




**Plateforme omnicanal
pour le secteur hôtelier**

HiJiffy Qui sommes-nous ?

- **Entreprise fondée en 2016**
- **Équipe internationale avec des bureaux dans 4 pays**

- **+ 1600 hôtels partenaires dans 32 pays**
- **150% de croissance l'année dernière**
- **Award - Récompenses**

« La solution la plus innovante en matière de tourisme » par l'UNTWO



.....Références clients.....



Que disent les médias à notre sujet ?

Tendance Hotellerie: “(...) 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”



Tour Hebdo: “(...) 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”



L'Hôtellerie Restauration: “(...) réunit tous les messages au sein d'un même endroit et qui permet aux hôtels d'adapter le langage et le ton des dialogues”

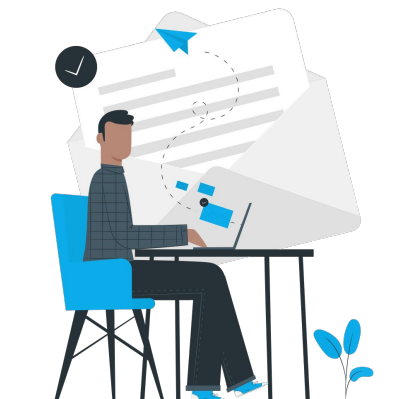


Journal des Palaces: “(...) utilise une intelligence artificielle puissante pour créer des interactions qualitatives entre les hôtels et leurs clients à toutes les étapes du voyage des clients”



Challenges

Les hôteliers font souvent face à...



Volume élevé d'Emails / appels
avec des demandes répétitives qui
empêchent l'employé de se concentrer
pleinement sur l'expérience client en face
à face.

Par 'effet domino...



Manque de ressources pour
répondre aux autres canaux
de communication



+60 % des interactions avec
les chatbots se produisent
en dehors des heures de
bureau

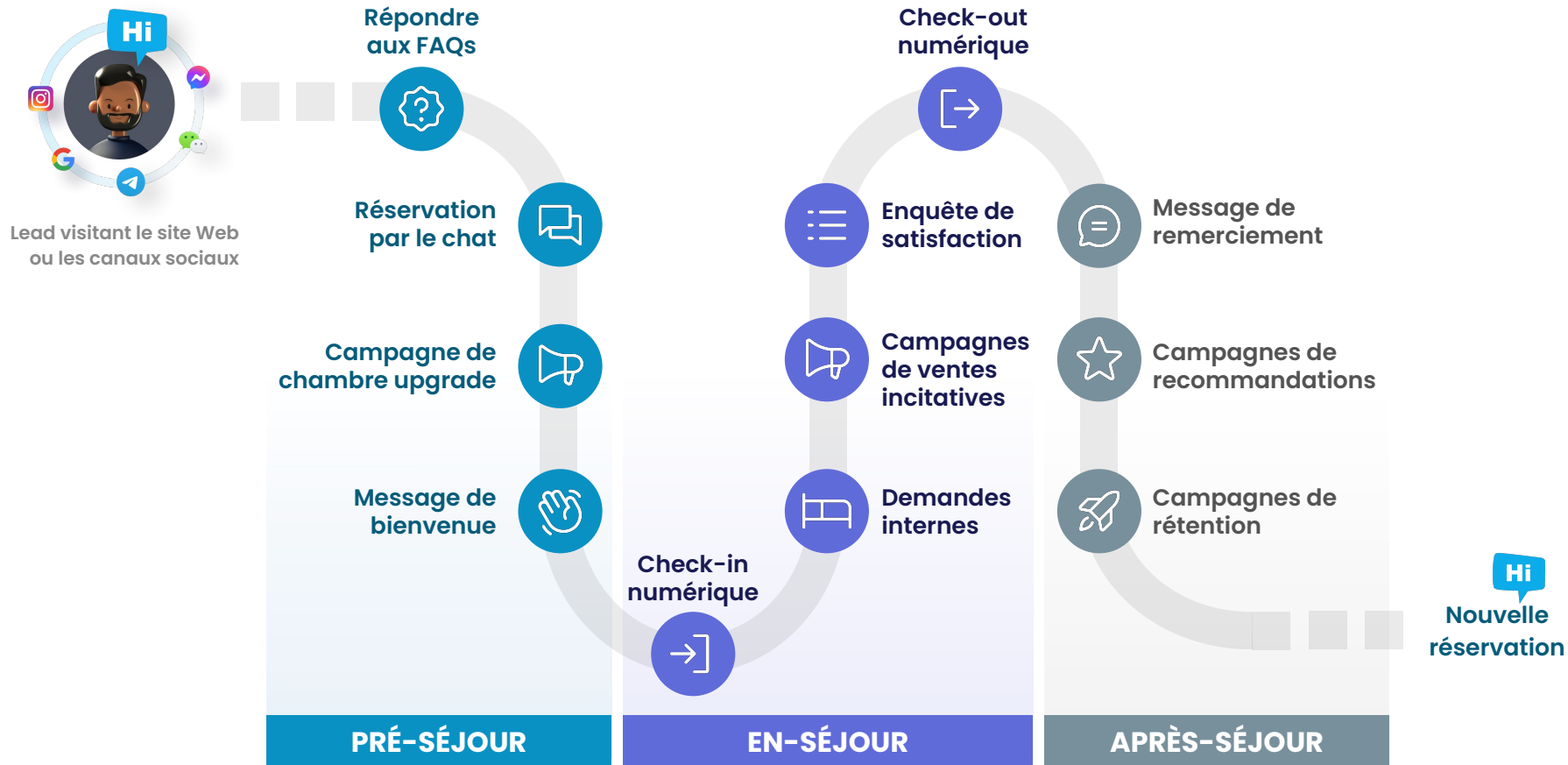


Forte dépendance
aux OTAs



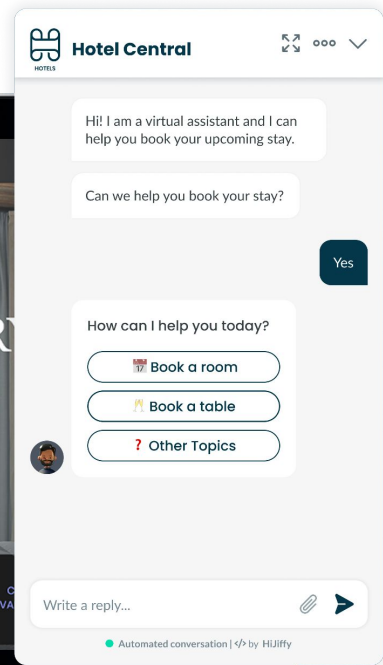
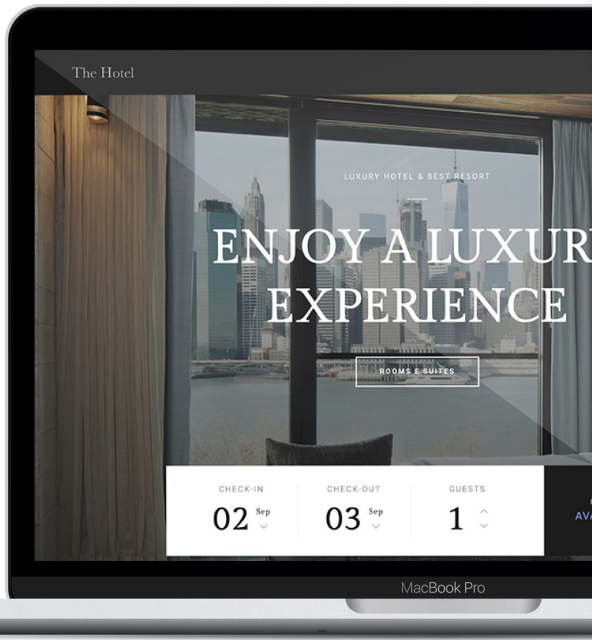
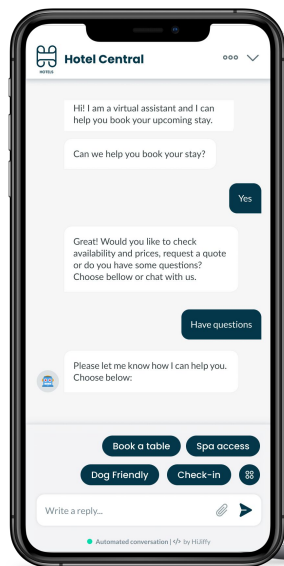
Augmentation du
temps de réponse

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



Assistant de réservation

Réservation par chat à partir du site internet et des réseaux sociaux



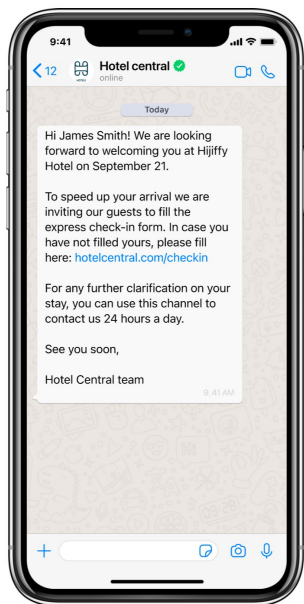
Concierge virtuel

Assistance après la réservation via WhatsApp, SMS ou e-mail



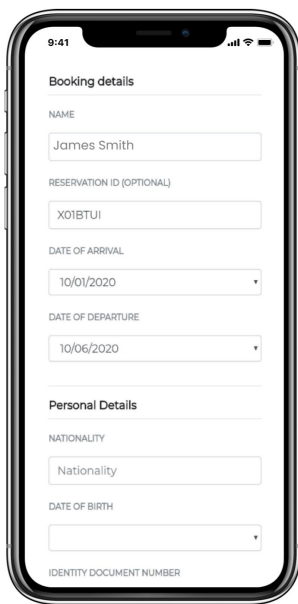
Pré-séjour

Message de bienvenue



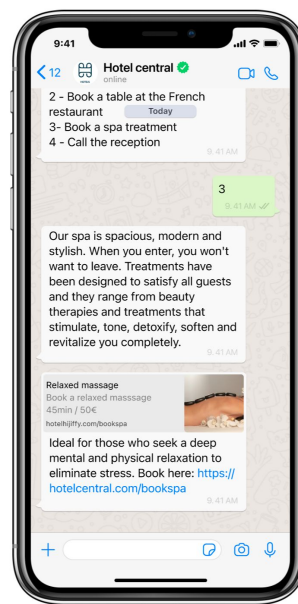
Check-in

Enregistrement mobile



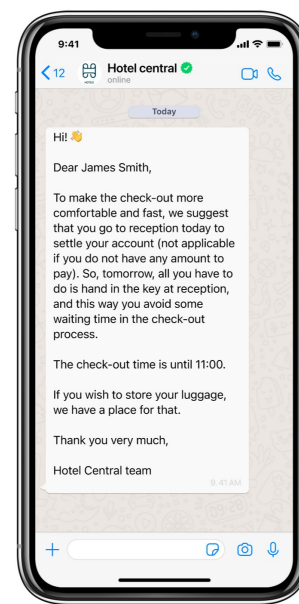
Pendant le séjour

Services en séjour



Après le séjour

Check-out et commentaires



Plateforme de communication **tout-en-un**

Comment cela fonctionne pour vous



Tableau de bord

Performance et tâches à faire

Liste des contacts

Gérez et contrôlez tous vos contacts

Boîte de réception

Canaux de communication centralisés

Personnalisation

Personnalisez le chatbot et les canaux

Campagnes

Lancement de campagnes marketing

Rapports

Métriques du chatbot et des agents

Réglages

Personnalisez l'accès par utilisateur

Que disent nos clients à notre sujet ?

« HiJiffy a été la solution qui nous a permis de continuer à proposer des expériences uniques à nos clients en ces temps difficiles. Aujourd'hui, HiJiffy nous aide à augmenter nos réservations et à donner plus de satisfaction à nos clients. »

Roberto Martin – Responsable de l'expérience client numérique chez Bahia Principe Hotels & Resorts

100%
Automatisation

383,640+
Conversations

9,667+
Réservations

« Fournir des réponses instantanées à nos clients, tout en maintenant une approche personnelle et individuelle, a été essentiel pour améliorer notre service à la clientèle. Avec HiJiffy, nous sommes en mesure de nous rapprocher de nos clients et d'améliorer notre service d'hôtellerie dans son ensemble. »

Michael Beare – Directeur chez FinnLough

93%
Automatisation

28,941+
Conversations

83%
CSAT

Quelques-uns de nos clients

MAISON PIC
DEPUIS 1889

BAHIA PRINCIPE
HOTELS & RESORTS

PINE CLIFFS RESORT
ALGARVE

MACDONALD
HOTELS & RESORTS

PARK HOTEL GROUP

SHANTI MAURICE
RESORT & SPA

Vila Galé
HOTÉIS

PESTANA
HOTEL GROUP

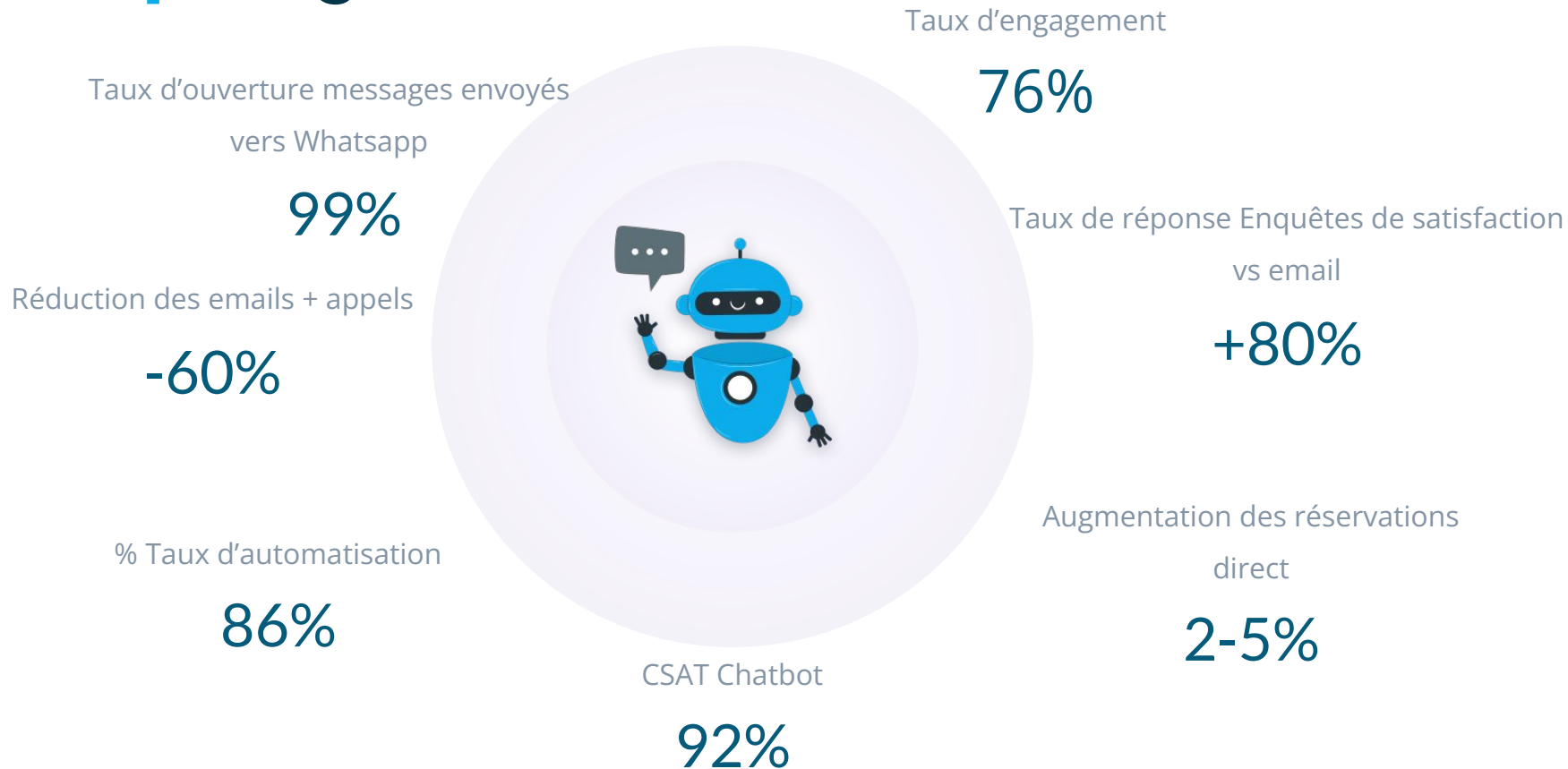
MARRIOTT

Magic

ACCOR

ESTIVAL
GROUP

Métriques globales



Onboarding



Onboarding - étape par étape

1. **Premier contact** - Introduction avec l'équipe CS
2. **Configuration** - Création du compte, réponses aux FAQ par l'équipe CS, personnalisation
3. **Formation dédiée**
4. **Lancement des solutions**
5. **Service après-vente** - Support continu + personnalisation continue de l'expérience de l'utilisateur final. (cela ne s'arrête pas là, support dédié tout au long du processus d'adoption/contrat).

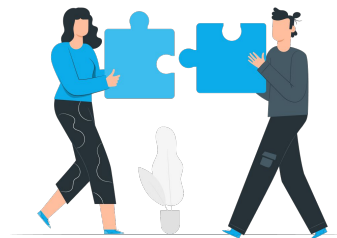
Premier contact avec
notre équipe CS dédiée



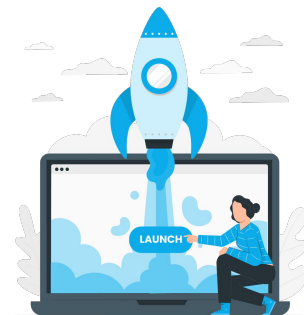
Formation dédiée



Configuration



Lancement ! 5 jours





Alizé Boivin
Country Lead
alize.boivin@hijiffy.com