



Comment Homaris a augmenté le taux de satisfaction de ses clients grâce à la fonction SmartPriority de DuveAI.

Cette étude de cas se penche sur la success story de Homaris, un acteur majeur de l'industrie immobilière. Spécialisé dans la conception, l'acquisition et la location d'appartements, Homaris s'adresse aux familles, aux voyageurs d'affaires et aux touristes, tant locaux qu'internationaux. Grâce à l'utilisation de technologies telles que Duve, Homaris assure un processus de gestion locative transparent et entièrement digital, gérant 200 à 300 check-ins et check-outs quotidiens. Cette étude de cas explique comment SmartPriority de DuveAI a contribué à la croissance remarquable et au succès continu de Homaris.

HOMARIS





Principaux défis

- **Hiérarchisation manuelle des messages**

Le traitement manuel d'un grand nombre de demandes et de messages était un fardeau pour les agents du service d'assistance d'Homaris, ce qui les empêchait d'apporter une touche personnelle à chaque client.

- **Difficulté à comprendre le ton du client**

Les agents d'Homaris, dont la plupart n'étaient pas des interlocuteurs natifs, avaient du mal à reconnaître l'humeur et l'urgence du client à travers leurs messages, ce qui entraînait des erreurs d'interprétation et des retards dans la réponse.

- **Des temps de réponse plus lents**

Tout en cherchant à maintenir une approche personnalisée, Homaris devait répondre aux attentes des clients qui souhaitaient des réponses plus rapides.

La solution Duve

Pour relever ces défis, DuveAI a introduit SmartPriority, une fonctionnalité qui hiérarchise les conversations dans le Communication Hub (ou centre de communication) de Duve en les analysant automatiquement et en leur attribuant des niveaux de priorité (faible, moyen ou élevé). Cette hiérarchisation intelligente a permis aux agents du support de Homaris de traiter efficacement les messages les plus importants en premier, améliorant ainsi leur réactivité et leur efficacité opérationnelle.

Résultats obtenus avec SmartPriority de DuveAI :

— Amélioration de l'apprentissage et de la priorisation.

Le déploiement de SmartPriority a offert une approche multifactorielle qui a eu un effet d'apprentissage pour les agents d'assistance de Homaris. Elle les a guidés sur les informations essentielles à fournir, quand et comment, leur permettant ainsi de répondre de manière pertinente et efficace aux demandes des clients.

— Augmentation de la satisfaction des clients.

Homaris a connu une augmentation significative des taux de satisfaction des clients, avec des notes passant de 7,98 à 8,22 après la mise en œuvre de DuveAI. La hiérarchisation des messages en fonction de l'humeur du client s'est avérée particulièrement utile, permettant aux agents de reconnaître et de répondre de manière appropriée aux préoccupations potentielles des clients, ce qui a conduit à des interactions plus positives avec ces derniers.

— Des temps de traitement plus courts.

En offrant une meilleure vue d'ensemble des étapes de fonctionnement dès l'ouverture du Communication Hub, DuveAI a permis à Homaris de réduire considérablement les délais de traitement. La précision de 90% obtenue par SmartPriority dans la détection des priorités dès son lancement initial a permis de rationaliser davantage leurs opérations, permettant un support plus rapide et plus efficace auprès des clients.



Lukas Buchhammer, Responsable des opérations chez Homaris, a déclaré :

“En tant que société de gestion de location entièrement numérique avec des taux de check-in en ligne proches de 99%, le maintien d'une touche personnelle a été une priorité absolue pour nous chez Homaris. Comme nous n'avons pas de personnel sur place, l'utilisation de l'IA est devenue cruciale pour s'assurer que nous pouvons toujours fournir une assistance personnalisée et en temps voulu à nos clients. DuveAI nous a permis de prioriser et de traiter efficacement les messages des clients, et a donné à nos agents du support des informations précieuses, leur permettant de répondre efficacement et d'améliorer la satisfaction globale des clients.”



Conclusion

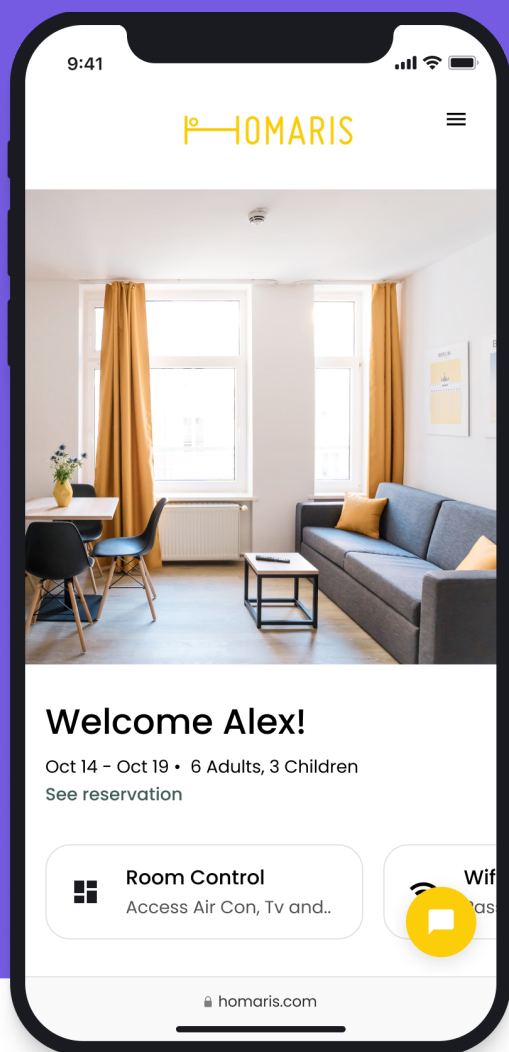
SmartPriority de DuveAI a révolutionné l'assistance aux clients de Homaris, en améliorant la qualité globale du service. En tirant parti de SmartPriority, Homaris a été en mesure de fournir une expérience transparente et satisfaisante à ses clients, tout en stimulant la croissance et le succès de l'entreprise.



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 Homaris



- ✓ Agents intelligents (IA)
- ✓ Messages programmés
- ✓ Confirmation par e-mail
- ✓ 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