hotelinking



Índice

¿Qué es Bellbot?		0		3
Beneficios			0	5
Características	××			8
Funcionamiento		O		15

Instalación	0	25
Dashboard	0	— 29
Contenido relacionado —	××	49





¿Qué es Bellbot?

Cuando un viajero visita la página web de un hotel lo hace porque está planificando su viaje, comparando, investigando y formando sus criterios de decisión para adoptar la solución que mejor se ajuste a sus necesidades.

En muchas ocasiones, se va sin dejar rastro. Y en muchas más, no regresa de nuevo para finalizar la reserva en la web al no percibir ninguna diferencia en hacerlo a través de un intermediario.





Bellbot es un widget que está especialmente diseñado para revertir esta situación y transformar visitantes en reservas directas al momento.

Bellbot se presenta a los visitantes de la web como un asistente personal y les ofrece una serie de **incentivos** para que reserven a través de la web.



Beneficios

| Bellbot widget







Beneficios para el cliente

- El futuro cliente del hotel puede beneficiarse de servicios o ventajas exclusivas sin pagar más por ello.
- **El cliente percibe un valor añadido que le** motivará a realizar la reserva en ese mismo momento o elegir ese hotel para sus vacaciones.





Beneficios para el hotel

- Se incentivan las reservas a través de la propia página web con los consecuentes beneficios de ahorro en comisiones de intermediarios.
- Se obtiene información de valor de clientes a los que puede sacar partido creando campañas de marketing y fidelización segmentadas y precisas.
- Se mejora la imagen de la marca y se trabaja la fidelización del cliente.



Características







Cuestiones legales

Datos validados en tiempo real y cumpliendo el RGPD.

Textos legales configurables.



Jorge Martínez Cliente

Nos visitó: 28 de feb. 2022

¡Un hotel genial! Personal muy atento y amable, siempre disponible a resolver tus problemas.

7 /10

Ver todos los comentarios

Bellbot widget

Opiniones de huéspedes

Además del asistente, el widget integra una función que muestra los **comentarios positivos** de clientes del hotel.

Esta función se puede configurar para que muestre las opiniones más recientes y la velocidad a la que pasan.





Personalización del widget

- Se puede **personalizar** el nombre y fotografía del asistente, así como los colores y el saludo.
- Se pueden activar las dos funciones del widget (asistente + opiniones) o solo una.
- El widget aparece minimizado y solo cuando el usuario hace clic sobre él, se abre. Cuando lo cierra, vuelve a minimizarse.







9



Beneficios **100% configurables**

- Se pueden configurar la **oferta** y **ventajas** teniendo en cuenta: las visitas por día que el usuario hace a la web del hotel, el número de reservas que ha realizado en la web y el número de veces que se ha alojado en el establecimiento.
- **El tipo de incentivos** (oferta + ventajas) los configura el hotel y pueden ser desde obsequios de bienvenida hasta descuentos en la reserva.





Estimada Sara García, finaliza la reserva y obtén:

5% de descuento en tu próxima reserva

Reserva2022

Título	Ventaja	Garantizado
Check-out tarde	Sal de tu habitación más tarde	\checkmark
Check-in anticipado		\checkmark
Botella de cava		

Finalizar la reserva

Bellbot widget

Retargeting automatizado

Si un usuario se registra y no utiliza el promocode, se le envía un correo electrónico recordándole que tiene esta ventaja con plazo de caducidad.

De igual modo, a los usuarios que no terminan el registro a través del formulario, se les envía un email animándoles a completar sus datos y realizar la reserva.





Guardar configuración



- El hotel puede configurar cuándo se efectúa este recordatorio, es decir, cuándo enviar el email después de su visita a la web. Puede establecer estos recordatorios en la sección 'Configuración de las notificaciones' del panel del widget.
- la reserva utilizando el promocode.

			Q	
parci	almente comp	oletado 🔵		Cerrar configuració
•	Separación en hora	as entre emails		
				Cerrar configuració
•	Separación en hora	as entre emails		

La notificación para usuarios con formulario parcialmente completado avisa a quienes no han acabado de realizar el registro a completarlo y a realizar



Funcionamiento

| Bellbot widget





		/10
		5 /10
Buscar	Check in 🦰 Chec	Hola
		Minom
		Bienvenide fidelización
		Nota media de nuestros clie

El widget aparece por defecto minimizado pero una vez que se hace clic sobre él, se expande mostrando el asistente y comentarios positivos del hotel.

Será el propio hotel quien decida el tipo de comentarios que deban aparecer, e incluso poner comentarios concretos de un usuario.



entes

7.5

X



₩ H H	
	7 /10
	;Enhorabue
	tu oferta exclusiva 5% descuen en tu próxin ventajas
Buscar Q Check in	Check ✓ Check in tem ✓ Tarifa de golf
	 Check out tar Botella de car
	RESI
	Clique sobre el boto promocional y úse de
	Nota media de nuestros client

Inmediatamente después de la bienvenida, el asistente presenta al usuario la **oferta** y **ventajas** que puede conseguir con la reserva que haga a través de la web.

ena!

nto ma reserva

X

nprano.

f gratis.

ardío.

ava.

ERVA22

tón para copiar el código selo durante el proceso e reserva.

ntes

7.5





Para acceder a estos incentivos, el visitante tiene que introducir los datos que el widget le solicita.

Previamente tendrá que haber aceptado las condiciones de uso y privacidad.



₩ K K K K K K K K K K K K K	
	7 /10
HOTEL	
	5 /10
	×
	¡Genial! Para poderte dar el regalo, necesito información sobre ti, y mi objetivo principal es proteger tus datos.
Buscar Q Check in 🗎 Check	
	<section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header><section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header></section-header>
	Nota media de nuestros clientes 7.5

¿Qué datos le pide al visitante? Para empezar, el primer dato que le solicita es identificarse mediante un formulario.

X

7.5

19



₩ ₩ H	
	7 /10
HOTEL	
	5 /10
	Tu email.
Buscar Q Check in 🗎 Check	
	Atrás
	Nota media de nuestros clientes

Vía formulario

La información que tiene que facilitar es el correo electrónico, nombre, apellidos, fecha de nacimiento y género.

Paso 1: Introducir dirección de correo electrónico.

X

X

7.5

Siguiente





₩ H H		
		7 /10
	HOTEL	
		5 /10
		Tu nombre.
Buscar Q C	heck in 🗎 Check	
		Atrás
		0
		Nota media de nuestros clien



Paso 2: Facilitar nombre y apellidos.



	7 /10
	5 /10
	Tu fecha de
Buscar Q Check in 🗎 Check	Día
	Atrás
	Nota media de nuestros clien



Paso 3: Indicar fecha de nacimiento.



₩ KH KH	
	7 /10
	5 /10
	Tu género.
Buscar Q Check in 🗎 Check	
	Atrás
	0
	Nota media de nuestros clien



Paso 4: Seleccionar el género.



₩ \H/		
		7 /10
	HOTEL	
		5 /10
		;Enhorabue
		tu oferta exclusiva 5% descuen en tu próxir
Buscar	Check in 🗎 Check	 Check in tem Tarifa de golf
		 Check out ta Botella de ca
		RESI
		Clique sobre el bot promocional y úso de
		Nota media de nuestros clien ⁻

Finalmente, el widget le mostrará el código promocional de la oferta que podrá canjear en su reserva, además de una serie de **ventajas** que solo podrá disfrutar si reserva a través de la web.

ena!

nto ma reserva

nprano.

f gratis.

ardío.

ava.

ERVA22

tón para copiar el código selo durante el proceso e reserva.

ntes

7.5

X



Instalación







 $\mathbf{\vee}$

Configuración del widget

seguir el código de la etiqueta



Para activar el widget solo es necesario pegar en la web un código que se encuentra en el panel de control. Se genera automáticamente y se ha de copiar y pegar en el pie de la página web, antes de la etiqueta de cierre '/body'.

			Q	
				Cerrar configuració
	Links	Botones	Texto botón	
ión				
				Cerrar configuració
clientes para	hacer la reserva.			

*		
n		
n		



Código de la etiqueta



Al hacer clic aparece una ventana emergente con el **código** para pegar en la web.

your global hotel sales partner	GUEST CENTRIC	
A hotetec	Dingus	Tra
VERTICAL BOOKING	neobookings	simp

Seguimiento ventas

Para utilizar el widget no es preciso que el motor de reservas esté integrado con Hotelinking. En caso de tener integración también podremos hacer un seguimiento de las ventas.

MOTORES YA INTEGRADOS

bookingcore

DESIGNED FOR YOUR HOTEL

ROIBACK

N witbooking

vel an **amadeus** company mirai Apostamos por tu hotel

Bookassist

ole**Booking**

GNAHotelSolutions°



Dashboard

| Bellbot widget







Información del hotel

		Información básica
Ver estadísticas	\sim	Nombre del hotel
	~	
		Zona horaria
	~	
	~	Dirección
	\checkmark	Estrellas
	\checkmark	

El panel de control del widget está en la sección de 'Ver estadísticas'.

Q	*
	trás
Dónde está ubicado	
Número de habitaciones	









Una vez dentro de la sección 'Estadísticas' hay que ir al apartado 'Bellbot'.



Widget performance



Estadísticas

Presenta una visión general del rendimiento del widget mostrando información sobre el revenue, las reservas y los leads^{*} que se han generado a través de la intervención de Bellbot.

*Se consideran leads aquellos usuarios que han completado el formulario, pero no han realizado una reserva utilizando el widget.

		Q		
			Cerra	r
?	Reservas generadas			•
		85 RESERVAS		
?	Leads por edad		?	



 $\mathbf{\vee}$

 $\mathbf{\vee}$

Configuración del widget

Guardar configuración

Mostrar asistente del widget



Muestra al asistente, que les ofrecerá incentivos a los

Bellbot ^

Estadísticas

Configuración genérica Configuración de las ventajas Configuración de engagement Configuración de las notificaciones Configuración de la nota media Configuración de eprivacy Clientes y reservas

Configuración de la apariencia del asistent



Configuración genérica

Desde esta opción se puede activar el asistente y personalizarlo, eligiendo su posición en la página, colores, nombre, cargo e imagen de la persona que aparece.

		Q	
			Cerrar configuració
clientes para hacer la resei	rva.		
e del widget			Cerrar configuració
it zh	ienes algunos datos sin completar en al n este caso, se mostrará el valor por de	lgún idioma. fecto.	



	Título del	asistente
\sim		
	Guardar configuració	n Reset
Bellbot ^	Entregar ofertas se	egún el comportamiento
Estadísticas	Comportamiento:	Cantidad:
Configuración genérica	Selecciona 🗸	1
Configuración de las ventajas	Visitas a las web	
Configuración de engagement	Visitas al hotel	
Configuración de las notificaciones		
Configuración de la nota media		
Configuración de eprivacy	Añadir oferta	
Clientes y reservas	Anadir Orenta	

También se puede configurar la oferta según el comportamiento del usuario. Concretamente por :

Visitas a la web: se tiene en cuenta el número de visitas que ha hecho el usuario hasta la fecha. Si realiza varias en un mismo día se contará como una sola visita. Visitas al hotel: considera las visitas al hotel o cadena que ha hecho el usuario. Esta información se conoce porque los datos que introduce el usuario en el formulario del widget se contrastan con los del historial que almacena el hotel.

Q

o del usuario

Cerrar configuración

Oferta:

Selecciona	~
Cena gratis	
Sesión de spa gratis	
15% descuento en hoteles de la cadena	
Nueva oferta	

Campañas

	Premio	Premios de la cadena					Volve	
	Id	Creado	Nombre	Adquirido	Canjeado	Desde	Estatus	Acció
	48	11.03.22	Cena gratis para dos personas	0	0	15.03.22	Asignar a una landing page	
Premios V	49	11.03.22	Sesión de spa para dos	0	0	15.03.22	Edición activa	
	50	11.03.22	15% dto en hoteles de la cadena	0	0	15.03.22	Edición activa	
	51	11.03.22	Selección de postres de bienvenida	a 0	0	15.03.22	Edición activa	

Las ofertas que aparecen en el desplegable se definen en la sección **'Premios'** del panel general de Hotelinking.

₩ H H	
	7 /10
HOTEL	
	5 /10
	iVIP!
Buscar Q Check in 🗎 Check	Para nosotros usted es un cliente muy especial, ¡queremos demostrarle nuestra gratitud permitiéndole seleccionar su regalo!
	Cena gratis Seleccionar
	Sesión de spa gratis Seleccionar
	Nota media de nuestros clientes

Como hemos visto, se pueden configurar distintas ofertas según el número de veces que un usuario visita la web.

En este caso, en el widget, el usuario podrá seleccionar la oferta que prefiera de todas las que se le han ofrecido en cada visita que ha hecho y obtener el promocode, cuando complete su registro.

En el caso de que el usuario abandone la web tras completar el registro, cuando vuelva, el widget será capaz de reconocerlo, dirigiéndose a él por su nombre y recordándole las ventajas que seleccionó.

X

Opción de ocultar los promocodes: si un alojamiento prefiere que el código no sea visible en el widget, en lugar del botón de copiar, se dará la opción de aplicarlo en ese mismo instante a la reserva.

	Q	*
	Cerrar config	guració
GET al activar esta opció o al motor de reservas s mociones	on, en otro caso el cliente no podrá aplicar la oferta en ningún caso. in necesidad de obtener un código promocional.	
)	Cerrar config	guració
	Mostrar solo comentarios si el número es igual o superior al número de comentarios a mostrar simultáneamente	

HOTEL ¡Enhorabuena! TU OFERTA EXCLUSIVA 5% descuento en tu próxima reserva VENTAJAS Q ✓ Check in temprano. Check in Check Buscar ✓ Tarifa de golf gratis. Check out tardío. ✓ Botella de cava.

Recuerde activar la oferta para que se aplique a su conexión actual

Nota media de nuestros clientes

X

Activar oferta

7.5

Bellbot widget

Si esta funcionalidad está activada, en el widget aparecerá un botón con el texto 'activar la oferta'.

by hotelinking	Configuración del widget	Q
	Guardar configuración	
	Mostrar comentarios de los clientes	Cerrar configuración
Bellbot	Mostrar solo comentarios favoritos	Mostrar solo comentarios si el número es igual o superior al número o se
	Puntuación mínima	Antigüedad
Estadísticas	Entre 1 y 10	Todos
Configuración genérica		
Configuración de las ventajas	Comentarios a mostrar simultáneamente	Tiempo entre comentarios
Configuración de engagement	Decemendeder 2	
Configuración de las notificaciones	Recomendado: Z	v Seg.
Configuración de la nota media		
Configuración de eprivacy	Guardar configuración	
Clientes y reservas		

Bellbot consta de dos funciones: el asistente y el travelling de comentarios positivos de clientes del hotel.

Esta función se puede configurar para que muestre las opiniones según su antigüedad, puntuación y la velocidad a la que pasan, así como el tiempo que pasa entre los comentarios.

Además, es posible seleccionar si se quiere que se muestren los comentarios aunque exista un número menor de comentarios a mostrar simultáneamente establecido.

Puntuaciones y comentario

También se puede configurar para que solo muestre los comentarios favoritos, es decir, aquellos marcados con una estrella en la sección 'Encuestas' del panel general de Hotelinking.

os de huéspedes (6.38)
-------------------	-------

Total: 161

	Fecha F	in	R	Reset	Por hotel			Exporta
					Por caden	la		
_								
I	ld. Hab.	Loc.	Punt.	Come	ntario	Respuesta	Fecha	Accior
SO	107	Es	8.2	;Buen	hotel!	3 horas	22.03.01	

	Mostrar ventajas				
	-				
	ca de en es fr it				
Bellbot ^	Ventaja garantizada				
Estadísticas Configuración genérica	Añadir ventaja				
Configuración de las ventajas Configuración de engagement	Check-in temprano				
Configuración de las notificaciones	Green fees gratuitas				
Configuración de la nota media	Late check-out				
Configuración de eprivacy Clientes y reservas	Botella de cava				

Configuración de las ventajas

En este panel se pueden añadir tantas ventajas como uno desee y pueden ser desde obsequios de bienvenida hasta descuentos en la reserva. Se puede indicar si la ventaja está garantizada, sino por defecto en el widget se especificará que está sujeta a diponibilidad.

		Q	
			Cerrar configuració
ítulo	Descripción		

Garantizada	Elimina
Garantizada	Elimina
	Elimina
	Elimina

*
n
ar
ar
ar
ar

	Mensajes personalizados usuario no identific			
Bellbot ^	ca de en es fr it zh 1° mensaie			
Estadísticas				
Configuración genérica				
Configuración de las ventajas	2° mensaje			
Configuración de engagement				
Configuración de las notificaciones	3 ^r mensaje			
Configuración de la nota media				
Configuración de eprivacy				
Clientes y reservas	Añadir nuevo mensaje Reset			

Guardar configuración

Configuración de engagement

Se pueden configurar los mensajes del widget dependiendo del tipo de usuario que visita la web. El primero es **'usuario no identificado',** que son aquellos que no se han registrado en el widget.

	Mensajes personalizados usuario identifica			
	cadeenesfritzh1° mensaje			
Bellbot ^	2° mensaje			
Estadísticas				
Configuración genérica				
Configuración de las ventajas	Añadir nuevo mensaje Reset			
Confermación de les netificaciones				
Configuración de las notificaciones Configuración de la nota media	Mensajes personalizados usuario repetido			
Configuración de eprivacy Clientes y reservas	ca de en es fr it zh			

El segundo tipo de usuario es **'usuario identificado'**, que son aquellos que están registrados en el widget pero sin visitas al hotel monitorizadas. Por último, **'usuario repetidor'** son los registrados en el widget y además con visitas al hotel monitorizadas.

					Q			
ado ?							Cerrar co	nfiguració
	Tienes alguno Para los usuar	s mensajes sir ios de esos idi	n completar en iomas les van a	todos los idi a aparecer los	omas. 5 mensajes e	n inglés.		
							Guardar	
							Guardar	Elimina
r ?								
	Tienes alguno Para los usuar	s mensajes sir ios de esos idi	n completar en iomas les van a	todos los idi a aparecer los	omas. 5 mensajes e	n inglés.		

*	F	
'n		
3 [

Configuración de las notificaciones

Se pueden establecer 4 tipos de notificaciones por email:

De nueva reserva: son las notificaciones que recibe el hotelero cada vez que hay una nueva reserva de un usuario gracias a Bellbot. **De check-in cercano:** avisan al hotel de la entrada de un cliente que ha hecho una reserva utilizando el promocode del widget.

			Q	
				Cerrar configuracio
				Cerrar configuracio
parci	almente comp	oletado 🗾		Cerrar configuracio
,	Separación en hor	as entre emails		
~	2 horas	~		

 $\mathbf{\vee}$

Configuración del widget

Guardar configuración

Para usuarios con formulario parcialmente completado: animan a los usuarios que no han acabado de realizar el registro a completarlo y a realizar la reserva utilizando el promocode.

De regalo: estas notificaciones recuerdan a los usuarios que se han registrado y no han utilizado el promocode, que reserven.

			Q	
parci	almente comp	oletado 🔵		Cerrar configuraci
5	Separación en hor	as entre emails		
~	2 horas	~		
				Cerrar configuraci
5	Separación en hor	as entre emails		
~	2 horas	~		

Mostrar nota media de los comentarios

Antigüedad

Guardar configuración

Configuración de la nota media

Desde esta opción se pueden mostrar las puntuaciones que ha obtenido el hotel a través de las encuestas de satisfacción de Hotelinking. El objetivo es motivar a los usuarios que entren en la web a hacer una reserva. En el campo 'Antigüedad' es posible seleccionar la fecha de los comentarios, que se aplicará también a la nota media.

Cerrar configuración

by hotelinking	Configuración del widget		Q			
	Mostrar privacidad (GDPR)		Cerrar configuració			
	Texto de privacidad					
Bellbot へ	Nombre entidad	CIF empresa	Email empresa			
Estadísticas Configuración genérica Configuración de las ventajas Configuración de engagement Configuración de las notificaciones Configuración de la nota media Configuración de eprivacy	Dirección empresa ca de es en fr it Descripción legal Texto condiciones uso Política privacidad $\checkmark B + U I x^2 x_2 \equiv \Xi \Box A T = I A T = I B B B B B B B C$					

Configuración de eprivacy

Los textos legales que aparecen en el widget antes de que el usuario introduzca sus datos, se editan en el panel de control. El hotel puede personalizarlos y crear tantas traducciones como necesite.

Clientes y reservas

	Nombre	Email	Gén
Bellbot ^	Sara García	s.garcia@gmail.com	Muje
Estadísticas			
Configuración genérica			
Configuración de las ventajas			
Configuración de engagement			
Configuración de las notificaciones			
Configuración de la nota media			-
Configuración de eprivacy			
Clientes y reservas	Mostrar	✓ resultados	5

Clientes y reservas

Toda la **información relevante** de los usuarios que han reservado utilizando el promocode del widget se visualizan en este panel. De esta manera, el hotel tiene en solo una vista la relación de huéspedes que provienen del widget y sus datos.

				Q		*
						Cerra
ero	F. nacimiento	Fuente	Importe	Check-in	Check-out	Promocode
er	83.06.22	Formulario	120.50€	22.07.03	22.07.05	Promo22
_						
_						

Contenido relacionado

CRM hotelero	
Bellbot - Notificaciones automatizadas	
Hotel Data Advanced Course	
Curso avanzado de e-mail marketing hotelero	
Suite de herramientas contactless para hoteles	

Bellbot widget

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 Parc Bit. Edifici Disset 3ª Planta Puerta D7, 07120 www.hotelinking.com | sales@hotelinking.com

