



Qui sommes-nous?



Nous sommes une équipe de talents internationaux qui travaille à la création de solutions disruptives et innovantes ayant un impact positif sur le secteur de l'hôtellerie.



Notre équipe talentueuse s'étend du Portugal à la France, en passant par l'Espagne et le Royaume-Uni. Ensemble, nous travaillons main dans la main pour stimuler notre croissance à l'échelle mondiale et construire des relations durables.



HiJiffy a été fondé en 2016
avec pour mission de
développer l'IA
conversationnelle la plus
avancée pour l'hôtellerie.

Grâce à l'innovation technologique, nous
visons à maximiser les revenus et l'efficacité
des hôtels, ce qui permet au personnel de
jouer un rôle plus important et d'offrir une
expérience client inégalée.

HiJiffy est également membre du label
Synapse, le 1er label qui regroupe des
outils cloud hôteliers 100% connectés.



“La solution la plus innovante
dans le secteur du tourisme ”

— L'OMT in 2020

Nous sommes
passionnés par
les voyages et
l'innovation



Pedro Gonçalves
COO

Tiago Araújo
CEO

José Mendonça
CTO

Aujourd'hui, plus de 1 800 hôtels dans plus de 50 pays utilisent les solutions basées sur l'IA de HiJiffy



Les hôtels avec lesquels nous travaillons constatent une croissance dans les réservations directes et les revenus issus des ventes additionnelles.



Notre Hub de Communication Client révolutionne l'hôtellerie dans plus de 50 pays à travers le monde.



Témoignages Clients



« HiJiffy a été la solution qui nous a permis de continuer à offrir des expériences uniques à nos clients pendant cette période difficile. Nous avons pu automatiser les tâches répétitives et aider notre équipe interne à se concentrer sur ce qui est le plus important pour nous, nos clients. Aujourd'hui, HiJiffy nous aide à augmenter nos réservations et à surpasser la satisfaction de nos clients. »

Roberto Martin – *Digital Guest Experience Manager*
chez Bahia Principe Hotels & Resorts



« Nous étions à la recherche de solutions pour réduire la charge d'appels sur nos équipes de réception et de réservation, et la solution automatisée basée sur l'IA de HiJiffy a parfaitement répondu à nos besoins. Dès le lancement, nous avons observé une réduction de 70% des appels liés aux questions que HiJiffy est désormais capable de traiter. Cela a permis à nos équipes de consacrer davantage de temps à convertir les appels en réservations et à fournir une assistance personnalisée aux clients au sein de l'hôtel. »

James Pass — *Head of Digital*
chez Lake District Hotels



« Nous avons décidé d'opter pour HiJiffy en raison de leur expertise dans l'automatisation avancée des tâches tout en améliorant la satisfaction des clients. L'installation s'est déroulée rapidement, grâce à l'intégration fluide avec notre moteur de réservation D-EDGE, et nous avons pu constater les avantages de cette solution alimentée par l'IA dès le début. Avec un niveau d'automatisation pratiquement complet, nos clients ont été ravis du service qu'ils ont reçu via le chatbot de HiJiffy. Cette association a entraîné une augmentation de nos revenus. »

Darren Kennedy – *Director of Marketing, Sales & Reservations*
chez Domaine & Demeure



« Grâce à la solution proposée par HiJiffy, nous avons réussi à optimiser notre allocation de ressources et à rehausser la qualité de notre prestation globale. Notre équipe a pu automatiser les demandes récurrentes en provenance du site web et d'autres canaux, tout en focalisant ses efforts sur des tâches plus complexes et exigeantes. »

Hadrien Ormieres – *Operations Manager*
chez Victoria Garden

Les marques hôtelières du monde entier nous font confiance :



HÔTEL DAME DES ARTS

HÔTEL & SPA | SAINT-TROPEZ
VILLA COSY



On parle de nous dans la presse !

« (...) centralise les messages reçus via les différents canaux dans une seule boîte de réception, permettant aux hôteliers de gérer efficacement les interactions avec la clientèle »

— Tendance Hotellerie



**TENDANCE
HOTELLERIE**

« (...) réunit tous les messages au sein d'un même endroit et qui permet aux hôtels d'adapter le langage et le ton des dialogues »

— L'Hôtellerie Restauration



**L'Hôtellerie
Restauration**
LE JOURNAL

« (...) garantit une réponse instantanée à toutes les questions et demandes de services ; que ce soit l'heure du petit déjeuner ou une réservation de soins au Spa »

— Tour Hebdo



Tour hebdo
LE MAGAZINE DES PROFESSIONNELS DU VOYAGE

“(...) covers the entire guest journey 24/7 across most social media platforms and messaging. It connects guests to different hotel management systems”

— Boutique Hotel News



JOURNAL DES PALACES

Nos prix et récompenses



Best Startup in Portugal Trade Awards — **Publituris**



Most Innovative Solution in Tourism award — **UNWTO**



Empreendedor XXI Award — **Caixabank**



European Testbed Award — **Marriott**



Most Disruptive Guest Experience Technology award — **Lux Life**



Customer Support, Level II certification — **Hotel Tech Report**



HTR finalist in the Hotel Chatbot — **Hotel Tech Report**



Comment nous libérons le potentiel des hôteliers



Problèmes

Les défis du quotidien partagés par les hôteliers



Un grand volume de messages entrants avec des demandes répétitives ;



Dépendance des agences de voyages en ligne et commissions élevées ;



Délais de réponse allongés lors des pics de demandes ;



Afflux de messages entrants sur différents canaux de communication ;



1,2 million de postes vacants dans l'industrie hôtelière en Europe.

Problèmes

Un grand volume de messages entrants avec des demandes répétitives ;



Dépendance des agences de voyages en ligne et commissions élevées ;



Délais de réponse allongés lors des pics de demande ;



Afflux de messages entrants sur différents canaux de communication ;



1,2 million de postes vacants dans l'industrie hôtelière en Europe.



Solutions

Automatisez plus de 80 % des demandes sur les réseaux sociaux et les applications de messagerie grâce à l'IA conversationnelle spécialisée dans l'hôtellerie ;



Réservation directe alimentée par l'IA, disponible 24h/24 et 7j/7 sur de multiples canaux ;



L'IA conversationnelle répond instantanément aux demandes des clients et les résout ;



Centralisez et gérez toutes les conversations au sein d'une seule et même plateforme : notre Hub de Communication Client ;



Augmentez la productivité et réduisez la charge de travail de vos équipes en automatisant les tâches répétitives et en permettant au personnel de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée.



Principaux Avantages



Automatisez les process



Augmentez vos revenus



Améliorez l'expérience client



Stimulez le travail d'équipe et la productivité



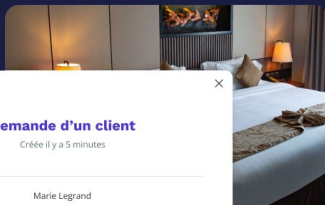
Renforcez votre réputation



Améliorez vos données clients



Automatisez les process



Demande d'un client
Créée il y a 5 minutes

Nom du client Marie Legrand

Numéro de chambre 45

Description La climatisation de ma chambre ne fonctionne pas, pouvez-vous la réparer au plus vite ?

Email jennysmith@email.com

Phone 09999888999

✓ Marquer comme fermé

La climatisation de ma chambre ne fonctionne pas, pouvez-vous la réparer au plus vite ?



Favorisez les interactions numériques sans perdre la « touche humaine ».

Offrez une expérience client améliorée en automatisant les tâches fastidieuses. Libérez ainsi votre équipe pour se concentrer sur des missions plus complexes et essentielles.



FAQ et demandes de clients avant le séjour

Remplacez le travail manuel fastidieux de répondre à chaque demande de client par une **messagerie automatique et personnalisée alimentée par l'IA**. L'assistant de réservation Hijiffy est spécialisé dans plus de 200 sujets sur l'hôtellerie et peut répondre instantanément aux questions des clients, réduisant ainsi la charge de travail de vos équipes.



Check-ins et check-outs

Facilitez les procédures de check-in et de check-out avec des **formulaires en ligne**. Améliorez l'expérience client en supprimant les éventuelles barrières comme les formalités manuelles à la réception ou les demandes d'informations en face-à-face. En outre, réduisez les coûts opérationnels en permettant à votre personnel de se concentrer sur les tâches essentielles liées aux clients.



Demandes de clients pendant le séjour

Dépassez les attentes de vos clients en leur offrant une expérience exceptionnelle, des services de chambre jusqu'aux besoins d'entretien ménager. Permettez à vos clients de **contacter directement vos équipes spécialisées sans quitter le confort de leur chambre**. Créez un canal de communication plus réactif pour réduire les délais de traitement des demandes et garantir un service de qualité supérieure.

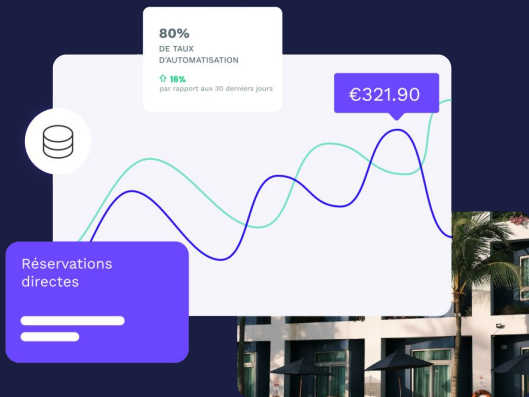


Réservation de services supplémentaires

Offrez à vos clients un **moyen simple et pratique de réserver des services supplémentaires** pour rendre leur séjour encore plus agréable, que ce soit des soins au spa ou des dîners dans les restaurants de l'hôtel. **Augmentez vos revenus** grâce à des campagnes personnalisées.



Augmentez vos revenus



Maximisez vos revenus à chaque étape du parcours client.

Augmentez les réservations directes, fidélisez vos clients et saisissez de nombreuses opportunités d'upselling.



Réservations directes

Donnez à vos clients la possibilité de réserver quand ils veulent, où ils veulent. Notre solution alimentée par l'IA **gère toutes les questions et réservations en un clin d'œil, peu importe où se trouvent vos clients.** Convertissez les visiteurs curieux en futurs clients, et évitez les frais des agences de voyage en augmentant vos réservations directes !



Upselling

Boostez vos revenus et la satisfaction de vos clients grâce à des offres personnalisées automatisées. Concoctez des campagnes sur mesure qui ciblent les amateurs de spa ou encore les fans de vos restos, et faites grimper vos ventes en flèche !



Fidélisation

Vous voulez réduire les coûts d'acquisition de nouveaux clients ? Rien de plus simple : **fidélisez-les pour qu'ils reviennent dans votre établissement !** Mettez en place une stratégie d'engagement pour que chaque interaction avec votre hôtel soit fluide, sympa et lucrative.



Surclassements

Boostez l'expérience de vos clients en leur permettant de pimenter leur séjour avec des surclassements de chambre et des petits plus, avant même qu'ils n'arrivent. Augmentez votre chiffre d'affaires en touchant automatiquement vos clients au bon moment et au bon endroit, selon la disponibilité et leur profil. **Augmentez vos revenus par chambre.**

Améliorez l'expérience client



Dépassez les attentes de vos clients en leur offrant une expérience inoubliable.

Répondez de manière personnalisée et instantanée, simplifiez leurs demandes et facilitez leurs réservations, où qu'ils soient.

Assistance en ligne et instantanée 7j/7 et 24h/24



Fini les demandes clients laissées en attente !
Répondez rapidement à vos clients à tout moment grâce à notre solution basée sur l'IA.
De plus, si nécessaire, vous pouvez aisément passer à un agent humain tout en maintenant une expérience utilisateur fluide, et en fournissant du contexte à votre équipe pour poursuivre la conversation.

Omnicanal



Prêt à gérer vos messages en toute simplicité depuis une seule boîte de réception ? Grâce à notre Console centralisée, visualisez tous vos canaux de communication en un coup d'œil.
Qu'il s'agisse de **Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp ou encore Google My Business**, il vous suffit de connecter vos principales plateformes de réseaux sociaux et applications de messagerie, et le tour est joué !

Personnalisé



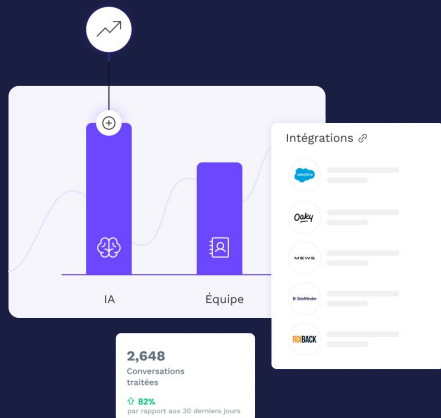
Personnalisez le chatbot comme vous le souhaitez ! Des couleurs en passant par le logo, tout est personnalisable **en fonction de votre marque et du ton de votre hôtel.**

Multilingue



Discutez dans plus de 130 langues différentes grâce à des traductions bidirectionnelles. Dites adieu aux obstacles linguistiques et offrez une conversation aussi fluide que si elle venait d'un humain, pour surpasser les attentes de vos clients !

Stimulez le travail d'équipe et la productivité



Atteignez de nouveaux sommets en optimisant vos ressources.

Bénéficiez d'une visibilité totale sur l'efficacité de vos équipes et suivez leurs performances pour améliorer les process et réduire les coûts opérationnels.

Notifications d'équipe

Gérez et répartissez les tâches entre vos équipes en un seul clic, et tenez-les au courant des demandes clients qui nécessitent leur attention. Les agents peuvent choisir différents types de notification qui s'adaptent le mieux à leur flux de travail.

Filtres de boîte de réception et statut de priorité

Utilisez nos nombreux filtres et l'analyse des sentiments pour repérer instantanément les demandes urgentes qui exigent l'attention de votre équipe. Peu importe la source, retrouvez toutes les discussions facilement dans votre boîte de réception omnicanale.

Suivre, analyse et récompense des performances

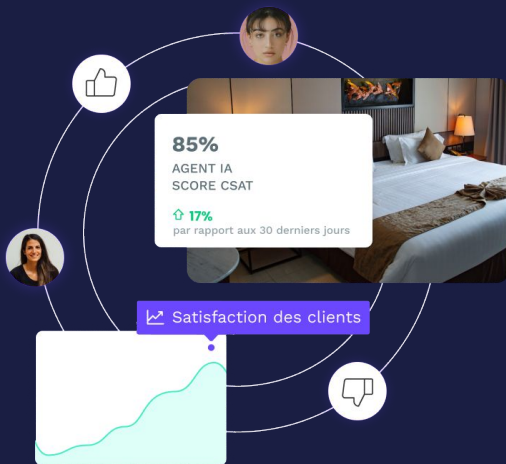
Suivez les indicateurs clés comme le nombre de demandes traitées et le score CSAT en toute tranquillité. Cela vous permettra de déceler rapidement les points à améliorer, d'identifier les personnes de votre équipe qui pourraient avoir besoin d'un petit coup de pouce, ou au contraire, de récompenser les plus performants.

Amélioration de la communication interne

Regroupez toutes les conversations avec les clients en un seul endroit, pour assurer une coordination fluide de toutes les questions et demandes. Simplifiez la collaboration et la communication en interne en attribuant des agents aux demandes et en configurant des notifications d'équipe.



Renforcez votre réputation



Créez des expériences mémorables grâce à un service client exceptionnel.

Améliorez la satisfaction de vos clients et récoltez les fruits de leur fidélité, de leurs avis positifs et de leurs recommandations.

Plus de recommandations



Incitez les clients satisfaits à vous recommander sur les plateformes d'évaluation, en les transformant en ambassadeurs.

Obtenez une compréhension approfondie de la qualité de vos services, en utilisant les retours des enquêtes de satisfaction client (CSAT) et améliorez le Net Promoter Score (NPS) de votre hôtel.

Moins d'avis négatifs



Offrez à vos clients la possibilité de **communiquer leurs problèmes de façon simple et immédiate**. Cela aidera votre équipe à résoudre leur souci efficacement, évitant ainsi les avis négatifs sur votre hôtel. Réagissez en temps réel pour répondre aux besoins de vos clients : ils se sentiront écoutés et valorisés !

Service rétabli plus rapidement



Rétablissez rapidement le service en favorisant **une meilleure communication et collaboration** parmi le personnel dès réception de retours négatifs. Automatisez la mise en place de process de reprise de service en vous intégrant aux outils leaders de la gestion de la relation client, de la maintenance et de l'entretien de l'industrie.

Collecte d'avis client



Obtenez des retours pertinents pendant le séjour de vos clients pour enrichir leur expérience en temps réel. **Recueillez des informations spécifiques et précieuses** pour une compréhension approfondie de l'expérience de vos clients à chaque étape de leur parcours.



Améliorez vos données clients



Proposez des services hautement personnalisés pour offrir une expérience client d'exception.
Optimisez vos revenus en élaborant des campagnes ciblées et diminuez votre dépendance vis-à-vis des agences de voyages grâce à une fidélisation client renforcée.

Base de données enrichie

Facilitez-vous la vie en laissant la magie opérer : les données collectées sont triées automatiquement **pour éviter les doublons** ou pour rassembler les séjours multiples dans un seul profil client.

Information centralisée

Rassemblez toutes les infos de vos clients en un seul et même endroit.
À la recherche d'une adresse mail ou d'un numéro de téléphone ? En un clic, le tour est joué !

Segmentation des clients

Créez des groupes de clients bien définis pour des communications ciblées.
Planifiez des campagnes d'upselling sur mesure pour chaque type de client et boostez vos profits !

Historique conservé

Conservez une trace de chaque conversation conforme au RGPD, en préservant les informations utiles pour les interactions à venir avec votre hôtel.



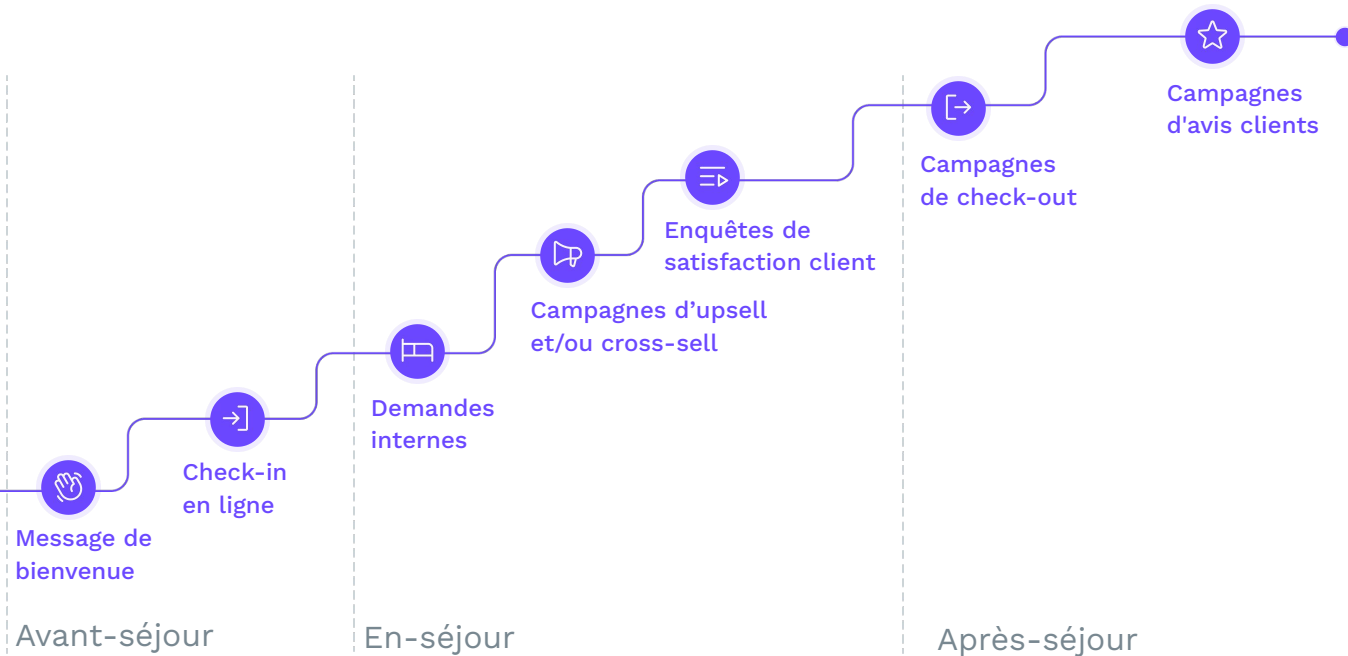
Le bon message,
au bon moment,
sur le bon canal

Notre parcours client

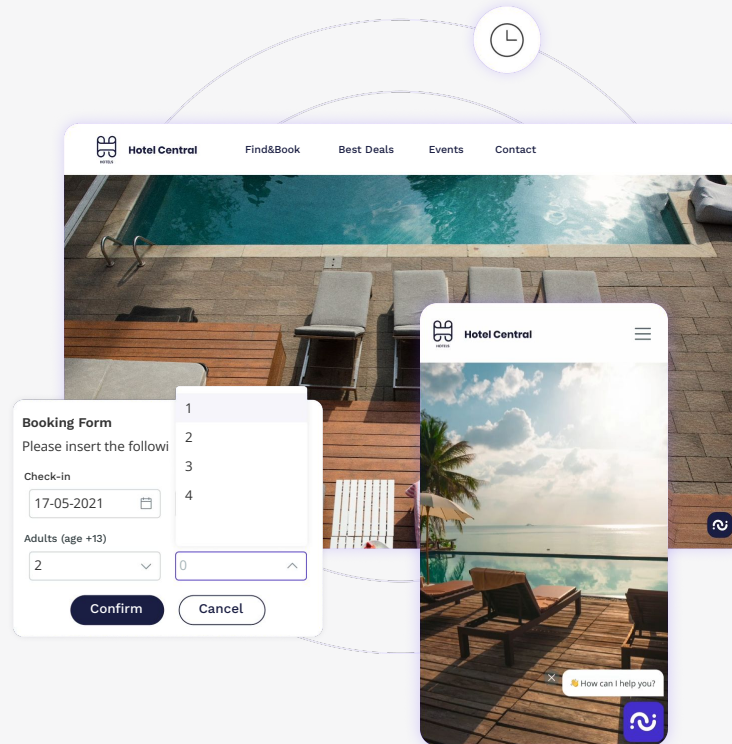
Pré-séjour



Séjour



Notre parcours client



Dans la phase de pré-séjour, l'IA conversationnelle de HiJiffy assure des réponses instantanées aux questions fréquemment posées avec des taux d'automatisation supérieurs à 85%, dans plus de 130 langues, et sur différents canaux de communication de l'hôtel - d'un chat sur le site web à Facebook Messenger, d'Instagram à Google My Business.

La solution guide les clients tout au long du processus de réservation où qu'ils se trouvent, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans nécessiter d'interaction humaine et avec une intégration complète avec les systèmes de gestion hôtelière.



Notre parcours client

Pré-séjour

Réponse aux questions ?

Réservation par chat

Séjour

Avant l'arrivée

Sur place

Départ



Réponse aux questions

Un assistant virtuel alimenté par une IA conversationnelle spécialisée dans l'hôtellerie fournit les informations demandées par les clients potentiels.

Notre parcours client

Pré-séjour

Réponse aux questions ?

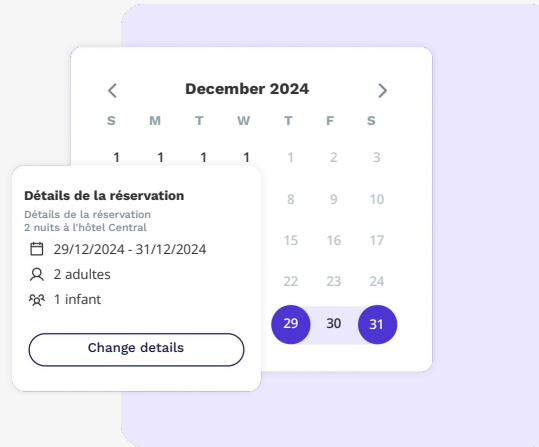
Réservation par chat

Séjour

Avant l'arrivée

Sur place

Départ



Réservation par chat

L'assistant virtuel à base d'IA guide les utilisateurs tout au long du process de réservation.

Notre parcours client

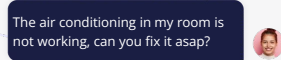
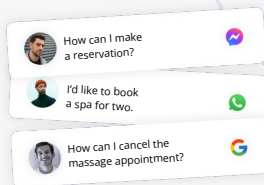
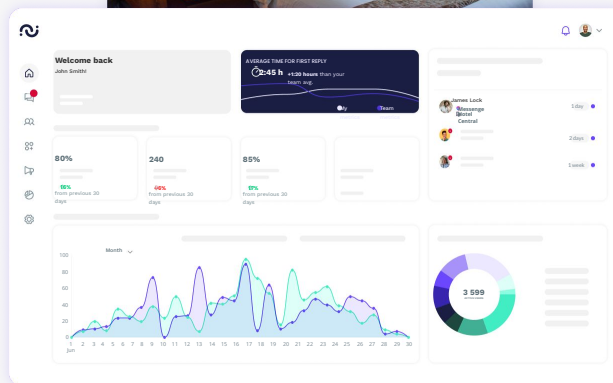
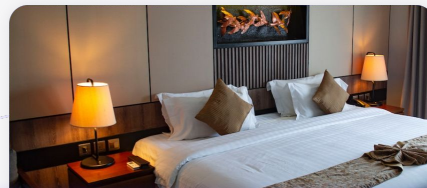
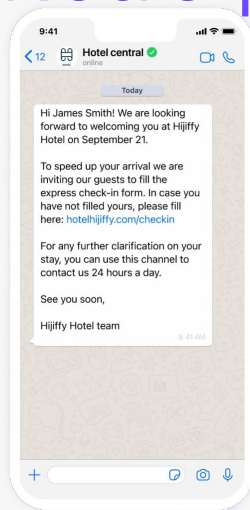
Pré-séjour

Séjour

Avant l'arrivée

Sur place

Départ



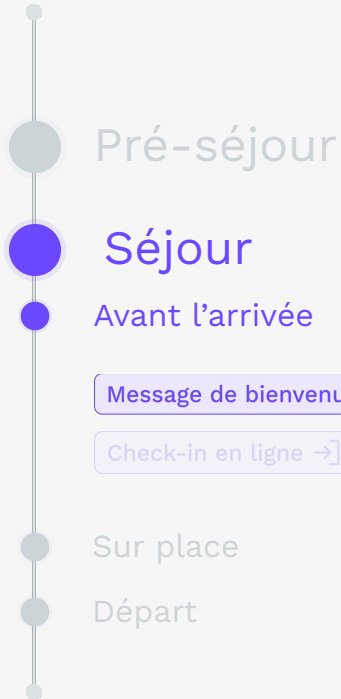
Pendant le séjour, en plus de faciliter la digitalisation des process tels que le check-in ou le check-out, la solution Hijiffy permet aux clients d'obtenir des réponses instantanées sur le fonctionnement de l'hôtel et de demander de manière simple et sans contact tout type de service proposé par l'hôtel : comme la réservation d'une table au restaurant ou d'un soin au spa.

Notre solution automatise également le service de chambre, ainsi que d'autres types de demandes liées à la maintenance, grâce à des intégrations avec les systèmes de gestion des hôtels.

En plus des campagnes d'upselling, grâce à la solution Hijiffy, les hôtels peuvent également partager des enquêtes de satisfaction et développer des campagnes pour promouvoir les avis clients de manière automatisée lors du départ.



Notre parcours client



Message de bienvenue 

Check-in en ligne →]


Bonjour James Smith,

Nous sommes impatients de vous accueillir à l'Hôtel Central, où se marient le luxe hors pair et l'hospitalité chaleureuse !

Pour démarrer votre séjour sur le bon pied, nous proposons des transferts depuis l'aéroport jusqu'aux portes de l'hôtel.

Comment en profiter ? Rien de plus simple : vous n'avez qu'à nous transmettre les détails de votre vol et nous nous occupons du reste.

 Lieu de prise en charge : Aéroport

 Date : 26/08/2023

 Heure : 15h

Bon voyage et à bientôt !

L'Hôtel Central



Message de bienvenue

Automatisez les messages déclenchés avant, pendant ou après le check-in, afin d'améliorer l'expérience client.



Notre parcours client

Pré-séjour

Séjour

Avant l'arrivée

Message de bienvenue 🤖

Check-in en ligne →]

Sur place

Départ

Bonjour, Martin !

Pour accélérer votre arrivée, nous invitons nos clients à remplir le formulaire de check-in en ligne. Si vous n'avez pas encore rempli le vôtre, rendez-vous sur :

hotelcentral.com/checkin

Merci et à bientôt,
L'équipe de l'Hôtel Central

→] **Check-in en ligne**

Intégrez votre PMS pour proposer des formulaires de pré-check-in à vos futurs clients et minimiser le temps passé à la réception. L'ajout de clés digitales est également possible.



Notre parcours client



Bonjour ! Pouvez-vous changer les serviettes de ma chambre, s'il vous plaît ?

Notre équipe s'occupera immédiatement de votre demande. Bonne journée !

Demandes internes

Un concierge virtuel alimenté par l'IA traite automatiquement les demandes des clients pendant le séjour et les communique à l'équipe appropriée.



Notre parcours client



Bonjour, James Smith ! 🙌

Comment se passe votre séjour jusqu'à présent ? Y a-t-il quelque chose d'autre que nous puissions faire pour que rendre votre séjour mémorable ?

🍴 Réserver une table au restaurant

🛀 Réserver un soin au spa

📞 Contacter la réception

J'aimerais réserver un soin spa pour deux personnes

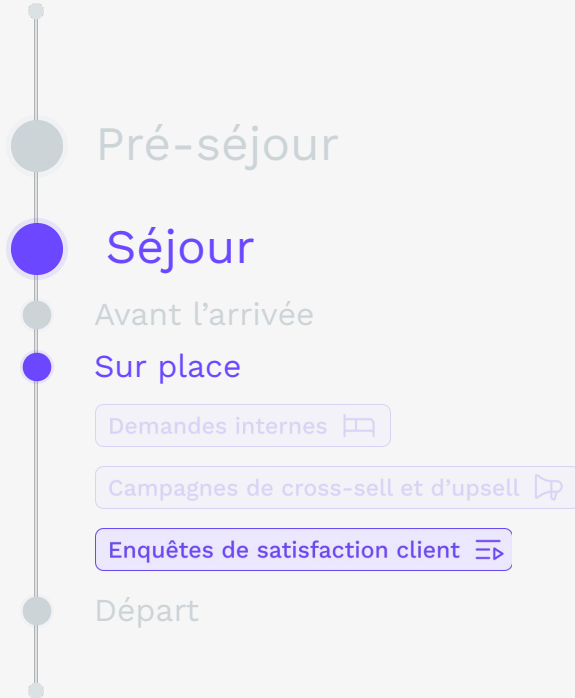
Relaxed massage
Book a relaxed massage
45min / 50€
hotelhijiffy.com/bookspa

Ideal for those who seek a deep mental and physical relaxation to eliminate stress. Book here:
<https://hotelhijiffy.com/bookspa>

📣 Campagnes de cross-sell et d'upsell

Envoyez des messages automatisés pour suggérer des campagnes personnalisées d'upsell et de cross-sell.

Notre parcours client



Bonjour James Smith,

Votre séjour chez nous est peut-être arrivé à sa fin, mais nous ne voulons pas vous dire au revoir tout de suite !

★ Vos commentaires sont notre étoile polaire et nous permettent de créer des expériences toujours plus attrayantes. ★

Pourriez-vous prendre quelques minutes afin de répondre à notre enquête de satisfaction ?

<https://hotelcentral/feedback>

Nous avons hâte de construire ensemble l'Hôtel Central de demain



Enquêtes de satisfaction client

Envoyez des enquêtes à vos clients pour mesurer leur satisfaction pendant leur séjour.



Notre parcours client




Campagnes de check-out [→]

Campagnes d'avis clients [⇒]


Bonjour James Smith,

Le temps passe tellement vite quand on s'amuse !

 Votre départ est prévu pour demain à 11h.

Mais ne vous inquiétez pas, vous avez encore le temps de profiter de la magie de l'Hôtel Central.

Si vous souhaitez stocker vos valises, nous nous ferons un plaisir de le faire pour vous.

 Profitez de chaque instant et n'oubliez pas : vous êtes toujours le bienvenu !

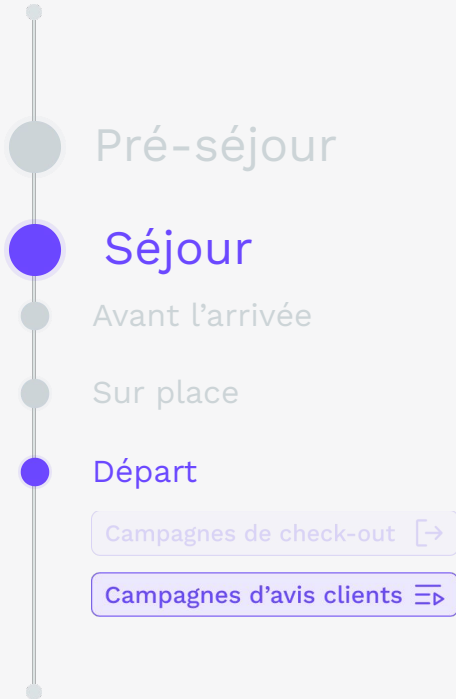
Très bien, merci. Pouvez-vous organiser un transfert vers l'aéroport ?



[→] **Campagnes de check-out**

Envoyez des messages automatisés pour faciliter le check-out.

Notre parcours client



Merci infiniment, James Smith !

Toute l'équipe de l'Hôtel Central vous remercie d'avoir choisi de séjourner chez nous. 🍷

Ce fut un vrai bonheur de vous accueillir, et nous avons hâte de vous revoir dans notre petit coin de paradis.

Si vous avez un moment pour partager votre expérience sur TripAdvisor, nous vous en serions très reconnaissants : <https://bitly/review>.

À (très) bientôt,
L'Hôtel Central



Campagnes d'avis clients

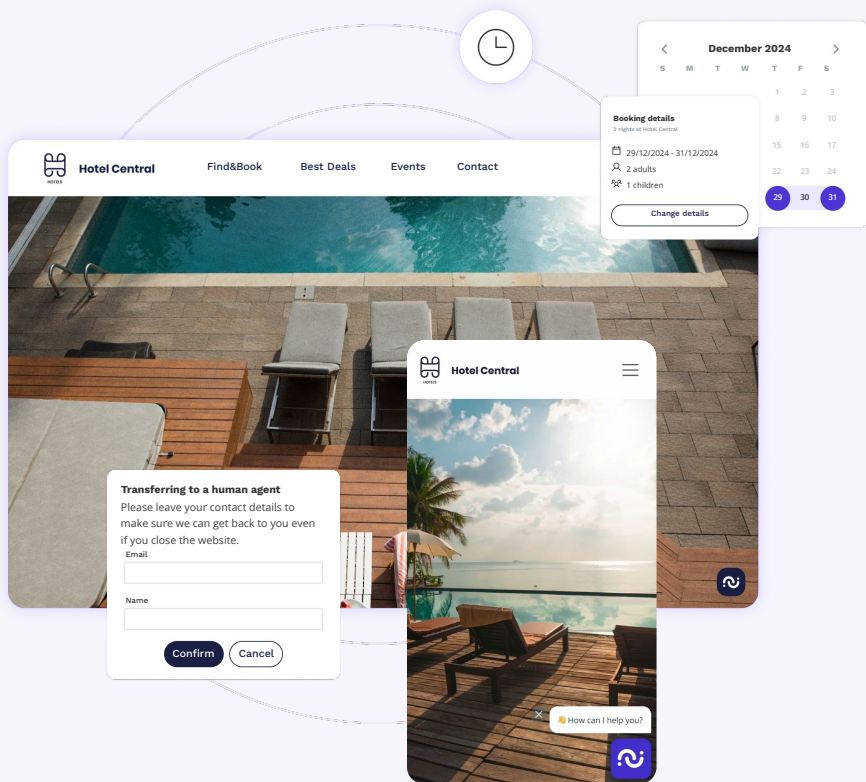
Envoyez des messages automatisés à la fin du séjour de vos clients et obtenez des avis pour votre suivi interne ou des plateformes externes telles que TripAdvisor ou Google.



Principales Fonctionnalités



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.



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.



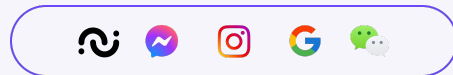
IA spécialisée dans l'hôtellerie

Plus de 200 sujets de FAQ spécifiques à l'hôtellerie sont mis à votre disposition pour former le chatbot..



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.



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.



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**.



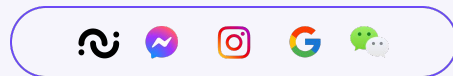
Appeler un agent en un clic

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**.

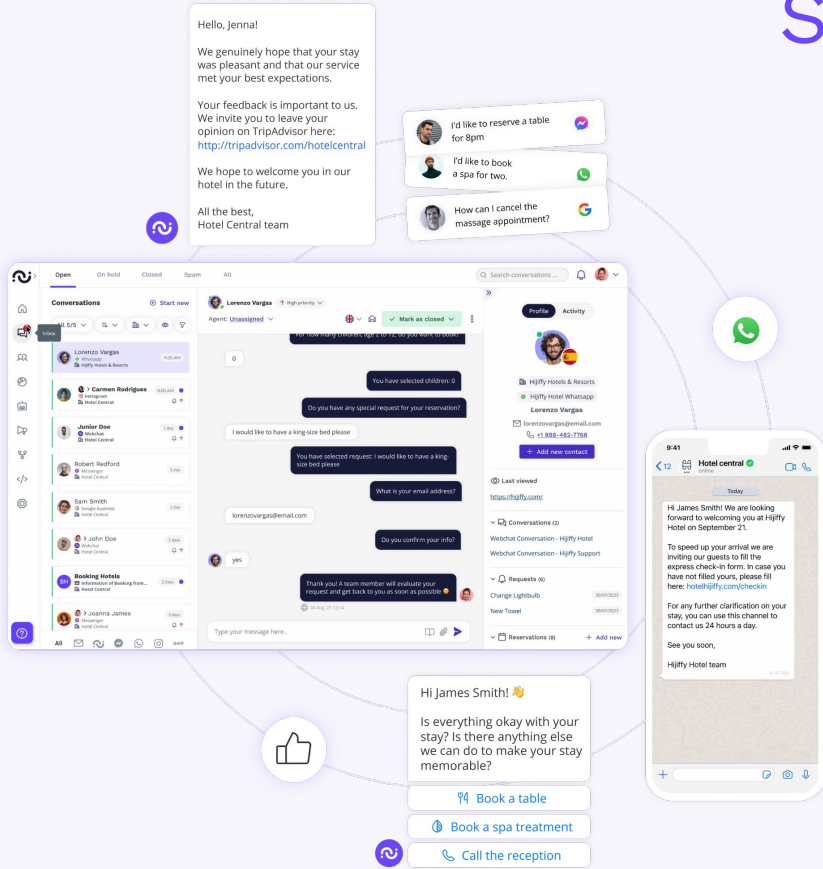


Personnalisation de l'interface

Personnalisez l'interface du chatbot en fonction de votre branding.



Séjour



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.



Campagnes de cross-sell et d'upsell

Envoyez des messages automatisés pour communiquer des opportunités personnalisées de cross-selling et d'upselling.



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.**



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?

85% AI AGENT CSAT SCORE

↑ 17% from previous 30 days

Housekeeping
Created 11 minutes ago

Name: Carmen Rodriguez
Room: 324

Special requests: Hello! Could you clean my room today, please?

Please write description of your request here.

E-mail: carmenrod@hijiffy.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.



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**.



Notifications d'équipe personnalisées

Définissez des règles et **notifiez les demandes spécifiques aux équipes concernées**.

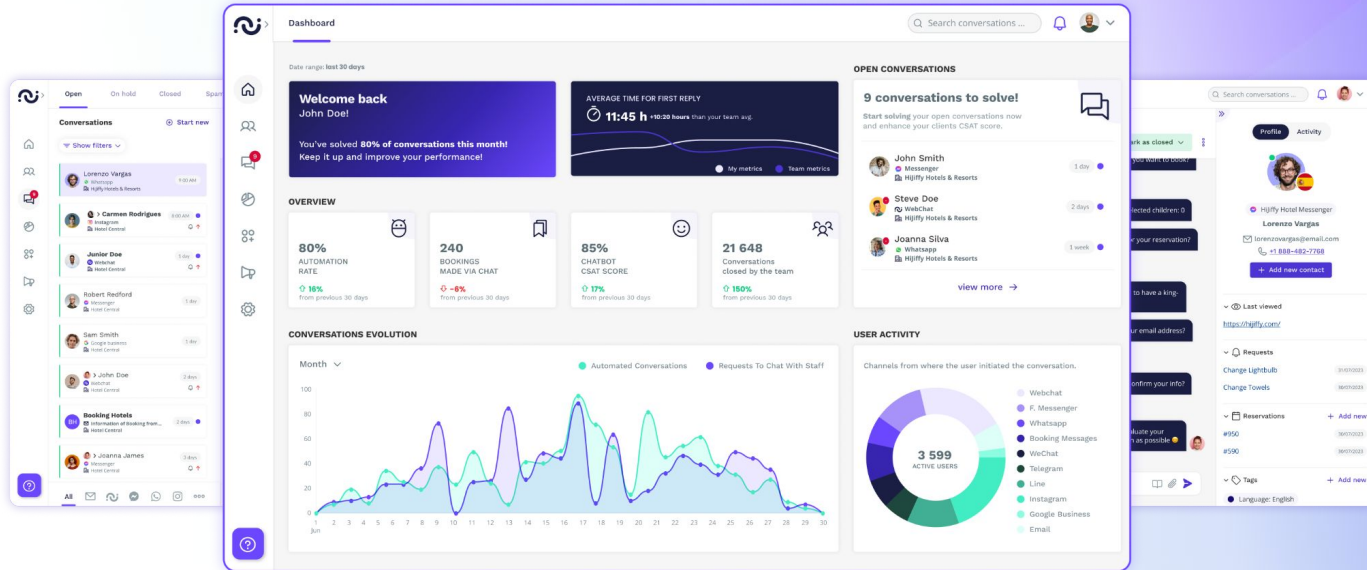


Indicateurs clés du score CSAT

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

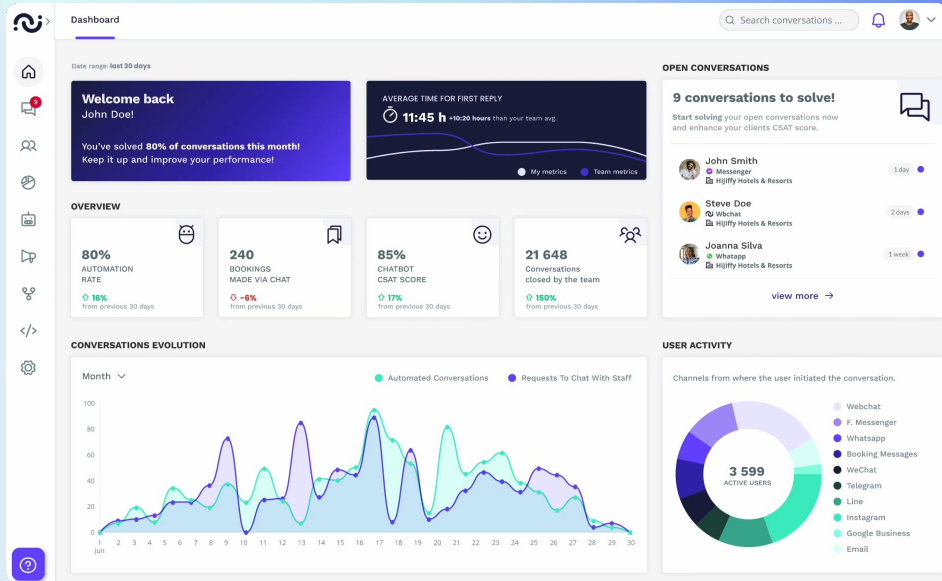


Les communications client gérées en un seul endroit.



Centralisez, automatisez et mesurez votre service client et vos communications sur une seule plateforme puissante





Boîte de réception omnicanale centralisée

Une solution unique pour centraliser les messages provenant du chat du site web et des différents réseaux sociaux, des applications de messagerie, des SMS et des emails.



Établir un calendrier par propriété

Définissez des plages horaires propres à chaque propriété afin d'ajuster l'automatisation selon les besoins.



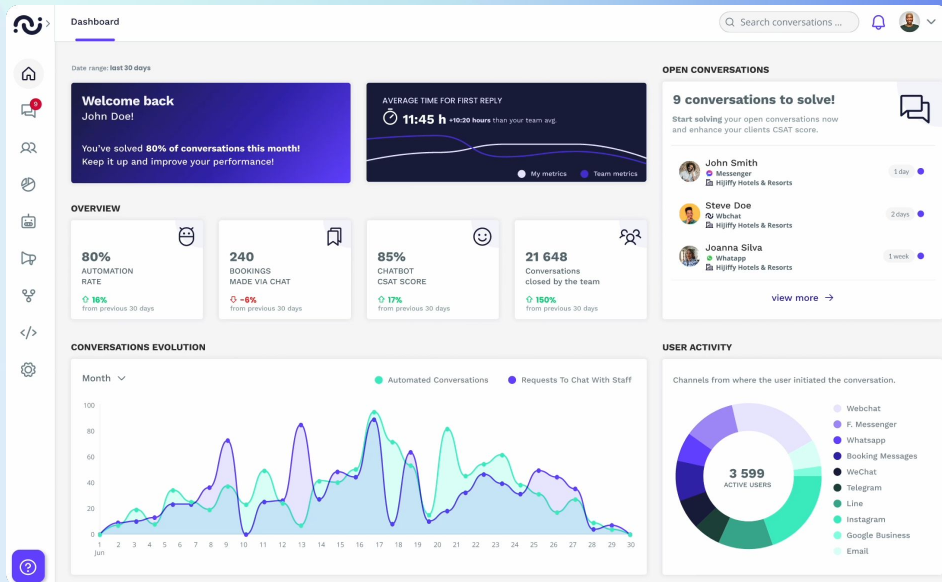
Rapports de performance

Trouvez des opportunités d'optimisation en accédant facilement aux données essentielles, comme le taux de conversion, le nombre de conversations, le taux d'automatisation, le nombre de réservations directes et le score CSAT.



Attribution aux agents

Gérez et distribuez les tâches au sein de votre équipe en un seul clic.



Amélioration des réponses aux FAQ

L'IA identifiera et attirera votre attention sur les réponses aux questions fréquemment posées qui nécessitent d'être mises à jour ou améliorées.



Traductions automatisées

Traduction automatique dans plus de 130 langues pour supprimer les barrières linguistiques.



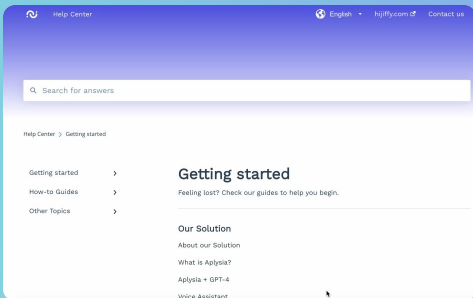
Onglets et filtres de boîte de réception

Accédez directement aux messages qui requièrent votre attention grâce à des onglets intuitifs dans la boîte de réception et à des filtres personnalisés par canal, type de demande, établissement, etc.



Indicateurs de performance individuels des agents

Gérez et aidez au mieux votre équipe grâce à des informations sur les performances de chaque agent.



Getting started →
How-to Guides →
Other Topics →
See all articles

Support Client



Customer Success Manager dédié



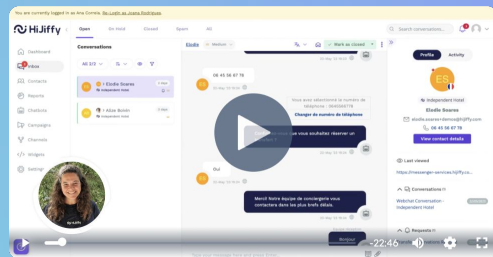
Onboarding personnalisé



Revue de performance régulières



Centre d'aide avec des guides détaillés, des tutoriels vidéo et des solutions en cas de difficulté



Notre technologie

A P L Y S I A



Notre IA brevetée



TALN en autoapprentissage

Apprentissage autosupervisé pour les données non étiquetées, supprimant le besoin d'étiquetage manuel



Analyse de sentiment

Cette technique permet de déterminer si les données sont positives, négatives ou neutres



Synthèse vocale neuronale

Capacité à reproduire de manière naturelle la mélodie de la voix semblable à celle des êtres humains, ainsi que la clarté de l'articulation des mots



Profilage client

Crée des portraits clients détaillés en utilisant des techniques d'IA



Syntaxe et sémantique

Comprend l'intention exprimée par l'utilisateur



ASR & NLU

Utilise des techniques avancées (reconnaissance automatique de la parole et compréhension du langage naturel) pour traiter les conversations et interpréter l'intention du client

Notre infrastructure d'IA



Omnicanal

Utilisez nos solutions sur divers canaux, notamment votre site web, Facebook Messenger, Google My Business, Instagram, WhatsApp, Telegram, et bien plus encore.



Intégrations fluides

Intégrez et connectez vos systèmes de gestion hôtelière actuels au Hub de Communication Client de Hijiffy pour optimiser davantage vos ressources.



50+ integrations



Sécurité

Notre plateforme est protégée pour que les clients et les hôteliers puissent interagir en toute sécurité.



Solution basée sur le cloud

Protégez vos données en les sauvegardant sur le cloud.



Respect du RGPD

Protégez les données privées de vos clients.



A P L Y S I A +

GPT-4



Configuration ultrarapide



Générez des réponses aux FAQ en un rien de temps en utilisant des réponses préétablies et couvrez ainsi toutes les informations concernant vos établissements en quelques clics.



Importez des données à partir de sources externes telles que votre site web, vos documents numériques, etc.

Réponses générées automatiquement



Gagnez du temps grâce aux réponses générées automatiquement basées sur l'historique des conversations, lors de l'interaction directe avec vos clients.

APLYSIA
The Best Guest Communications Operating System

Demande du client

Bonjour, je suis un assistant virtuel et je peux vous aider à réserver votre prochain séjour.

Vous avez besoin d'aide pour réserver votre séjour ?

Standard de l'industrie

La piscine est-elle reliée au spa ?

À l'Hôtel Central, nous sommes ravis de proposer à tous nos visiteurs une piscine de haute qualité. Vous avez le choix entre trois piscines différentes, chacune offrant des caractéristiques et des avantages uniques.

Enfin, notre piscine intérieure est reliée à notre spa et est accessible à nos visiteurs de plus de 16 ans. Elle est ouverte tous les jours de 10h à 21h, offrant un cadre paisible pour une baignade tranquille. Veuillez noter que cette piscine se trouve à l'intérieur de l'établissement.

Standard HiJiffy

La piscine est-elle reliée au spa ?

Oui, la piscine intérieure est reliée au SPA et est accessible aux personnes de plus de 16 ans.

Piscine intérieure SPA & Bien-Être

Réponses affinées en fonction de l'intention des clients



Les réponses sont affinées pour **répondre spécifiquement** aux questions et aux intentions des clients.



L'affichage de **longs extraits de texte** tirés de FAQ prédéfinies est **évit**.

Compréhension de demandes complexes et d'erreurs



Notre solution comprend les **demandes complexes** qui peuvent inclure plus d'une question/demande.



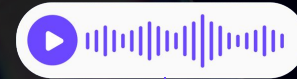
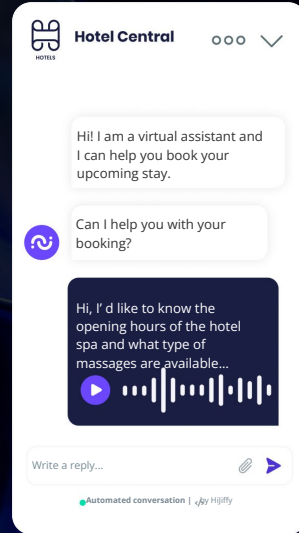
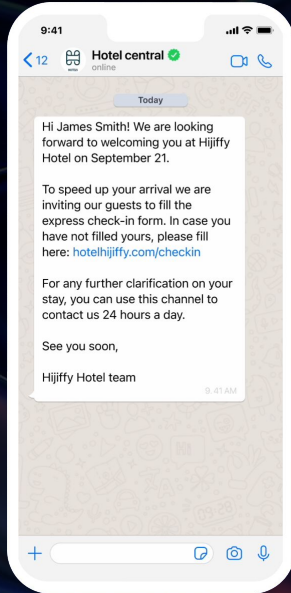
Elle est également capable de **déduire le sens d'une faute d'orthographe** ou d'une phrase incomplète.



APLYSIA + voix



APLYSIA + voix

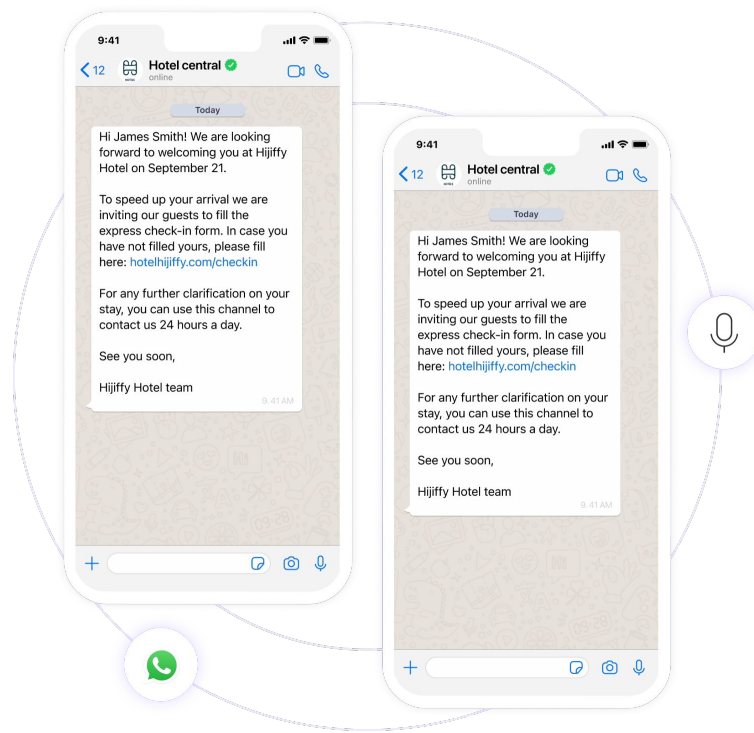


Hi, I want to know if there is a restaurant at the hotel and what is the kids menu...



Le premier Assistant Vocal spécialisé dans l'hôtellerie

L'assistant virtuel multilingue de **HiJiffy** est capable de gérer des communications vocales complexes avec les clients en utilisant des phrases complètes et en fournissant des **messages vocaux instantanés qui reproduisent une interaction humaine.**



Intégrations



Intégration fluide avec les **systemes hôteliers les plus utilisés** dans le monde.



Moteur de réservation

Utilisez l'IA conversationnelle pour guider l'utilisateur tout au long de la réservation, augmentant ainsi le nombre de réservations directes.



PMS

Récupérez les données disponibles sur les clients et les réservations à partir du PMS pour renforcer vos efforts marketing avec des campagnes personnalisées et ciblées.



CRM

Profitez de l'automatisation propulsée par l'IA pour améliorer l'efficacité des démarches de prospection et de suivi des prospects.

Notre solution s'intègre également aux logiciels d'automatisation des services et de maintenance hôtelière, aux logiciels de marketing, aux passerelles de paiement et de financement, etc.



BAOR

amora.ai
The Science of Direct Guest Acquisition

REVINATE



apier



MEWS

Intégrations avec de puissants logiciels hôteliers

AVVIO



Host
HOTEL SYSTEMS



planet

wo



500 Mi

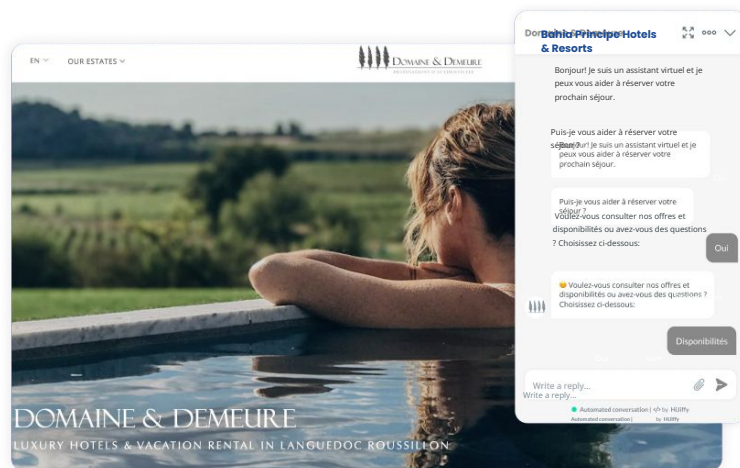


Témoignages Clients

Domaine & Demeure réalise plus de 157 000€ en réservations directes grâce à HiJiffy

« Nous avons décidé d'opter pour HiJiffy en raison de leur expertise dans l'automatisation avancée des tâches tout en améliorant la satisfaction des clients. L'installation s'est déroulée rapidement, grâce à l'intégration fluide avec notre moteur de réservation D-EDGE, et nous avons pu constater les avantages de cette solution alimentée par l'IA dès le début. Avec un niveau d'automatisation pratiquement complet, nos clients ont été ravis du service qu'ils ont reçu via le chatbot de HiJiffy. Cette association a entraîné une augmentation de nos revenus, ce qui était également l'une de nos priorités. »

Darren Kennedy — Director of Marketing, Sales & Reservations
Domaine & Demeure



157 000€
en réservations

96%
d'automatisation

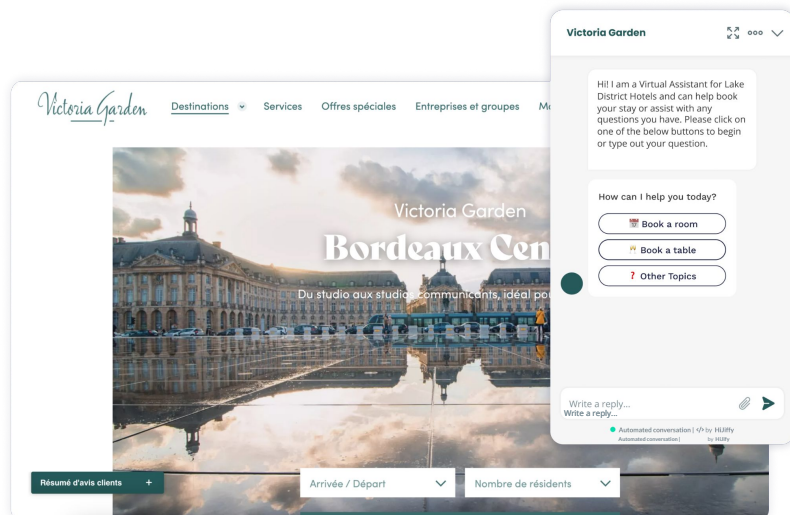
87%
score CSAT

20 000
conversations

Victoria Garden automatise plus de 80% des demandes en ligne grâce à l'IA de HiJiffy tout en offrant une expérience personnalisée

« Grâce à la solution proposée par HiJiffy, nous avons réussi à optimiser notre allocation de ressources et à rehausser la qualité de notre prestation globale. Notre équipe a pu automatiser les demandes récurrentes en provenance du site web et d'autres canaux, tout en focalisant ses efforts sur des tâches plus complexes et exigeantes. »

Hadrien Ormieres — Operations Manager
Victoria Garden



1 500

conversations alimentées par l'IA

97%

Score CSAT

83%

d'automatisation



Lake District Hotels

« Dès le lancement, nous avons observé une réduction de 70% des appels liés aux questions que HiJiffy est désormais capable de traiter. Cela a permis à nos équipes de consacrer davantage de temps à convertir les appels en réservations et à fournir une assistance personnalisée aux clients au sein de l'hôtel. Nous sommes également extrêmement impressionnés par le nombre de réservations de chambres et de tables en ligne que le chatbot a facilité. »

James Pass — Head of Digital Lake District Hotels

52 700£ en réservations

100% d'automatisation

86% score CSAT



Bahia Principe Hotels & Resorts



« HiJiffy a été la solution qui nous a permis de continuer à offrir des expériences uniques à nos clients pendant cette période difficile. Nous avons pu automatiser les tâches répétitives et aider notre équipe interne à se concentrer sur ce qui est le plus important pour nous, nos clients. Aujourd'hui, HiJiffy nous aide à augmenter nos réservations et à surpasser la satisfaction de nos clients. »

Roberto Martin — Digital Guest Experience Manager
Bahia Principe Hotels & Resorts

14 000 000€ en réservations

500 000 conversations

100% d'automatisation



Onboarding



Onboarding



Premier contact

Présentation avec l'équipe de Support Client

2

Configuration

Création d'un compte, réponses aux FAQ par l'équipe du Service Client, personnalisation.

3

Formation dédiée

4

Lancement



Onboarding

Premier contact

Présentation avec l'équipe de Support Client

Configuration

Création d'un compte, réponses aux FAQ par l'équipe du Service Client, personnalisation.

3 Formation dédiée

4 Lancement



Onboarding

Premier contact

Présentation avec l'équipe de Support Client

Configuration

Création d'un compte, réponses aux FAQ par l'équipe du Service Client, personnalisation.

Formation dédiée

4 Lancement



Onboarding

Premier contact

Présentation avec l'équipe de Support Client

Configuration

Création d'un compte, réponses aux FAQ par l'équipe du Service Client, personnalisation.

Formation dédiée

Lancement



Onboarding



Premier contact

Présentation avec l'équipe de Support Client

Configuration

Création d'un compte, réponses aux FAQ par l'équipe du Service Client, personnalisation.

Formation dédiée

Lancement

Support continu

5

- ➔ Revues de performance régulières et conseils sur l'amélioration de l'utilisation de la solution
- ➔ Aide à la résolution de problèmes
- ➔ Gestion des personnalisations disponibles
(visuels/captures d'écran pour montrer le type de personnalisation que nous pouvons fournir - arbre de décision/boutons/message de bienvenue...)



Abonnements et Tarifs



Abonnements et

Tarifs

Carte bancaire **Annuel**

Basic

Fournissez des réponses aux FAQ 24h/24, 7j/7. Automatisez + de 85% des demandes courantes des clients

99€ /mois

(En fonction du nombre de chambres)
+99€ de frais d'installation pour chaque
tranche de 5 propriétés

Pré-Séjour

Principales fonctionnalités :

- 25 sujets de FAQ standard
- 3 langues prises en charge
- Possibilité de filtrer, organiser et attribuer des conversations
- Ajout de notes aux conversations
- Personnalisation du widget du webchat
- Flux de réservation avec lien direct vers le moteur de réservation
- Rapports et tableaux de bord standards

✔ Site web

Pro

Permettez aux clients de réserver à tout moment avec l'aide d'un agent virtuel sur votre site web ou directement sur leur réseau social préféré

159€ /mois

(En fonction du nombre de chambres)
+399€ de frais d'installation pour chaque
tranche de 5 propriétés

Pré-Séjour

Tout ce qui est inclus dans l'abonnement Basic, plus :

- Sujets de FAQ illimités
- 132 langues prises en charge
- Compatibilité avec plusieurs établissements
- Regroupement d'agents en équipes
- Traduction des conversations de la boîte de réception
- Pages de détails sur les contacts
- Assistant vocal en une seule langue
- Intégration API avec le moteur de réservation
- IA avec des capacités d'autoapprentissage
- Rapports et tableaux de bord standards

✔ Site web + réseaux sociaux (Facebook, Instagram, WeChat, Google Business)

Premium

Digitalisez l'ensemble du parcours client grâce à une automatisation puissante

319€ /mois

(En fonction du nombre de chambres)
+599€ de frais d'installation pour chaque
tranche de 5 propriétés

L'ensemble du parcours client

Tout ce qui est inclus dans l'abonnement Pro, plus :

- Personnalisation du ton de voix du Chatbot
- Assistant vocal multilingue
- Statut des agents en direct
- Modèles de réponse pour les agents
- Exportation des contacts
- Alternatives intelligentes à «Aucune disponibilité»
- Comparaison des prix par rapport aux agences de voyages
- Intégrations API standard avec les PMS & CRM
- Campagnes d'upselling et campagnes pendant le séjour
- Rapports et tableaux de bord avancés

✔ Site web + réseaux sociaux + SMS + email
+ Applis de messagerie (Whatsapp, Line, Telegram)

Enterprise

Une solution adaptée à vos besoins, avec une automatisation personnalisée, des rapports, des intégrations et de puissantes campagnes marketing

-

Personnalisé

Principales fonctionnalités :

- Campagnes de messagerie personnalisées
- Sujets de FAQ personnalisés
- Canaux personnalisés
- Intégrations personnalisées (moteur de réservation, PMS, CRM...)
- Rapports et tableaux de bord personnalisés
- Power BI (Business Intelligence)
- Supprimer « Powered by HiJiffy »

✔ Personnalisé

Connectons-nous !

info@hijiffy.com



hijiffy.com

Hotel Tech Report

[#workatHiJiffy](https://twitter.com/workatHiJiffy)

