



KING's

Erfolgsgeschichte

So hob KING's Hotels ihre Gästekommunikation auf ein neues Level: 91 % WhatsApp-Automatisierung mit HiJiffy

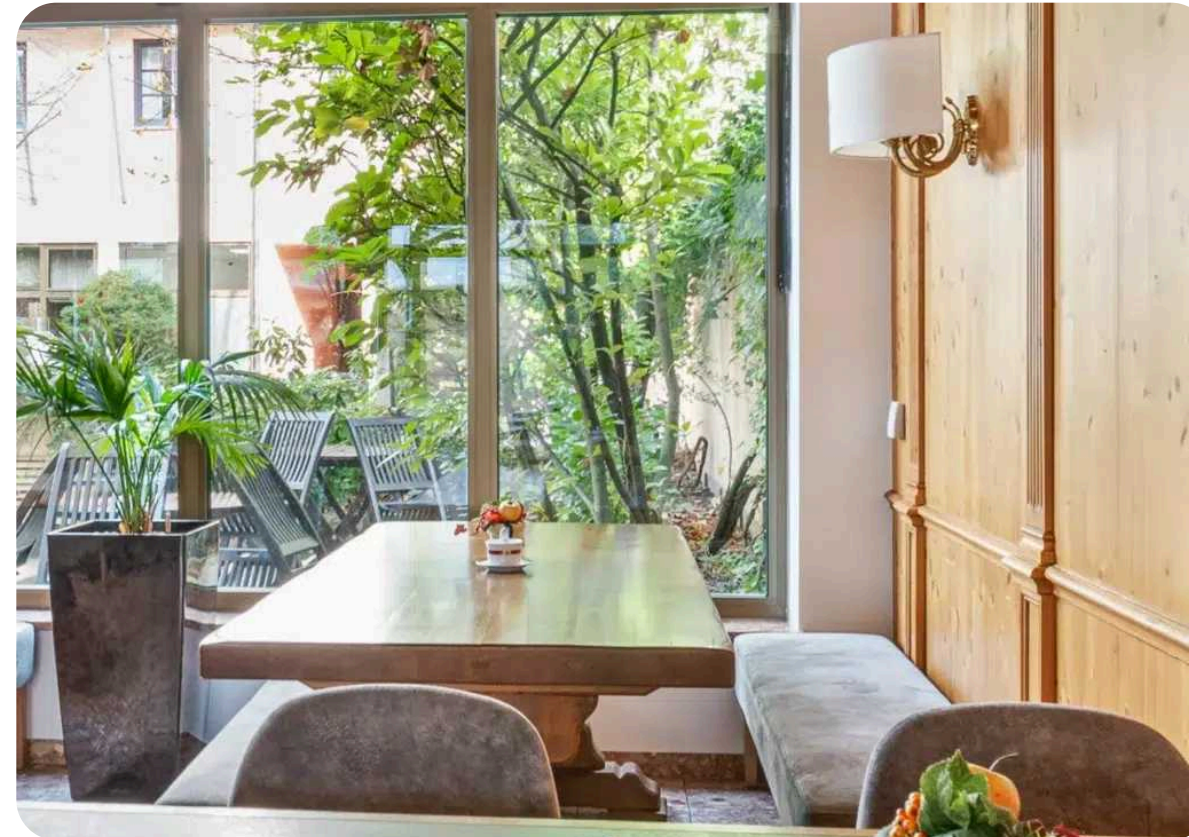


In der Hotellerie ist die schnelle und präzise Beantwortung von Gästeanfragen entscheidend. Gleichzeitig stehen viele Betriebe vor der Herausforderung, ihre Teams von **wiederkehrenden Aufgaben zu entlasten, um mehr Zeit für den persönlichen Gästekontakt zu schaffen und das Direktgeschäft zu stärken**. Genau vor dieser Aufgabe standen auch die KING's Hotels in München.

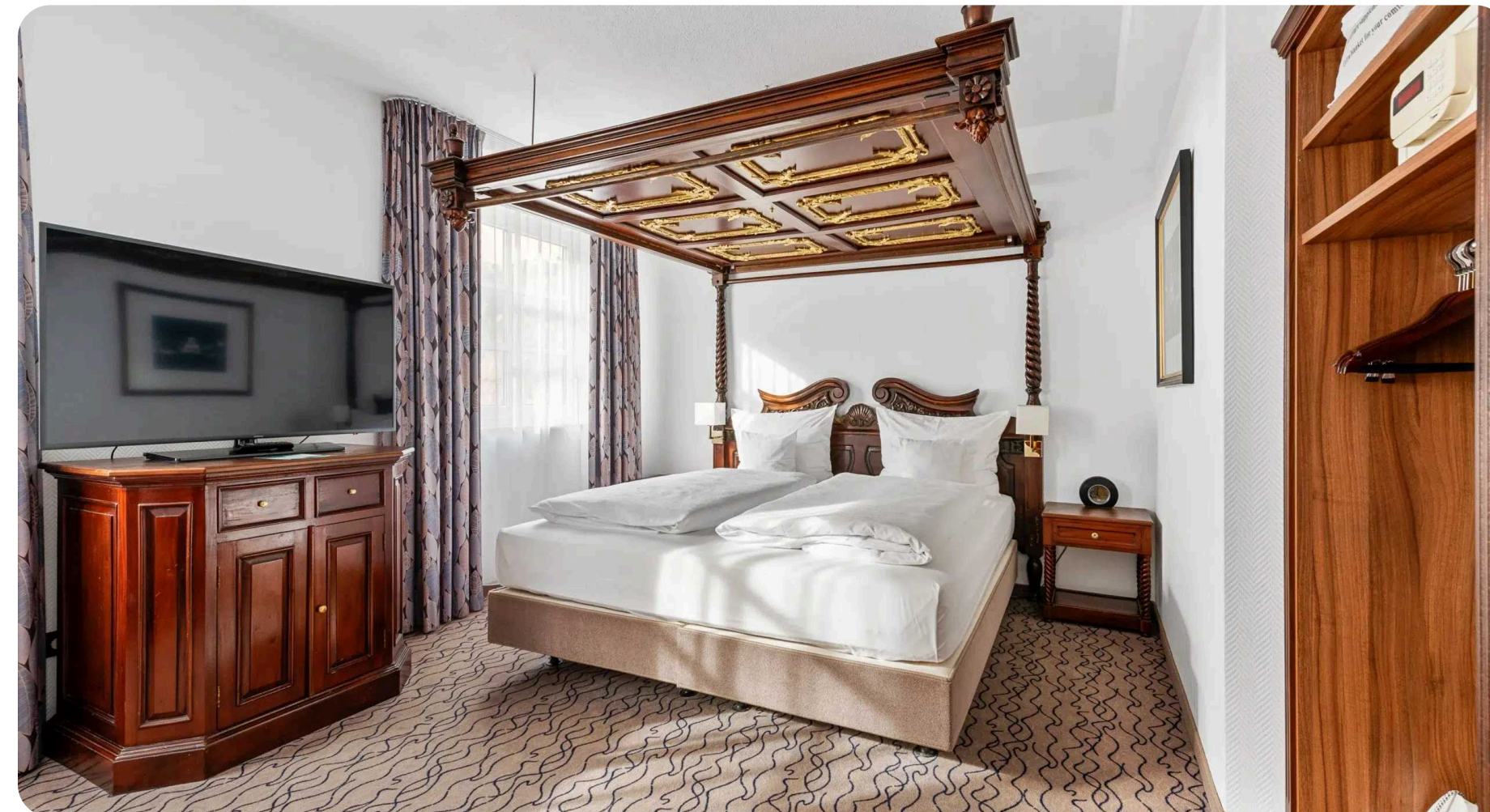
Anhand von Kennzahlen und Berichten von HiJiffy und wertvollen Erkenntnissen von KING's Hotels wird in dieser Studie der Weg zur Verbesserung des Gästeerlebnisses über mehrere Häuser hinweg aufgezeigt.



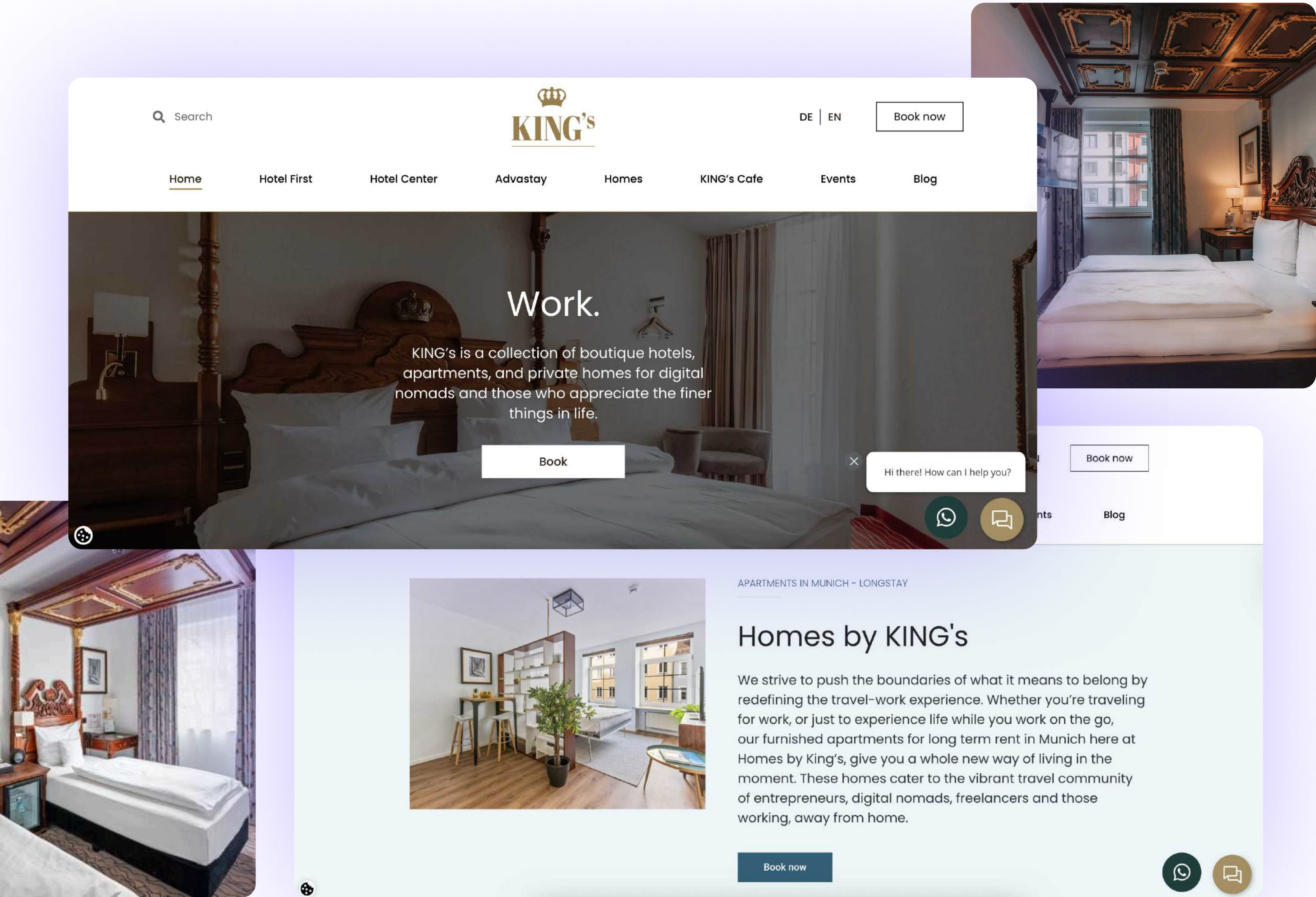
KING's HOTEL KING's HOTEL Center



AdvaStay bei KING's

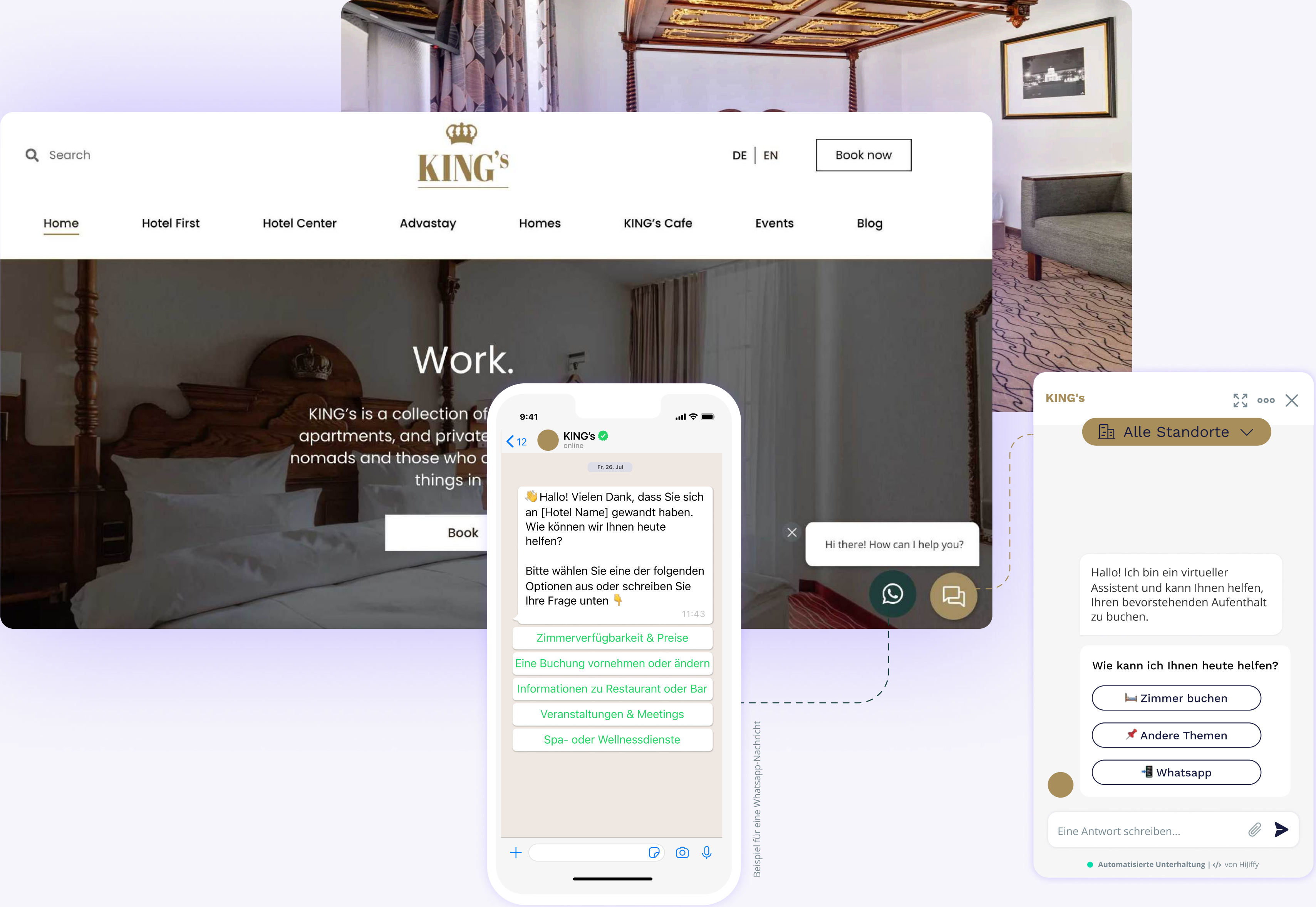


Seit Anfang 2023 arbeiten die KING's Hotels mit HiJiffy zusammen, um ihre Gästekommunikation zu optimieren. Der anhaltende Personalmangel in der Branche und die steigende Erwartung der Gäste, auf ihren bevorzugten Kanälen wie WhatsApp sofortige Antworten zu erhalten, machten eine technologische Lösung erforderlich. Dieser Beitrag beleuchtet, wie die KING's Hotels durch den gezielten Einsatz von künstlicher Intelligenz ihre Servicequalität steigerten und die Betriebsabläufe nachhaltig verbesserten.



Die KING's Hotels sind nicht nur eine Hotelgruppe in München, sie sind eine Institution, die Tradition und Innovation auf beeindruckende Weise vereint. Mit drei Häusern – **dem eleganten KING's HOTEL First Class, dem charmanten KING's HOTEL Center und dem modernen AdvaStay by KING's** – setzen sie Maßstäbe in der Hotellerie. Jedes dieser Hotels vereint den unverwechselbaren Stil und die herzliche Gastfreundschaft, für die die Marke KING's steht.

Was die KING's Hotels besonders auszeichnet, ist ihr unermüdlicher Fokus auf exzellenten Service und modernste Technologien. Hier wird die persönliche Gästebetreuung auf ein neues Level gehoben, indem innovative Werkzeuge nahtlos in die täglichen Abläufe integriert werden. Die Kombination aus der Liebe zum Detail und einem klaren Blick in die Zukunft macht die KING's Hotels zu einem Vorreiter der Branche.



Inhaberin Hanna King bringt
es auf den Punkt:

*“Wir sind ziemlich
vorne dran mit
der Einführung
von neuen
Technologien.”*



Hanna King

Geschäftsführerin, KING's Hotels

Dieser Satz ist nicht nur ein Versprechen,
sondern auch ein Beweis für den Mut,
neue Wege zu gehen. Die Einführung einer
umfassenden Kommunikationsplattform ist
nur ein Beispiel für den Innovationsgeist,
der hier gelebt wird.





Die Herausforderungen

Wie viele andere Hotels sahen sich auch die KING's Hotels mit spezifischen Herausforderungen in der Gästekommunikation und im operativen Alltag konfrontiert.

Kann ich meine Buchung kostenlos stornieren?

Gibt es Parkmöglichkeiten?

Haben Sie einen Abholservice?

Haben Sie Raucher-/Nichtraucherzimmer?

Wann sollte ich für meine Reservierung ankommen?

Kann ich einen bestimmten Therapeuten anfordern?

Wann ist der Check-in?

Wie hoch ist Ihr Zimmerpreis pro Nacht?

Do you offer any discounts or promotions?

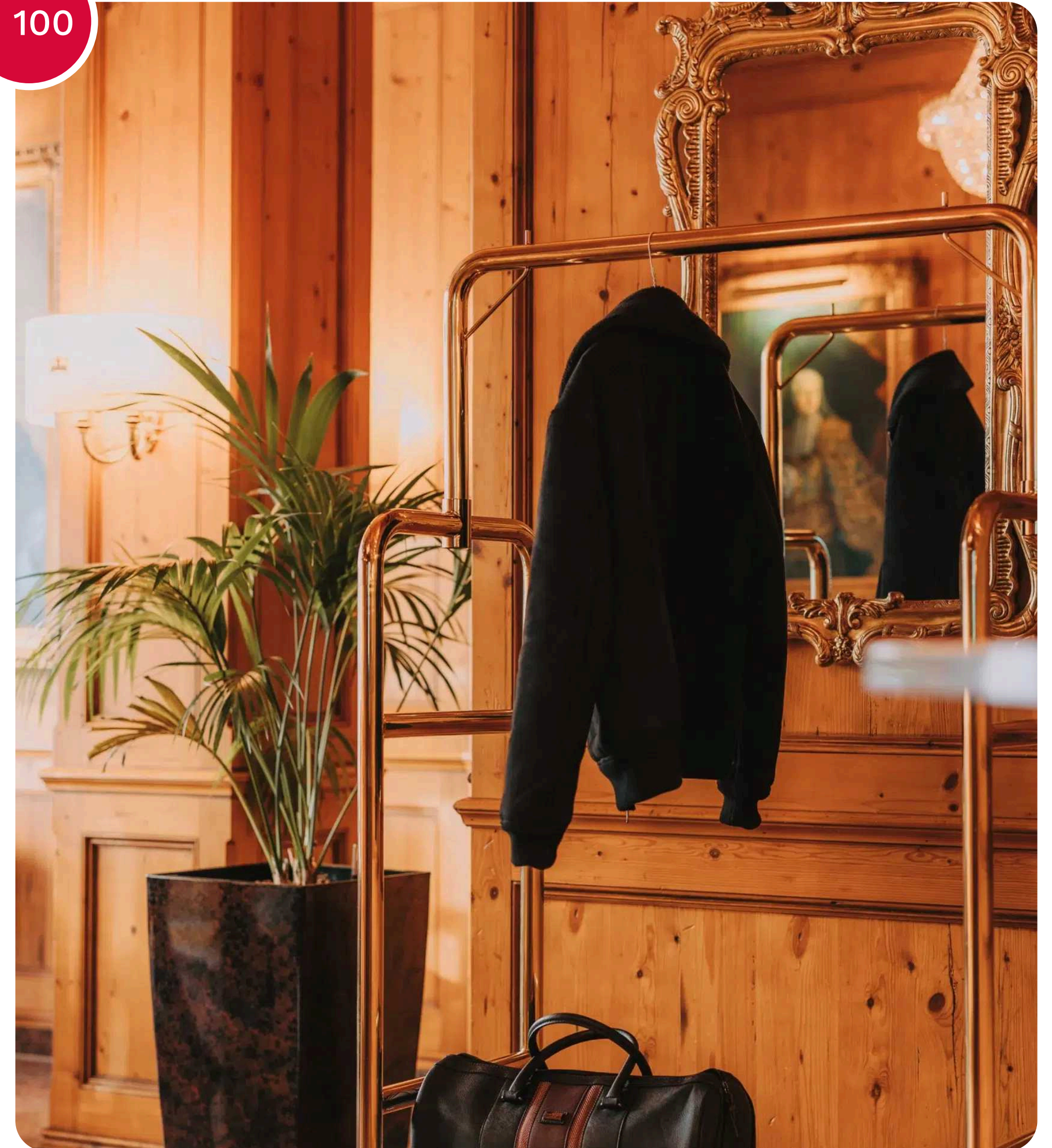
Wann ist der Check-in und Check-out?

Sind Haustiere erlaubt?

Entlastung des Front-Office-Teams

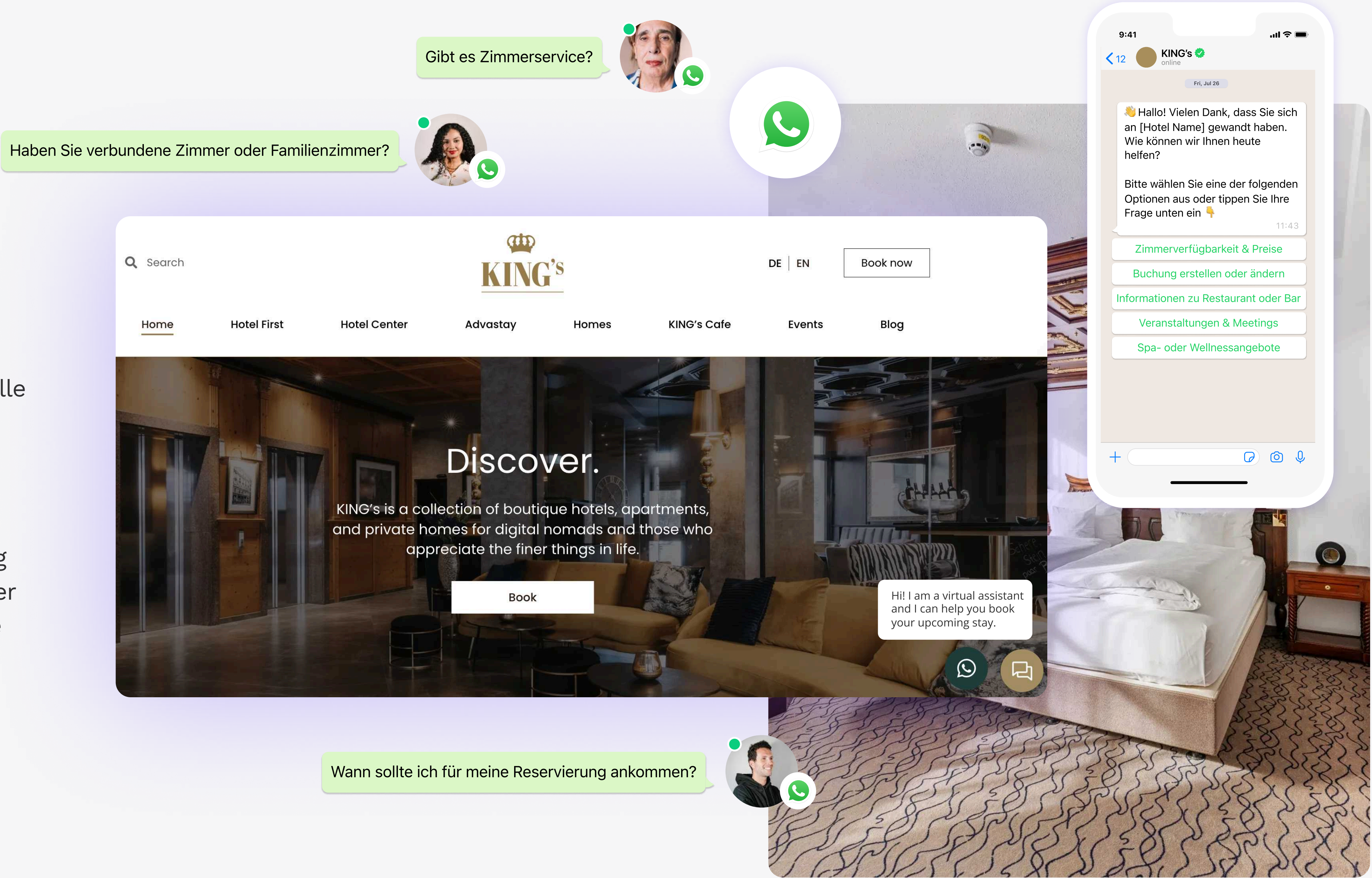
Das Team am Front Office war stark mit wiederkehrenden Routineanfragen beschäftigt. Die ständige Beantwortung derselben Fragen, beispielsweise nach den Check-in-Zeiten, war nicht nur zeitaufwendig, sondern führte auch zu einer Unterforderung der qualifizierten Mitarbeiter. „Das fünfte Mal zu sagen, wann ist Ihr Check-in... unterfordert die Mitarbeiter total“, erklärt Frau King. Ziel war es, diese repetitiven Dialoge zu reduzieren, damit sich das Personal auf komplexere und wertschöpfendere Aufgaben konzentrieren konnte.

+ 100



Erwartungen der Gäste erfüllen

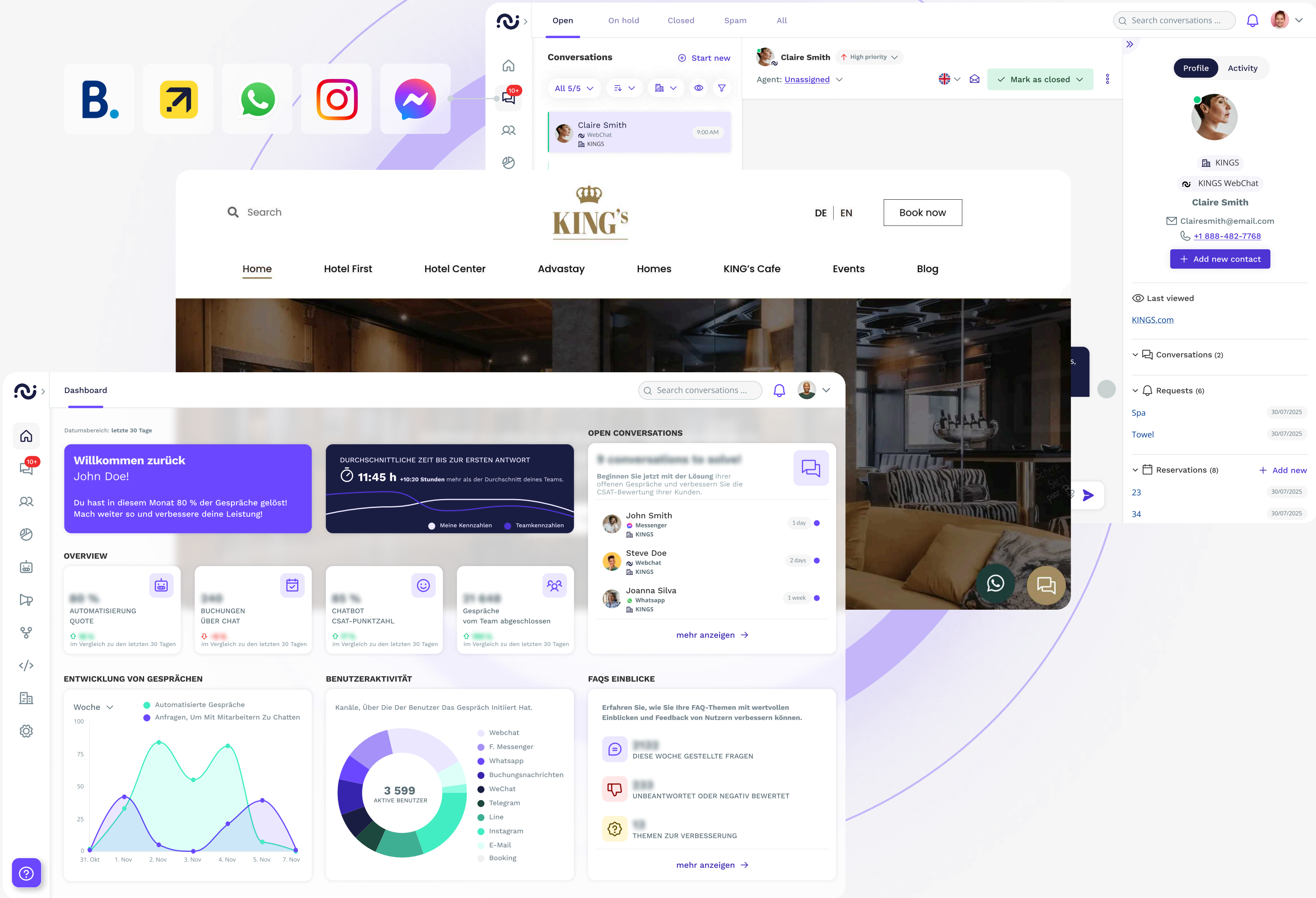
Die Gäste von heute erwarten schnelle und unkomplizierte Informationen. Anstatt zum Telefon zu greifen, bevorzugen sie digitale Kanäle, allen voran **WhatsApp**. Die KING's Hotels erkannten die wachsende Bedeutung dieses Kanals und suchten nach einer Möglichkeit, auch hier eine effiziente und durchgehende Erreichbarkeit sicherzustellen.



Fehlende zentrale Kommunikationsplattform

Vor der Einführung von HiJiffy gab es keine einheitliche Lösung, um die Kommunikation über verschiedene Kanäle wie Website-Chat, WhatsApp oder Buchungsplattformen wie **Booking.com** und **Expedia** zu bündeln. Dies führte zu ineffizienten Prozessen und einer fragmentierten Gästekommunikation.

Mit der Einführung der innovativen HiJiffy-Lösung strebten die KING's Hotels an, ihre Ziele zu erreichen und das Gästeerlebnis auf ein neues, herausragendes Niveau zu heben.





Die Umsetzung und Einführung

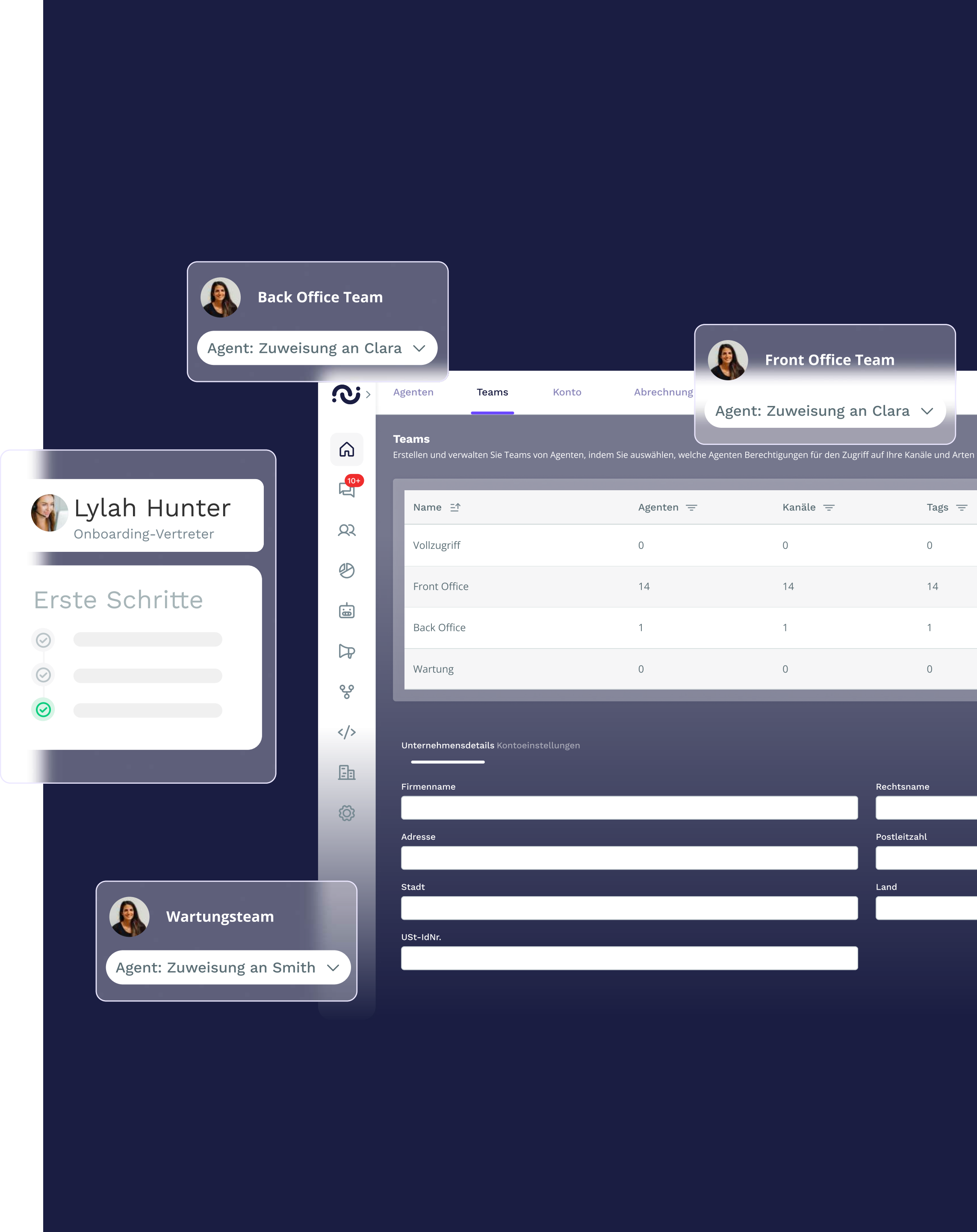
Frau King betonte, dass die Einführung der neuen Lösung mit einer gründlichen Planung und einer klaren Kommunikationsstrategie einherging.

Umgang mit Skepsis im Team

Zu Beginn war es entscheidend, das gesamte Team einzubinden und ihr Feedback aktiv in den Prozess einzubeziehen. Schritt für Schritt wurden alle Mitarbeiter geschult, um sicherzustellen, dass sie sich mit der neuen Technologie vertraut machen konnten. Transparenz spielte dabei eine zentrale Rolle, um mögliche Vorbehalte gegenüber dem digitalen Ansatz frühzeitig abzubauen. Während der gesamten Einführungsphase wurden die Prozesse regelmäßig überprüft, um flexibel auf Herausforderungen reagieren zu können.

Dieses iterative Vorgehen stellte sicher, dass die Lösung reibungslos implementiert wurde und den Anforderungen aller Beteiligten gerecht wurde.

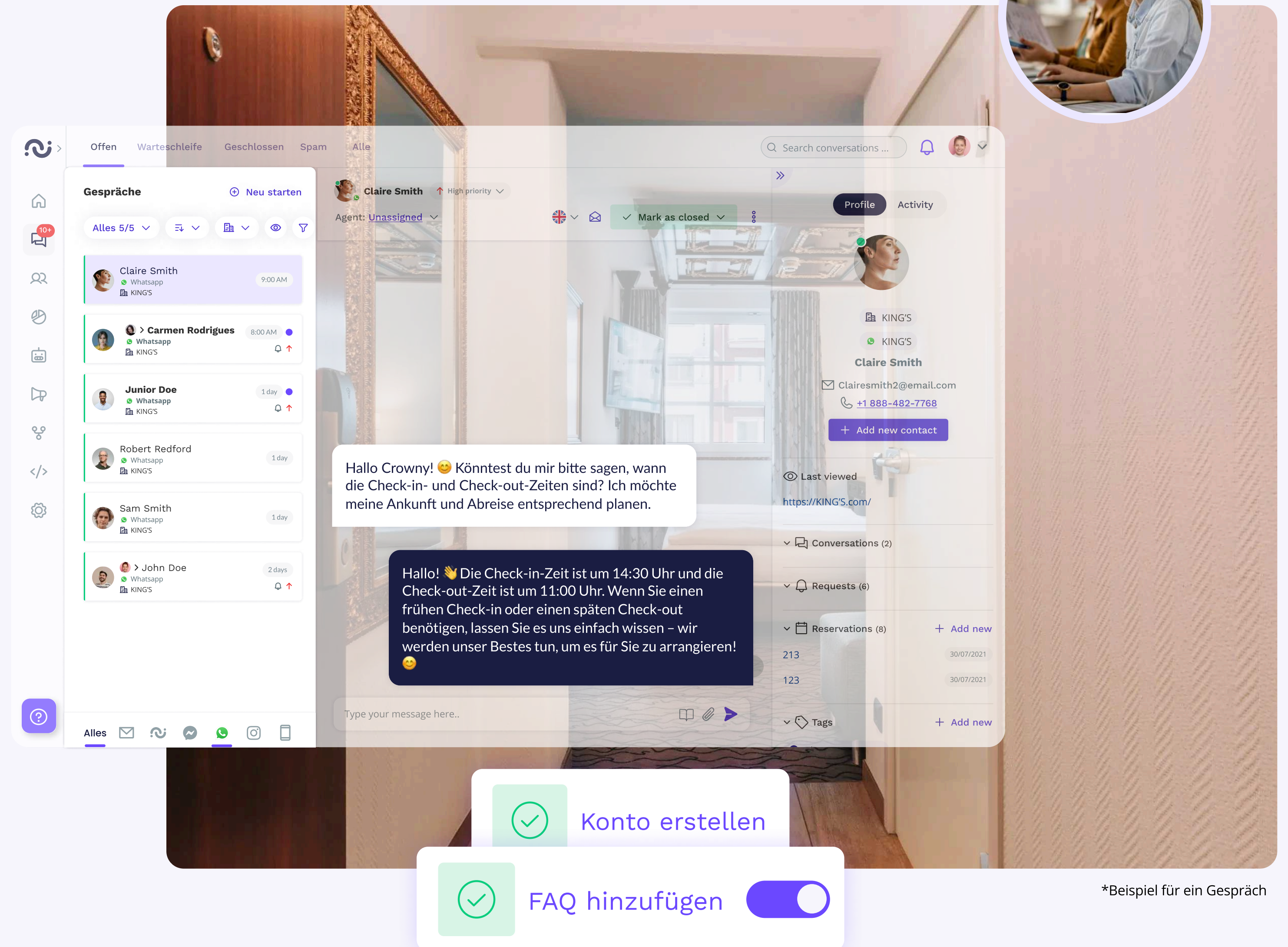
Anfangs gab es im Team eine gewisse Skepsis gegenüber der neuen Technologie, da Veränderungen der gewohnten Arbeitsabläufe Bedenken auslösten. Ein gezieltes Change Management war daher unverzichtbar, um Akzeptanz zu schaffen und die Vorteile der neuen Lösung klar und greifbar zu kommunizieren. So konnte das Team überzeugt und erfolgreich durch den Wandel begleitet werden.



Die Lösungen

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, implementierten die KING's Hotels die Kommunikationsplattform von HiJiffy. Die Lösung wurde gezielt eingesetzt, um die Gästekommunikation über verschiedene Kanäle hinweg zu automatisieren und zu zentralisieren.

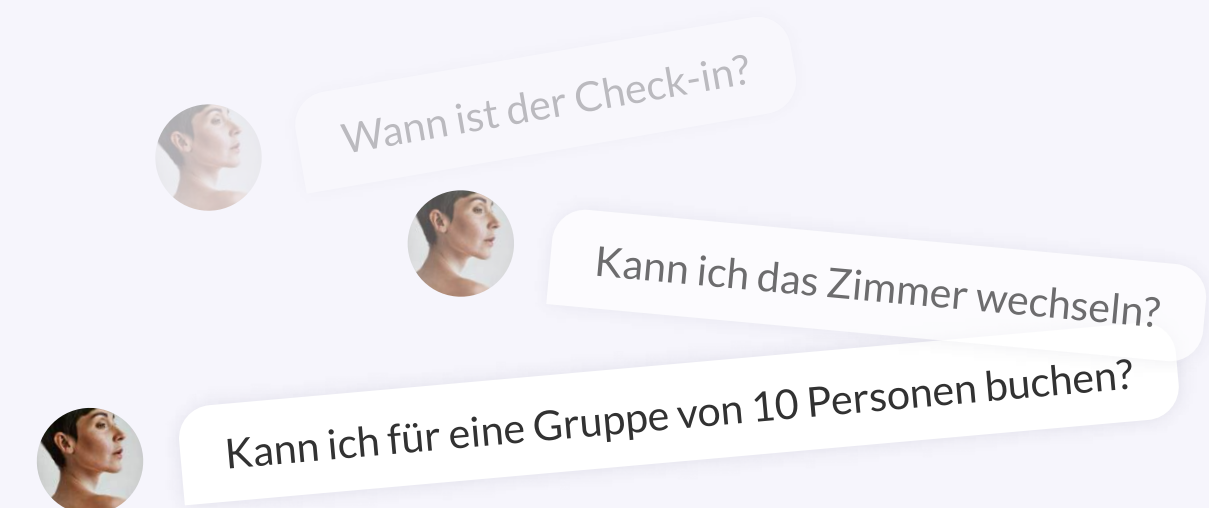
Mit der fachkundigen Unterstützung des Customer Success Teams von HiJiffy konnte KING's Hotels das Gästelerlebnis in der Pre-Stay-Phase deutlich optimieren. Gleichzeitig wurden zentrale Herausforderungen wie die Entlastung der Empfangsteams effektiv bewältigt, ohne dabei Abstriche bei Effizienz oder Servicequalität zu machen. Das Ergebnis: ein rundum verbessertes und nahtloses Erlebnis für die Gäste.



*Beispiel für ein Gespräch

Die HiJiffy-Plattform wurde auf dem Webchat der Hotel-Website, auf **WhatsApp**, sowie auf den Messaging-Diensten von Online-Reiseagenturen (**OTAs**) wie **Booking.com** und **Expedia**. Ein entscheidender Erfolgsfaktor war das kontinuierliche Training der KI-Inhalte. Eine verantwortliche Mitarbeiterin bei KING's Hotels überwacht und pflegt die Antworten des Systems aktiv, um deren Qualität und Relevanz sicherzustellen. Bei komplexen oder sehr spezifischen Anfragen, die eine menschliche Expertise erfordern, sorgt ein reibungsloser Hand-over-Prozess dafür, dass ein Mitarbeiter das Gespräch nahtlos übernehmen kann.

Die Konversations-KI von HiJiffy, die auf mehr als 200 spezifische Themen der Hotellerie spezialisiert ist, beantwortet die Fragen der Reisenden sofort und automatisch. Sie bietet einen 24/7-Service über Kanäle wie Chat auf der Website, WhatsApp und Facebook Messenger.



WhatsApp als zentraler Kommunikationskanal

WhatsApp hat sich als Schlüsselkanal in der Kommunikation vor und während des Aufenthalts etabliert. Um dem Kanal eine persönliche Note zu verleihen, wurde der Chatbot „Crownny“ eingeführt. Dieser virtuelle Assistent begrüßt die Gäste und steht ihnen für Fragen zur Verfügung. Die Akzeptanz bei den Gästen ist hoch, wie Frau King bestätigt: „Wir bekommen viele Nachrichten mit ‚Hallo Crownny‘ – Gäste pinnen sich die Konversation, um sie griffbereit zu haben.“



Die Wahl des Kanals ist für das Hotel zweitrangig, solange der Kontakt zustande kommt.

„Wie er dich kontaktiert, spielt keine Rolle – entscheidend ist, dass er den Kontakt zu uns sucht.“



Hanna King

Geschäftsführerin, KING's Hotels

Diese pragmatische Sichtweise unterstreicht den Fokus auf eine zugängliche und gastorientierte Kommunikation.

Die Ergebnisse

Die Einführung der HiJiffy-Plattform bei KING's Hotels führte innerhalb kurzer Zeit zu messbaren Erfolgen. Die quantitativen Daten aus dem Zeitraum Januar bis Mai 2025 belegen die Wirksamkeit der implementierten Lösungen eindrucksvoll.



+ 18.000

Konversationen wurden insgesamt über die Plattform geführt.

Haben Sie einen Pool?



Kann ich später auschecken?



Kann ich eine zusätzliche Nacht buchen?



88.4 %

Automatisierungsrate

über alle Kanäle hinweg, was bedeutet, dass fast neun von zehn Anfragen ohne menschliches Eingreifen gelöst wurden.

Hallo! Die Check-in-Zeit ist um 14:30 Uhr. Bitte lassen Sie mich wissen, ob Sie früher ankommen — wir werden unser Bestes tun, um Ihnen entgegenzukommen! 😊



89 %

Chatbot CSAT

(Customer Satisfaction Score), was die hohe Zufriedenheit der Gäste mit den automatisierten Antworten widerspiegelt.

Wie würden Sie die Unterstützung bewerten, die Sie erhalten haben?

Gut 😊

Schlecht 😞



91% ↑

Automatisierung auf WhatsApp was die besondere Effektivität dieses Kanals unterstreicht. Die virtuellen Concierge-Kampagnen auf WhatsApp wurden von den Gästen stark genutzt.

< 12 KING's - Crownny online

Hallo Crownny! Kann ich bitte ein zusätzliches Handtuch bekommen?



Hallo Crownny! Um wie viel Uhr ist der Check-in?



Top-Kanäle und häufigste Fragen

Die Analyse der Nutzungsdaten
zeigt eine klare Verteilung auf
die wichtigsten Kanäle:

Website Widget
45.5 %



WhatsApp
30.9 %



Booking.com
Messaging
15.1 %

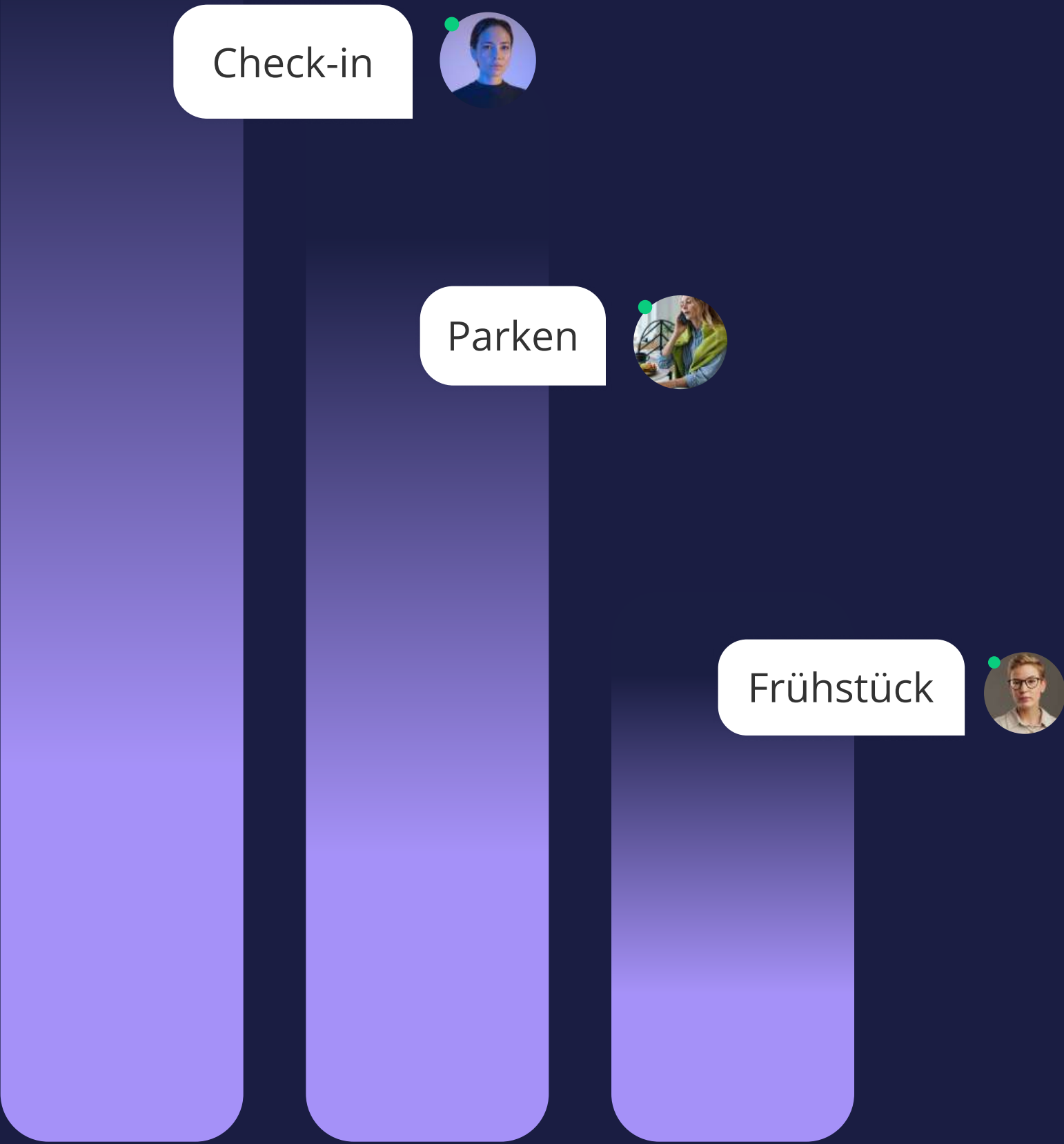


Expedia
8.4 %



Die am häufigsten gestellten Fragen (Top-FAQs)

Die vom System automatisiert beantwortet wurden, bezogen sich auf grundlegende Serviceinformationen:



*Example of a conversation

The screenshot shows a customer service chat interface. On the left is a sidebar with a list of conversations under the heading 'Gespräche'. The list includes: Claire Smith (9:00 AM), Carmen Rodrigues (8:00 AM), Junior Doe (1 day), Robert Redford (1 day), Sam Smith (1 day), and John Doe (2 days). Each entry shows a profile picture, name, and status (e.g., 'Whatsapp', 'KING'S'). The main area on the right shows a detailed view of a chat with Claire Smith. The chat history includes: 'Hallo Crowny! 😊 Gibt es Frühstück?' followed by an automated response about breakfast hours (6:30-10:30 AM daily, 7:00-11:00 AM on weekends/holidays, 19.50 EUR per person). Then, 'Schön, und wie sieht es mit dem Parken aus?' followed by an automated response about a public parking lot (3.00 EUR per hour, 21.00 EUR for 7-24 hours, no reservations). At the bottom, there are two photos of the hotel's exterior and interior. The interface includes a top navigation bar with 'Open', 'On hold', 'Closed', 'Spam', and 'All' tabs. A bottom bar shows various communication channels: 'Alles', email, voice, video, WhatsApp, Instagram, and a mobile app icon.

Qualitative Effekte und neue Aufgabenfelder

Neben den beeindruckenden Zahlen führte die Automatisierung auch zu qualitativen Veränderungen. Die Aufgaben am Front Office verlagerten sich weg von repetitiven „Sisyphus-Aufgaben“ hin zu einer echten, inhaltlichen Gastkommunikation. Dies steigerte nicht nur die Arbeitszufriedenheit im Team, sondern auch die Qualität des Gästeservices.

Frau King betont, dass die Rolle ihrer Mitarbeiter nun eine andere ist: „Gehen Sie in die Gast-Kommunikation. Sinnbefreite Arbeit zu machen, sehe ich weder für unsere Mitarbeiter noch für Unternehmen als gut und rationell an.“ Diese klare Vision fördert ein Arbeitsumfeld, in dem menschliche Fähigkeiten dort eingesetzt werden, wo sie den größten Mehrwert schaffen.

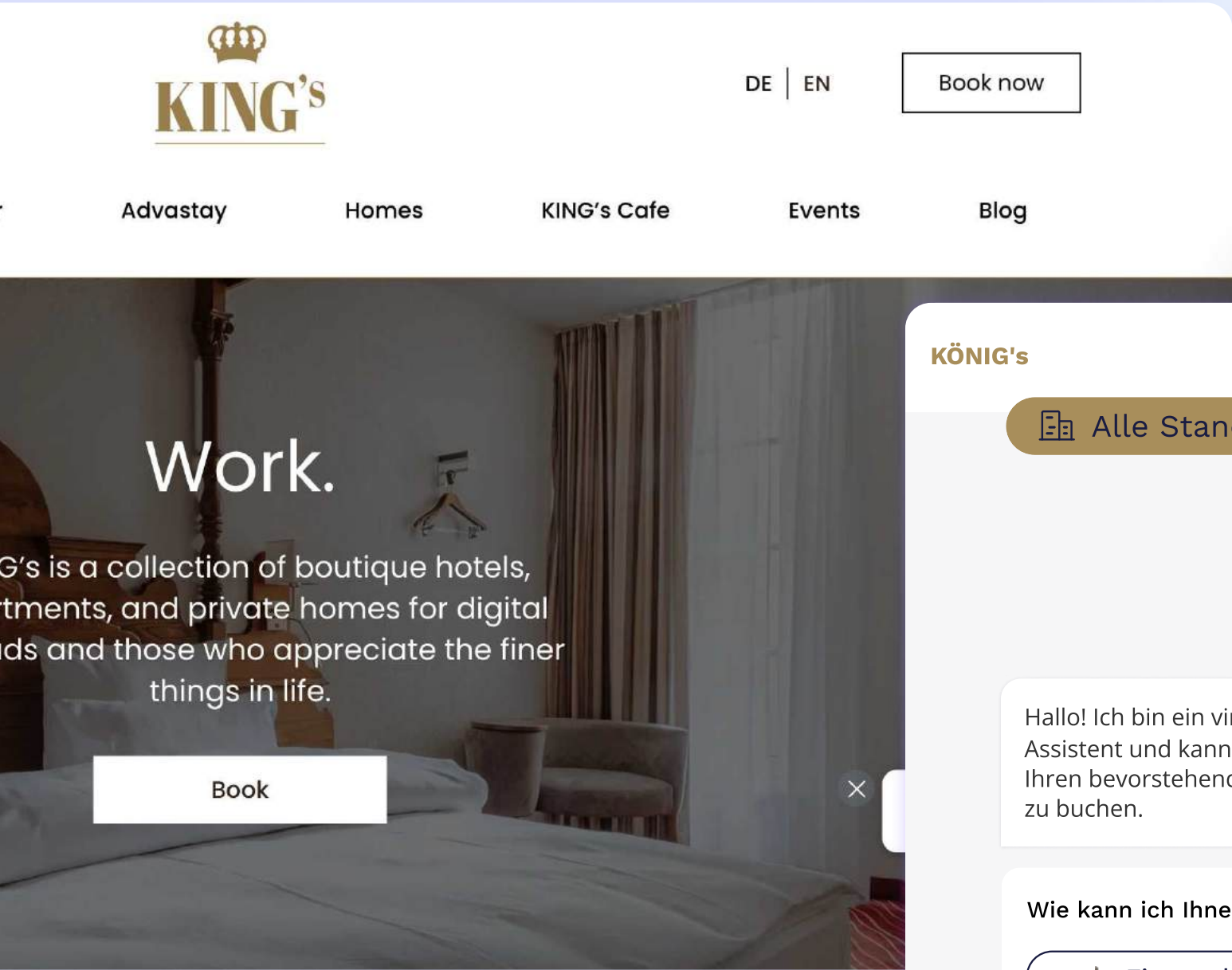
„Gehen Sie in die Gast-Kommunikation. Sinnbefreite Arbeit zu machen, sehe ich weder für unsere Mitarbeiter noch für Unternehmen als gut und rationell an.“



Hanna King

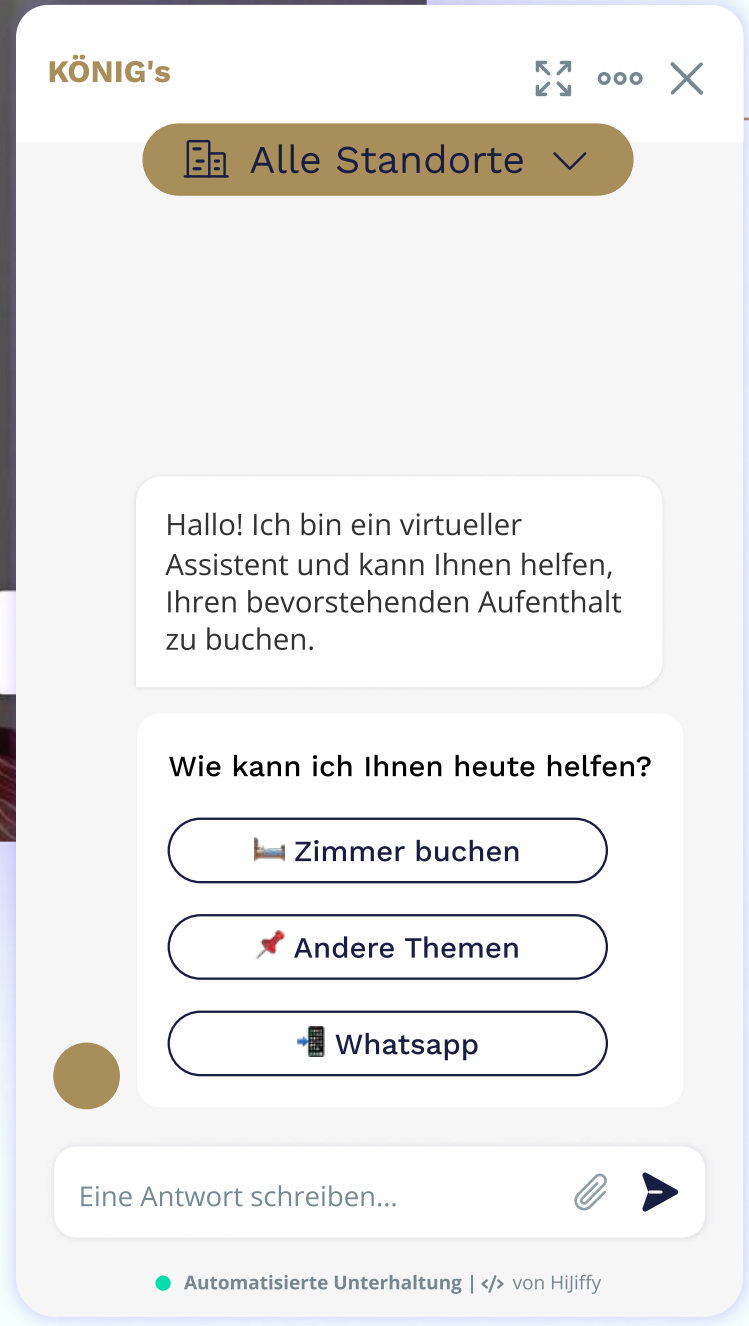
Geschäftsführerin, KING's Hotels

Ein Gewinn für Gäste und Mitarbeiter



Die Erfolgsgeschichte der KING's Hotels zeigt, wie der strategische Einsatz von künstlicher Intelligenz die Hotellerie positiv gestalten kann. Durch die Automatisierung von Standardanfragen werden nicht nur Ressourcen freigesetzt und die Effizienz gesteigert, sondern auch die Arbeitsqualität für die Mitarbeiter und das Serviceerlebnis für die Gäste verbessert.

Die Ergebnisse sprechen für sich: **Eine hohe Automatisierungsrate bei gleichzeitig hoher Gästezufriedenheit beweist, dass Technologie und persönliche Gastfreundschaft Hand in Hand gehen können.** Die KING's Hotels haben einen Weg gefunden, die Erwartungen moderner Reisender zu erfüllen und gleichzeitig ein motivierendes Arbeitsumfeld für ihre Teams zu schaffen.

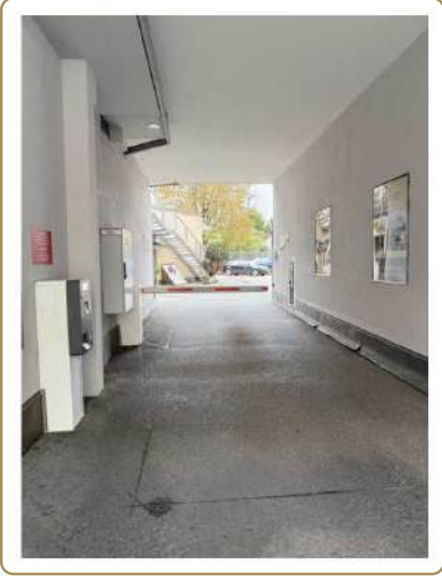


KING's HOTEL Center Check-in

🔑 Die Check-in-Zeit ist ab 15:00 Uhr. Der Check-in in unserem Hotel erfolgt über einen Check-in-Terminal. Sie erhalten kurz vor Ihrem Aufenthalt eine E-Mail mit den Check-in-Anweisungen sowie dem Online-Registrierungsformular.

Parken

🚗 Es gibt einen öffentlichen Parkplatz neben dem Hotel, wo Sie Ihr Auto für 3,00 EUR pro Stunde oder 21,00 EUR für 7-24 Stunden parken können. Reservierungen sind nicht möglich.



Frühstück

🍳 Ein reichhaltiges amerikanisches Frühstücksbuffet erwartet Sie täglich von 6:30 bis 10:30 Uhr. An Sonntagen und Feiertagen servieren wir Frühstück von 07:00 bis 11:00 Uhr. Der Preis pro Person beträgt 19,50 EUR.



Erfahrungsberichte



"Die Einführung von HiJiffy war ein weiterer Meilenstein der Digitalisierung für unsere Hotels. Wir konnten die Effizienz unserer Gästekommunikation deutlich steigern und die Zufriedenheit unserer Gäste auf ein neues Level heben. Besonders beeindruckend ist, wie reibungslos die Automatisierung in unsere Abläufe integriert wurde. Unsere Mitarbeiter sind jetzt von repetitiven Aufgaben entlastet und können sich auf das konzentrieren, was wirklich zählt: den persönlichen Kontakt und die individuelle Betreuung unserer Gäste. Faszinierend ist auch, wie gut unsere Gäste den virtuellen Assistenten ‚Crownys‘ annehmen – viele speichern die Konversationen sogar ab. Diese Technologie hat uns geholfen, effizienter zu arbeiten und unsere Vision moderner Gastfreundschaft, die eine breite Klientel anspricht, ergänzend zu verwirklichen."

Hanna King – Geschäftsführerin bei KING's Hotels

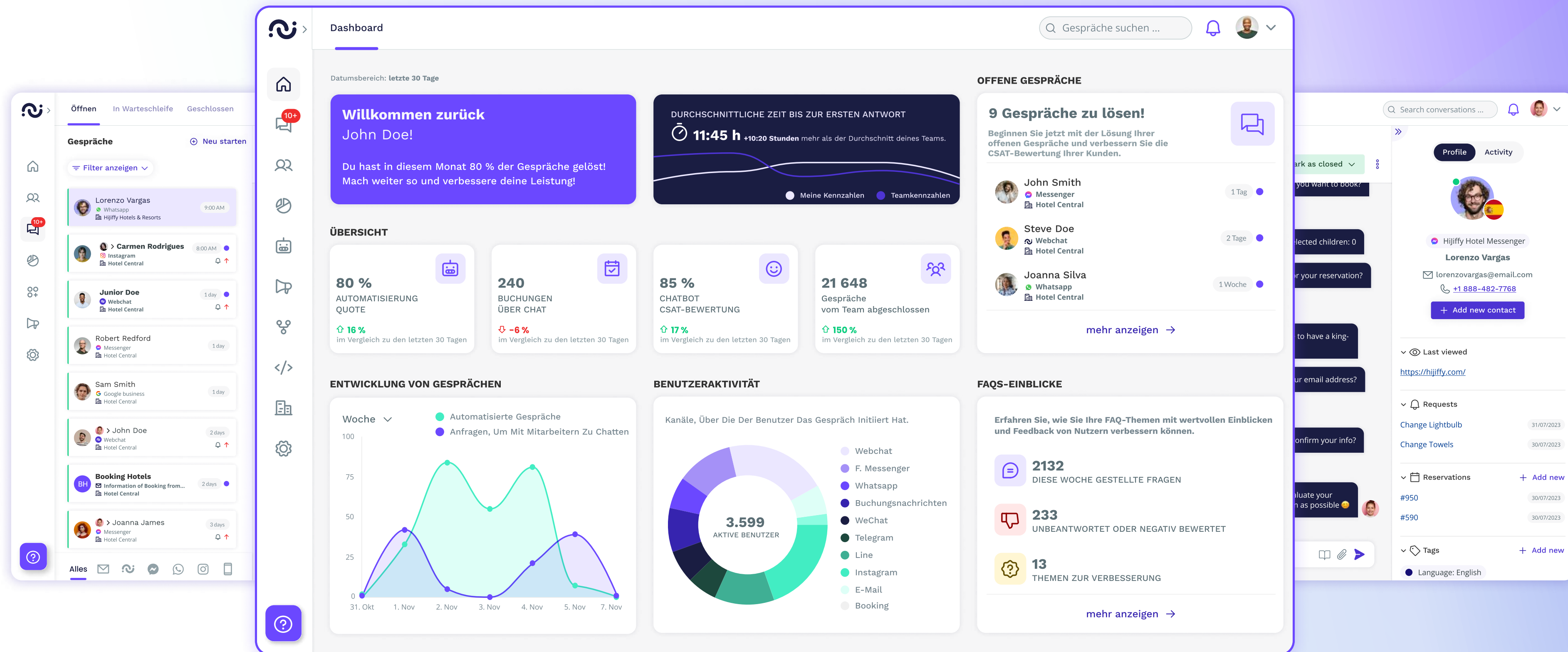


„Bei HiJiffy sind wir stolz darauf, mit Kunden wie KING's zusammenzuarbeiten, wo Innovation und Exzellenz im Gästeservice oberste Priorität haben. HiJiffy wurde erfolgreich in der gesamten Hotelgruppe eingeführt, Automatisierung und zentrales Anfragemanagement werden optimal genutzt und so Buchungsprozesse wie auch das Gästeerlebnis nachhaltig verbessert. Auch die hohe Akzeptanz des virtuellen Assistenten durch die Gäste zeigt, wie technologiegestützte Innovation den Service bereichern kann. Gleichzeitig werden Mitarbeitende von repetitiven Aufgaben entlastet und können sich wieder stärker dem persönlichen Kontakt widmen.“

Stefanie Valerio – Onboarding Representative bei HiJiffy



Kundenerlebnis an einem Ort verwalten



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



Buchung Ankunft In-Stay Abreise Nach dem Aufenthalt

Buchung

- Antwort auf FAQ
- Chat-basierte Buchung
- Webchat-Pop-up-Kampagnen
- Lead-Generierung (RFP)

Integrationen

→ Buchungsmaschine

→ Digitales Marketing

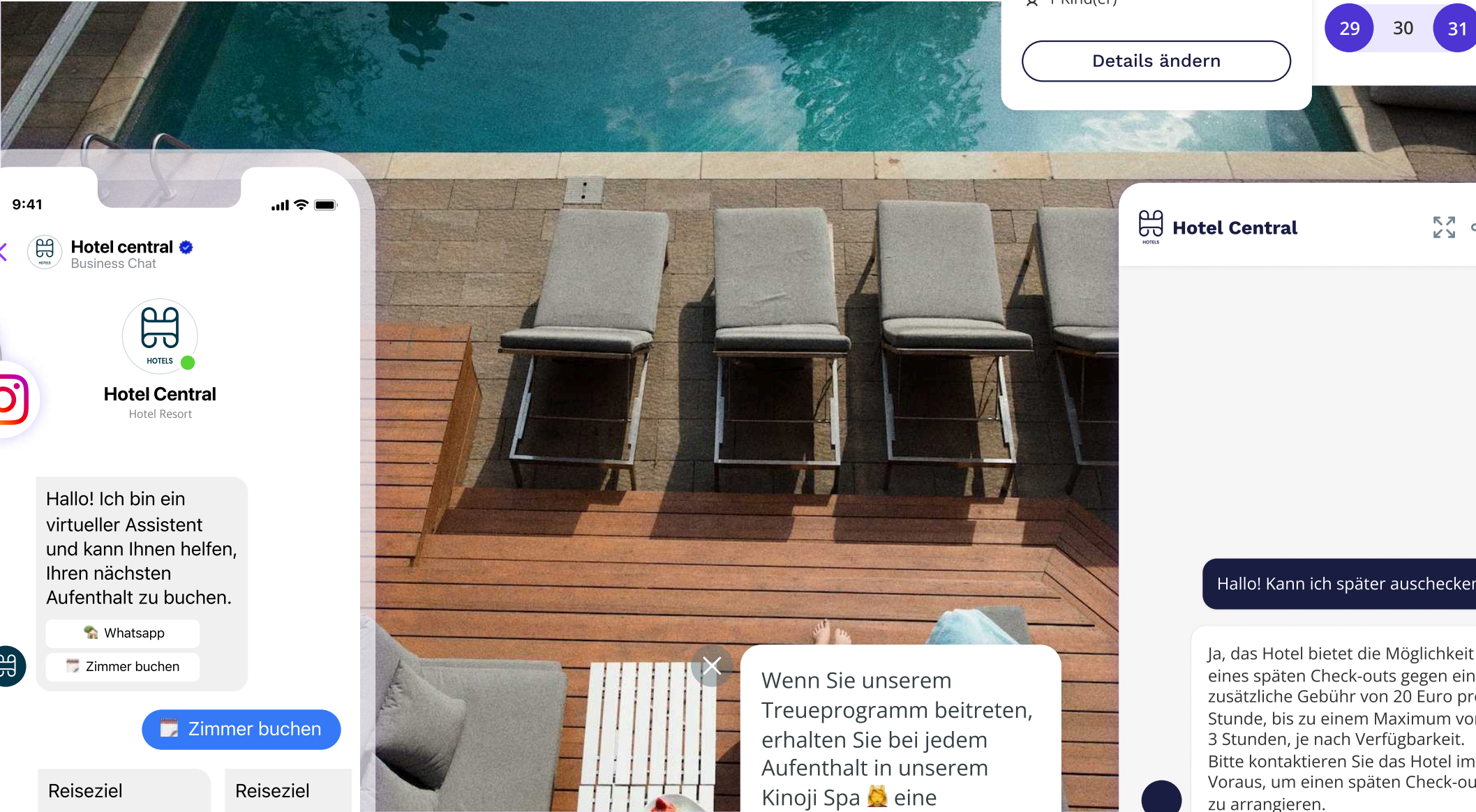
→ CRM

Kanäle



Hotel Central

Find&Book Best Deals Events Contact



105 95€

230 123€

754 452€

Dezember 2024

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

Buchungsdaten

2 Nächte im Hotel Central

29/12/2024 - 31/12/2024

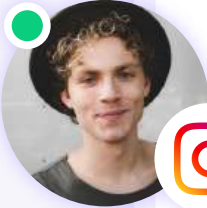
2 Erwachsene

1 Kind(er)

Details ändern

9:41

Hotel central Business Chat



Hallo! Ich bin ein virtueller Assistent und kann Ihnen helfen, Ihren nächsten Aufenthalt zu buchen.

WhatsApp

Zimmer buchen

Zimmer buchen

Reiseziel

Portugal

US

Die Niederlande

Reiseziel

Spanien

Südafrika

Italien

Wenn Sie unserem Treueprogramm beitreten, erhalten Sie bei jedem Aufenthalt in unserem Kinoji Spa eine kostenlose Kopfmassagebehandlung.

Hallo! Kann ich später auschecken?

Ja, das Hotel bietet die Möglichkeit eines späten Check-outs gegen eine zusätzliche Gebühr von 20 Euro pro Stunde, bis zu einem Maximum von 3 Stunden, je nach Verfügbarkeit. Bitte kontaktieren Sie das Hotel im Voraus, um einen späten Check-out zu arrangieren.

Escribe una respuesta..

Conversación Automatizada | </> by Hijiffy

Buchung **Ankunft** In-Stay Abreise Nach dem Aufenthalt

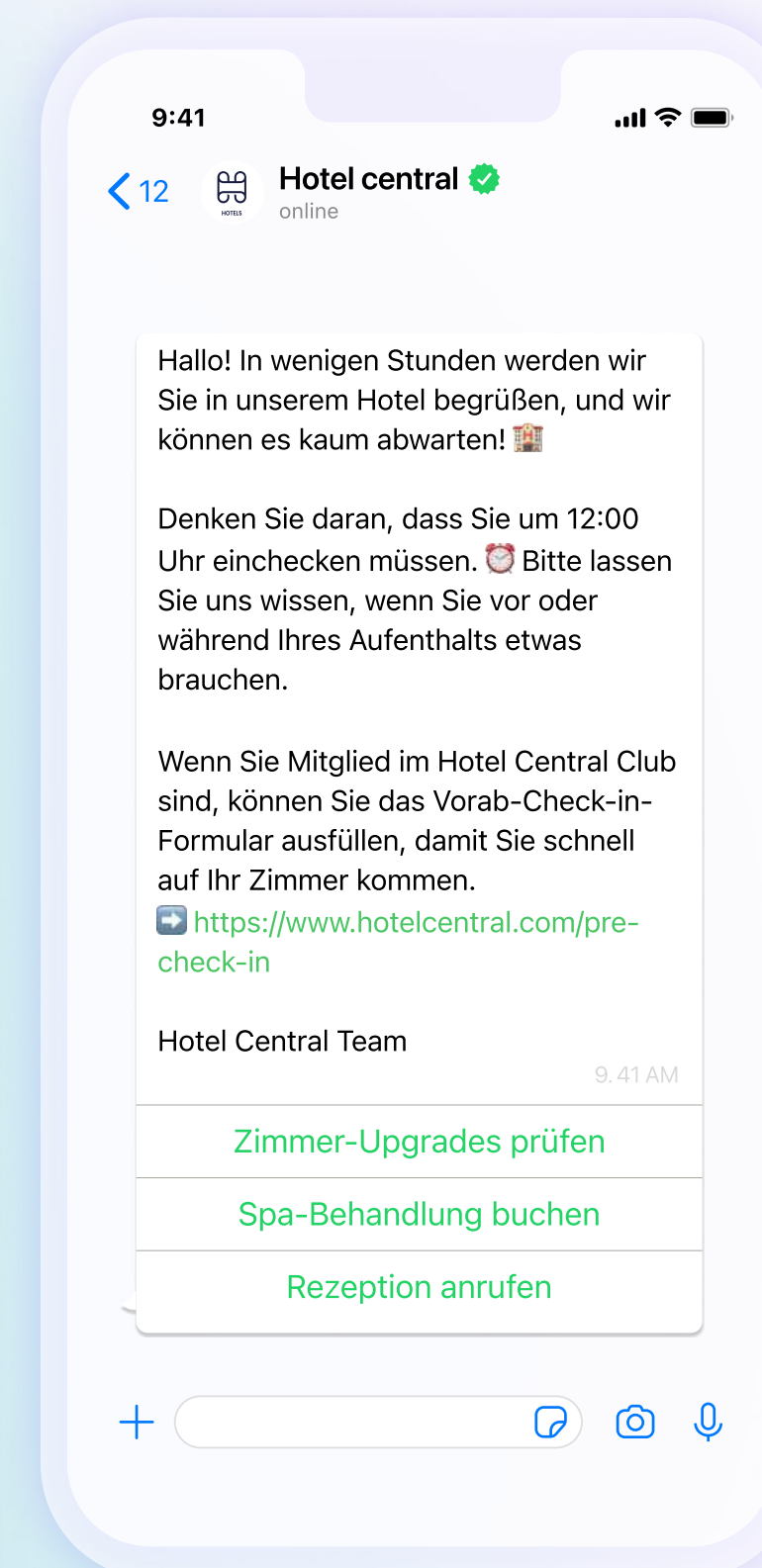
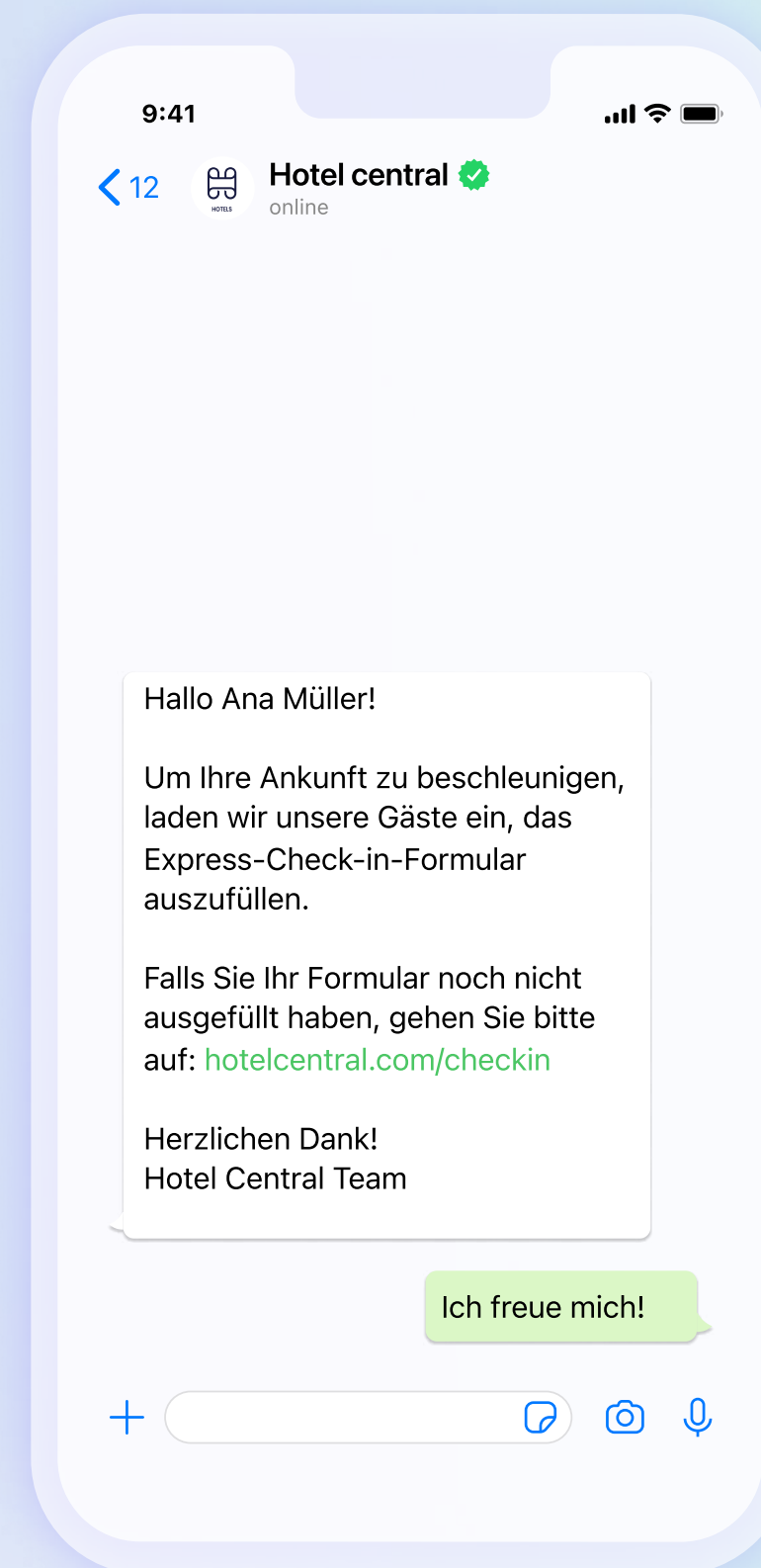
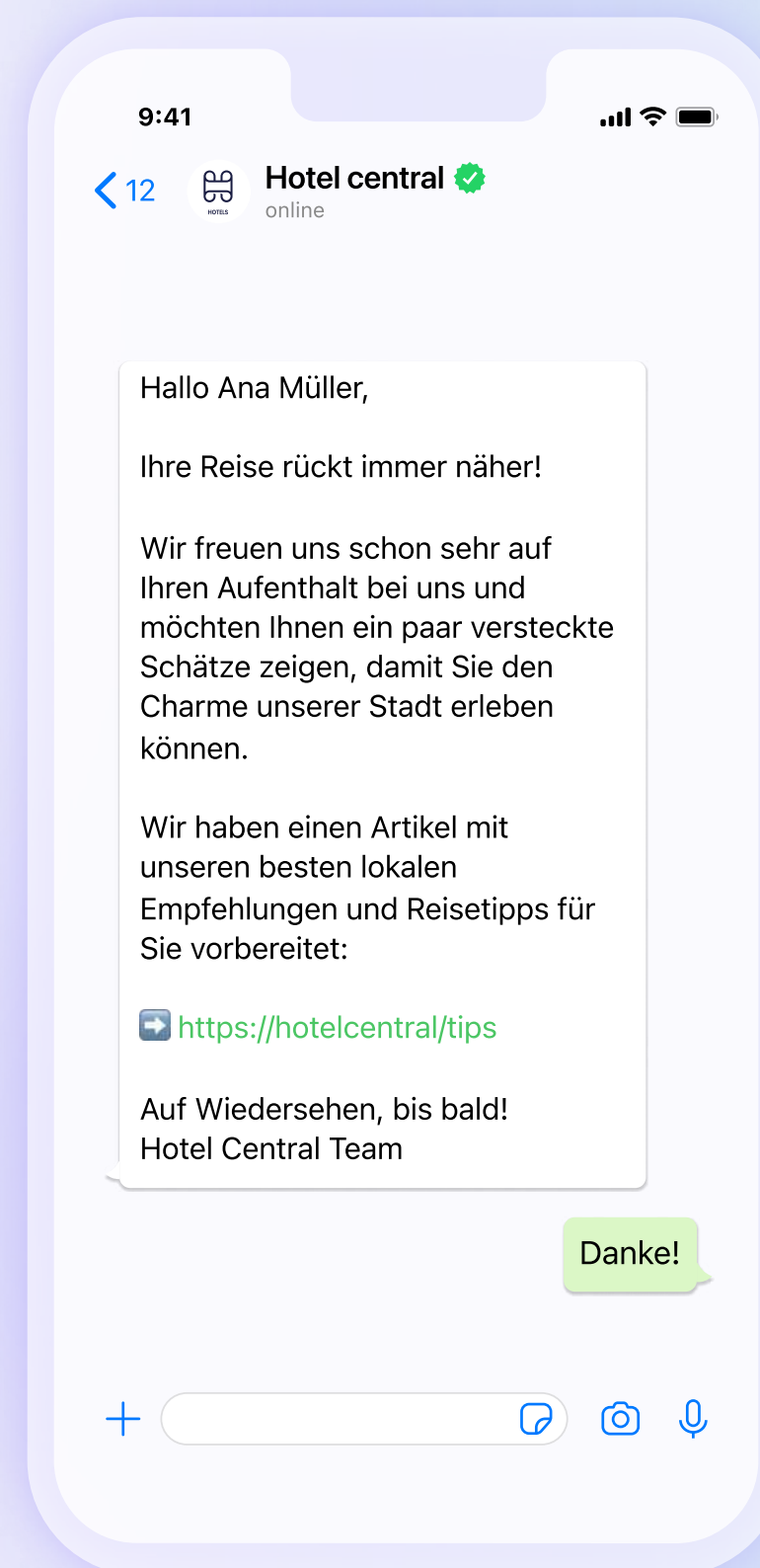
Ankunft

- Willkommensnachricht
- Digitaler Check-in
- Werbung für das Treueprogramm

Integrationen

- Buchungsmaschine
- Upselling
- Check-in
- Wartung
- CRM
- Check-out
- Hotel-App
- Bewertungen

Kanäle



Buchung Ankunft **In-Stay** Abreise Nach dem Aufenthalt

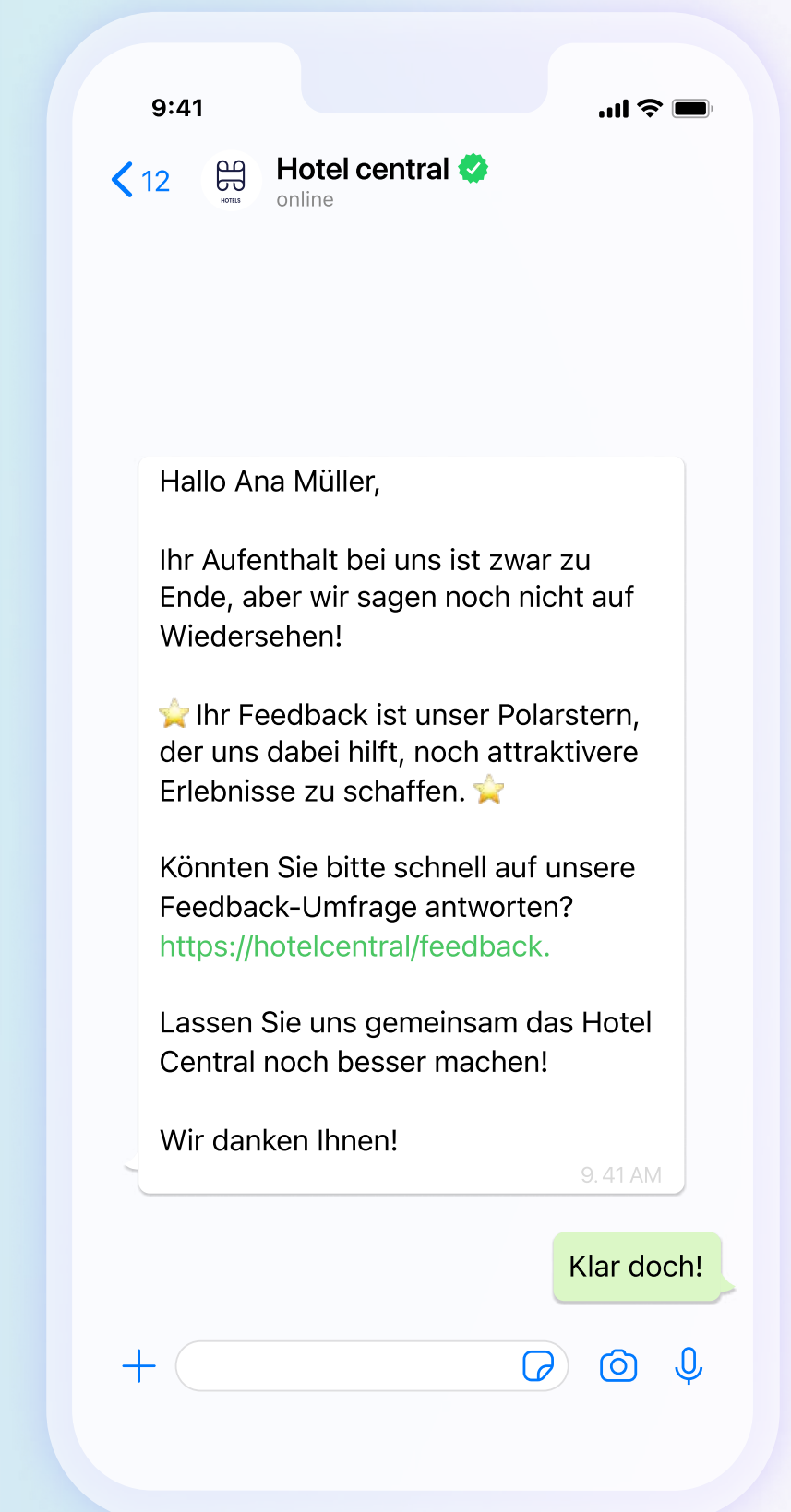
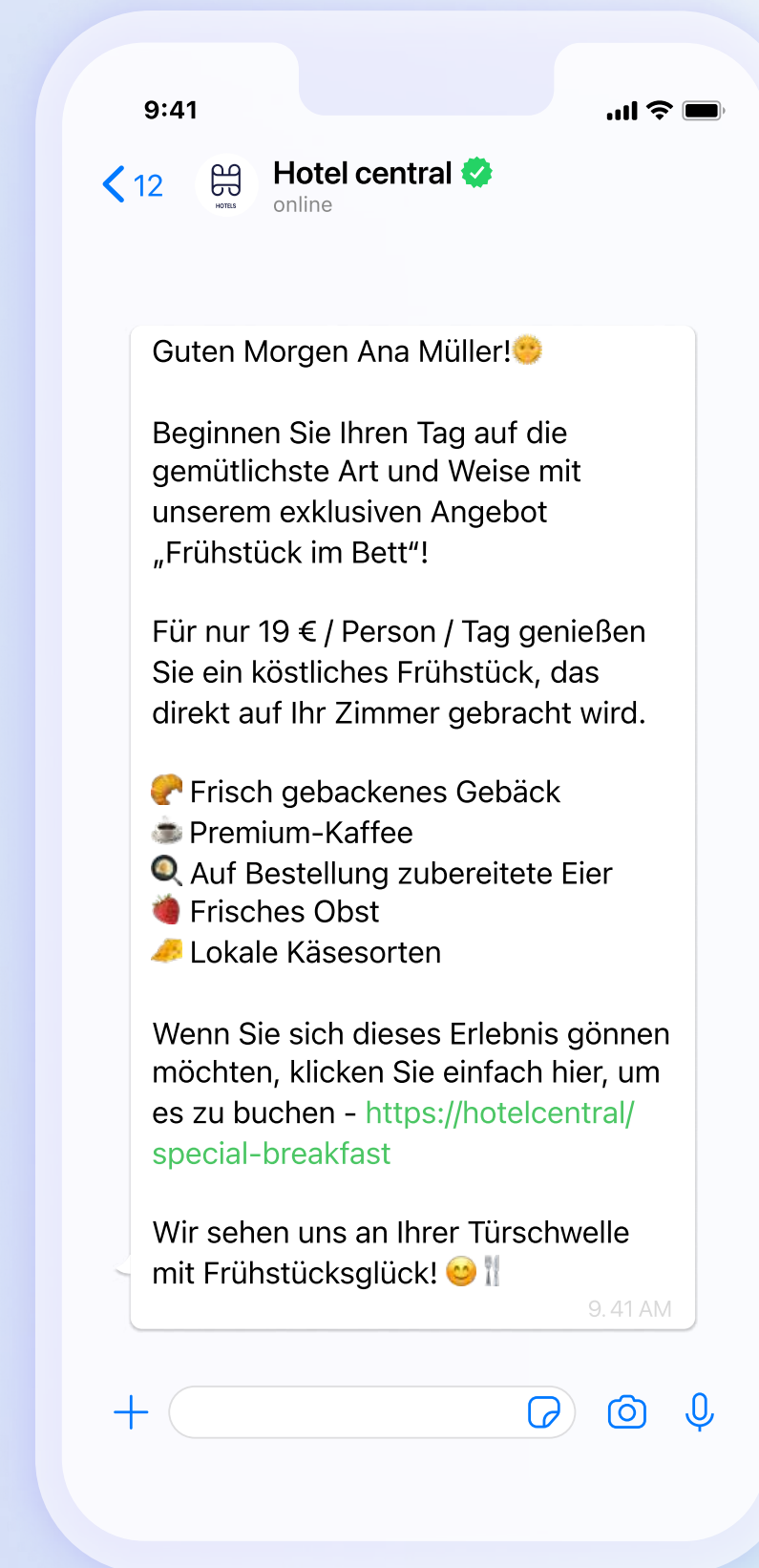
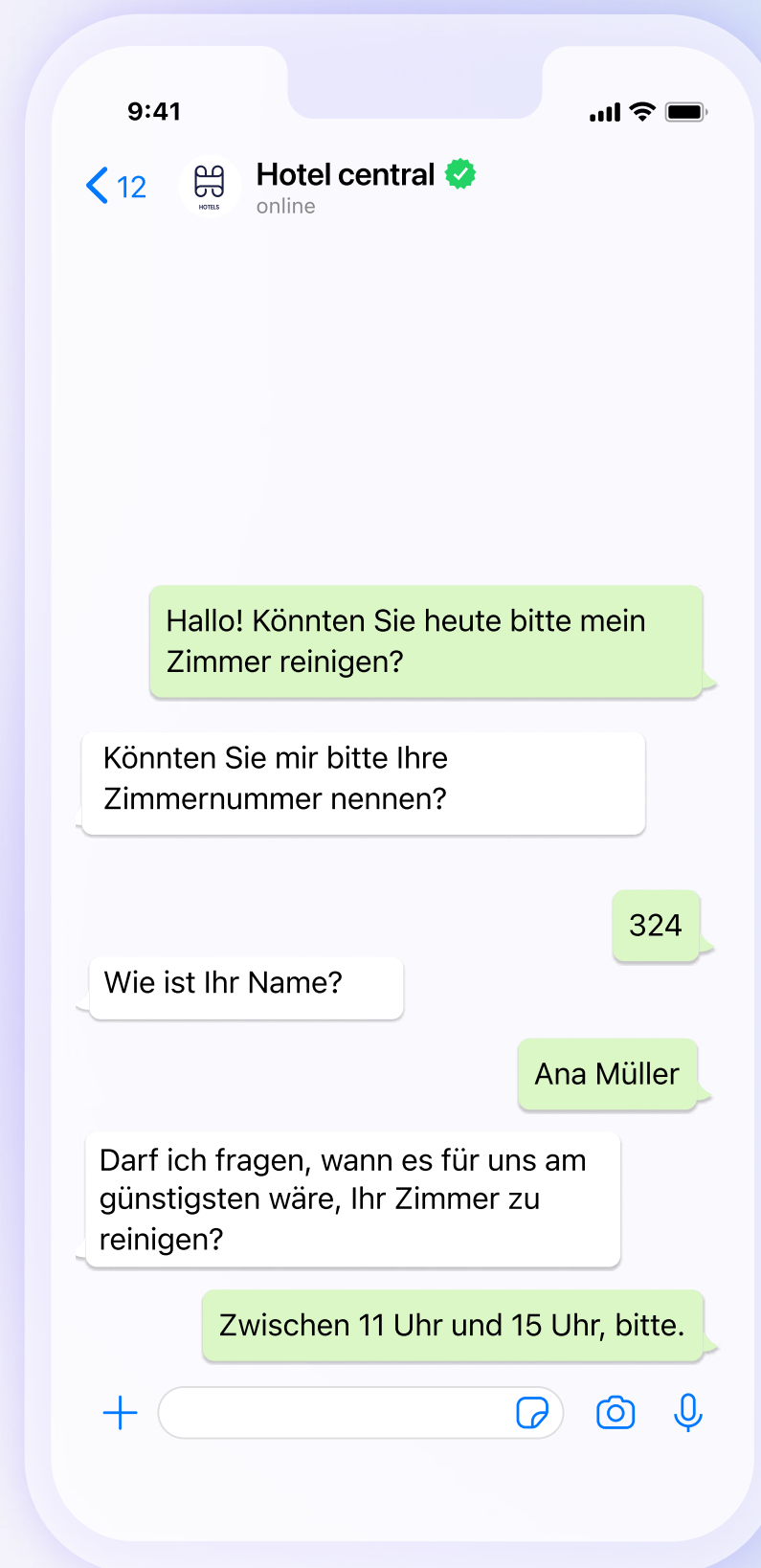
In-Stay

- Inhouse-Unterstützung
- Upsell- und Cross-Sell-Kampagnen
- Zufriedenheitsumfragen

Integrationen

- | | |
|--------------------|---------------|
| → Buchungsmaschine | → Upselling |
| → Check-in | → Wartung |
| → CRM | → Check-out |
| → Hotel-App | → Bewertungen |

Kanäle



Buchung Ankunft In-Stay **Abreise** Nach dem Aufenthalt

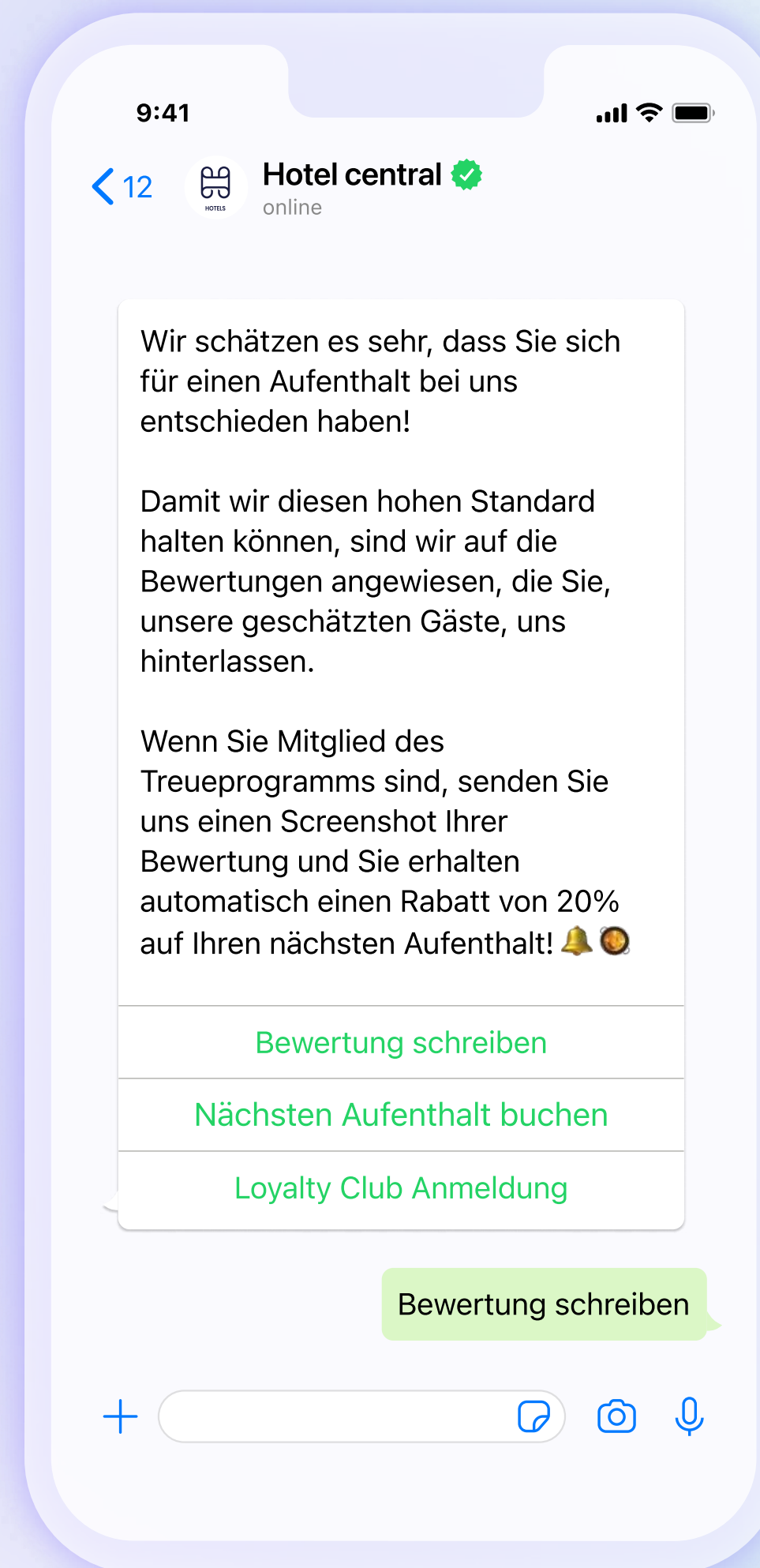
Abreise

- Check-out-Kampagnen
- Kampagnen für Gästebewertungen

Integrationen

- Buchungsmaschine
- Check-in
- CRM
- Hotel-App
- Upselling
- Wartung
- Check-out
- Bewertungen

Kanäle



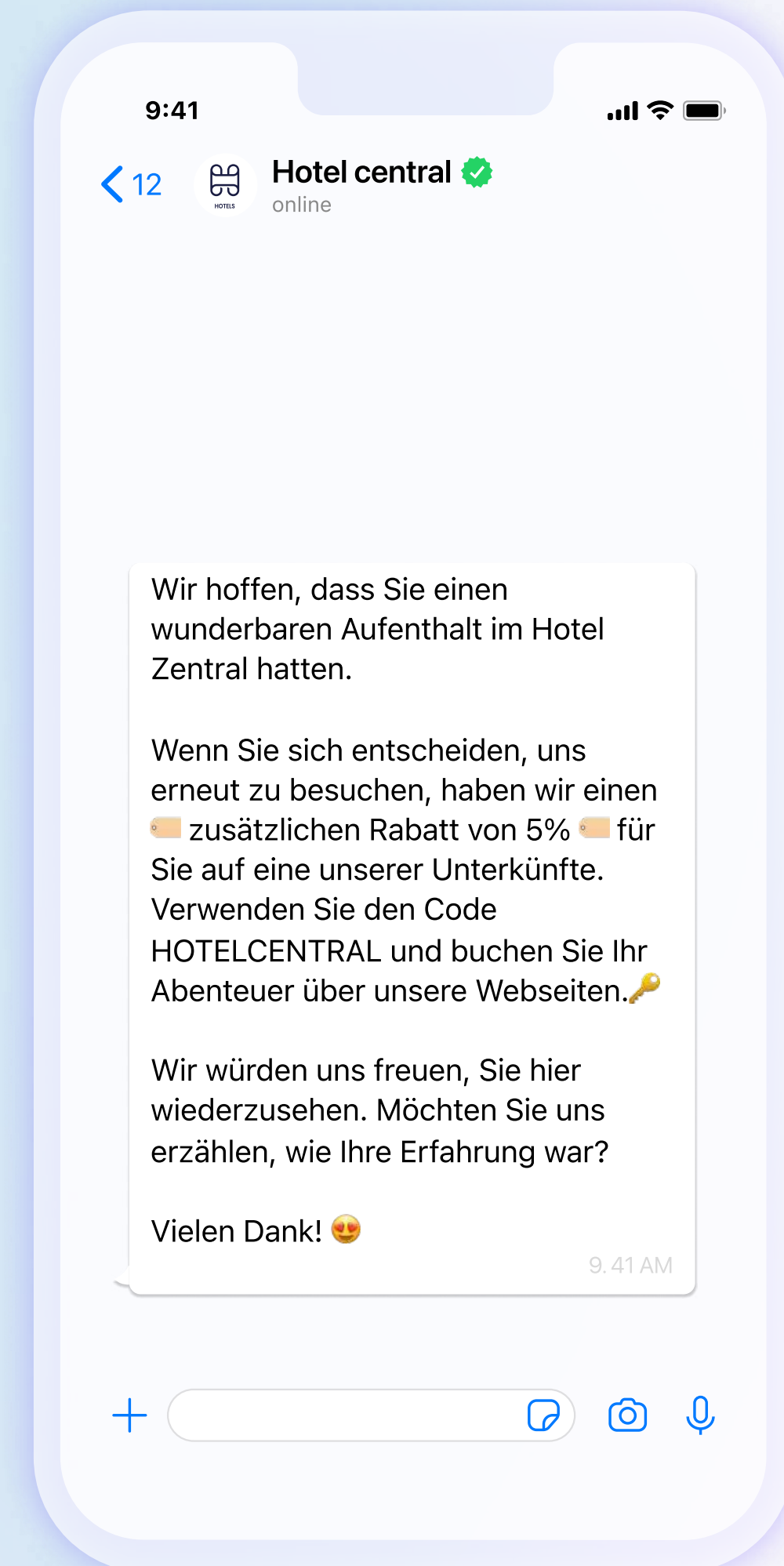
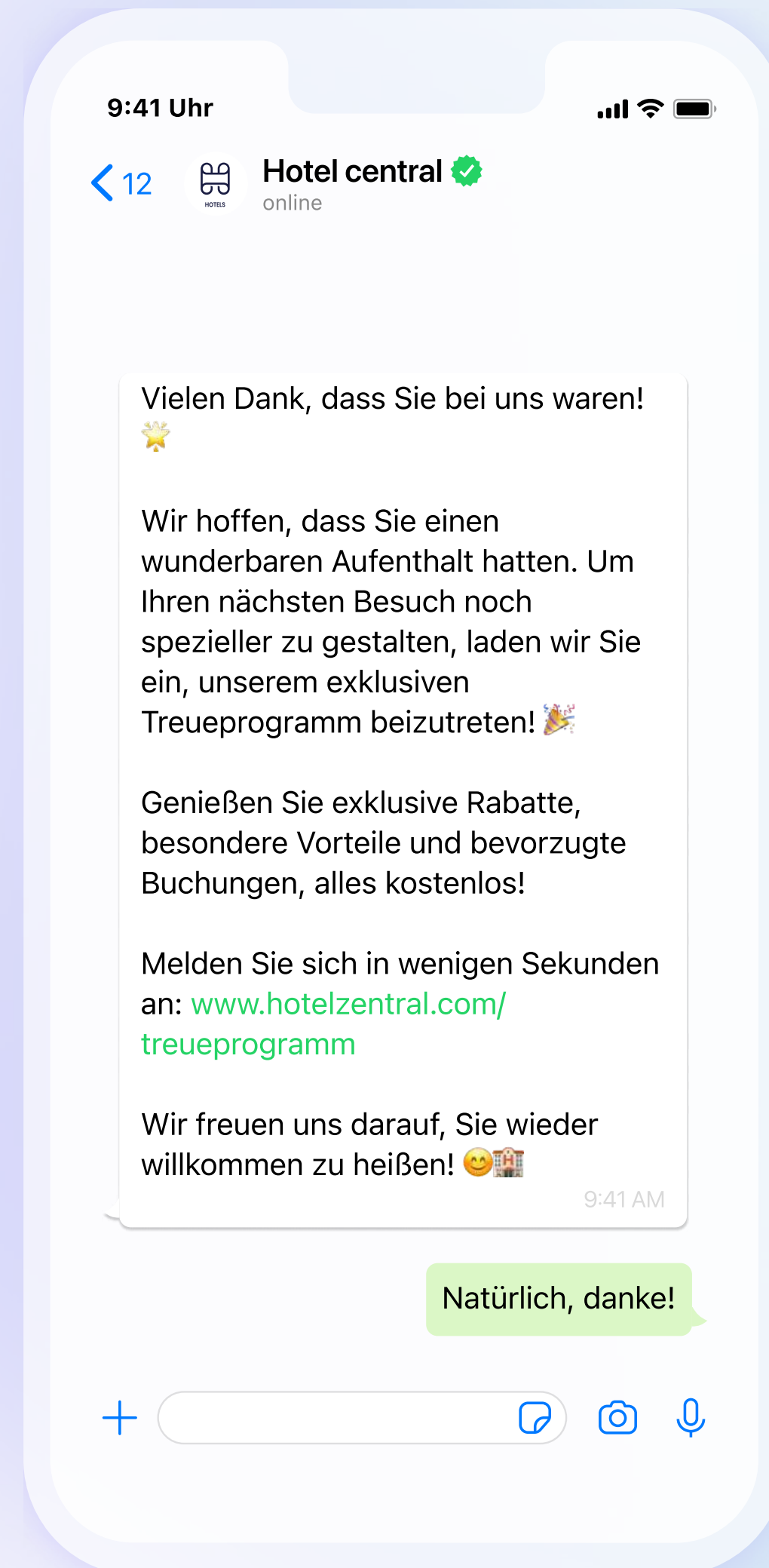
Nach dem Aufenthalt

- Treueprogramm-Updates
- Werbekampagnen

Integrationen

- Buchungsmaschine
- Check-in
- CRM
- Hotel-App
- Upselling
- Wartung
- Check-out
- Bewertungen

Kanäle





Erfolgsgeschichte



Verbinden Sie sich mit uns

+351 21 123 0217

info@hijiffy.com

[Demo buchen](#)