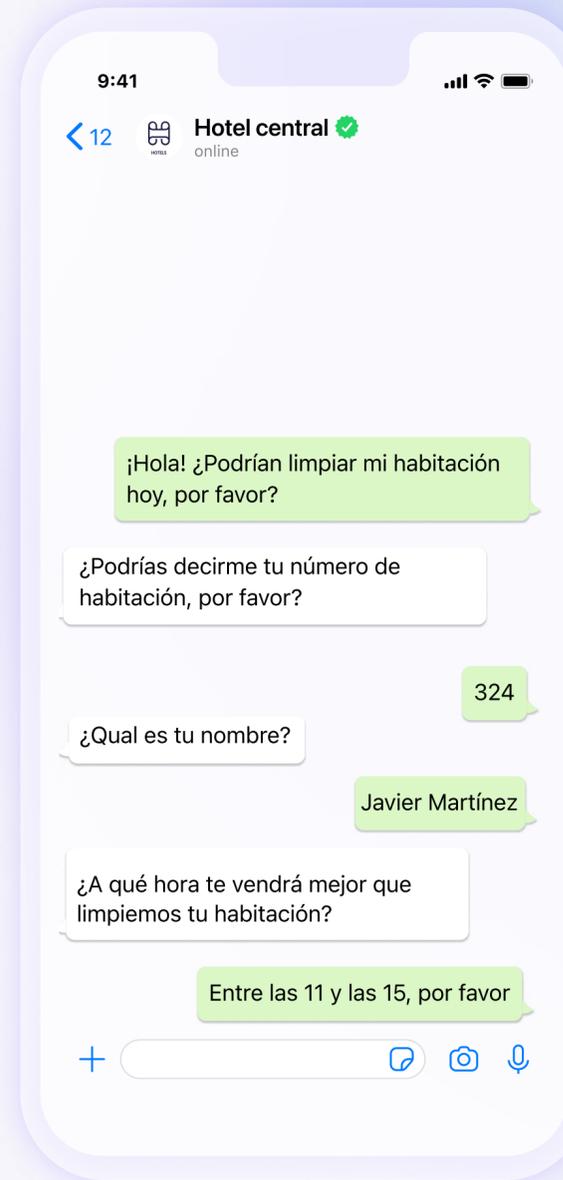
# Durante la Estancia

- Asistencia in-house
- Campañas de cross-sell y upsell
- Encuestas de satisfacción

## Integraciones

- Motor de reserva
- Upselling
- Check-in
- Manutención
- CRM
- Check-out
- App del Hotel
- Reseñas

## Canales



Reserva

A la llegada

Durante la Estancia

A la salida

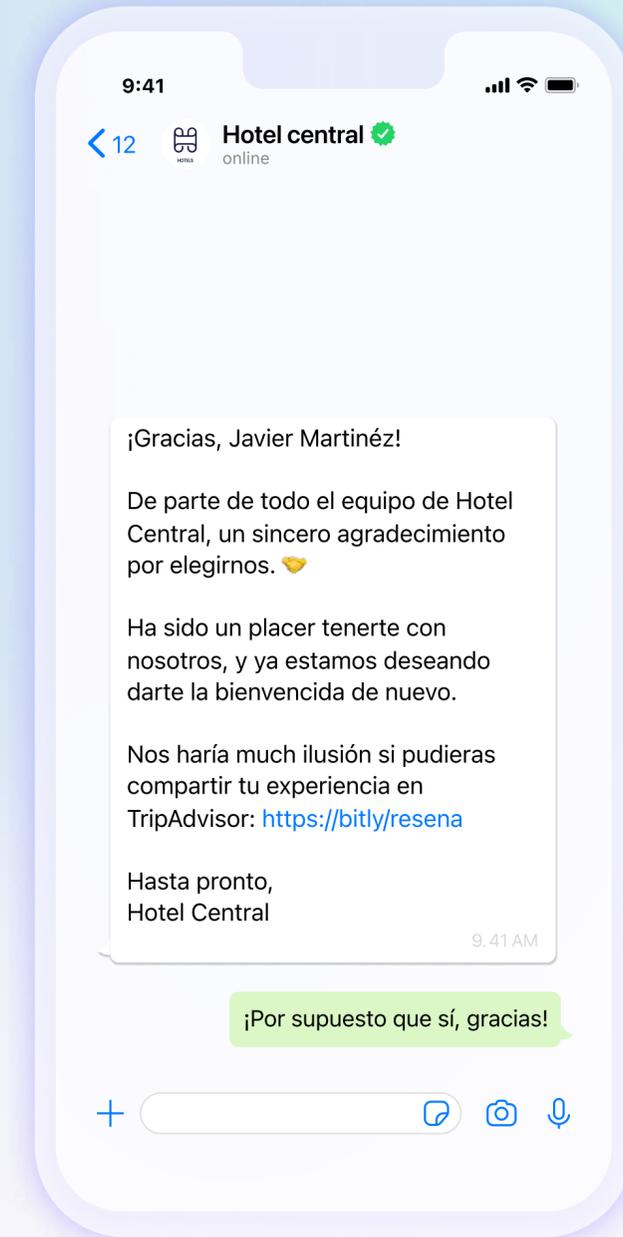
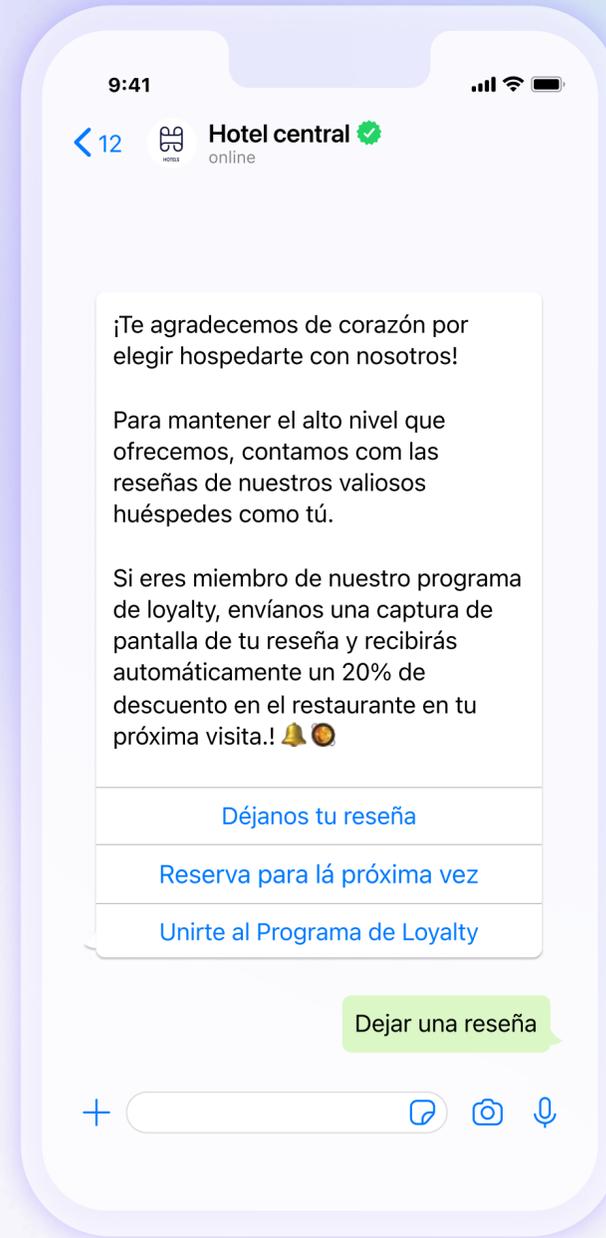
# A la salida

- Campañas de check-out
- Campañas de reseñas de los huéspedes

## Integraciones

- Motor de Reserva
- Upselling
- Check-in
- Manutención
- CRM
- Check-out
- App del Hotel
- Reseñas

## Canales





# Casos de Éxito



Contacta con nosotros

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

[Solicita una Demo](#)