



SACHER

# Erfolgs- geschichte

Wie Hotel Sacher 96%  
Automatisierung erreicht  
und somit mehr Zeit für  
einen unvergesslichen  
Service für die Gäste hat.

24k Konversationen  
96% Automatisierung  
1.2k eingesparte Stunden





Automatisierungsrate  
von 96 % erreicht &  
repetitive Aufgaben  
signifikant reduziert



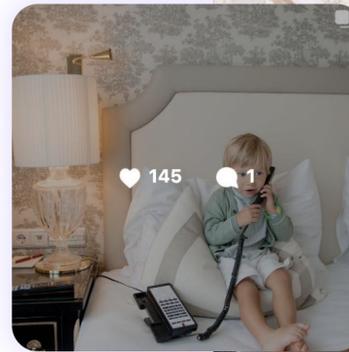
SACHER

Diese Fallstudie veranschaulicht, wie das Hotel Sacher durch die Einführung von HiJiffys Konversations-KI eine beeindruckende Automatisierungsrate von 96 % erreicht und repetitive Aufgaben signifikant reduziert hat.

Diese Publikation beschäftigt sich mit den Herausforderungen des Hotel Sacher, der Einführung der Technologie und den daraus resultierenden erfolgreichen Ergebnissen. Als Basis dafür werden Metriken und Berichte aus HiJiffys Gästekommunikations-Hub sowie Erkenntnisse und Einblicke des Teams des Hotel Sacher herangezogen.

# Der Kunde: Hotel Sacher

Das Hotel Sacher in Österreich, gegründet im Jahr 1876, bietet seinen Gästen eine einmalige Mischung aus historischer Bedeutung und luxuriösem Ambiente. Als Mitglied der renommierten "Leading Hotels of the World" steht es für exklusive Unterkünfte und herausragende Veranstaltungsorte für Hochzeiten sowie gehobene Restaurants in Salzburg, Wien und Seefeld.



# Der Kunde: Hotel Sacher

Die Sacher Hotels sind familiengeführte Häuser, die großen Wert auf persönliche Betreuung und herzlichen Service legen. Diese familiäre Atmosphäre spiegelt sich im Umgang mit allen Gästen wider, sei es bei einem Aufenthalt in einer der eleganten Signature-Suiten oder beim Genuss der berühmten Original Sacher-Torte.

Luxus, kulinarischer Genuss und gelebte Familientradition sind Markenzeichen der Sacher Hotels. Mit ihren drei Hotels in Wien, Salzburg und Seefeld sowie Kaffeehäusern in Wien, Salzburg, Graz und dem neueröffneten Caffè Sacher Trieste zählen sie zu den bekanntesten Familienbetrieben der Welt und begeistern tagtäglich Besucherinnen und Besucher aus aller Welt.



Während der Corona-Pandemie begann das Hotel Sacher, sich intensiv mit der digitalen Kommunikation auseinanderzusetzen und installierte zunächst eine Chatfunktion auf der Website. Schnell wurde klar, dass diese Lösung zu zeitaufwendig für die Mitarbeiter war, da sie viele wiederkehrende Fragen manuell beantworten mussten.

Nach der Pandemie stieg die Anzahl der Buchungen und das Volumen auf der Website erheblich, was zu einer Zunahme der Chat-Anfragen führte und die Arbeit für das Personal weiter erschwerte.



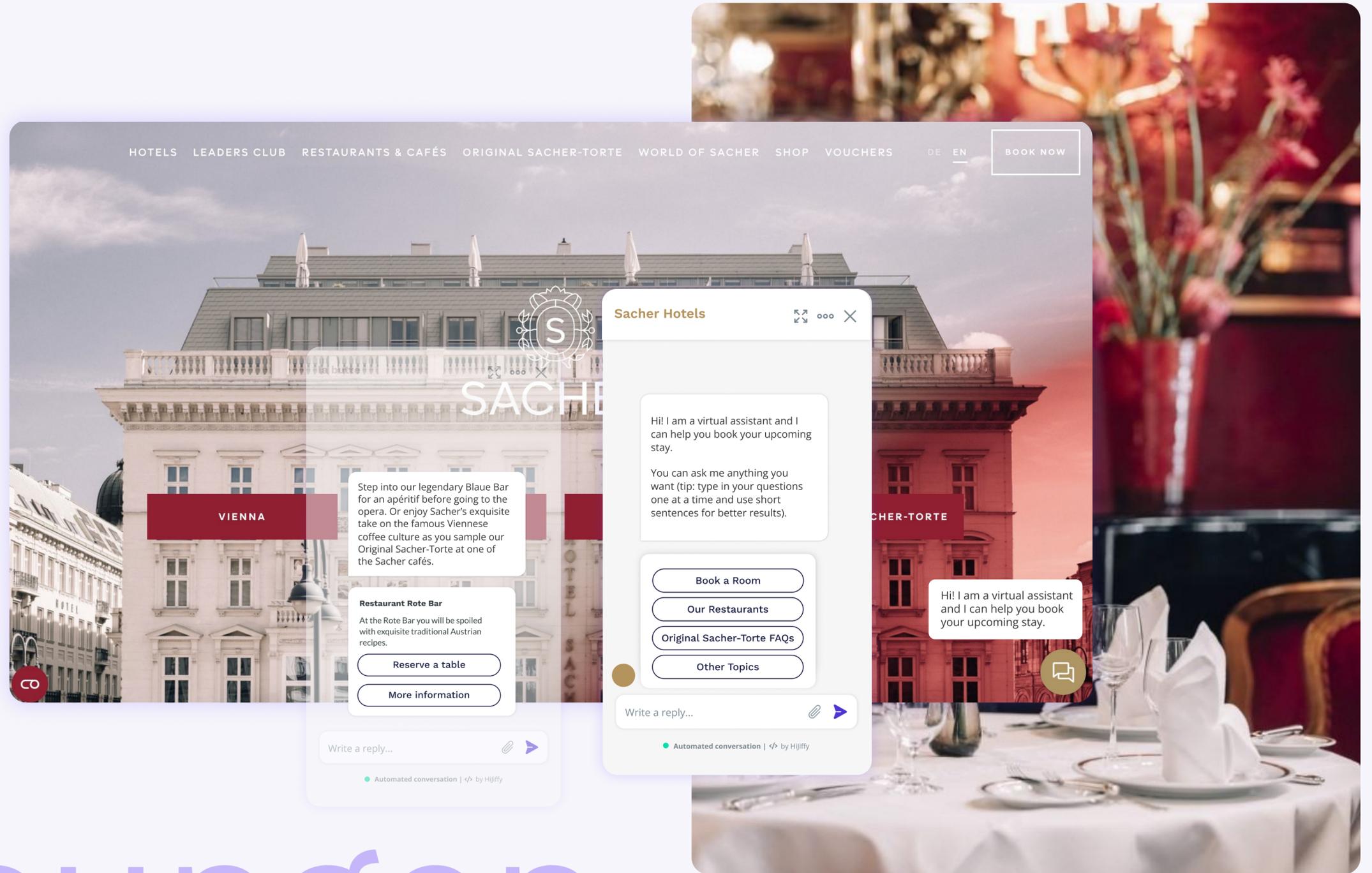
# Die Herausforderungen



Das Hotel Sacher wollte herausfinden, ob ein Chatbot im Luxussegment effektiv eingesetzt werden kann.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen und den Druck auf die Mitarbeiter zu verringern, wurde der Bedarf nach einem Chatbot, der automatisch auf häufig gestellte Fragen antworten kann, immer dringlicher. In dieser Situation kam HiJiffy ins Spiel: **Das Hotel Sacher wollte herausfinden, ob ein Chatbot im Luxussegment effektiv eingesetzt werden kann.**

Nach der Analyse der verfügbaren technologischen Lösungen entschieden sich die Sacher Hotels für die Kommunikationsplattform von HiJiffy, um ihre Herausforderungen zu bewältigen und ihre Ziele zu erreichen. Seit der Implementierung im Jahr 2023 verbessert die Konversations-KI die Gästereise in Wien und Salzburg.



# Die Lösungen



## Beantwortung häufig gestellter Fragen (FAQ)

Die Konversations-KI von HiJiffy, die auf über 200 branchenspezifische Themen der Hotellerie ausgelegt ist, beantwortet eingehende Anfragen sofort, rund um die Uhr, über verschiedene Kanäle wie Web-Chat und WhatsApp. Dadurch werden die Mitarbeiter entlastet und repetitive Aufgaben automatisiert, was zu einer erheblichen Zeitersparnis führt.

The image displays a composite view of a hotel's digital presence and customer service. At the top, a navigation bar for 'HOTEL SACHER VIENNA' includes links for 'ROOMS & SUITES', 'SACHER SPECIALS', 'RESTAURANTS & CAFÉS', 'BOUTIQUE SPA', and 'EXPERIENCES', along with a 'BOOK NOW' button. The main content area features a 'DELUXE ROOM VIENNA' listing with arrival and departure dates (31/07 to 02/08) and a 'Breakfast' option. A chatbot window is overlaid on the room listing, providing information about the breakfast: 'A good morning needs a good breakfast! That's why we look forward to welcoming you to the Sacher buffet breakfast. Enjoy yourself with us and start the day with a rich and balanced breakfast.' Below this, it lists 'Opening hours: Daily from 08:00 to 11:00, Last reservation acceptance 09:00', a note about reservation limits, and a price of '59 € per person'. A 'Write a reply...' input field is visible at the bottom of the chatbot window, with a status indicator 'Automated conversation | </> by Hijiffy'. On the right side, a customer service dashboard is shown, featuring a search bar, a list of conversations, and a profile for 'Claire Smith' (Agent: Unassigned). The dashboard also displays a list of 'Requests' and 'Reservations' with dates and a '+ Add new' button. Social media icons for WhatsApp, Instagram, and Facebook are visible at the bottom right of the dashboard area.



## Chat-basierte Buchungen

Die Konversations-KI ist nahtlos in das Buchungssystem integriert und führt Gäste durch den gesamten Buchungsprozess. Dies ermöglicht eine einfache und effiziente Konvertierung von Interessenten in Buchungen und fördert Direktbuchungen.

The image shows a chat-based booking interface for Hotel Sacher Vienna. The background is a website screenshot with the hotel's logo and navigation menu. The chat window is titled "Sacher Hotels" and contains a "Booking Form" with the following fields:

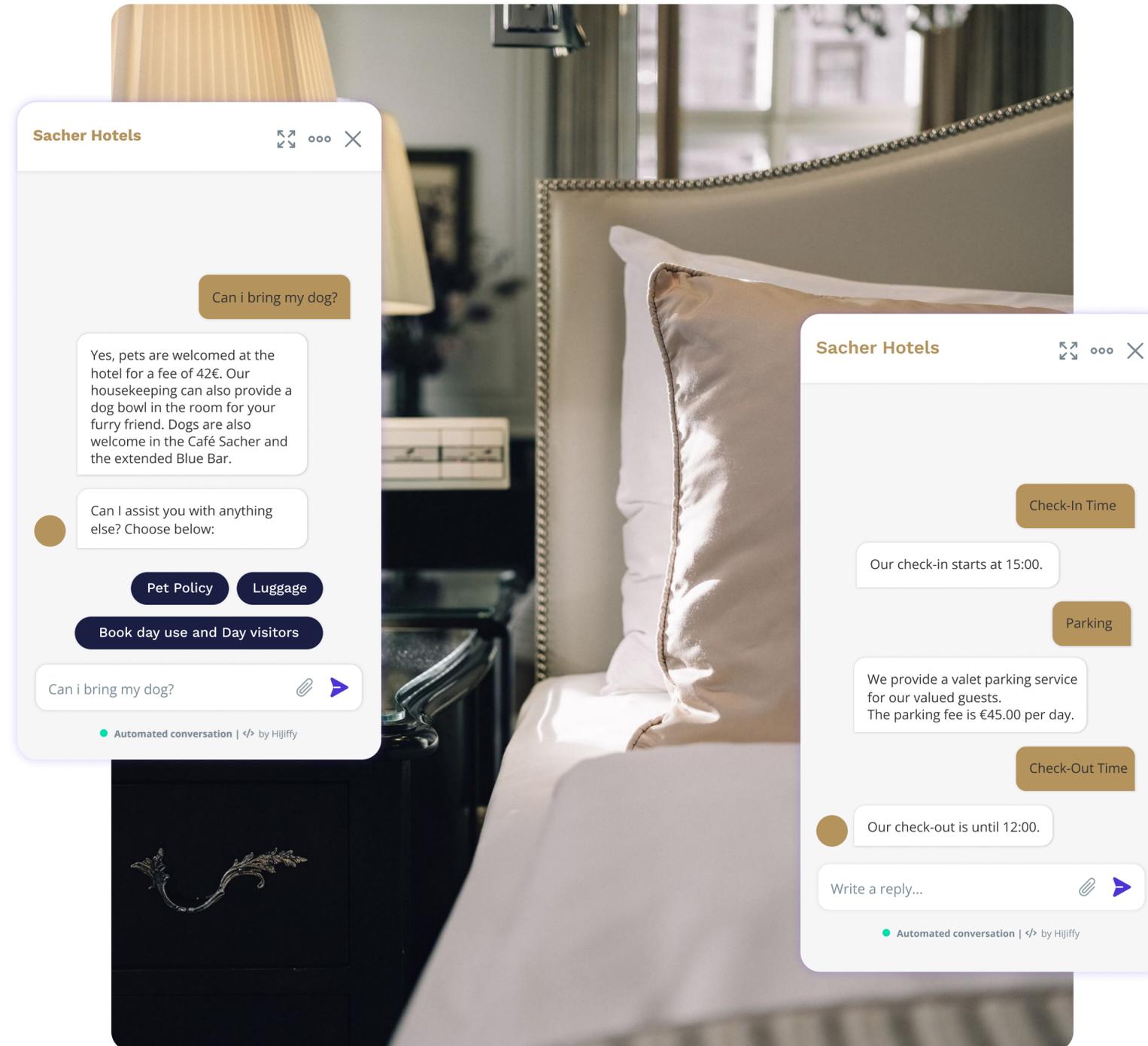
- Check-in: 25-12-2024
- Check-out: 29-12-2024
- Adults (age +13): 2
- Children (age 0-12): 1

Buttons for "Confirm" and "Cancel" are visible at the bottom of the form. The chat interface also includes a "Book Now" button and a message: "Click 'Book Now' to access rates and availability." The chat is identified as an "Automated conversation" by HJiffy.



## Verbesserung des Kundenservice

Die Automatisierung der Kommunikation stellt sicher, dass immer ein Ansprechpartner verfügbar ist. Die KI übernimmt Routineaufgaben, sodass Mitarbeiter mehr Zeit für persönliche Anfragen haben. Dies steigert die Servicequalität und ermöglicht es, besser auf die individuellen Bedürfnisse der Gäste einzugehen.



## Zeitersparnis

Die Einführung des Chatbots reduziert den Druck auf das Personal. Die Automatisierung spart wertvolle Zeit, die für strategisch wichtigere Aufgaben genutzt werden kann. Dies ermöglicht eine effizientere Nutzung der Ressourcen und die Planung innovativer Serviceangebote, die den Gästen zusätzlichen Mehrwert bieten.

# Die Ergebnisse



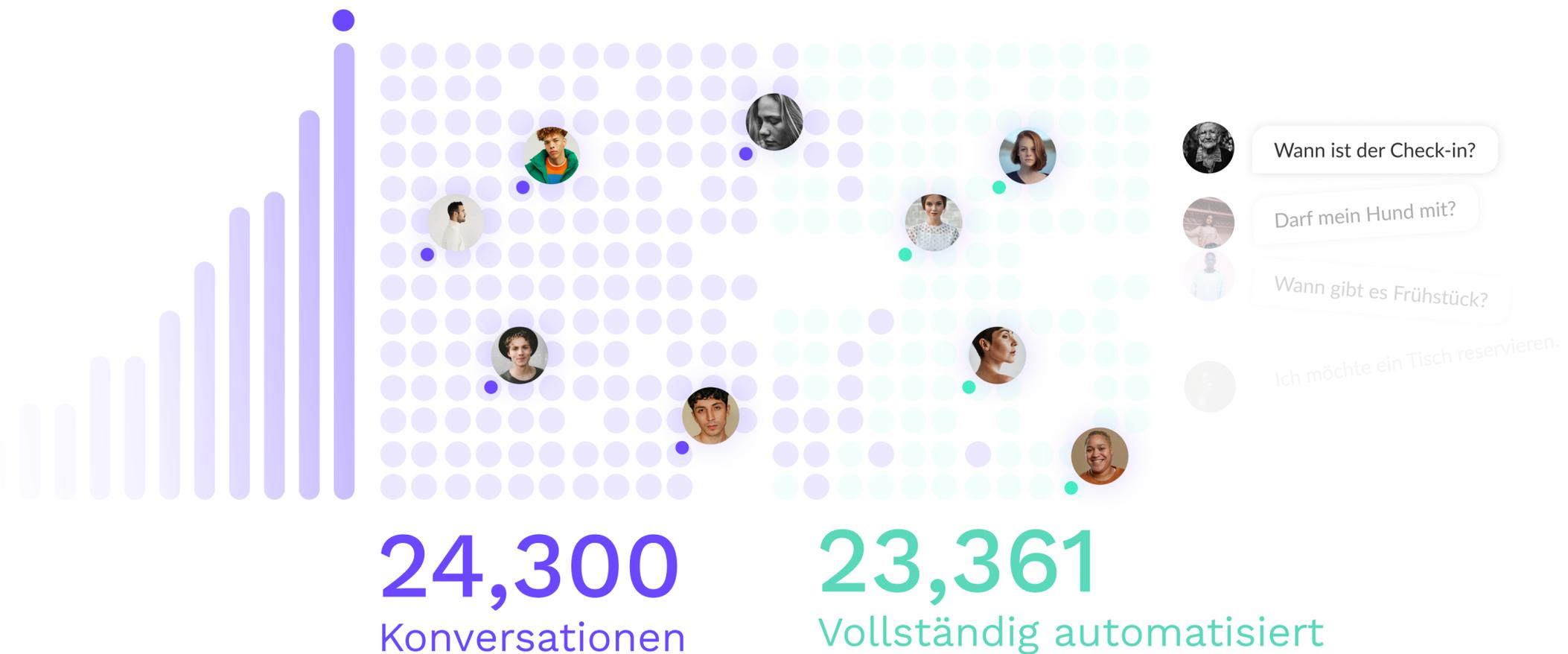
Die Implementierung der Konversations-KI von HiJiffy im Hotel Sacher hat zu bemerkenswerten Ergebnissen geführt. Diese Erfolge belegen, wie effektiv die Automatisierung und die Verbesserung der Gästekommunikation durch den Einsatz moderner Technologie sein können.

# 96% Automatisierung von Gesprächen

Nach der Einführung des virtuellen HiJiffy-Assistenten konnte das Hotel Sacher eine beeindruckende Automatisierungsrate von 96 % bei Gesprächen erreichen. Von den insgesamt 24.300 Konversationen wurden rund 23.361 eigenständig vom Chatbot bearbeitet, ohne dass ein menschlicher Mitarbeiter eingreifen musste. Diese Anfragen umfassen eine breite Palette von Themen, darunter häufige Fragen zu Restaurants, Tischreservierungen und Frühstück, sowie Buchungen für diese Dienstleistungen. An Spitzentagen wurden bis zu 130 Konversationen geführt, wobei nur 2 Anfragen an das Personal weitergeleitet werden mussten.

Automatisierung  
von Gesprächen

96%



Top FAQs

Restaurant, Tischreservierungen und Frühstück, sowie Buchungen für diese Dienstleistungen.

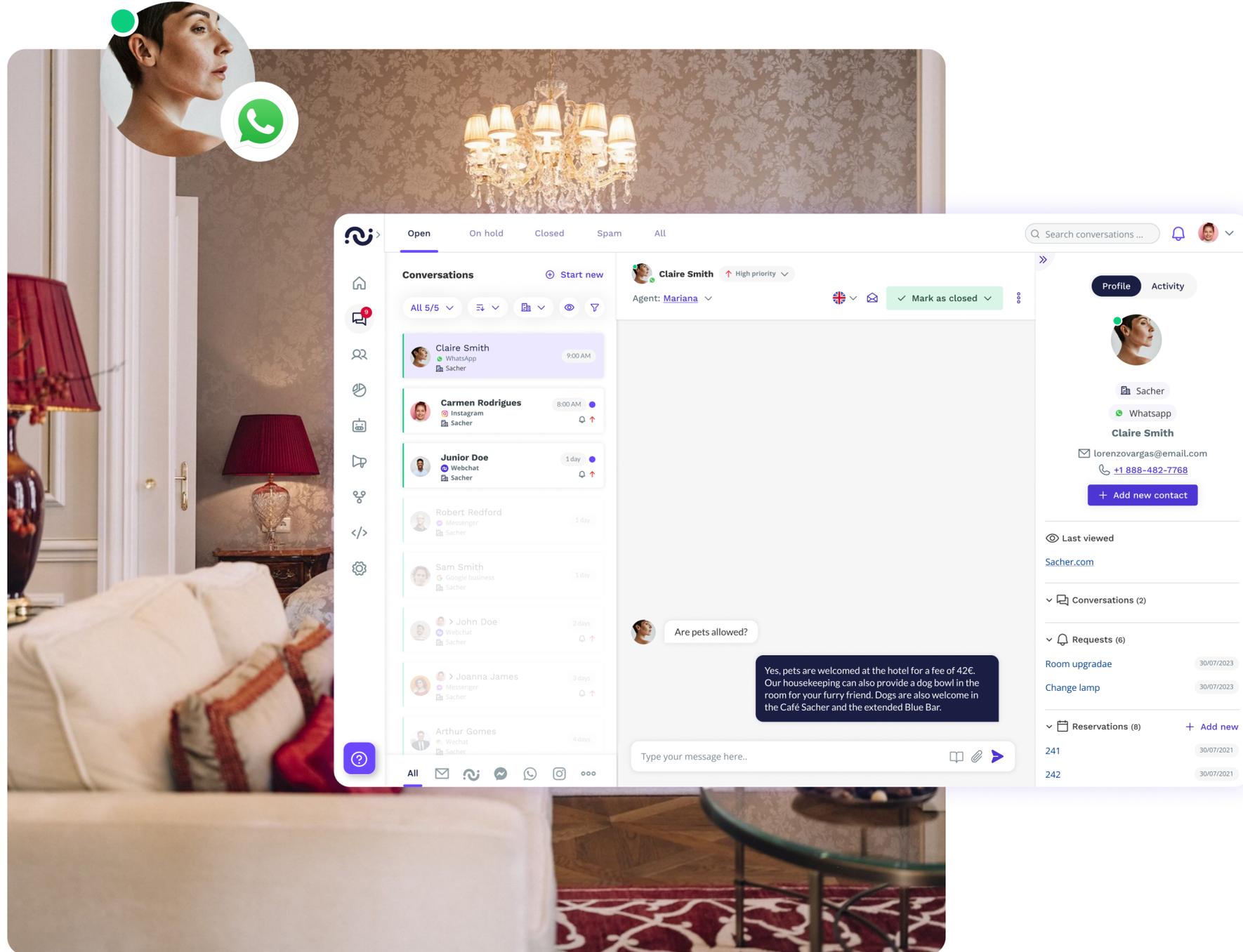
# Eingesparte Zeit: **1.200** Stunden

Die Automatisierung führte zu einer erheblichen Zeitersparnis. Angesichts der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 3 Minuten und 11 Sekunden pro Anfrage sparte der Chatbot insgesamt 1.200 Stunden. Durch die sofortige Rückmeldung des Chatbots konnten die Mitarbeiter ihre Zeit effektiver nutzen und sich verstärkt um die persönliche Betreuung der Gäste kümmern.



Die Automatisierung führte zu einer erheblichen Zeitersparnis.

**1,200 Stunden** vom Chatbot eingespart



# Erweiterung der HiJiffy-Lösung

Die Ergebnisse waren so zufriedenstellend, dass das Hotel Sacher beschlossen hat, die HiJiffy-Lösung weiter auszubauen. Derzeit wird ein WhatsApp-Concierge implementiert, der es den Gästen ermöglicht, über WhatsApp mit dem Chatbot zu kommunizieren und beispielsweise den Roomservice zu nutzen. Diese Funktion ist in jeder Sprache verfügbar, was den internationalen Gästen des Hotels zugutekommt.

# Erfahrungsberichte



"Die Partnerschaft mit Hijiffy war eine sehr gute Investition. Die nahtlose Integration ihres Chatbots in unsere Website war ein echter Erfolg, denn die Gäste waren sehr zufrieden. Wir waren auch von der großartigen und schnellen Unterstützung durch das Hijiffy-Team beeindruckt, was die Zusammenarbeit reibungslos und erfolgreich gemacht hat."

**Paul Sorantin** — Head of Commercial Performance bei Hotel Sacher



**SACHER**



„HiJiffy hat die Interaktion mit den Gästen und die Betreuung durch einen schnellen und effizienten Service rund um die Uhr erheblich verbessert. Es ist eine Zeitersparnis für unsere Mitarbeiter und Partner, so dass wir mehr Zeit vor Ort mit der Betreuung unserer Gäste verbringen können. HiJiffy ist ein großartiger Partner für Hoteliers, da es ihnen hilft, das Erlebnis der Gäste zu verbessern, indem es mit ihnen vor und während ihres Aufenthalts kommuniziert.“

**Gamze Sezer** — Front Office Supervisor bei Hotel Sacher Wien



**SACHER**

"Es war ein wahres Vergnügen, mit Paul und den Teams der Sacher-Hotels zu arbeiten. Von Anfang an haben sie ein außergewöhnliches Engagement für einen hochwertigen Service gezeigt. Ihre Liebe zum Detail zeigt sich darin, wie sie jede Information über die Dienstleistungen des Hotels auf den Gast zuschneiden, um das Erlebnis zu verbessern.

Paul und sein Team zeigen stets die Bereitschaft, die Nutzung unserer Lösung zu verbessern und zu maximieren. Sie haben das System voll und ganz angenommen, und jedes Teammitglied versteht es und nutzt es effektiv. Die Einhaltung von Best Practices stellt sicher, dass sie das Beste aus den verfügbaren Tools herausholen und das Gästelerlebnis kontinuierlich verbessern.

Ich schätze die Zusammenarbeit sehr und freue mich darauf, weiterhin mit dem Sacher-Team zusammenzuarbeiten."

**Joana Rodrigues** — Customer Success Manager bei HiJiffy



# Gästekommunikation an einem Ort verwalten.

The dashboard provides a comprehensive overview of customer communication. Key features include:

- Dashboard Overview:** A central hub with a search bar, date range selector (last 30 days), and a welcome message for John Doe. It highlights performance metrics like an 80% automation rate and an 11:45 h average first reply time.
- Overview Metrics:** Four key performance indicators (KPIs) are displayed: 80% automation rate (up 16%), 240 bookings made via chat (down 6%), 85% chatbot CSAT score (up 17%), and 21,648 conversations closed by the team (up 150%).
- Conversations Evolution:** A line chart showing the volume of automated conversations (green) and requests to chat with staff (purple) from October 31 to November 7.
- User Activity:** A donut chart showing 3,599 active users across various channels: Webchat, F. Messenger, Whatsapp, Booking Messages, WeChat, Telegram, Line, Instagram, Google Business, and Email.
- Open Conversations:** A list of 9 ongoing conversations with customer names, channel names, and last activity times.
- FAQs Insights:** A section for improving FAQ topics, showing 2,132 questions asked this week, 233 unanswered or negatively scored, and 13 topics to improve on.
- Conversations List:** A sidebar on the left lists individual conversations with customer names, channel names, and status (Open, On hold, Closed, Spam).
- Contact Profile:** A detailed view of a contact, including their profile, activity, and a list of recent interactions such as 'Change Lightbulb' and 'Change Towels'.

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



Buchung

Ankunft

In-stay

Abreise

# 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 Cont...

Booking details  
2 nights at Hotel Central  
29/12/2024 - 31/12/2024  
2 adults  
1 children  
Change details

December 2024  
S M T W T F S  
1 2 3  
8 9 10  
15 16 17  
22 23 24  
29 30 31

9:41  
Hotel central Business Chat  
Hi! I am a virtual assistance and I can help you book your upcoming stay  
Whatsapp  
Book a room

Destination Portugal Spain  
United States South Africa  
The Netherlands Italy

Book a room

When you join our loyalty programme you get one free head massage treatment on every stay at our Kinoji Spa 🧘

Hi! Can I do late check out?  
Yes, the hotel offers the option for a late check-out for an additional fee of 20 EUR per hour, up to a maximum of 3 hours, subject to availability. Please contact the hotel in advance to arrange for a late check-out.

Write a reply...

Automated conversation | by Hijiffy

Buchung

Ankunft

In-stay

Abreise

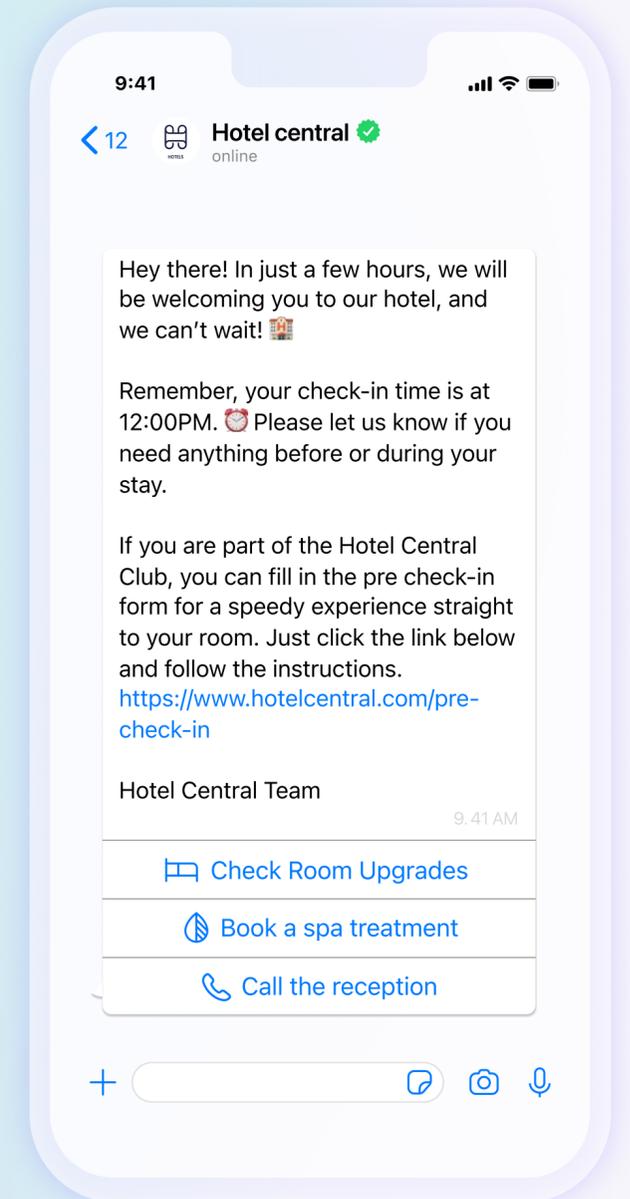
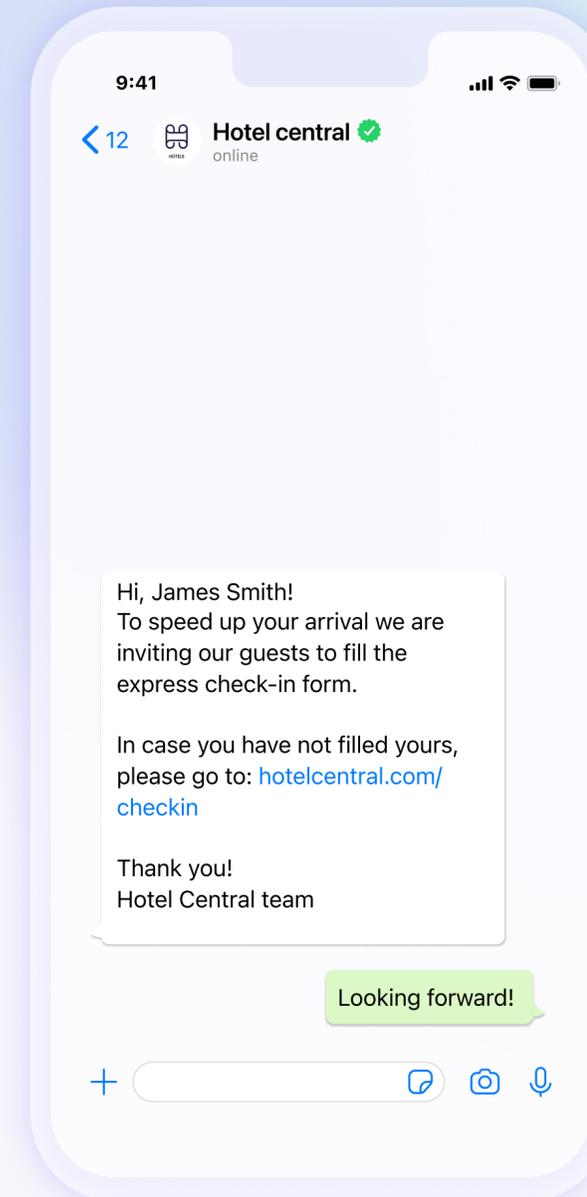
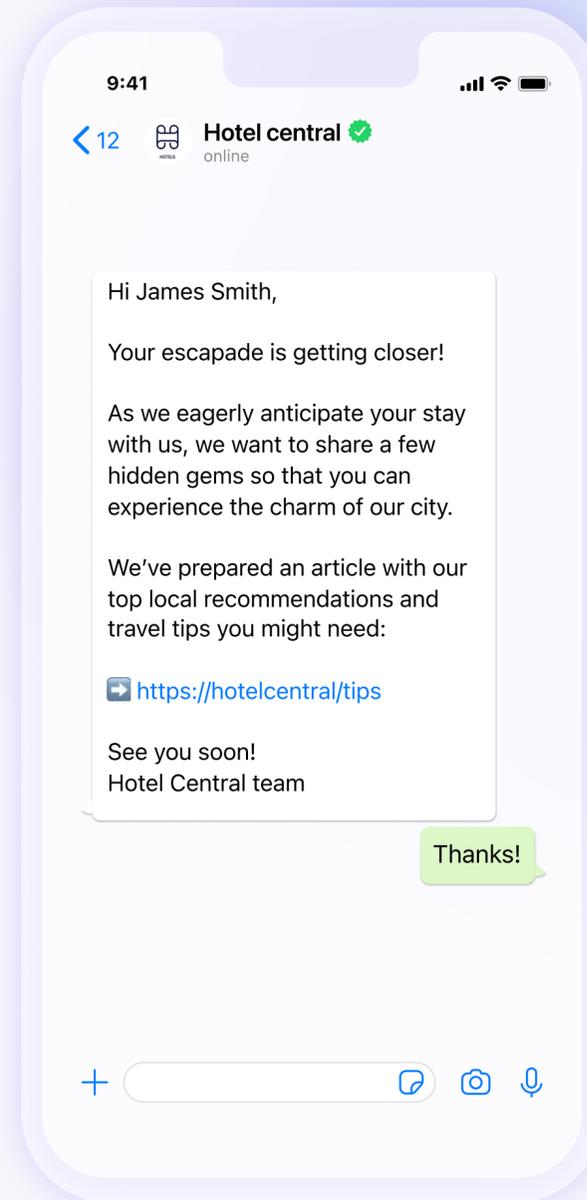
# Ankunft

- 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

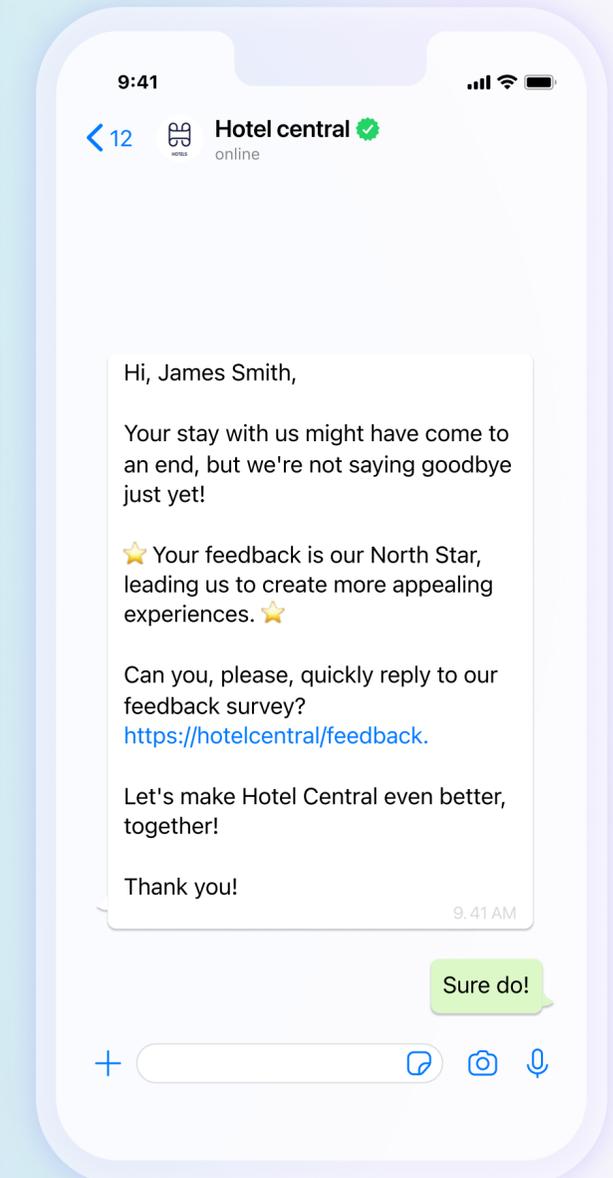
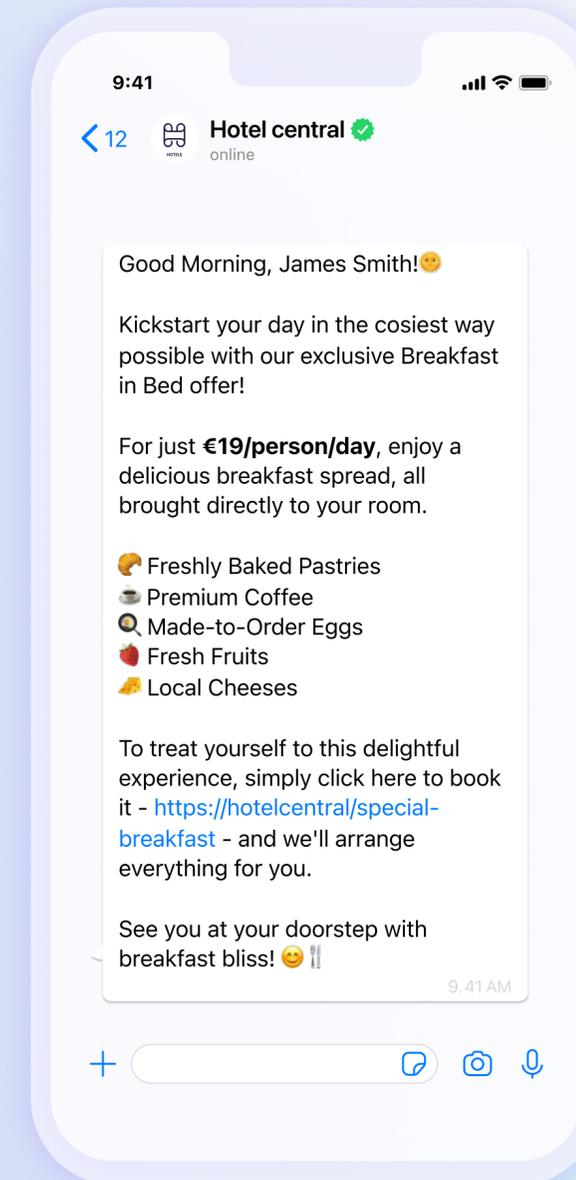
# In-stay

- Interne Unterstützung
- Upsell- und Cross-Sell-Kampagnen
- Zufriedenheitsumfrage

## Integrationen

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

Kanäle



Buchung

Ankunft

In-stay

Abreise

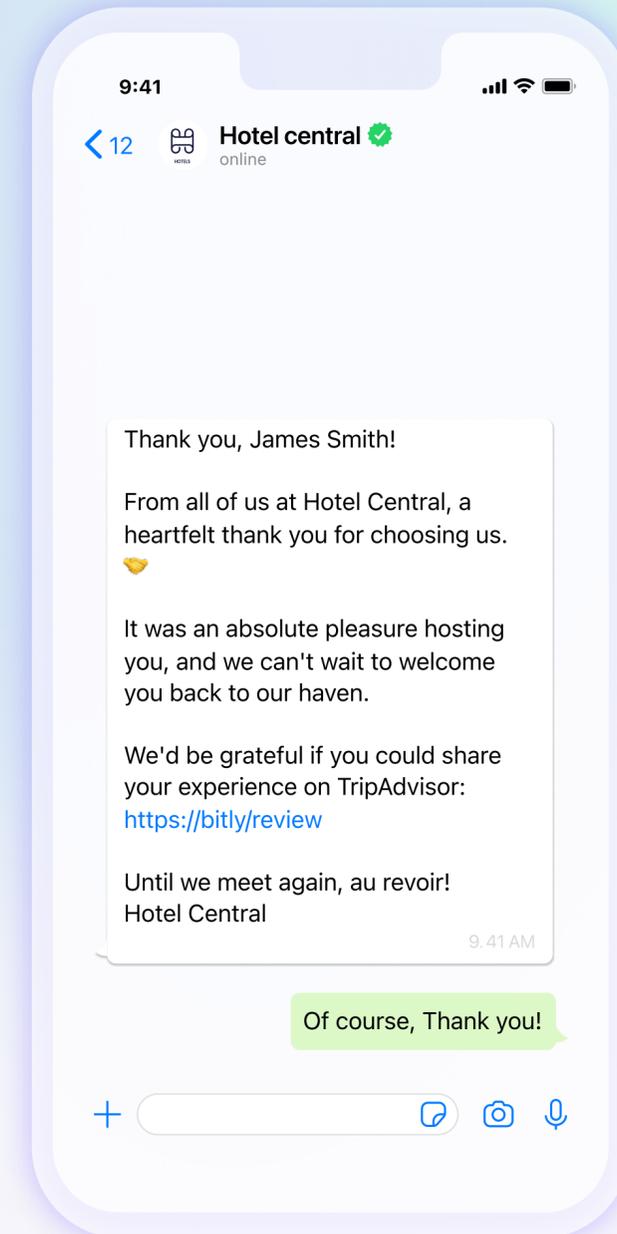
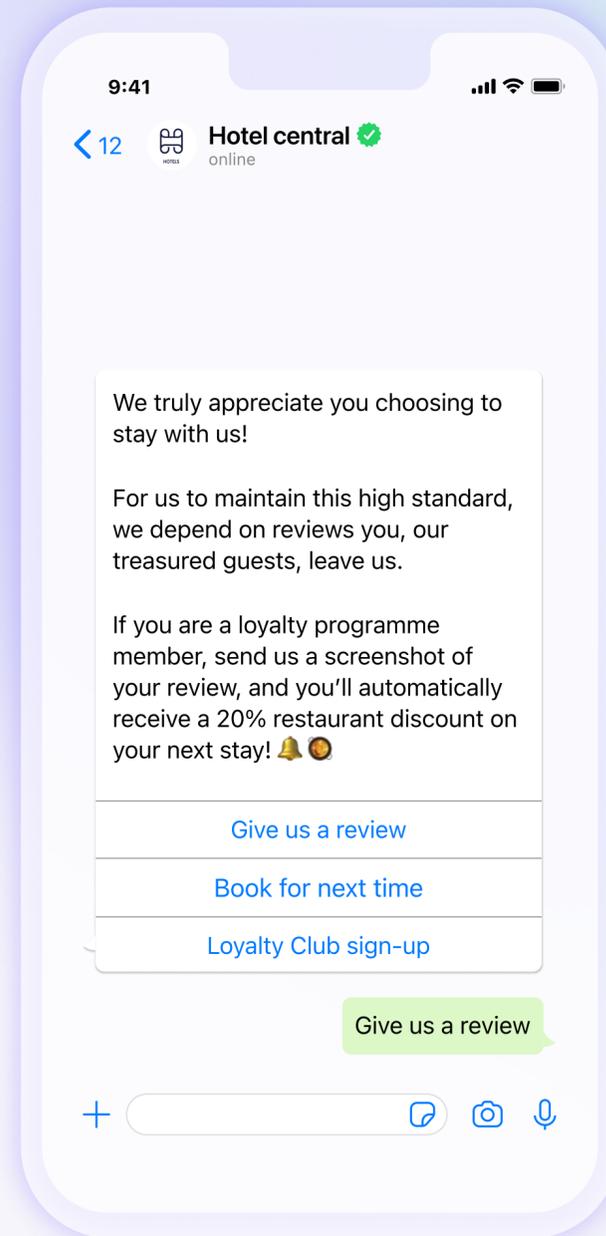
# Abreise

- Check-out-Kampagnen
- Kampagnen für Gästebewertungen

## Integrationen

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

Kanäle



# Erfolgs- geschichte



SACHER

Kontaktieren Sie uns

+351 21 123 0217

[info@hijiffy.com](mailto:info@hijiffy.com)

[Demo buchen](#)