



## DIGI-TOUR-SKILLS

UPSCALING DIGITAL SKILLS IN THE TOURISM SECTOR

# ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το υλικό του έργου αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις του συγγραφέα. Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της δημοσίευσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων, και η Επιτροπή ή η Ελληνική Εθνική Υπηρεσία (ΙΚΥ) δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.  
Αριθμός Έργου: 2023-2-EL01-KA210-ADU-000180567

# «ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΜΕ ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ» ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ 24/7

Παρέχεται από: TEST

## Επισκόπηση

**Όνομα:** Leonardo Hotels (μέρος του Fattal Hotel Group)

**Τοποθεσία:** Δραστηριοποιείται σε όλη την Ευρώπη (χαρτοφυλάκιο πολλαπλών καταλυμάτων)

**Τύπος:** Όμιλος ξενοδοχείων (εφαρμόζεται σε 213 καταλύματα ανά μελέτη περίπτωσης)

## Εισαγωγή

Τα ξενοδοχεία λαμβάνουν μεγάλο όγκο επαναλαμβανόμενων ερωτήσεων σε πολλά κανάλια (συνομιλία ιστοσελίδων, εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων, πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης). Αυτή η περίπτωση δείχνει πώς μια ομάδα ξενοδοχείων συγκέντρωσε αυτές τις αλληλεπιδράσεις και χρησιμοποίησε την Τεχνητή Νοημοσύνη για να αυτοματοποιήσει κοινά αιτήματα, ενώ παράλληλα καταγράφει δομημένα δεδομένα σχετικά με την πρόθεση των επισκεπτών.

## Εκτέλεση

### Το πρόβλημα

- Τα μηνύματα των επισκεπτών έφταναν μέσω πολλαπλών καναλιών, δημιουργώντας λειτουργική πίεση και ασυνεπείς χρόνους απόκρισης.
- Οι ομάδες υποδοχής ανέλαβαν επαναλαμβανόμενους φόρτους εργασίας που μείωσαν τον χρόνο για αλληλεπιδράσεις με πελάτες υψηλότερης αξίας.
- Η ηγεσία ήθελε καλύτερη ορατότητα σε ό,τι ζητούν συχνότερα οι επισκέπτες (ώστε να μπορέσουν να βελτιώσουν τόσο την εξυπηρέτηση όσο και τη μετατροπή).

### Τι εφάρμοσαν

- Υλοποιήσαμε το HiJiffy, μια πλατφόρμα επικοινωνίας επισκεπτών φιλοξενίας που παρέχει ένα «Κέντρο Επικοινωνίας Επισκεπτών» και τεχνητή νοημοσύνη συνομιλίας.



# «ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΜΕ ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ» ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ 24/7

Παρέχεται από: TEST

- Η πλατφόρμα συγκέντρωσε τις συνομιλίες των επισκεπτών σε όλα τα κανάλια (όπως η συνομιλία μέσω ιστότοπου, το WhatsApp και το Facebook Messenger) και αυτοματοποίησε τις απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις.
- Η τεχνητή νοημοσύνη (AI) ενσωματώθηκε στη ροή κρατήσεων για να βοηθήσει τους επισκέπτες να μεταβούν από την «ερώτηση» στην «ολοκλήρωση της κράτησης».

## Βασικές πληροφορίες

### Παράγοντες επιτυχίας

- Η υψηλότερη απόδοση επένδυσης (ROI) προέρχεται συνήθως από την αυτοματοποίηση αιτημάτων υψηλής συχνότητας και χαμηλής πολυπλοκότητας και την κλιμάκωση εξαιρέσεων προς το προσωπικό.
- Η συγκέντρωση όλων των μηνυμάτων δημιουργεί αξιοποιήσιμα «μεγάλα δεδομένα» σχετικά με την πρόθεση των επισκεπτών: τι ρωτούν οι άνθρωποι, πότε το ρωτούν και πού κολλάει η διαδρομή του επισκέπτη.
- Το αποτέλεσμα δεν είναι απλώς ταχύτερες απαντήσεις, αλλά και λειτουργική μάθηση σε μεγάλη κλίμακα.

### Μετρήσιμα αποτελέσματα

- Διεκπεραιώθηκαν 280.622 συνομιλίες το 2023.
- Ποσοστό αυτοματοποίησης 93% (περίπου 261.000 συνομιλίες που διεκπεραιώθηκαν αυτόματα, σύμφωνα με τη μελέτη περίπτωσης).
- 14.000 ώρες εξοικονόμησης απαντώντας σε επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις (η εκτίμησή τους χρησιμοποιεί μια μέση υπόθεση χρόνου χειρισμού που αναφέρεται στη μελέτη περίπτωσης).
- Η μελέτη περίπτωσης αναφέρει επίσης ότι το ποσοστό μετατροπής από συνομιλία σε κράτηση αυξήθηκε, αλλά δεν παρέχει συγκεκριμένο ποσοστό/τιμή στο ορατό περιεχόμενο.



# «ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΜΕ ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ» ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ 24/7

Παρέχεται από: TEST

## Συστάσεις

1. Ξεκινήστε με τις 20 κορυφαίες Συχνές Ερωτήσεις και δημιουργήστε τέλειες, εγκεκριμένες από την πολιτική σας απαντήσεις (κατοικίδια ζώα, χώρος στάθμευσης, check-in/out, πρωινό, ακύρωση, τιμολόγια).
2. Ξεκινήστε πρώτα με τα κανάλια με τον υψηλότερο αντίκτυπο (ο ιστότοπος και το WhatsApp είναι συνηθισμένα σημεία εκκίνησης) και στη συνέχεια προσθέστε μηνύματα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
3. Κανόνες κλιμάκωσης σχεδιασμού: τι μπορεί να απαντήσει το bot, τότε το παραδίδει και ποιος λαμβάνει το handoff (και σε ποιο σύστημα).
4. Συνδεθείτε νωρίς με τη μηχανή κρατήσεων σας: η καλύτερη απόδοση επένδυσης (ROI) επιτυγχάνεται όταν το bot μπορεί να μεταβεί από την «απάντηση σε ερωτήσεις» στην «ολοκλήρωση κράτησης».
5. Χρησιμοποιήστε αναλυτικά στοιχεία εβδομαδιαίως: παρακολουθήστε τον ρυθμό αυτοματοποίησης, τις κορυφαίες προθέσεις, τις αναπάντητες ερωτήσεις, τον χρόνο απόκρισης και πού αποτυγχάνουν οι μεταβιβάσεις - στη συνέχεια, ενημερώστε τις ροές.

## Πηγές

HiJiffy. (χ.η.). Ιστορία επιτυχίας: Η Leonardo Hotels πέτυχε αυτοματοποίηση 93% σε 281.000 ερωτήματα χρησιμοποιώντας την τεχνητή νοημοσύνη συνομιλίας της HiJiffy (Ιανουάριος 2023 – Δεκέμβριος 2023). HiJiffy. <https://www.hijiffy.com/success-stories/leonardo-hotels>

