



Duve

Comment HUSWELL a réduit ses temps de réponse de 30% grâce à SmartPriority Powered by DuveAI.

HUSWELL aide les propriétaires de locations de vacances et d'hôtels à gérer et optimiser leur bien immobilier au quotidien. Les services proposés par HUSWELL comprennent la gestion des arrivées et des départs des clients, la communication 24h/24 et 7j/7 avec les clients, ainsi que le nettoyage et l'entretien. Afin de permettre aux clients de voyager et de profiter pleinement de leur séjour, HUSWELL utilise des solutions numériques, telles que Duve, pour offrir une expérience améliorée à ses clients.

Avec près de 20 000 réservations par an, l'équipe de HUSWELL reçoit entre 50 et 100 messages de clients par jour. Cette étude de cas explique comment HUSWELL a exploité la dernière innovation de Duve, SmartPriority by DuveAI, pour réduire de manière significative les temps de réponse et améliorer son efficacité opérationnelle.

HUSWELL®





Principaux défis

- **Hiérarchisation manuelle des messages.**

HUSWELL utilisait une approche manuelle pour hiérarchiser les messages en décidant simplement quels messages étaient urgents selon l'étape du voyage du client (avant l'arrivée, sur place, après le séjour). Les conversations sont identifiées comme étant prioritaires ou non prioritaires.

- **Nombre élevé de messages par réservation.**

L'équipe de HUSWELL en contact avec les clients est composée de 12 personnes, avec 3-4 représentants par équipe, qui sont responsables de toutes les communications avec les clients, de l'assistance au suivi, en passant par la réponse aux demandes entrantes sur différents canaux. L'équipe a continuellement cherché des moyens supplémentaires de fournir des informations aux clients de manière plus accessible afin de réduire le nombre de messages reçus par réservation.

- **Des temps de réponse longs.**

En l'absence d'outil permettant d'orienter automatiquement l'attention de HUSWELL en priorité vers les questions urgentes, il était difficile pour HUSWELL de rester organisé et sur la bonne voie. L'entreprise a cherché des méthodes ou des outils qui l'aideraient à réduire les temps de réponse afin de pouvoir consacrer plus de temps à d'autres ressources.

La solution Duve

En tant que client de confiance de Duve, Huswell a été parmi les premiers à adopter SmartPriority powered by DuveAI. Avec SmartPriority, les conversations dans le Communication Hub de Duve sont automatiquement analysées et se voient attribuer des niveaux de priorité (faible, moyen ou élevé), ce qui permet à l'équipe de Huswell de traiter efficacement les messages les plus importants en premier.

Résultats obtenus avec SmartPriority de DuveAI :

- **Hiérarchisation automatisée et multifactorielle.** Grâce à l'approche multifactorielle de SmartPriority, les conversations sont automatiquement classées par ordre de priorité pour HUSWELL en fonction de trois facteurs principaux : l'étape du parcours du client, le sujet de la demande et le sentiment ou le ton du message. Non seulement les conversations sont marquées comme prioritaires ou non, mais elles se voient également attribuer un niveau de priorité spécifique, ce qui permet à l'équipe HUSWELL de traiter les messages les plus urgents en premier.
- **Réduction du nombre moyen de messages par réservation.** HUSWELL a noté que grâce aux innovations continues de Duve, ils ont pu réduire le nombre moyen de messages entrants par réservation de 16 à 12 messages. Cela a été rendu possible non seulement par SmartPriority, mais aussi grâce aux innovations permanentes de Duve, telles que leur nouvelle Guest App. L'amélioration significative de l'interface utilisateur et de la navigation de la Guest App de Duve a permis aux clients de HUSWELL d'accéder aux informations de manière beaucoup plus efficace, limitant ainsi le nombre de questions envoyées à l'équipe de HUSWELL.
- **Réduction des temps de réponse.** HUSWELL a été en mesure de réduire les temps de réponse et a noté qu'avant SmartPriority, ils étaient en

mesure de traiter jusqu'à 50 % des messages dans les 10 minutes, alors qu'avec SmartPriority, ils ont réussi à répondre à 80 % des messages dans le même délai de 10 minutes.



Jean-Paul Godfroy, PDG et fondateur de Huswell, a expliqué pourquoi SmartPriority de DuveAI est un outil essentiel pour les hôteliers qui souhaitent suivre les tendances émergentes dans le secteur de l'hôtellerie :

“Nous vivons dans un monde où l'instantanéité devient la norme. S'il y a un an ou deux, la principale tendance que nous observions était le besoin de 'libre-service', nous constatons aujourd'hui que les utilisateurs finaux – ou dans notre cas, les clients – ne sont plus intéressés par le fait de devoir chercher ce dont ils ont besoin, ils attendent désormais l'immédiateté. DuveAI nous aide à répondre aux attentes de nos clients en matière de service à la clientèle en nous permettant de répondre immédiatement à leurs besoins, en particulier lorsqu'ils sont urgents.”



Conclusion

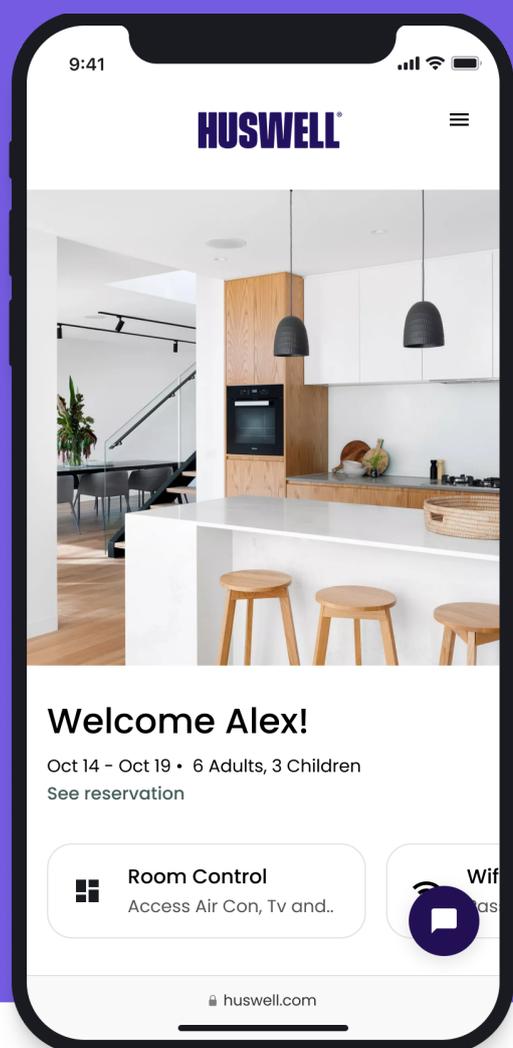
SmartPriority de DuvéAI a non seulement aidé HUSWELL à améliorer son efficacité opérationnelle en réduisant les temps de réponse et le nombre moyen de messages par réservation, mais il lui a également donné une meilleure visibilité sur les messages urgents récurrents qu'il reçoit. Cet outil permet à HUSWELL de mieux comprendre les besoins de ses clients et d'optimiser ses activités afin de répondre à ces besoins.



À propos de Duve

Duve révolutionne l'expérience client en offrant une suite d'expérience client véritablement personnalisée. Duve aide les hôteliers à créer un parcours numérique sur mesure pour chaque client : des procédures de check-in en ligne qui répondent précisément aux besoins de chacun, une Guest App basée sur le web avec un contenu pertinent dans la langue maternelle du client, ou encore des promotions personnalisées qui augmentent le potentiel des revenus et la satisfaction du client. Duve s'associe à plus de 150 intégrations partenaires, parmi les principaux PMS (système de gestion des établissements), agences de voyages en ligne, prestataires de service de paiement, fournisseurs de clés numériques et vendeurs tiers. Duve aide ainsi à transformer la façon dont l'expérience client est assurée dans des milliers d'hôtels et de locations de vacances à travers le monde.

Produits Duve utilisés par Huswell



- ✓ Agents intelligents (IA)
- ✓ Messages programmés
- ✓ E-mail de confirmation
- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Check-out en ligne
- ✓ Centre de communication
- ✓ Emplacements numériques
- ✓ Guest app

Ne vous contentez pas de moins.
Adoptez Duve dès maintenant !

Avec le check-in en ligne de Duve, plus de 83 % des clients effectuent le processus d'enregistrement avant leur arrivée, ce qui laisse à votre personnel le temps d'offrir à chaque client une expérience vraiment personnelle.

Réservez une démo

www.duve.com