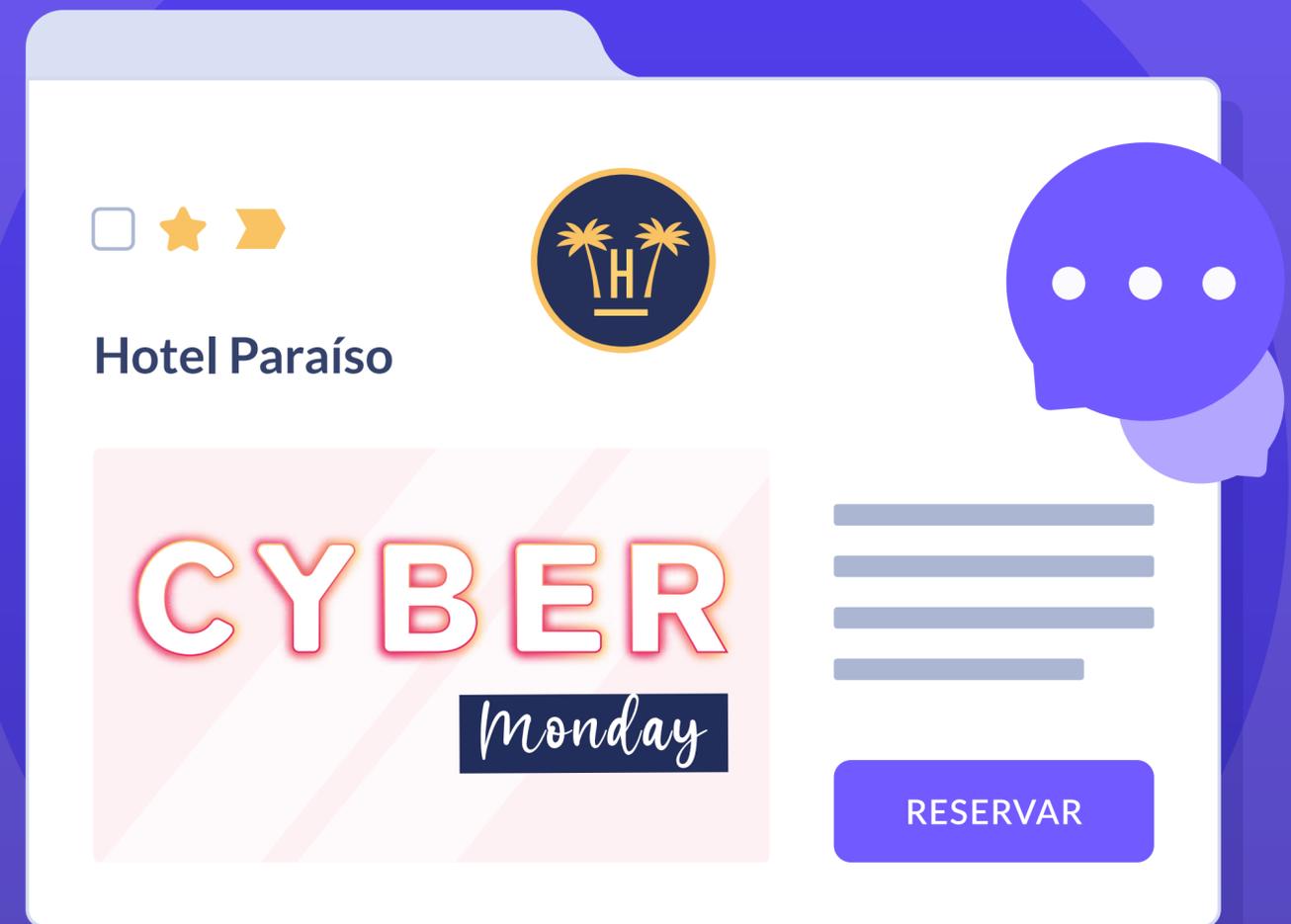


# CRM hotelero

Marketing Automation B2C

hotelinking

Powered by  CENDYN®



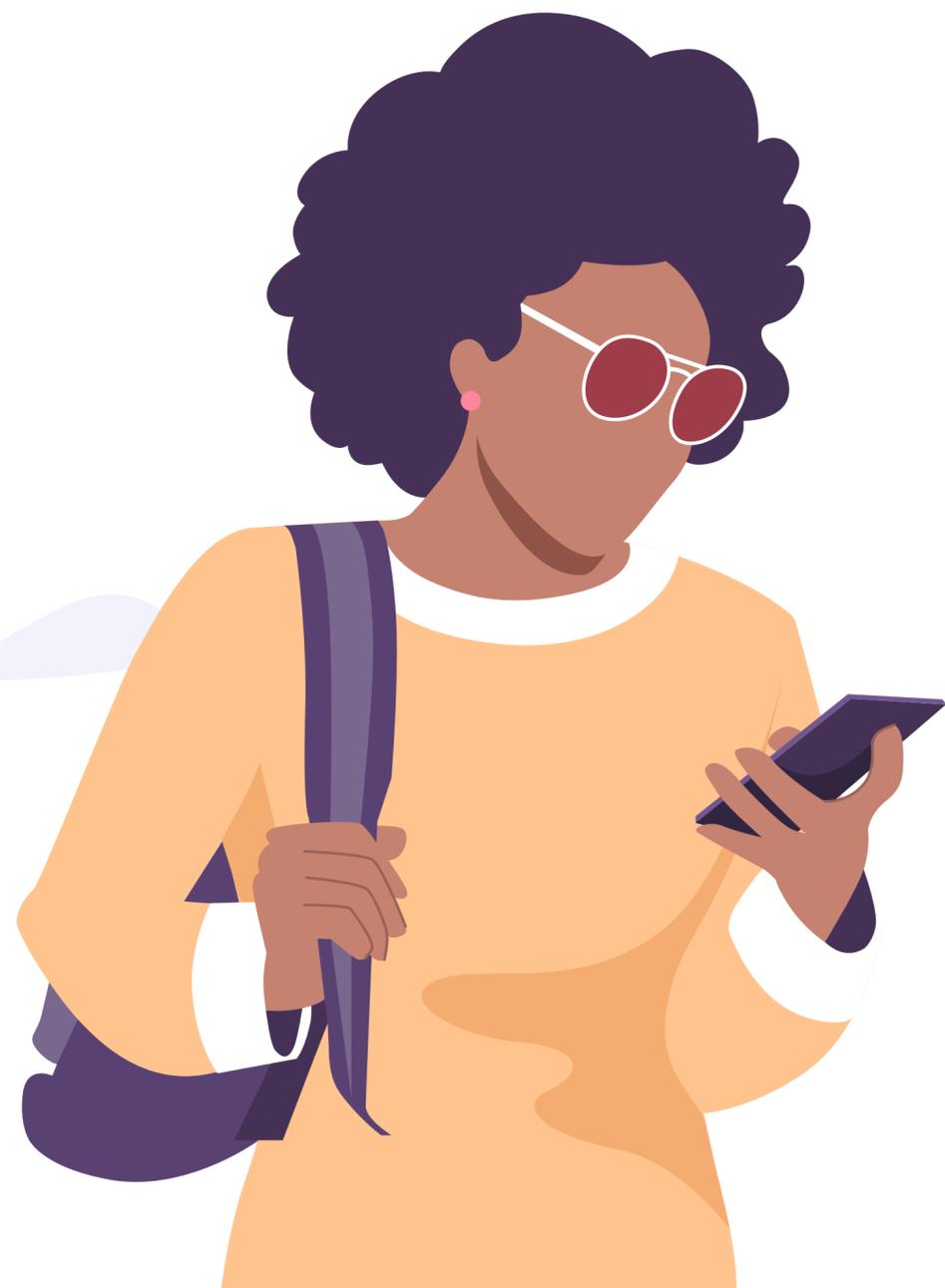
# Índice

Características	3	Integraciones	7
Beneficios	4	Funcionalidades	8
Workflow del ecosistema de datos para clientes nuevos	5	Servicios y clientes	16
Ejemplo workflow de campaña automatizada	6	Contenido relacionado	22



## Características

- Diseñado para agregarse en el ecosistema tecnológico hotelero.
- Segmentaciones avanzadas y especializadas para casuística hotelera.
- Integrado en tiempo real con los datos recogidos a través de nuestro Portal Cautivo WiFi.
- Enriquecimiento y consolidación de datos del PMS de forma automatizada.
- Detección de usuarios duplicados de forma automática.
- Permite tracking de ventas por usuario gracias a nuestro script de integración con el motor de reservas.
- Es posible analizar el ahorro en comisiones obteniendo informes de las reservas de clientes repetidores.
- Evita la duplicidad de envíos a usuarios que han reservado recientemente.



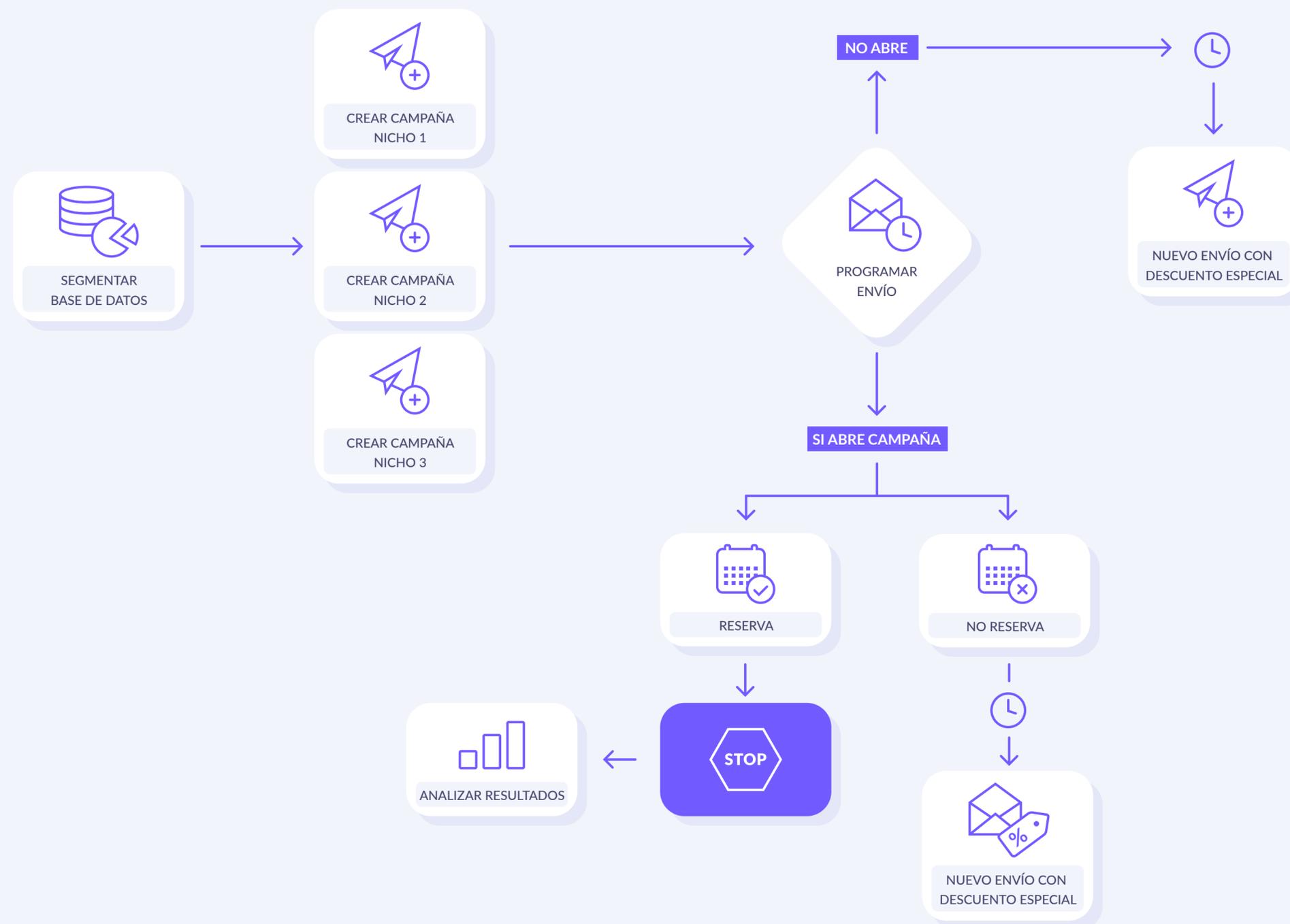
## Beneficios

- Desvía reservas de las OTAs al canal directo.
- Analiza el ahorro en comisiones.
- Aumenta la venta directa.
- Incremento de la rentabilidad. ROI medible.
- Permite un mayor conocimiento de tus clientes.
- Múltiples posibilidades para segmentar nuestras campañas de marketing.

# Workflow del ecosistema de datos para clientes nuevos



# Ejemplo de workflow automatizado para una campaña segmentada que incluye una oferta especial de estancia



# Integraciones

- Nuestro CRM permite integrarse de forma fácil con otros sistemas de gestión.
- Unificar tus fuentes de datos mejorará la relación y la gestión de tus clientes.
- Contamos con numerosas integraciones con PMS, Motor de reservas, plataformas de reputación online, programas de fidelización, portales Wifi, sistema de pre-checkin, checkin digital, aplicación móvil y otras herramientas del ecosistema tecnológico hotelero.

**+200 integraciones disponibles.**

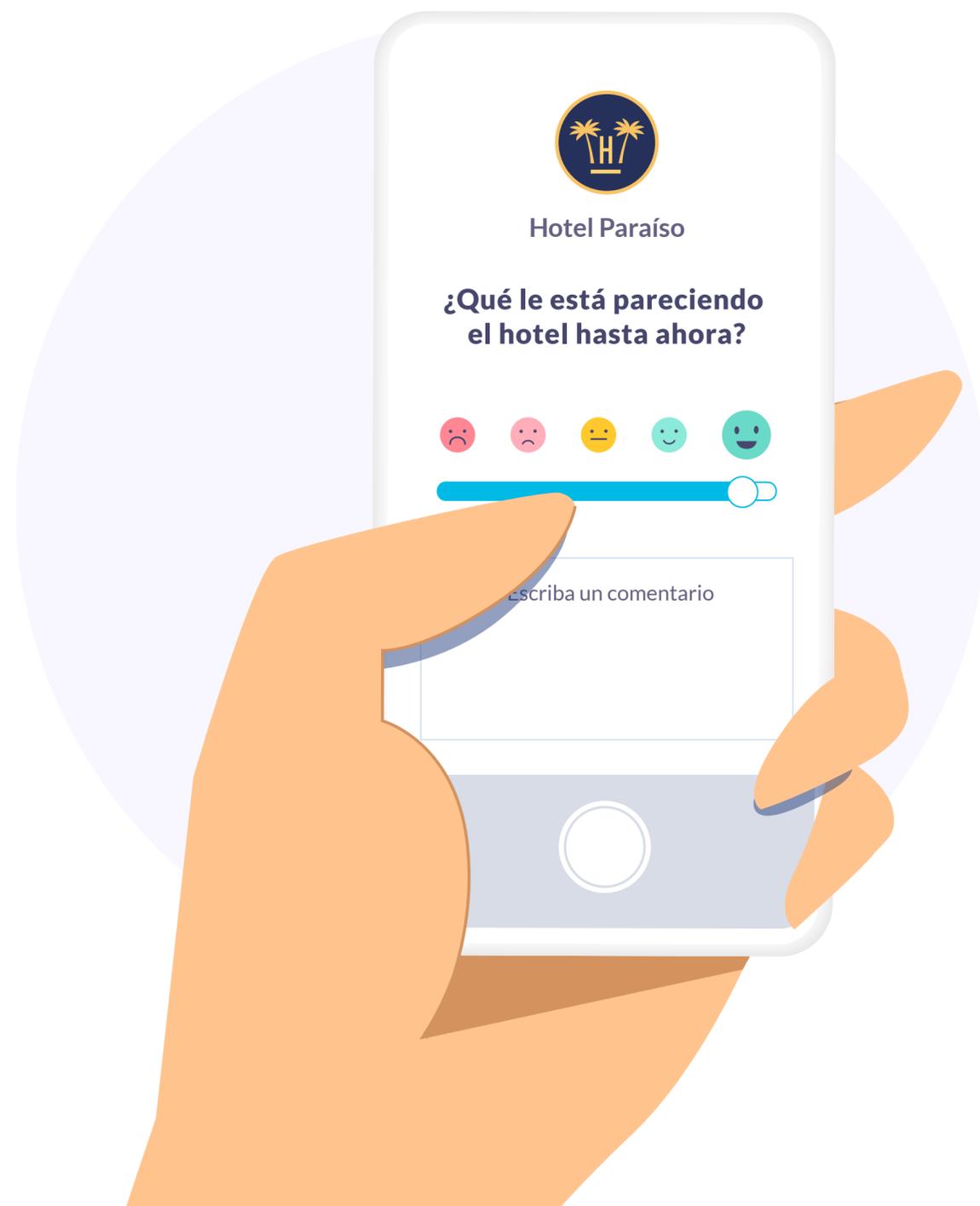
The dashboard is titled 'PMS' and 'Organizador CMO'. It features several sections:

- OCUPACIÓN:** A line chart showing occupancy trends for 'Hoy' and 'Mañana'. Below it is a table with columns: HUÉSPED, CONF#, HAB., ESTADO. A row shows 'Diana López' with CONF# 1245888475, HAB. 007, and ESTADO 'Confirmado' with a 'CHECK-IN' button.
- Ingresos:** A bar chart showing revenue over time. Total revenue is 416.500€.
- Campañas:** A line chart showing campaign performance. Total of 59 campaigns, with a -3% change from the last 12 months.

On the left, a mobile app interface is shown with a welcome message: 'Bienvenida de nuevo, Diana al Hotel Paraíso' and a 'WiFi ahora' button.

# Funcionalidades





# Guest journey automation

**Automatiza las comunicaciones de pre, durante y post-estancia.**

Crea una mejor experiencia de comunicación con tus huéspedes, reduce el trabajo manual, aumenta las ventas directas y optimiza la gestión de la relación con el cliente.

Envía correos electrónicos, SMS y notificaciones push para cada paso del recorrido del cliente. Segmentado por los datos de la reserva y el comportamiento del cliente.

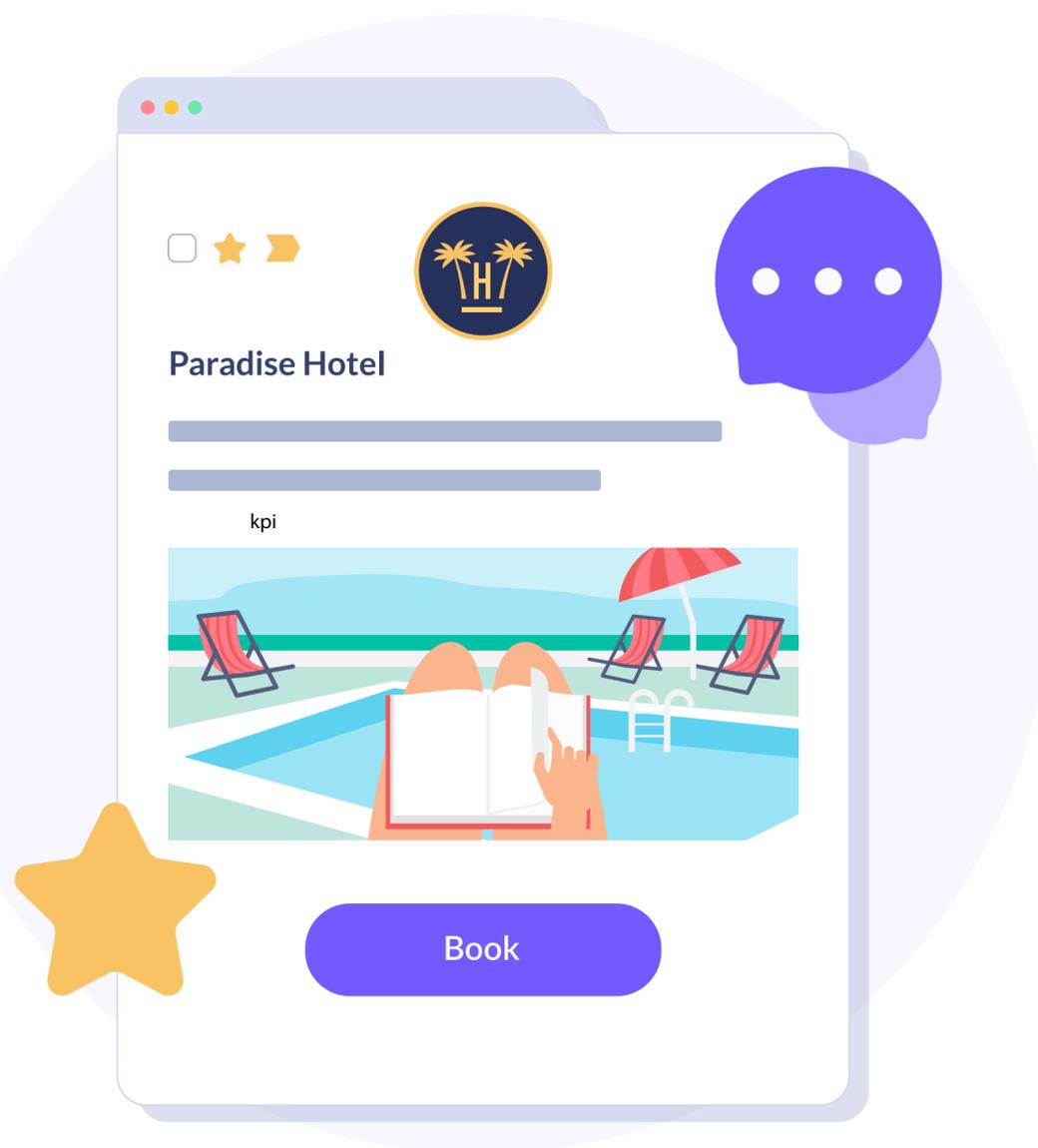


## Programa de fidelización

### Premie la fidelidad de sus clientes.

Nuestro CRM hotelero se integra con los programas de fidelización permitiendo a los hoteles ofrecer ventajas, servicios especiales e incentivos a sus miembros registrados.

Permitiendo la segmentación y personalización en función de su nivel de fidelidad. Creando una mejor experiencia para su huésped y aumentando las reservas directas.



# Email marketing

**El email es el canal más efectivo para aumentar la venta directa y la fidelización.**

Diseña de forma rápida y sencilla, emails que se adaptan a todos los tamaños de pantalla.

Utiliza templates prediseñados, para aumentar significativamente los ratios de conversión (aperturas, clics) y las ventas directas.

Reduce los tiempos y los costes de enviar campañas a tus clientes.



# Segmentación y filtros

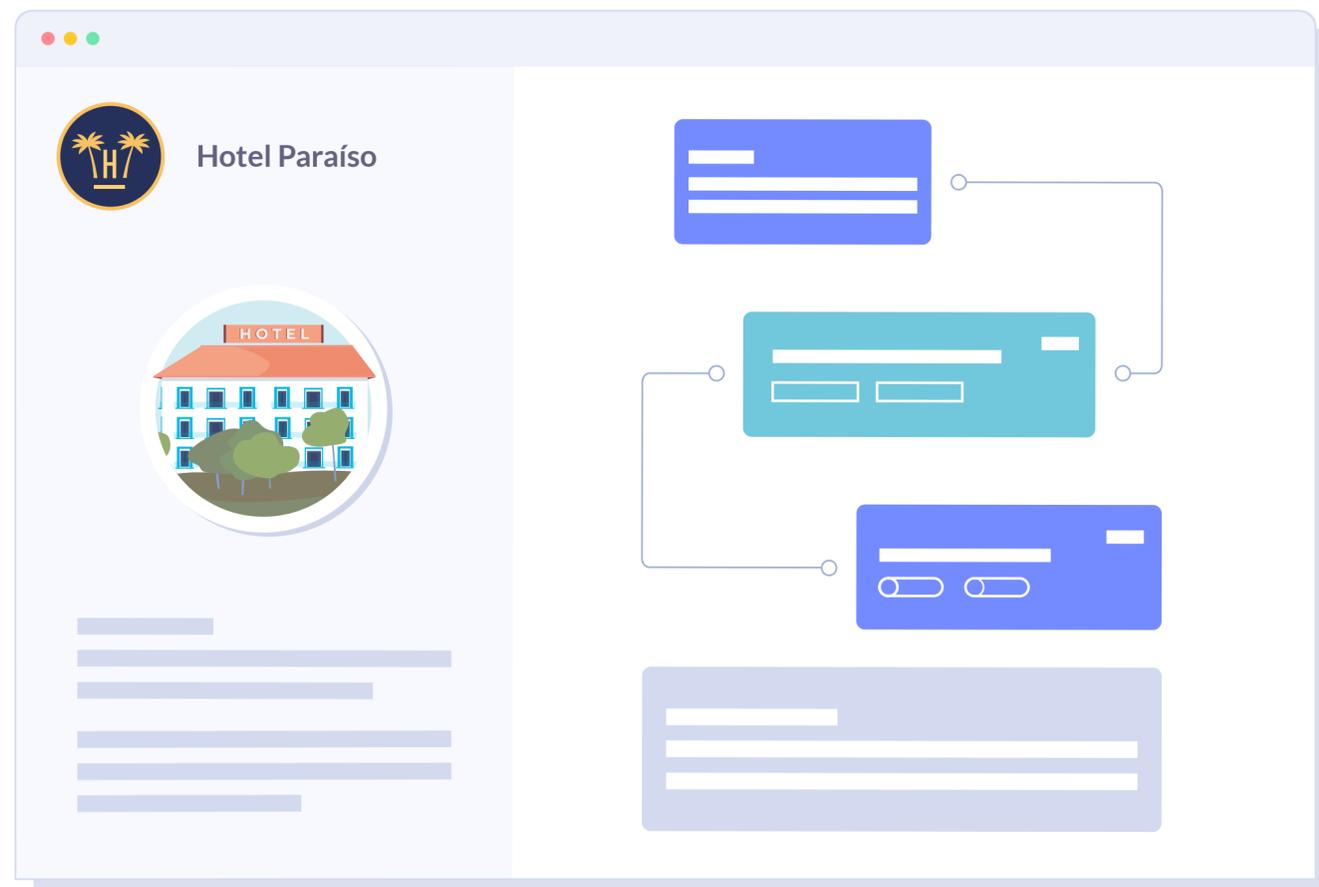
**Conoce a tus clientes y envía la campaña adecuada en el momento preciso.**

Segmenta con precisión tus clientes, utilizando sus datos de reserva, su comportamiento, sus datos personales y muchos otros criterios.

Segmenta en tiempo real, integrando todas tus fuentes de datos, incluyendo tu motor de reservas, tu PMS, tu web, backoffice, aplicaciones móviles, o cualquier otro sistema.

Hombres ingleses < 40 años





## Módulos extra avanzados

**Intuitivo, flexible y completo.**

Landing page, formularios, CRM B2B, tracking avanzado en web, herramienta para programación secuencial a través de workflows.

\* Tiene un coste extra. Consulta a tu Customer Success Specialist.



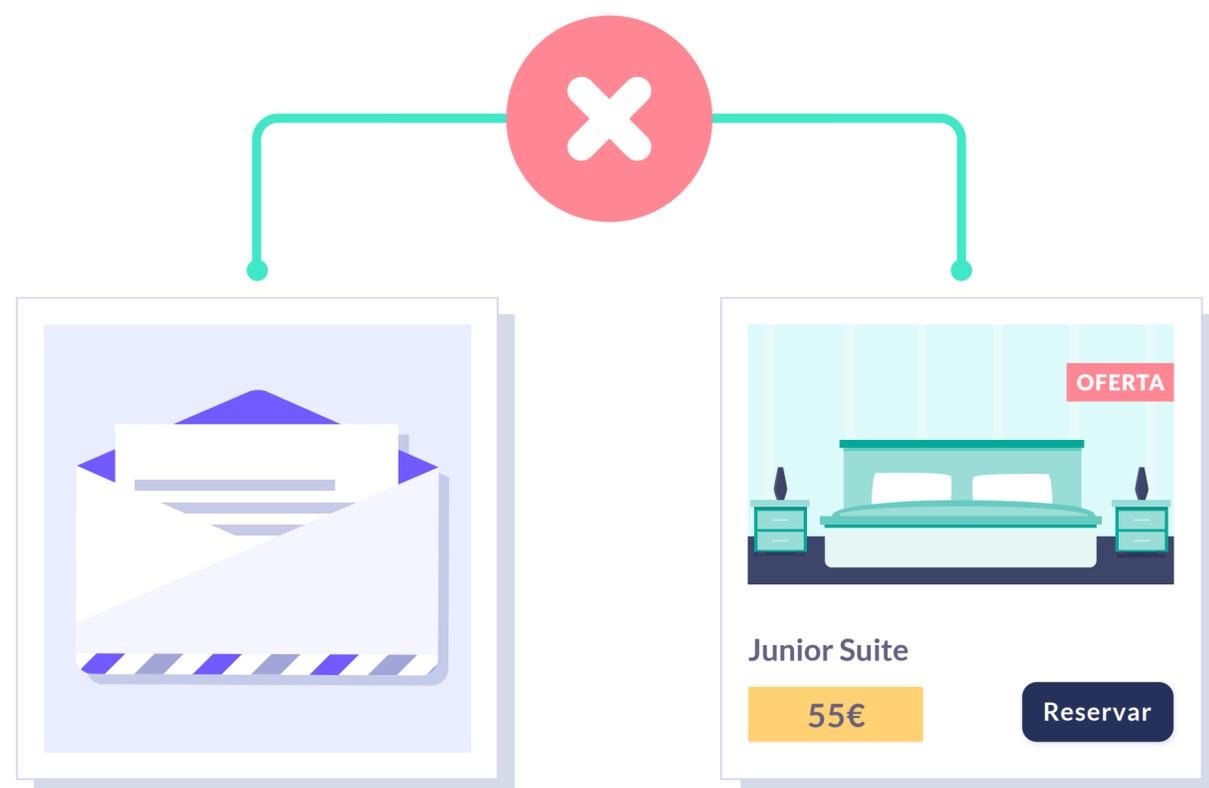
## KPIs & ROI Dashboards

Mide y reporta el ROI y los KPIs.

Mide los KPIs más relevantes del hotel o personaliza sus propios informes.

Los KPIs más utilizados son:

- Cantidad de reservas desintermediadas de las OTAs al canal directo.
- Ingresos de nuevas reservas directas.
- Número de reservas directas por campañas.
- KPIs personalizados utilizando los datos de tus clientes.



## Reportes e informes de reservas

Conoce las reservas y el ROI de cada campaña.

Al integrarnos con tu motor de reservas te mostramos de cada campaña:

- El número de reservas conseguidas en cada campaña.
- La facturación generada por esas reservas.
- El cliente y su historial de reservas y de visitas a tu hotel o cadena.
- Capacidad de excluir de las campañas a los contactos que ya estén previamente.

---

## Servicios y clientes

---



# Nuestros Servicios

## Embarque

Te acompañamos en toda la fase inicial de formación, configuración y puesta en marcha de la herramienta.

### Servicios disponibles:

- Definición de la hoja de ruta y objetivos.
- Análisis y mejora de la calidad de tu base de datos.
- Configuración de la herramienta y pruebas de uso.
- Monitorización de campañas y análisis de resultados.
- Consejos sobre buenas prácticas de envío de campañas.
- Soporte para la integración de tus sistemas existentes.

## Formación

Aprende con los mejores expertos y profesionales.

### Servicios disponibles:

- Formación para equipos y grupos de trabajo.
- Formación básica para el uso de la herramienta.
- Formación avanzada para el uso de funcionalidades específicas.
- Como generar comunicaciones relevantes y efectivas.

## Servicios Técnicos

Nuestros técnicos están a tu disposición para cubrir todas tus necesidades.

### Servicios disponibles:

- Integración de sistemas.
- Limpieza de base de Datos.
- Monitorización de la reputación de dominios.
- IPs dedicadas.
- Soporte técnico 24/7.

## Consultoría

Nos integramos en tu equipo para darte soluciones.

### Servicios disponibles:

- Consultoría por proyecto.
- Consultoría continua.
- Diseño de estrategias de marketing y comunicación.
- Implementación de procesos de soporte y atención al cliente.
- Diseño y optimización de contenidos.
- Optimización de conversiones.

# Clientes destacados de Hotelería que usan Cendyn



BLUESEA



SATOCAN



BE·LIVE·HOTELS



# Cientes muy satisfechos



**JUAN  
LLOP**

Direct Sales Manager

NPS SCORE: 10

*'Estamos muy contentos con el cambio de Hubspot al CRM hotelero de Hotelinking. Hemos mejorado en funcionalidades específicas de hotelería, en la atención al cliente y en el precio.'*

**amr**  
COLLECTION



**ANA  
GARCÍA**

Marketing Manager

NPS SCORE: 10

*'El CRM hotelero de Hotelinking se ha convertido en una herramienta imprescindible para nuestro marketing. Los resultados en ventas directas fueron visibles y notorios desde nuestro primer envío.'*

**HD** hotels

# Migración de CRMs Generalistas a CRM hotelero de Hotelinking



MIGRACIÓN DE HUBSPOT  
AL CRM HOTELERO

---



HOTELES CENTER

MIGRACIÓN DE MAILCHIMP  
AL CRM HOTELERO

---

BE · LIVE · HOTELS

MIGRACIÓN DE ORACLE  
AL CRM HOTELERO

---



MIGRACIÓN DE SALES FORCE  
AL CRM HOTELERO

---

# Casos de éxito



Resultados en 16 meses:

- **78x ROI** (Return of Investment).
- **€1.7M** Reservas de Fidelización.
- **750** Nuevas Reservas Generadas.
- **€300K** Ahorro de Comisiones de OTAS.



Resultados en 16 meses:

- **59x ROI** (Return of Investment).
- **€1.2M** Reservas de Fidelización.
- **523** Nuevas Reservas Generadas.
- **€240K** Ahorro de Comisiones de OTAS.

# Contenido relacionado

Curso avanzado e-mail marketing hotelero



Enriquecimiento con PMS de datos del huésped recogidos a través de Hotelinking WiFi



¿Por qué es importante automatizar tus campañas de email marketing?



Tipos de clientes y las tendencias que afectan a tu huésped



# hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 Parc Bit. Edifici Disset 3<sup>a</sup> Planta Puerta D7, 07120

[www.hotelinking.com](http://www.hotelinking.com) | [sales@hotelinking.com](mailto:sales@hotelinking.com)

