



HUELIN APARTAMENTOS
MÁLAGA

Caso de Éxito: El Conserje Digital

Análisis de Resultados e Impacto del Chatbot IA
en Huelin Apartamentos Málaga

El Punto de Partida: Visión vs. Realidad

La Visión



Ofrecer una experiencia digital avanzada al huésped desde el primer contacto.



El Entorno Exigente



Respuesta inmediata



Información personalizada



Facilidad de reserva



Disponibilidad 24h

La Pieza Estratégica: Un Asistente Conversacional Inteligente

Demanda
del Cliente

El Chatbot IA

Capacidad
Operativa

Para resolver consultas en distintos idiomas y horarios sin saturar al personal, la implantación de un chatbot basado en inteligencia artificial pasó de ser una innovación a una necesidad operativa básica.

Matriz de Doble Impacto: Objetivos del Chatbot

Impacto Comercial

Incrementar reservas directas

Reducción de la dependencia de OTAs y mejora del margen comercial.



Optimizar el proceso

Recomendación de apartamentos y reducción de la tasa de rebote.



Impacto Operativo y Experiencia

Atención 24/7

Soporte multilingüe sin carga operativa adicional.



Check-in Online

Motivación del registro previo y reducción de tiempos en recepción.



Asistente de Destino

Guía local automatizada para mayor satisfacción.



Acompañamiento Integral: El Viaje del Huésped

Pre-Reserva



Personaliza la conversación, resuelve objeciones en tiempo real y facilita el acceso al motor de reservas.

Antes de la Llegada



Explica el proceso de registro, resuelve dudas y potencia el check-in online para agilizar la entrada.

Durante la Estancia



Actúa como experto local ofreciendo recomendaciones sobre Málaga, el barrio de Huelin, playas, gastronomía y cultura.

Impacto: Probabilidad de repetición

Ingeniería de Conversión: El Proceso de Reserva Directa



Fomento del canal directo = Mejora del Margen Comercial

Arquitectura de Datos: Análisis de Conversaciones

El análisis exhaustivo de las interacciones revela el rendimiento del chatbot en cinco dimensiones estratégicas:



Rendimiento Comercial y Captación

Síntesis de conversaciones operativas (Datos Extraídos del Modelo)

Intención de Reserva



84%

de conversaciones detectaron interés comercial

Clicks al Motor



345

derivaciones exitosas hacia la plataforma de pago

Reservas Generadas



5

conversiones directas atribuidas al asistente

Leads Captados



25

contactos cualificados guardados en el CRM

Eficiencia Operativa y Servicio al Huésped

Métricas de soporte y accesibilidad (Datos Extraídos del Modelo)



Volumen Global

4,500+

Conversaciones iniciadas y gestionadas autónomamente.



Cobertura Nocturna

38%

Consultas atendidas fuera de horario comercial.



Accesibilidad Multilingüe

8 Idiomas

Diferentes idiomas atendidos simultáneamente con precisión nativa.



Tasa de Resolución
Autónoma

Impacto Directo: Reducción medible del tiempo de atención en recepción gracias a la resolución de dudas de check-in.



Más allá del Chat: El Futuro Operativo

Este rendimiento no es el final, sino la base. El conserje digital sienta los cimientos para una automatización turística avanzada y la futura integración con agentes de inteligencia artificial hiper-especializados.