



Duve

Comment Edgar Suites s'appuie sur DuveAI pour automatiser 80 % des demandes des clients et offrir une expérience sans faille à la réception.

# Points forts

## 80 % des clients effectuent le check-in en ligne

ce qui permet à Edgar Suites de recueillir les coordonnées des clients et de faciliter les arrivées.

## La communication gérée par l'IA prend en charge 80 % des demandes des clients

ce qui réduit considérablement la charge de travail du personnel.

## Avec plus de six sessions sur la Guest App par réservation

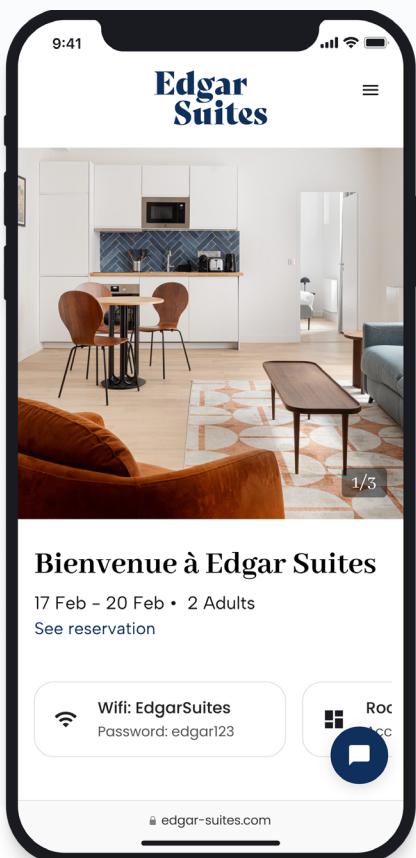
l'application réduit considérablement les appels entrants à la réception numérique, servant de canal de communication direct qui améliore la satisfaction des clients et l'efficacité.

“

DuveAI a transformé les communications avec les clients chez Edgar Suites.



Claire Vatin,  
Responsable de la satisfaction  
des clients, Edgar Suites



## Modules Used

- ✓ Check-in en ligne (formulaire de pré-enregistrement)
- ✓ Guest app
- ✓ Hub de communication (WhatsApp, SMS, Email)
- ✓ DuveAI
- ✓ Serrure intelligente, codes d'accès (SAG)
- ✓ Messages programmés
- ✓ Spots numériques (QR codes)

# Introduction

Edgar Suites est une marque de location de vacances et d'appart-hôtels de renom, qui exploite 415 propriétés sous 20 marques différentes dans les principales villes européennes. En tant que services d'accueil entièrement numériques et sans réception sur place, Edgar Suites avait besoin d'une solution puissante et évolutive pour gérer la communication avec les clients, faciliter le check-in et améliorer l'expérience des clients. Après avoir rencontré des difficultés avec leur solution précédente, Edgar Suites s'est tourné vers Duve pour centraliser les tâches et améliorer les interactions avec les clients.

**Edgar  
Suites**

# Défis

1

## Gérer les communications sur plusieurs canaux :

Edgar Suites utilisait auparavant une autre solution de messagerie pour les clients, mais l'a trouvée peu flexible. La plateforme manquait d'intégration avec les chats Airbnb et Booking.com, n'avait pas d'automatisation pilotée par l'IA et ne prenait pas en charge les opportunités de vente incitative. La gestion manuelle des messages sur les différentes plateformes prenait beaucoup de temps et était inefficace.

2

## Check-in manuel des clients et distribution des codes clés :

Sans réception physique, Edgar Suites avait besoin d'un système entièrement automatisé pour les instructions de check-in et la distribution des clés numériques. Auparavant, le personnel devait envoyer manuellement les codes d'accès, ce qui entraînait des lenteurs opérationnelles et des inefficacités.

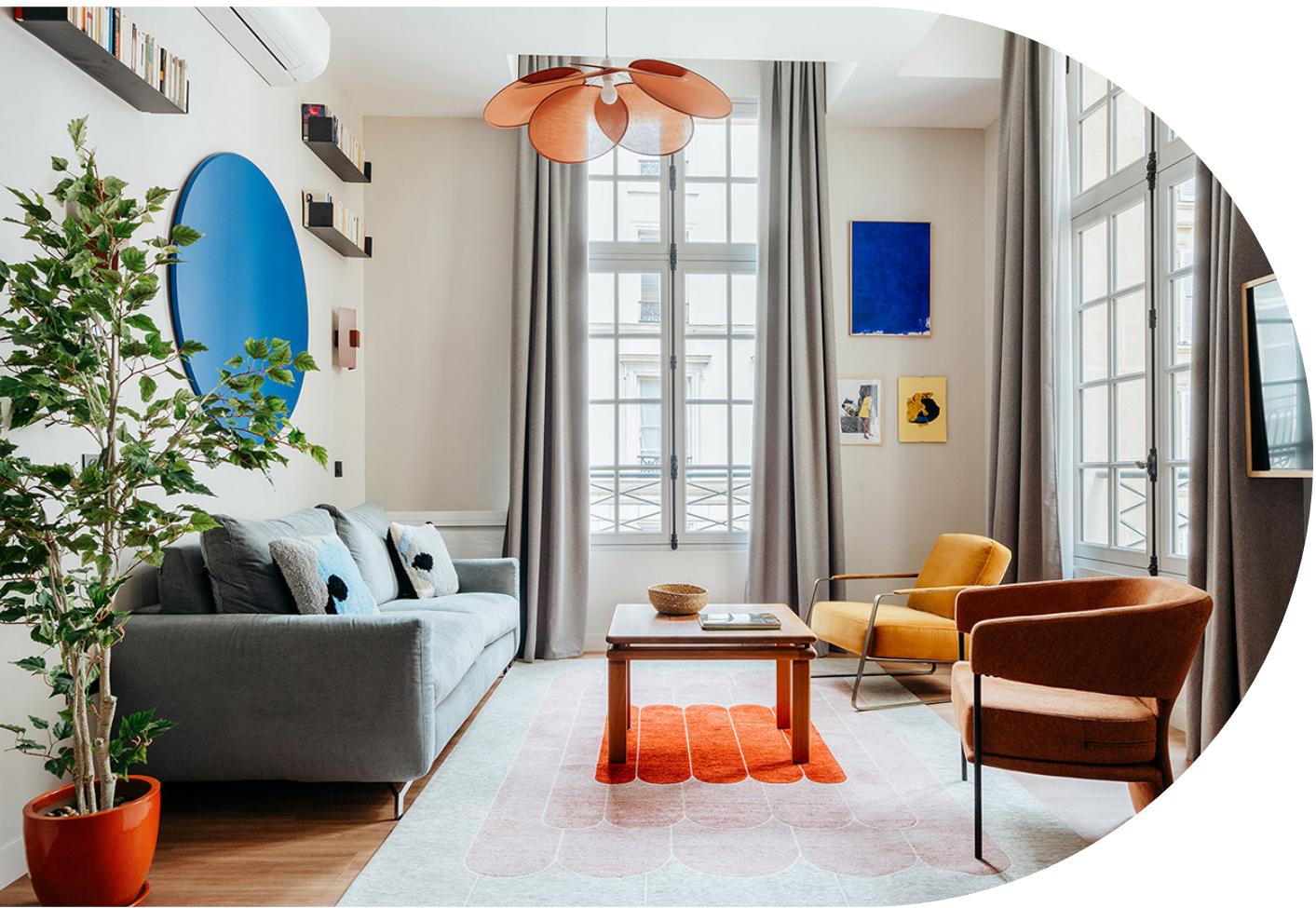
3

## S'assurer que les clients disposent de toutes les informations nécessaires :

Sans réception sur place, Edgar Suites devait s'assurer que les clients puissent accéder à toutes les informations pertinentes sur demande. L'équipe de réception numérique était submergée de demandes répétitives, ce qui a mis en évidence le besoin de solutions en libre-service pour réduire les temps de réponse et améliorer l'efficacité.

# La solution

La Suite d'Expérience Client de Duve de Duve a permis à Edgar Suites de centraliser la communication, d'automatiser les procédures clés, et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Grâce à l'automatisation pilotée par l'IA, au check-in en ligne et à un système de messagerie unifié, Edgar Suites a amélioré les interactions avec les clients tout en libérant le personnel pour qu'il se concentre sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. La Guest App de Duve a également joué un rôle déterminant, en fournissant aux clients des informations essentielles et en augmentant leur autonomie. Ainsi, Edgar Suites a enregistré une baisse significative du nombre de messages entrants.



# Résultats obtenus avec Duve

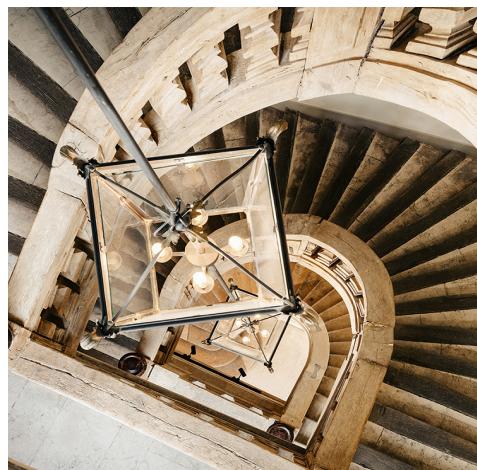
## — 80% de check-in réalisé en ligne - permettant un engagement direct des clients et une expérience d'arrivée sans faille :

En mettant en place le système de check-in en ligne de Duve, Edgar Suites obtient les emails et les numéros de téléphone des clients pour plus de 80% des réservations, ce qui permet une communication directe. Grâce à l'intégration de Duve avec les serrures SAG, Edgar Suites distribue automatiquement les informations sur les clés de chambre aux clients. En automatisant la remise des clés par le biais de messages intelligents programmés une fois l'enregistrement terminé, ils éliminent les retards à l'arrivée, garantissant ainsi une expérience fluide et sans souci.

## — Plus de 80% des demandes des clients automatisées avec les agents d'IA générative de Duve :

Edgar Suites a optimisé les communications avec les clients en consolidant les demandes provenant de plusieurs canaux - y compris WhatsApp, Airbnb, Booking.com et les e-mails - dans un hub de communication de Duve, ce qui permet des réponses plus rapides et plus efficaces.

En intégrant DuveAI dans ses trois plus grandes marques, Edgar Suites a automatisé plus de 80 % des demandes des clients, réduisant considérablement les temps de réponse et augmentant l'efficacité. DuveAI traite de manière transparente les FAQ et les demandes habituelles, ce qui permet au personnel de se concentrer sur les cas complexes nécessitant une attention humaine, tels que les demandes de factures et les modifications de réservations.



## Résultats obtenus avec Duve

Afin de maintenir une expérience client cohérente, Edgar Suites a formé DuveAI à s'aligner sur la voix et le style de communication de sa marque. Les agents d'IA sont particulièrement utiles pendant les heures de pointe du matin, lorsque le personnel est en train de se mettre à jour sur les tâches à accomplir. Edgar Suites prévoit d'étendre DuveAI à l'ensemble de ses 17 marques restantes d'ici février, ce qui lui permettra de renforcer encore son efficacité.

### – Plus de 6 sessions de Guest App par réservation – Transformer la communication et améliorer l'efficacité :

La Guest App de Duve fournit un accès instantané aux informations essentielles, telles que les instructions relatives aux équipements et les recommandations locales, réduisant ainsi les demandes répétitives et le besoin d'une assistance directe. Avec plus de six sessions par réservation, l'application est devenue un canal de communication principal, réduisant considérablement les appels à la réception numérique tout en favorisant des interactions transparentes tout au long du parcours du client.





“

DuveAI a transformé les communications avec les clients chez Edgar Suites. Grâce à l'IA qui traite de manière transparente plus de 80 % des demandes sur WhatsApp, Airbnb, Booking.com et SMS, nous avons considérablement réduit les temps de réponse tout en permettant à notre équipe de se concentrer sur les interactions complexes. La capacité de DuveAI à fournir des réponses automatisées mais personnalisées et alignées sur la marque a véritablement changé la donne pour nous.

—Claire Vatin

Responsable de la satisfaction des clients, Edgar Suites



# Conclusion

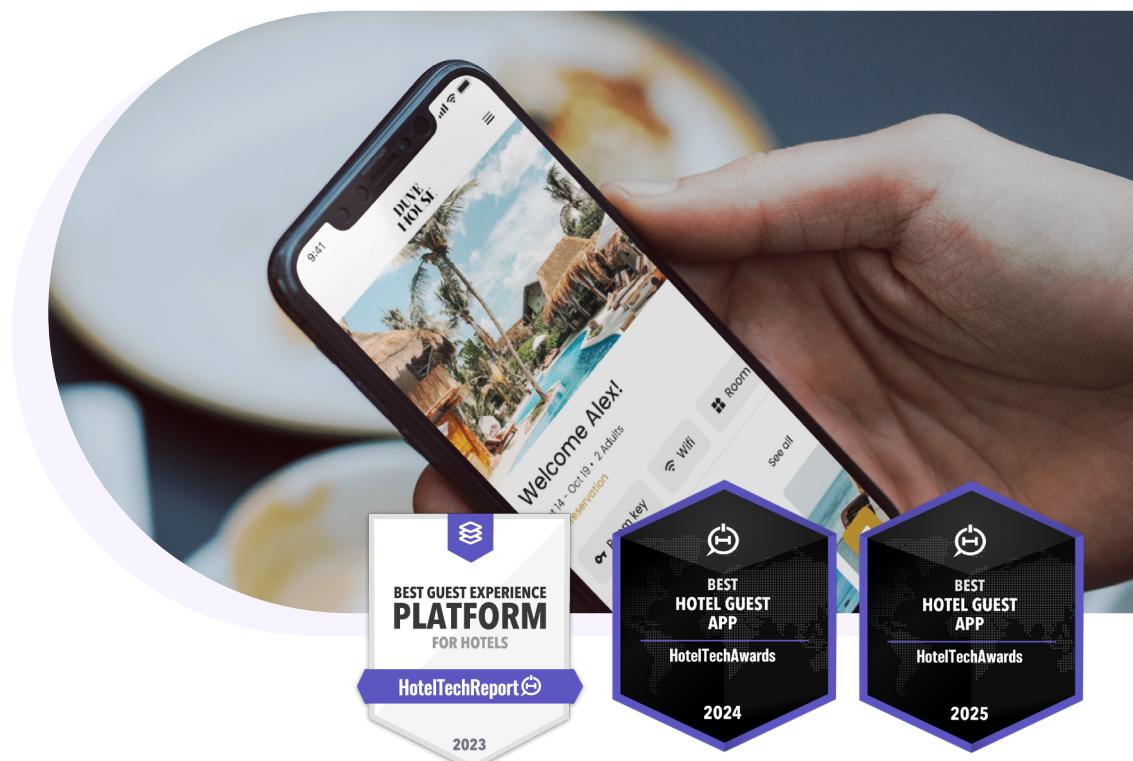
En implantant Duve, Edgar Suites a réussi à numériser sa stratégie d'engagement client, à optimiser les processus d'enregistrement et de communication, et à améliorer la satisfaction générale des clients. En continuant à étendre DuveAI à toutes les marques, Edgar Suites est bien positionné pour développer ses opérations efficacement tout en maintenant un niveau de service élevé.



# À propos de Duve

Duve redéfinit la façon dont les clients font vivent l'hôtellerie grâce à sa suite d'expérience client entièrement personnalisée. En adaptant chaque aspect du parcours du client, Duve permet aux entreprises du secteur de l'hôtellerie de disposer d'une solution qui crée des expériences mémorables pour leurs clients. En combinant parfaitement l'automatisation et la personnalisation, Duve aide les hôteliers à rationaliser leurs opérations, à gagner du temps, à améliorer la satisfaction de leurs clients et à trouver de nouvelles opportunités de revenus, tout en gardant leur marque au premier plan.

Approuvé par des milliers d'hôtels et de locations de vacances dans le monde entier, Duve permet aux entreprises du secteur hôtelier de personnaliser les interactions, d'anticiper les besoins des clients et de dépasser leurs attentes tout au long de leur séjour.



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

**Réservez une démo**

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