



Comment SmartPriority par DuveAI a permis une approche prioritaire de la communication avec les clients chez Welkeys, améliorant les taux de réponse de 20%.

Welkeys est un service de location de vacances haut de gamme qui propose des services de conciergerie dans toute la France et accompagne les propriétaires dans la gestion de leurs locations saisonnières de A à Z. L'équipe de Welkeys gère en moyenne 100-150 check-in et 50-80 check-out par jour, avec entre 80 et 90 000 clients par an. Présent dans 30 villes françaises, Welkeys gère plus de 1 600 propriétés et accueille des voyageurs du monde entier.

Cette étude de cas analyse la manière dont Welkeys a utilisé DuveAI pour rationaliser son processus de communication et améliorer l'expérience de ses clients.





## Principaux défis

### — Un volume élevé de communications :

avec une moyenne de 100 arrivées et de 50 à 80 départs par jour, les équipes en contact avec les clients de Welkeys doivent traiter environ 50 à 60 messages par jour (sans compter les appels téléphoniques dont elles sont également responsables). Avec une petite équipe gérant tous les échanges avec les clients, la hiérarchisation et la réponse à ce volume élevé de messages en temps voulu constituaient un défi de taille.

### — La priorisation des messages :

l'équipe du service client de Welkeys travaille par roulement, les membres de l'équipe commençant par le bas de leur boîte de réception et remontant ensuite vers le haut. Cette approche prenait beaucoup de temps et ne permettait pas d'établir des priorités en fonction de l'urgence des messages.

### — Le temps de réponse :

Welkeys s'est engagé auprès de ses clients à toujours répondre à leurs attentes de la manière la plus efficace possible. De nos jours, les voyageurs veulent un service immédiat et à la demande, en particulier lorsqu'il s'agit de questions ou de problèmes urgents. En raison du volume important de messages et de l'absence de hiérarchisation, les délais de réponse étaient plus longs, ce qui risquait d'avoir un impact sur la satisfaction des clients.

# La solution Duve

Welkeys utilisait la solution Guest Experience de Duve depuis plusieurs années et a adopté très tôt SmartPriority de DuveAI, qui analyse et attribue automatiquement des niveaux de priorité (faible, moyen ou élevé) dans le Communication Hub de Duve. SmartPriority a permis à Welkeys de répondre rapidement aux demandes des clients, d'améliorer les temps de réponse et l'efficacité opérationnelle, ainsi que l'expérience des clients.

## Objectifs atteints avec l'outil SmartPriority par DuveAI

- **Une efficacité accrue** : la solution SmartPriority a permis d'améliorer considérablement l'efficacité opérationnelle de Welkeys. La capacité de l'outil à mettre en évidence les questions urgentes, telles que la plainte d'un client concernant une fuite d'eau, permet à l'équipe de traiter les problèmes rapidement. Cette attention immédiate aux questions critiques accélère non seulement la résolution des problèmes, mais permet également à l'équipe d'allouer ses ressources de manière plus efficace.
- **L'amélioration de la hiérarchisation des priorités** : SmartPriority a révolutionné la façon dont Welkeys gère les communications avec ses clients. L'équipe fonctionne désormais selon une approche prioritaire, en traitant d'abord les conversations hautement prioritaires, puis les conversations moyennement et faiblement prioritaires. Cette fonctionnalité, facilitée par DuveAI, a non seulement instauré un état d'esprit axé sur l'urgence au sein de l'équipe, mais a également amélioré de manière significative l'efficacité de l'organisation.
- **L'amélioration de l'expérience des clients** : Un mois seulement après le déploiement de SmartPriority de DuveAI, Welkeys a constaté une amélioration de 20 % de ses temps de réponse. Ils ont pu répondre à plus de messages dans un délai plus court en juin qu'en mai. Cette réactivité accrue a eu un impact positif sur la satisfaction des clients, qui apprécient l'attention immédiate portée à leurs besoins.



Dorottya Debreceni, responsable de l'expérience client chez Welkeys, a partagé ses impressions la fonction SmartPriority par DuveAI qui est selon elle un outil essentiel pour les hôteliers qui veulent maintenir des niveaux élevés de satisfaction des clients et d'efficacité opérationnelle :

*“DuveAI a considérablement amélioré l'expérience de nos clients. Il nous aide à réagir rapidement et efficacement lorsque nos clients ont le plus besoin de nous. La capacité de l'outil à attirer notre attention sur les conversations urgentes au bon moment a amélioré nos temps de réponse et notre efficacité opérationnelle. Nous attendons avec impatience les évolutions futures de DuveAI.*

*Elles devraient nous permettre d'améliorer davantage notre capacité à répondre aux besoins de nos clients de manière encore plus urgente. Nous considérons DuveAI comme un atout inestimable pour notre entreprise. Nous nous efforçons continuellement de fournir à Duve le plus de commentaires possible, car nous reconnaissons que nos idées contribuent à l'amélioration continue de cet outil.”*

— Dorottya Debreceni, Responsable expérience client.



## Conclusion

L'expérience de Welkeys avec SmartPriority de DuveAI démontre le pouvoir de l'IA dans l'amélioration de la communication et de l'expérience des clients. En priorisant efficacement les messages et en améliorant les temps de réponse, SmartPriority a aidé Welkeys à fournir un service de qualité supérieure à ses clients, renforçant ainsi l'importance de l'IA dans le secteur de l'hôtellerie.

Les évolutions futures de DuveAI incluront des suggestions de réponses aux messages entrants des clients, des réponses automatiques et du contenu généré automatiquement pour l'application des clients. Ces améliorations viseront à rationaliser davantage les opérations et à augmenter la personnalisation dans la gestion hôtelière. Pour plus d'informations,

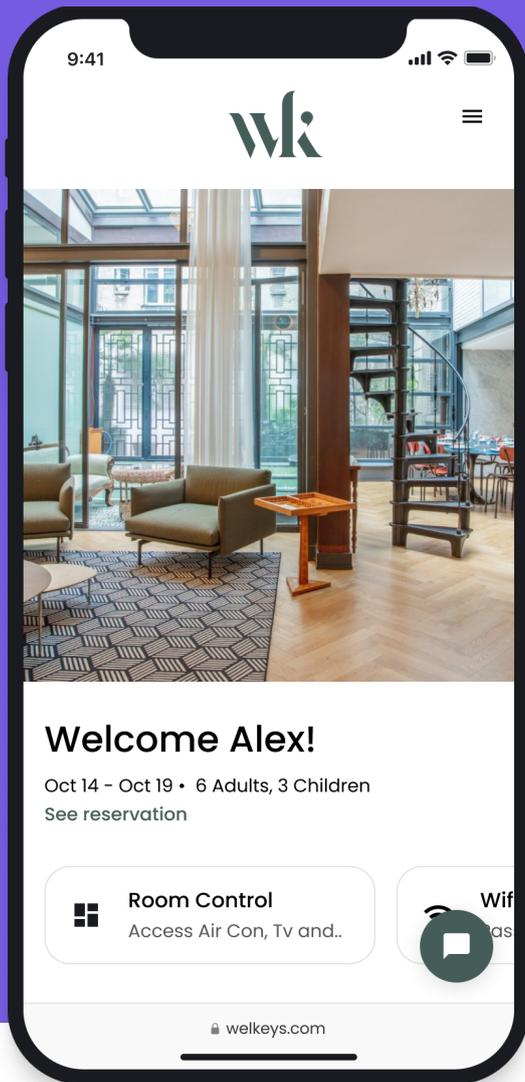
[visitez le site duve.com/fr/l-intelligence-artificielle-par-duve/](https://duve.com/fr/l-intelligence-artificielle-par-duve/).



## A 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 application pour les voyageurs sans téléchargement 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.

# Les services de Duve utilisés par Welkeys



- ✓ DuveAI
- ✓ Messages programmés
- ✓ Emails de confirmation
- ✓ Check-in en ligne
- ✓ Check-out numérique
- ✓ Système de communication centralisé
- ✓ Application pour les clients
- ✓ Emplacements numériques

**Ne vous contentez pas de moins,  
adoptez Duve dès maintenant !**

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

Réservez une démo

[www.duve.com](http://www.duve.com)