

# hotelinking

La nueva plataforma dirigida a hoteles para adquirir, conectar y retener más huéspedes.



# Índice

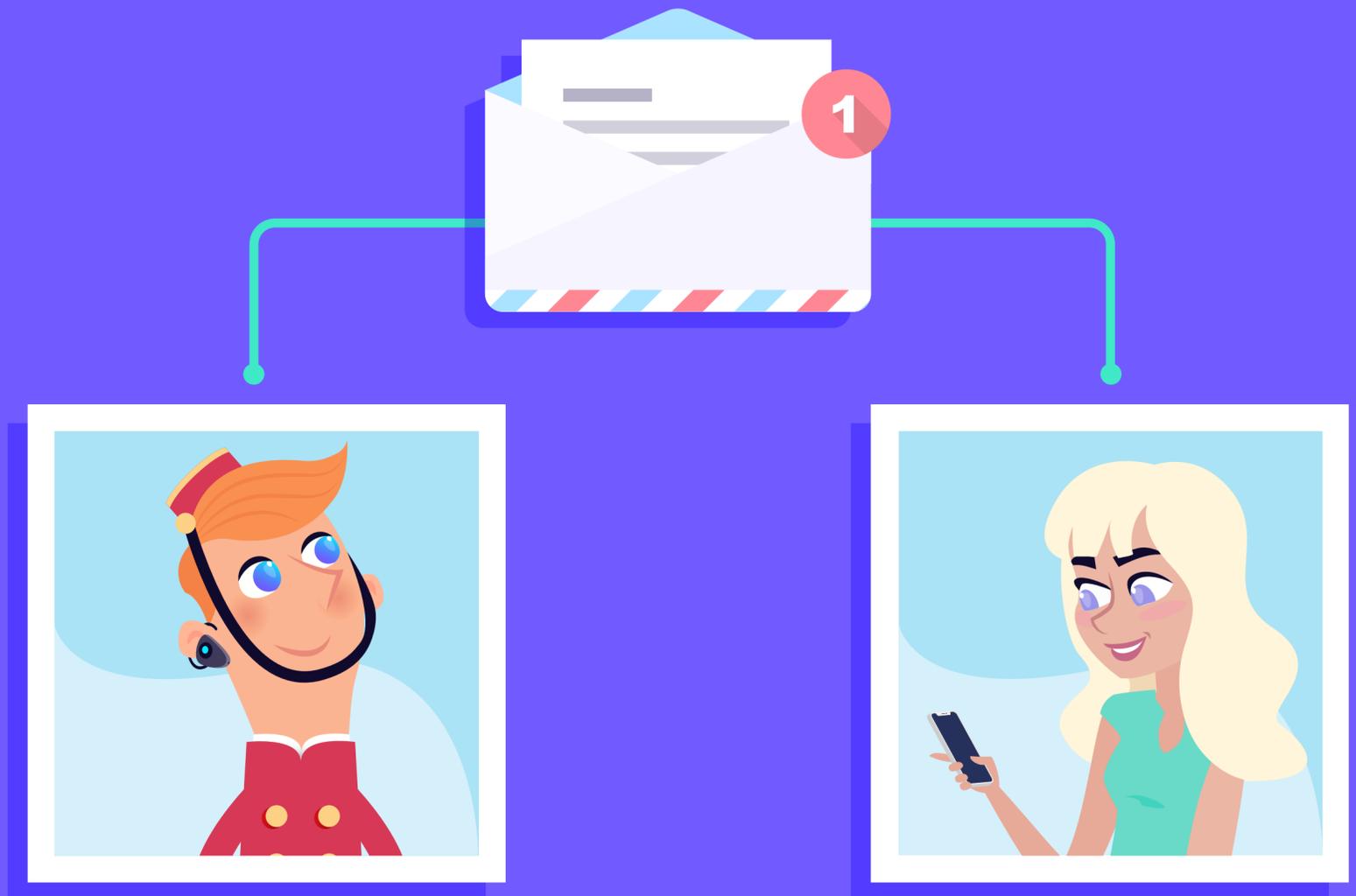
● Qué es Hotelinking	3
● <b>Funcionalidades</b>	9
● Captura de datos	10
● Viralización de tu marca	22
● Comunicaciones automatizadas	32
○ Premios WiFi	33
○ Premio cliente repetidor	45
○ Encuesta de satisfacción	51
○ Opinión en canal de reputación online	59
○ Email de cumpleaños	62
● BBDD y estadísticas	66
● <b>Funcionalidades Pro</b>	74
● Enc. satisfacción personalizadas	75
○ Creación de encuestas	83
○ Funcionamiento	89
○ Dashboard	96
● Enriquecimiento de datos	102
○ Integración con el PMS	105
○ Portal Pro	109
● Servicios que incluye	110
● Funcionamiento	117
● Importar datos históricos con D. Match	128
○ Data Match	132
● Funcionamiento	137

# Índice

● CRM hotelero	143
○ Características	145
○ Dashboard	154
● NOC [Network Operation Center]	171
○ Servicios que incluye	175
● WiFiBot	182
○ Dashboard	189
Bellbot Widget	199
○ Beneficios	202
○ Características	205
○ Funcionamiento	212
○ Instalación	222
○ Dashboard	226
○ Notificaciones automatizadas	246
● Autocheckin	251
○ Funcionamiento	259
● <b>Sobre nosotros</b>	272
● Testimonios	273
● Clientes	275
● Equipo	277
● Nuestros inversores	279
● Integraciones y Partners	281

# ¿Qué es Hotelinking?

**Hotelinking** es un conjunto de herramientas modernas que mejorarán la reputación, el marketing, la venta directa y la fidelización de tu marca hotelera.



## Crea una base de datos verificada rápidamente.

Conocer a tus huéspedes es fundamental cuando se trata de hacer que tu hotel crezca. Con [Hotelinking](#), tendrás un profundo conocimiento de cada huésped que visita tu hotel.



Jürgen Klaus



40 ♂



Jonathan McGregor



34 ♂



Sara García



25 ♀





# Permite que tus huéspedes viralicen tu marca.

No hay nadie mejor que tus propios huéspedes, para que el mundo sepa lo **valiosa que es realmente la marca de tu hotel**. Podrás hacer un seguimiento de cada huésped que comparte tu marca con sus amigos cercanos en redes sociales.



Hotel Paraíso

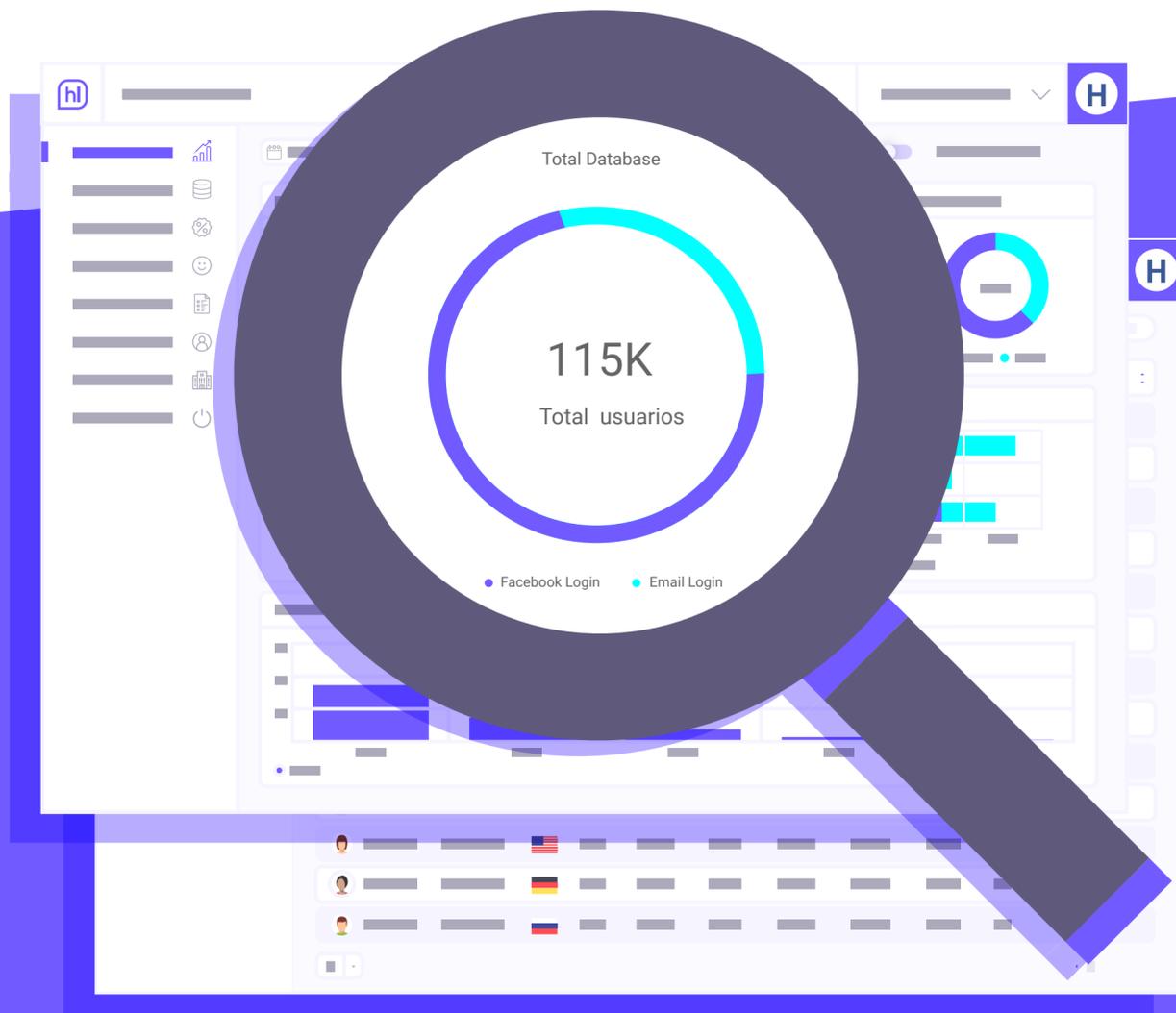


4,380 opiniones



## Conecta directamente cada huésped con tu marca.

Por primera vez podrás establecer un **vínculo directamente entre la marca de tu hotel y tus huéspedes**. Los beneficios son innumerables: desde mejorar la reputación, felicitarlos automáticamente por su cumpleaños o premiarlos cuando repiten estancia.



# Descubre tendencias valiosas en tiempo real.

Comienza a ejecutar tus estrategias de marketing con información y datos potentes. Consigue una **base de datos segmentada** y ofrece a tus huéspedes exactamente lo que necesitan.



### Oferta Hotel Paraíso Black Friday

Ahorra hasta un 50%

Disfruta del Black Friday, reserva al mejor precio en nuestra página web

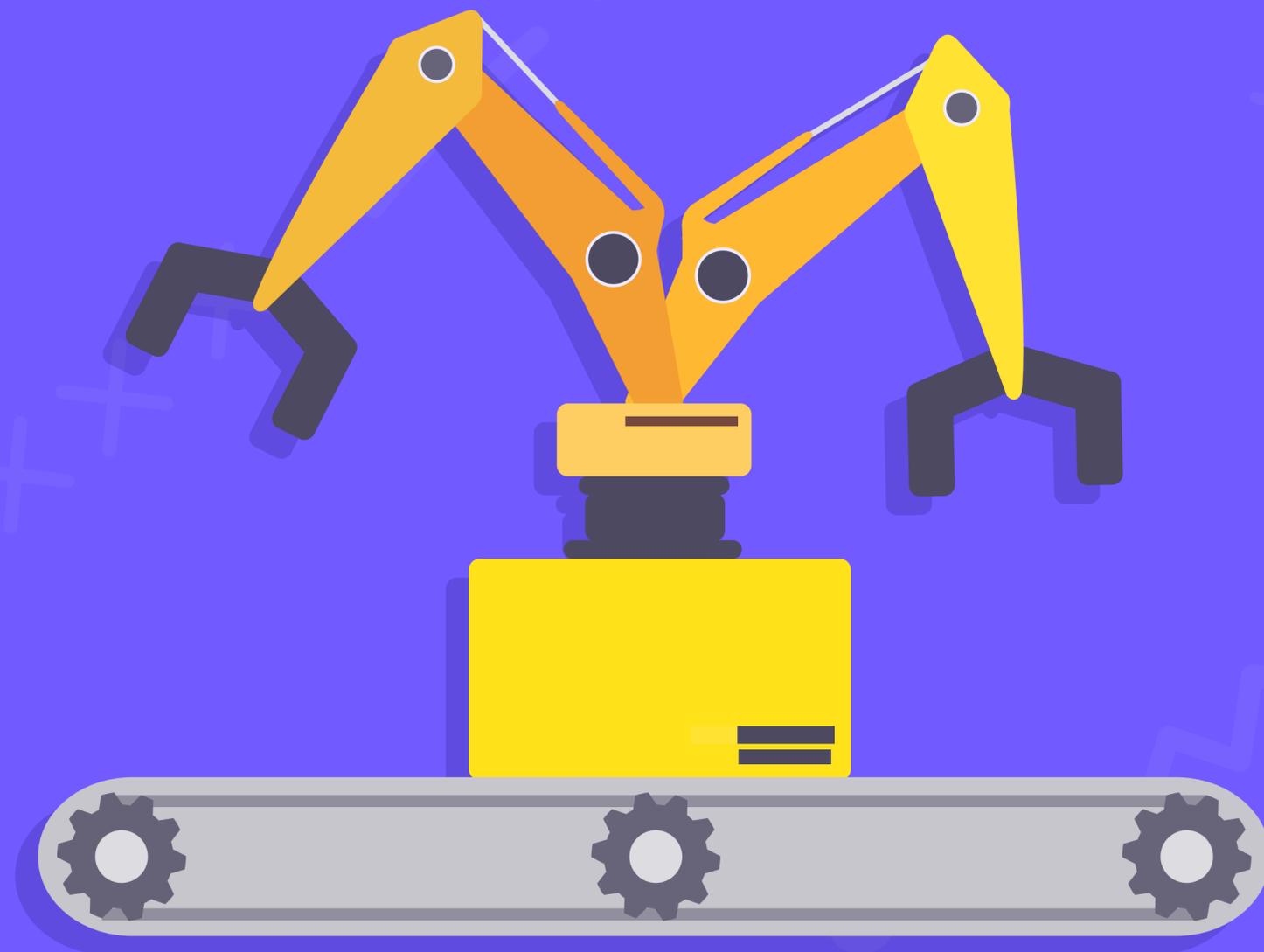
¡RESERVA AHORA!

## Promueve la fidelización hacia tu canal directo web.

El envío de campañas de email estándar ya no es suficiente para suscitar interés entre tus huéspedes.

**Hotelinking** agrega capacidades únicas de **personalización uno a uno**, llevando el retorno de inversión al siguiente nivel.

# Funcionalidades.



# Captura de datos.

The illustration shows a man in a red coat and hat pointing at a data dashboard. The dashboard features a user profile for Jonathan McGregor, 34 years old, male, with a progress bar and a list of users with flags.

User	Country
Jonathan McGregor	United Kingdom
	United Kingdom
	Sweden
	United Kingdom
	United States
	Germany
	Russia



## Tu privacidad es importante para nosotros

██

██

██

██

¿Estás alojado en el hotel como cliente?

Sí

No

## Portal cautivo.

Cuando el cliente accede al WiFi por primera vez aparece nuestro portal cautivo. El portal nos va a permitir la recogida de datos del cliente.

Al inicio solicitaremos si es cliente o no del hotel, en función de la respuesta será redirigido a una pantalla u otra.



## Tu privacidad es importante para nosotros

En el proceso de conexión a la WiFi que va a comenzar, Hotelinking S.L. recopila y trata sus datos personales como responsable y según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Recogemos los datos para garantizar la seguridad de la conexión, siendo la base legal para ello el interés legítimo del responsable en prevenir accesos no autorizados, la detección de incidentes y la prevención de ataques. Los datos recogidos serán cedidos, únicamente, al hotel en el que se aloja y que le permite acceder a esta WiFi. La finalidad es que el mismo pueda enviarle comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados, siendo la base legal para ello el contrato que ha suscrito con el hotel. Puede contactarnos y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad en [dataprotection@hotelinking.com](mailto:dataprotection@hotelinking.com) o según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

**Estoy de acuerdo. Continuar**

**Volver**

**Cliente  
alojado**

**Cliente  
no alojado**



## Tu privacidad es importante para nosotros

En el proceso de conexión a la WiFi que va a comenzar, Hotelinking S.L. recopila y trata sus datos personales como responsable y según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Recogemos los datos para garantizar la seguridad de la conexión, siendo la base legal para ello el interés legítimo del responsable en prevenir accesos no autorizados, la detección de incidentes y la prevención de ataques. Los datos recogidos serán cedidos, únicamente, al hotel en el que se aloja y que le permite acceder a esta WiFi. La finalidad es que el mismo pueda enviarle comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados, siendo la base legal para ello el contrato que ha suscrito con el hotel. Puede contactarnos y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad en [dataprotection@hotelinking.com](mailto:dataprotection@hotelinking.com) o según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Acepto la cesión de mis datos a Hotel Paraiso para enviar comunicaciones comerciales sobre sus servicios.

**Estoy de acuerdo. Continuar**

**Volver**

# | Privacidad.

Si es cliente no alojado el usuario tiene que aceptar las condiciones de privacidad para seguir el proceso, en caso de ser cliente alojado solo tendrá que indicar que está de acuerdo con el aviso legal y continuar.



## Hotel Paraíso



 Acceso con Facebook

 Acceso con formulario

## Acceso WiFi.

Los usuarios de WiFi pueden acceder tanto por la opción de Facebook, como por la opción de formulario web.

Es fácil, y no requiere de ningún usuario ni password para acceder.



**¡Tenemos un regalo para ti!**

**Cierra la ventana y accede al WiFi**

## Pantalla WiFi / Portal cautivo.

La pantalla WiFi / portal cautivo es personalizable por hotel y disponible en 7 idiomas.

Además, podemos activar un pop-up donde se le ofrece un regalo al cliente. El regalo puede ser para canjear durante su estancia (ayuda al hotel a incrementar el consumo interno), o puede ser una oferta a canjear en la web corporativa (para aumentar la venta directa y fidelización de clientes).

## Autentícate para acceder al WiFi

Nombre

Email

Sexo

Fecha de nacimiento

**Acceso al WiFi**

## Acceso vía formulario.

Aunque accedan por vía formulario, el email se valida en tiempo real igual que con Facebook. Hay datos como la nacionalidad, idioma o MAC del dispositivo que se capturan automáticamente sin necesidad de solicitarlo.



## Acceso vía Facebook.

Si el usuario decide acceder al WiFi con la opción de Facebook, lo primero que se va a encontrar es la pantalla de Facebook donde le pide que se loguee en su cuenta (en caso de no estar logueado previamente).



## Permisos información pública.

Facebook además le pedirá que dé los permisos requeridos para acceder a su información pública, además de su email, fecha de cumpleaños, y lista de amigos.



## Hotelinking recibirá:

tu perfil público, lista de amigos, fecha de nacimiento, ciudad y correo electrónico

**Continuar como Sara**

## Permisos Facebook.

La siguiente pantalla le pide al usuario permisos para publicar en su muro de Facebook.



## Recomienda a tus amigos de Facebook

**5% descuento en tu próxima reserva**

**f Publicar en Facebook**

## Recomienda a tus amigos.

Una vez aceptados los permisos solicitados, se le ofrece al usuario la posibilidad de publicar en su muro de Facebook un post sobre el hotel (no es obligatorio aceptar).

En el siguiente capítulo te explicamos el funcionamiento de este proceso.



**Bienvenida Sra. Sara en el Hotel Paraíso**

Escriba el número de su habitación para continuar:

123

¡Muchas gracias!

WiFi ahora

Cliente  
alojado

Cliente  
no alojado



**Bienvenida Sra. Sara en el Hotel Paraíso**

Escriba la contraseña proporcionada para continuar:

contraseña

¡Muchas gracias!

WiFi ahora

## Número de habitación o contraseña.

Una vez compartida la publicación llegamos a esta pantalla, donde el usuario debe introducir correctamente el número de habitación asignado durante el check-in, o la contraseña proporcionada por el hotel si es cliente no alojado. Se comprueba y si no es correcto, no podrá continuar.

# ¡Gracias!

Accede a Internet vía WiFi ahora

## Ya tenemos acceso al WiFi.

El cliente ya puede acceder al WiFi del hotel de forma gratuita con toda la información validada.

**Viralización  
de tu marca.**





## Recomienda a tus amigos de Facebook

5% descuento en tu próxima reserva

**f** Publicar en Facebook

## Recomienda a tus amigos.

En este capítulo te mostramos el proceso que sigue el usuario para compartir con sus amigos la estancia en el hotel.

Una vez aceptados los permisos solicitados, se le ofrece al usuario la posibilidad de publicar en su muro de Facebook un post sobre el hotel (no es obligatorio aceptar). A cambio, se le puede dar un **descuento** o un **obsequio**.



Sara García

17 de julio

Disfrutando en Las Bahamas!! - en el Hotel Paraíso



**Hotel Paraíso**

Las Bahamas

hotelparaisobahamas.com



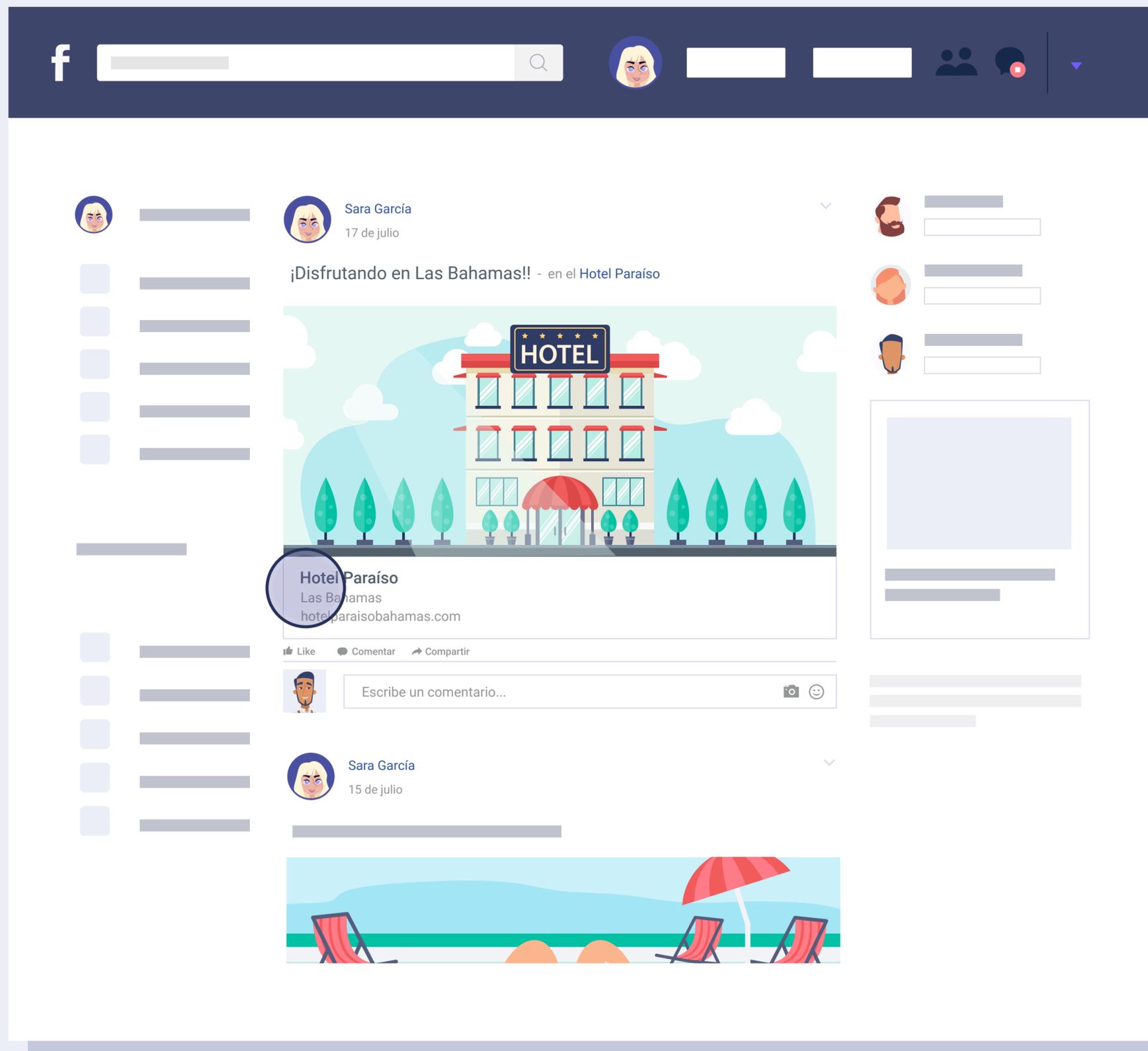
Público ▼

Cancelar

Publicar en Facebook

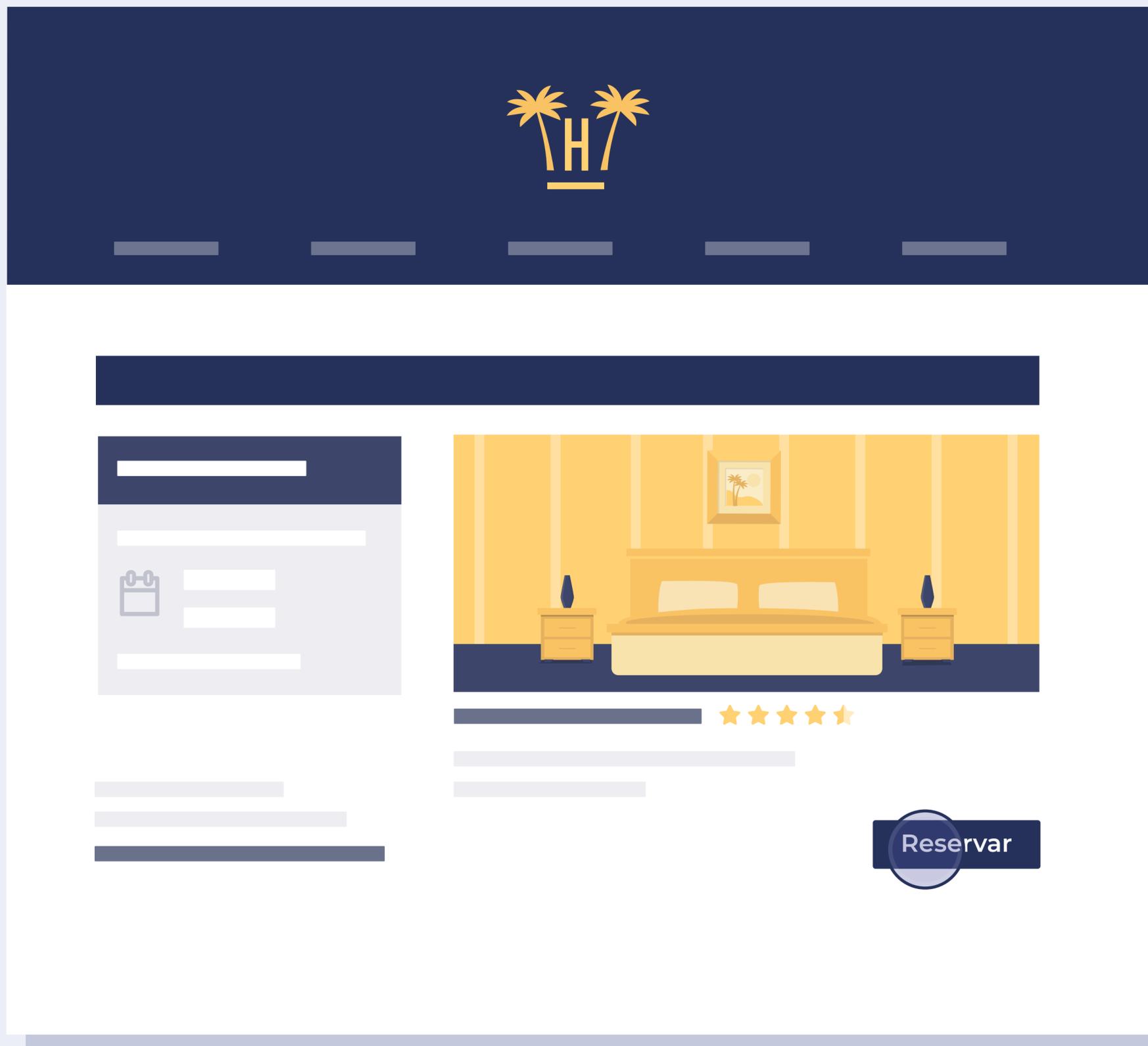
## Publicación en Facebook.

El usuario puede añadir un comentario personalizado a la publicación. La foto, el nombre del hotel, la localización, y la web del hotel aparecen automáticamente en la publicación (es parte del trabajo de puesta en marcha e integración con Facebook).



## Clic de un amigo al post publicado.

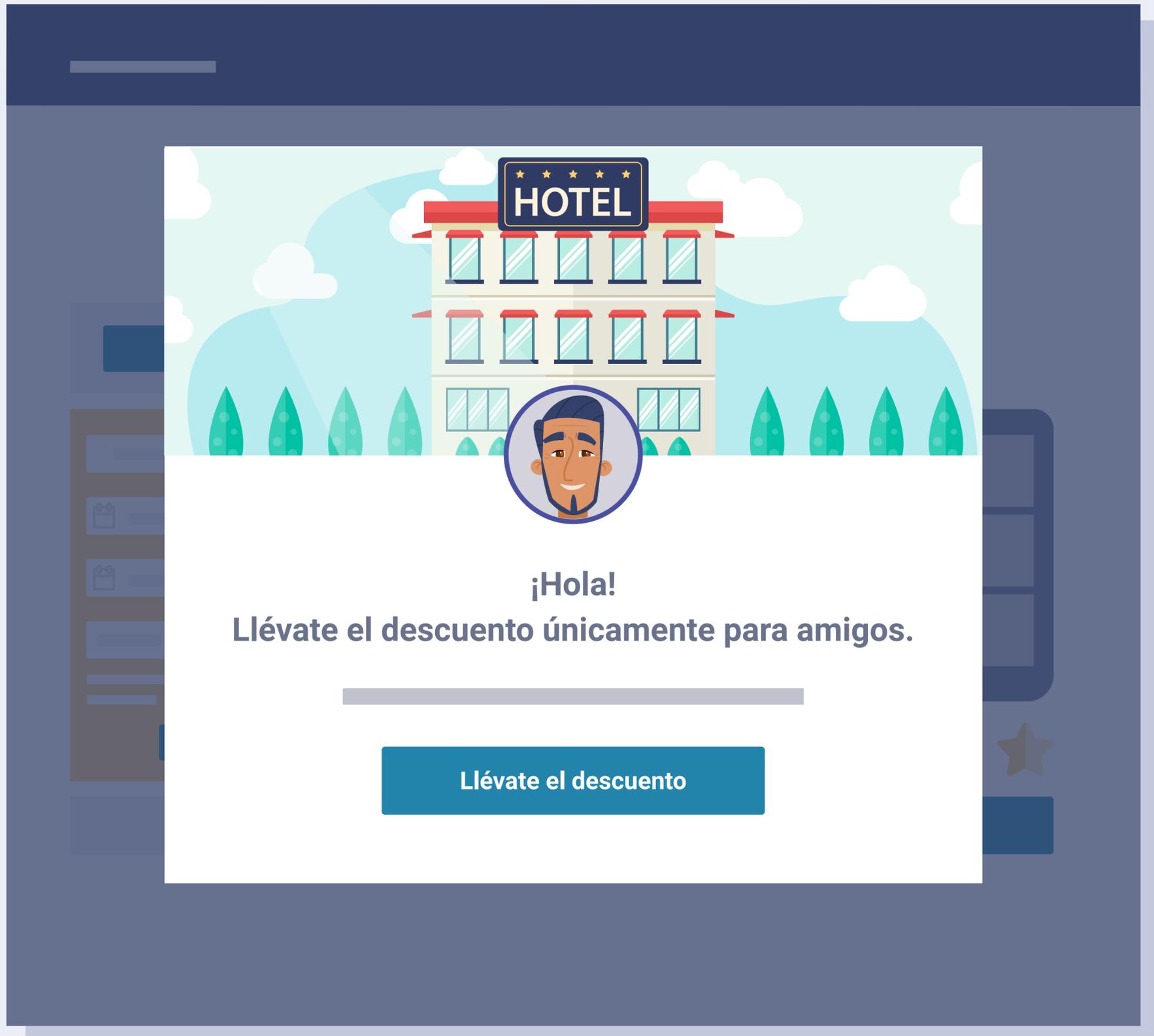
La publicación del usuario WiFi en Facebook será vista por muchos de sus amigos. Crea impresiones de la marca en Facebook y clics de sus amigos en el post. Cuando un amigo hace clic en el post, será automáticamente redirigido a la web del hotel.



## Redirección a la web del hotel.

Se redirige al amigo que ha hecho clic sobre la noticia a la web del hotel donde podrá realizar una reserva si lo desea.

La tasa de conversión usando este sistema es muy alta.



# Acceso al descuento para amigos.

Gracias a la integración de Hotelinking con los principales motores a nivel nacional e internacional, podemos mostrar mensajes personalizados únicamente al tráfico web generado por Hotelinking. En este caso, se le ofrece un descuento especial por ser amigo de un cliente muy estimado por el hotel.

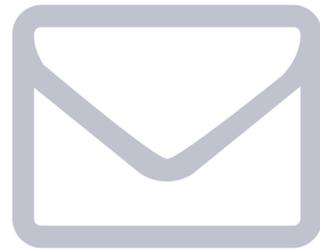


**Para obtener tu 5% de descuento  
continúa con Facebook**

**f Desbloquea el descuento con Facebook**

## **Generación de base de datos de clientes potenciales.**

El amigo del cliente, para llevarse el premio, debe loguearse con Facebook. Así conseguimos generar una base de datos de clientes potenciales (también descargable en cualquier momento).



**¡Felicidades!**

**Reservar ahora con la oferta aplicada**

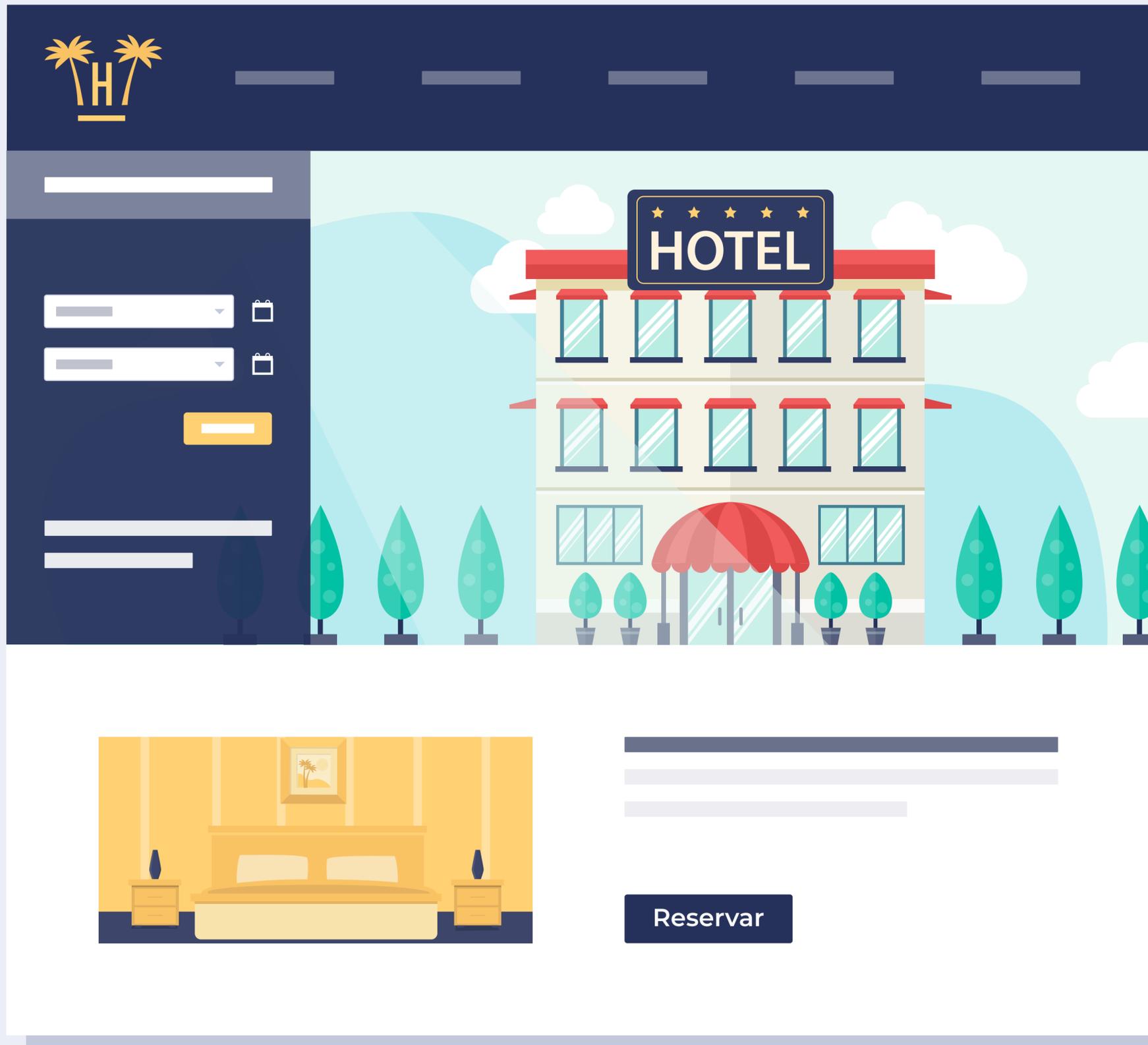
## Disfrute del premio.

Esta es la pantalla, comunicamos al amigo del cliente que ya puede utilizar el premio directamente. O también puede hacerlo más tarde siguiendo las instrucciones que le hemos enviado a su email.



## Verificación promocode.

Si hace clic en el botón de la pantalla anterior, el sistema le redirige a la web corporativa del hotel. El promocode asociado a la oferta se aplicará automáticamente, gracias a la integración de Hotelinking con el motor de reservas.



## Redirección a la web del hotel.

En el motor de reservas de la página web del hotel ya se ha aplicado el descuento de forma automática y el usuario puede proceder a seleccionar las fechas de estancia y formalizar la reserva.

La tasa de conversión usando este sistema suele ser muy alta.

# Comunicaciones automatizadas.



Comunicaciones automatizadas.

**Premios WiFi.**





PREMIOS

SALIR

## Configuración de premios

Volver

Control de Pop-Ups

Pop Up on

Pop Up on

Selecciona la integración WiFi

Guardar WiFi

Formulario on

Login usuario

Login contraseña

## Premios.

Los premios del WiFi para clientes son configurables por hotel, y tienen muchas casuísticas para que se adapten a cada necesidad.



## Obsequio para usuarios WiFi

### Oferta para usuarios WiFi

Selecciona oferta	¿Cómo se obtiene?	¿Dónde se canjea?	Desde	Hasta	Válida durante	Por defecto	
5% descuento ▼	Siempre ▼	Inmediato ▼	02/04/20	02/05/20	30 ▼ días	<input type="radio"/>	Eliminar
15% spa ▼	Siempre ▼	Web ▼	02/04/20	02/05/20	30 ▼ días	<input checked="" type="radio"/>	Eliminar

Añadir oferta

Guardar cambios

## Incentivo post-stay

Selecciona la oferta

Acciones

Crear un premio nuevo



PREMIOS

SALIR

Los premios WiFi se pueden programar automáticamente y diferenciar entre clientes alojados y no alojados, por si se desea ofrecer obsequios diferentes o no a cada tipo de cliente.

Los premios pueden tener unas fechas establecidas o marcar que por defecto se aplique una oferta sin un periodo de tiempo concreto.



PREMIOS

SALIR

10% descuento

10% descuento cena

10% descuento en tu próxima reserva

10% descuento spa y masaje

20% descuento en tu próxima reserva

40% descuento en tu próxima reserva

Guardar cambios

## Incentivo post-stay

Selecciona la oferta

Acciones

Crear un premio nuevo



Fecha	Válida durante	Por defecto	
5/20	30 días	<input type="radio"/>	Eliminar
5/20	30 días	<input checked="" type="radio"/>	Eliminar

Se pueden configurar diferentes tipos de obsequio por acceder al WiFi: a canjear durante la estancia para aumentar el consumo interno, como por ejemplo un 2X1 de consumición en el bar; o a canjear en la web, como descuento para próximas reservas.



**YA PUEDES DISFRUTAR DE  
TU REGALO**

**Cóctel gratis en el  
Lobby Bar**

**Estimada Sara**

En nombre del equipo de **Hotel Paraíso** queremos agradecerte que nos hayas escogido con este regalo que podrás canjear.

**Canjea tu regalo**

De parte del equipo de Hotel Paraíso te agradecemos tu visita.



## Premio objeto de canjeo.

Este es el email que recibe el cliente que se aloja en el hotel cuando el premio es un obsequio de canjeo durante la estancia. Sirven para aumentar el consumo interno. El sistema le envía al usuario, en su idioma, el email donde se le hace entrega de su obsequio por haber accedido al WiFi del hotel (en caso de que esta opción esté activada).



**Haz clic en el botón para canjearlo**

restaurantdiscount

Puedes utilizar el cupón para reservar en nuestra web inmediatamente, pero en el caso de que prefieras hacerlo más tarde te hemos enviado un email.

**Canjea tu cupón ahora**

## Canjeo automático.

Desde el email recibido y cuando el cliente hace clic sobre el botón, se acaba en esta pantalla dinámica. El cliente debe mostrar la pantalla al personal del hotel.

Basta presionar el botón rojo 3 segundos, y se canjeará automáticamente.



## Haz clic en el botón para canjearlo

restaurantdiscount

Puedes utilizar el cupón para reservar en nuestra web inmediatamente, pero en el caso de que prefieras hacerlo más tarde te hemos enviado un email.

**Canjea tu cupón ahora**

Para canjear el premio, el personal del hotel debe presionar el botón hasta que lo azul llegue hasta arriba del todo. Tarda 3 segundos.



## Pantalla de verificación.

Una vez canjeado, aparece esta pantalla. Es la pantalla de verificación, donde se muestra que todo ha ido bien. Si el usuario hace clic de nuevo en el email, la pantalla le avisa que el obsequio ya está canjeado. Es una medida de control muy efectiva y sencilla.



Estimada Sra. Sara

**5% de descuento  
en tu próxima reserva**

**Canjear mi regalo**

## Oferta a canjear en la web.

En caso de que el premio para ofrecer a los clientes alojados en el hotel sea una oferta a canjear en la web corporativa, el email se envía también automáticamente. Aunque en este caso el premio se canjea directamente en la web.



**Hotel Paraíso**

Aplicando tu descuento

**5% de descuento  
en tu próxima reserva**



## Verificación promocode.

Si hace clic en el botón de la pantalla anterior, el sistema le redirige a la web corporativa del hotel. El promocode asociado a la oferta se aplicará automáticamente, gracias a la integración de Hotelinking con el motor de reservas.

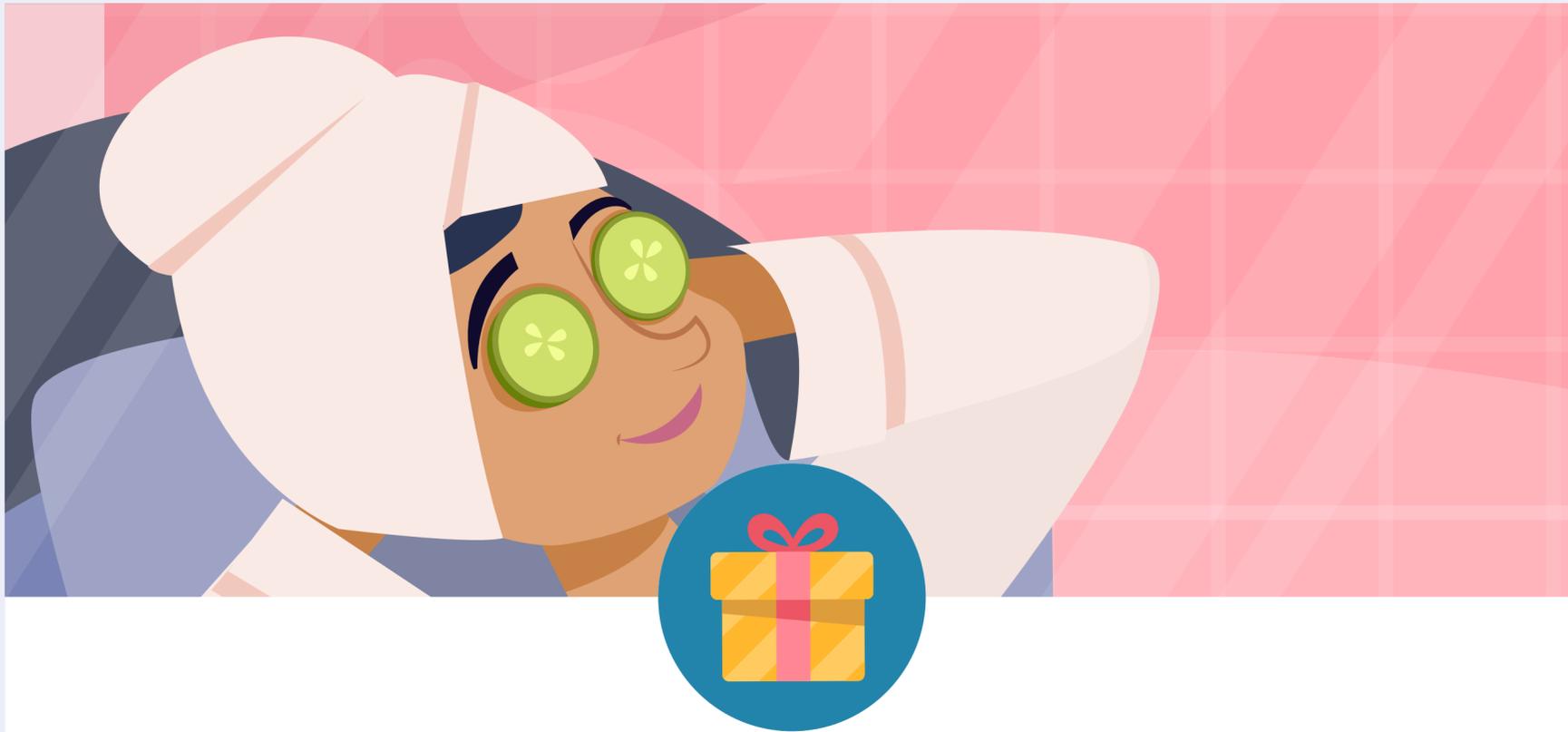


## Redirección a la web del hotel.

Automáticamente se redirige al motor de reservas de la web con el descuento asociado. Desde aquí podrá hacer la nueva reserva.

Es una forma muy efectiva de potenciar la venta directa.

Reservar



## ¡Tenemos un regalo para ti!

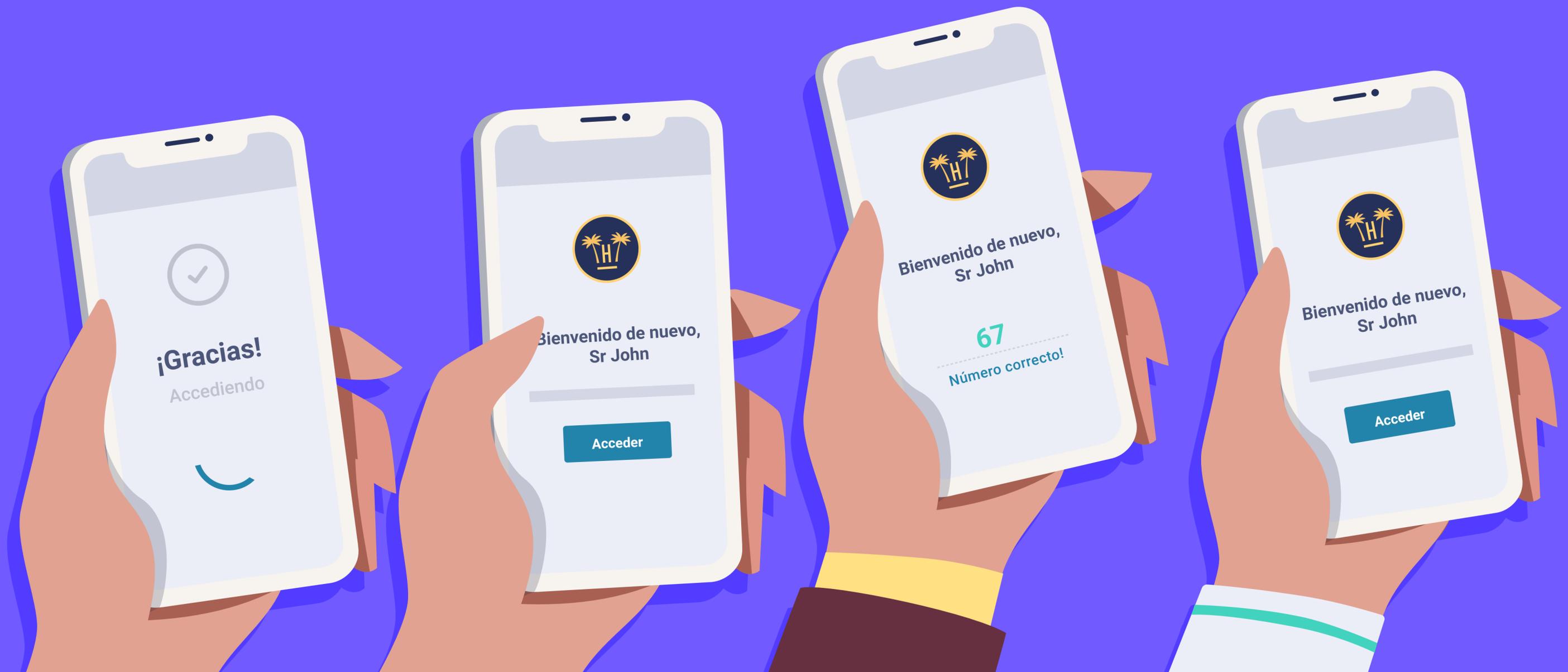
Simplemente accede a nuestro WiFi y recibirás **15% Spa\***, que podrás disfrutar inmediatamente.

**Cierra la ventana y accede al WiFi**

Cuando los clientes que no están alojados en el hotel se conectan a la red WiFi, les saltará un pop-up con una oferta. El objetivo de este incentivo es animar a la repetición y fidelizar al usuario. Cuando acepte y acceda a la red, el sistema le enviará un email con la oferta mostrada.

Comunicaciones automatizadas.

# Premio cliente repetidor.





FIDELIZACIÓN

SALIR

## 😊 Fidelización

Volver

Cantidad de días que deben pasar entre dos estancias para que se considere nueva estancia



Configura los premios

Nº visitas	Selecciona un premio	Tipo de obsequio	Días para expirar	Acciones
<input type="text"/>	10% descuento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 
<input type="text"/>	Botella de cava	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 
<input type="text"/>	Cesta de frutas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	 

# Loyalty management.

Nuestro sistema es capaz de detectar si es cliente repetidor incluso si se aloja en hoteles distintos de una misma cadena. Si es así, podemos automatizar un obsequio para dicho cliente que se puede canjear en la web o directamente en el hotel.



FIDELIZACIÓN

SALIR

## Fidelización

Volver

### Configuración de avisos

sara.garcia@gmail.com

Notificar a los clientes

### Configuración de los avisos sobre el plan de fidelización

Activar

Definir días para enviar email sobre el plan de fidelización después de la primera conexión al WiFi:

—

días

—

horas

Guardar

# Configuración de avisos a clientes repetidores.

Además de configurar obsequios para nuestros huéspedes repetidores, también podemos establecer cuándo enviarles el mensaje sobre el plan de fidelización, es decir, de los premios que puede ir consiguiendo cada vez que repita estancia con nosotros.



## INFO DEL HUÉSPED



NOMBRE DEL HUÉSPED

\_\_\_\_\_



NÚMERO DE HABITACIÓN

\_\_\_\_\_



EDAD

\_\_\_\_\_



ÚLTIMA VEZ VISTO

\_\_\_\_\_



IDIOMA

\_\_\_\_\_



NÚMERO DE VISITAS

\_\_\_\_\_



EMAIL

\_\_\_\_\_



NOMBRE DEL HOTEL

\_\_\_\_\_

### HOTELES VISITADOS

Hotel Paraíso	11-05-2018
Hotel Las Palmeras	09-12-2018
Nombre Hotel 3	05-07-2018
Nombre Hotel 4	02-10-2018
Nombre Hotel 5	01-02-2018

# Alerta de cliente repetidor.

En recepción recibiremos un correo cuando detectemos que es un cliente repetidor. Así podemos valorar la opción de tener un detalle con nuestro cliente.



**Muchas gracias por volver  
a confiar en nosotros**

**Nombre Promo**

**Canjear ahora**

Te recordamos que en tu próxima visita a cualquiera de nuestros hoteles, te obsequiamos con un premio.



## Email de fidelización para el huésped.

El huésped repetidor recibe un premio de parte del hotel que puede ser un descuento, upgrade, o cualquier oferta que sea canjeable en el motor de reservas, o un regalo a canjear directamente en el hotel durante la estancia.



## CONOZCA NUESTRO PLAN DE FIDELIZACIÓN

Estimada Sra. Sara

Nº visitas Oferta

1 Cena gratis para 2 personas en el restaurante

5 Sesión de SPA gratis para 2 personas

10 10% de descuento en su siguiente reserva

## Email sobre el plan de fidelización.

Una vez que el huésped repetidor se conecta al WiFi, recibirá el email sobre el plan de fidelización en el momento que hayamos definido en la plataforma tras su primera conexión a la red.



Comunicaciones automatizadas.

Encuesta de satisfacción.





## ✉ Filtro de encuesta de satisfacción

Días que han de pasar para el envío del filtro encuesta de satisfacción por email

días  horas

Puntuación mínima para el envío del review email

Si la puntuación mínima está por debajo, enviar una notificación a:

Enviar siempre mensajes de aviso, independientemente de la nota en la encuesta

SALIR

# Filtro encuesta de satisfacción.

Se puede activar un filtro para capturar a los huéspedes descontentos. De esta forma, se envía primero una encuesta interna, y si supera la nota mínima establecida y una vez finalizada su estancia, se lanza un email solicitando su opinión en Tripadvisor, HolidayCheck, Yelp, TopHotel o Zoover, dependiendo del idioma o procedencia. El hotelero también tiene la opción de recibir la notificación de la encuesta realizada independientemente de la nota de corte establecida.



## ✉ Automatización de revisiones

Elige el nº de días para enviar la campaña después de la primera conexión WiFi

días [Guardar cambios](#)

Hotel Tripadvisor URL

[www.tripadvisor.com](#)

Hotel HolidayCheck URL

[www.holidaycheck.com](#)

SALIR

# Automatización envío de emails.

El módulo de automatización de envío de emails para mejorar la reputación del hotel es también configurable por hotel. Se pueden seleccionar los días exactos para programar el envío del email automáticamente a todos los huéspedes.



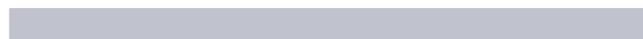
## Encuesta de satisfacción.

El cliente del hotel / usuario WiFi recibirá un email tras 'X' días de haberse conectado al WiFi.

Se define el número de días desde el dashboard de Hotelinking. Se le solicita al cliente que puntúe su satisfacción.



**Ayúdanos a mejorar  
tu estancia en nuestro hotel**



**Puntúa tu satisfacción**



## Puntúa tu grado de satisfacción

Progress bar:

Rating scale: 8.5

Slider:

**Confirmar**

Desde el email anterior, el cliente aterriza en esta web donde puede puntuar su grado de satisfacción.

## Deja un comentario

Escribe un comentario

**Enviar ahora**

Confirmar

## I Comentarios.

El cliente puede añadir un comentario para dar más detalle. Si la nota es inferior a la establecida como nota mínima, se pueden activar las alarmas para que llegue inmediatamente en tiempo real en forma de email al hotel.



## PUNTUACIÓN DEL HUÉSPED Y COMENTARIO



## INFO DEL HUÉSPED

 1ª VEZ WIFI CONECTADO [Redacted]	 NOMBRE DEL HUÉSPED [Redacted]
 ÚLTIMA VEZ CONECTADO [Redacted]	 FECHA DE NACIMIENTO [Redacted]
 ENCUESTA RECIBIDA [Redacted]	 IDIOMA [Redacted]
 ENCUESTA COMPLETADA [Redacted]	 EMAIL [Redacted]

# Alerta encuesta cliente.

El hotel recibirá automáticamente un email de alerta con todos los datos del cliente, junto al comentario y la nota. De esta forma, el hotel puede solucionar el problema antes de que el cliente abandone el establecimiento.



## 😊 Puntuaciones y comentarios de huéspedes (6.88)

Total: 81

Volver

Buscar hotel



Fechas

Inicio

Hasta

Final

Reset

Por Hotel

Exportar ▾

Por Cadena

Asistido	Nombre	Hotel	Id hab.	Localización	Puntuación	Comentario	Tiempo en responder	Fecha	Acciones
●	Sara García	Hotel Paraíso	107	Es	8.2	¡Buen hotel!	1 día y 1 hora	2018 09 20	
●	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	
●	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	
●	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	██████████	



ENCUESTAS

SALIR

# Puntuaciones y comentarios.

Desde el dashboard de Hotelinking se puede hacer el seguimiento del resultado de todas las encuestas de satisfacción por hotel.

Comunicaciones automatizadas.

# Opinión en canal de reputación online.





## Opinión en canal reputación online.

Se envía automáticamente un email post estancia a cada huésped en su idioma, solicitando una opinión en Tripadvisor, Google Opinion Rewards, Holidaycheck, Yelp, Tophotel o Zoover.

Cuando hace clic en el botón redirige al cliente a la página del hotel en el canal de reputación online correspondiente, donde podrá dejar la opinión y comentario directamente.

**Tu opinión es muy importante para nosotros**

**Opina en el canal de reputación**

tripadvisor TOP Hotels zoover HolidayCheck yelp



Placeholder bars



Placeholder bars



## Hotel Paraíso

Placeholder bars

Placeholder bar



## Reviews



Placeholder bars



Placeholder bars



Placeholder bars

# Tripadvisor.

Con estas comunicaciones conseguiremos aumentar las reviews en los diferentes canales de reputación online y, en consecuencia, podemos mejorar en sus rankings.

Comunicaciones automatizadas.

# Email de cumpleaños.





## Email de oferta de cumpleaños

Selecciona la oferta que se dará en los cumpleaños

▾

10% descuento

10% descuento cena

**10% descuento en tu próxima reserva**

10% descuento masaje & spa

20% descuento en tu próxima reserva

40% descuento en tu próxima reserva

Las ofertas se crean en la plataforma Hotelinking y se deben replicar en el motor de reservas.

Las ofertas están mapeadas a través del promocode que se genera en el motor de reservas.

SALIR

# Email de cumpleaños.

También podemos activar las campañas de cumpleaños, para que automáticamente en el día del cumpleaños del huésped se le envíe un email felicitándole en su idioma. Además, se puede seleccionar un regalo para acompañar al email de felicitación, el cual solo se puede canjear en la web corporativa. De esta forma, ayudamos a aumentar la venta directa.



## Cumpleaños del huésped

### INFO DEL HUÉSPED



NOMBRE DEL HUÉSPED

\_\_\_\_\_



FECHA DE NACIMIENTO

\_\_\_\_\_



IDIOMA

\_\_\_\_\_



EMAIL

\_\_\_\_\_



ÚLTIMA VEZ VISTO

\_\_\_\_\_



NÚMERO DE HABITACIÓN

\_\_\_\_\_



NOMBRE DEL HOTEL

\_\_\_\_\_

**¡Envía un email a tu huésped ahora!**

## Alerta de cumpleaños.

En recepción recibiremos un correo cuando detectemos que un cliente que se ha conectado al WiFi, cumple años en un rango de 20 días. Así podemos valorar la opción de tener un detalle con nuestro cliente.



## Email de cumpleaños para el huésped.

El huésped recibe el día de su cumpleaños un email de felicitación en su idioma por parte del hotel. Además, le regalamos un descuento, upgrade, o cualquier oferta que sea canjeable en el motor de reservas.



**¡Feliz cumpleaños, Sara!**

**Botella de cava**

**Canjear mi regalo**

# Base de datos y estadísticas.





CLIENTES

SALIR

## Lista de clientes

Volver

Resetea

Exportar



# Base de datos.

Aquí podremos ver la info completa del cliente que se ha conectado al WiFi volcada en tiempo real: nombre, correo, fecha nacimiento, género, idioma... Totalmente exportable en CSV o Excel.



## ESTADÍSTICAS

- Cientes
- Clics e impresiones
- Reputación
- Interacción clientes
- Interacción empleados
- Comparativa hoteles

SALIR

### Usuarios en el tiempo

Días Meses Años ?



### Cientes totales ?

7.6k

CLIENTES

### Valor de la base de datos ?

16.7K €

VALOR UNITARIO, 2.2 €

## Estadísticas.

Desde aquí vemos todo el valor que me está aportando la herramienta, usuarios totales, tipo de formulario utilizado (Facebook / formulario), distinción por sexo, edad, país de procedencia y dispositivos de las conexiones por marca.



Buscar X

## ESTADÍSTICAS

Cientes

Clics e impresiones

Reputación

Interacción clientes

Interacción empleados

Comparativa hoteles

SALIR

Conexiones con Facebook

3.8k

CONEXIONES

Alcance medio

426

AMIGOS

Public. Facebook

2K

PUBLICACIONES

Media publicaciones

17.32%

DEL TOTAL

Total de impresiones

13.3k

A LOS AMIGOS

Valor impresiones

100.07€

EN TOTAL

Desde aquí vemos las conexiones que se han realizado en Facebook, el alcance medio, publicaciones y media de publicaciones. Además, las impresiones totales y el valor de las mismas. Por último, los leads generados por las publicaciones y su valor.



Buscar

## ESTADÍSTICAS

Cientes

Clics e impresiones

Reputación

Interacción clientes

Interacción empleados

Comparativa hoteles

SALIR

Han realizado encuesta ?



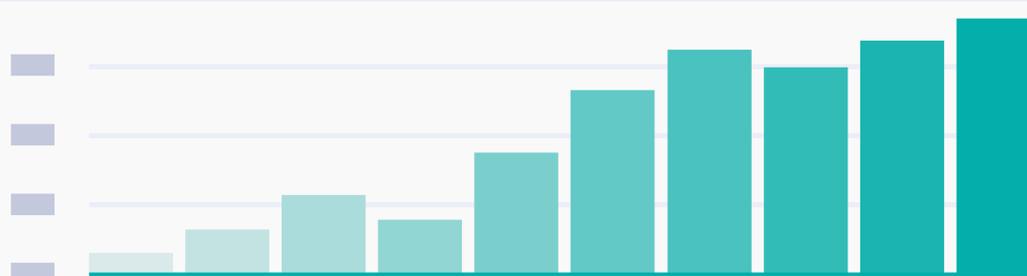
Puntuación media ?

8.1  
SOBRE 10

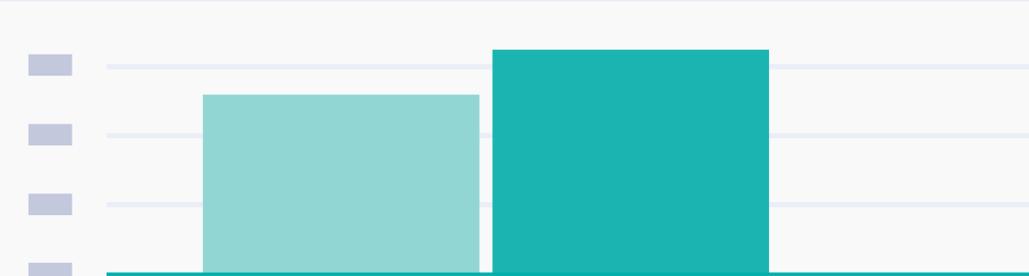
Tiempo de respuesta medio ?

60.0H  
2 DÍAS Y 12 HORAS

% Clientes por puntuación ?



Puntuación media por sexo ?



Aquí podemos ver la información relacionada con las encuestas realizadas por los usuarios: puntuación en el tiempo, número de encuestas realizadas, puntuación media y tiempo de respuestas medio. Además, vemos porcentaje de clientes por puntuación y puntuación media por género, país y edad.



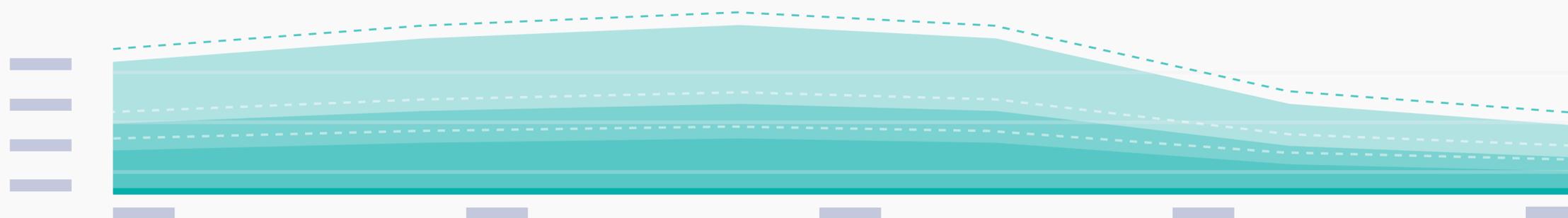
## ESTADÍSTICAS

- Cientes
- Clics e impresiones
- Reputación
- Interacción clientes**
- Interacción empleados
- Comparativa hoteles

SALIR

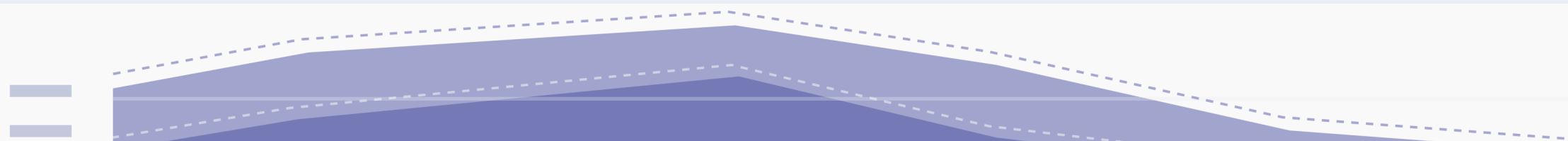
### Ratios de interacción de satisfacción

Días Meses ?



### Ratios de interacción de review

Días Meses ?



En esta pantalla podemos ver las estadísticas de interacción de los clientes, que incluyen: ratios de interacción de satisfacción, de Review, de cumpleaños y de oferta en estancia.



Buscar

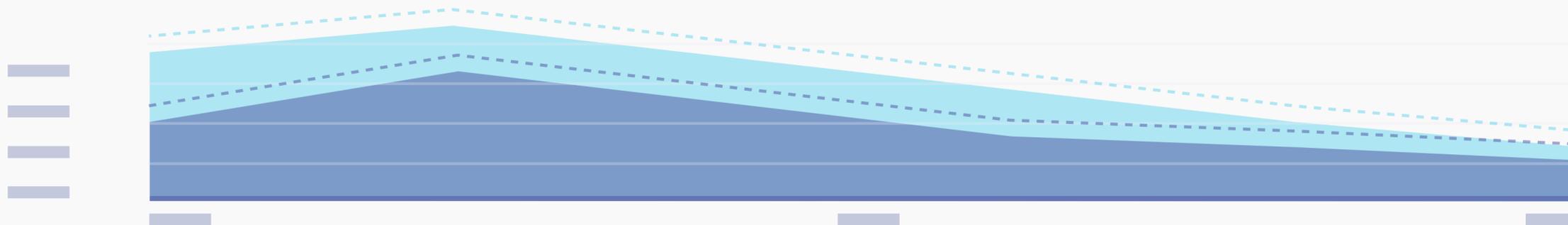
## ESTADÍSTICAS

- Cientes
- Clics e impresiones
- Reputación
- Interacción clientes
- Interacción empleados**
- Comparativa hoteles

SALIR

### Avisos de clientes descontentos

Días Meses ?



### Avisos de cumpleaños

Días Meses ?



En esta pantalla podemos ver las estadísticas de interacción de empleados, que incluyen: avisos de clientes descontentos y de cumpleaños.



## ESTADÍSTICAS

Clientes

Clics e impresiones

Reputación

Interacción clientes

Interacción empleados

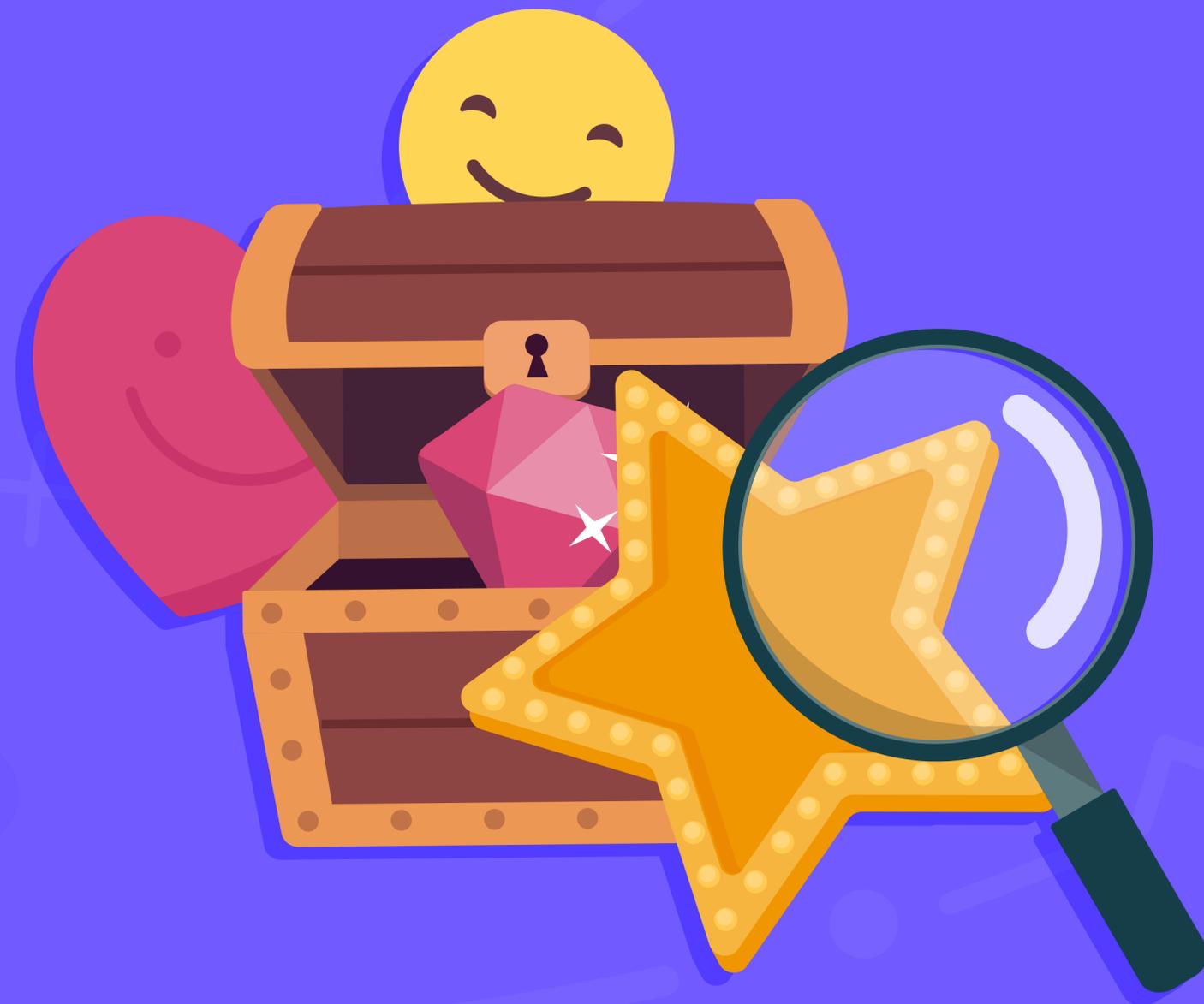
Comparativa hoteles

SALIR

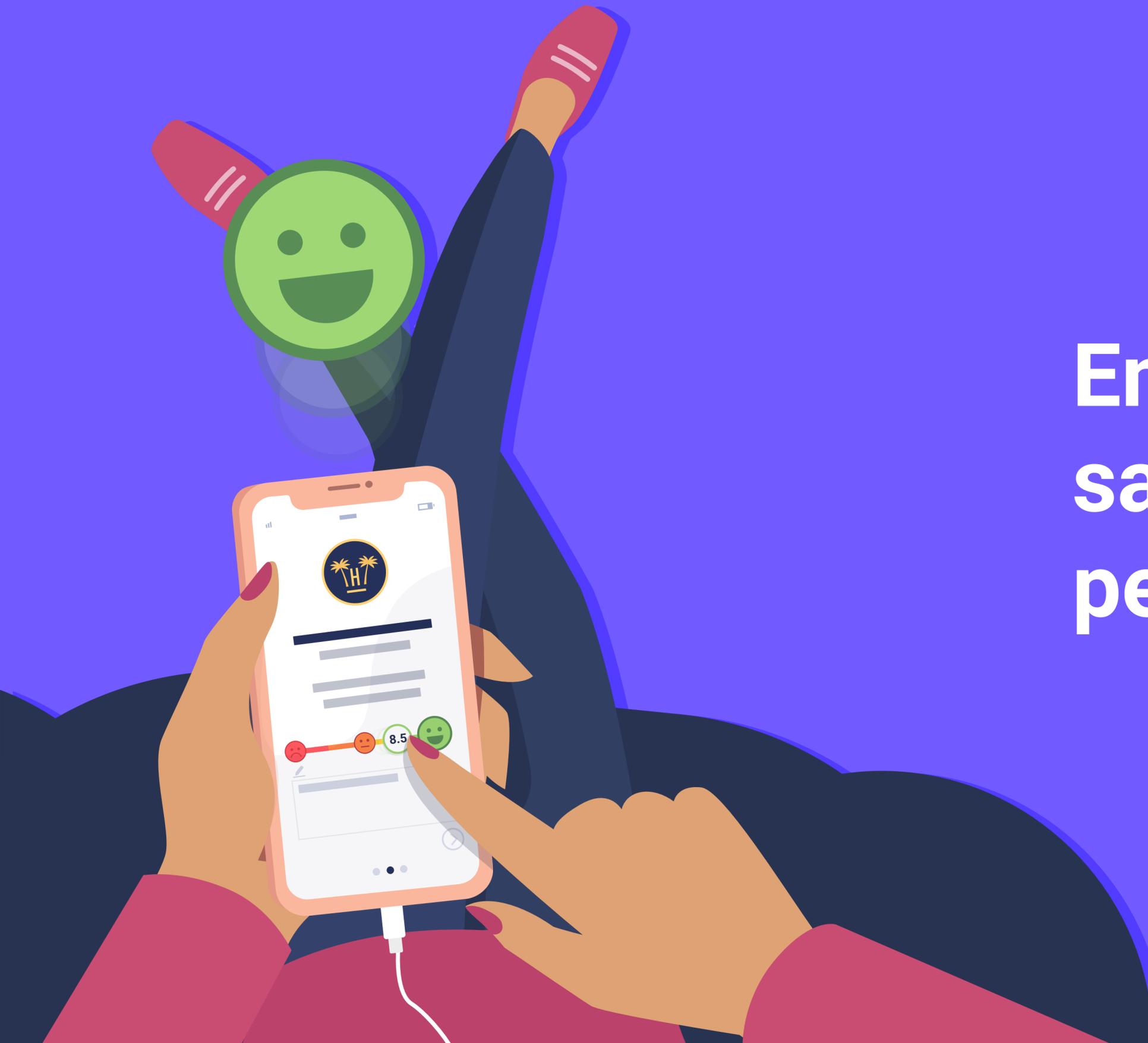
Nombre	Usuarios	Valor BBDD	Formulario	Facebook	Public. Facebook	Ratio Public. Faceb.	Cant. impresiones Faceb.	Valor impresiones Faceb.
Hotel Paraíso	3,184	7,014.07	82.83%	17.17%	169	22.56%	10.850	81.38€

En esta pantalla, en el caso de cadenas, se ofrece una comparativa de los datos por los hoteles de la cadena.

# Funcionalidades Pro.



# Encuestas de satisfacción personalizadas.



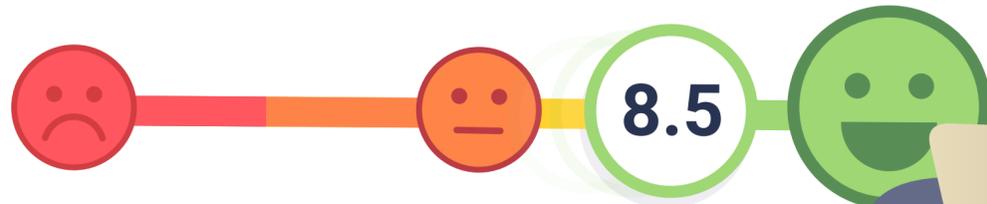


## Hotel Paraíso

La nota media de nuestros clientes es de 8

### ¿Qué opina del trato que le está dando el personal del hotel?

MUEVA EL CURSOR DE IZQUIERDA A DERECHA Y SELECCIONE LA NOTA QUE DESEE



Siguie



# Encuestas de satisfacción personalizadas.

La fidelización de tus clientes es esencial para poder aumentar tu venta directa. Un cliente satisfecho puede repetir su estancia y recomendar tu establecimiento.

Por ello te presentamos un nuevo servicio para obtener información valiosa de tus huéspedes: las “Encuestas de satisfacción personalizadas”.



## I ¿En qué consisten?

Se trata de un tipo de encuesta que completa a la actual **encuesta de satisfacción** que ofrece Hotelinking.

Esta encuesta es **personalizable para cada hotel** y te permite realizar preguntas más concretas a tus huéspedes sobre aspectos del establecimiento y de los servicios que ofreces. Se puede enviar junto a la encuesta de satisfacción o posteriormente al envío de la misma.

Gracias a las encuestas personalizadas podrás saber que opinan de ti tus clientes y tomar acciones para mejorar.



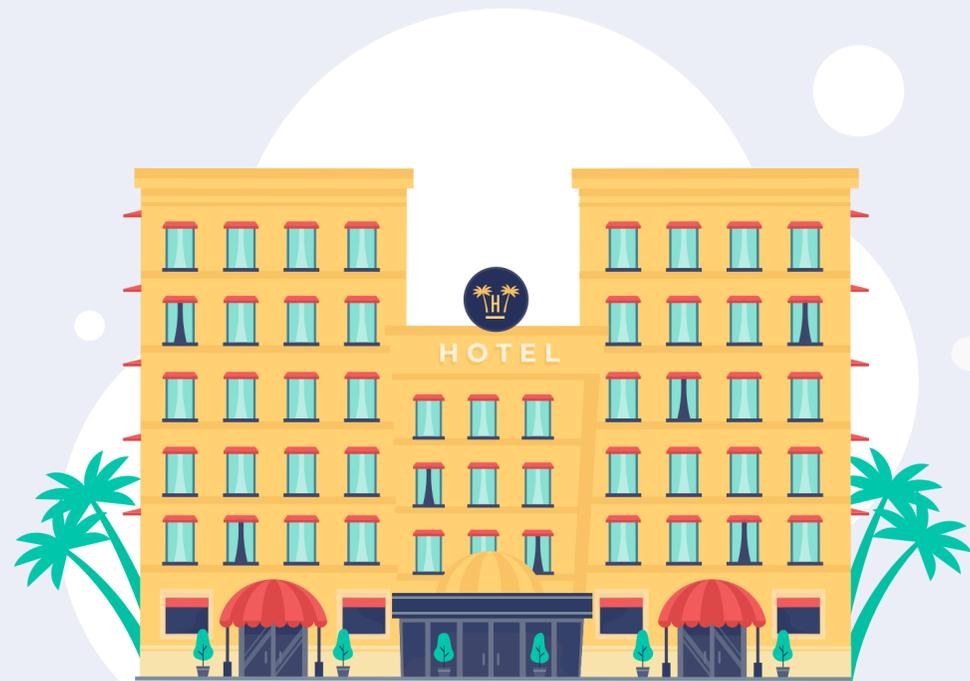
## Fideliza a tus clientes.

El hecho de preguntarles por su opinión ante el servicio recibido, crea un sentimiento de diferenciación, muestras interés por él y tendrá un acercamiento hacia tu marca. Posiblemente te tendrá en cuenta para **futuras reservas.**



## Potencia la venta directa.

El feedback que obtendrás de tus clientes te permitirá mejorar tus servicios y con esta información podrás realizar **campañas de marketing personalizadas** que podrán convertirse en nuevas reservas directas.



## Atrae a nuevos clientes.

Un cliente contento repite y también recomienda. Manteniendo satisfechos a tus huéspedes, ellos serán los mejores embajadores de tu marca.





## I Crece como marca.

La información que recibirás te permitirá mejorar tus servicios y crecer como marca:

si escuchas las apreciaciones de tus clientes y realizas las modificaciones que ellos te recomiendan, estarás creando **un servicio a la medida** de lo que buscan tus huéspedes.



## I Opciones de envío.

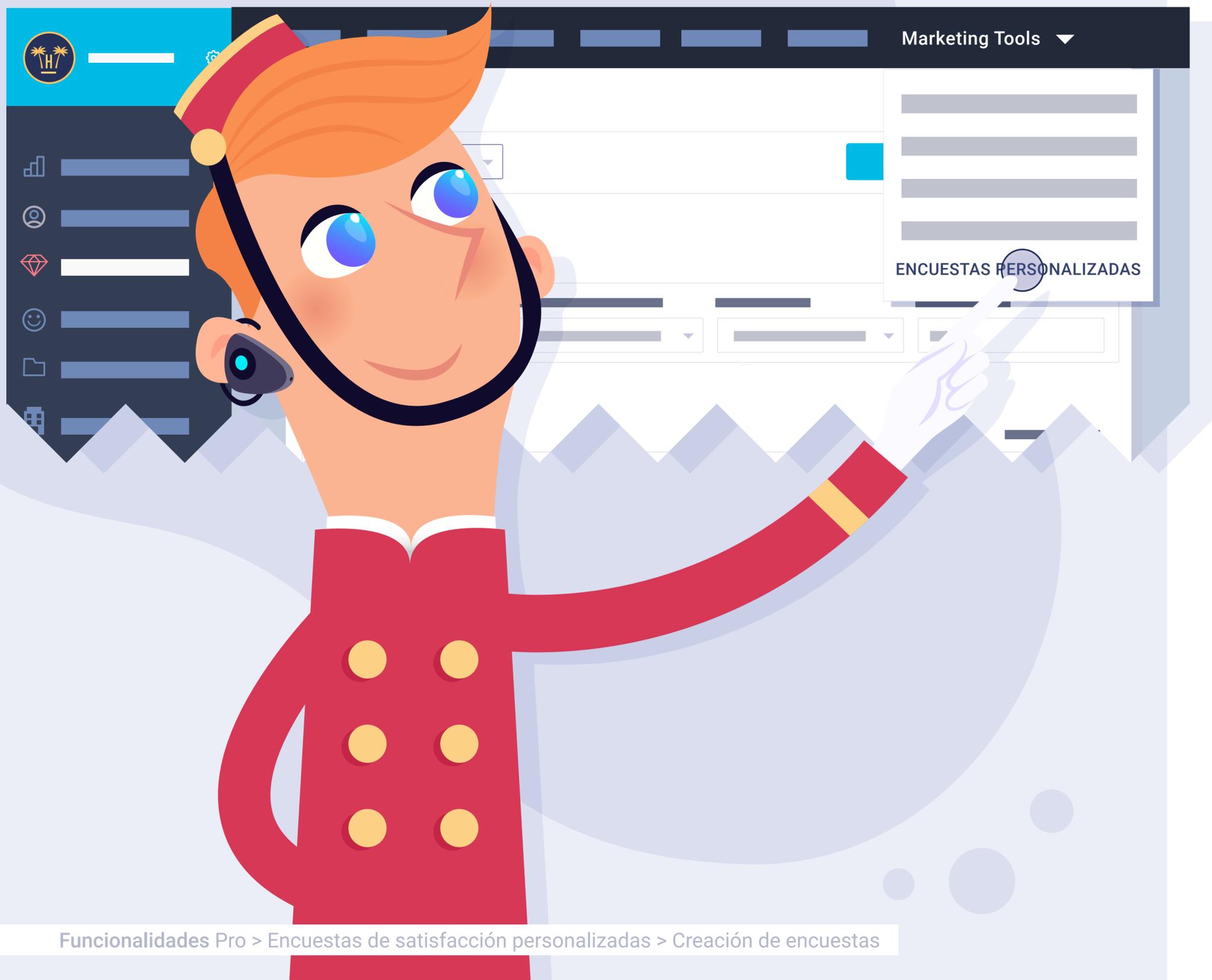
Actualmente Hotelinking ofrece la **encuesta de satisfacción** que incluye una única valoración y la posibilidad de dejar un comentario con las observaciones del cliente.

Con este nuevo servicio, en nuestro panel de control o Dashboard, podemos crear **encuestas de satisfacción personalizadas** y seleccionar si queremos enviarla al cliente junto con la encuesta de satisfacción actual o enviarla posteriormente.

Encuestas de satisfacción personalizadas.

# Creación Encuestas.





## Accesibles desde mi Dashboard.

Para crear las encuestas iremos a nuestro panel de control actual, en el menú superior en la opción **“Marketing Tools”** desplegaremos las diferentes opciones y haremos clic sobre **“encuestas personalizadas”**.

Encuestas personalizadas

Activar encuestas personalizadas

---

Configuración encuestas personalizadas

Permitir que se pida un comentario opcional por cada pregunta

Enviar mail de warning si la puntuación de las preguntas está por debajo de la nota de corte

---

Tiempo que ha de pasar para el envío

Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfacción

Enviar mail de encuesta personalizada después del de satisfacción

---

**Guardar cambios**

Utiliza las preguntas de: Cadena  Hotel

**Categorías y preguntas encuestas personalizadas - Hotel** **Crear categoría**

Hotel	<b>Borrar categoría</b>
<b>Preguntas</b>	Opcional <input checked="" type="checkbox"/> Eliminar
¿Qué le está pareciendo el hotel hasta ahora?	
<b>Añadir pregunta</b>	Idioma  es

# Preguntas generales o específicas por hotel.

Podemos seleccionar si se desea que las preguntas sean las mismas o diferentes para todos los hoteles de la cadena.

Además, cada pregunta puede ir acompañada de un comentario, el cual se verá al revisar la encuesta de cada cliente.

Utiliza las preguntas de: Cadena  Hotel

### Categorías y preguntas encuesta personalizada - Hotel

Crear categoría

Hotel

Borrar categoría

#### Preguntas

¿Qué le está pareciendo el hotel hasta ahora?

Opcional



Eliminar



Idioma

es

Añadir pregunta

Limpieza

Borrar categoría

#### Preguntas

¿Qué le parece la limpieza de las habitaciones?

Opcional



Eliminar



Idioma

es

Añadir pregunta

Confort

Borrar categoría

#### Preguntas

¿Qué le parece el confort de las habitaciones?

Opcional



Eliminar



Idioma

es

Añadir pregunta

# Creación de categorías y preguntas.

Primero deberemos crear una categoría, tantas como queramos, y luego todas las preguntas relacionadas con esa categoría. Podemos crear hasta un máximo de 50 preguntas en total.

Para facilitar su uso tenemos una encuesta por defecto con una serie de categorías y preguntas **que podemos decidir si queremos que sean de respuesta obligatoria u opcional.**

Podemos eliminar o añadir nuevas categorías o crear nuevas preguntas a las categorías ya existentes.

## Crear preguntas



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma



Redacta las preguntas según el idioma

Crear preguntas

Close



## Idiomas.

Tanto las categorías como las preguntas se pueden crear en los **diferentes idiomas activos** que permite actualmente el panel de control:

- Español.
- Inglés.
- Alemán.
- Francés.
- Italiano.
- Catalán.

1

Tiempo que ha de pasar para el envío de encuestas personalizadas



Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfaction

2

Tiempo que ha de pasar para el envío de encuestas personalizadas



Enviar mail de encuesta personalizada simultáneamente al de satisfaction

6

días

5

horas

## ¿Cuándo enviar la encuesta?

Opción **1** : si mantenemos activa la casilla se enviará la encuesta personalizada junto a la encuesta de satisfacción.

Opción **2** : podemos optar por enviar la encuesta unos días después de la recepción de la encuesta de satisfacción, en este caso sólo tendremos que indicar el número de días y horas a partir del cual queremos que se envíe.

Encuestas de satisfacción personalizadas.

# Funcionamiento.

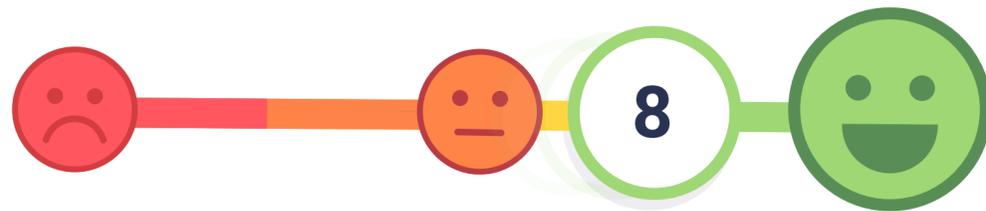




## Hotel Paraíso

¿Qué le está pareciendo el hotel hasta ahora?

MUEVA EL CURSOR DE IZQUIERDA A DERECHA



✎ Escriba un comentario

Siguiente



# Envío “Encuesta personalizada” junto a “Encuesta Satisfacción” (1/3).

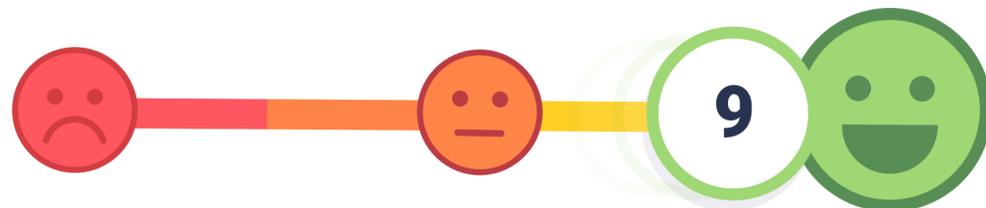
Si la encuesta de satisfacción está activa, la encuesta detallada aparecerá justo después de completar el comentario y hacer clic en el botón “Siguiente”.



## Hotel Paraíso

Grado de satisfacción con  
la limpieza del hotel.

MUEVA EL CURSOR DE IZQUIERDA A DERECHA



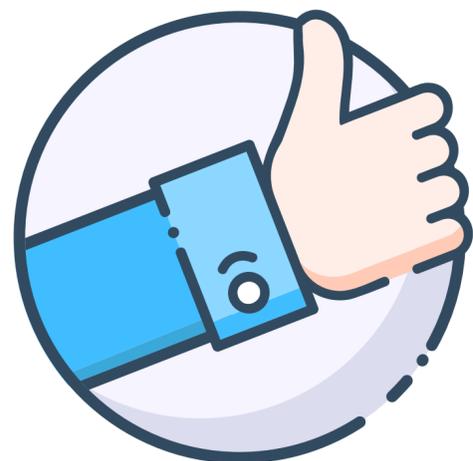
 Escriba un comentario

Siguiente



# Envío “Encuesta personalizada” junto a “Encuesta Satisfacción” (2/3).

El cliente deberá puntuar el resto de preguntas.



## Gracias por rellenar la encuesta

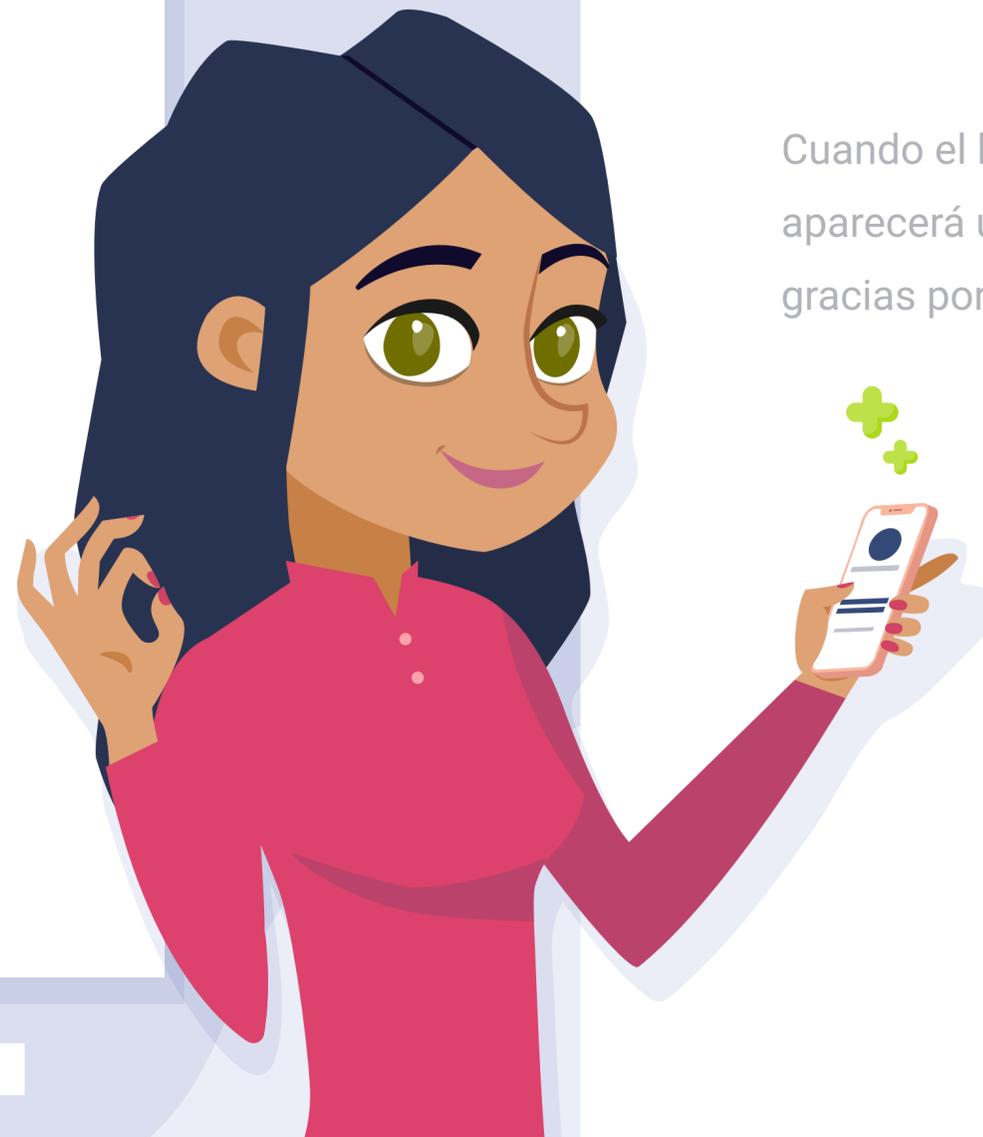
Sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestros servicios.

YA PUEDE CERRAR ESTA VENTANA



## Envío “Encuesta personalizada” junto a “Encuesta Satisfacción” (3/3).

Cuando el huésped valore la última pregunta aparecerá una pantalla dándole las gracias por su valoración.





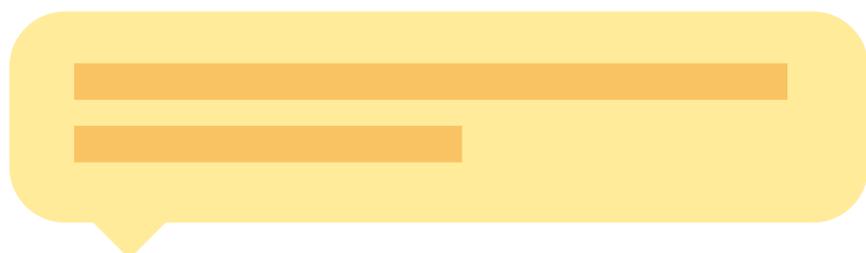
De: Hotel Paraíso

Asunto Estimada Srta. Labaki, envíenos sus comentarios

Estimada Srta. Labaki

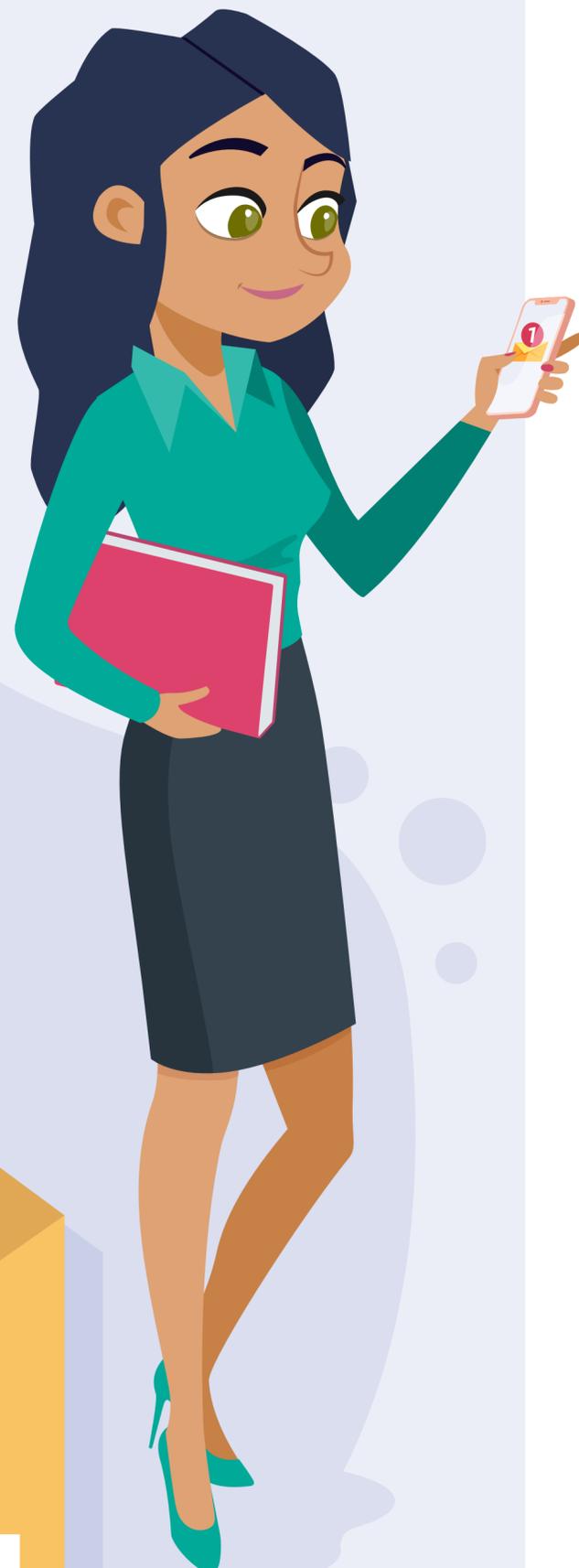
Gracias por tomarse unos segundos, para darnos comentarios detallados sobre su estancia con nosotros.

Durante su estancia, nos dio una puntuación de **8.7**, y también publicó el siguiente comentario:



Por favor, ayúdenos a entender mejor su satisfacción en las siguientes áreas: Limpieza, confort, instalaciones, personal, la relación calidad-precio y la ubicación.

[Ir a la Encuesta](#)



## Envío “Encuesta personalizada” a posteriori.

Como hemos indicado también se puede establecer desde el dashboard que la encuesta se envíe a los “x” días después de haber recibido la encuesta de satisfacción.

**Nunca podrá tener un plazo anterior a la encuesta de satisfacción** que debe enviarse siempre antes. En este caso, se enviará un segundo correo donde se le recordará que contestó en la encuesta de satisfacción y un botón que llevará a la encuesta personalizada. Una vez rellenada recibirá un correo de gracias.



De: Hotel Paraíso

Asunto Querida Srta. Labaki, puntúa tu satisfacción y ayúdanos a mejorar.



**Estimada Srta. Labaki,  
recuerde puntuar su grado  
de satisfacción, y ayúdenos  
a mejorar su estancia.**

Esperamos que su estancia con nosotros esté siendo altamente satisfactoria. Le recordamos que puede valorarnos de 0 a 10 su grado de satisfacción y dejar un comentario, para que podamos mejorar su estancia (en caso de ser necesario).

[Puntúe su satisfacción](#)

**Muchas gracias, Hotel Paraíso**



## | Recordatorio.

Si el usuario no ha completado ninguna de las encuestas, tenemos la opción de enviar un nuevo correo donde pueda añadir la valoración global y el comentario de la encuesta de satisfacción, para luego realizar la encuesta personalizada.

Al acabar recibirá un correo de confirmación dándole las gracias.

## NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE HOTELINKING ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Un huésped ha completado una encuesta de satisfacción personalizada que está por debajo de la nota de corte determinada (8) para el **Hotel Paraíso**.

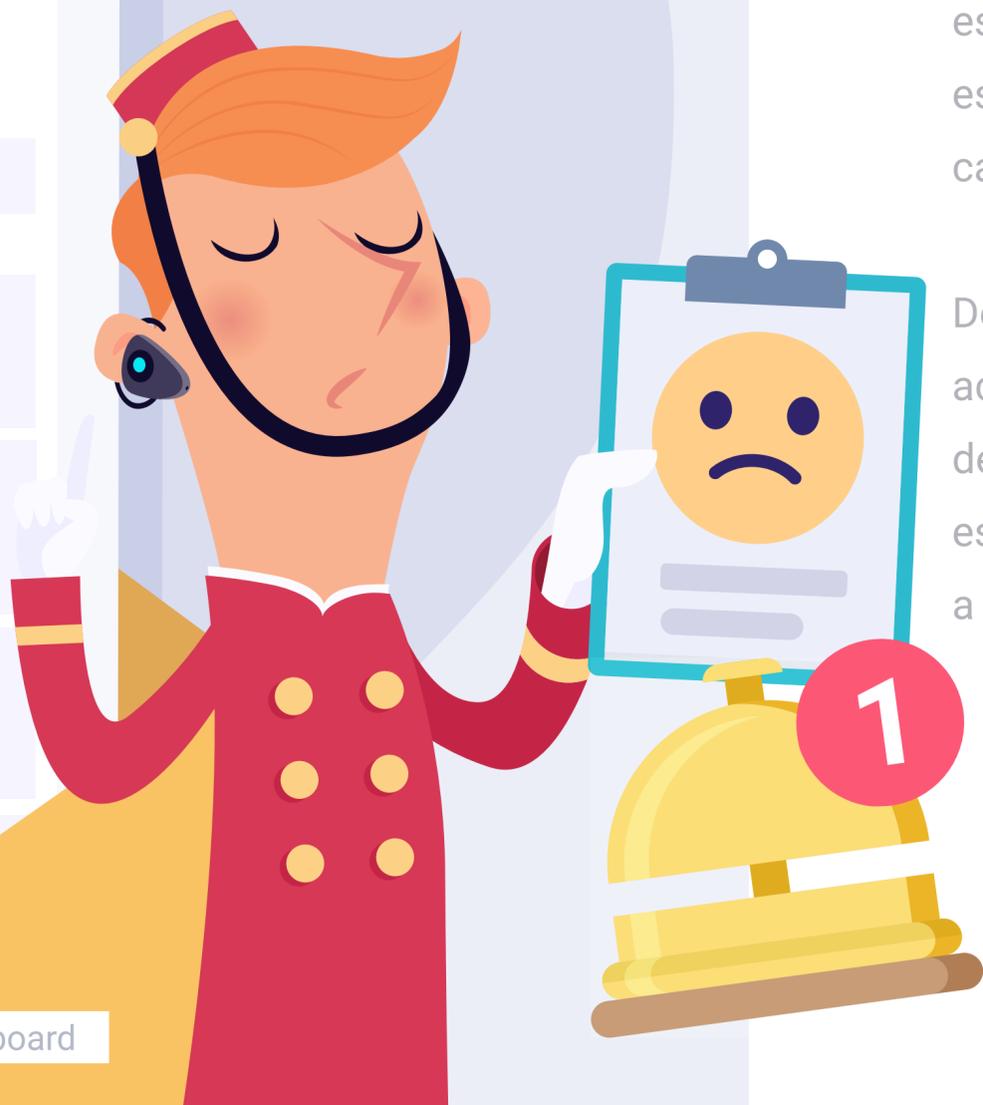
### PUNTUACIÓN Y COMENTARIOS DEL HUÉSPED

6.5

*No estaba mal, pero siempre se puede mejorar.*

### RESPUESTAS DE LA ENCUESTA PERSONALIZADA

Pregunta	Respuesta	Categoría
Grado de satisfacción con la limpieza del hotel Comentario: NS/NR	6.5	Limpieza
Grado de satisfacción con el confort de las instalaciones Comentario: NS/NR	6.3	Confort
Grado de satisfacción con el mantenimiento general de las instalaciones Comentario: NS/NR	5.7	Instalaciones
Grado de satisfacción con el trato y calidad del personal Comentario: NS/NR	6.6	Personal



# Notificaciones de los resultados de la encuesta.

Si los resultados de la encuesta de satisfacción están por debajo de la nota de corte establecida, recibiremos un email con la calificación y los comentarios del huésped.

Del mismo modo, en el caso de que tengamos activadas las encuestas personalizadas y alguna de las valoraciones sea inferior a la nota de corte establecida, también llegará una notificación a nuestro email.

Encuestas de satisfacción personalizadas.

**Dashboard.**





## Configuración encuestas satisfacción

Go back

### Avisos

Si el usuario puntúa la encuesta de satisfacción por debajo de 5 se enviará un email al personal listado abajo



Si el usuario puntúa la encuesta de satisfacción por encima de 9 se le enviará al cliente un email de review



Entonces enviar una notificación al email al personal listado a continuación (separado por coma)

Utilizar este email para todos los hoteles

# Notas de corte.

Se pueden configurar dos notas de corte diferentes:

Si el cliente puntúa la encuesta de satisfacción **por debajo de la nota establecida**, se enviará un email de aviso al personal que se indique en el campo de más abajo.

Si el cliente puntúa la encuesta de satisfacción **por encima de la nota establecida**, se le enviará al cliente un [email de review](#).

# Cómo ver las encuestas (1/2).

Podemos ver las encuestas de nuestros huéspedes en el panel de control, donde se encuentran las encuestas de satisfacción.

The dashboard displays the following data:

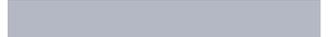
Selección widget	asistido	Nombre	Hotel	Room id	País	Puntuación	Comentario	Tiempo en responder	Fecha	Acciones
★	●	Sarah Labaki	Paraíso	124	es_ES	8.5	Disfruté mucho de mi estancia en el hotel.	2 días y 4 horas	2019-04-30 10:35:05	✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉
★	●									✉


Total: 352 [← Atrás](#)

Buscar Hotel  
 Fechas  Inicio hasta  Final
 Por Hotel Por Cadena Exportar ▼

Selección widget	asistido	Nombre	Hotel	Room id	País	Puntuación	Comentario	Tiempo en responder	Fecha	Acciones
★	●	Sarah Labaki	Paraíso	124	es_ES	8.5	Disfruté mucho de mi estancia en el hotel.	2 días y 4 horas	2019-04-30 10:35:05	 
☆	●									 
★	●									
☆	●									
★	●									
★	●									

**Vista Detallada (2019-04-29 08:45:36)** ✕

Pregunta	Respuesta	Comentario	Categoría
	8		Instalaciones
	7		Instalaciones
	10	NS / NC	Personal

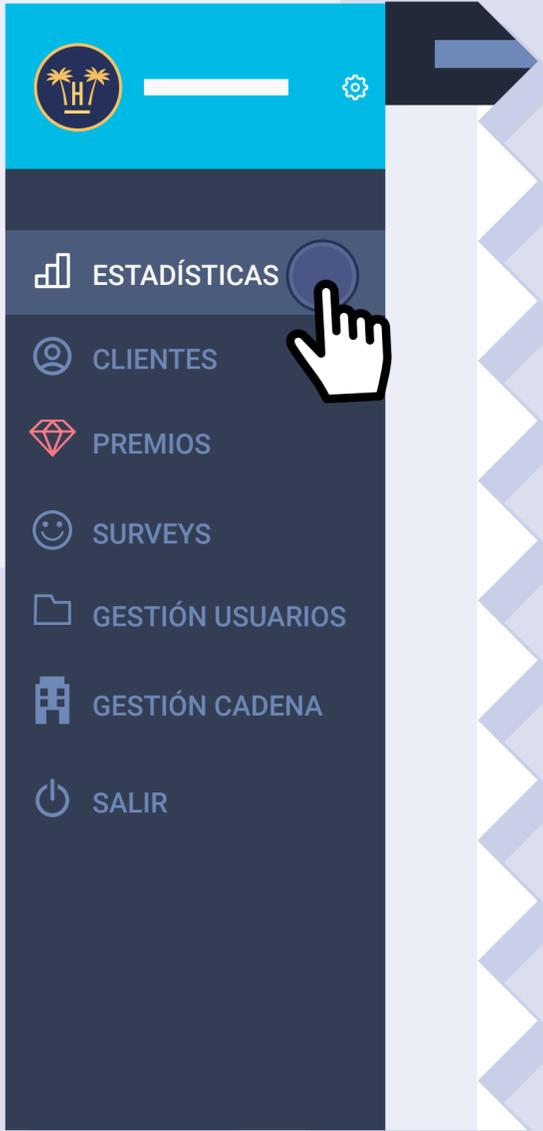


# Cómo ver las encuestas (2/2).

Los usuarios que hayan contestado la encuesta personalizada tienen un botón con una (i), al hacer clic nos muestra las respuestas a las encuestas.

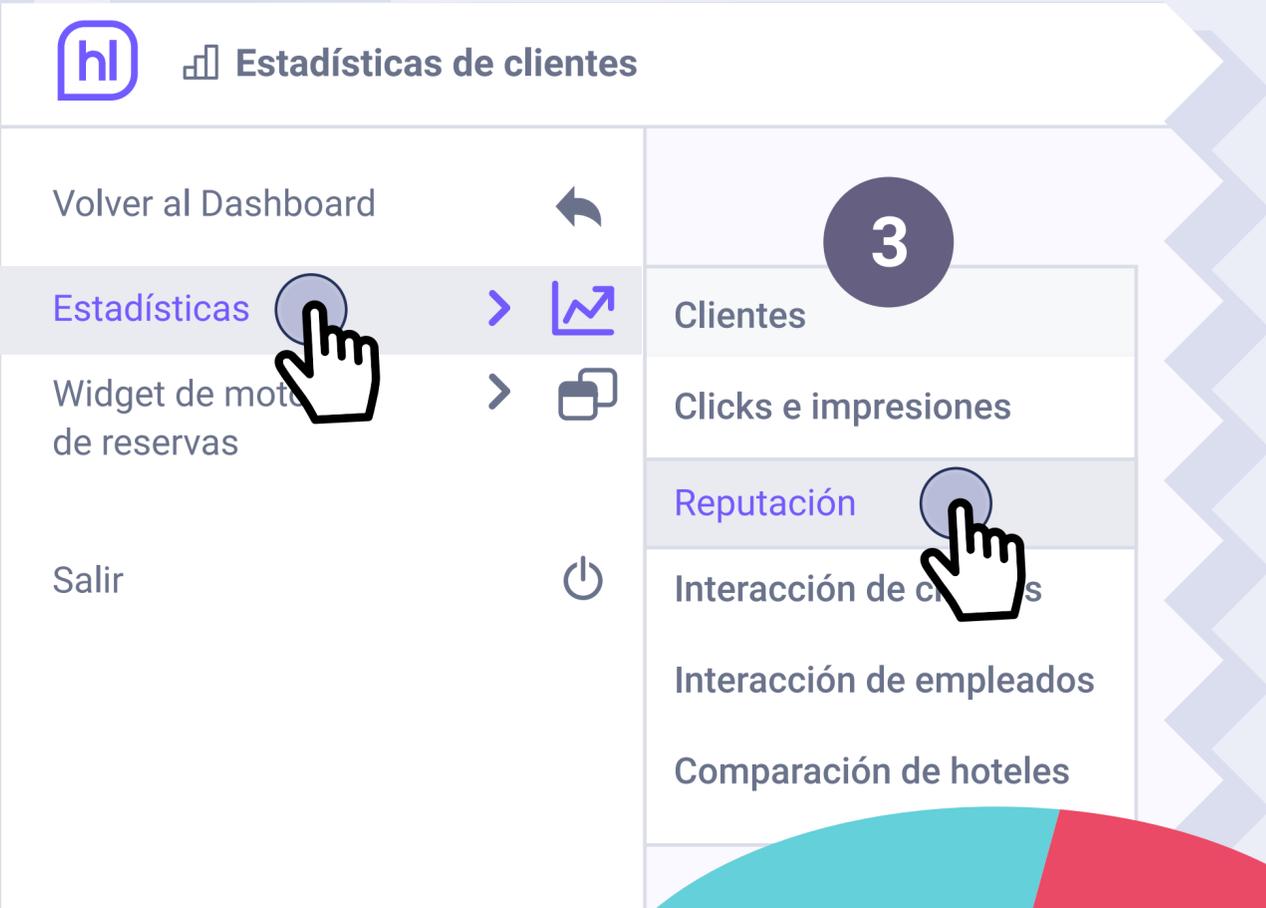
También podemos ver la nota media que hemos obtenido del total de valoraciones.

1



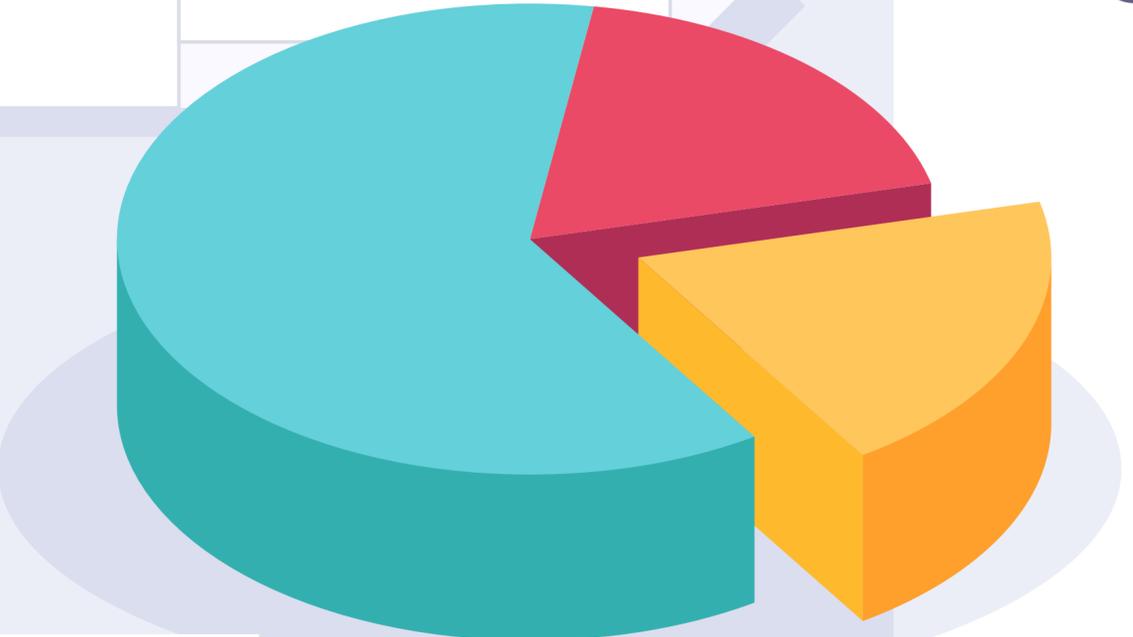
DASHBOARD

2



ESTADÍSTICAS

3



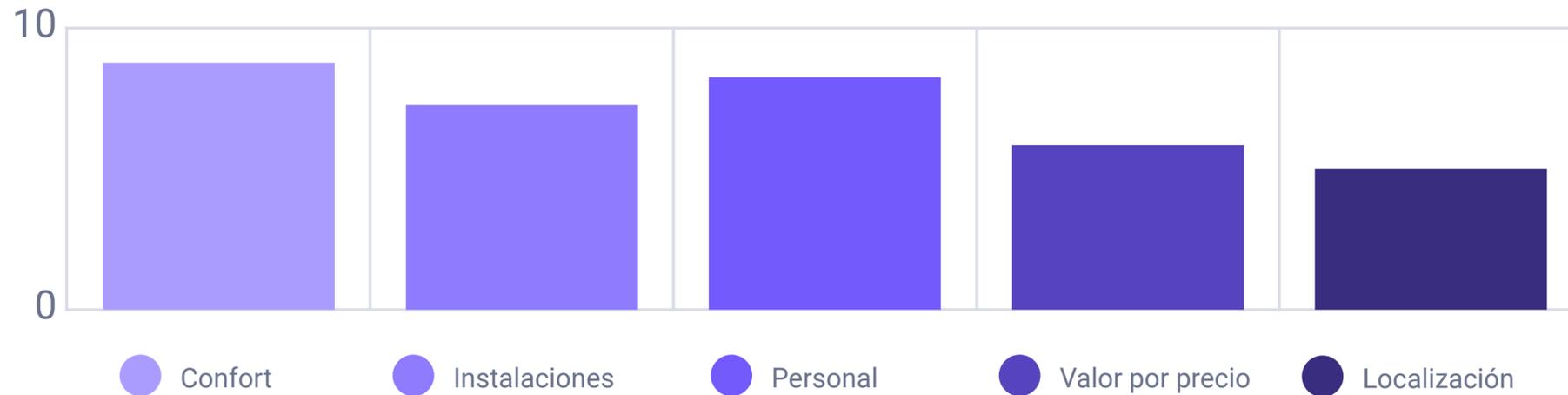
# Estadísticas (1/2).

Disponemos también de un panel de estadísticas.

- 1 Accedemos desde la opción del menú de la izquierda: "Estadísticas".
- 2 Una vez dentro, aparece de nuevo la opción de "Estadísticas", hacemos clic sobre ella y aparece un nuevo desplegable.
- 3 Seleccionamos la opción "Reputación".



Media por categoría



Confort



PREGUNTA	RESPUESTAS TOTALES	<b>54</b>	NOTA MEDIA	<b>8</b>
PREGUNTA	RESPUESTAS TOTALES	<b>36</b>	NOTA MEDIA	<b>9.5</b>
PREGUNTA	RESPUESTAS TOTALES	<b>48</b>	NOTA MEDIA	<b>7</b>

Localización



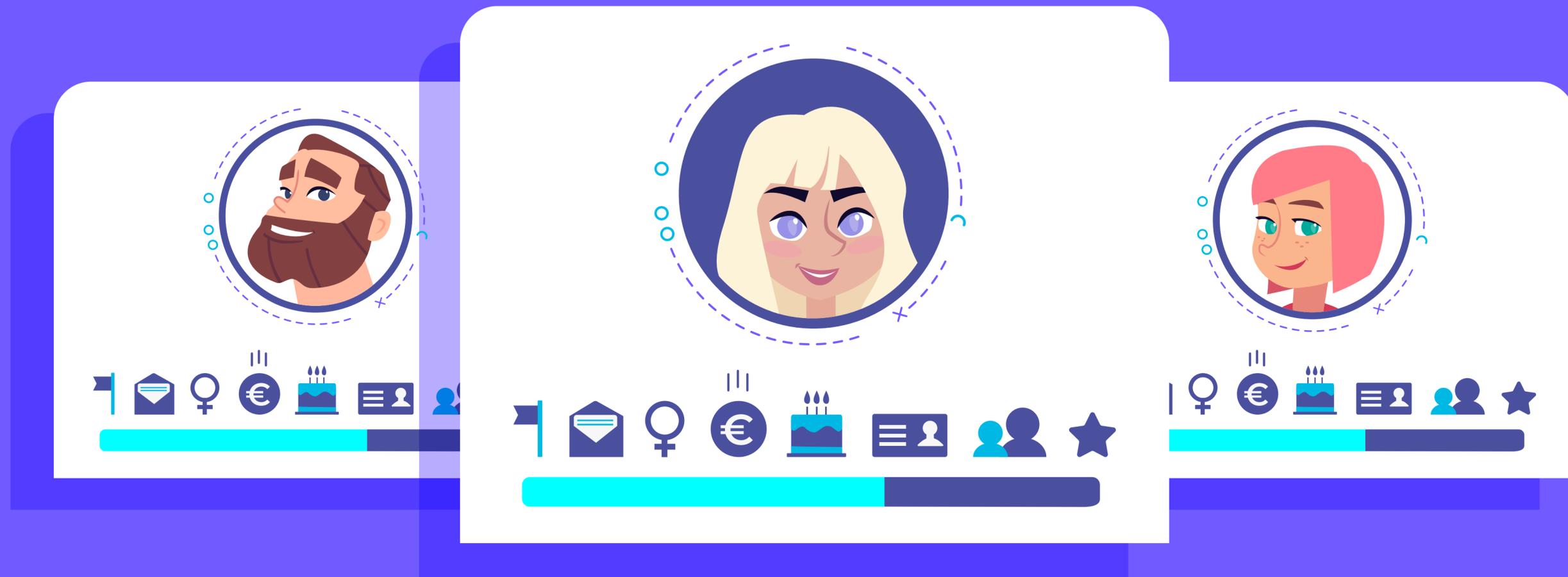
PREGUNTA	RESPUESTAS TOTALES	<b>43</b>	NOTA MEDIA	<b>9</b>
----------	--------------------	-----------	------------	----------

# Estadísticas (2/2).

En este panel podemos ver por áreas la puntuación media que hemos obtenido de nuestros clientes. Y un detalle del número de respuestas obtenidas por pregunta.



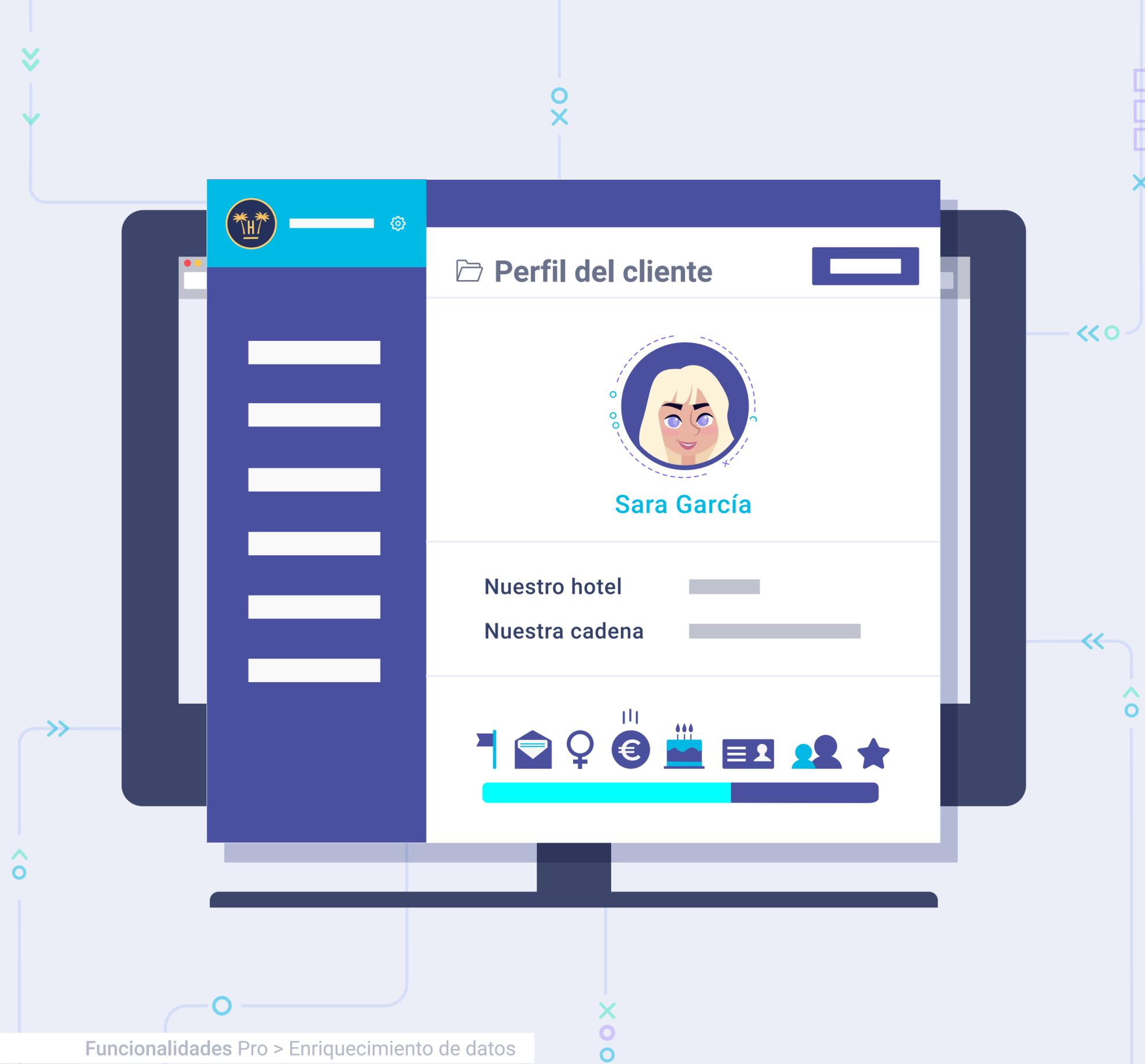
# Enriquecimiento de datos.





## I Introducción.

La captación de datos a través del módulo WiFi de Hotelinking es uno de los principales valores que ofrecemos a nuestros clientes. Estos datos se validan en tiempo real y están verificados cumpliendo el reglamento RGPD.

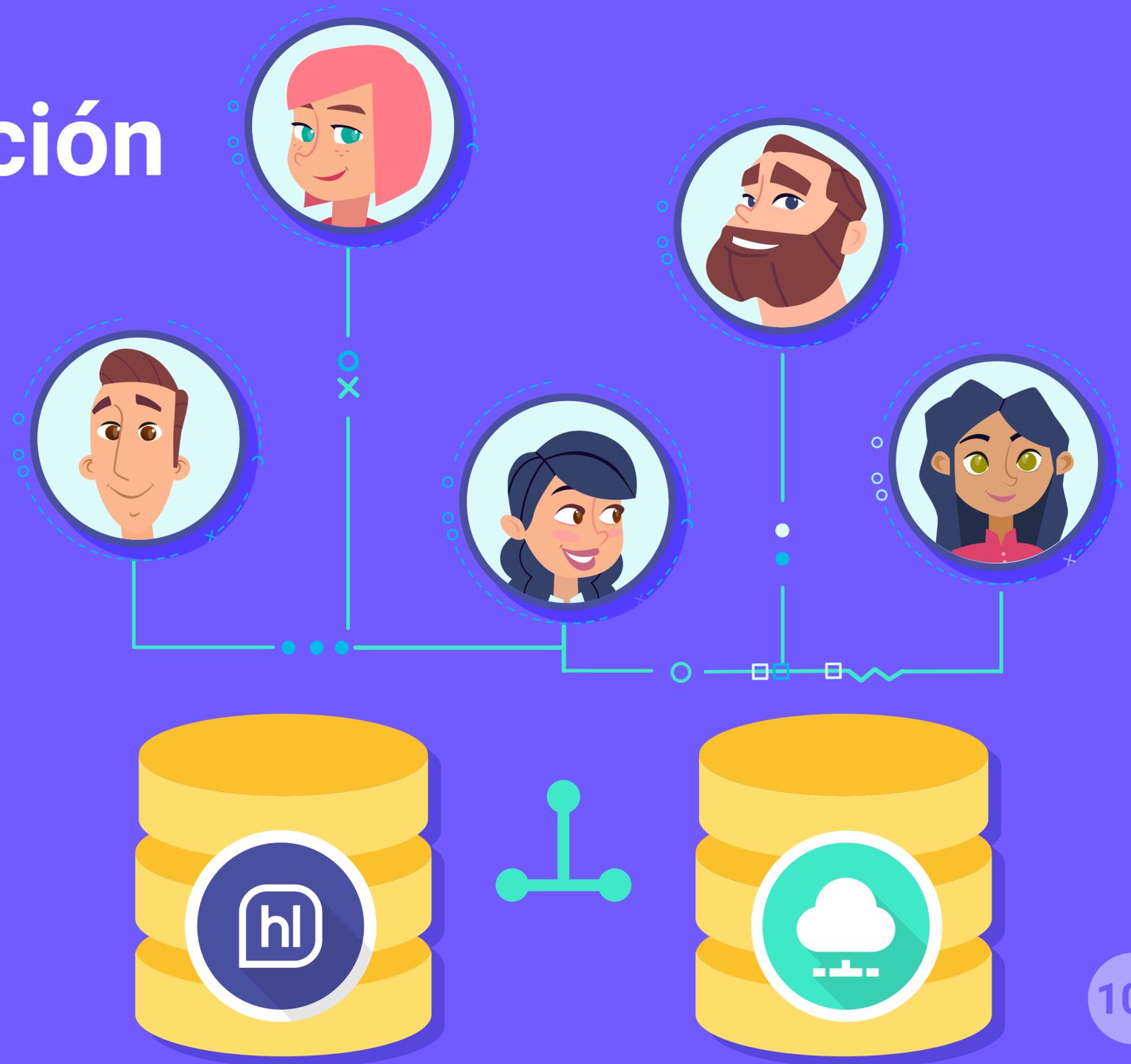


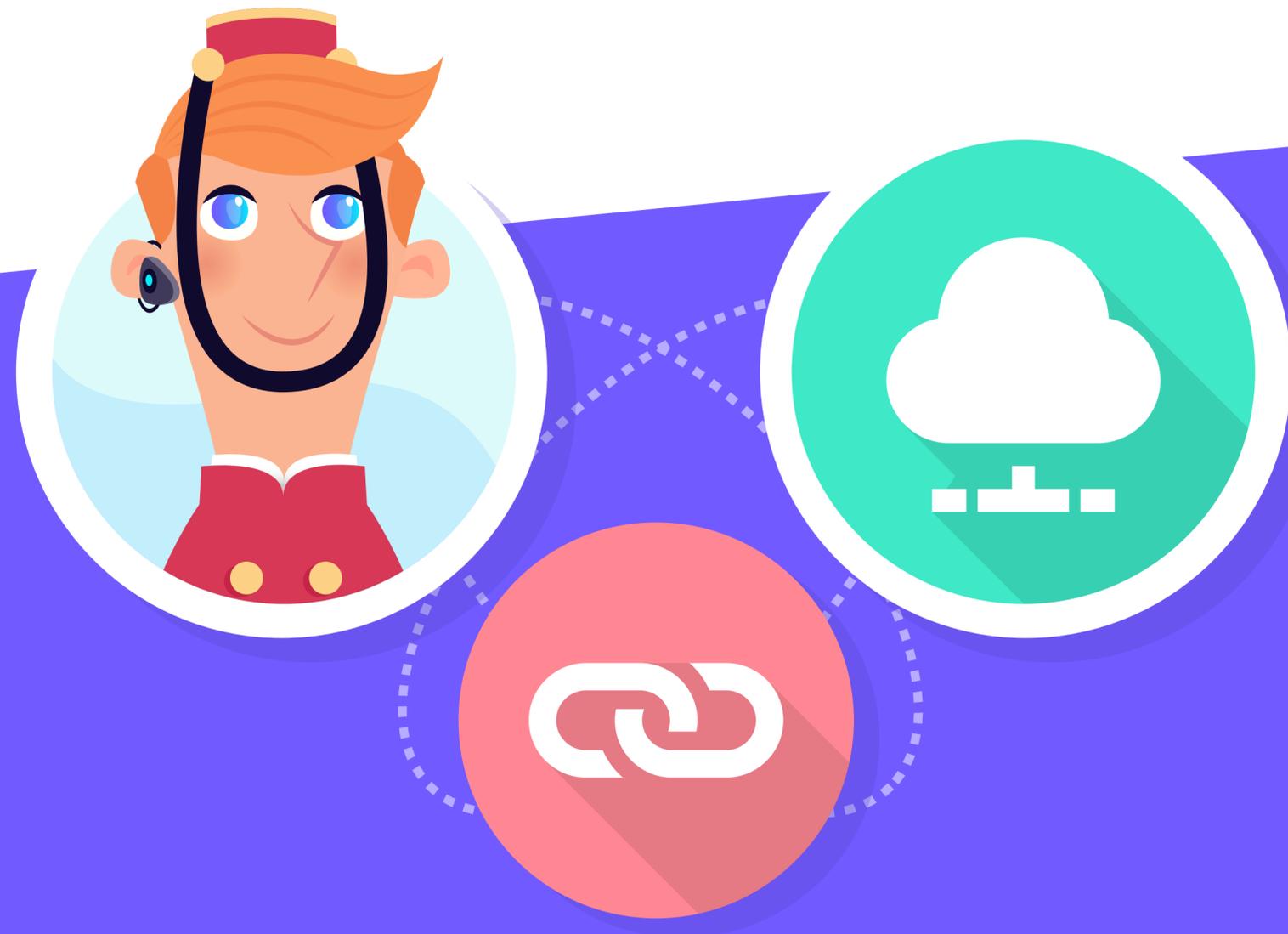
Sin embargo, hay información transaccional en el PMS de mucho valor que ayudará a enriquecer los datos todavía más, permitiendo que las variables de segmentación aumenten.

Por eso en Hotelinking hemos puesto en marcha dos servicios nuevos que a través de la integración con el PMS del hotel nos permitirá enriquecer nuestra base de datos: Portal Pro y Data Match.

Enriquecimiento de datos.

# Qué es la integración con el PMS.





La integración consiste en crear un **vínculo** entre **Hotelinking** y el **PMS** del hotel o cadena, para poder recuperar información y cruzarla entre la base de datos obtenida a través de Hotelinking y la ya existente en el PMS.



Esta integración nos permitirá obtener datos enriquecidos de los clientes y nos posibilita una **mayor segmentación** a la hora de realizar campañas de marketing.



Cuando queremos realizar una integración con un PMS, necesitamos que nos faciliten una serie de datos para poder realizar la integración con Hotelinking:

- **Documentación del API** o webservice para recuperar los datos del PMS.
- **Credenciales** de acceso.
- **Entorno** de pruebas.

Enriquecimiento de datos.

# Portal Pro.

The image displays four user profile cards from a system, overlaid with a large, stylized yellow gear icon. Each card contains the following information:

- Johnatan McGregor:** 34 years old, male, with 5 active status indicators (all blue).
- Jürgen Klaus:** 40 years old, male, with 5 active status indicators (3 blue, 2 grey).
- Sara García:** 25 years old, female, with 5 active status indicators (3 blue, 2 grey).
- Clara Sánchez:** 23 years old, female, with 5 active status indicators (3 blue, 2 grey).

Each card also includes a profile picture, a gender symbol, an email icon, a social media icon (Facebook for Johnatan, Twitter for Clara), and a dropdown arrow.

Enriquecimiento de datos.  
Portal Pro.

**Servicios que  
incluye.**



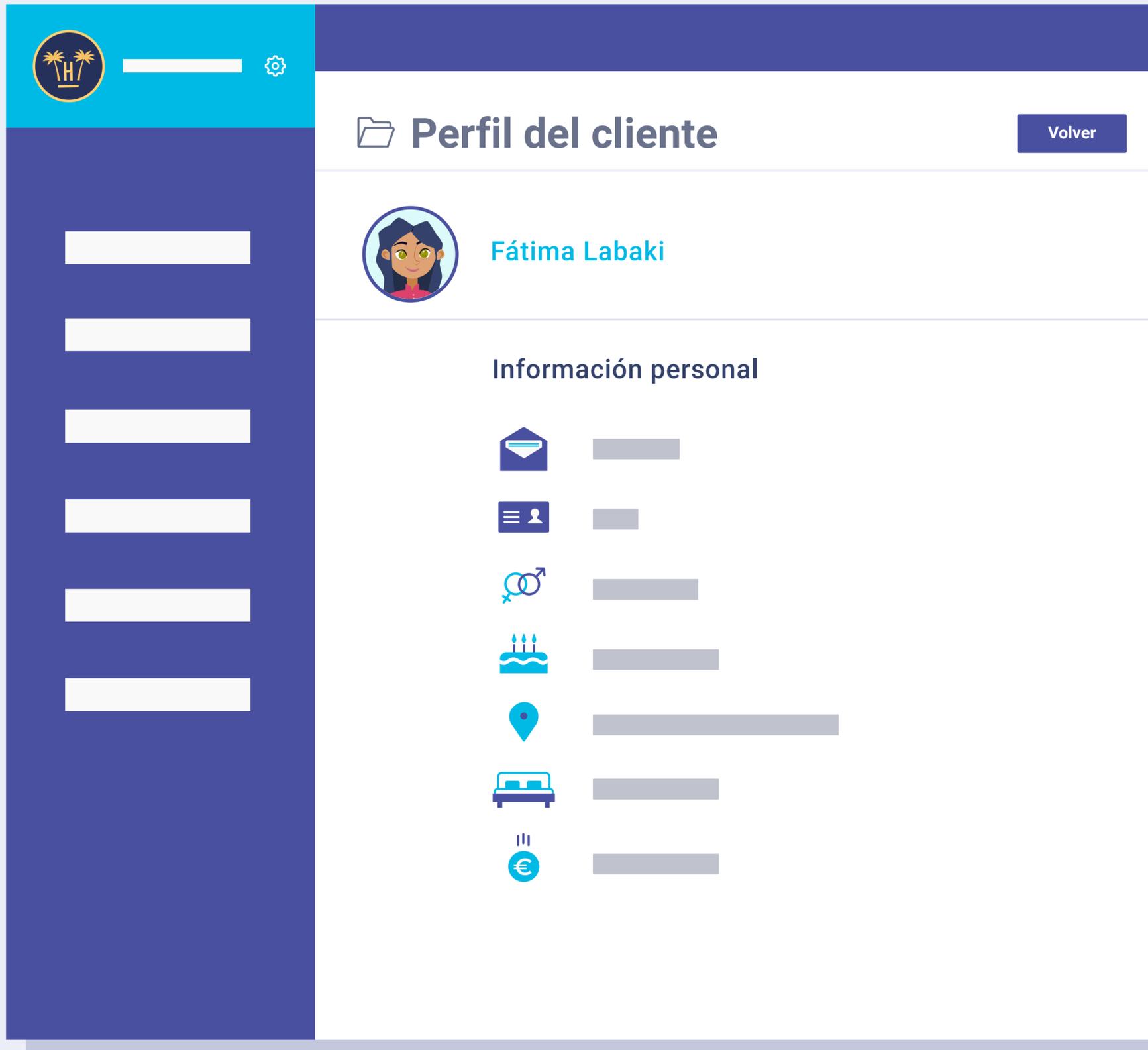


## Consolidación de datos en tiempo real.

Una vez hecha la integración con el PMS y activado el Portal Pro, se puede validar en tiempo real al usuario que se conecta a través del WiFi.



Introduciendo datos como apellido y número de habitación, se validará contra el PMS para verificar que dicho usuario/cliente se hospeda en el establecimiento. Es necesario que el huésped haya realizado el check-in.



Tras la validación, y con un proceso paralelo, Hotelinking importará los campos designados de interés (canal de reserva, tipo de habitación, etc.) junto al perfil del usuario dentro del sistema de Hotelinking.



Estos datos están siempre disponibles para el hotel, para descarga o para importar al CRM y así utilizarlos en campañas de marketing.

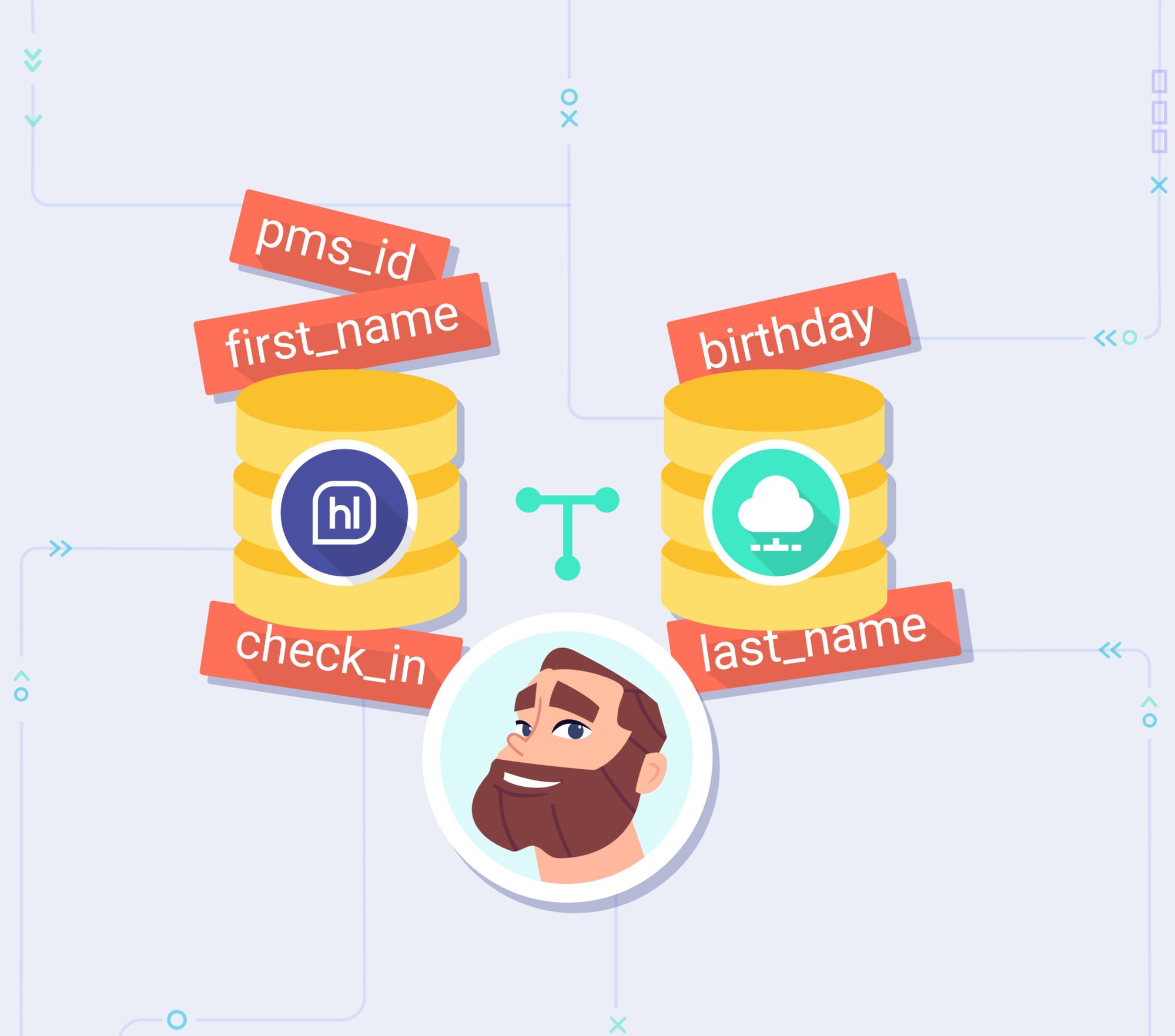
Nota: es posible con una función PUSH que nos pueda proporcionar el PMS, enviar datos de Hotelinking de interés (email, datos sociales, etc.) de vuelta al kardex del PMS.



## Posibilidad de importar datos históricos mediante Data Match.

Hotelinking ofrece también la posibilidad de importar datos históricos anteriores a la captación de datos a través del WiFi.

Para ello necesitaremos un archivo en CSV con la BBDD histórica desde la fecha que nos interesa hasta la fecha más actual posible de todos los hoteles.



El proceso de Data Match cruzará la información de ambas BBDD para obtener un único usuario con los datos enriquecidos.

Enriquecimiento de datos.  
Portal Pro.

# Funcionamiento.



**Su privacidad es importante para nosotros**

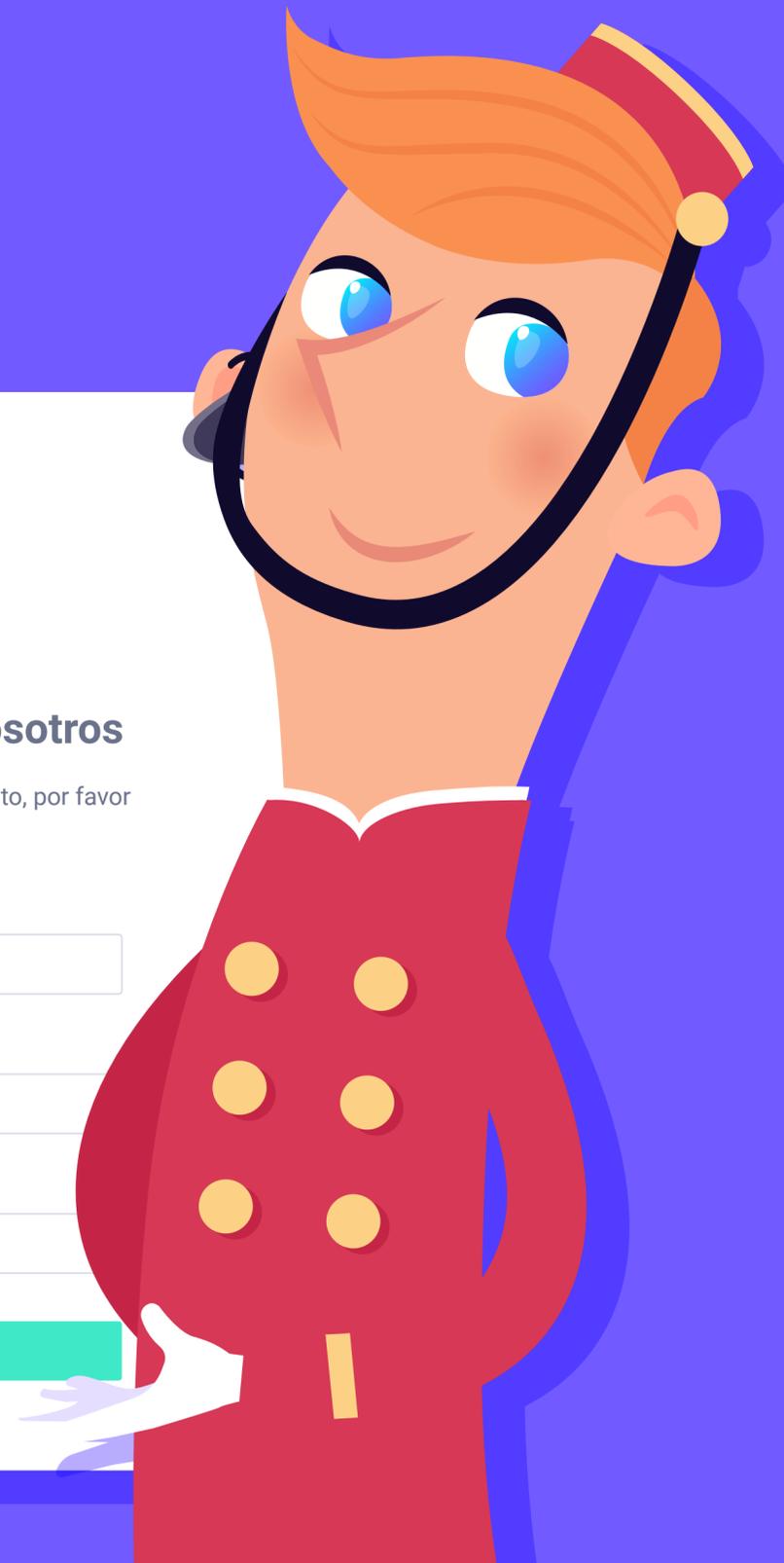
Para poder validar que es usted un cliente de este establecimiento, por favor introduzca los siguientes datos:

**Introduzca su nombre:**

**Introduzca su primer apellido:**

**Introduzca su número de habitación:**

**Confirmar**





## Su privacidad es importante para nosotros

Para poder validar que es usted un cliente de este establecimiento, por favor introduzca los siguientes datos:

**Introduzca su nombre:**

**Introduzca su primer apellido:**

**Introduzca su número de habitación:**

**Confirmar**

## Portal Pro para clientes alojados.

Portal Pro: Es el portal que aparecerá antes del portal cautivo clásico cuando el huésped se conecte al WiFi, mediante el cual haremos una comprobación de datos. El cliente tendrá que completar 3 campos (nombre, apellidos y habitación).



## Su privacidad es importante para nosotros

Para poder validar que es usted un cliente de este establecimiento, por favor introduzca los siguientes datos:

Introduzca su nombre:

Introduzca su primer apellido:

Introduzca su número de habitación:

o

Introduzca su código de acceso:

**Confirmar**

# Portal Pro para clientes alojados y no alojados.

En caso de que queramos proporcionar acceso WiFi a no invitados, se da la opción de introducir una contraseña que será proporcionada por el personal del hotel.



## Tu privacidad es importante para nosotros

En el proceso de conexión a la WiFi que va a comenzar, Hotelinking S.L. recopila y trata sus datos personales como responsable y según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Recogemos los datos para garantizar la seguridad de la conexión, siendo la base legal para ello el interés legítimo del responsable en prevenir accesos no autorizados, la detección de incidentes y la prevención de ataques. Los datos recogidos serán cedidos, únicamente, al hotel en el que se aloja y que le permite acceder a esta WiFi. La finalidad es que el mismo pueda enviarle comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados, siendo la base legal para ello el contrato que ha suscrito con el hotel. Puede contactarnos y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad en [dataprotection@hotelinking.com](mailto:dataprotection@hotelinking.com) o según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

**Estoy de acuerdo. Continuar**

**Volver**

**Cliente  
alojado**

**Cliente  
no alojado**



## Tu privacidad es importante para nosotros

En el proceso de conexión a la WiFi que va a comenzar, Hotelinking S.L. recopila y trata sus datos personales como responsable y según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Recogemos los datos para garantizar la seguridad de la conexión, siendo la base legal para ello el interés legítimo del responsable en prevenir accesos no autorizados, la detección de incidentes y la prevención de ataques. Los datos recogidos serán cedidos, únicamente, al hotel en el que se aloja y que le permite acceder a esta WiFi. La finalidad es que el mismo pueda enviarle comunicaciones comerciales relacionadas con los servicios contratados, siendo la base legal para ello el contrato que ha suscrito con el hotel. Puede contactarnos y ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad en [dataprotection@hotelinking.com](mailto:dataprotection@hotelinking.com) o según lo establecido en nuestra [Política de Privacidad](#).

Acepto la cesión de mis datos a Hotel Paraiso para enviar comunicaciones comerciales sobre sus servicios.

**Estoy de acuerdo. Continuar**

**Volver**

# | Privacidad.

Si es cliente no alojado el usuario tiene que aceptar las condiciones de privacidad para seguir el proceso, en caso de ser cliente alojado sólo tendrá que indicar que está de acuerdo con el aviso legal y continuar.



## Hotel Paraíso



¡Empiece a navegar ahora!

Para conectar su dispositivo a la red WiFi, debe elegir una de las siguientes opciones:

 **Acceso con Facebook**

 **Acceso con formulario**

## Solicitud acceso WiFi.

Cuando el usuario rellena sus datos, el portal enviará esa información a Hotelinking, que a su vez la envía al PMS (para comprobar si son válidos). Si el PMS nos dice que los datos son correctos, dejaremos que el cliente pase al portal clásico de Hotelinking, donde podrá elegir si conectarse con Facebook o formulario.

## Autentíquese para acceder al WiFi

**Email \*** (obligatorio)

**Acceda al WiFi**

## Acceso WiFi a clientes alojados.

Si se conecta a través del formulario solo le pediremos su email, ya que el resto de los datos nos los habrá proporcionado previamente.

La ventaja de este servicio es que realizaremos un matcheo de los datos en tiempo real contra el PMS, con una veracidad de los datos del 100%.

## Autentíquese para acceder al WiFi

Nombre \* (obligatorio)

Email \* (obligatorio)

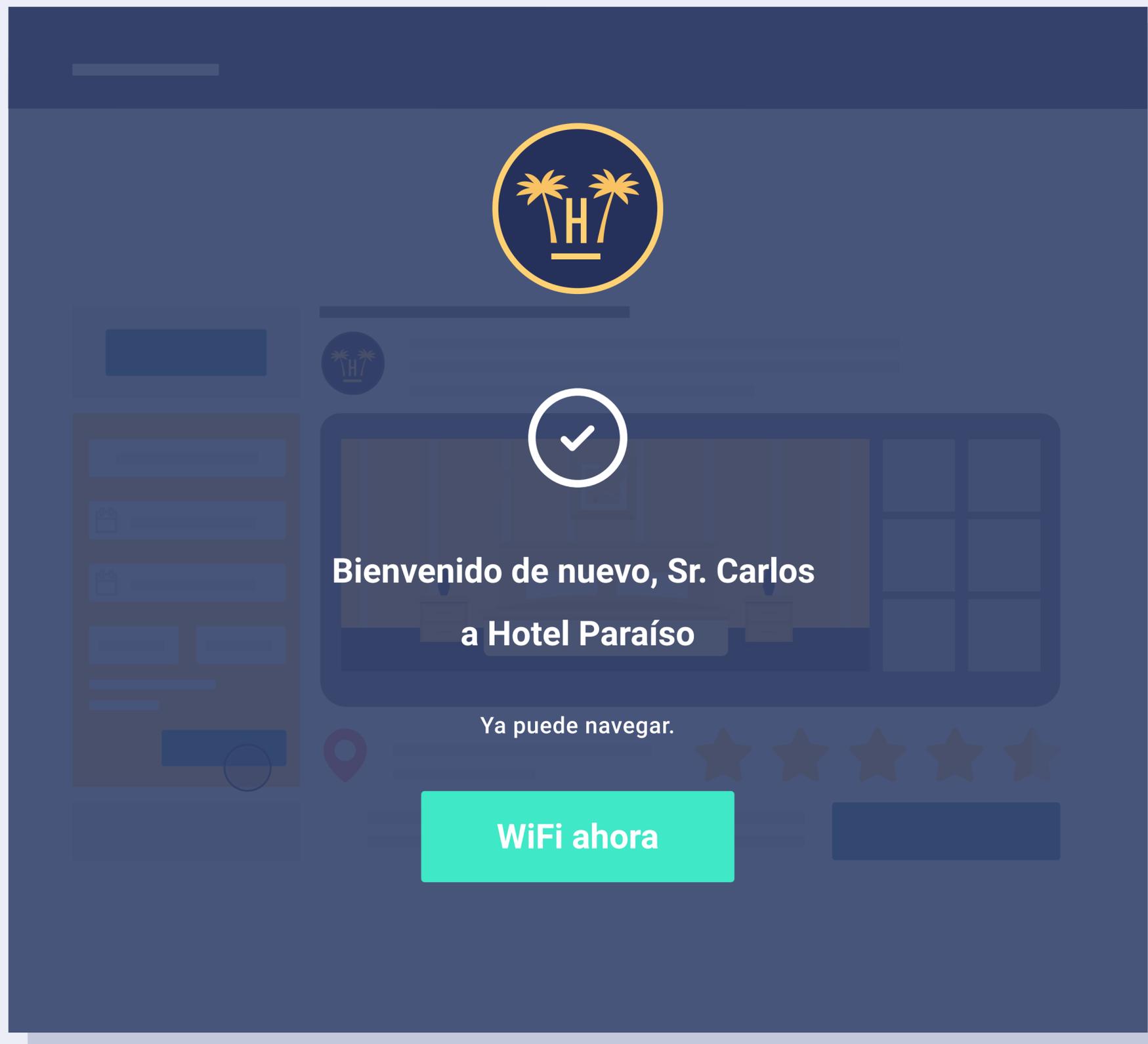
Sexo \* (obligatorio)

Fecha de nacimiento \* (obligatorio)

**Acceda al WiFi**

## Acceso WiFi a clientes no alojados.

Para un cliente no alojado la solicitud de datos es más completa, ya que no disponemos de esta información en el PMS y éstos pasarán a formar parte de nuestra base de datos.



## Acceso WiFi completado.

Porta Pro es un servicio más restrictivo pero más seguro.

Los huéspedes solo podrán conectarse cuando hayan realizado el check-in y el personal de recepción haya introducido sus datos en el PMS.



## Su privacidad es importante para nosotros

Para poder validar que es usted un cliente de este establecimiento, por favor introduzca los siguientes datos:

**Introduzca su nombre:**

Sara

**Introduzca su primer apellido:**

García

**Introduzca su número de habitación:**

127

Los datos introducidos no coinciden con nuestros registros, si es usted cliente inténtelo más tarde o póngase en contacto con recepción

## Datos incorrectos.

Si los datos introducidos no son válidos, le devolveremos al Portal Pro para que rellene de nuevo los 3 campos obligatorios.

Es necesario que el cliente solicite el acceso al WiFi una vez ha hecho el check-in, ya que si sus datos no están en el PMS no podrá seguir el proceso para obtener Internet.



## Su privacidad es importante para nosotros

Para poder validar que es usted un cliente de este establecimiento, por favor introduzca los siguientes datos:

Introduzca su nombre:

Carlos

Introduzca su primer apellido:

Martínez

Introduzca su número de habitación:

555



## Su privacidad es importante para nosotros

Seleccione su perfil:

Nombre: Carlos Martínez  
Cumpleaños: 03 / 01 / 1975

Nombre: Carlos Antonio Martínez  
Cumpleaños: 15 / 05 / 1980

# Personas con nombres parecidos.

También nos encontraremos con casos en los cuales hay dos personas que pueden tener un nombre parecido (p.ej: padre e hijo), entonces al huésped le saldrán los resultados parecidos para que puedan elegir cuál es el correcto.

## Autentíquese para acceder al WiFi

Nombre \* (obligatorio)

Julia Sanz

Email \* (obligatorio)

Tu email aquí...

Sexo \* (obligatorio)

Mujer

Fecha de nacimiento \* (obligatorio)

2006

11

07

Según tu fecha de nacimiento no tienes edad suficiente para consentir el tratamiento de tus datos. ¿Tienes el consentimiento de tus padres o representantes legales para ello?

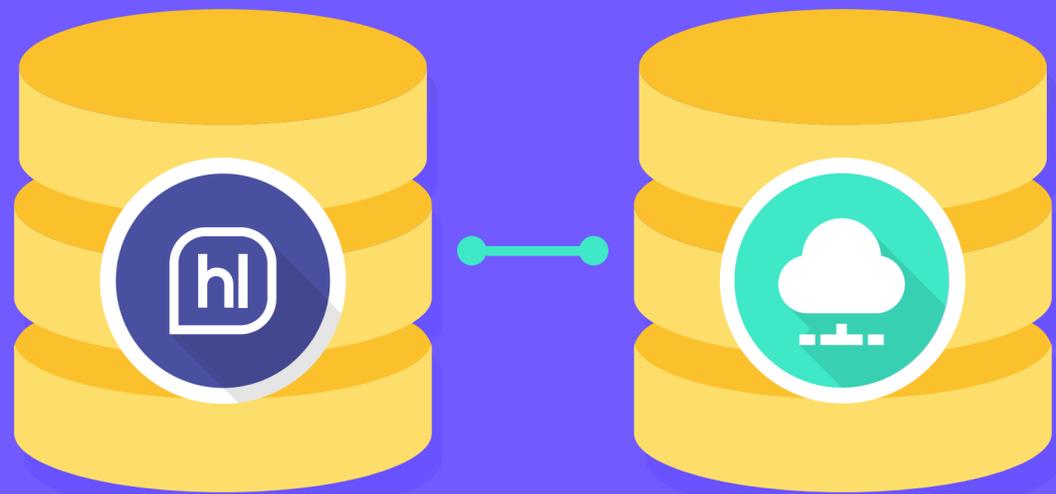
**Acceda al WiFi**

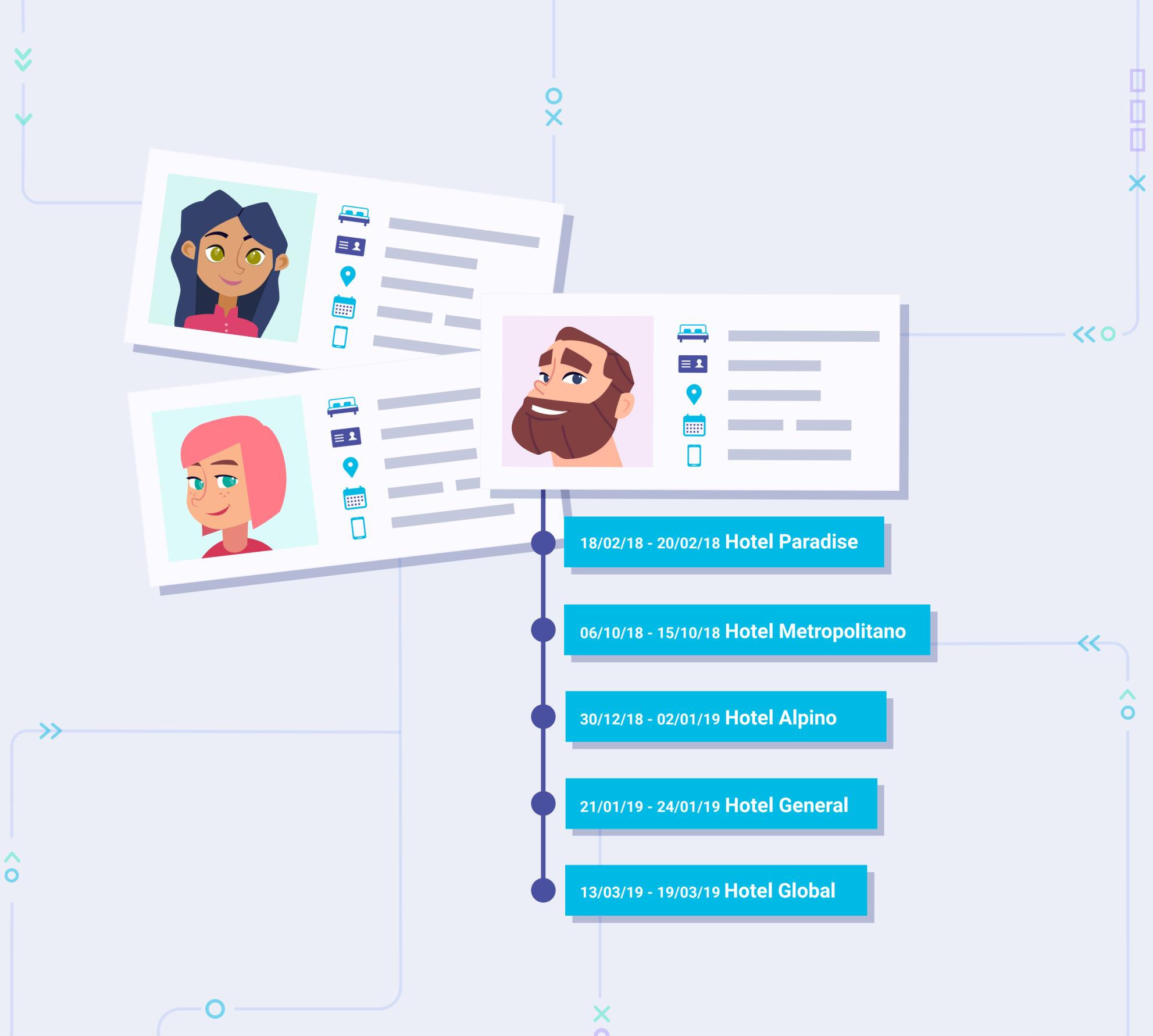
## Menores de edad.

En el caso de que un menor de edad se conecte al WiFi, sus padres tendrán que dar el consentimiento para el tratamiento de sus datos. mediante un checkbox.

Enriquecimiento de datos.  
Portal Pro.

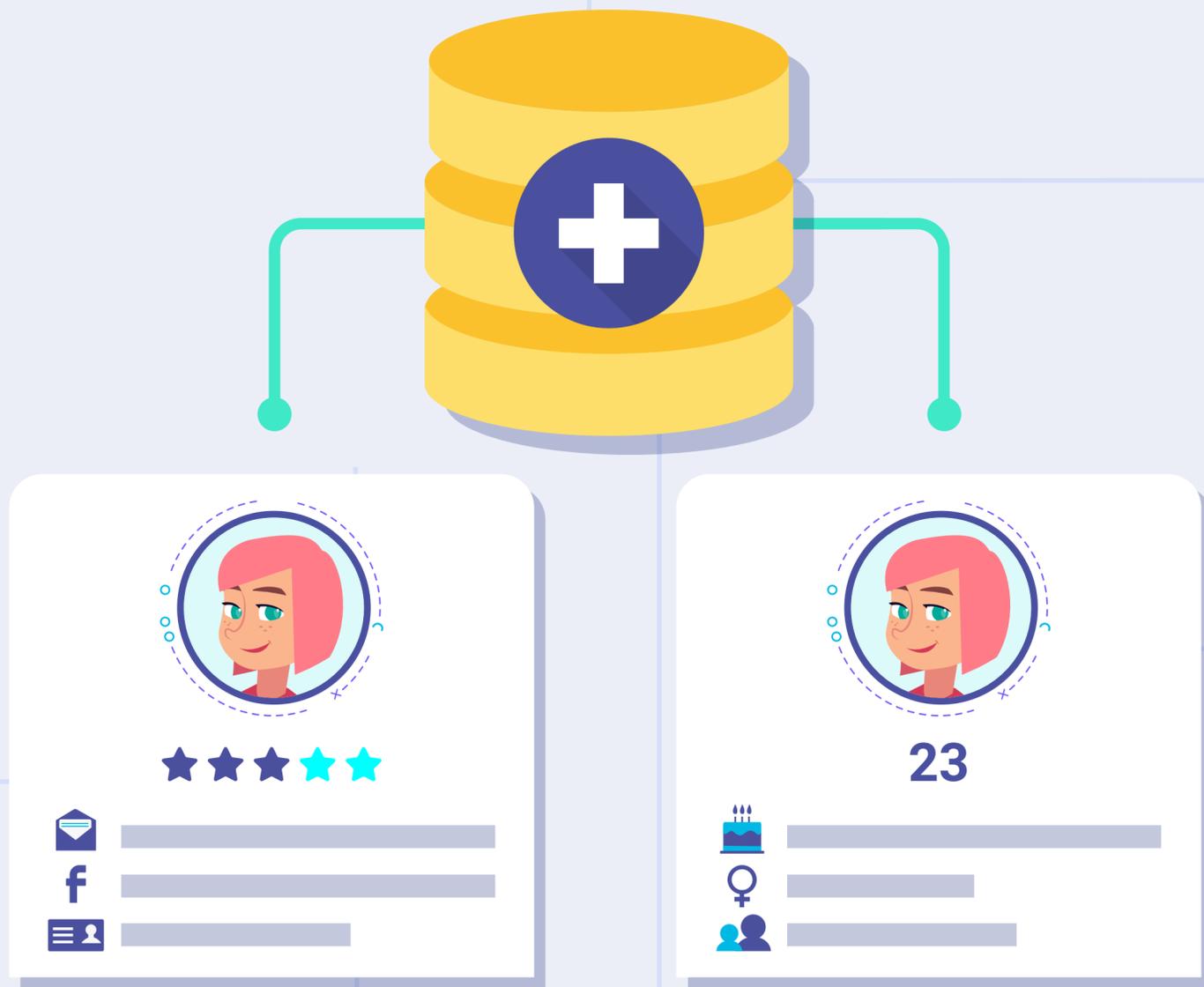
# Importar datos históricos con Data Match.





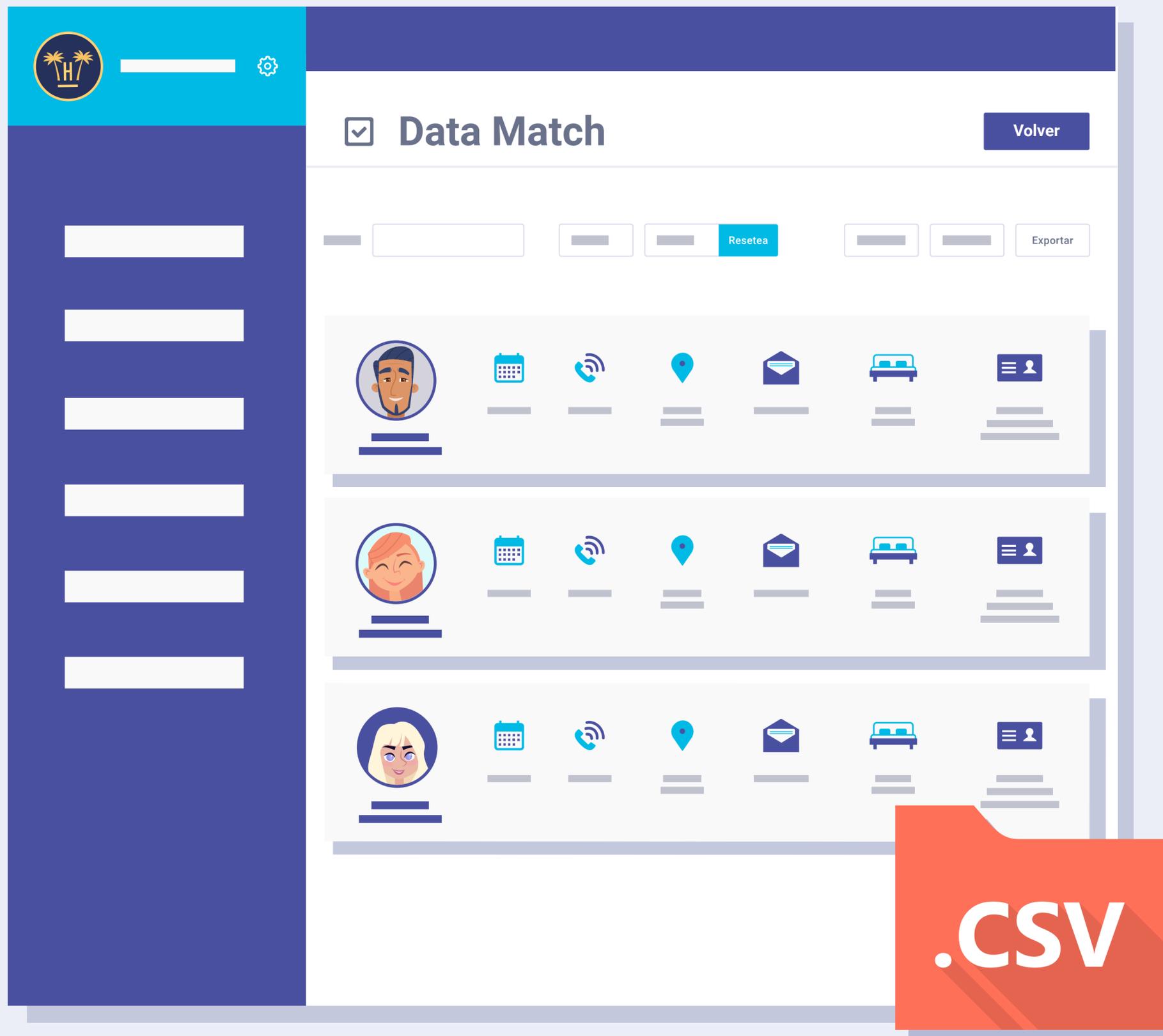
## Funcionamiento Data Match.

Usaremos Data Match asociado al servicio Portal Pro solo cuando queramos obtener datos históricos del cliente anteriores a la puesta en marcha del servicio.



Es el proceso mediante el cual se comparan ambas bases de datos (la de Hotelinking y la del PMS). La finalidad es encontrar e identificar al mismo usuario en las dos bases de datos. De esta forma se procede al enriquecimiento de cada uno de los registros.

Se trata de un sistema de probabilidades, el conjunto de las aproximaciones nos da un resultado. Al no ser un sistema objetivo no podemos conseguir el 100% de los datos.



La importación de datos históricos la podremos hacer tanto de manera automática (si el PMS lo permite) o de manera manual.

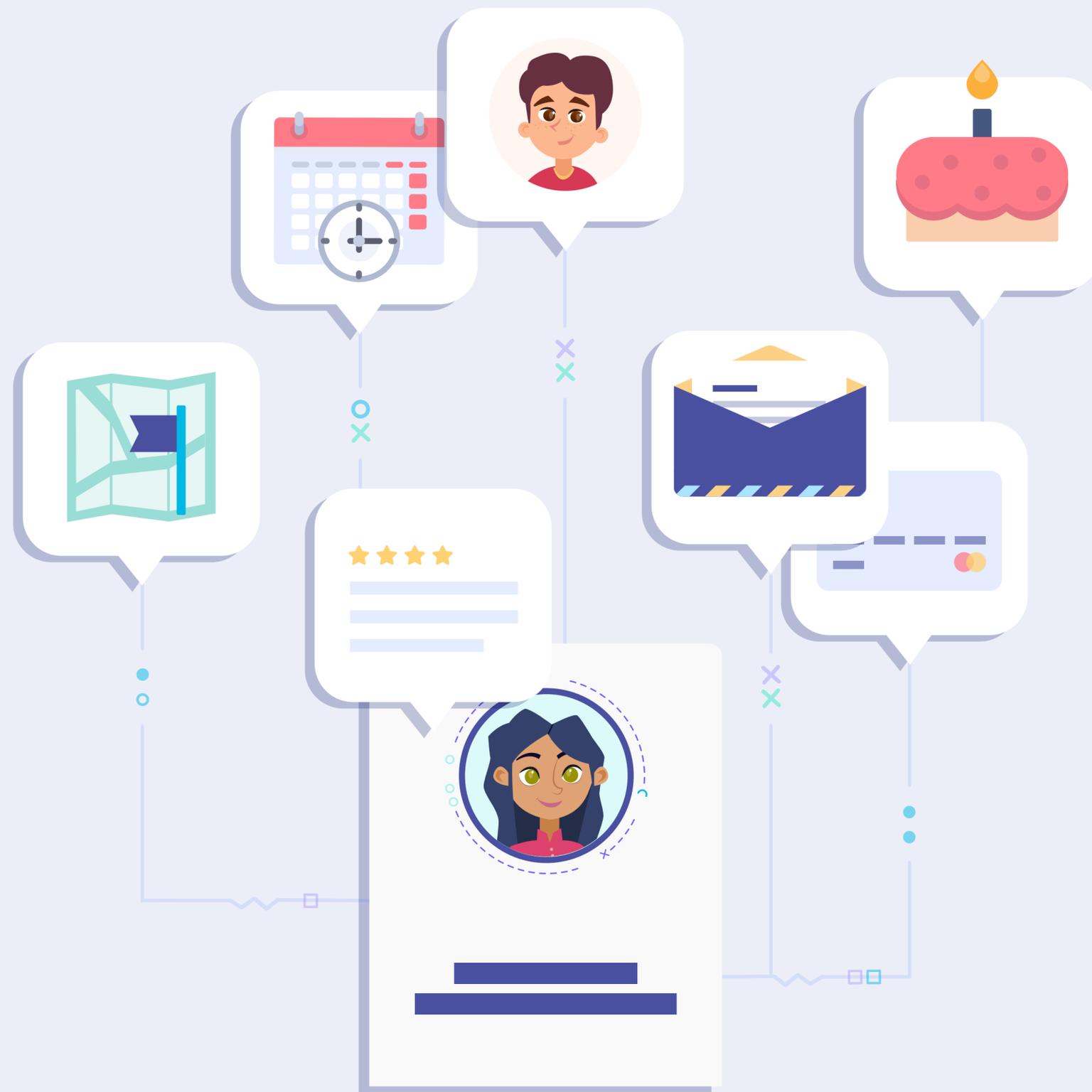
Si optamos por la opción manual, necesitaremos que el hotel o el PMS nos facilite un CSV con la BBDD histórica que ha de cumplir con los requerimientos que hemos explicado, y tomando como referencia el CSV que se puede descargar desde [aquí](#).

En cualquier caso, Portal Pro requiere que el PMS esté integrado con Hotelinking.

Enriquecimiento de datos.

# Data Match.





## Qué es Data Match.

Este servicio se puede contratar como alternativa a Portal Pro cuando no queremos captar la información a través del Portal Cautivo de Hotelinking.

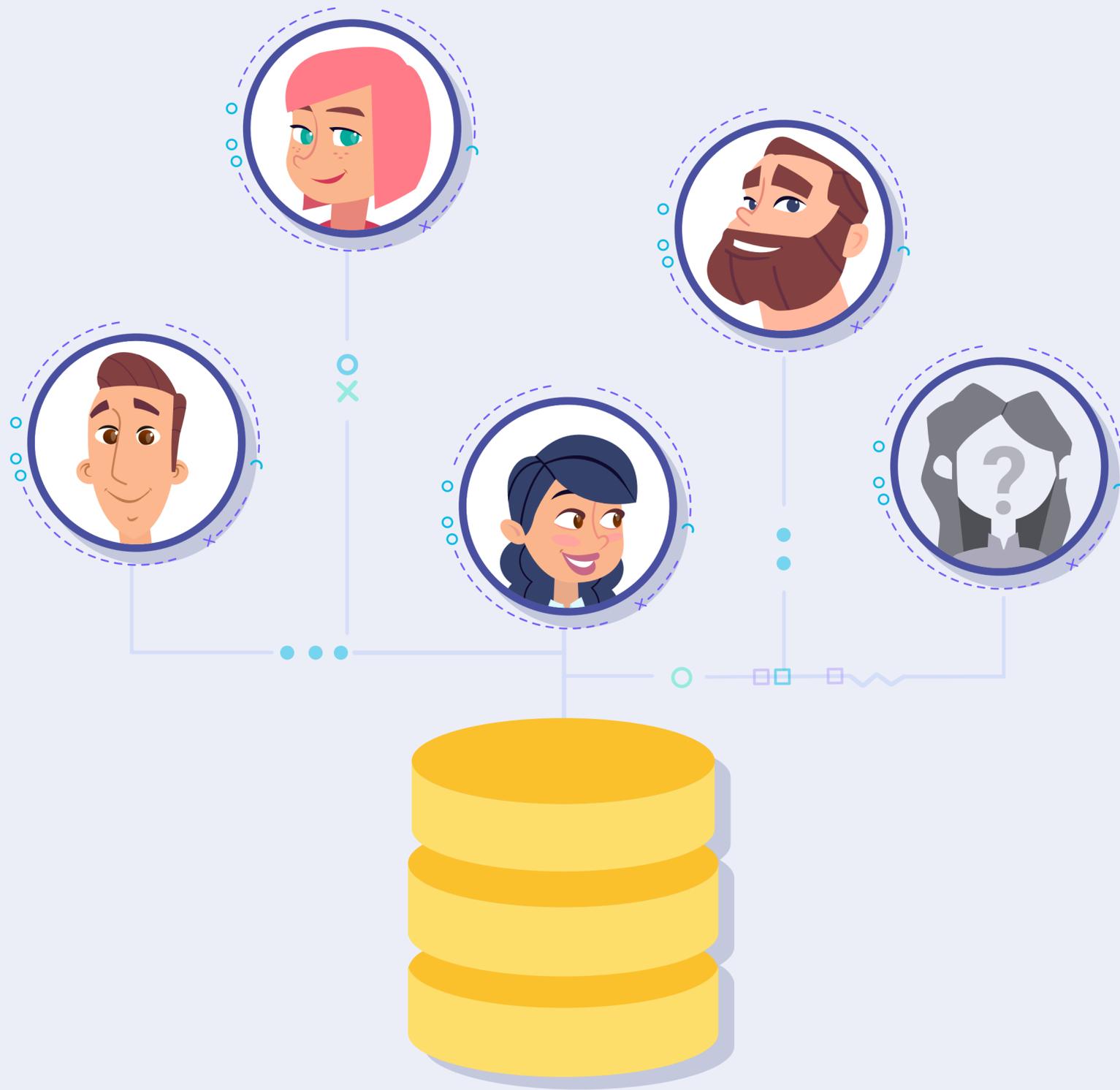
En este caso podemos optar por matchear los datos de forma periódica conectándonos directamente con el PMS. Una vez realizada la integración podremos decidir con qué periodicidad queremos cruzar los datos obtenidos a través del WiFi del hotel con el PMS. Para datos históricos usaremos el mismo sistema anteriormente mencionado en este documento.

## Requisitos a tener en cuenta.

El riesgo existente reside en que desde recepción no se introduzcan en el 100% de los casos la información del huésped en el kardex del PMS: que los acompañantes queden sin datos, diversidad de criterios a la hora de introducirlos, olvido, etc.

El PMS debe contar con un medio de integración, para que desde Hotelinking se puedan extraer los datos de huéspedes de forma regular y automáticamente.





Los métodos más comunes son a través de API o Webservice.

Por tanto, si no se consigue una calidad de datos desde el PMS, un elevado porcentaje de éxito del Data Match será difícil de conseguir.



## Calidad de los datos.

El éxito del proceso de Data Match dependerá principalmente de la calidad de los datos de cada huésped contenidos en el PMS.

Los datos principales para asegurar un buen Data Match son:

- Nombre y apellidos del huésped.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo.
- Nacionalidad.
- Número de habitación.
- Hotel en el que se hospedó el cliente.
- Fecha check-in.
- Fecha check-out.

Enriquecimiento de datos.  
Data Match.

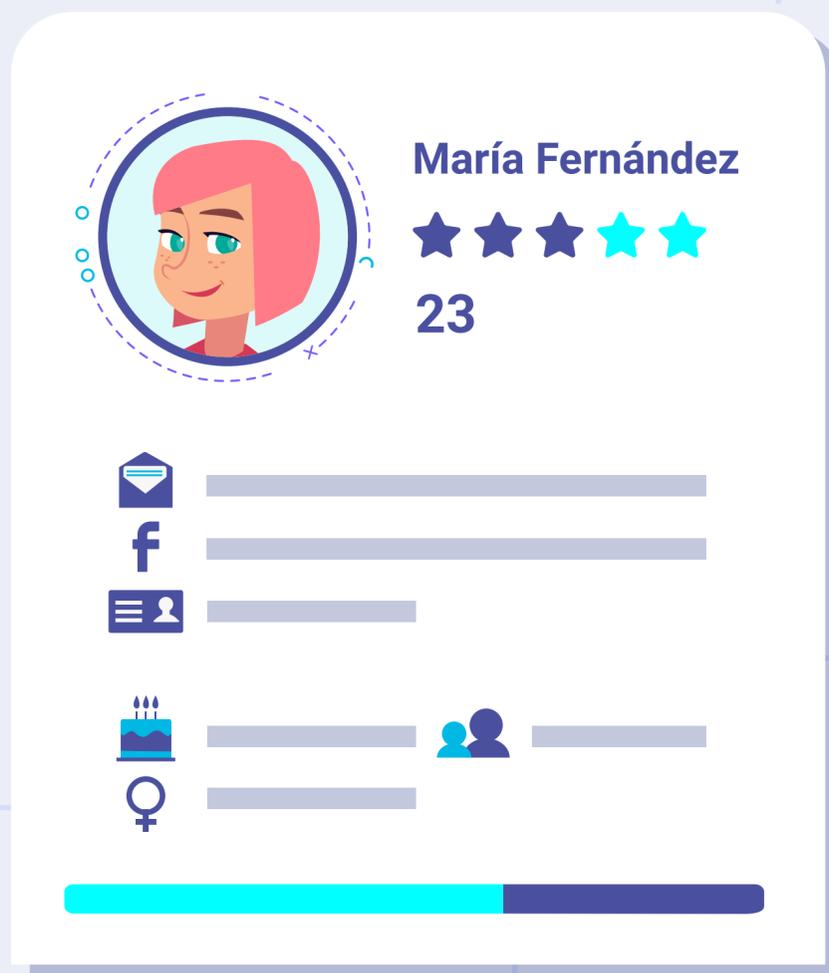
# Funcionamiento.



# Proceso automatizado.

Una vez integrado el PMS con Hotelinking para la recogida de forma regular y automatizada, la herramienta de matching de Hotelinking procederá a realizar el proceso de reconciliación entre ambas bases de datos.

La frecuencia establecida de matching automatizado se puede configurar diaria, semanal o mensualmente. Una vez el proceso de matching ha terminado, el sistema como resultado genera un archivo .CSV que se guarda en el mismo sistema como una copia de la base de datos reconciliada.



María Fernández

★★★★★

23

✉ \_\_\_\_\_

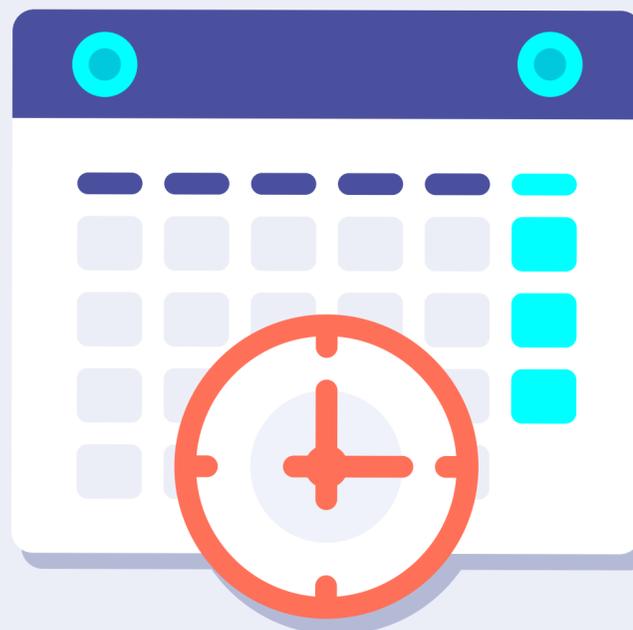
f \_\_\_\_\_

👤 \_\_\_\_\_

🎂 \_\_\_\_\_ 👤 \_\_\_\_\_

♀ \_\_\_\_\_

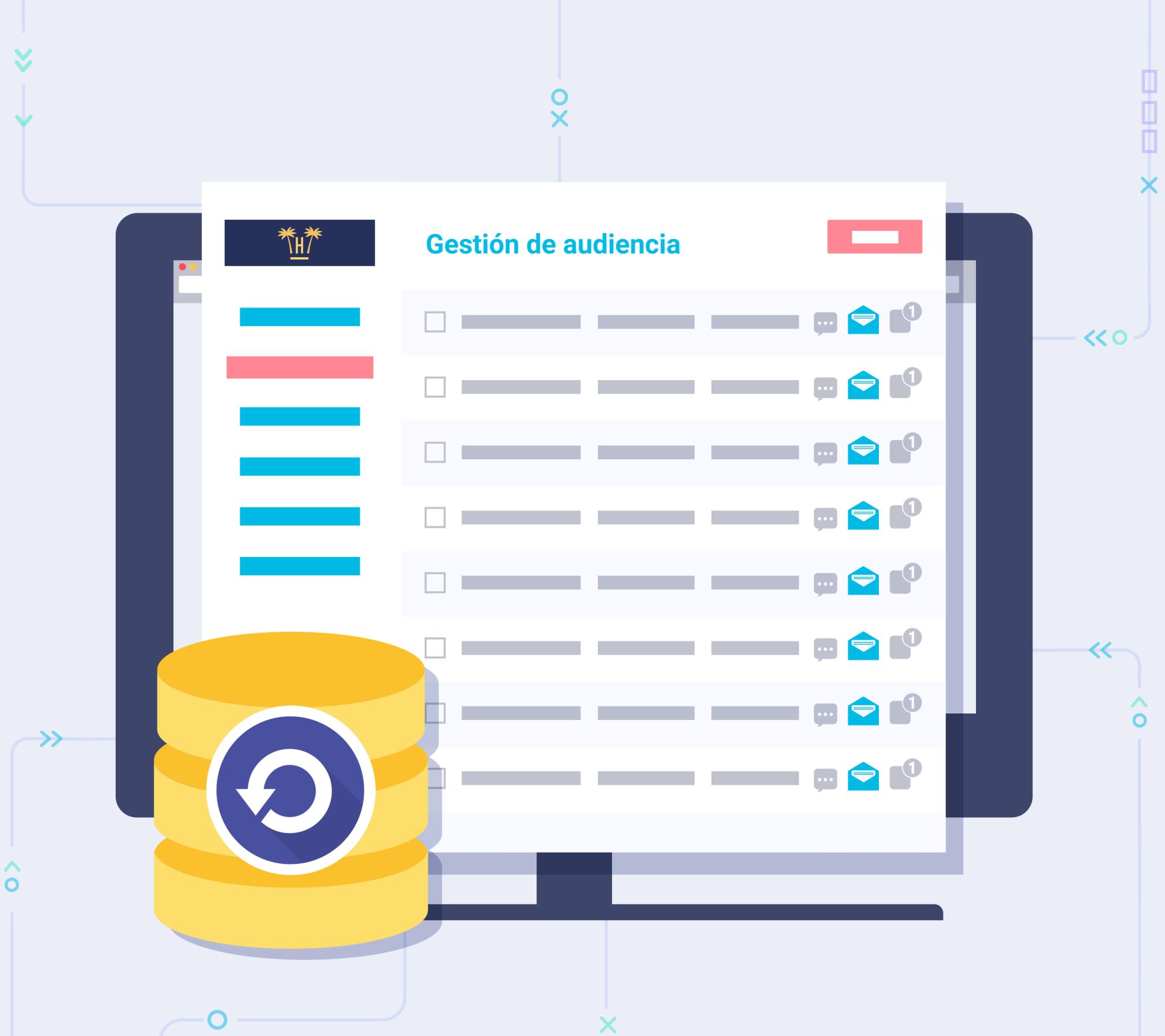
Progress bar: 50% complete



Calendar icon with a red target symbol in the center, indicating a scheduled or automated process.

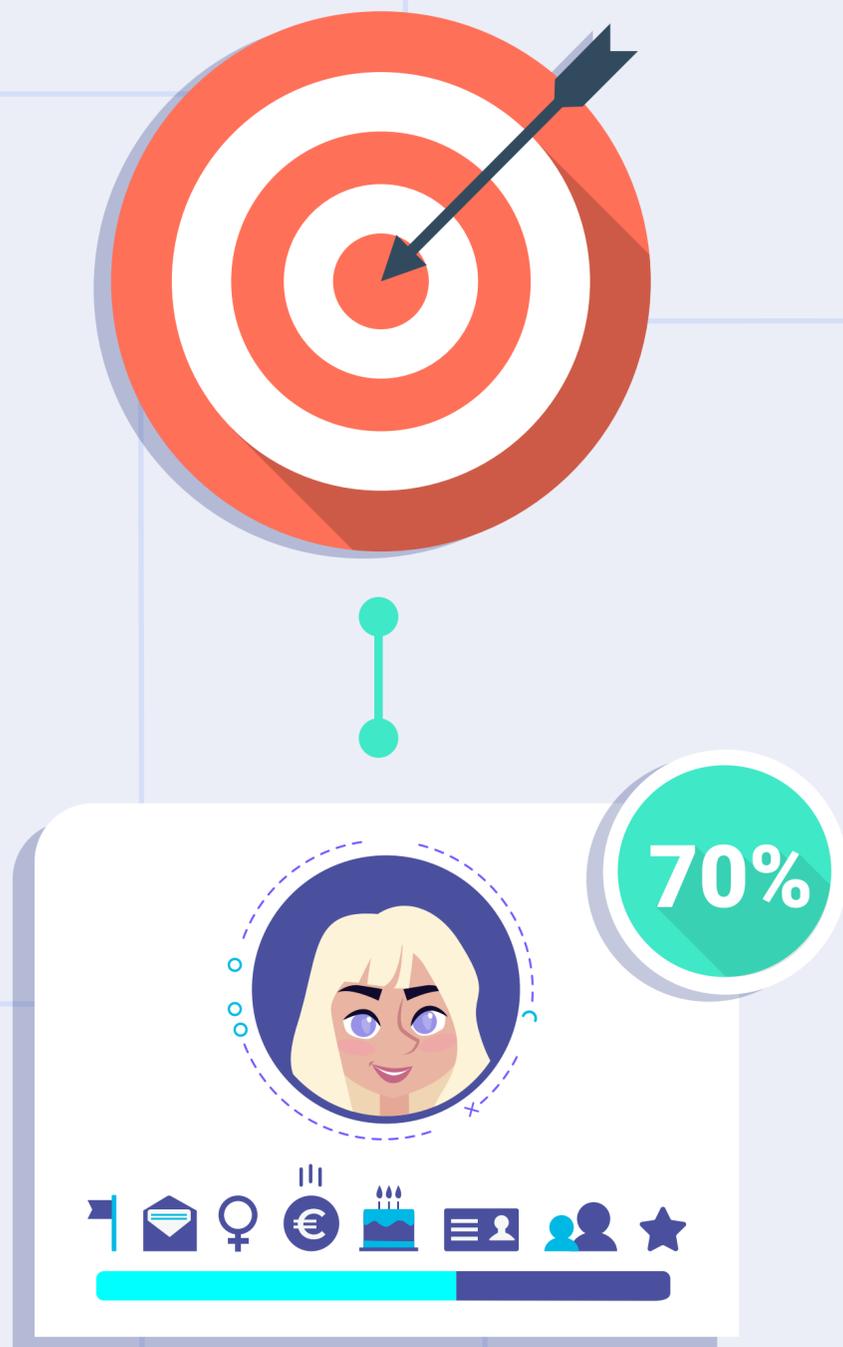


El .CSV estará disponible para descarga del usuario de la plataforma. Previo a la puesta en marcha se habrá decidido, juntamente con el cliente, qué otros campos se deberán importar desde el PMS para enriquecer los perfiles de los huéspedes (canal de la reserva, tipo de habitación, producción, consumos, niños, etc).



Finalmente, si se tiene contratado nuestro módulo de **CRM Hotelero** los resultados se importarán automáticamente en él.

Si en el CRM ya se contaba con un contacto previamente enviado por el módulo WiFi, pero gracias al Data Match se han generado nuevos datos procedentes del PMS, entonces se actualizará su perfil automáticamente.



## Resultados esperados.

El porcentaje esperado medio de éxito de Data Match es de un 70%.

En base a la experiencia previa, nos encontramos en la base de datos WiFi con un porcentaje de clientes que no se han alojado en el establecimiento pero sí que utilizaron el WiFi: los propios trabajadores del hotel, visitas externas, etc.



Todo este grupo de gente que en ocasiones puede representar entre un 10% y 20% del total de los usuarios registrados en el WiFi, no los encontraremos en la base de datos del PMS, ya que no realizaron en ningún momento un check-in.

# CRM hotelero.

Campañas personalizadas  
y venta directa.



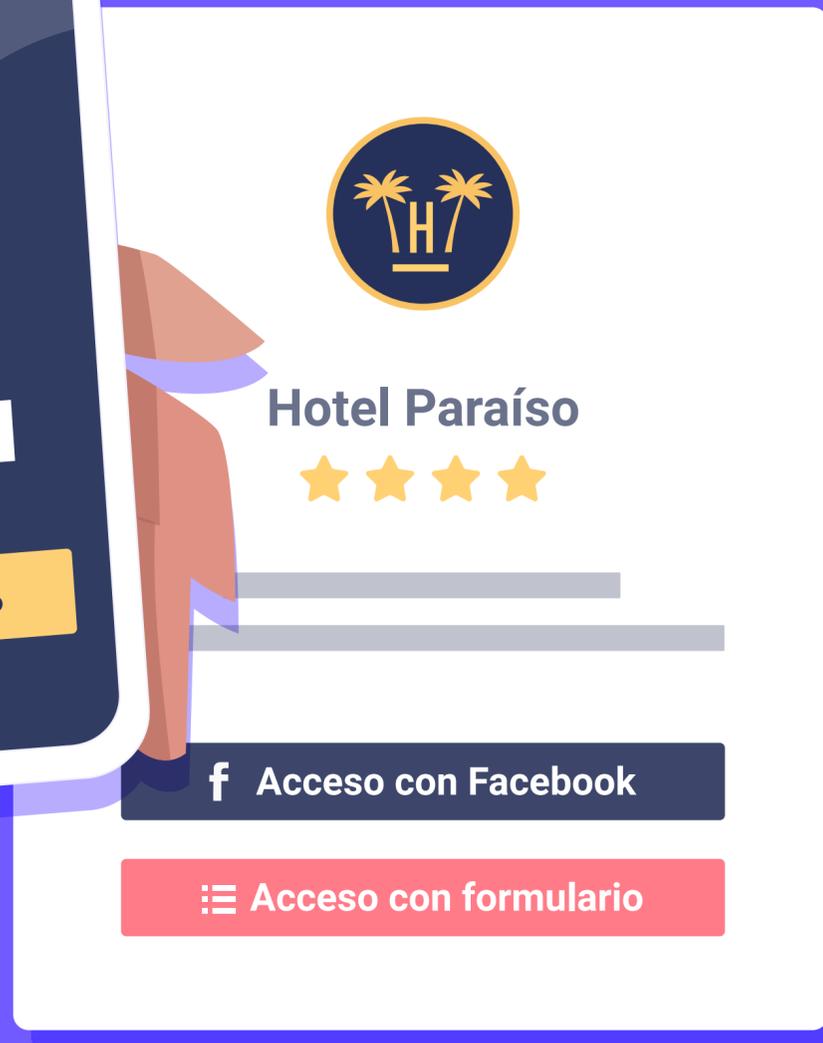
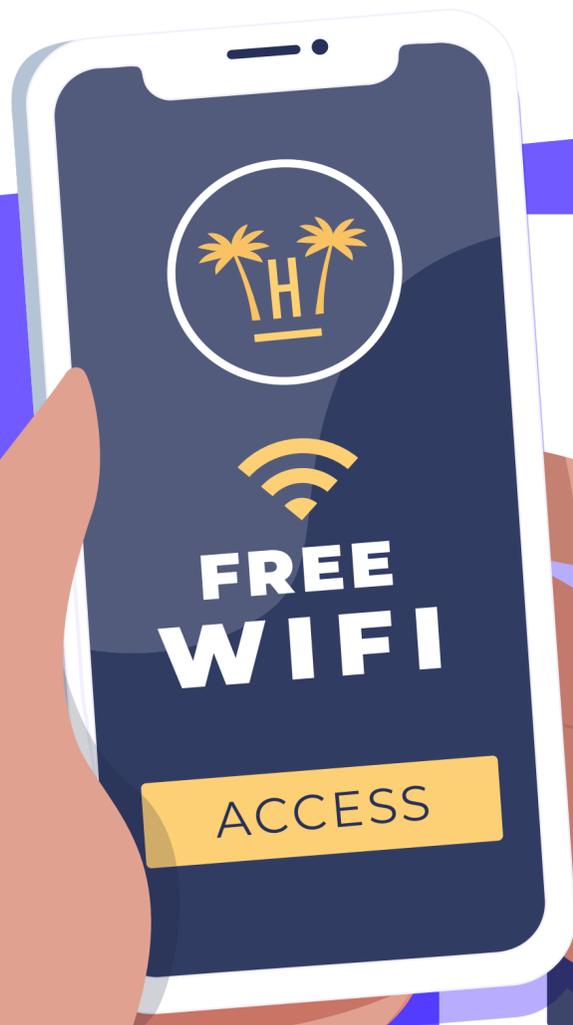


Para la explotación y activación de los datos para generar campañas de email marketing y fidelización, será necesario contar con la contratación del módulo CRM hotelero. Una vez contratado, el traspaso de datos desde el módulo de data de Hotelinking al CRM se realizará automáticamente (previa importación de datos históricos). El módulo de CRM hotelero permite segmentar de forma sencilla y rápida para poder personalizar las campañas por una gran variedad de variables.

CRM hotelero.

# Características.





## Integrado en tiempo real

con los datos recogidos del **WiFi**.

 Johnatan McGregor 34    

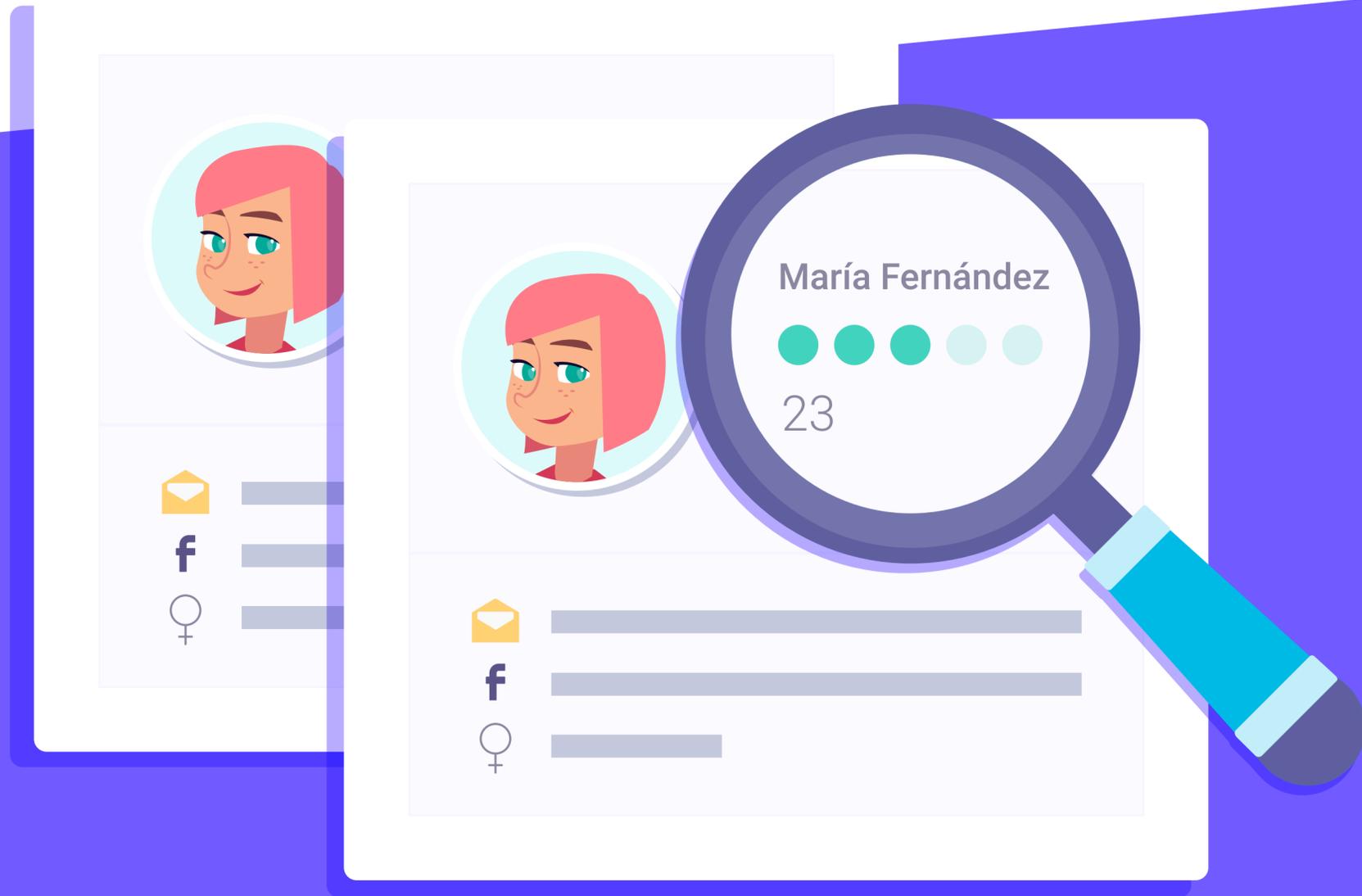
 Jürgen Klaus 40    

 Sara García 25    

 Clara Sánchez 23    

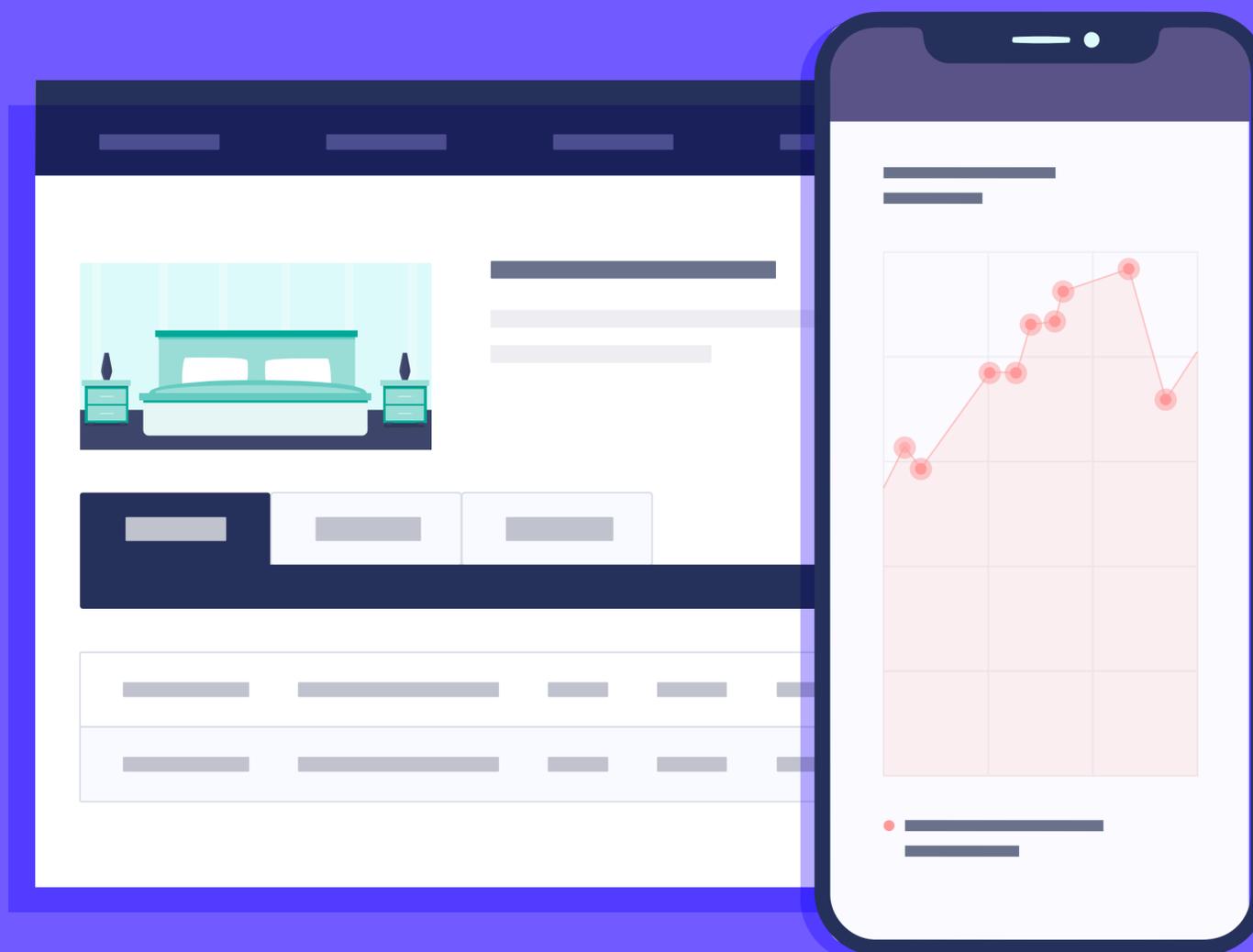
## Enriquecimiento y consolidación

de **datos del PMS** de forma automatizada.



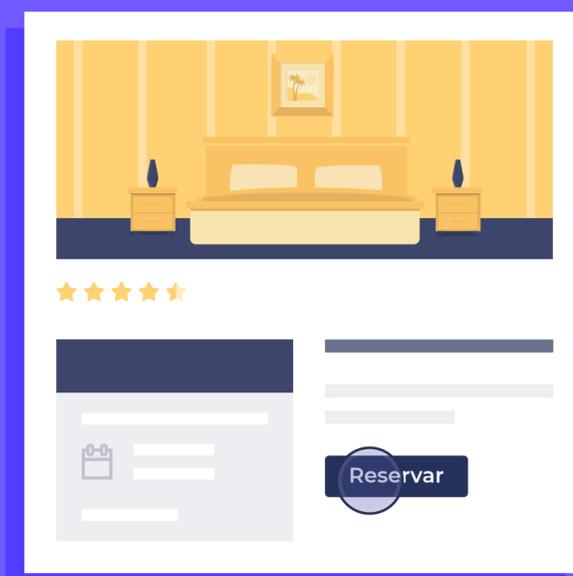
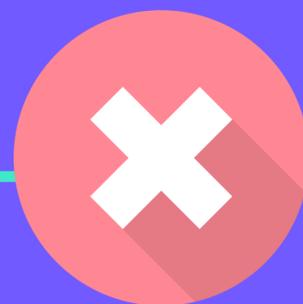
## Detección

de **usuarios duplicados** automáticamente.



## Tracking de ventas por usuario

gracias al [script de integración](#) con el motor de reservas.



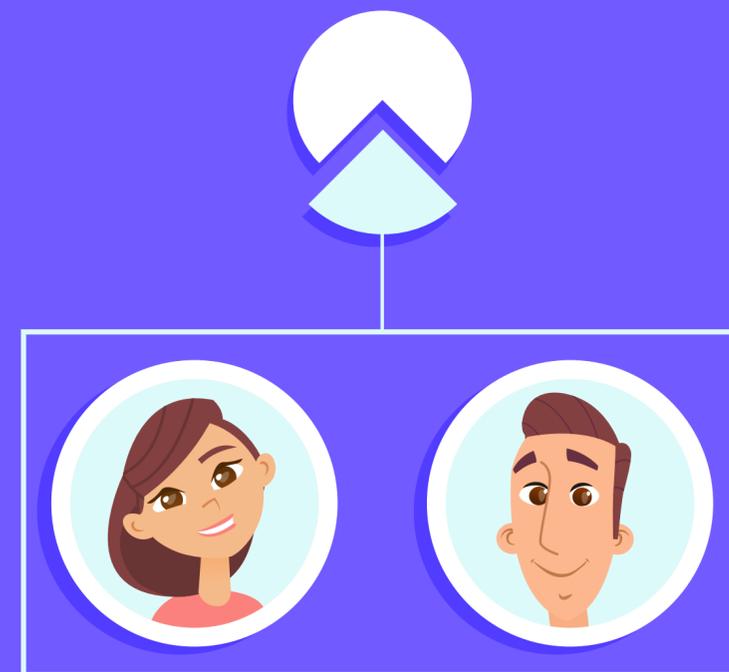
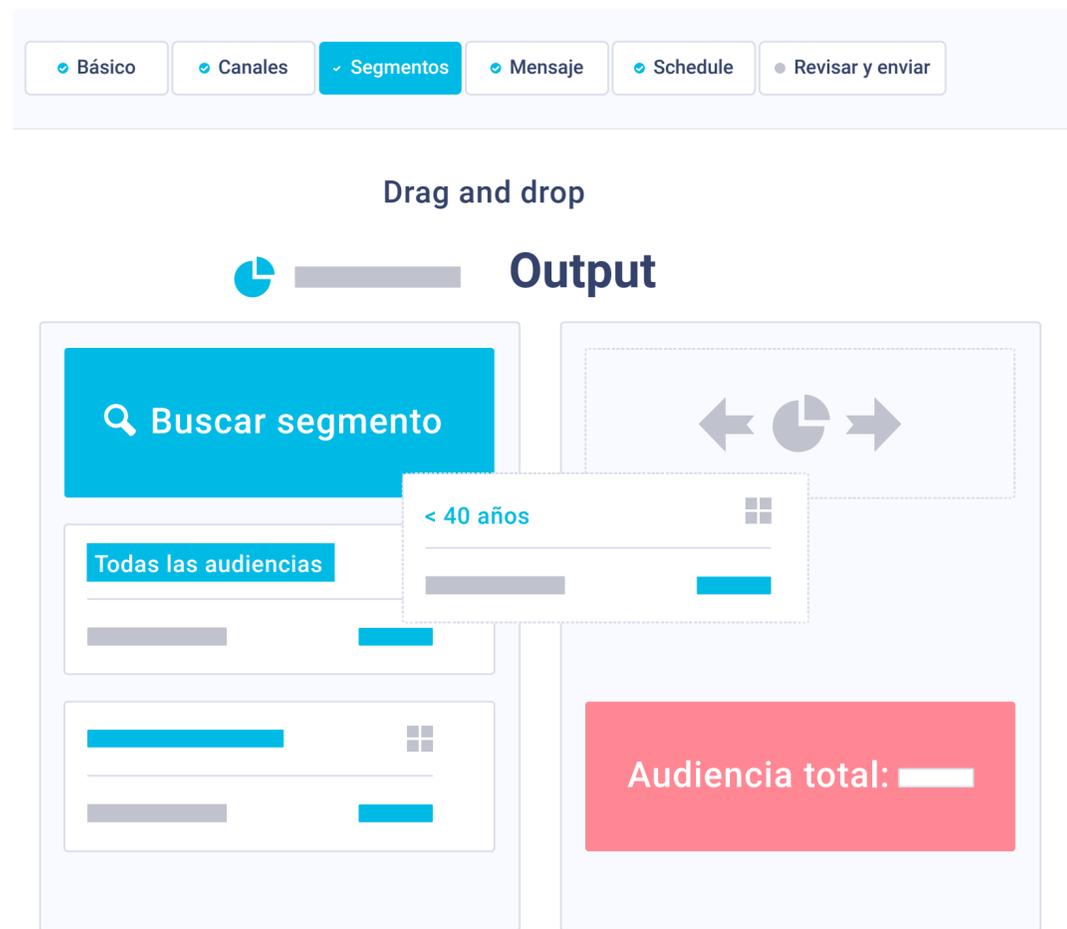
## Permite excluir automáticamente

de próximas campañas a los usuarios que han **reservado recientemente**.



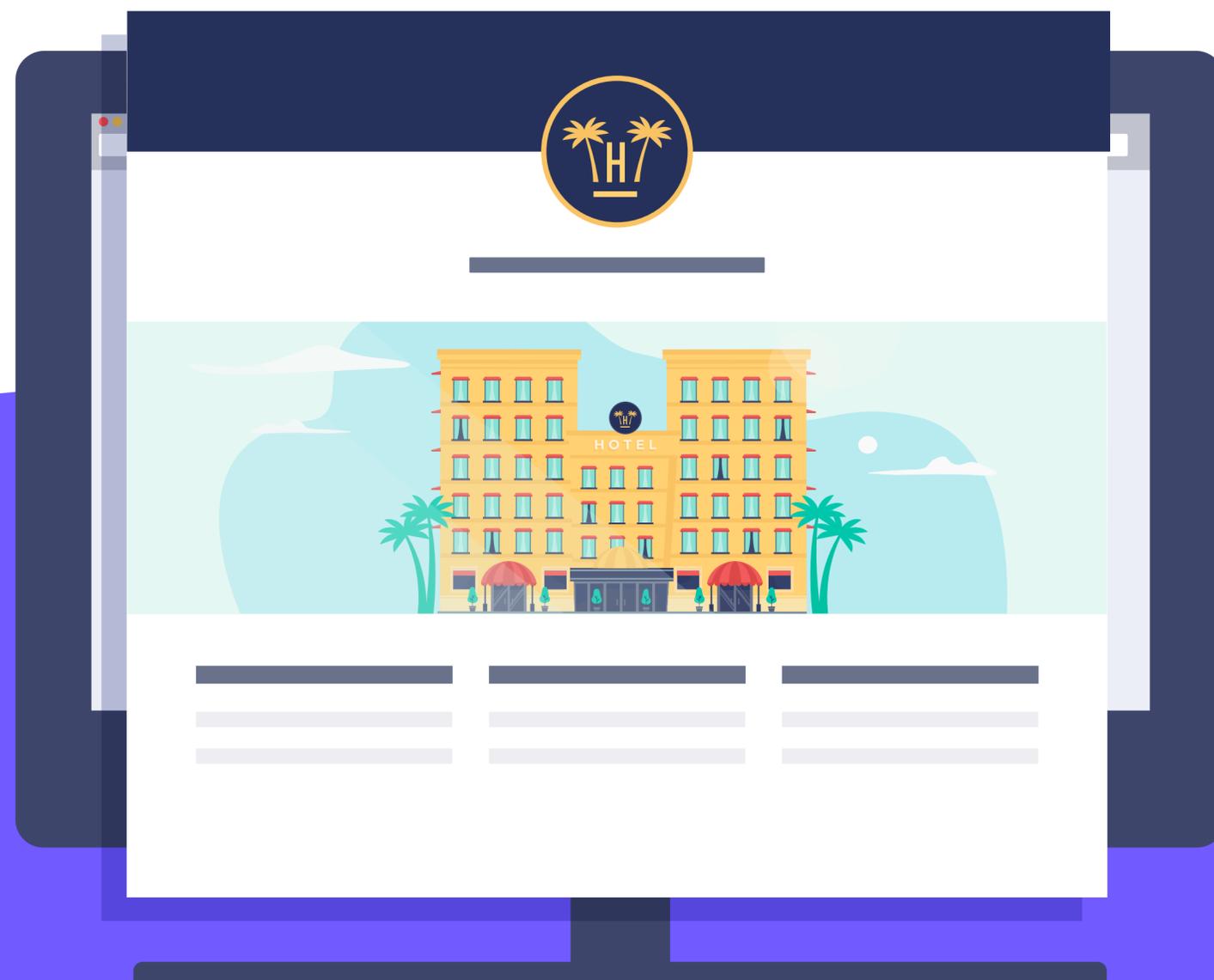
## Permite analizar el ahorro

en comisiones gracias a la **desintermediación de reservas** de clientes repetidores.



## Segmentación avanzada

y especializada para **casuística hotelera**.



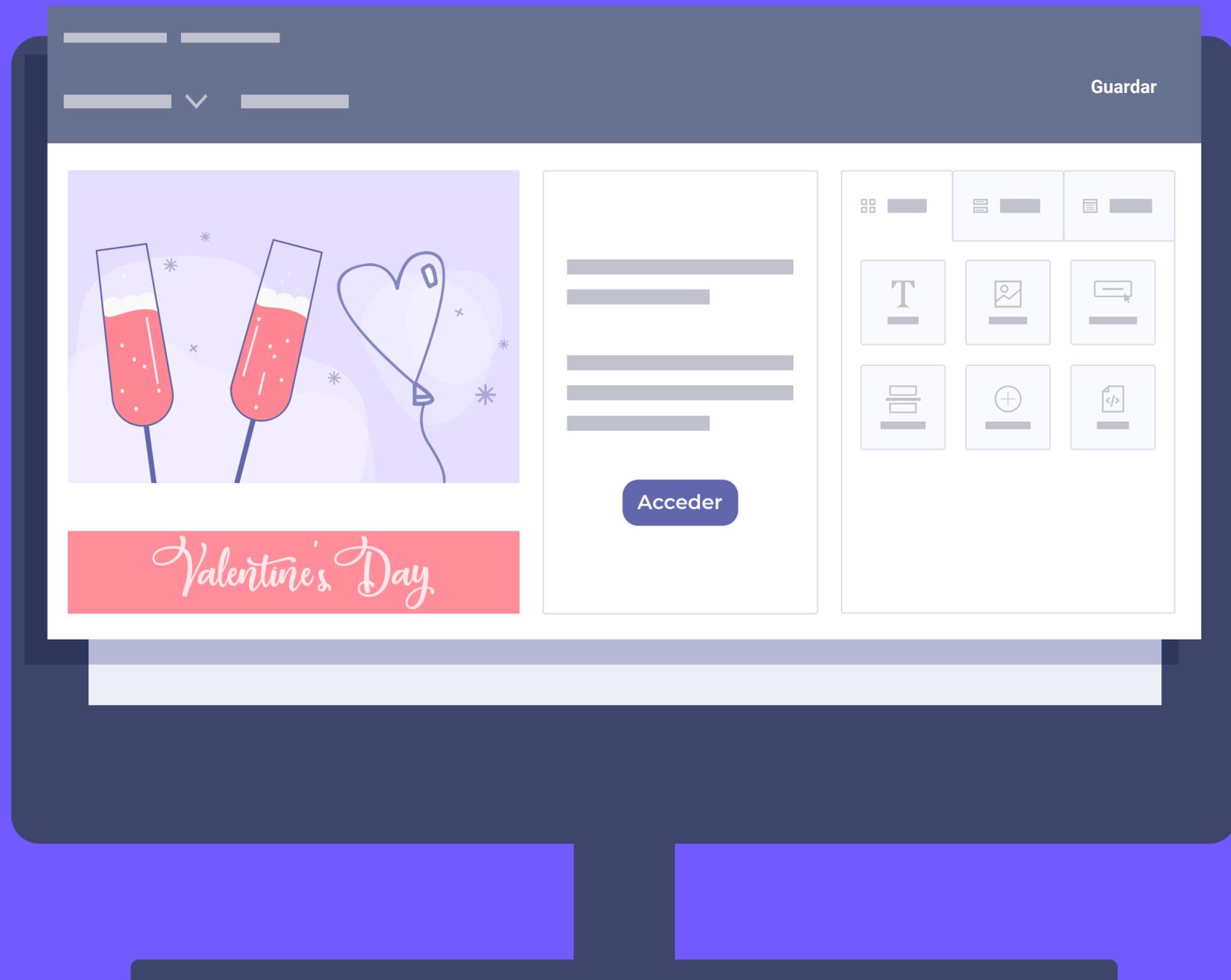
## Posibilidad de módulos extra avanzados: \*

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

\* Tiene un coste extra. Consulta a tu Key Account.

CRM hotelero.

# Dashboard.





# Organizador CMO

Últimos 6 meses

Últimos 30 días

Últimos 7 días



TU PANEL



## Reservas



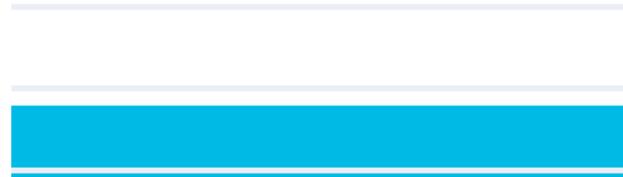
## Ingresos



## Campañas



## Audiencia



## Email



## SMS



## Estadísticas.

Desde el CRM y su Dashboard de estadísticas global es donde se muestra el total de clientes en la base de datos (sumado de toda la cadena o por hotel), total campañas enviadas, total reservas directas generadas...



**AUDIENCIA**

## Gestión de audiencia

Importar contactos

Audiencia total

Nombre	Apellidos	Código país	Teléfono	Email	Último hotel visitado	Canales
Sara	García Sancho	ES	+34 555 123 777	sara.garcia@gmail.com	Hotel Paraíso	

# Gestión de audiencia.

Desde esta pantalla podemos ver los datos capturados del WiFi. Si tenemos integrado nuestro PMS o disponemos de datos históricos, los podremos incorporar aquí. De esta forma obtendremos una base de datos enriquecida, y que nos permitirá realizar todo tipo de segmentaciones.



## Añadir un nuevo contacto individual

Nombre

Apellido

Email

Código del país

Número de teléfono

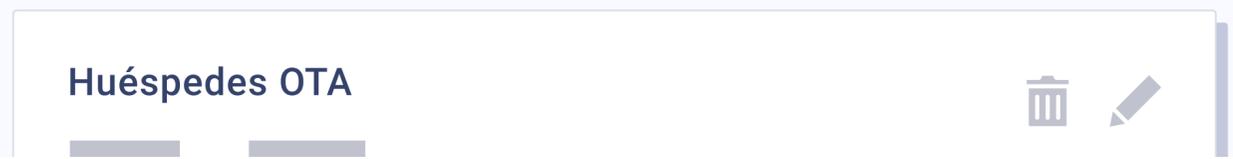
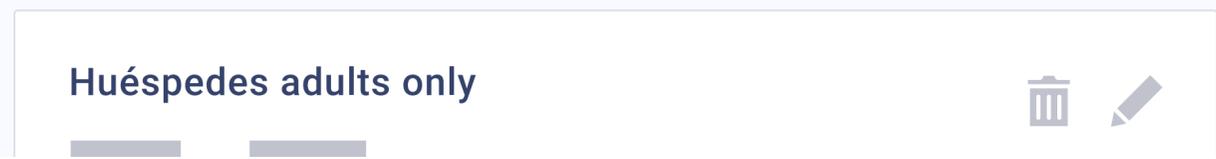
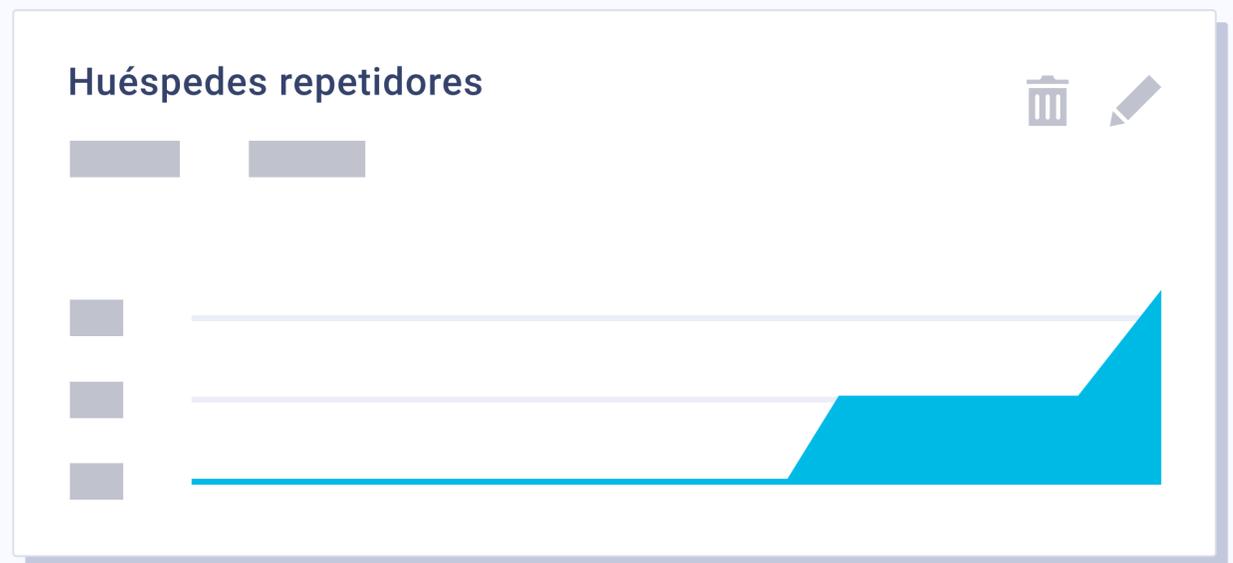
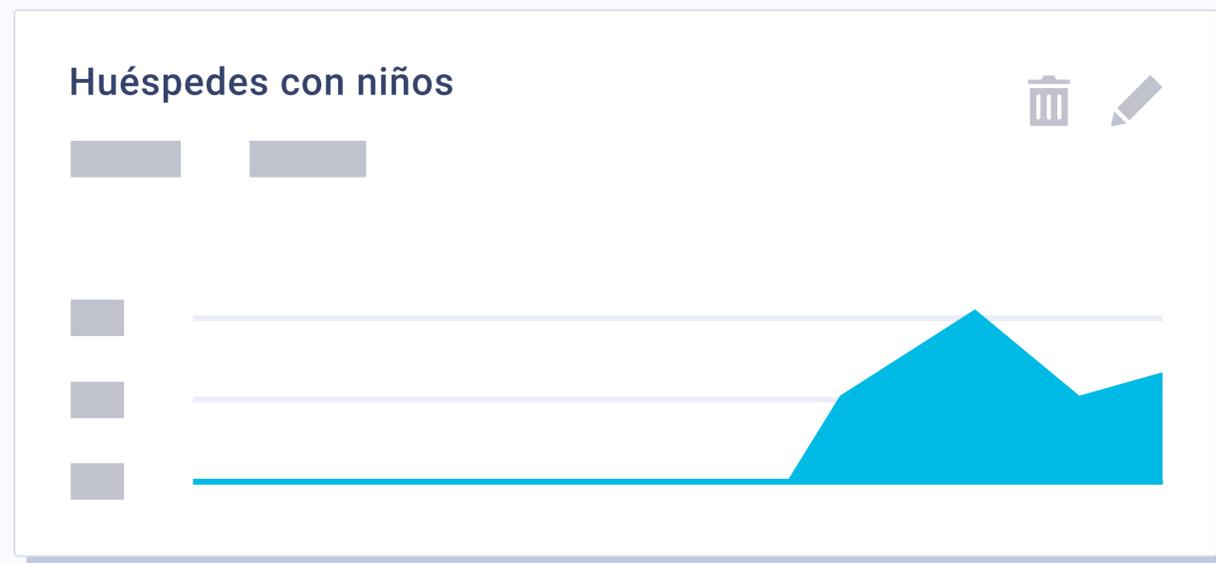
Selecciona lista de contacto

# Importación de datos.

Al importar datos de otras aplicaciones, la herramienta tiene la posibilidad de verificar qué correos electrónicos son correctos y cuáles no.

# Segmentación

Crear segmento



## | Segmentación.

Desde el menú Segmentación podemos visualizar todos los segmentos que tenemos creados y la evolución del número de clientes que cumplen las condiciones del segmento. Se puede visualizar la evolución durante el tiempo. De tal manera que si hoy capturamos, gracias a la herramienta WiFi, 10 nuevos clientes que cumplen las condiciones del segmento, estos serán incluidos automáticamente.

## Nuevo Segmento

Guardar segmento

Nombre segmento

Ingleses Expedia de 40 a 50 años

Audiencia

Empiece añadiendo segmentos



Información contacto ▼

Idioma ▼

English ▼



AND

# Nuevo Segmento.

Se pueden crear tantos segmentos nuevos como se desee. Se pueden aplicar infinitas condiciones para un mismo segmento, y las condiciones pueden incluso ser por el comportamiento del cliente ante las campañas enviadas.

Logo: H with palm trees

Menu items: (represented by blue bars)

**CAMPAÑAS** (highlighted in red)

Menu items: (represented by blue bars)

John Doe

<b>ÚLTIMA CONEXIÓN</b> 	<b>ÚLTIMA CAMPAÑA</b> 	<b>ÚLT. VEZ CONTACTADO</b>  <b>EMAIL</b>	<b>ÚLT. GEOLOCALIZACIÓN</b> 
<b>ÚLTIMA COMPRA</b> 	<b>TOTAL COMPRA</b> 1.599.78€		

**INFORMACIÓN DE CONTACTO**

EMAIL	
TELÉFONO	
IDIOMA	
F. NACIMIENTO	
PAÍS	
CIUDAD	
USUARIO ID	
CONTACTO ID	
SEXO	
CANAL RESERVA	Thomas Cook


De cada cliente se puede obtener un detalle completo, incluyendo su actividad específica de cada campaña enviada. Es donde encontraremos los datos consolidados de WiFi y PMS, gracias a nuestra herramienta de Data Matching - Data Science.

# Cientes.



# Gestión de plantillas de email

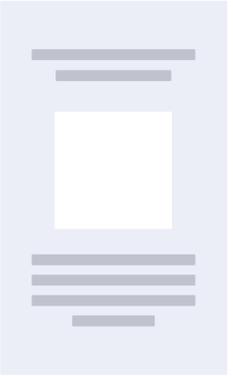
Nueva plantilla



**Black Friday** 



**Last Minute** 



**Ciber Monday** 



**Early Booking** 



**Guest Private Sales** 

CAMPAÑAS

## Plantillas.

La herramienta consta de toda una serie de plantillas de email específicas para hotelería y se personalizan con la imagen y marca del hotel / cadena. Se pueden crear tantas plantillas como se desee.



Cuando se elige crear una nueva plantilla, se pueden elegir estructuras pre-diseñadas, o de lo contrario, comenzar desde cero. También se puede importar HTML directamente.

Navigation sidebar with a logo featuring palm trees and the letter 'H' on a dark blue background. Below the logo are several horizontal bars: three blue bars, a red bar with the text 'CAMPAÑAS' and a circular icon, and four more blue bars.

Screenshot of an email campaign editor interface. At the top right, there is a blue button labeled 'Guardar'. The main workspace is divided into three vertical panels. The left panel shows a Halloween-themed graphic with a dark blue haunted house, a full moon, and two bats against a pinkish-red background. Below the graphic is a dark blue banner with the text 'FELIZ HALLOWEEN' in white. The middle panel contains a dark blue witch hat icon, three horizontal grey bars representing text, and a red button labeled 'Acceder'. The right panel is a toolbar with various icons for text, images, links, lists, and other elements.

El creador de campañas de email es muy intuitivo, y recuerda al de Mailchimp. Es muy sencillo y utiliza la tecnología Drag & Drop (no es necesario tener conocimientos de programación).

# Gestión de campañas

Crear campaña

<p><b>Cyber Monday</b>          Tipo: Inmediato          Actualizado: 18   10   2018          Target: Hombres &gt;25 años</p>	<p>127 recibidos</p>		<p>Editar campaña</p>
<p>[Redacted]</p>			
<p>[Redacted]</p>			

## Gestor de campañas.

Hotelinking incluye campañas pre-creadas como Black Friday, Cyber Monday, Last Minute, Early Booking, etc. Pero se pueden crear tantas como se estime necesario. Cada campaña, una vez enviada, arroja un panel de analíticas de seguimiento.



# Cyber Monday

Cancelar campaña

Guardar campaña

Continuar campaña

✓ Básico

• Canales

• Segmentos

• Mensaje

• Calendario

• Revisar y enviar

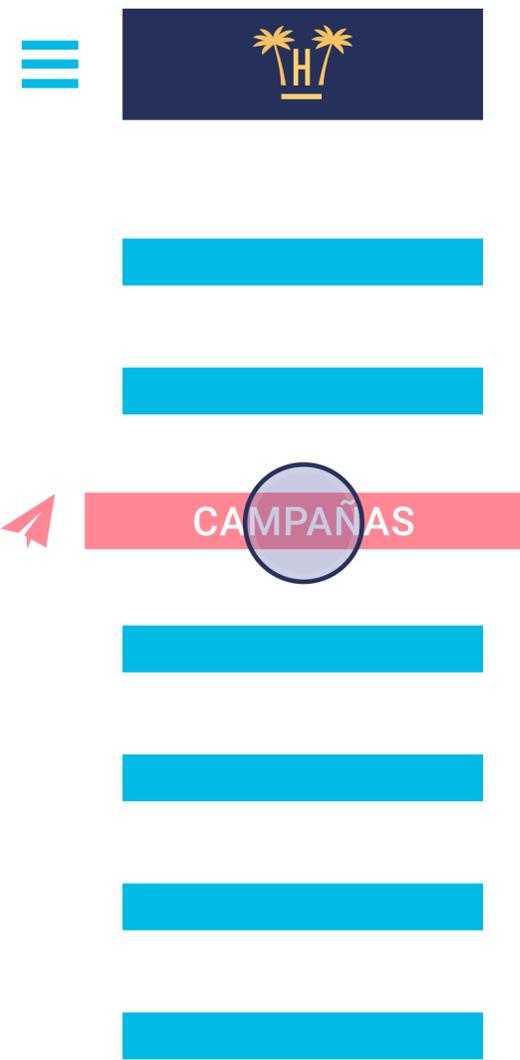
CAMPAÑAS

## Información de campaña

Nombre campaña\*

Descripción de la campaña

Cuando creamos o editamos una campaña podemos trabajar sobre cada punto importante como es: el segmento al que va dirigido, editar la plantilla y programar el envío, así como hacer un test antes de enviarla.



Drag and drop

 **Output**

🔍 **Buscar segmento**

**Todas las audiencias**

▬    ▬

▬    ▬

Mujeres inglesas < 40 años 

▬    ▬

**Audiencia total:** ▬

Cuando elegimos a quién va dirigida la campaña, podemos seleccionar los segmentos que hemos creado previamente. En el ejemplo hemos seleccionado el segmento 'Ingleses por debajo de 40 años'. Con un Drag & Drop simplemente vamos añadiendo los segmentos. Si no seleccionamos ninguno, se enviará a toda la base de datos (a cada uno en su idioma).



Cancelar campaña

Guardar campaña

Continuar campaña

- ✓ Básico
- ✓ Canales
- ✓ Segmentos
- ✓ Mensaje
- ✓ Calendario
- Revisar y enviar

### Calendario de campaña

- Ahora
- Para luego
- Autom. periódica
- Autom. de evento

Horizontal bars representing campaign events on a calendar grid. The first bar is grey. The second and third bars have a blue checkmark on the left. The fourth bar is shorter and grey.

### Configuración frecuencias campaña

Configuration area for campaign frequency. It includes a horizontal bar, a dropdown menu, and a list of frequency options.

- días
- horas
- días
- semanas
- meses

Es muy importante comprender que se trata de un sistema totalmente automatizado. Por ello, podemos programar cuándo se envía la campaña. En caso de ser una campaña recurrente en el tiempo, podemos elegir la frecuencia por días, semanas, meses o años.

Navigation sidebar containing a hamburger menu icon, a logo with palm trees and the letter 'H', and a red button labeled 'CAMPAÑAS' with a paper plane icon. Below the button are five blue horizontal bars.

### ■ Campaña Early Booking

🗨️
✉️
📄<sup>1</sup>

👁️
🔍
📄
⏸️

██████████	██████████
██████	██████████
██████████	██████████
██████████	██████

█ Entregado
█ No entregado

### ■ Campaña Cyber Monday

🗨️
✉️
📄<sup>1</sup>

👁️
🔍
📄
⏸️

██████████	██████████
██████	██████████
██████████	██████████
██████████	██████

█ Entregado
█ No entregado

### ■ Campaña Last Minute

🗨️
✉️
📄<sup>1</sup>

👁️
🔍
📄
⏸️

██████████	██████████
██████	██████████

█ Entregado
█ No entregado

Una funcionalidad muy importante es la de DRIP EMAIL. Lo que significa es que el sistema automáticamente manda emails de seguimiento según el comportamiento del cliente. De esta forma, el sistema envía un email a los 'x' días si el cliente no ha abierto la campaña, por ejemplo. O también, envía un email a las pocas horas si el cliente ha visitado la web, pero no ha finalizado la compra.



# Black Friday

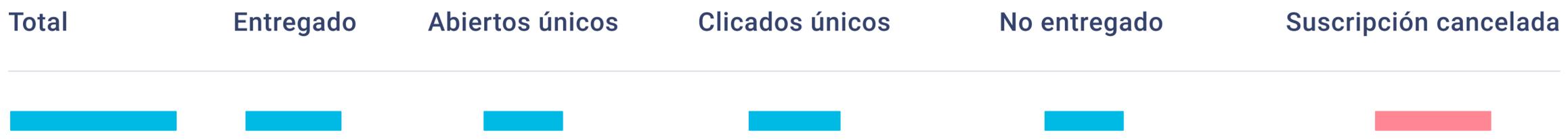


CAMPAÑAS

## Estadísticas de compras



## Seguimiento de conversiones



Por último, las estadísticas por campaña. Nos dará el resultado de los emails entregados, abiertos, clics, reservas generadas y muchos más datos clave para comprender el éxito de cada acción.

## Gestión de reservas






Total Reservas

Código de transacción	Nombre	Producto	Contacto	Campaña	Precio	Estado	Descripción	Fecha	
5bdc5ea5ae23178	Booking	Booking	Sara García	Halloween	551.2€	Compra	Cód. transacción HTGL1907095SD	12 11 2018 15:26	

# Gestión de compras.

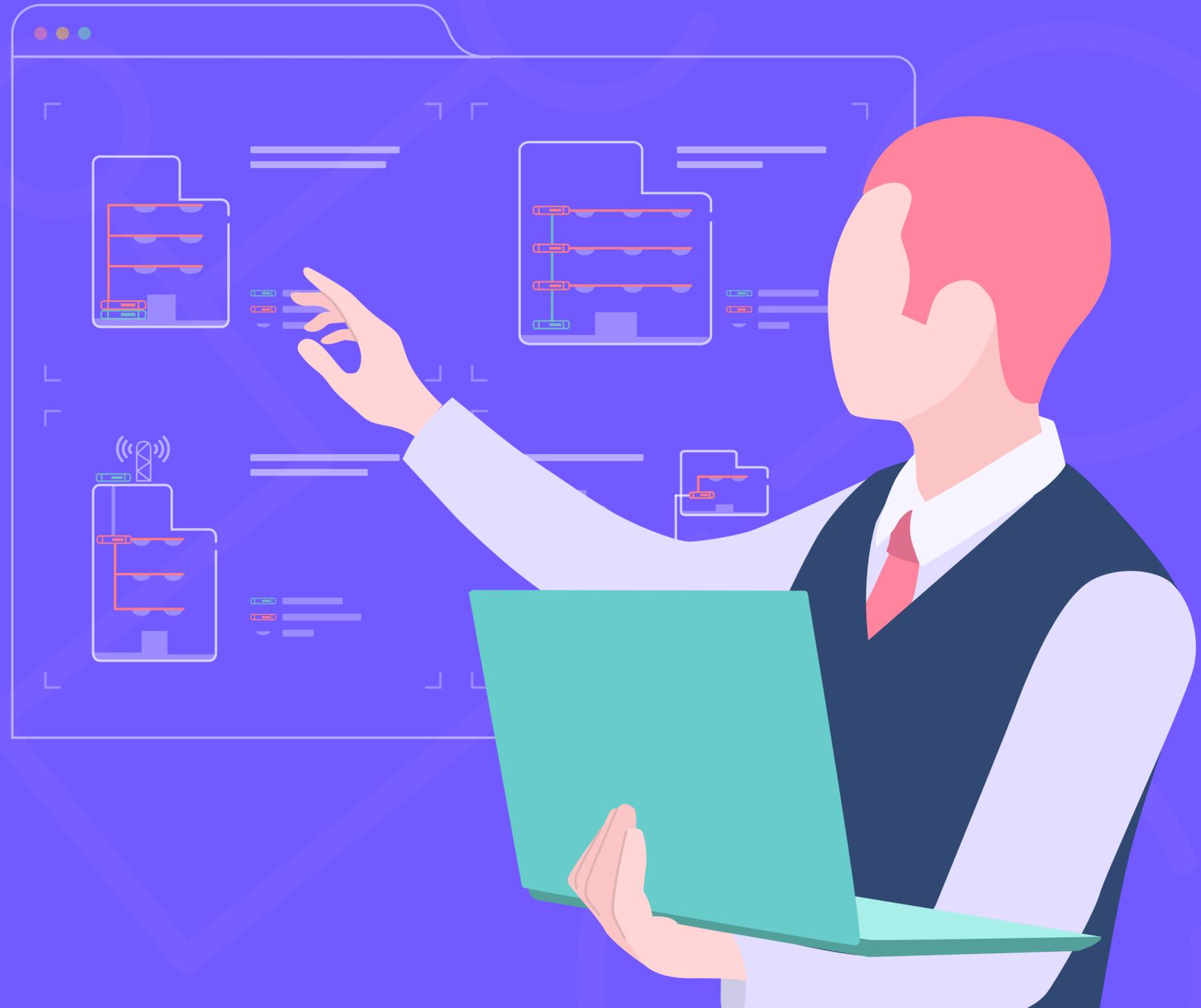
Finalmente, podemos ver el resultado y el ROI gracias al seguimiento de cada reserva contra cada cliente. Nuestro tracking vía Google Tag Manager permite una trazabilidad total y muy importante para poder cuantificar las reservas de cliente repetidor desviadas a canal directo. Así podemos saber el importe de las comisiones que me he ahorrado al obtener esta reserva de cliente repetidor realizada directamente en la web.

# NOC

---

Network  
Operation  
Center

---





## ¿QUÉ ES NOC?

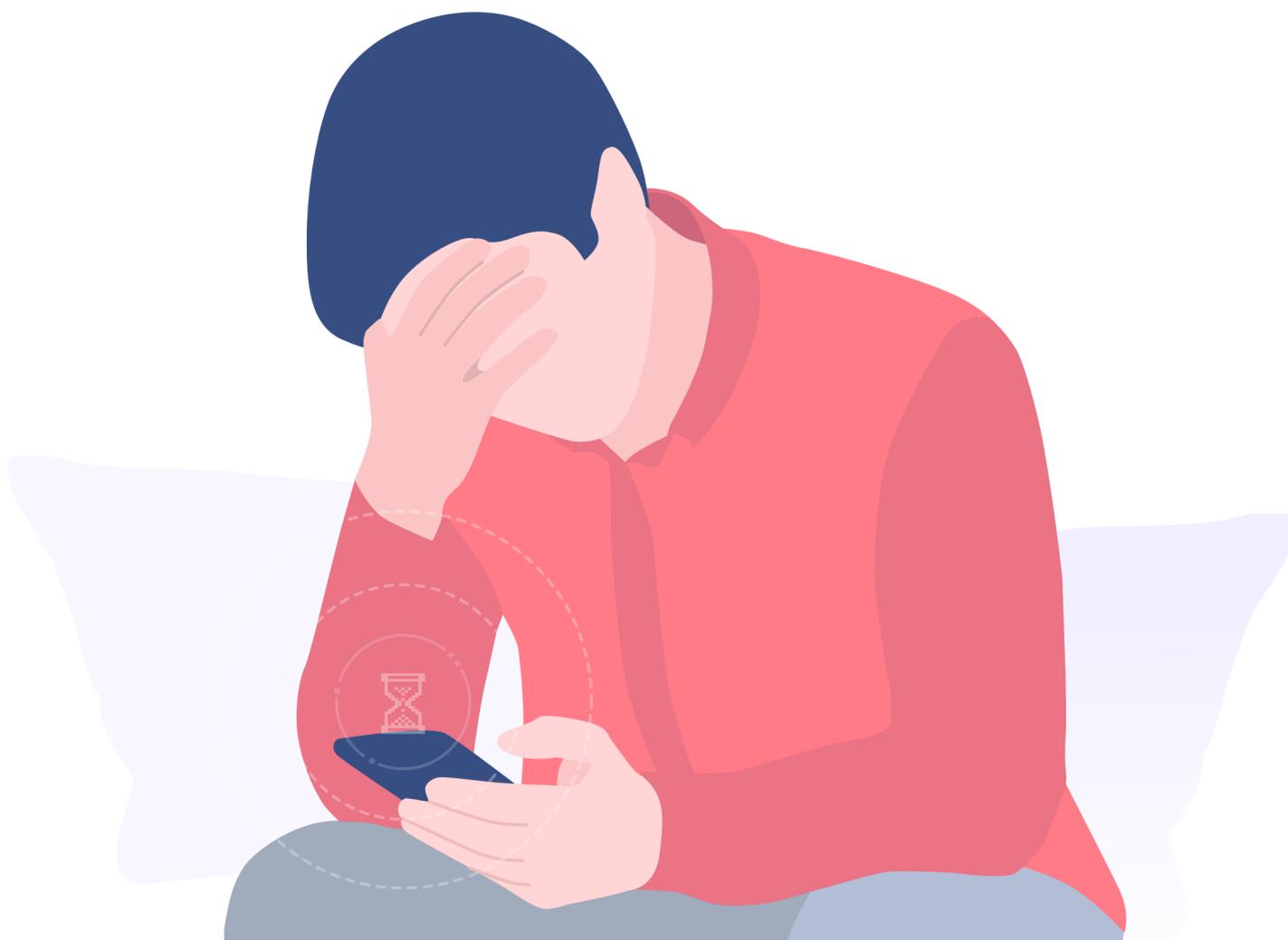
Desde **Hotelinking** hemos puesto en marcha un nuevo servicio destinado a la instalación y mantenimiento de la Red WiFi para hoteles y cadenas llamado **NOC (Network Operation Center)**. Su principal objetivo es ofrecer una conexión de calidad.

Fruto de nuestra experiencia en el sector a través de la integración de nuestros servicios con la red WiFi en **más de +1k hoteles**, queremos ofrecer un servicio de calidad para el mantenimiento de dicha red.

Desde **Hotelinking**, nuestra obligación es estar al día de las novedades en los equipos, fabricantes, componentes, actualizaciones... y por ello hemos creído oportuno ofrecer este nuevo servicio que muchos de nuestros clientes nos han demandado.

Este servicio se complementa con la herramienta [WiFiBot](#) que nos permite la monitorización en tiempo real del estado de la red para prevenir posibles incidencias.

LOADING...



## PROBLEMÁTICA



Cuando surge un problema con el WiFi del Hotel el establecimiento **suele actuar de forma reactiva**, solo actuamos cuando el huésped se queja.



El WiFi va muy lento. **Nuestra red WiFi está obsoleta** y ya no es capaz de ofrecer el caudal de calidad que los huéspedes demandan al conectarse a través de diferentes dispositivos.



**Nuestra red WiFi no funciona** igual en todas las áreas del hotel con la consecuente mala imagen que ello puede tener de cara al cliente.



Cuando hablamos de mantenimiento del servicio de WiFi hay empresas que ofrecen el servicio pero ofrecen soluciones básicas o simplemente **no se dispone de un mantenimiento de la red** con el consecuente gasto extra en caso de avería.



El buen funcionamiento del WiFi del hotel hoy en día es esencial, los huéspedes lo perciben como un servicio de primera necesidad en sus vacaciones y su **mal funcionamiento puede acarrear múltiples quejas** y pérdida de calidad en la percepción de la marca.

# BENEFICIOS DE UN CORRECTO SERVICIO DE MANTENIMIENTO



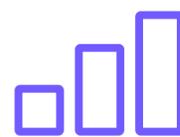
A la hora de elegir el alojamiento, el servicio de conexión a Internet es una de las opciones más valoradas. Un servicio WiFi de calidad **mejorará la valoración del Hotel en las páginas de reputación.**



**Reduce considerablemente el número de incidencias** que se producen en el hotel al tener un servicio que te permitirá prever con antelación posibles errores de funcionamiento o saturación de la red.



Una red WiFi de calidad **potencia el consumo interno en el hotel.** Si la conexión es buena el huésped permanecerá más tiempo en tu establecimiento y se traducirá en un mayor consumo.



**Asegurarás una cobertura total de WiFi** en todo el Hotel. Para que la experiencia del usuario sea siempre positiva en cualquier parte.



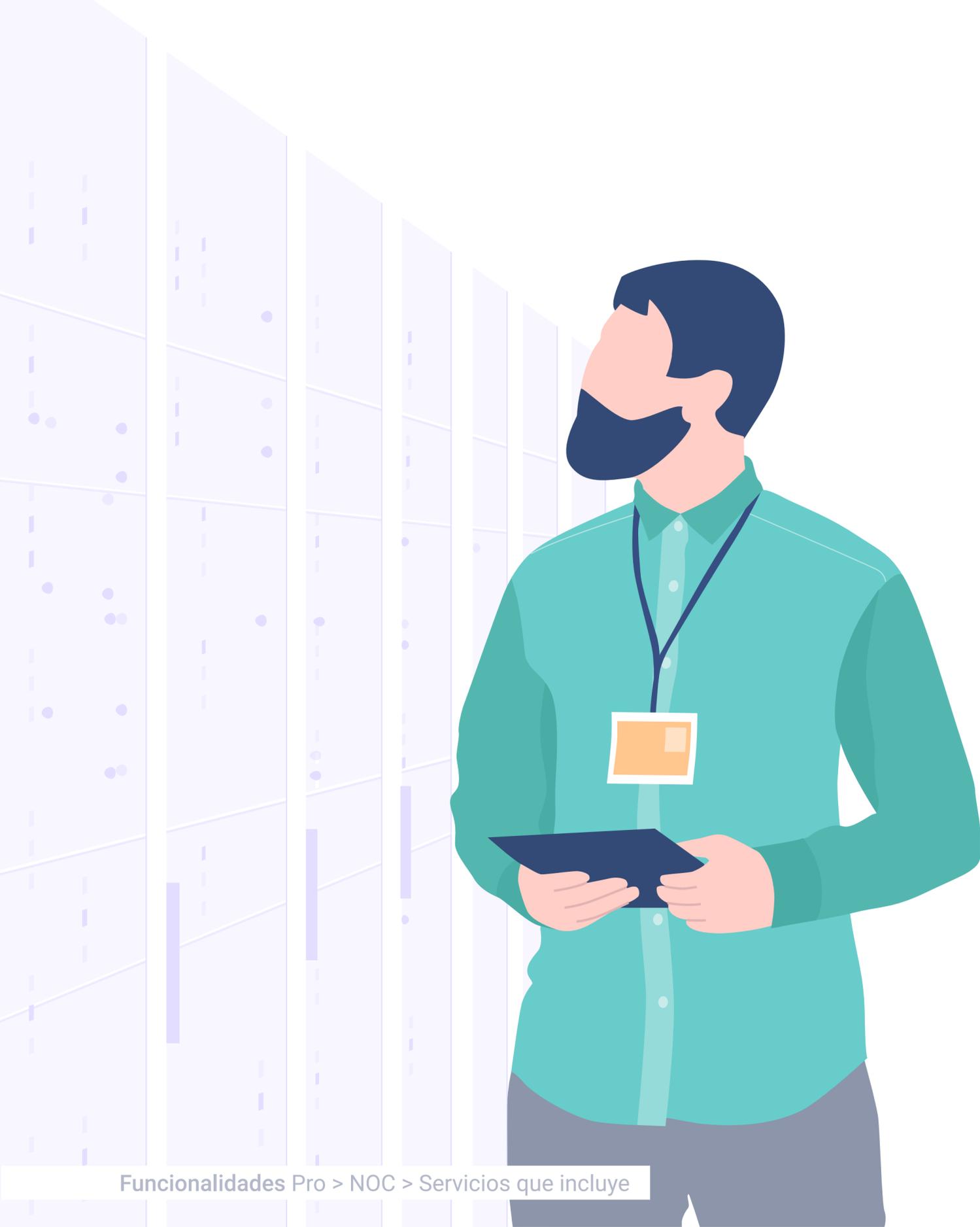
**Potencia tu marca y fideliza a tus clientes.** Cuando el servicio obtenido ha sido de calidad y su experiencia ha sido positiva aumentas las opciones de que repitan y que te recomienden.



Convierte tu hotel en un referente para **reuniones de trabajo y eventos.** Garantizando un servicio de calidad surgirán nuevas oportunidades de negocio.

■ ¿QUÉ INCLUYE  
NUESTRO  
SERVICIO  
NOC?





# AUDITORÍA

El primer paso para garantizar un correcto funcionamiento de la red consiste en **realizar una auditoría previa** para ver qué ajustes son necesarios o qué elementos necesita tu red para ser de calidad. Se analizará el estado actual de la red WiFi en base al rendimiento, capacidad y cobertura.

Se revisará íntegramente la instalación por parte de nuestros expertos, tanto el estado físico como la configuración de todos los componentes de la red (routers, switches, access points, firewalls, servers...).

Una vez realizada la auditoría te expondremos cuáles son **aquellas necesidades que garantizarán un funcionamiento óptimo de la red WiFi** y en caso de contratar el servicio y si es necesario, optimizaremos la red.

# INGENIERÍA E INSTALACIÓN

Lideramos tu proyecto WiFi, tanto para nuevas instalaciones como para instalaciones ya existentes.



## Estudiamos

las necesidades y los requerimientos planteados por el Hotel. ¿Qué tiene? ¿Qué quiere?



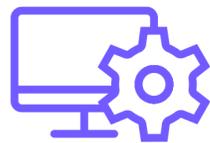
## Diseñamos

la solución que mejor se adapta y decidimos: tipo de cableado, equipamiento y configuración.



## Instalamos

cableado y montamos equipos.



## Configuramos

todos los equipos y servicios.



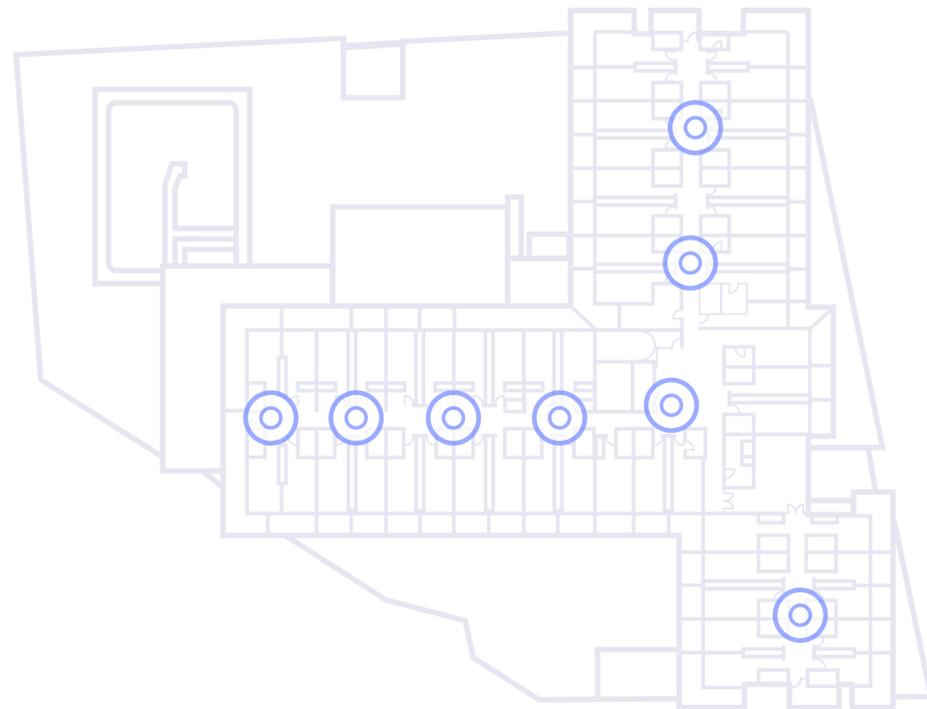
## Certificamos

la instalación física y validamos el correcto funcionamiento de la solución.

# GESTIÓN

Desde el **NOC Hotelinking** gestionamos nuestras propias redes y también somos capaces de asumir el control de redes heredadas detectando posibles fallos y puntos de mejora.

También podemos gestionar y mejorar la red corporativa del hotel.



## Funciones:



### Mantener información relativa al diseño de la red y su configuración actual:

- o Estado actual de la red.
- o Registro de la topología.
- o Qué está instalado.
- o Dónde está instalado.
- o Cómo está conectado.



### Control operacional de la red:

- o Iniciar/detener componentes individuales.
- o Modificar la configuración de los dispositivos.
- o Cargar y configurar versiones de configuraciones.
- o Actualizaciones de Hardware/Software.
- o Copias de Seguridad de configuraciones.



### Seguridad:

- o Control y métodos de acceso.
- o Aplicación de parches notificados por los fabricantes.
- o Detección de amenazas.



# EQUIPO TÉCNICO

El personal técnico de Hotelinking tiene una larga experiencia en el sector de telecomunicaciones.

Nuestro equipo de Ingenieros está certificado por **Cisco**, **Mikrotik**, y **Ubiquiti Networks**.

Y tiene amplia experiencia en la instalación de redes WiFi en grandes infraestructuras como aeropuertos, complejos hoteleros... y despliegue en eventos multitudinarios.

Nuestros profesionales poseen las habilidades necesarias para **planificar, implementar y supervisar redes inalámbricas** para dar servicio tanto interna como externamente.





## CASO DE ÉXITO

Entre nuestros casos de éxito destaca la Cadena Hotelera **BLUESEA Hotels**.

Tras una **exhaustiva auditoría** se llegó a la conclusión que era necesario una reforma total de su infraestructura WiFi para convertirla en un referente de la cadena de cara a sus huéspedes.

De esta forma se creó el servicio **WiFi Excellence** asociado además a los servicios que ofrece **Hotelinking**.

Para ello se renovó la instalación WiFi existente equipando de nuevo la red, creando los puntos de acceso necesarios, y un cableado estructurado. Todo con un diseño adecuado a las necesidades de cada establecimiento.

Gracias a **Hotelinking** se ha mejorado la calidad de la salida de internet, un proyecto que se ha realizado conjuntamente con **Vodafone**.

Actualmente **BLUESEA Hotels** ofrece una de las mejores WiFi a sus clientes del sector con 1G de salida.

# WIFIBOT

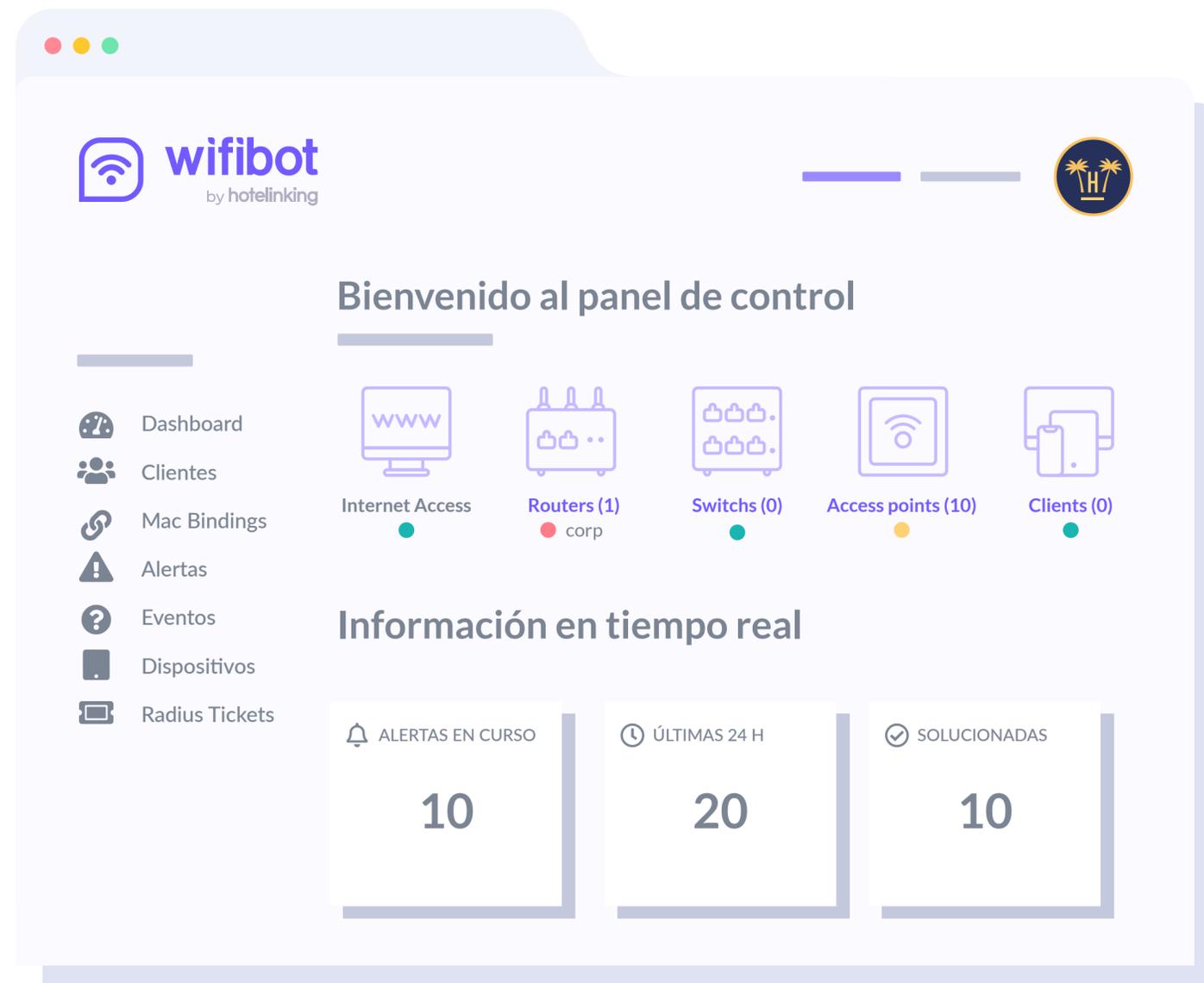
Para complementar el servicio de instalación y mantenimiento de la red WiFi que ofrecemos con NOC, disponemos de una novedosa solución que se centra en la **monitorización del estado de la red**.

Esta solución, WiFiBot, es capaz de **resolver de forma automática y sin la intervención de personal los problemas de conexión** de los huéspedes mediante la tecnología de IoT (Internet Of Things).

Al mismo tiempo, realiza una **supervisión proactiva de cualquier elemento conectado a la red** para detectar problemas de rendimiento y **evalúa continuamente** los componentes para mantener y optimizar su disponibilidad y así evitar tiempo de inactividad o fallos en la red.

- Garantiza una **cobertura total de WiFi** en todo el hotel para que la experiencia del usuario sea siempre positiva en cualquier parte.
- **Reduce considerablemente el número de incidencias** que se producen en el hotel al prever posibles errores de funcionamiento o saturación de la red.
- Facilita el trabajo al personal, que puede **centrarse en ofrecer una atención al cliente de calidad**, sin preocuparse de incidencias de este tipo.

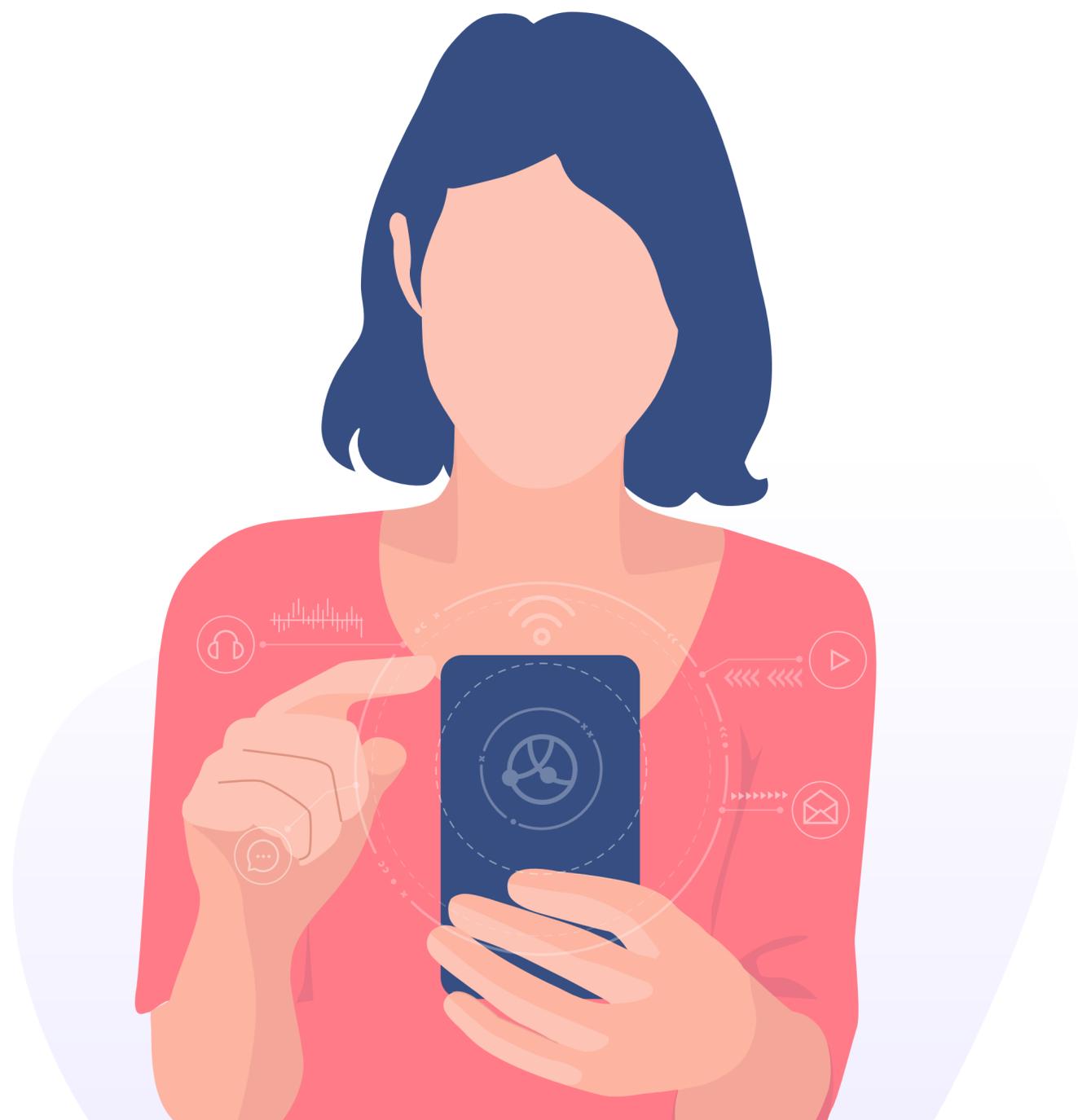
Encuentra toda la información sobre WiFiBot en [este documento](#).



# WiFiBot

Monitoriza  
la infraestructura  
y funcionamiento  
de tu WiFi





## ¿QUÉ ES WIFIBOT?

Cuando un huésped no puede acceder a internet o la conexión es muy lenta, pide ayuda al personal del hotel. Sin embargo, en la mayoría de ocasiones, estas incidencias pueden solucionarse al momento y sin la intervención de otras personas.

WiFiBot es un sistema que resuelve de forma automática estos problemas de conexión de los huéspedes mediante la tecnología de IoT (**Internet Of Things**).

# PROBLEMÁTICA



Pérdida de la conexión a internet durante la estancia.



Funcionamiento desigual del WiFi dentro del hotel.



Lentitud de la conexión WiFi a nivel general o en momentos puntuales.



Las incidencias en la red suelen surgir de forma imprevista. Colapso en la recepción del hotel cuando el WiFi falla.



En caso de haber un problema, es necesaria la presencia de un técnico.



El mal funcionamiento del WiFi repercute en la imagen del hotel y en las futuras reservas de clientes repetidores.

# BENEFICIOS

## Para el huésped

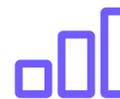


Percibe que está utilizando un servicio de calidad, a la altura de sus expectativas.



Mejora su satisfacción ya que le permite estar en todo momento conectado, lo que puede motivarle a elegir de nuevo ese hotel y recomendarlo.

## Para el hotel



Garantiza una cobertura total y de calidad en todo el alojamiento para que la experiencia del usuario sea positiva en cualquier parte.



Reduce considerablemente el número de incidencias que se producen al prever con antelación posibles errores de funcionamiento o saturación de la red.



Facilita el trabajo al personal, que puede centrarse en ofrecer una atención al cliente óptima, sin preocuparse de incidencias de este tipo.

# PRINCIPALES FUNCIONALIDADES



**AP down:** somos capaces de recuperar de forma automática un punto de acceso (AP) que ha perdido la conectividad o no funciona correctamente.



**Sticky client:** WiFibot busca y conecta automáticamente el móvil al punto de acceso más cercano y con mejor señal.



**Wan Failover:** comprobamos el estado de tus salidas a internet y ajustamos su configuración para que en cada momento tenga el rendimiento más óptimo.



# OTRAS FUNCIONALIDADES



**Información del cliente:** analiza toda la información relevante derivada del uso del WiFi por parte de los clientes y de su correcto funcionamiento y rendimiento. De forma genérica se pueden obtener datos valiosos como desde donde se conectaron, el tiempo que han estado conectados, conexiones por idioma, etc.



**Panel de monitorización** para gestionar, controlar y conocer:

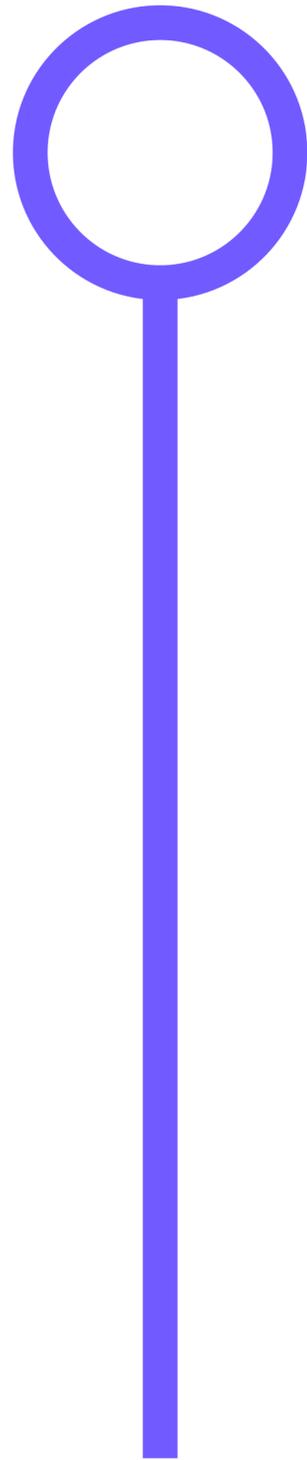
- El estado de dispositivos y servicios.
- El diseño de la red y su configuración.
- Los usuarios conectados.
- La gestión, control e histórico de todas las incidencias de la red.
- Las métricas de rendimiento.
- El estado de la WAN.



**Lista de MAC Bindings:** registro de todos los bypasses del portal cautivo que se han creado, whitelists automáticas por tipos de dispositivo.



**Radius Tickets:** posibilidad de crear códigos para ofrecer un servicio de WiFi especial a clientes (conexión gratuita, de mayor velocidad o de pago).



# CARACTERÍSTICAS



## Multivendor:

Capaz de monitorizar cualquier elemento conectado a la red independientemente del fabricante.



## Automatización:

Resuelve incidencias automáticamente y sin necesidad de la intervención del personal.



## Monitorización proactiva:

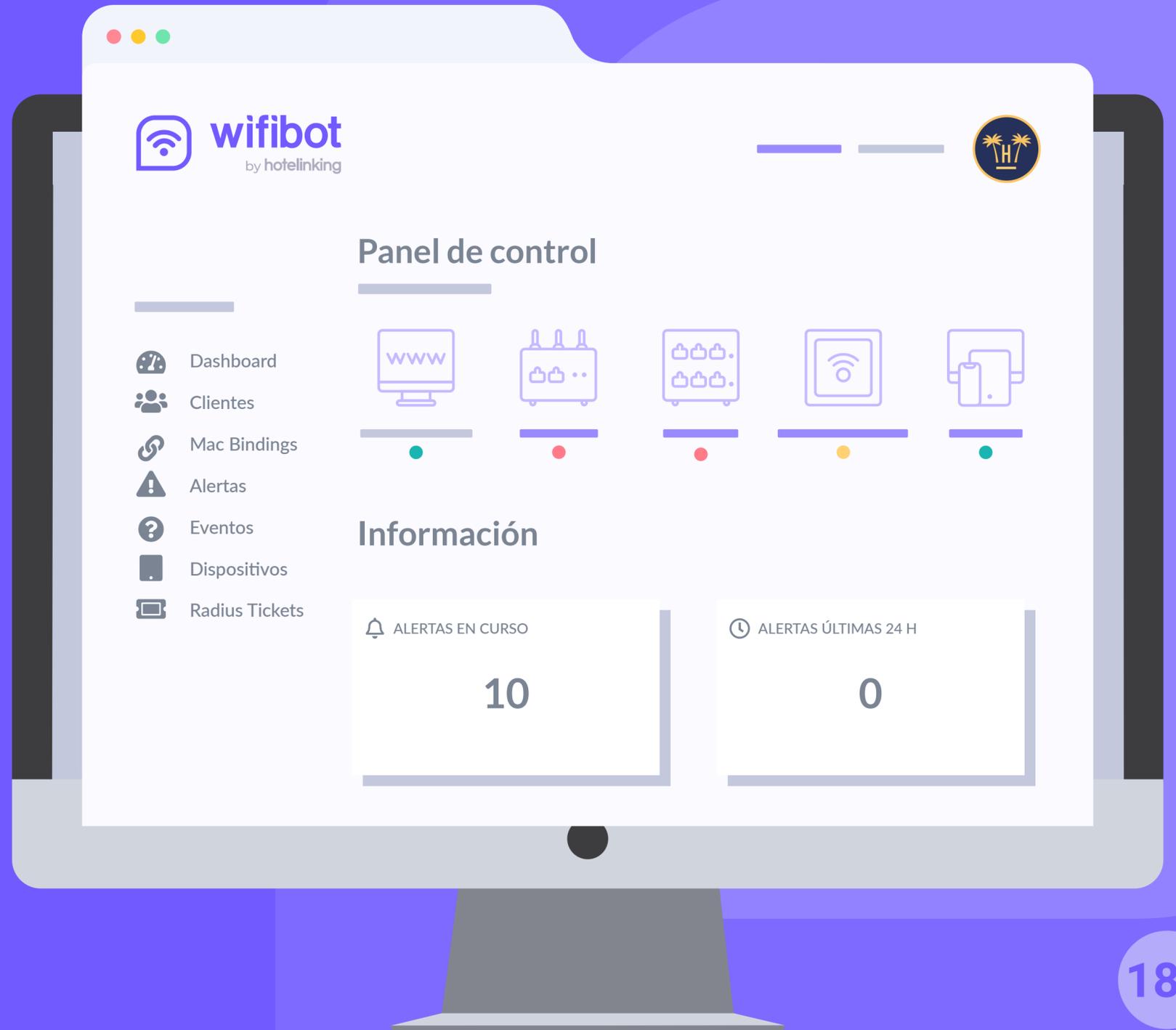
Detecta problemas de rendimiento y evalúa continuamente los componentes para mantener y optimizar su disponibilidad y así evitar tiempo de inactividad o fallos en la red.



## Rendimiento:

Incluye una métrica sobre la salud inalámbrica de cada elemento conectado.

# DASHBOARD



- Dashboard
- Clientes
- Mac Bindings
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos
- Radius Tickets

## Bienvenido al panel de control de Hotel Paraíso

Internet Access

Routers (1)  
corp

Switchs(1)

Access points (10)

Clients (0)

## Información en tiempo real

ALERTAS EN CURSO

10

ALERTAS ÚLTIMAS 24 HORAS

20

SOLUCIONADAS POR WIFIBOT

10

# PANEL PRINCIPAL

En el panel principal se obtiene una visión general del estado de la red.

## Información en tiempo real

- Dashboard
- Cientes
- Mac Bindings
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos
- Radius Tickets

ALERTAS EN CURSO

10

ALERTAS ÚLTIMAS 24 HORAS

20

SOLUCIONADAS POR WIFIBOT

10

EVENTOS EN TIEMPO REAL

2020-08-11 09:02:30

Alert created AP 9

2020-08-11 09:02:30

Alert created AP 1

2020-08-11 09:02:30

Alert created AP 8

2020-08-11 09:02:30

Alert created AP 1

2020-08-11 09:02:30

Alert created AP 0

2020-08-11 09:02:30

Alert created AP 3

2020-08-11 09:02:30

Alert created AP 8

ALERTAS ACTIVAS AHORA

2020-08-11 09:02:30

Wan Failed

Se ha caído el switch AP 6

2020-08-11 09:02:30

Wan Failed

Se ha caído el AP AP 9

2020-08-11 09:02:30

Switch Down

Se ha caído el AP AP 7

2020-08-11 09:02:30

Wan Failed

Se ha caído el switch AP 8

2020-08-11 09:02:30

Access Point Down

Se ha caído el AP AP 3

2020-08-11 09:02:30

Wan Failed

Se ha caído el switch AP 0

2020-08-11 09:02:30

Sticky Client

Se ha caído el AP AP 1

# PANEL PRINCIPAL

Pueden acceder a él tanto técnicos como el personal designado por el alojamiento y es posible consultar:

- Estado de dispositivos y servicios
- Usuarios conectados
- Gestión, control e histórico de incidencias
- Métricas de rendimiento
- Estado WAN

- Dashboard
- Cientes
- Mac Bindings
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos
- Radius Tickets

## Cientes

Ordenar por: ▾

Elegir... ▾

Filtrar por...

Dispositivo	Ubicación	Nombre	IP	MAC	Señal	Rx_Rate	Tx_Rate	Interfaz	Estado	Fecha
Router salón	Salón	Hotspot	192.168.161.121	00:08:44:B5:F0:AD	Buena	42.2 kbps	151.5 kbps	Ubuntu	Bueno	2020-08-11 9:02:30

Anterior

Siguiente

# PANEL CLIENTES

Este panel da una información detallada acerca de los dispositivos conectados a la red como su ubicación, dirección MAC o la calidad de la señal que recibe.

- Dashboard
- Cientes
- Mac Bindings ☰
  - Crear nuevo MAC Binding
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos ☰
- Radius Tickets

## MAC Bindings

Ordenar por: ▼

Elegir... ▼

Filtrar por...

Mac	Deshabilitado	Comentario
44:21:B5:A4:9A:A6	No	Creado

Anterior

Siguiente

# PANEL MAC BINDINGS

Desde este panel también es posible crear bypasses del portal cautivo, whitelists automáticas por tipos de dispositivo, de manera que quede todo registrado en un único lugar.

- Dashboard
- Cientes
- Mac Bindings
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos
- Radius Tickets

## Alertas

Ordenar por: ▾

Elegir... ▾

Filtrar por...

Estado	Tipo	Dispositivo	Inicio	Fin
Sin resolver	Wan Failed	AP 6	2020-08-11 09:02:30	2020-08-11 09:02:30
Sin resolver	Wan Failed	AP 9	2020-08-11 09:02:30	2020-08-11 09:02:30
Sin resolver	Switch Down	AP 7	2020-08-11 09:02:30	2020-08-11 09:02:30
Sin resolver	Wan Failed	AP 8	2020-08-11 09:02:30	2020-08-11 09:02:30
Sin resolver	Access Point Down	AP 3	2020-08-11 09:02:30	2020-08-11 09:02:30
Sin resolver	Wan Failed	AP 0	2020-08-11 09:02:30	2020-08-11 09:02:30

1

Anterior

Siguiente

# PANEL ALERTAS

Detalla todos los problemas que ha sufrido la red especificando el punto de acceso.

- Dashboard
- Cientes
- Mac Bindings
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos
- Radius Tickets

## Eventos

Ordenar por: ▾

Elegir... ▾

Filtrar por...

Dispositivo	Alerta	Acción	Mensaje	Inicio
AP 9	30	model_created	Alert created	2020-08-11 09:02:30
AP 1	29	model_created	Alert created	2020-08-11 09:02:30
AP 8	28	model_created	Alert created	2020-08-11 09:02:30
AP 1	27	model_created	Alert created	2020-08-11 09:02:30
AP 0	26	model_created	Alert created	2020-08-11 09:02:30
AP 3	25	model_created	Alert created	2020-08-11 09:02:30

1

Anterior

Siguiente

# PANEL EVENTOS

Todas las incidencias que han ocurrido en la red, así como las acciones que han desencadenado, son registradas en el panel de eventos.

- Dashboard
- Cientes
- Mac Bindings
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos
- Radius Tickets

## Dispositivos

Ordenar por: ▾

Elegir... ▾

Filtrar por...

Nombre	Tipo	Modelo	Ubicación	IP	MAC	Salud	Alertado
hotspot	router	RB1100	Salón	192.168.161.121	00:08:44:B5:F0:AD	Bien	No
SWITCH 2	switch	USW-24P-250	Sala lectura	192.168.198.197	3F:21:AA:8D:35:23	Mal	No
AP 6	accesspoint	UAP-AC-Pro-Gen2	Piscina niños	192.168.62.140	44:21:B5:A4:9A:A6	Mal	Sí
AP 9	accesspoint	UAP-AC-Mesh-Pro	Piscina exterior 1	192.168.96.24	4D:82:CF:EF:76:48	Mal	Sí
AP 7	accesspoint	UAP-AC-LR	Salón de Actos	192.168.187.152	4A:62:61:16:B0:54	Mal	Sí
AP 8	accesspoint	UAP-AC-Mesh-Pro	Salón	192.168.162.23	1D:AA:CA:AB:F0:BB	Mal	Sí

1

Anterior

Siguiente

# PANEL DISPOSITIVOS

Muestra el registro y descripción de cada uno de los dispositivos conectados a la red.

- Dashboard
- Cientes
- Mac Bindings
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos
- Radius Tickets

## Radius Tickets

### Selecciona el perfil

1 día 1 dispositivo

### Introduzca tarifa

5.00

### Introduzca comentario

Habitación 2020

Crear ticket

# PANEL RADIUS TICKETS

Para ofrecer un servicio de WiFi especial a clientes (conexión gratuita, de mayor velocidad o de pago) es posible crear códigos determinados desde el dashboard.

- Dashboard
- Cientes
- Mac Bindings
- Alertas
- Eventos
- Dispositivos
- Radius Tickets

## Radius Tickets

Exportar

Ordenar por: ▾

Elegir... ▾

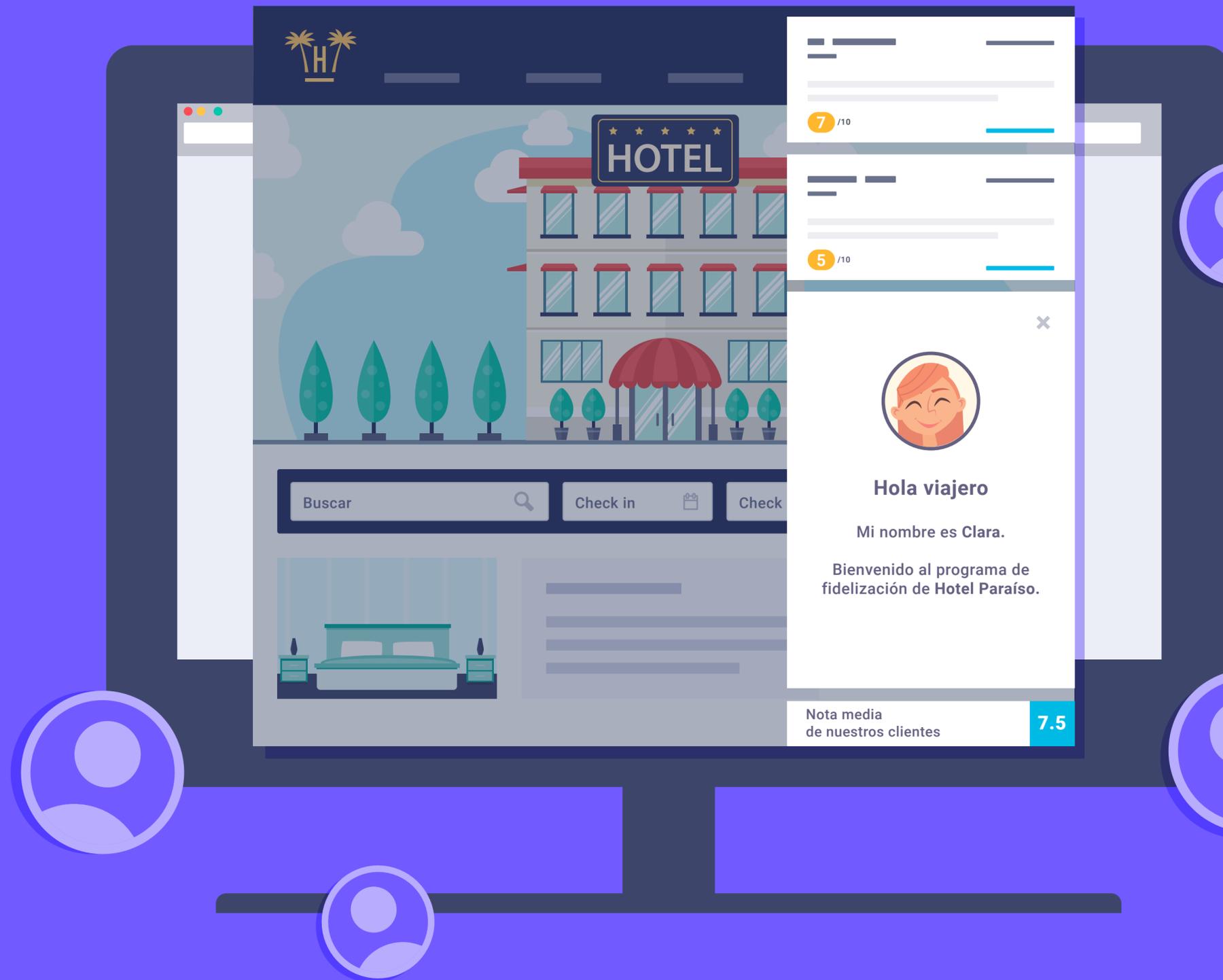
Filtrar por...

ID	Usuario	Perfil	Tarifa	Comentario	Fecha creación	Acciones
29	9Y4WAZRg	7 días 2 dispositivos	3	Comentario	05-10-2020 11:18	<a href="#">Imprimir</a>
30	6YPOXyNQ	7 días 2 dispositivos	7.54	Comentario	05-10-2020 11:19	<a href="#">Imprimir</a>
31	ad99zsmJ	3 días 2 dispositivos	3	Comentario	08-10-2020 10:55	<a href="#">Imprimir</a>
32	GyEn43j1	1 día 1 dispositivo	4.21	Comentario	08-10-2020 10:56	<a href="#">Imprimir</a>
33	FqWT9h46	1 día 1 dispositivo	4.21	Comentario	08-10-2020 10:56	<a href="#">Imprimir</a>
34	YBzKSh6C	3 días 2 dispositivos	0	Comentario	08-10-2020 10:58	<a href="#">Imprimir</a>

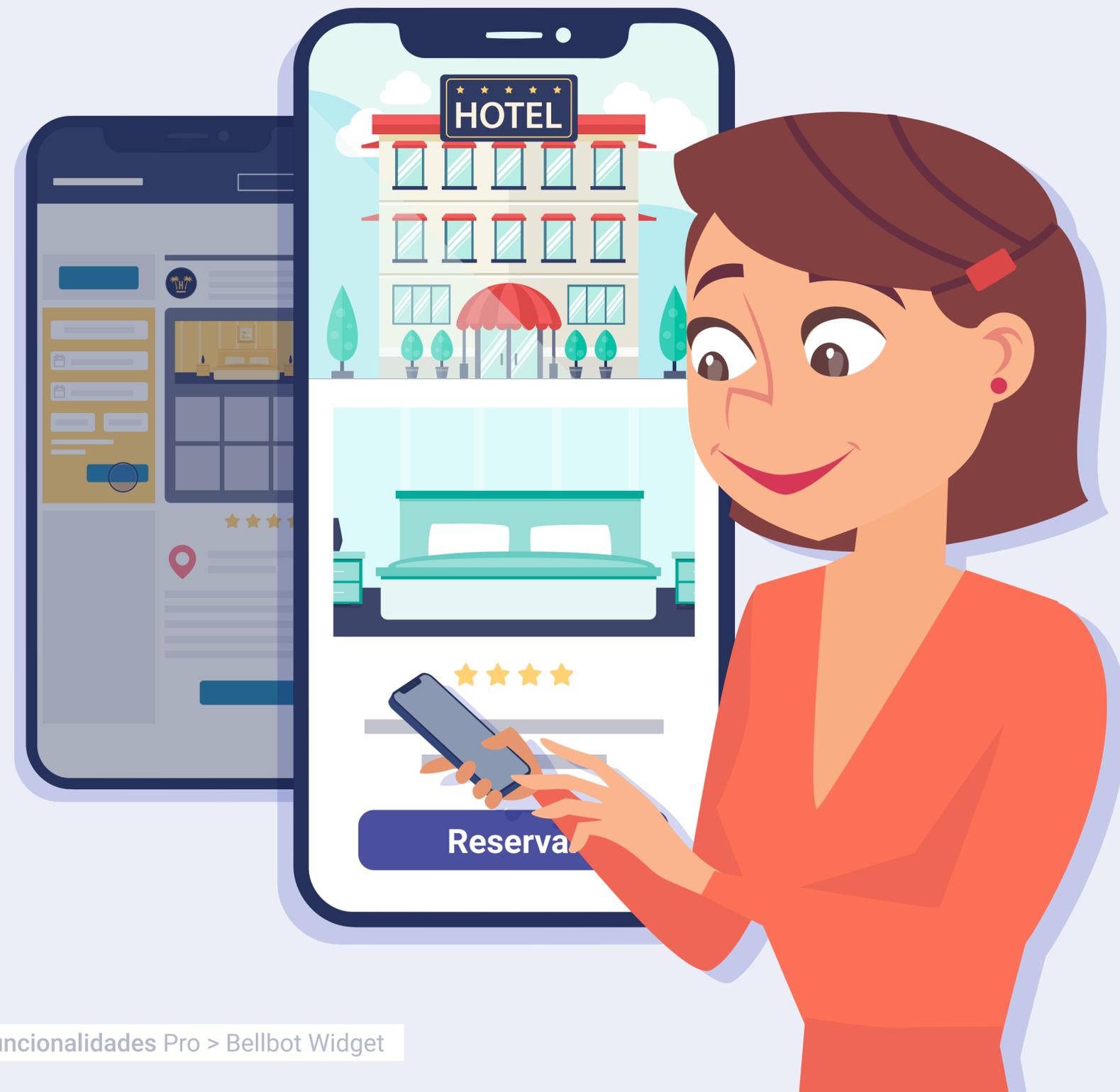
1

Anterior

Siguiente



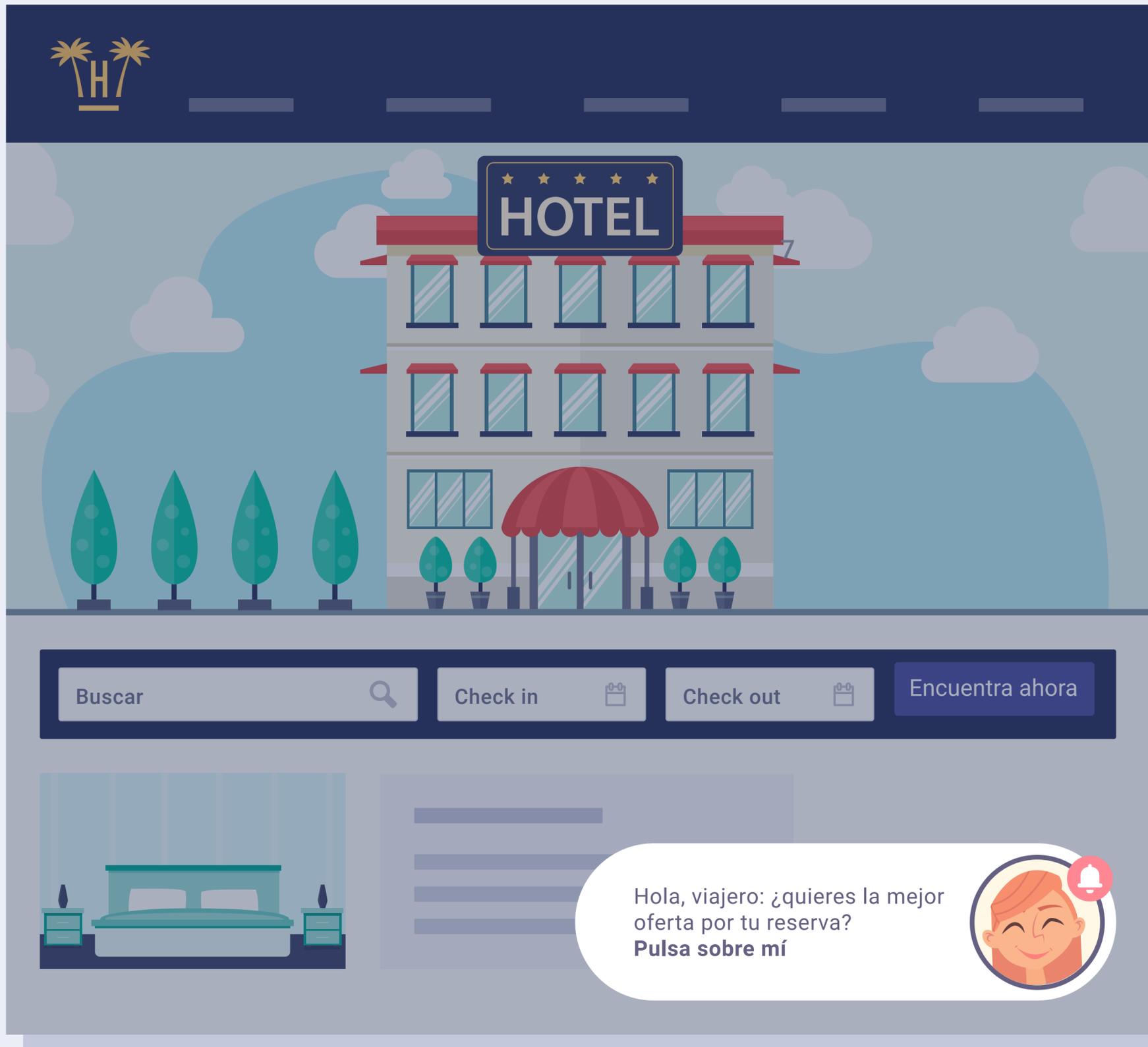
# Bellbot Widget.



## I ¿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.

Bellbot Widget.

# Beneficios.





## 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.

Bellbot Widget.

# Características.





## Cuestiones legales.

- Datos validados en tiempo real y cumpliendo el RGPD.
- Textos legales configurables.

**Jorge Martínez**

Cliente

Nos visitó: 28 de feb. 2019

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

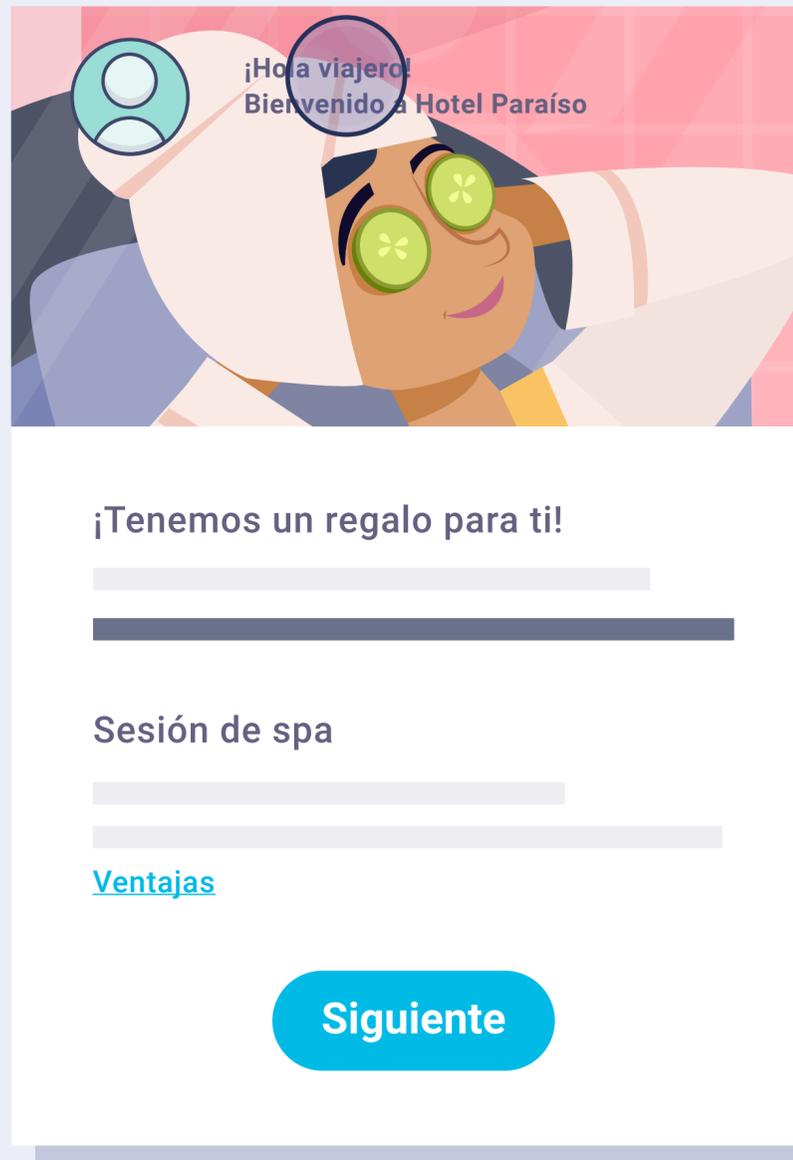
**7** /10

[Ver todos los comentarios](#)

## 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.



## 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**

Reserva2019

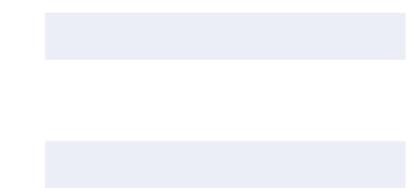
Título	Ventaja	Garantizado
Check-out tarde	Sal de tu habitación más tarde	✓
Check-in anticipado		✓
Botella de cava		

**Finalizar la reserva**

## Retargeting automatizado.

Si un usuario se registra con el formulario o Facebook 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.



**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

**Guardar configuración**

Notificación para usuarios con formulario parcialmente completado

Nº de emails

Separación en días entre emails

Separación en horas entre emails

2 horas

**Guardar configuración**

Notificación de regalo

Nº de emails

Separación en días entre emails

Separación en horas entre emails

2 horas

**Guardar configuración**

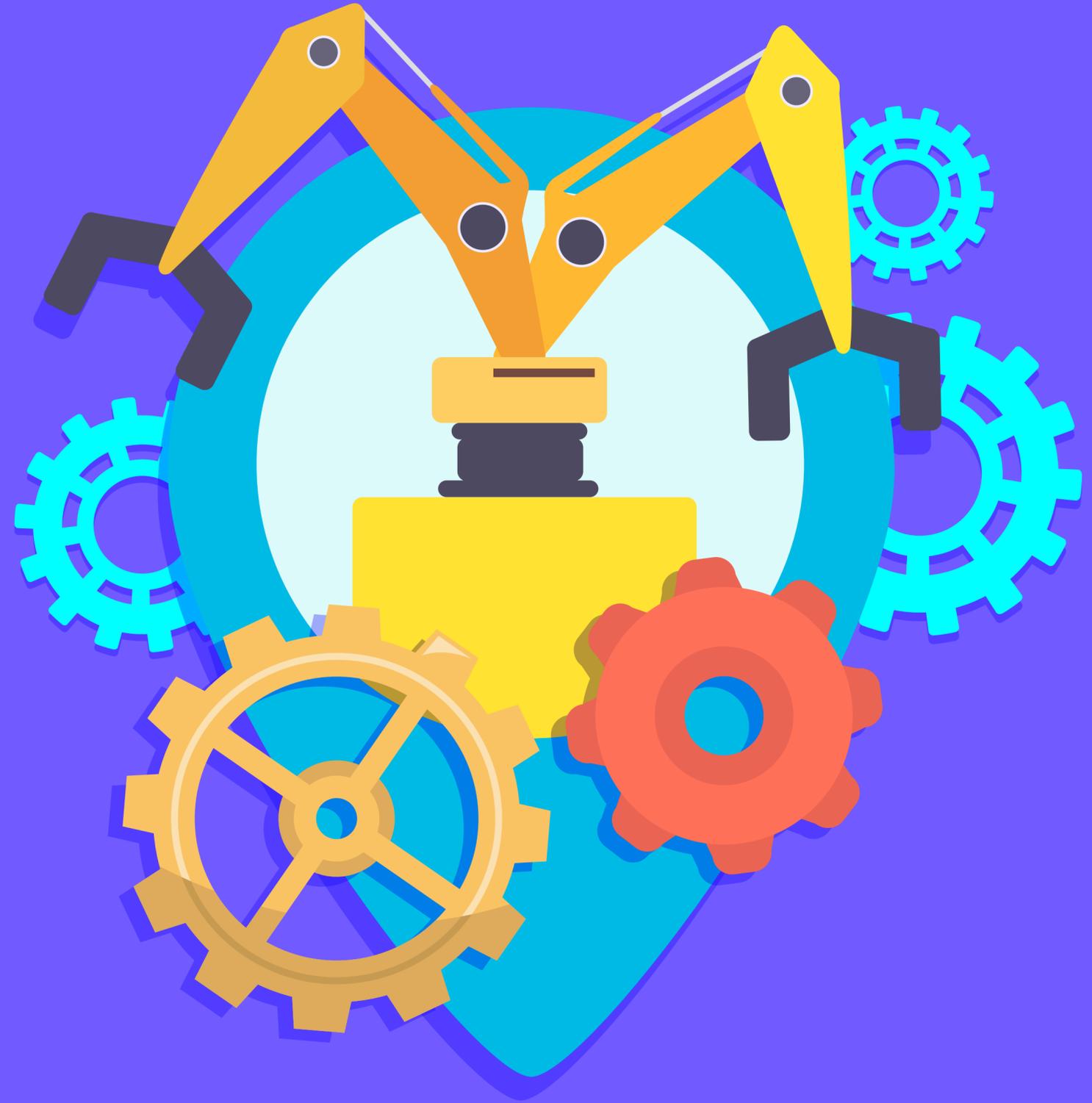
Cerrar configuración

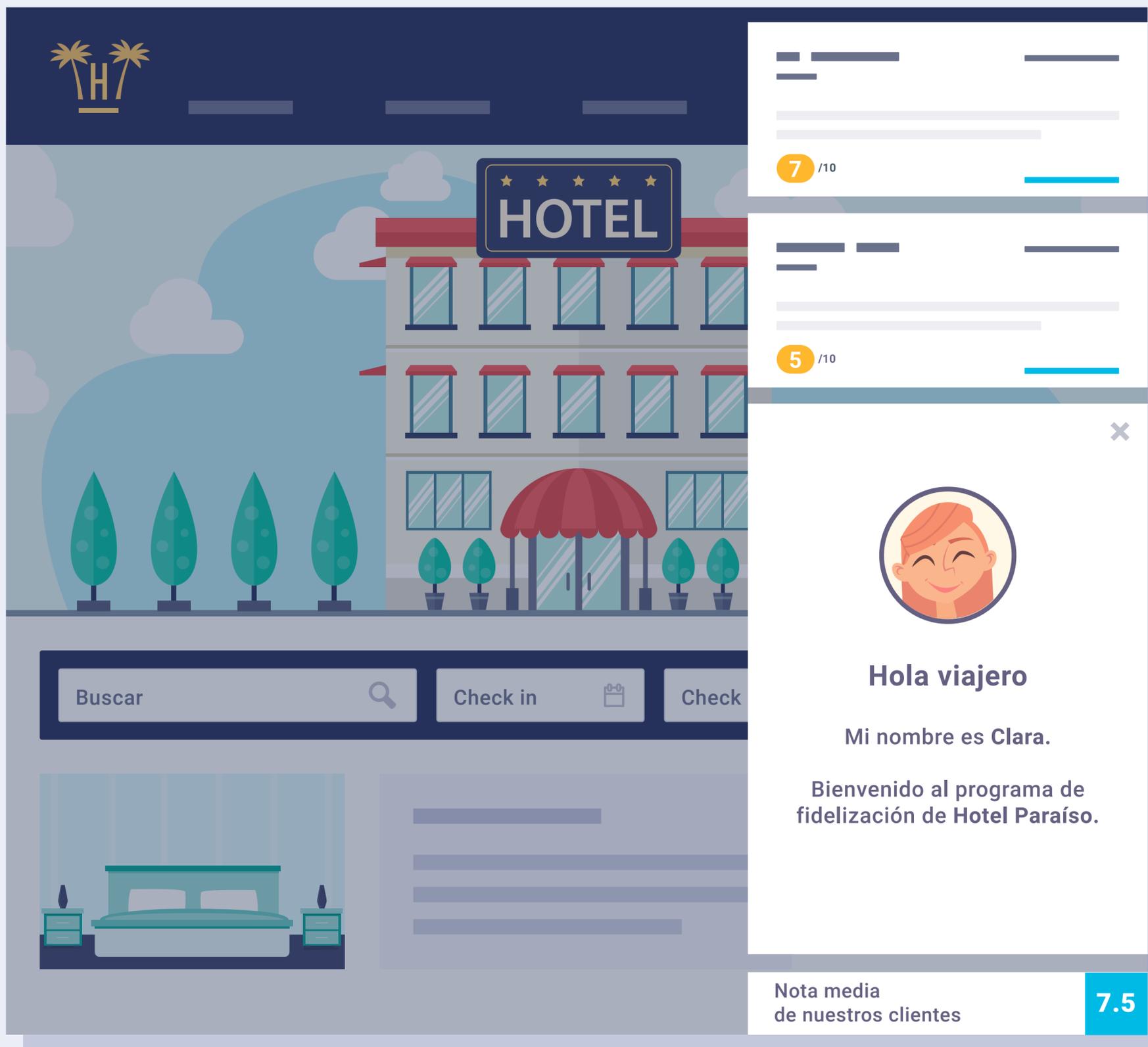
Cerrar configuración

- 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 notificación para usuarios con formulario parcialmente completado avisa a quienes no han acabado de realizar el registro a completarlo y a realizar la reserva utilizando el promocode.

Bellbot Widget.

# Funcionamiento.

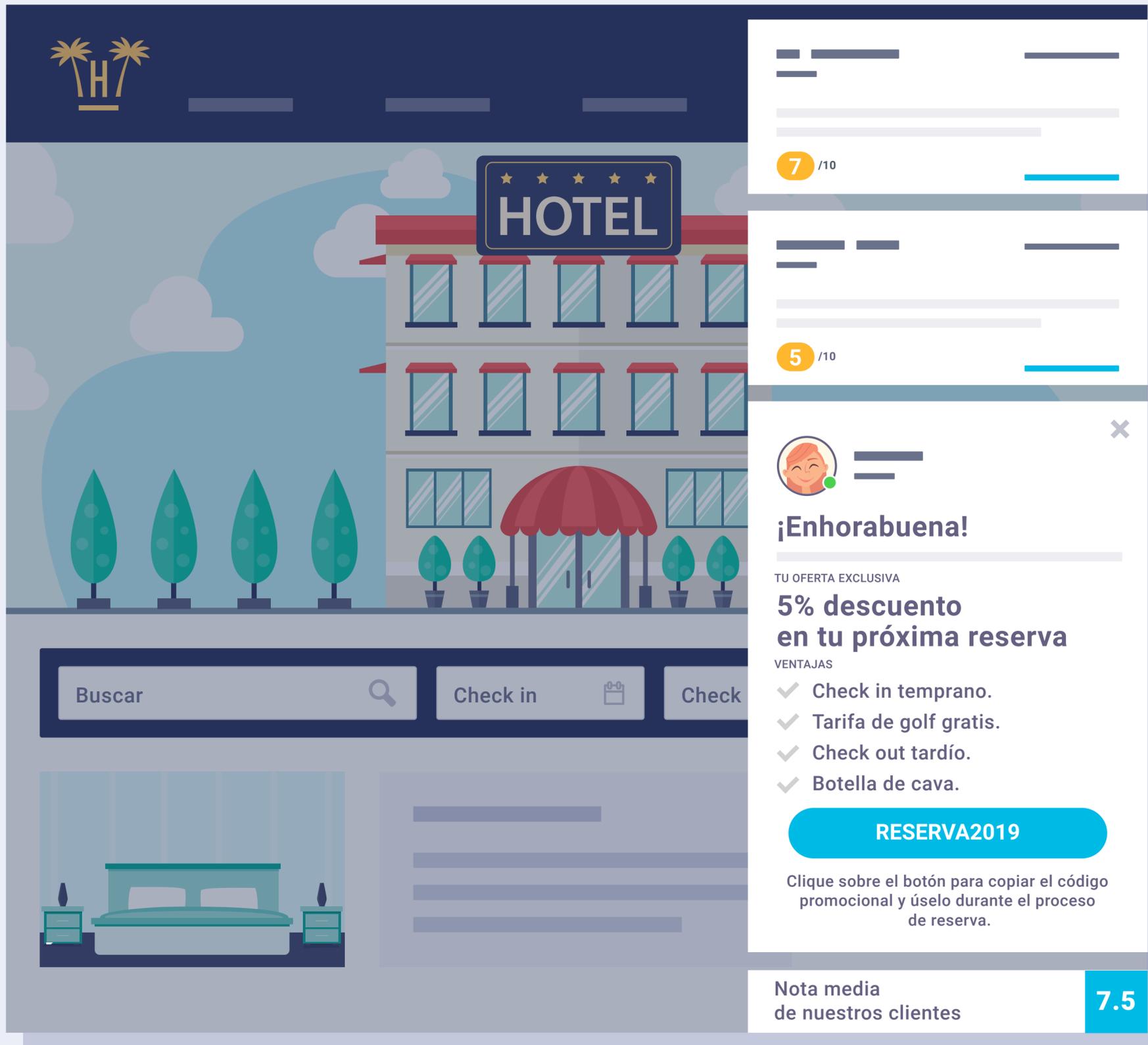




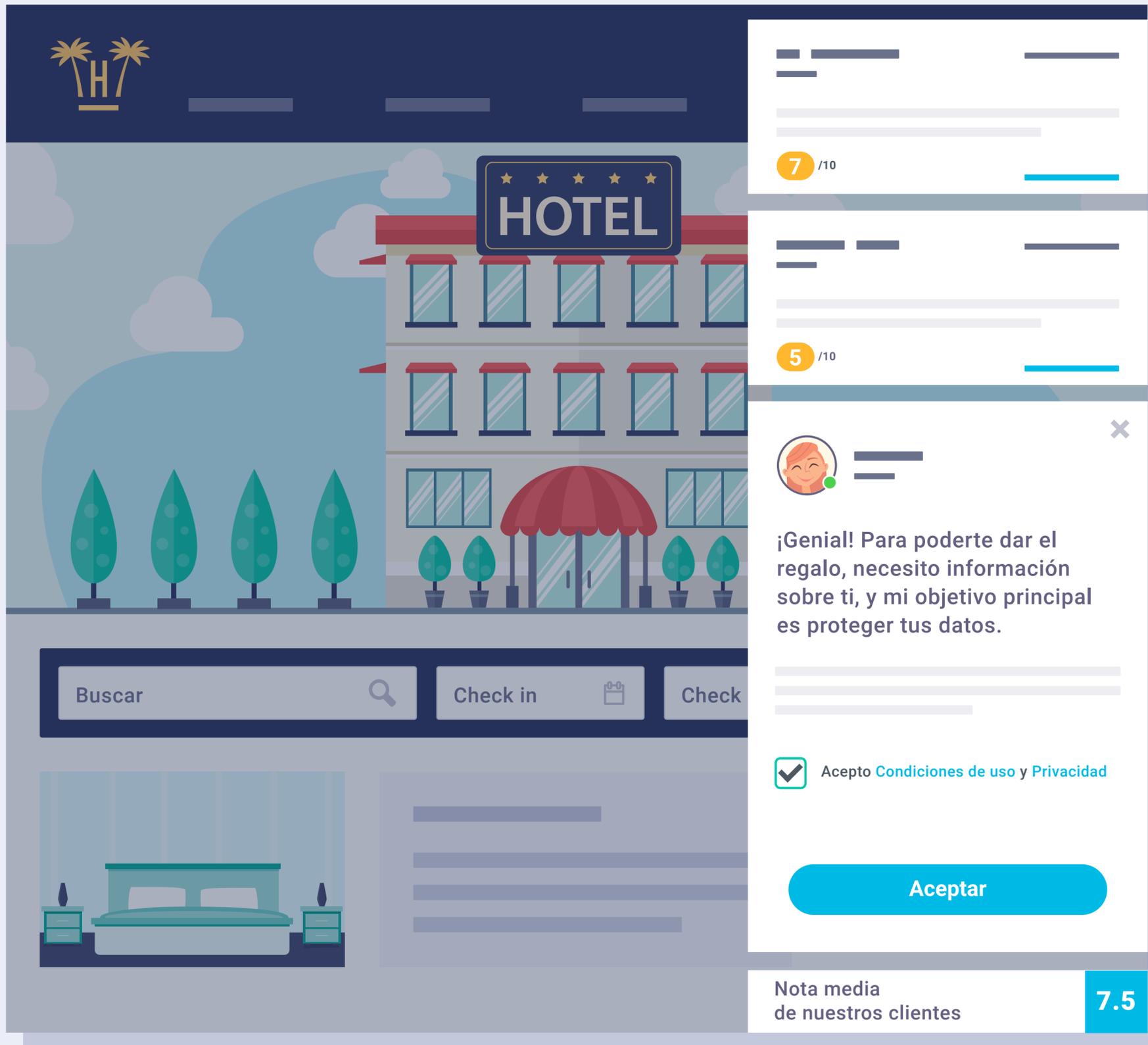
## I Funcionamiento.

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.

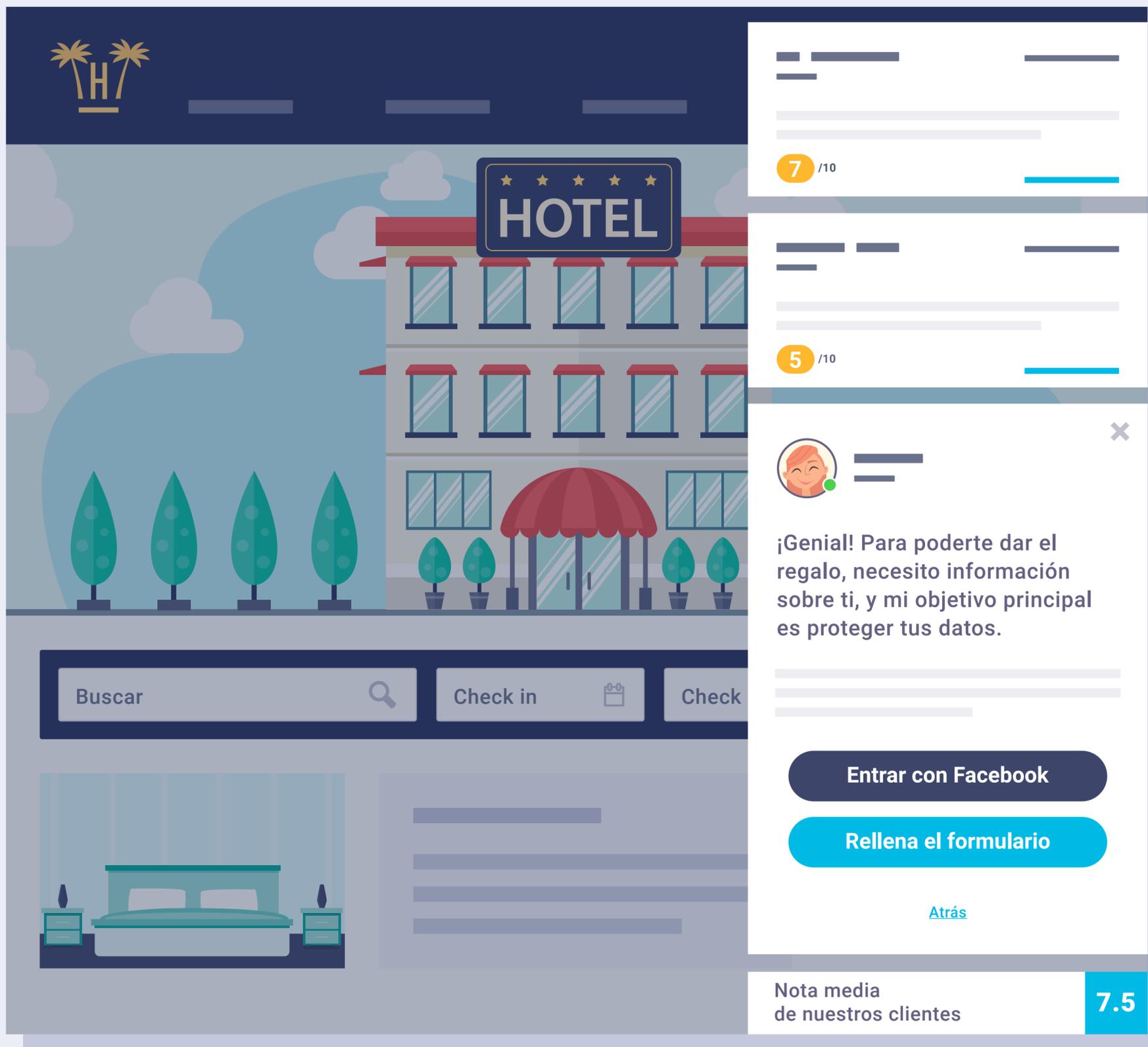


Inmediatamente después de la bienvenida, el asistente presenta al usuario la oferta y ventajas que puede conseguir con la reserva que haga a través de la web.



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

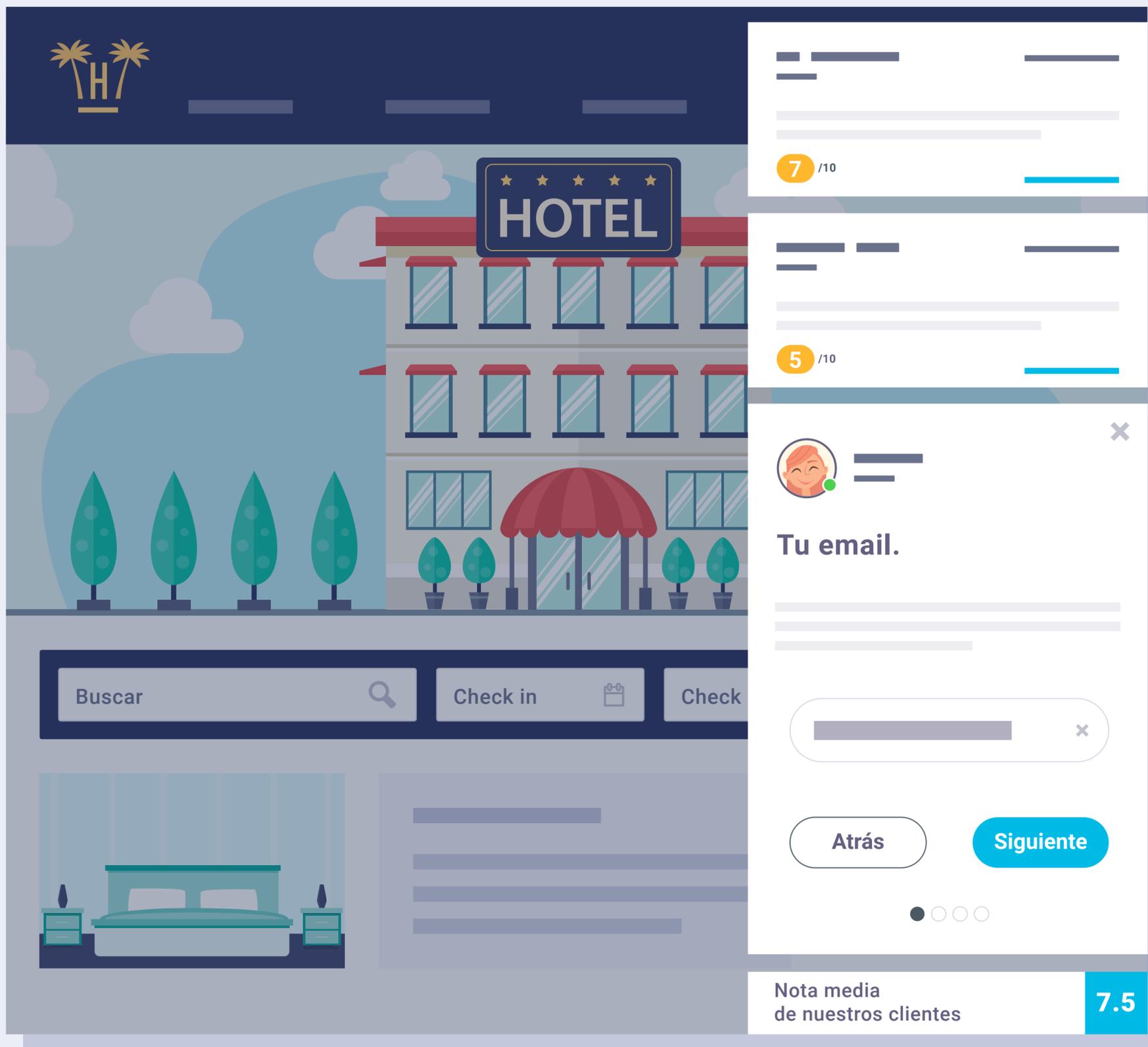
Previamente tendrá que haber aceptado las condiciones de uso y privacidad.



¿Qué datos le pide al visitante?

Para empezar, el primer dato que le solicita es identificarse mediante formulario o Facebook.

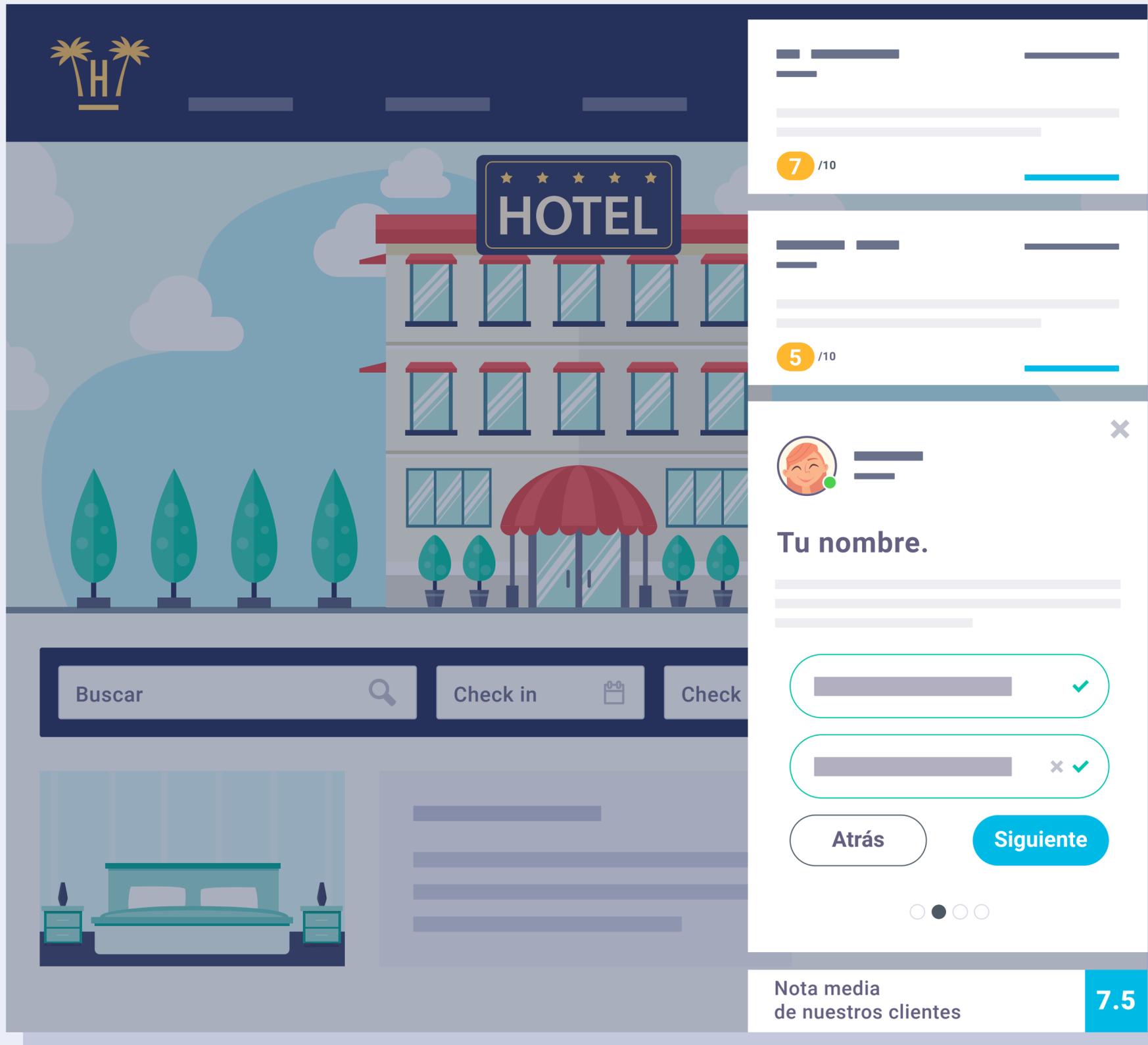
Si elige la opción de Facebook, la API ya recoge automáticamente los datos del cliente.



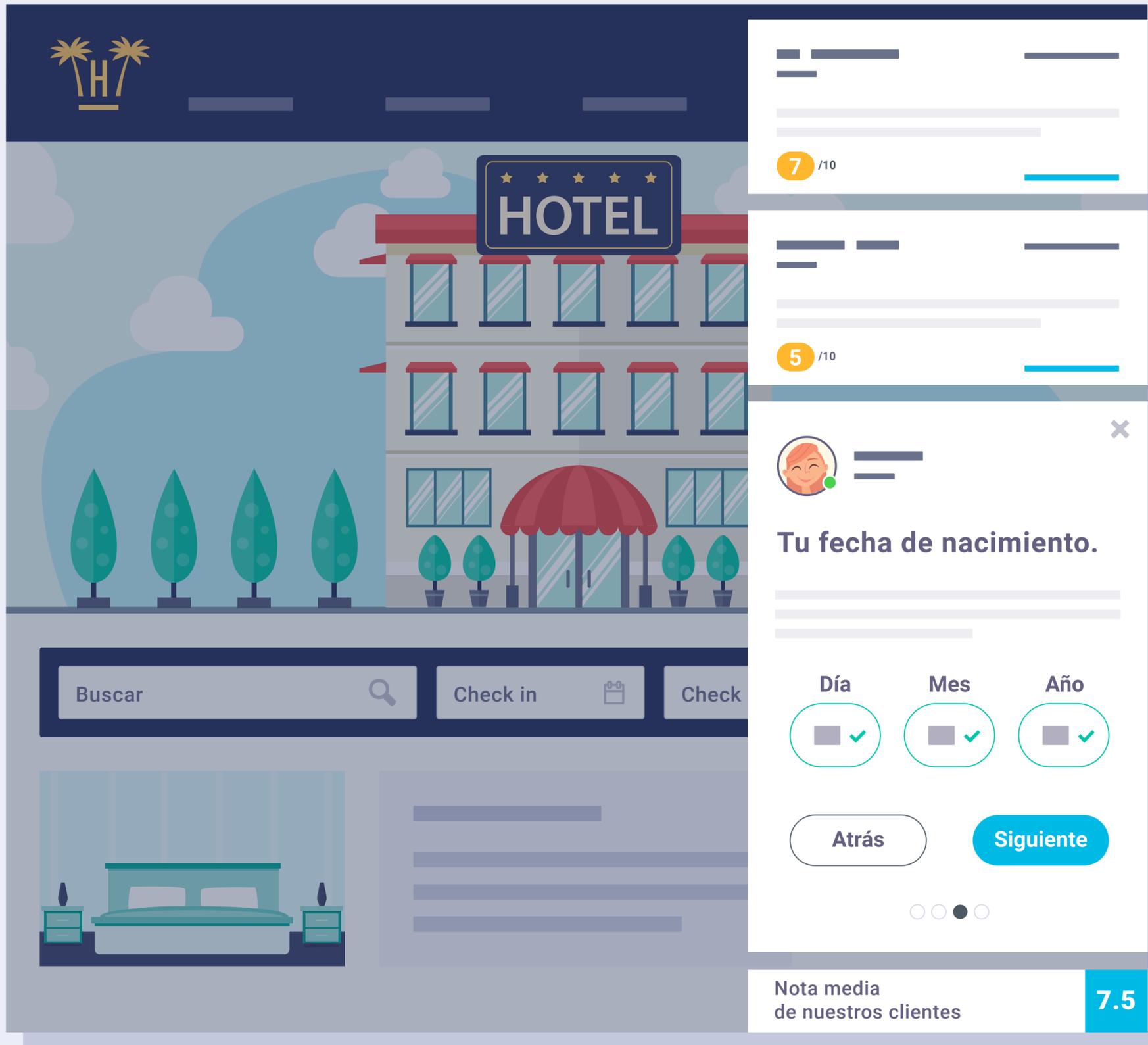
## Vía formulario.

Si elige la opción del formulario, la información que tiene que facilitar es el correo electrónico, nombre, apellidos, fecha de nacimiento y género.

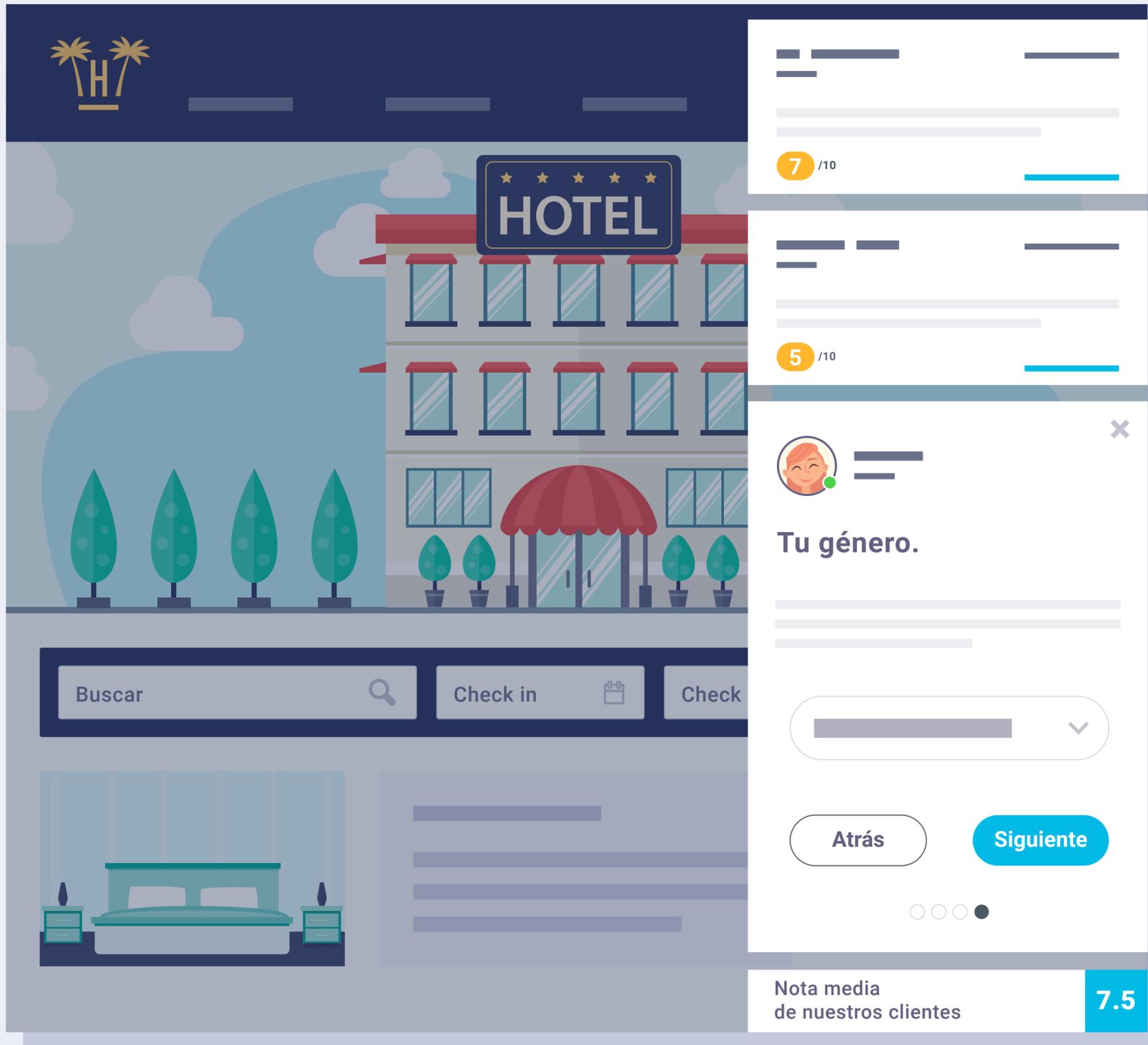
Paso 1: Introducir dirección de correo electrónico.



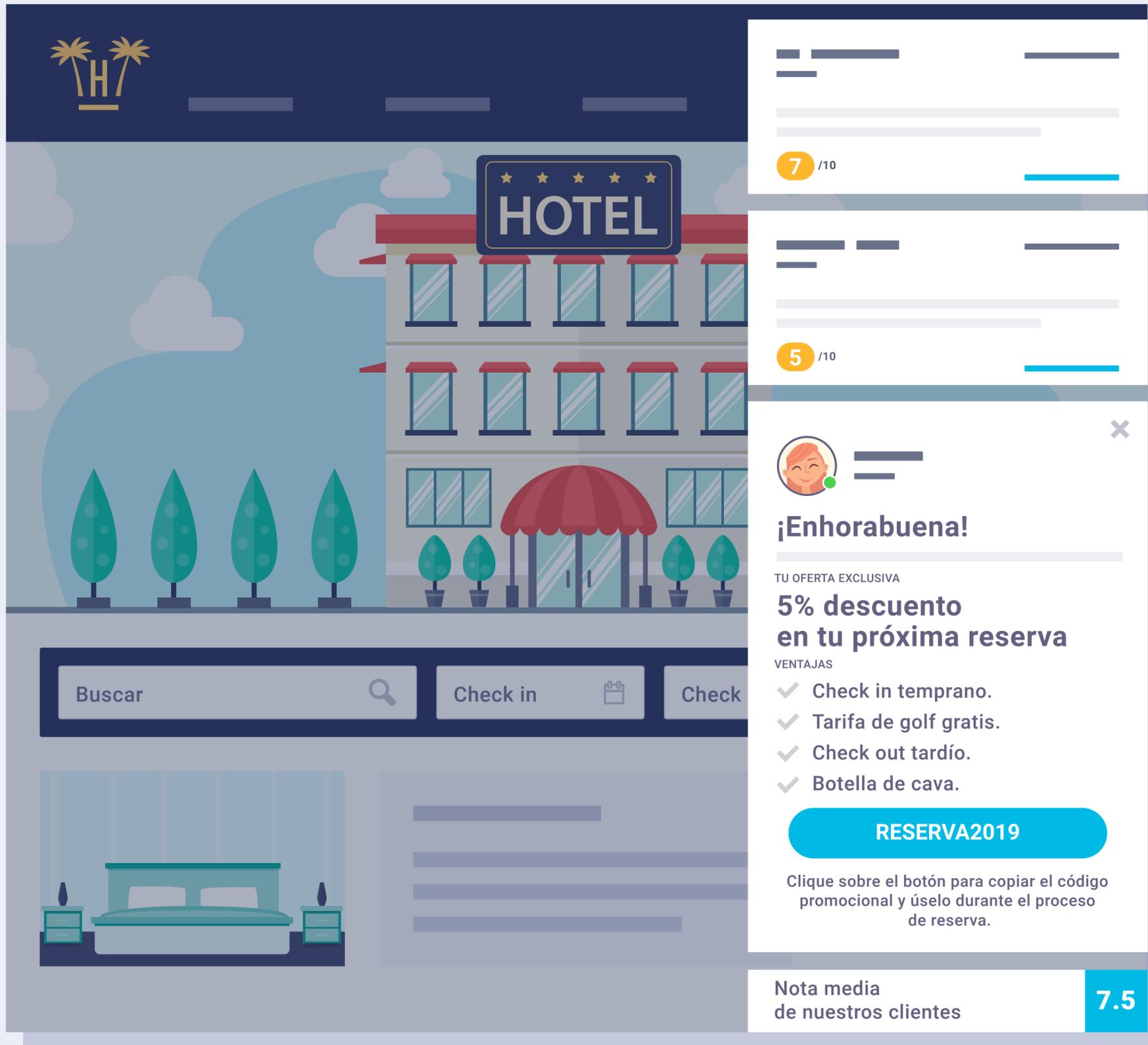
Paso 2: Facilitar nombre y apellidos.



Paso 3: Indicar fecha de nacimiento.



Paso 4: Seleccionar el género.

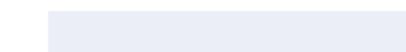
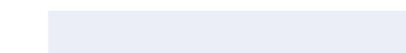
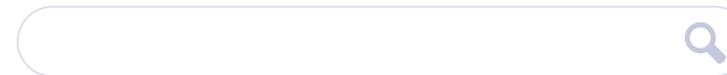


Finalmente, el widget le mostrará el código promocional de la oferta que podrá canjear en su reserva, además de una serie de ventajas que solo podrá disfrutar si reserva a través de la web.

Bellbot Widget.

Instalación.





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



Conseguir el código de la etiqueta

Usar el mismo widget para toda la cadena

## Configuración del widget

Fondo



Títulos



Texto



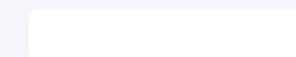
Links



Botones



Texto botón



Config. por defecto

Guardar configuración

Cerrar configuración

Mostrar asistente del widget

Muestra al asistente, que les ofrecerá incentivos a los clientes para hacer la reserva.

Cerrar configuración

## Configuración de la apariencia del asistente del widget

Cerrar configuración

Imagen:



Nombre:

Clara

# Instalación.

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'.

### Código de la etiqueta

Copia y pega el código en el pie de tu página, antes de la etiqueta de cierre '/body':

```
<script>
```



```
</script>
```

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

## Motores ya integrados



## 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.

Bellbot Widget.

Dashboard.





INFO



VER ESTADÍSTICAS

[Placeholder bar]

[Placeholder bar]

[Placeholder bar]

[Placeholder bar]

[Placeholder bar]

SALIR

## Información del hotel

Atrás

### 1. Información básica

Nombre del hotel

Dónde está ubicado

Zona horaria

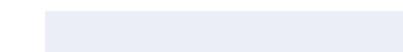
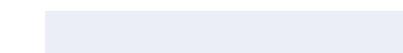
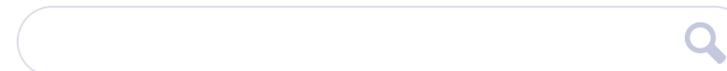
Dirección

Estrellas

Número de habitaciones

# | Dashboard.

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



- Estadísticas
- Configuración genérica
- Configuración de las ventajas
- Configuración de engagement
- Configuración de las notificaciones
- Configuración de la nota media
- Configuración de eprivacy
- Cientes y reservas

Search filters and 'Buscar' button



### Cientes totales

7.6k

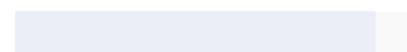
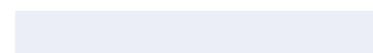
CLIENTES

### Valor de la base de datos

16.7K €

VALOR UNITARIO, 2.2 €

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



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

Buscar



### Total Revenue



3.6k

EUROS

### Reservas generadas



85

RESERVAS

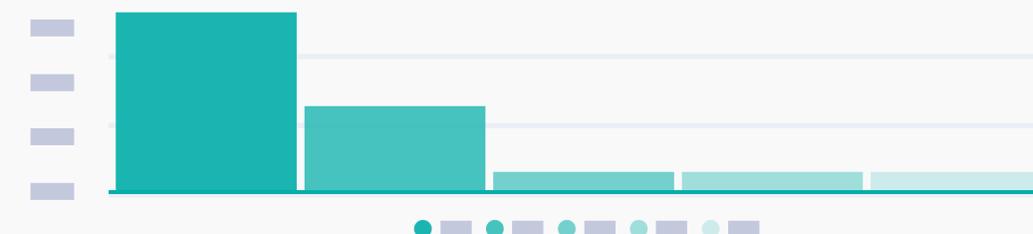
### Leads generados



120

LEADS

### Leads por edad



## 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.



Fondo	Títulos	Texto	Links	Botones	Texto botón

[Config. por defecto](#) [Guardar configuración](#)

Mostrar asistente del widget

Muestra al asistente, que les ofrecerá incentivos a los clientes para hacer la reserva.

## Configuración de la apariencia del asistente del widget

Imagen:  Nombre:

[Subir imagen](#)

ca  de  en  es  fr  it  zh

 Tienes algunos datos sin completar en algún idioma. En este caso, se mostrará el valor por defecto.

Título del asistente

[Guardar configuración del widget](#) [Reset](#)

[Cerrar configuración](#)

[Cerrar configuración](#)

## WIDGET MOTOR RESERVAS

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 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.



Clara

Subir imagen

ca

de

en

es

fr

it

zh



Tienes algunos datos sin completar en algún idioma. En este caso, se mostrará el valor por defecto.

Título del asistente

Guardar configuración del widget

Reset

## Entregar ofertas según el comportamiento del usuario

Comportamiento:

Cantidad:

Oferta:

Selecciona...

Visitas a la web

Visitas al hotel

1

Selección de postres de bienvenida

**Cena gratis**

Sesión de spa gratis

15% descuento en hoteles de la cadena  
nueva oferta

Añadir oferta

WIDGET MOTOR RESERVAS



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

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.



## Campañas

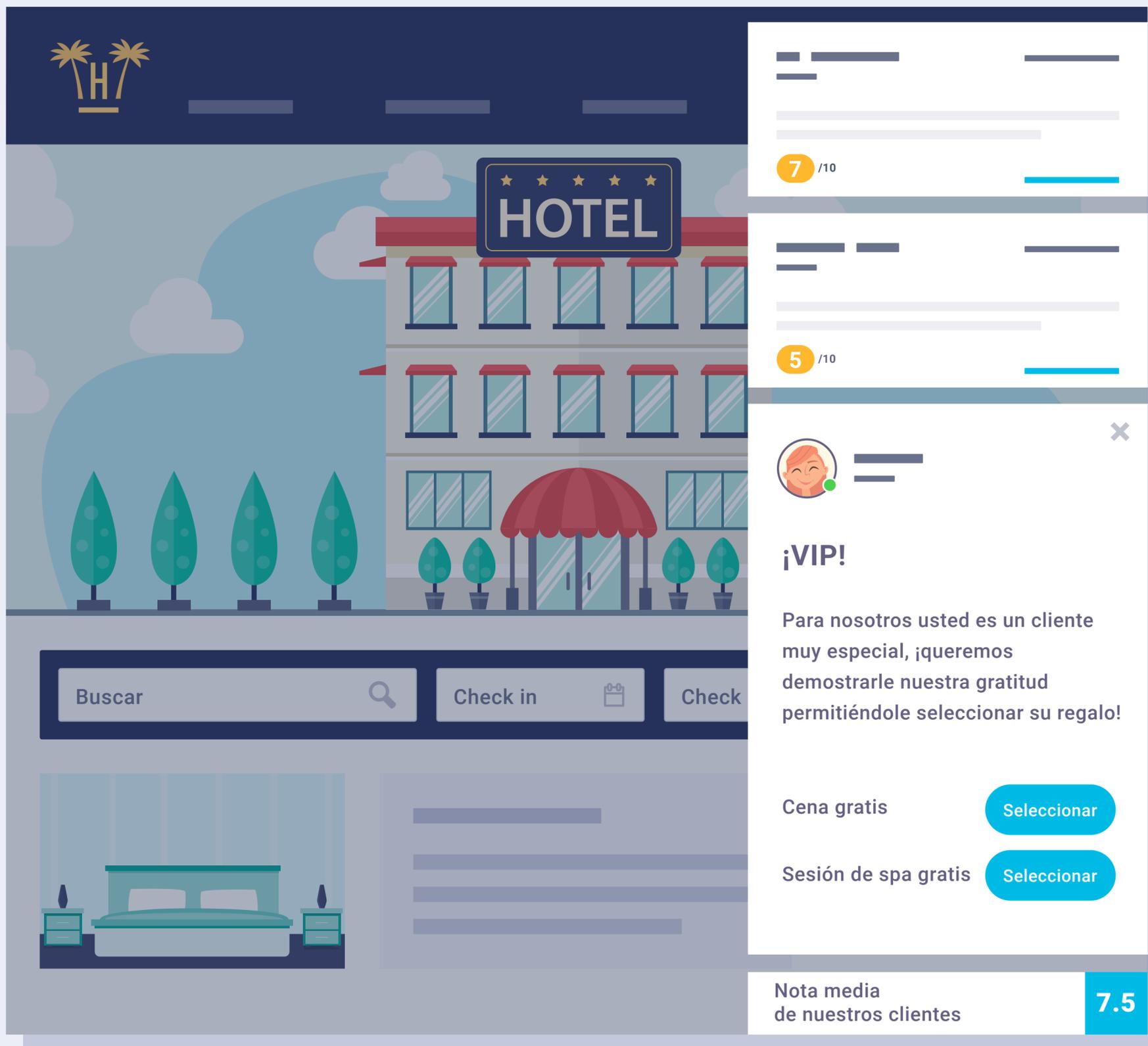
Atrás

Id	Creado	Nombre	Adquirido	Canjeado	Desde	Estatus	Acción
48	05-07-2019	Cena gratis para dos personas	0	0	08-05-2019	Asignar a una landing page	 
49	05-07-2019	Sesión de spa para dos	0	0	01-08-2018	Edición activa	   
50	05-07-2019	15% descuento en hoteles de la cadena	0	0	01-08-2018	Edición activa	   
31	05-07-2019	Selección de postres de bienvenida	0	0	01-05-2019	Edición activa	  

SALIR

PREMIOS

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



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.



BELLBOT



Estadísticas

Configuración genérica

Configuración de las ventajas

Configuración de engagement

Configuración de las notificaciones

Configuración de la nota media

Configuración de eprivacy

Cientes y reservas

**Añadir oferta**

1 visita a la web  
5% descuento reserva

Eliminar

No mostrar códigos promocionales

Cerrar configuración

El motor de reservas debe permitir la integración por GET al activar esta opción, en otro caso el cliente no podrá aplicar la oferta en ningún caso. La promoción se enviará directamente como parámetro al motor de reservas sin necesidad de obtener un código promocional.

Parámetro GET del motor de reservas para enviar promociones

**Guardar configuración**

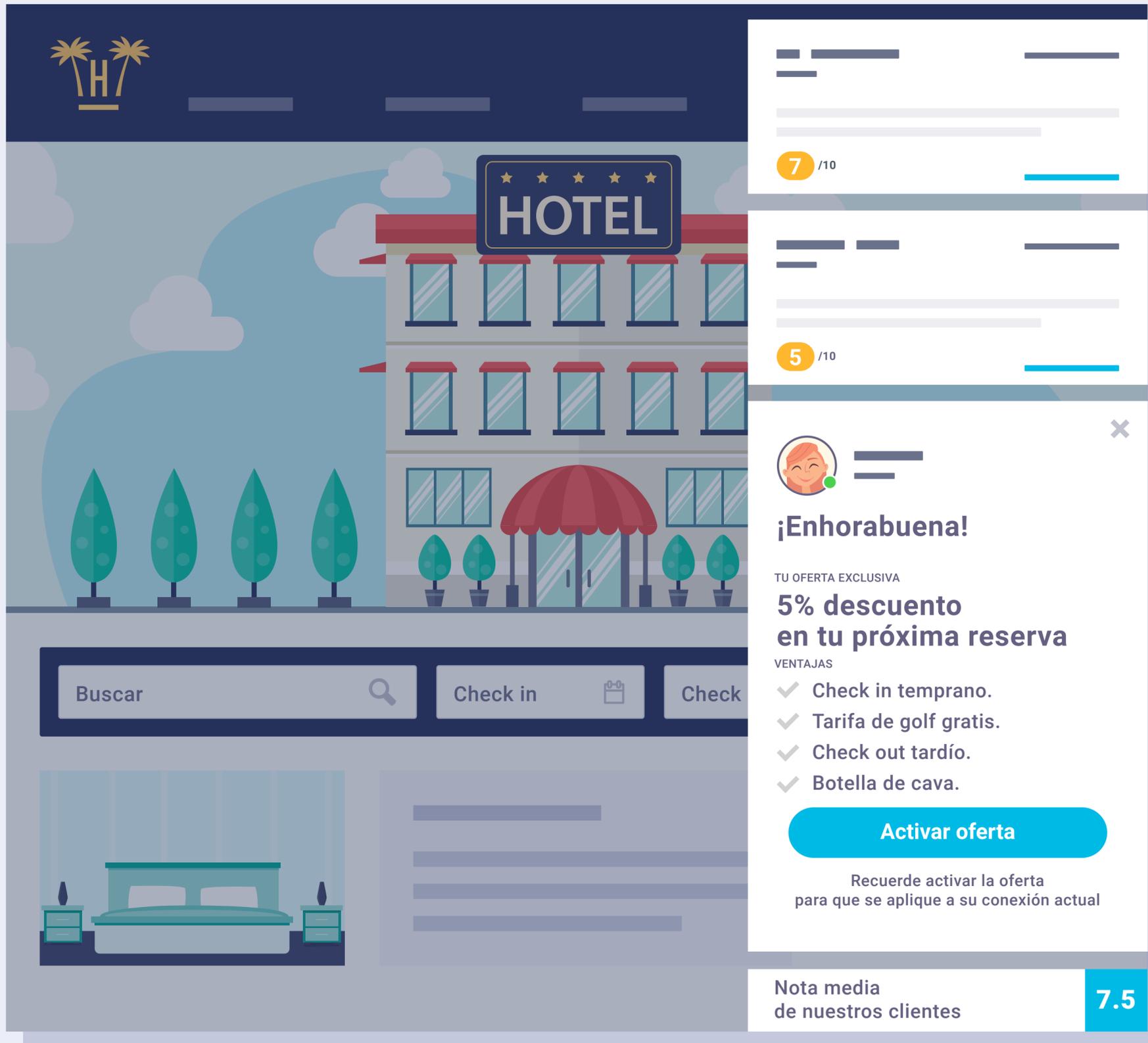
Mostrar comentarios de los clientes

Cerrar configuración

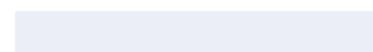
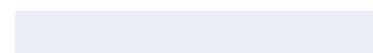
Mostrar solo comentarios favoritos

Mostrar solo comentarios si el número es igual o superior al número de comentarios a mostrar simultáneamente

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.



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



BELLBOT



Estadísticas

Configuración genérica

Configuración de las ventajas

Configuración de engagement

Configuración de las notificaciones

Configuración de la nota media

Configuración de eprivacy

Cientes y reservas

Guardar configuración

Mostrar comentarios de los clientes



Mostrar solo comentarios favoritos



Mostrar solo comentarios si el número es igual o superior al número de comentarios a mostrar simultáneamente



Puntuación mínima

Entre 1 y 10

Comentarios a mostrar simultáneamente

Recomendado: 2

Antigüedad

Todos

Tiempo entre comentarios

Recomendado: 5

Cerrar configuración

Guardar configuración

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 comentarios de huéspedes (6.38)

Total: 81

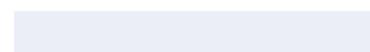
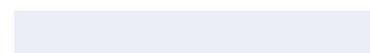
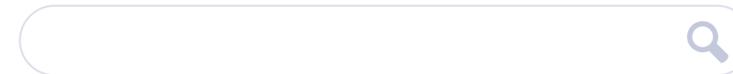
[Volver](#)

Favorito	Asistido	Nombre	Hotel	Id hab.	Localiz.	Puntuación	Comentario	Tiempo en responder	Fecha	Acciones
★	●	Sara García	Hotel Paraíso	107	Es	8.2	¡Buen hotel!	1 día y 1 hora	2018 09 20	  
★	●	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	  
★	●	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	  

ENCUESTAS

SALIR

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.



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

Mostrar ventajas

Cerrar configuración

ca de en es fr it

Título

Descripción

Ventaja garantizada

Añadir ventaja

Check-in temprano

Garantizada

Eliminar

Green fees gratuitas

Garantizada

Eliminar

Late check-out

Eliminar

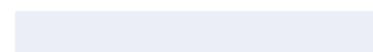
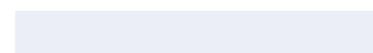
Botella de cava

Eliminar

## 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 disponibilidad.



## 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

### Gestión del tiempo ?

Tiempo de visibilidad del mensaje

segundos

Tiempo entre mensajes

segundos

Guardar configuración

Cerrar configuración

### Mensajes personalizados Usuario no identificado ?

ca

de

en

es

fr

it

zh



Tienes algunos mensajes sin completar en todos los idiomas. Para los usuarios de esos idiomas les van a aparecer los mensajes en inglés.

1º mensaje



2º mensaje

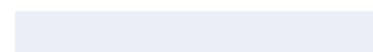
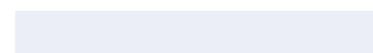


3º mensaje



# 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.



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

## Mensajes personalizados Usuario identificado ?

Cerrar configuración

ca de en es fr it zh



Tienes algunos mensajes sin completar en todos los idiomas.  
Para los usuarios de esos idiomas les van a aparecer los mensajes en inglés.

1º mensaje



2º mensaje



Añadir nuevo mensaje

Reset

## Mensajes personalizados Usuario repetidor ?

ca de en es fr it zh

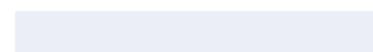
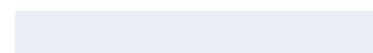


Tienes algunos mensajes sin completar en todos los idiomas.  
Para los usuarios de esos idiomas les van a aparecer los mensajes en inglés.

1º mensaje



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.



BELLBOT



Estadísticas

Configuración genérica

Configuración de las ventajas

Configuración de engagement

Configuración de las notificaciones

Configuración de la nota media

Configuración de eprivacy

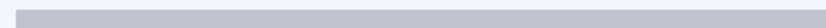
Clientes y reservas

Notificación nueva reserva



Cerrar configuración

Notificación check-in cercano



Cerrar configuración

Días de antelación

Guardar configuración

Notificación para usuarios con formulario parcialmente completado



Cerrar configuración

Nº de emails

Separación en días entre emails

Separación en horas entre emails

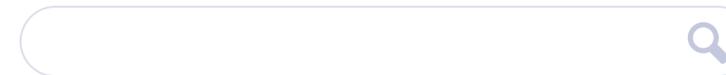
Guardar configuración

## 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.



Guardar configuración

Notificación para usuarios con formulario parcialmente completado

Nº de emails

Separación en días entre emails

Separación en horas entre emails

Guardar configuración

Cerrar configuración

Notificación de regalo

Nº de emails

Separación en días entre emails

Separación en horas entre emails

Guardar configuración

Cerrar configuración

BELLBOT

Estadísticas

Configuración genérica

Configuración de las ventajas

Configuración de engagement

Configuración de las notificaciones

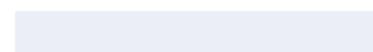
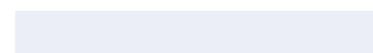
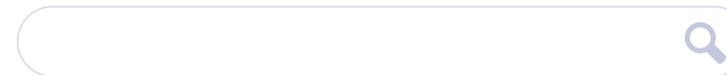
Configuración de la nota media

Configuración de eprivacy

Clientes y reservas

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.



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

Mostrar nota media de los comentarios

Cerrar configuración

Antigüedad

Todos

Menos de 15 días

Menos de 30 días

Menos de 90 días

Menos de 6 meses

Menos de 1 año

**Todos**

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.



BELLBOT



Estadísticas

Configuración genérica

Configuración de las ventajas

Configuración de engagement

Configuración de las notificaciones

Configuración de la nota media

Configuración de eprivacy

Cientes y reservas

## Mostrar privacidad (GDPR)

Cerrar configuración

Texto de privacidad

Nombre entidad

CIF empresa

Email empresa

Dirección empresa

ca de en es fr it

Descripción legal

Texto condiciones uso

Política privacidad



# 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.



**BELLBOT**



- Estadísticas
- Configuración genérica
- Configuración de las ventajas
- Configuración de engagement
- Configuración de las notificaciones
- Configuración de la nota media
- Configuración de eprivacy
- Cientes y reservas**

**Buscar** ✕

Nombre	Email	Género	F. nacimiento	Fuente	Importe	F. check-in	F. check-out	Promocode
Sara García	sara.garcia@gmail.com	Female	1983-06-22	Form	120.50€	2019-07-03	2019-07-05	Promo2019

Mostrar  resultados

## Cientes 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.

Bellbot Widget.

# Notificaciones automatizadas.





**Querido cliente, complete el formulario  
y obtenga:**

**5% de descuento en la reserva**

Querido cliente, hemos detectado que no ha completado su registro en **Hotel Paraíso**, si no lo termina no podrá disfrutar de **5% de descuento en la reserva**, además de otras ventajas como:

Título	Ventaja	Garantizada
Botella de cava	Entrega en recepción	
Cesta de frutas	En la habitación	<input checked="" type="checkbox"/>
Easy check-in		

[Complete el formulario](#)

## Email de remarketing sin registro.

En el caso de que el usuario abandone la web tras solo completar el primer campo del formulario del widget, el del e-mail, se le envía un correo recordándole que debe finalizar el registro para conseguir el promocode.



**Estimada Sra. Lara Sánchez finalice  
la reserva y obtenga:**

**15% de descuento en Spa**

Estimada **Sra. Lara Sánchez**, gracias por registrarse en **Hotel Paraíso**, aquí tiene su código promocional con el cual podrá obtener **15% de descuento en Spa**. Cópelo y úselo en nuestra página web.

spa

Además, recuerde que puede disfrutar de otras ventajas como:

Título	Ventaja	Garantizada
Copa de bienvenida	Entrega en recepción	
Copa de frutas	En la habitación	✓

**Finalizar la reserva**

## Email de remarketing con registro.

En el caso de que el usuario abandone la web tras completar el registro y sin reservar, se le envía un email animándole a hacer la reserva a través de la web utilizando el promocode que ha obtenido.



## NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE HOTELINKING NUEVA RESERVA

Felicidades ha recibido una nueva reserva en su hotel.

### DATOS RESERVA

 <b>TITULAR RESERVA</b> John Smith	 <b>IDIOMA</b> en
 <b>CANTIDAD</b> 1200 EUR	 <b>CUMPLEAÑOS</b> 1982-07-10
 <b>CHECK IN</b> 2020-08-19	 <b>CHECK OUT</b> 2020-08-30
 <b>OFERTA</b> 15% descuento reserva	

### VENTAJAS

Título	Ventaja	Garantizada
Copa de bienvenida	Entrega en recepción	
Copa de frutas	En la habitación	

ESPERAMOS QUE NUESTRO SERVICIO HAYA SIDO DE AYUDA

Un saludo.

## Email de confirmación de reserva.

Es una notificación que avisa al hotel de una reserva realizada a través de la web en la que se ha utilizado el promocode del widget.



## NOTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE HOTELINKING CHECK IN CERCANO

Le recordamos que el huésped **John Smith** está a punto de llegar a su hotel.

### DATOS RESERVA

 <b>TITULAR RESERVA</b> John Smith	 <b>IDIOMA</b> es
 <b>CHECK IN</b> 2020-08-19	 <b>CHECK OUT</b> 2020-08-30
 <b>OFERTA</b> 15% descuento reserva	

### VENTAJAS

Título	Ventaja	Garantizada
Copa de bienvenida	Entrega en recepción	
Copa de frutas	En la habitación	

ESPERAMOS QUE NUESTRO SERVICIO HAYA SIDO DE AYUDA

Un saludo.

# Recordatorio de un check-in cercano.

Se trata de una notificación que avisa al hotel de la llegada de un cliente que ha hecho una reserva utilizando el promocode del widget.

# AutoCheckin





# 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



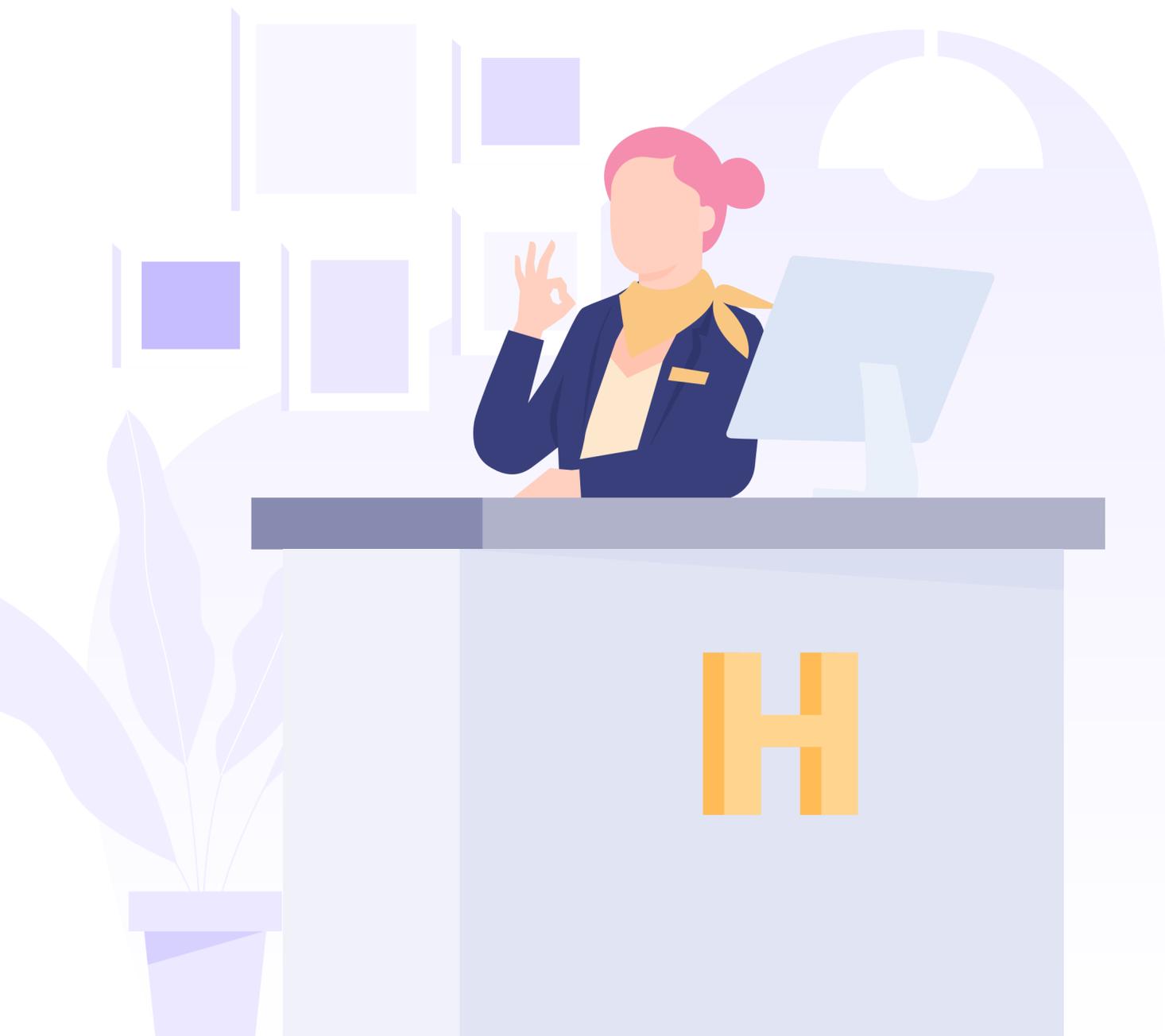
AutoCheckin permite a los clientes realizar su registro en el hotel **desde cualquier dispositivo, de forma online**, totalmente automatizada y sin necesidad de la intervención de ningún recepcionista.



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

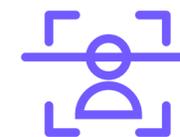
## PRIMERA FASE



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



Autorización tarjeta de crédito para consumos



Apertura digital de puerta habitación



Folio y check-out automático



Sistema de pago seguro

Cumple con las normativas europeas:



Directiva PSD2 y la autenticación reforzada de clientes (SCA)

Certificación PCI DSS de nivel 1





## 3 CHECK-INS EN 1



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.

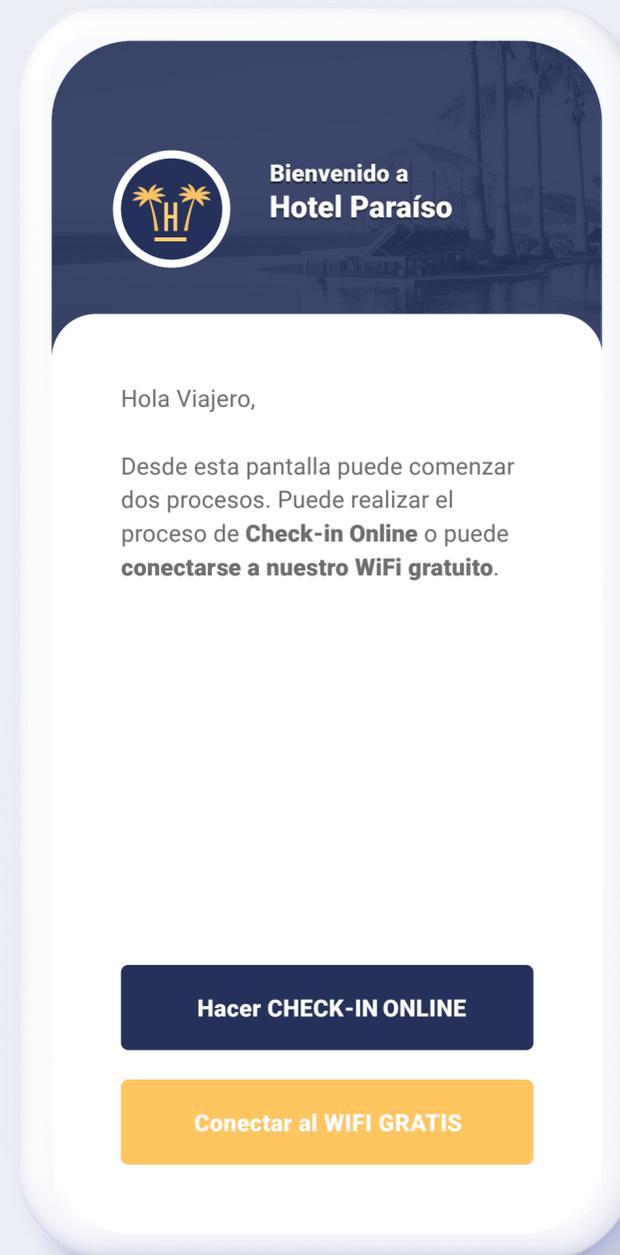
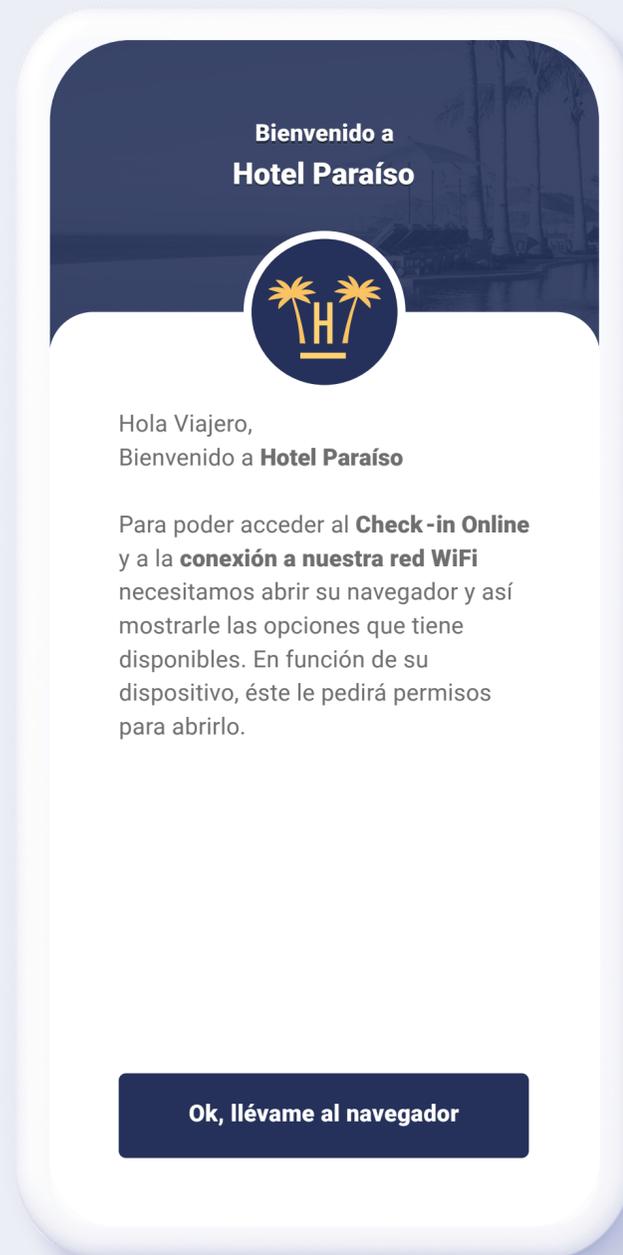


Si no ha hecho el check-in antes de la llegada al hotel, puede hacerlo en el mismo establecimiento. **Simplemente tendrá que seleccionar la red WiFi** y será redireccionado a una página donde podrá hacer el check-in online, sin la necesidad de instalar una app ni conectarse a la red.

# ■ FUNCIONAMIENTO

FASE 1

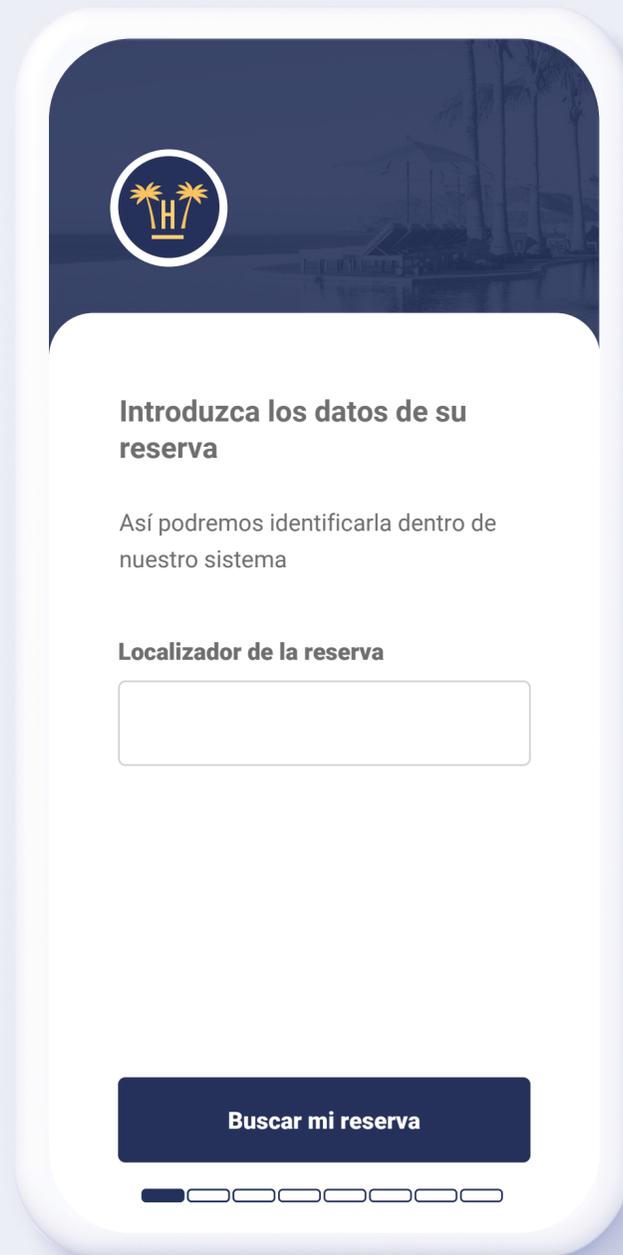




## BIENVENIDA

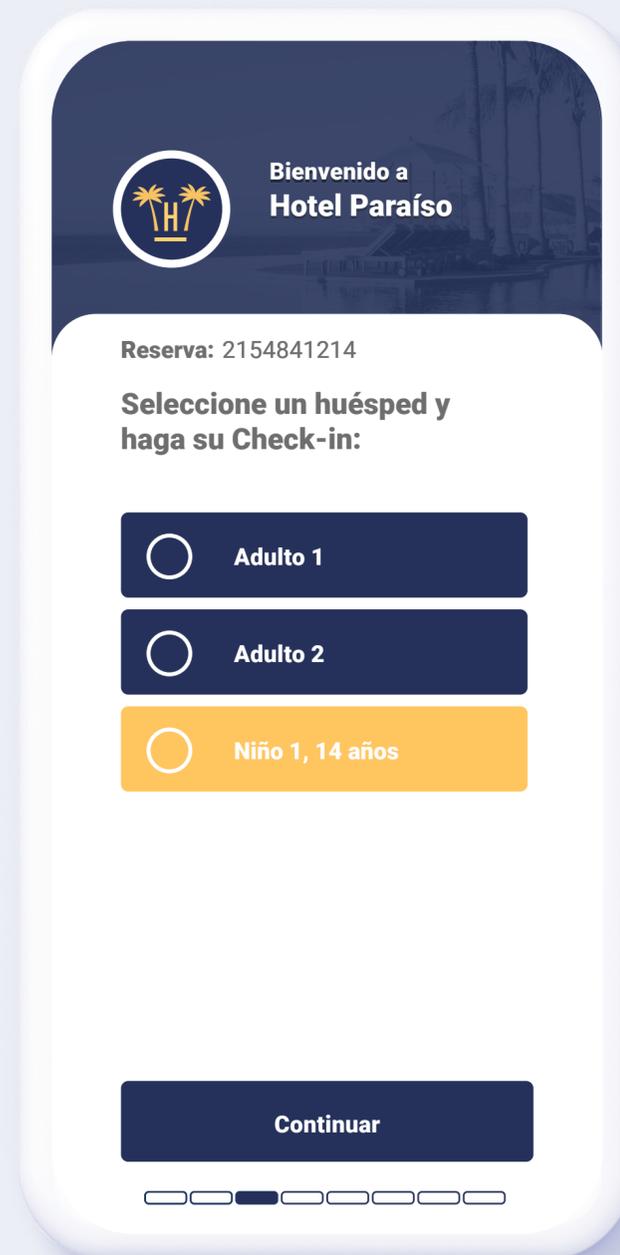
Cuando el cliente intenta conectarse al WiFi del hotel, aparece esta pantalla que le redirigirá al navegador para que desde ahí pueda acceder al check-in online y a la red, en el caso de que ya tenga una habitación asignada.

**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.



# BÚSQUEDA DE RESERVA

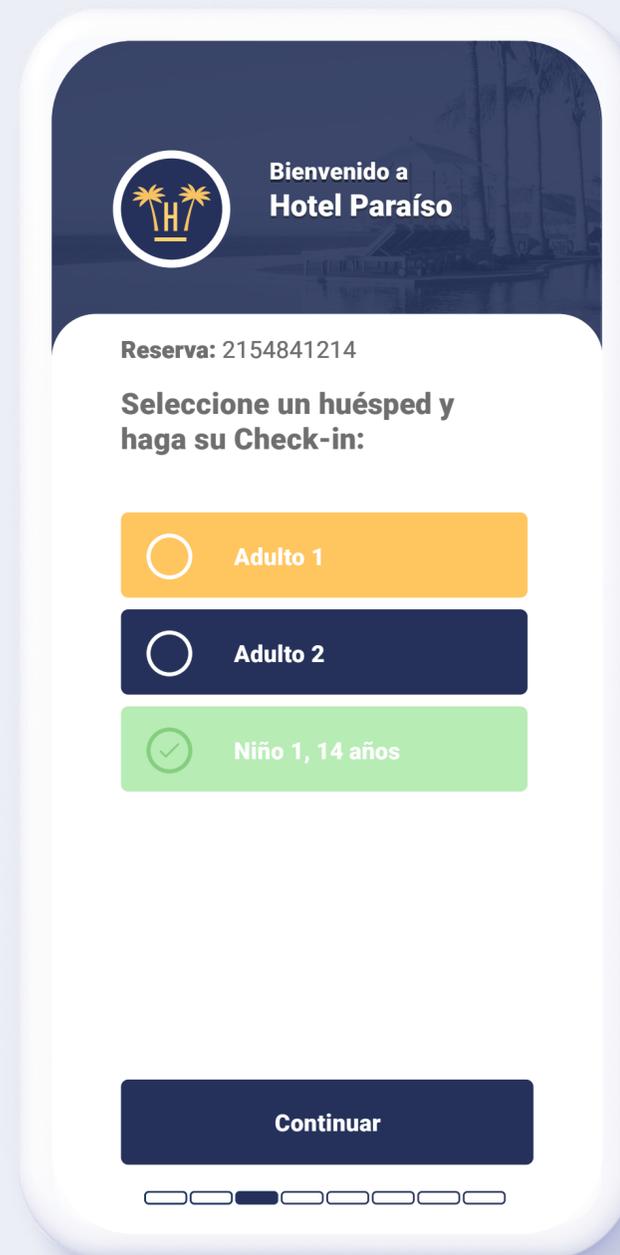
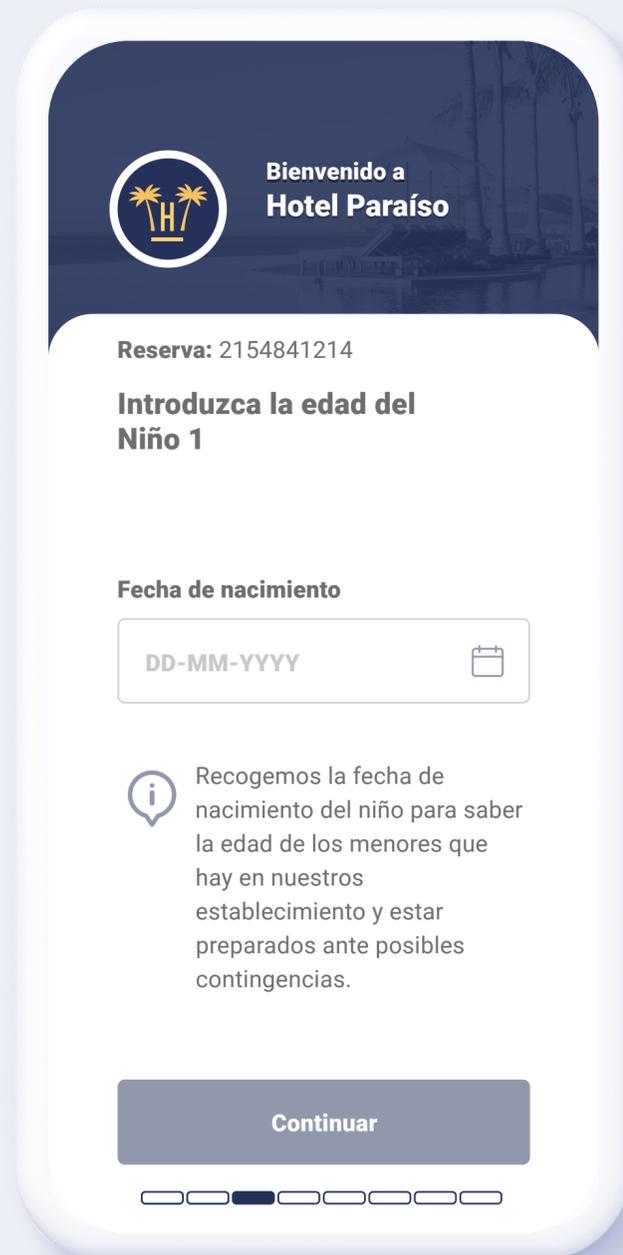
**Hotelinking permite flexibilidad a la hora de encontrar la reserva,** el método principal será por localizador pero existirá la posibilidad de establecer otros métodos de búsqueda como apellido o fecha de check-out, entre otros sistemas de filtrado.



## REGISTRO: HUÉSPEDES

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

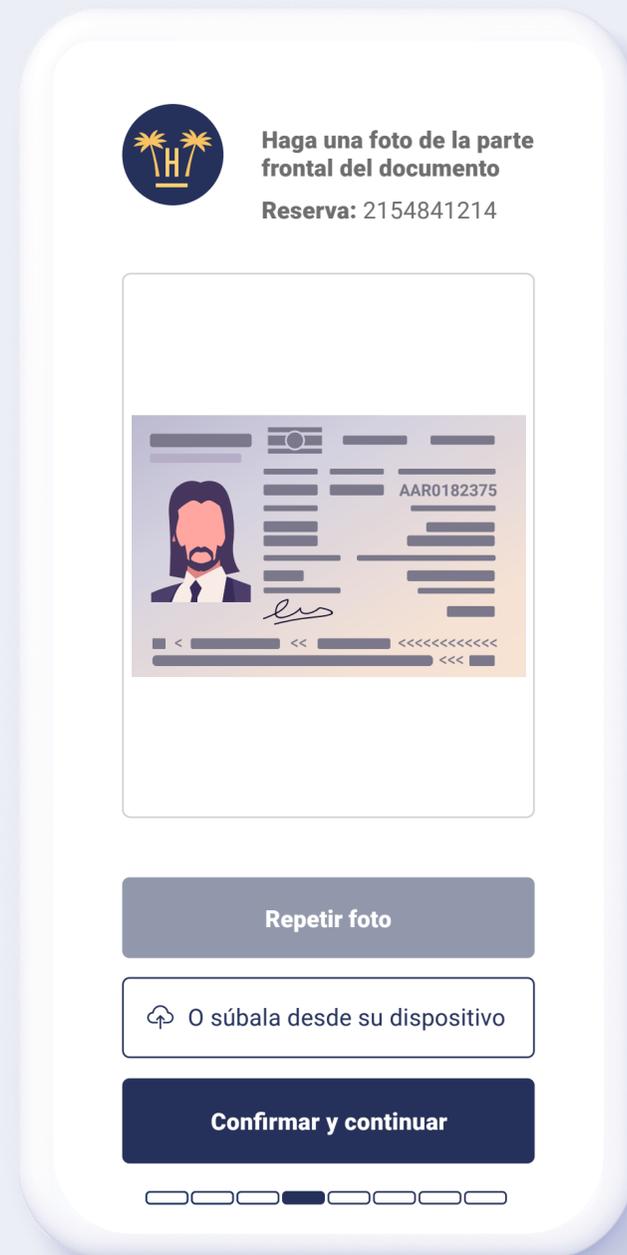
También es posible que cada huésped realice el check-in individualmente al mismo tiempo.



## 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.**

 Bienvenido a  
**Hotel Paraíso**

Reserva: 2154841214

**Por favor revise y rellene la información necesaria:**

**Nombre:**  
John 

**Apellido**  
Wick 

**Fecha de nacimiento:**  
26-10-1977 

**Nacionalidad:**  
ESP 

**Género:**  
Hombre 

**Número de pasaporte:**  
AAR0182375 

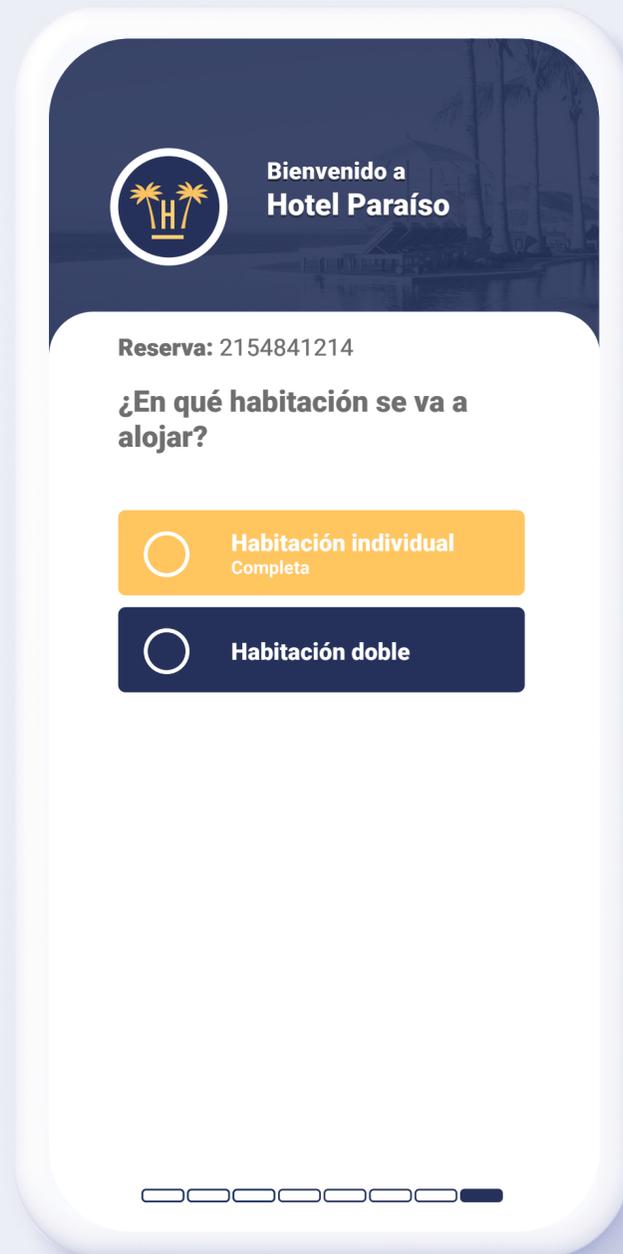
**Confirmar y continuar**



# VERIFICACIÓN DE DATOS

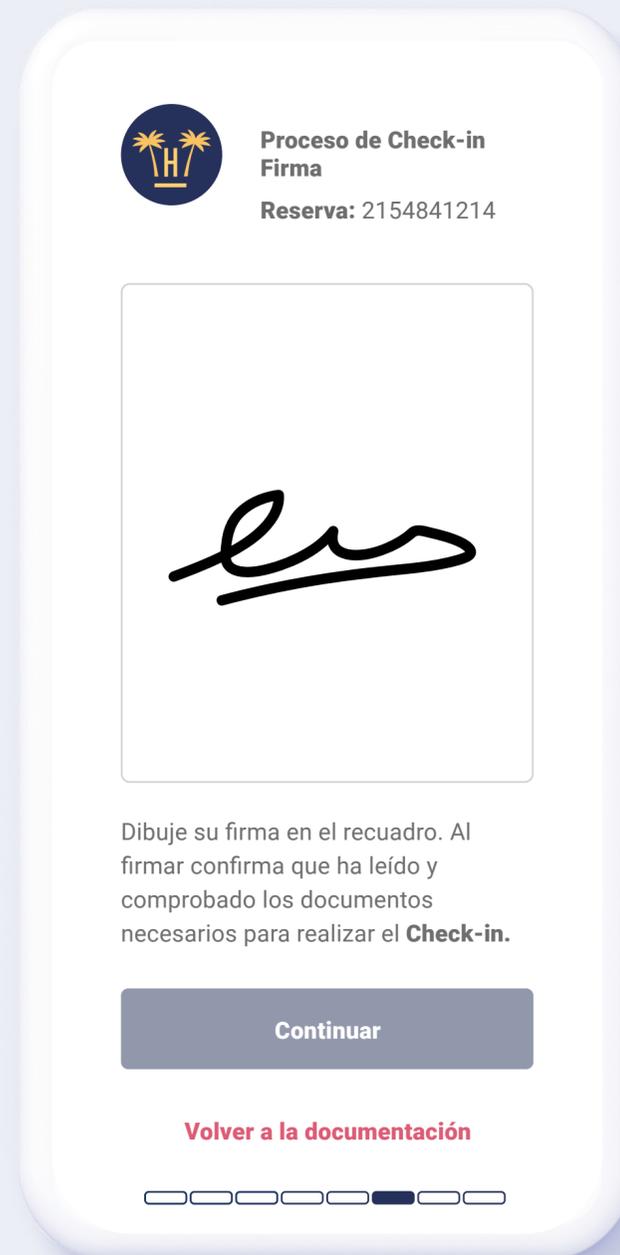
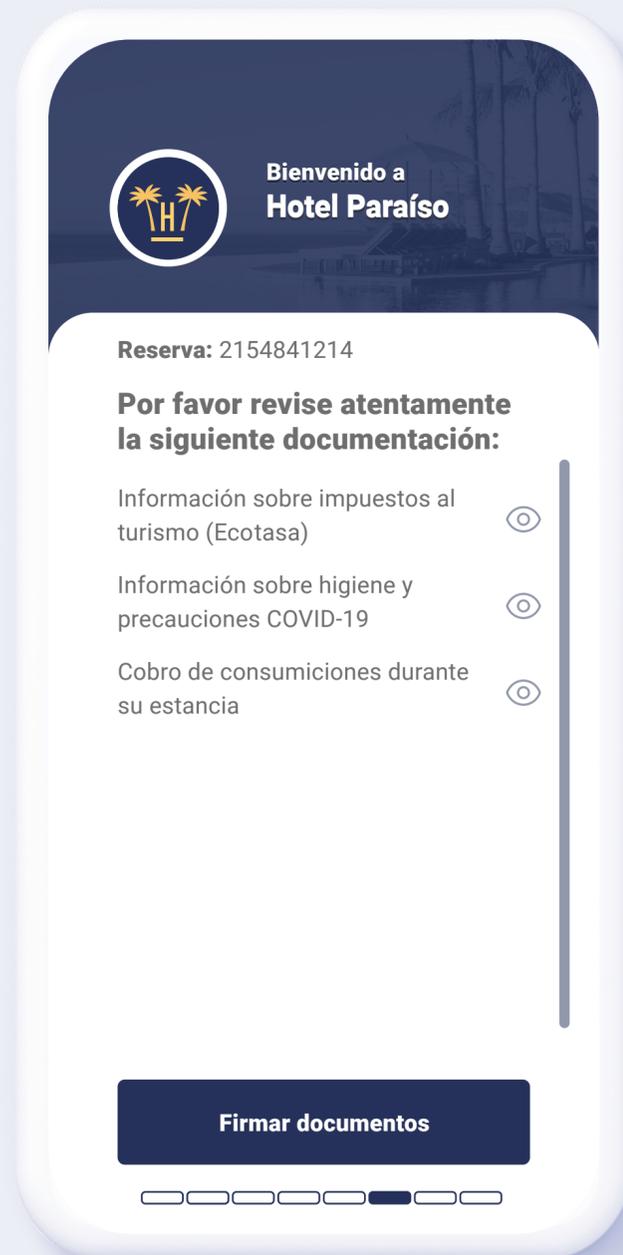
Antes de finalizar el registro, el cliente puede comprobar que la información recogida es correcta.

**La información será enviada automáticamente al PMS del hotel.**



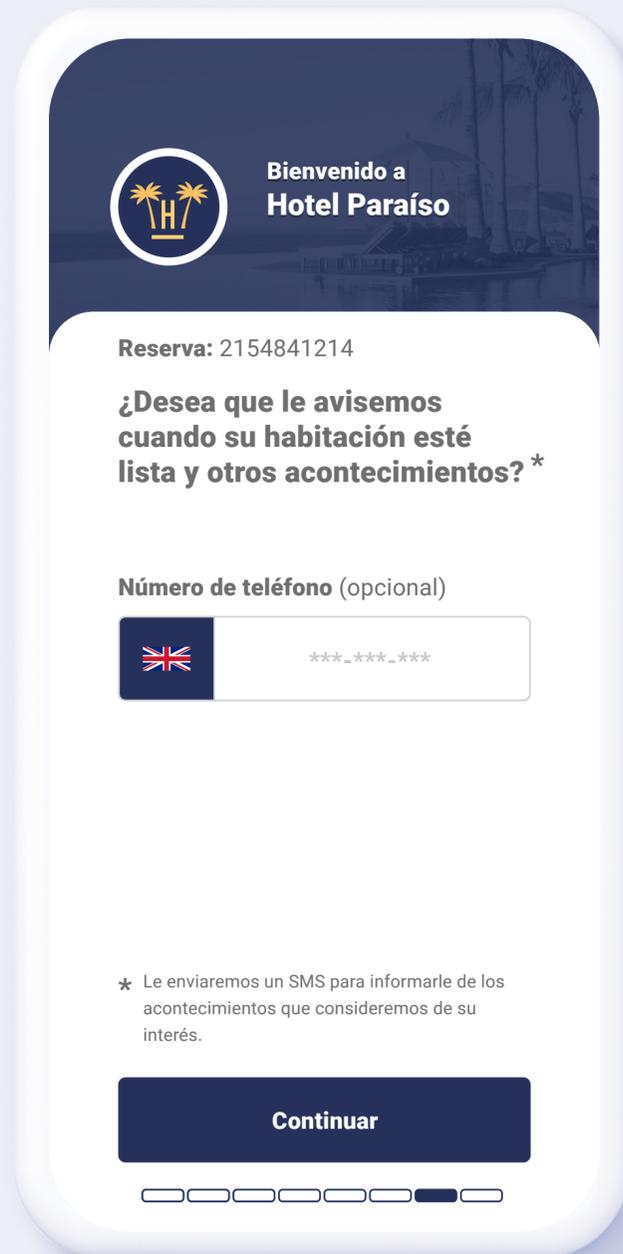
## SELECCIÓN DEL TIPO DE HABITACIÓN

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



## FIRMA DE DOCUMENTOS

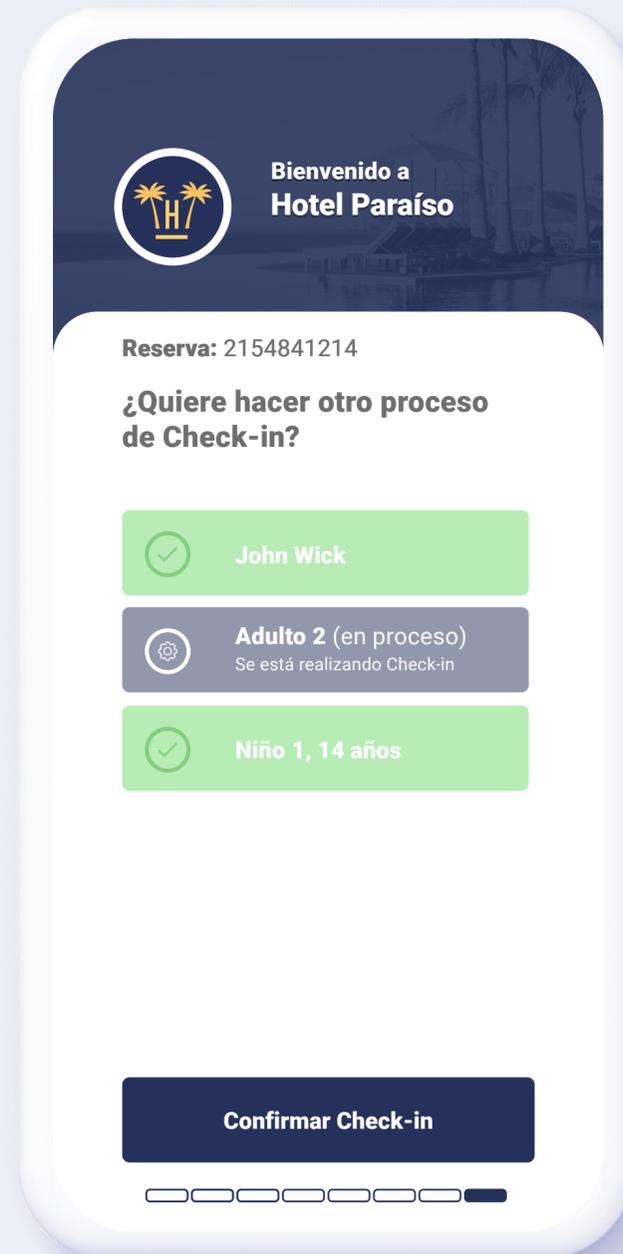
El panel de control de AutoCheckin permitirá al hotel o cadena subir al sistema **aquellos documentos que son necesarios que los huéspedes lean y acepten** como condición para hospedarse.



## 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.

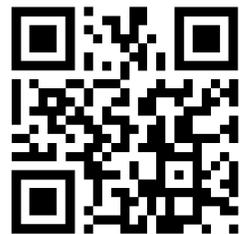


Proceso de Check-in  
¡Gracias!



**¡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.

Sobre nosotros.





Testimonios.

Una herramienta imprescindible para los profesionales de marketing de marcas hoteleras. Hotelinking está implementado en los 33 hoteles, y se ha convertido rápidamente en una pieza clave de la estrategia de marketing.

Hoteles Globales



**Santiago Mulet**  
Marketing Director

Hotelinking es nuestra herramienta de automatización de marketing de elección. Se lo recomendaría a todos aquellos profesionales del marketing en el sector hotelero, que tengan la venta directa como proyecto prioritario.

Blusea Hotels



**José Martínez**  
Marketing &  
Direct Sales Manager

Hotelinking funciona de forma totalmente automatizada, y está desempeñando un papel clave en nuestra estrategia de ventas directas web. Tras varios meses, hemos experimentado un aumento significativo en reservas directas

Zafiro Hotels



**María Serra**  
Ecommerce Manager

Durante los primeros 30 días de tener Hotelinking implementado en todos nuestros establecimientos, hemos logrado reunir una base de datos consolidada de clientes alojados superior al 90%, y de forma 100% automática.

Hoteles Center



**Javier Quesada**  
Marketing & Sales Director

Tenemos diferentes sistemas e infraestructuras WiFi en nuestras 14 propiedades distribuidas a lo largo del país. El equipo técnico de Hotelinking los integró todos con facilidad, por lo que no fue necesario invertir en más hardware.

Alua Hotels



**Mario Dosil**  
CTO

## Qué opinan nuestros clientes.

Clientes.





# | Clientes.

Más de 1000 hoteles y cadenas hoteleras ya confían en Hotelinking. Nuestros clientes ya automatizan en una sola solución la generación de leads, la viralidad de marca, la generación de clics y el aumento de su venta directa.



Equipo.

<b>EXECUTIVE TEAM</b>	<b>Daniel Alzina</b> CEO	<b>GLOBAL SALES</b>	<b>Juan Miguel Alomar</b> Sales Manager	<b>DEVELOPMENT TEAM</b>	<b>Kevin O'Hagan Chief</b> CDO - Chief Data Officer	<b>ADMIN &amp; FINANCE</b>	<b>Laura Vecina</b> Admin & Finance	<b>INTEGRATIONS</b>	<b>Carlos Otín</b> Senior Network Engineer
	<b>Xisco Lladó</b> CTO		<b>Paula Navarro</b> Global Dev. Manager		<b>Carmen Rosa Useros</b> Project Manager		<b>Beatriz Martínez</b> Admin & Finance		<b>Leopoldo Arteaga</b> Operations Engineer
	<b>Carlos Moncho</b> Executive Board Member		<b>Ana de Bedoya</b> Partnership Manager		<b>Antonio Fernández</b> Senior Full Stack Developer		<b>Tomeu Fiol</b> Marketing Manager		<b>Daniel Dziura</b> Operations Engineer
<b>CUSTOMER SUCCESS</b>	<b>Elena Díaz</b> COO	<b>SALES LATAM</b>	<b>Esther Gomila</b> Sales Consultant	<b>MARKETING</b>	<b>Ignasi Coll</b> Full Stack Developer	<b>MARKETING</b>	<b>Javier Arroyo</b> Graphic Design Manager	<b>MARKETING</b>	<b>Ángel Socias</b> Junior Ops Developer
	<b>Elena de la Fuente</b> Head of Customer Success		<b>Dany Lehmann</b> Sales Consultant		<b>Carlos Fanti</b> Full Stack Developer		<b>Esther Company</b> Graphic Designer		<b>Albert Sintes</b> Operations Engineer
	<b>Daniela Galeano</b> Customer Success Manager		<b>Yesenia Figueroa</b> Sales Consultant		<b>Javier Viñas</b> Full Stack Developer		<b>María Dolores Abujas</b> Motion Designer		
	<b>Marina López</b> Customer Success Manager		<b>Óscar Escobar</b> Sales Consultant		<b>Gabriel Borrás</b> Junior Developer de Backend		<b>Marga Escandell</b> Content Manager		
	<b>Alba Cabrera</b> Customer Success Specialist		<b>David Fernández</b> Sales Manager				<b>Adrián Martorell</b> Marketing Assistant		
	<b>Albert Mora</b> Customer Success Specialist	<b>David Guerra</b> Country Manager México							
	<b>Sheila Edrihen</b> Customer Success Specialist	<b>SALES FRANCE</b>	<b>Pierre Baros</b> Sales Manager France						

## I Equipo.

Nuestro equipo tiene una larga experiencia en la industria hotelera, incluyendo altos directivos de las principales compañías de PMS, OTA's, motores de reservas, channel managers y CRM. Un equipo de expertos en la industria, enfoca en ayudar a que sus clientes logren el éxito.



**Nuestros  
inversores.**





**Lluís Rullán**  
Ex Subdirector General de  
La Caixa  
Ex Presidente de Port Aventura



**Jordi Ber**  
CEO Habitissimo



**Paco Gimena**  
Fundador de Mola.com  
Ex Managing Director  
Oasis Hotels (Globalia)



**Álex Rodríguez Veyrat**  
Reus Capital Partners



**Carlos Moncho**  
CEO Pushtech

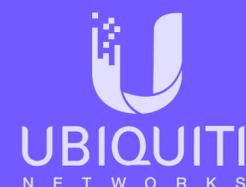


**Jaume Alzina**  
CEO Winhotel

## | Nuestros inversores.



# Integraciones y Partners.



# Integraciones y Partners.



GUEST JOURNEY  
AUTOMATION PLATFORM

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