

AutoCheckin

hotelinking



Índice

Introducción	3
Problemática	4
Qué es Autocheckin	5
Beneficios	
□ Características: Primera fase	6
□ Características: Evolución del producto	7
3 Check-in en uno	8
Funcionamiento	9
□ Primera fase	10
□ Bienvenida	11
□ Búsqueda de reserva	12
□ Registro: huéspedes	13
□ Registro: menores	14
□ Escaneo de documentos	15
□ Verificación de datos	16
□ Selección tipo de habitación	17
□ Firma de documentos	18
□ Notificaciones por SMS	19
□ Datos de acompañantes	20
□ Check-in finalizado	21
□ Hora de llegada y comentarios	22
Contenido relacionado	23



Introducción

El momento de la llegada de un cliente al hotel y proceso de check-in es uno de los aspectos más críticos del servicio hotelero porque es el primer punto de contacto en el establecimiento y refleja una idea de la calidad del servicio.

Este proceso puede ser realmente tedioso y largo para el cliente puesto que son muchos los estándares que el recepcionista debe cumplir de la forma más precisa y en el menor tiempo posible.

Problemática



El proceso de check-in en recepción **suele ser un proceso manual y poco digitalizado** que normalmente genera colas de espera e incomodidad para los huéspedes. La recogida de datos, validación de pasaporte y firma de documentos suele ser un proceso más lento de lo deseado.



Los **kioskos o tótems solo resuelven parte del problema**, pero siguen generando colas y no permiten hacer varios check-in de forma simultánea.



Los sistemas actuales de precheck-in solo permiten realizar el registro online a aquellos huéspedes que hayan reservado a través de la web del hotel. **Los viajeros con reservas realizadas en otros canales (TTOO, OTA) no tienen la posibilidad de realizar el check-in online.**



Cumplir con las medidas y protocolos de aforo y distanciamiento actuales es difícil, sino imposible, con un proceso de check-in en la recepción del hotel.



Qué es Autocheckin



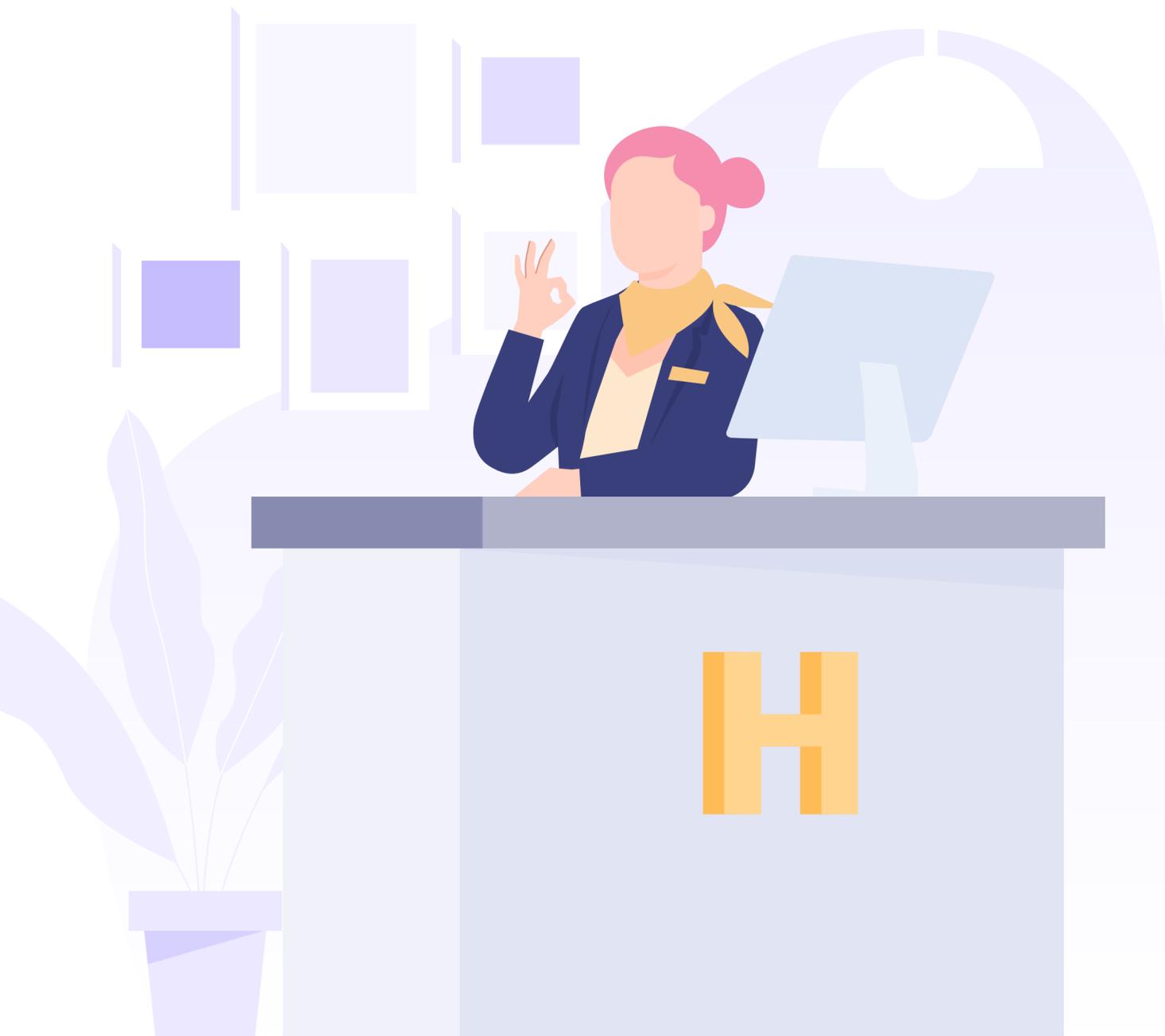
AutoCheckin permite a los clientes realizar su registro en el hotel **desde cualquier dispositivo**, de forma online, totalmente automatizada y sin necesidad de la intervención de ningún recepcionista.



Permite a los viajeros con reservas **procedentes de cualquier canal** (directo web, TTOO, OTA) realizar el check-in online desde la web del hotel antes de la estancia, o a la llegada al establecimiento desde el WiFi del hotel.



Diseñado para completar rápidamente los procesos de check-in, es la **solución a las largas esperas** en la recepción y la herramienta que mejorará el día a día de los recepcionistas.



Beneficios



La optimización del proceso de check-in **permite aliviar significativamente la carga de trabajo de la recepción**, eliminando tareas que no aportan un valor imprescindible.



Al mejorar los tiempos de entrada del cliente es **más fácil mantener un servicio adecuado y de calidad**, ofreciendo un check-in rápido y sin necesidad de contactar con el recepcionista.



Digitalizando el proceso de check-in **se evitan las aglomeraciones en la recepción**, facilitando el distanciamiento social y protegiendo la salud de trabajadores y huéspedes.

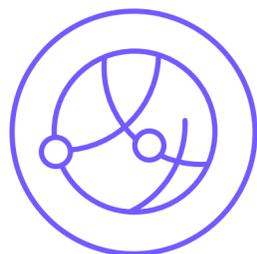
Características

Primera fase



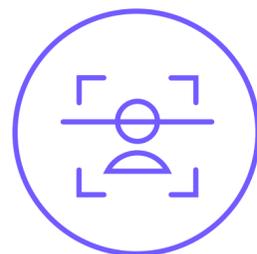
Sin necesidad

de descargar una app



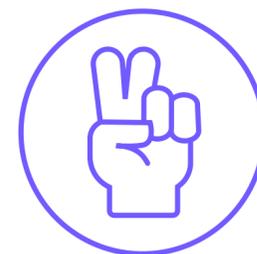
PreCheck-in

de reservas desde
cualquier canal



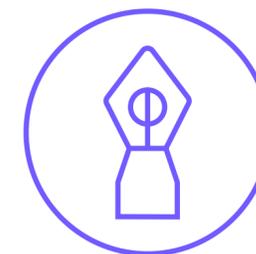
Toma de datos

con escaneo de
pasaporte / DNI



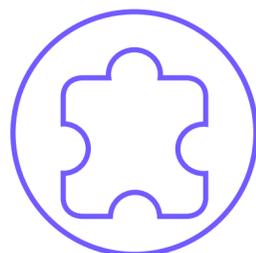
Información

fácil de completar



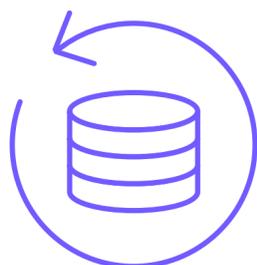
Incluye firma

de documentos digital



Integrado

con el PMS y
cumpliendo con el RGPD



Envío datos

al PMS de forma
automatizada



Customizable

con la marca del hotel



Avisos

automatizados
por SMS

Características

Evolución del producto - Roadmap



Elección

de habitación
por parte huésped



Posibilidad

upgrades y
cross-selling



Cobro

de factura
y control de fraude



Sistema

de pago seguro

Cumple con las normativas europeas:



- Directiva PSD2 y la autenticación reforzada de clientes (SCA)
- Certificación PCI DSS de nivel 1



Autorización

tarjeta de crédito
para consumos



Apertura

digital de puerta
habitación



Folio

y check-out
automático





3 Check-in en uno



Si el cliente ha reservado a través de la web del hotel, **recibirá un email con un enlace** donde podrá hacer el check-in.



En el caso de que haya reservado a través de intermediarios (OTAs, TTOO), igualmente **podrá realizar el registro antes de la estancia en la página web del hotel**, en un apartado habilitado especialmente para ello.

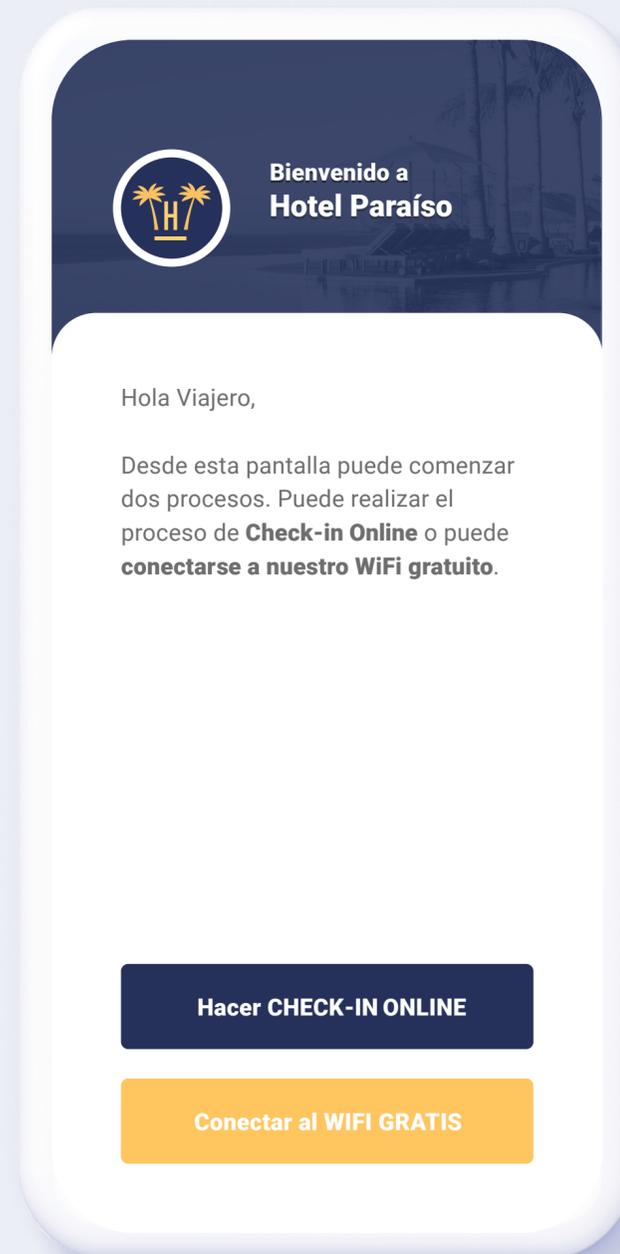
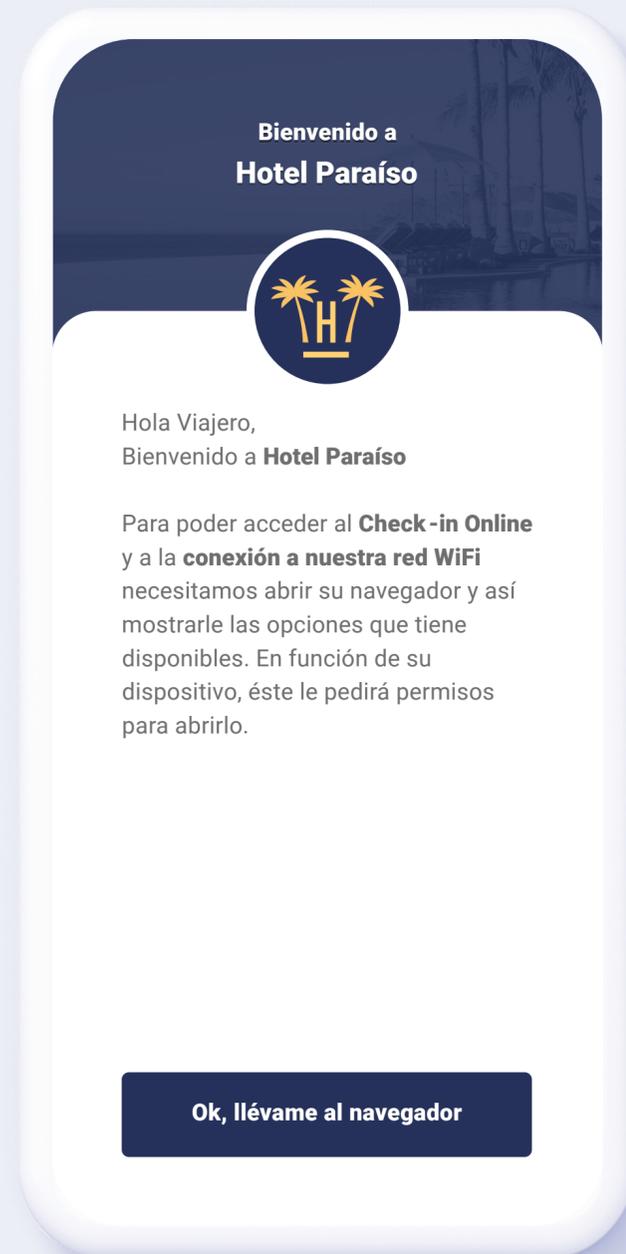


Si no ha hecho el check-in antes de la llegada al hotel, puede hacerlo en el mismo establecimiento. **Simplemente tendrá que seleccionar la red WiFi** y será redireccionado a una página donde podrá hacer el check-in online, sin la necesidad de instalar una app ni conectarse a la red.

Funcionamiento

Primera fase

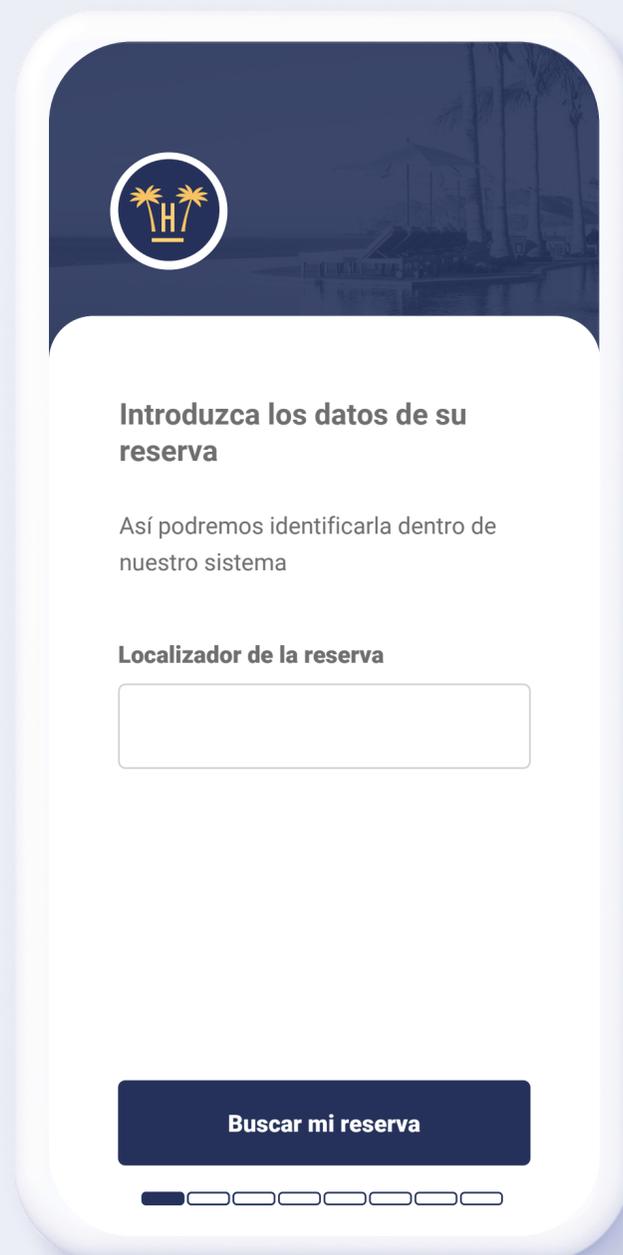




Bienvenida

Cuando el cliente intenta conectarse al WiFi del hotel, aparece esta pantalla que le redirigirá al navegador para que desde ahí pueda acceder al check-in online y a la red, en el caso de que ya tenga una habitación asignada.

El cliente no necesita realizar el proceso de conexión al WiFi ni descargar ninguna APP. Simplemente debe seleccionar la red WiFi del hotel y ya podrá realizar el AutoCheckin.



The image shows a smartphone screen with a dark blue header containing a logo with palm trees and the letter 'H'. Below the header, the text reads 'Introduzca los datos de su reserva' and 'Así podremos identificarla dentro de nuestro sistema'. A text input field is labeled 'Localizador de la reserva'. At the bottom, there is a dark blue button labeled 'Buscar mi reserva' and a progress indicator with seven small circles, the first of which is filled.

Introduzca los datos de su reserva

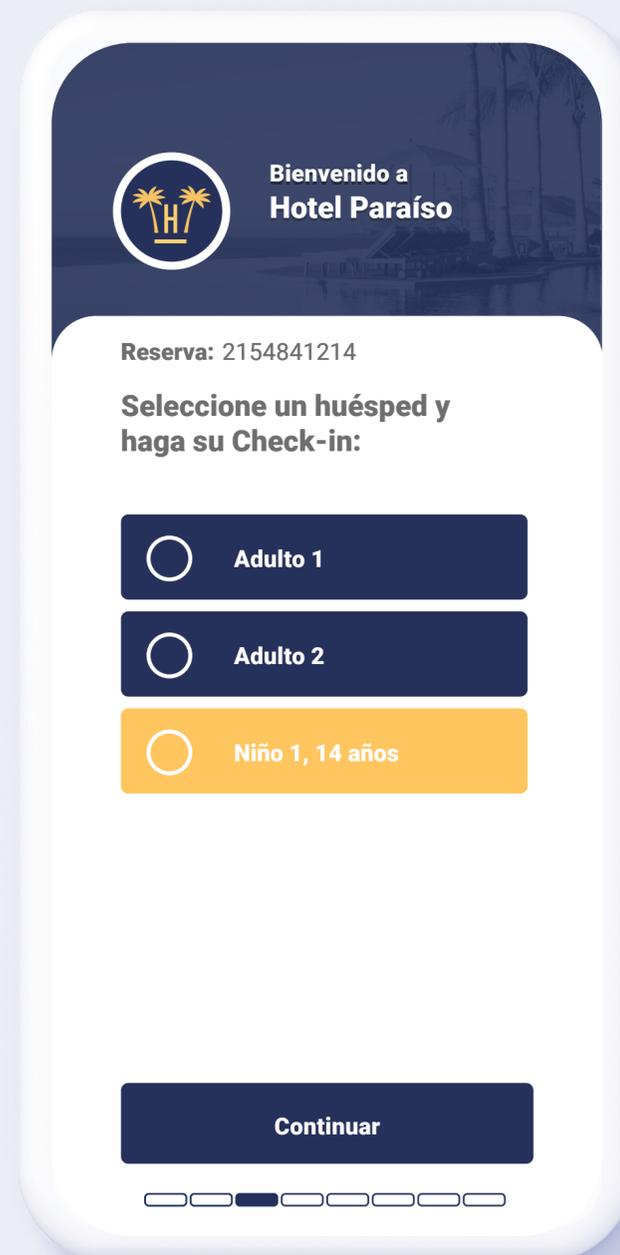
Así podremos identificarla dentro de nuestro sistema

Localizador de la reserva

Buscar mi reserva

Búsqueda de reserva

Hotelling permite flexibilidad a la hora de encontrar la reserva, el método principal será por localizador pero existirá la posibilidad de establecer otros métodos de búsqueda como apellido o fecha de check-out, entre otros sistemas de filtrado.



Registro: huéspedes

Si se confirma la reserva, el cliente puede continuar y realizar el check-in de cada uno de los huéspedes.

También es posible que cada huésped realice el check-in individualmente al mismo tiempo.

Bienvenido a Hotel Paraíso

Reserva: 2154841214

Introduzca la edad del Niño 1

Fecha de nacimiento

DD-MM-YYYY

Recogemos la fecha de nacimiento del niño para saber la edad de los menores que hay en nuestros establecimiento y estar preparados ante posibles contingencias.

Continuar

Bienvenido a Hotel Paraíso

Reserva: 2154841214

Seleccione un huésped y haga su Check-in:

Adulto 1

Adulto 2

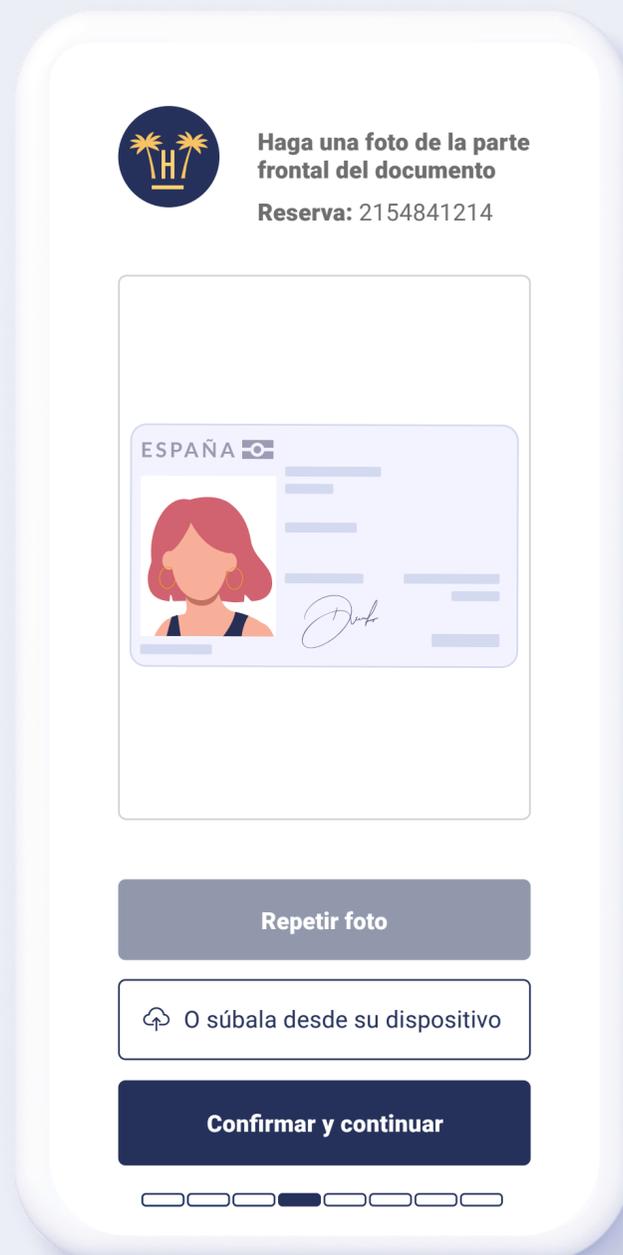
Niño 1, 14 años

Continuar

Registro: menores

En caso de haber menores de edad, **solamente se solicitará la edad del niño/a.**

Si el sistema detecta que los datos introducidos son incorrectos, solicitará el escaneo del documento de identidad del menor.



Escaneo de documentos

Para realizar un registro válido, este paso es fundamental. No es necesario que el cliente seleccione el tipo de documento ni la nacionalidad previamente, **el sistema lo detecta automáticamente.**

Reserva: 2154841214

Por favor revise y rellene la información necesaria:

Nombre:
Sara

Apellido:
García

Fecha de nacimiento:
26-10-1985

Nacionalidad:
ESP

Género:
Mujer

Número de pasaporte:
AAR0182375

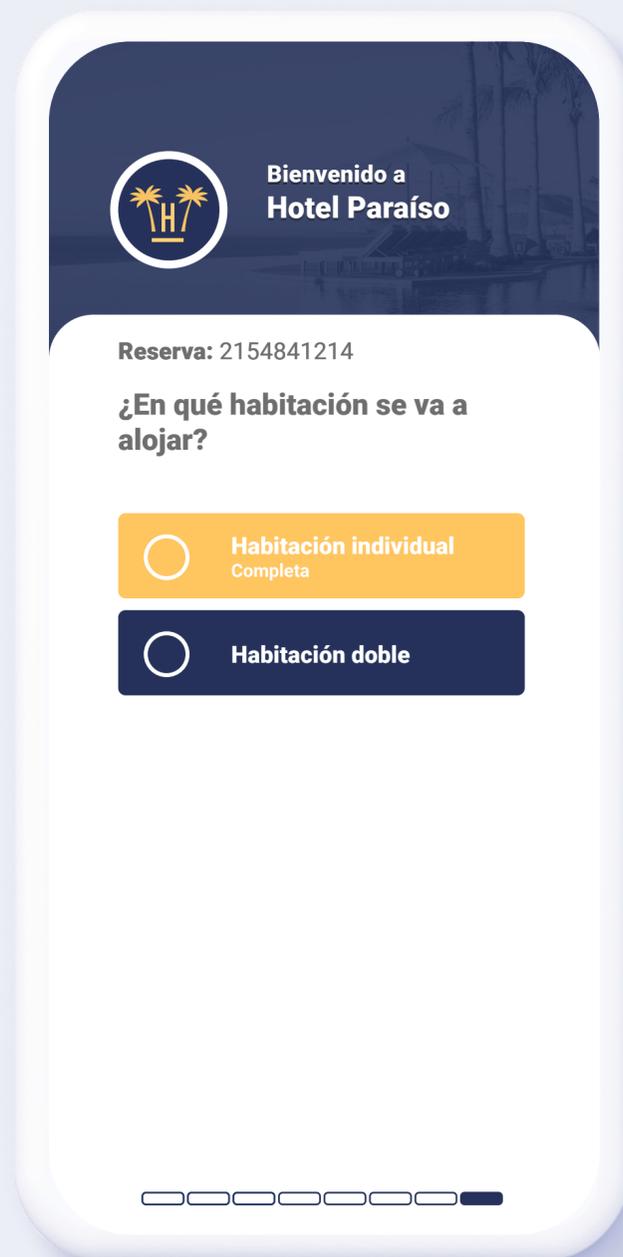
Confirmar y continuar

Progress indicator: 8 steps, 4th step active.

Verificación de datos

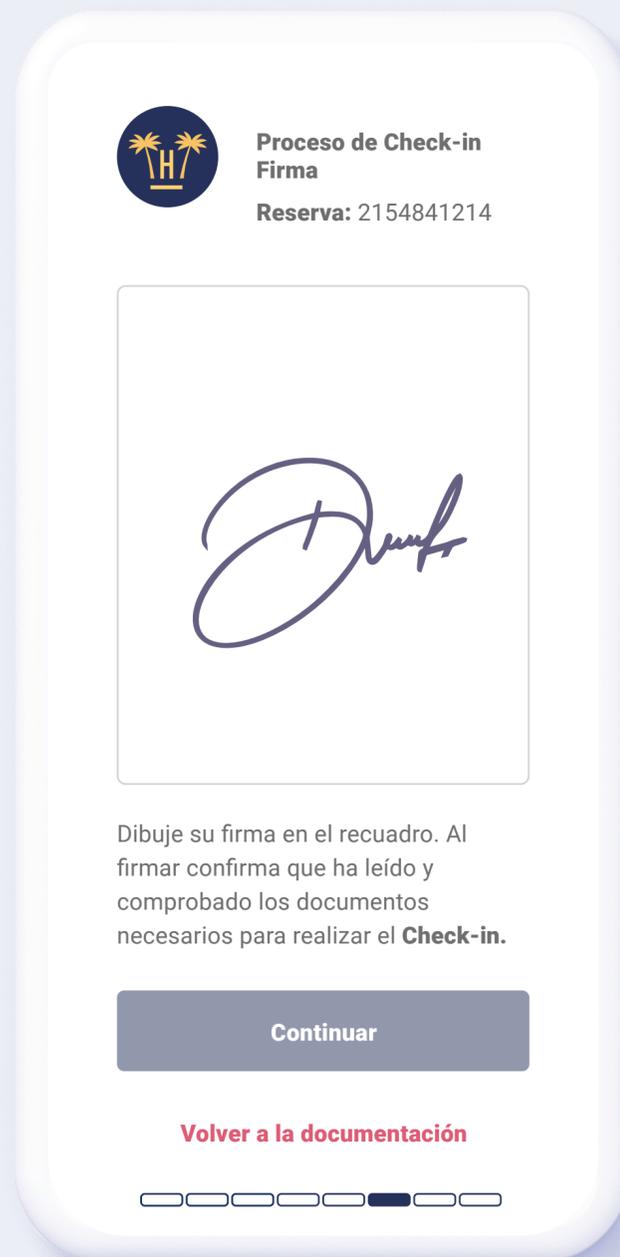
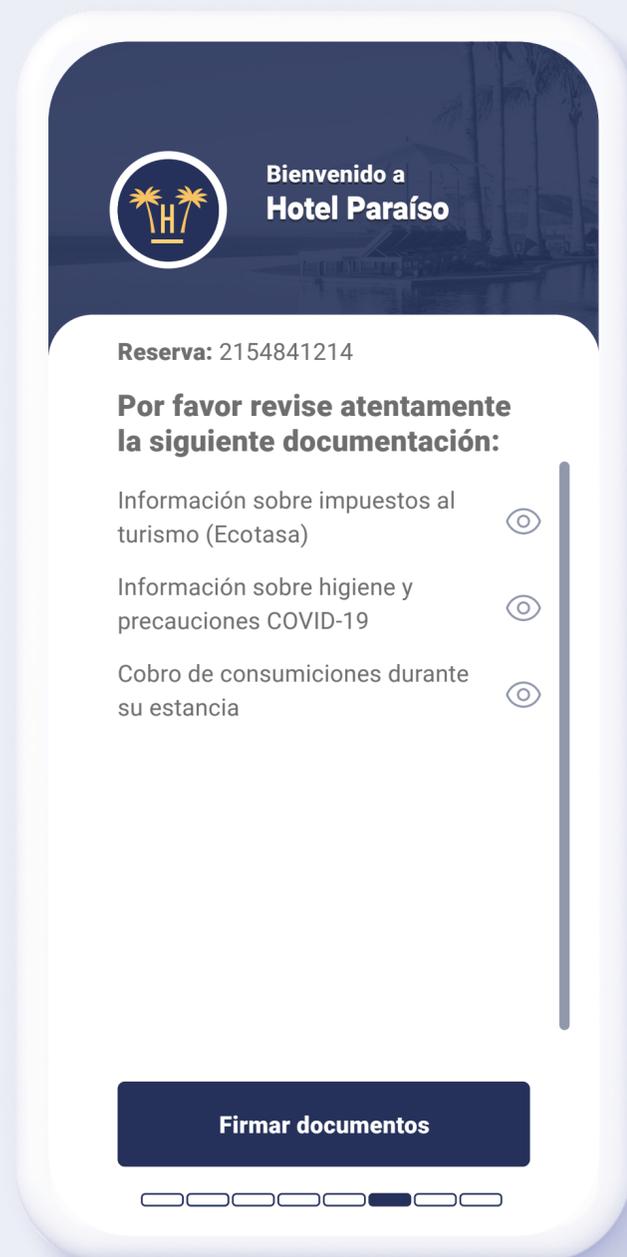
Antes de finalizar el registro, el cliente puede comprobar que la información recogida es correcta.

La información será enviada automáticamente al PMS del hotel.



Selección del tipo de habitación

En este paso el huésped **seleccionará** en que habitación y con **quién** se alojará cada persona.



Firma de documentos

El panel de control de AutoCheckin permitirá al hotel o cadena subir al sistema **aquellos documentos que son necesarios que los huéspedes lean y acepten** como condición para hospedarse.

 Bienvenido a
Hotel Paraíso

Reserva: 2154841214

¿Desea que le avisemos cuando su habitación esté lista y otros acontecimientos? *

Número de teléfono (opcional)

 ****_***_***

* Le enviaremos un SMS para informarle de los acontecimientos que consideremos de su interés.

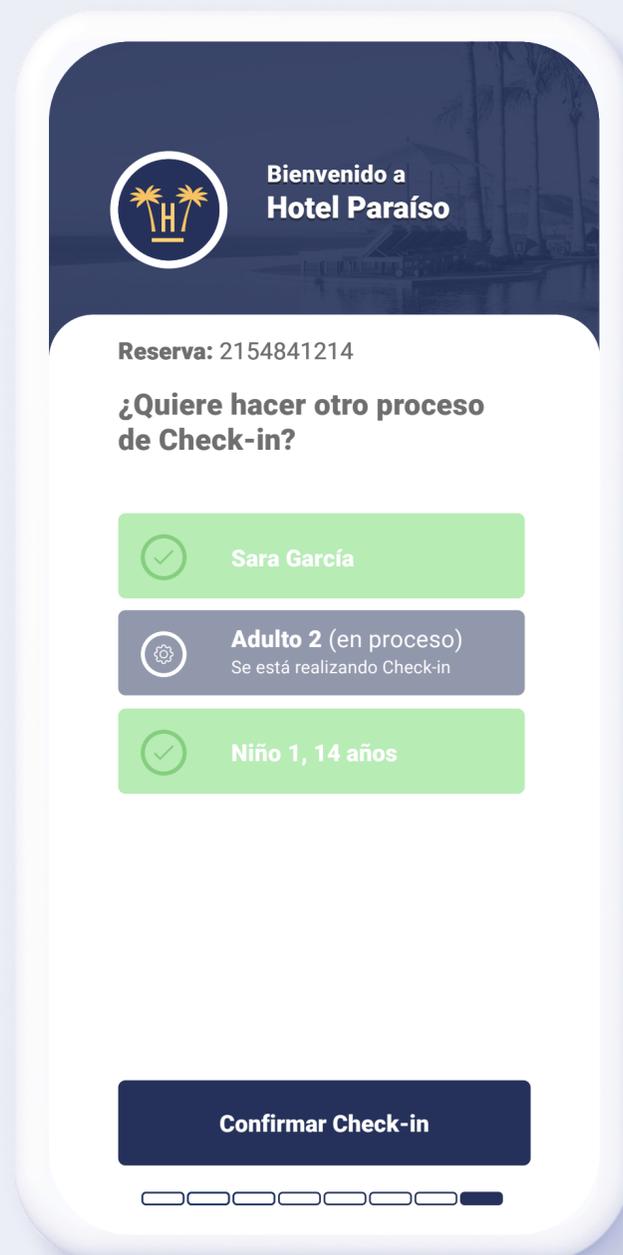
Continuar

Progress indicator: 10 steps, step 10 is active.

Notificaciones por SMS

Para fomentar la cercanía con el cliente, las comunicaciones por SMS son muy eficaces. De esta manera, el huésped puede beneficiarse de un contacto directo e inmediato con el hotel, y el establecimiento puede aprovechar este canal para fidelizarlo.

En esta fase se ofrece al huésped la opción de dejar su número de móvil para avisarle por SMS cuando su habitación esté preparada.



Datos de acompañantes

Si en la reserva figuran más personas además de los familiares, **el sistema permite realizar el mismo proceso de registro de cada uno de ellos** o incluso le permite compartir un enlace para que se hagan checkins en paralelo.

 **Proceso de Check-in**
¡Gracias!



¡Gracias!

Enseñe este código en recepción para recoger su llave:



F2KG2145

Añadir a mi wallet

Descargar PDF

Terminar Check-in

 **Envío de la documentación**



¿Desea que le mandemos la documentación que ha firmado a su correo?

Podemos enviarle la documentación firmada al correo electrónico o puede recogerla en recepción una vez terminado el proceso de Check-in.

Email: (opcional)

Continuar

 **Proceso de Check-in Compartir**



¿Desea compartir un enlace a otros integrantes de la reserva?*

Para facilitar que otras personas en su misma reserva puedan acceder a ella puede compartir el siguiente enlace, así irán directamente a esta reserva.

<https://bit.ly?v=1233e> 

- * Este enlace solo es válido mientras el proceso de Check-in esté en curso, cuando termine este enlace será borrado.
- * Comparta este enlace únicamente con las personas que han de hacer el proceso de Check-in.

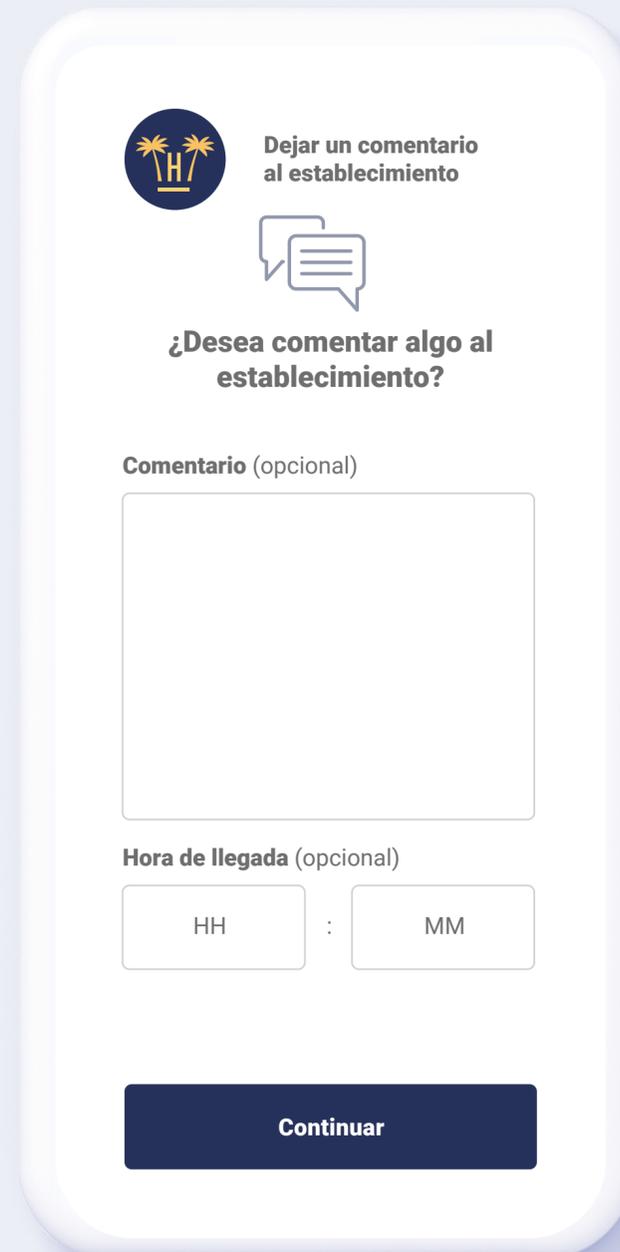
No quiero compartir, salir

Check-in finalizado

Ahora, para disfrutar de su estancia, **el cliente solo tiene que dirigirse a recepción y mostrar el código proporcionado** para recoger la llave de su habitación.

Si lo desea, puede recibir en su correo la documentación de la reserva.

Además, puede compartir los datos de la reserva con otros acompañantes de forma práctica a través de un enlace válido solo durante el proceso de check-in.



Dejar un comentario al establecimiento

¿Desea comentar algo al establecimiento?

Comentario (opcional)

Hora de llegada (opcional)

HH : MM

Continuar

Hora de llegada y comentarios

El huésped, si realiza el check-in antes de la llegada al hotel, podrá establecer una hora de llegada y añadir comentarios para peticiones especiales que pueda tener. La información se enviará automáticamente al PMS.

Si el usuario realiza el check-in a través del WiFi del hotel, la hora de llegada no le aparecerá.

Contenido relacionado

AutoCheckin- Pre Autorización de tarjeta y Check-Out 

Activa AutoCheckin para clientes de Expedia 

Activa AutoCheckin para clientes de Booking 

Suite de herramientas contactless para hoteles 

Tecnología contactless para hoteles 

hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 Parc Bit. Edifici Disset 3^a Planta Puerta D7, 07120

www.hotelinking.com | sales@hotelinking.com

