



HUELIN APARTAMENTOS
MÁLAGA

HUELIN APARTAMENTOS MÁLAGA

Blueprint Estratégico para la Hospitalidad Digital

Caso de Éxito e Informe de Implantación de IA

La Visión Huelin

“Huelin Apartamentos Málaga nace con una visión clara: ofrecer una experiencia digital avanzada al huésped desde el primer contacto.”



El Catalizador del Cambio



El Turista Actual:
Exige respuesta
inmediata,
información
personalizada,
facilidad de reserva y
disponibilidad 24h.



El Reto Operativo: Riesgo de saturar al personal e incapacidad de escalar la atención sin sacrificar los márgenes comerciales.

El Cambio de Paradigma en Operaciones

	Estado Anterior	Visión Huelin (IA)
Disponibilidad	Horario comercial limitado.	• 24/7, respuesta inmediata y multilingüe.
Reservas	Alta dependencia de OTAs.	• Captación directa y persuasión en tiempo real.
Check-in	Trámites físicos en recepción.	• Fomento de registro online previo a la llegada.
Carga Operativa	Saturación del personal.	• Automatización estratégica y reducción de carga.

La Pieza Estratégica: El Agente Conversacional



La implantación de un chatbot conversacional basado en inteligencia artificial no es solo soporte; es el nuevo motor operativo de Huelin.

Los 5 Pilares del Ciclo de Vida del Huésped

Pre-Reserva

1

1. Incrementar Reservas Directas

3

3. Optimizar el Proceso

2

2. Atención al Cliente 24h

En Destino

5

5. Asistente de Destino

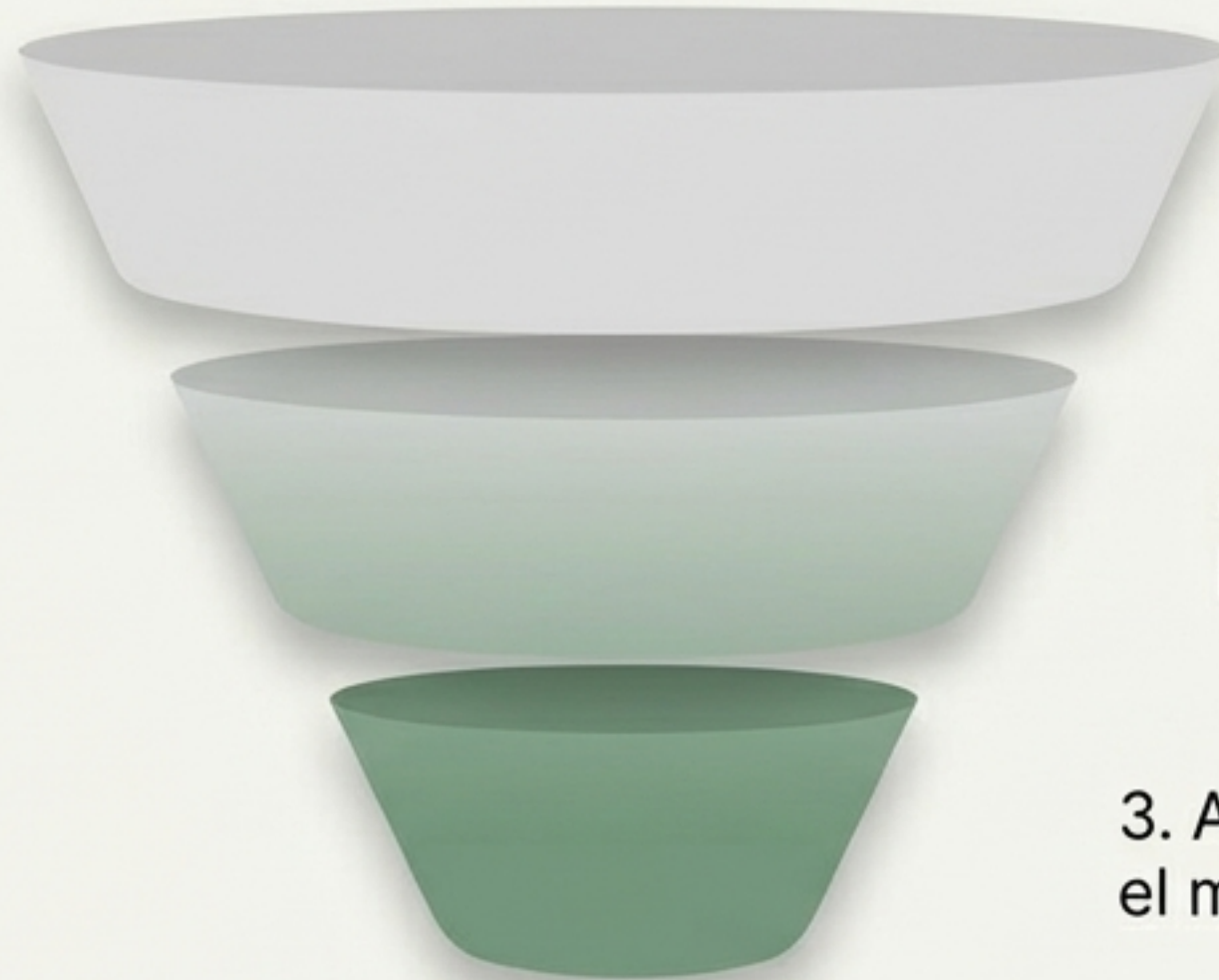
4. Potenciar Check-in Online

4

Pre-Llegada



Pilar 1 & 3: Optimización y Captación Directa



1. Detecta intención de reserva.

2. Resuelve objeciones y personaliza recomendaciones.

3. Acompaña al usuario hasta el motor de reservas.

↓ Dependencia OTA

↑ Margen Comercial

↑ Conversión

↓ Tasa de Rebote

Pilar 2: Atención Continua y Multilingüe



Para el Huésped:
Responde consultas en
distintos idiomas y horarios
de forma inmediata.

↑ Experiencia del Cliente



Para el Equipo:
Actúa como filtro de
primer nivel sin saturar al
personal.

↓ Carga Operativa

Pilar 4: Fricción Cero en la Llegada



El agente explica el proceso, resuelve dudas y motiva al cliente a completar el registro online antes de su llegada.

↓ Reducción drástica del tiempo en recepción

Pilar 5: El Asistente de Destino

Ofrece recomendaciones hiper-locales personalizadas en tiempo real.

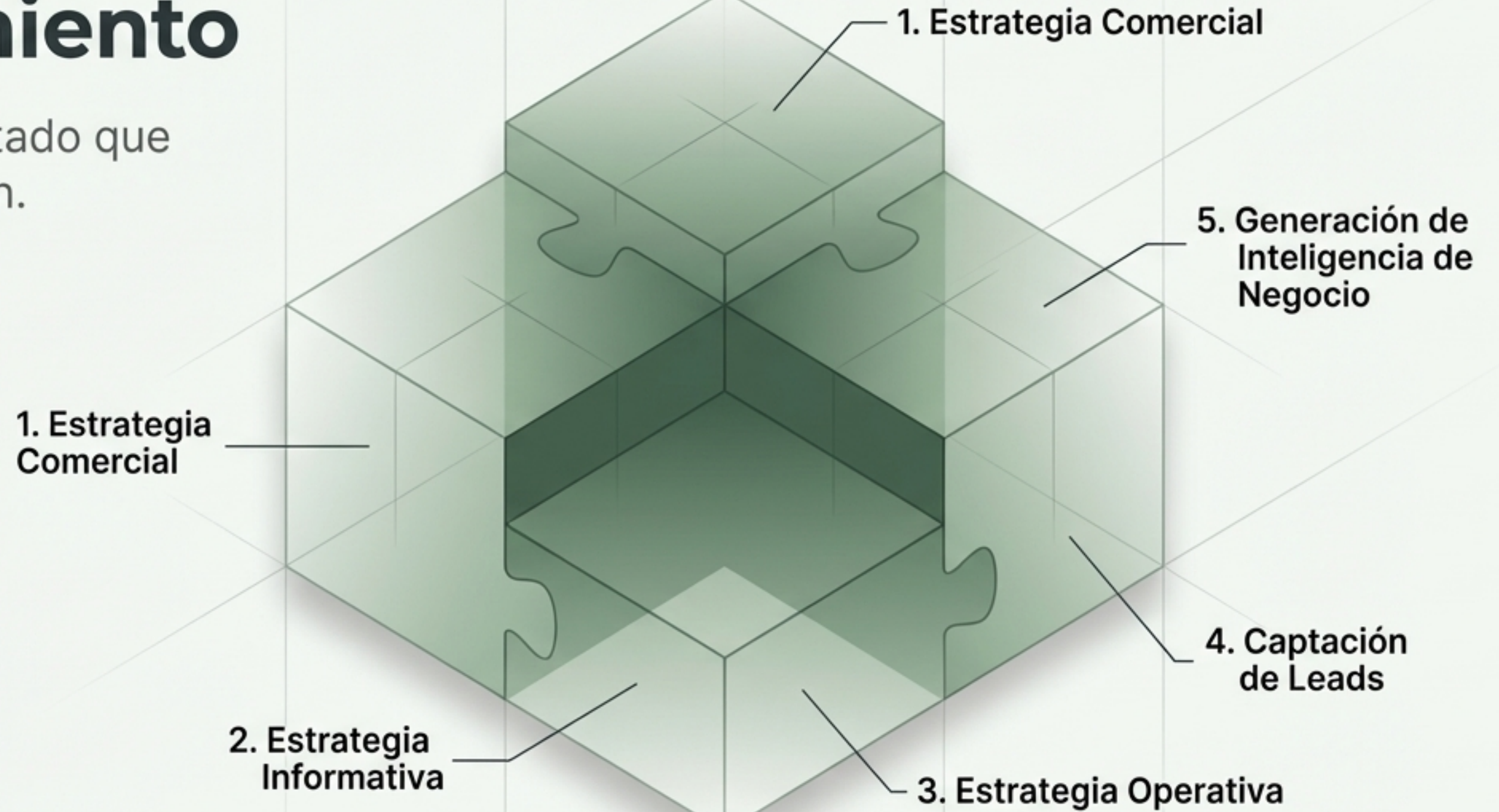
↑ Mayor Satisfacción

↑ Probabilidad de Repetición



La Estrategia de Funcionamiento

Un sistema interconectado que impulsa la marca Huelin.



El Motor de Inteligencia de Negocio (BI)

Interacción:

El agente atiende consultas 24/7.

Captación:

Se generan Leads y se detecta intención.

Inteligencia:

Los datos de las conversaciones revelan patrones y fricciones.

Conversión:
Aumento de Reservas Directas.

Refinamiento:

La estrategia de Huelin se adapta basada en datos reales, mejorando la Interacción inicial.

Panel de Control: Indicadores Clave de Rendimiento



Conversaciones Iniciadas



Intención de Reserva Detectada



Clics al Motor de Reservas



Reservas Directas Generadas



Consultas Fuera de Horario



Diversidad de Idiomas Atendidos

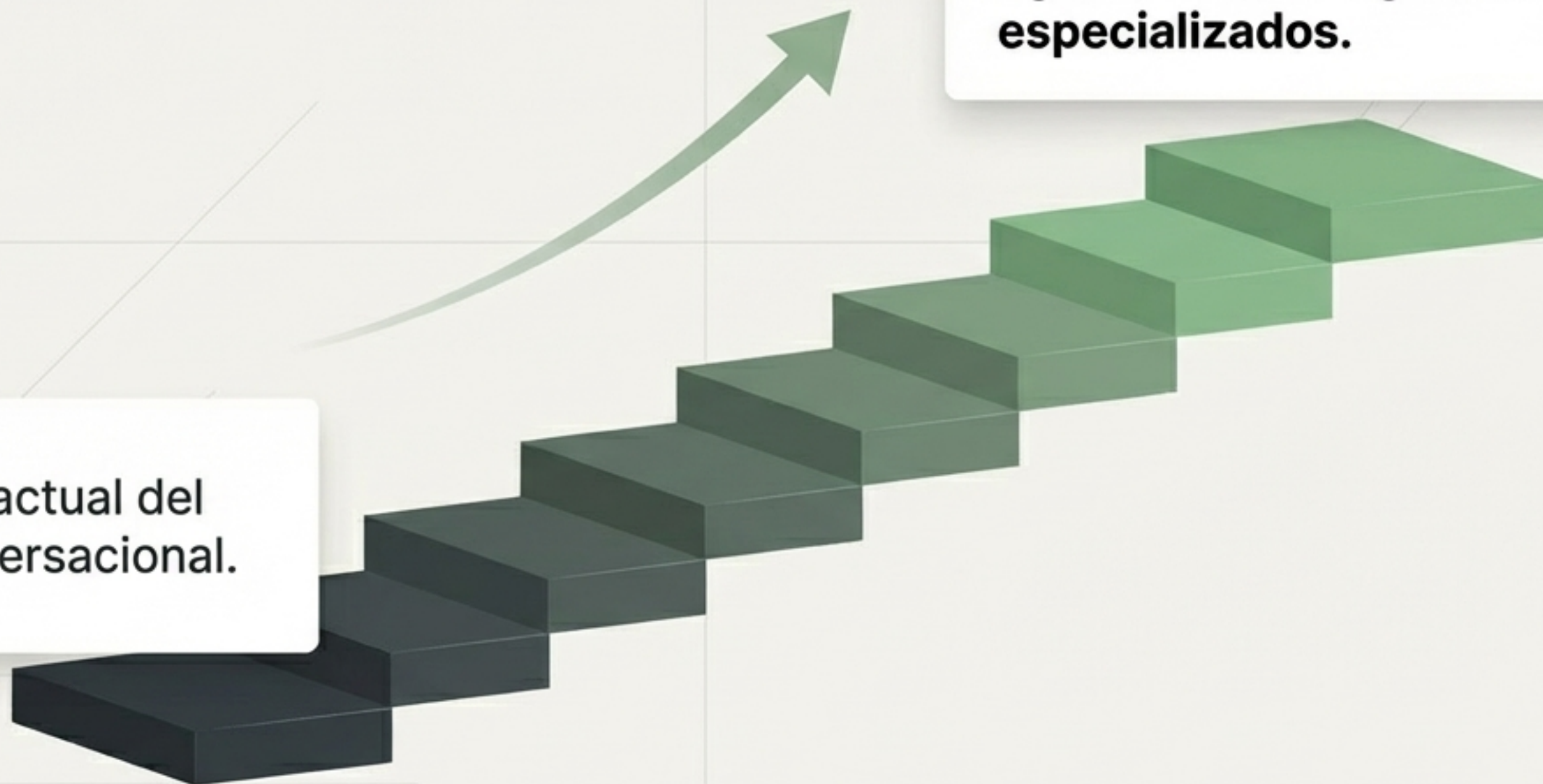


Leads Captados

La Visión Futura

El chatbot será la base de una automatización turística avanzada e integración con agentes de inteligencia artificial especializados.

Implantación actual del Chatbot Conversacional.





HUELIN APARTAMENTOS MÁLAGA

Pioneros en la Hospitalidad Digital.