

Descubre nuestro Social WiFi & Automation

Nuestro Social WiFi,
diseñado exclusivamente para hoteles,
es capaz de solventar errores
habituales de cualquier portal cautivo.

hotelinking

Índice

Introducción	3
Problemas comunes de tus huéspedes para acceder a la red WiFi	4
Ejemplo práctico donde destacamos la importancia de acudir a profesionales cualificados.	7
Ventajas de nuestro Social WiFi con portal cautivo hotspot.	9
Portal cautivo con Social Wifi & Automation	14
Clientes destacados que ya han incrementado sus ventas directas con Social WiFi & Automation	15



Introducción

La solución WiFi a través del portal cautivo de Hotelinking **está especialmente diseñada para alinearse con la estrategia de marketing y fidelización hotelera.**

Nuestro software puede resolver errores de seguridad muy comunes en diferentes dispositivos como iPhone, y permite crear y aumentar una base de datos de clientes verificada en tiempo real de forma automática.

Problemas comunes de tus huéspedes para acceder a la red WiFi

La combinación de **portal cautivo y WiFi gratis** es un activo valiosísimo para los hoteles, ya que permite la **captación de datos de huéspedes de forma automatizada**. No obstante, en la práctica puede generar ciertos problemas operativos que surgen cuando los clientes tienen problemas a la hora de acceder al portal. Seguramente te suene alguno de ellos:

- El huésped llega al hotel pero no le aparece el portal cautivo de forma automática. Tiene que pasar varias veces por el portal durante su estancia para acceder al WiFi.
- Aparecen avisos de seguridad durante el proceso de conexión que les lleva a abandonar el proceso.
- Los usuarios de iPhone no logran conectarse al WiFi a través del portal cautivo.
- El proceso es complejo y poco intuitivo, desanimando muchas veces al huésped, que acaba desistiendo.
- Los emails recogidos no son validados y/o no cumplen con el RGPD.
- Los huéspedes tienen que validar varias veces su solicitud y verificar su correo en dos o más pasos.
- Los datos que se reciben a través de este portal cautivo no se integran de forma automática con el PMS.
- Y en caso de tener un CRM tampoco son capaces de integrarse automáticamente con él.

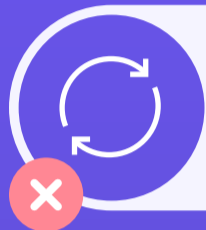
Problemas comunes para acceder a la red WiFi



El portal cautivo no les aparece de forma automática.



Los usuarios de iPhone no logran acceder.



Tienen que pasar por el portal repetidas veces.



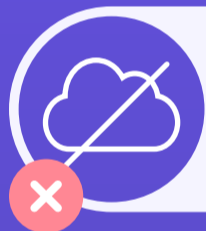
Proceso complejo y poco intuitivo que provoca que desistan.



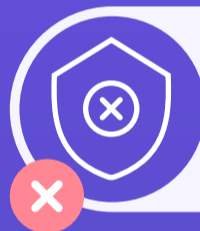
Reciben avisos de seguridad al conectarse, provocando abandonos.



Sus emails no están validados y pueden ser ficticios.



No integra ni enriquece datos de PMS.



El formulario NO cumple con el RGPD.



No integra los datos de forma automática con CRM.



El portal cautivo les requiere verificación en dos o más pasos.

Esto deriva en:



Descontento del huésped.



Mala imagen para el establecimiento.



Pérdida de información valiosa para campañas de fidelización.

Las consecuencias no son otras que el descontento del huésped, una mala imagen para el establecimiento y la pérdida de información valiosa para campañas de fidelización. En definitiva, el hotelero, cansado de los errores en el acceso al portal cautivo y, sobre todo, las quejas que esto genera, decide prescindir de esta funcionalidad. ¡Error! Esto debería ser la última opción para un hotel y te explicamos el porqué.

Aquí es donde irrumpen algunas **funcionalidades inherentes al sector** como pueden ser:

- Captación de datos de clientes.
- Creación de base de datos propia.
- Reputación online del hotel.
- Escalabilidad del canal directo.
- Campañas de marketing hiper segmentadas.
- Cumplimiento con el RGPD.

Llama la atención que en un sector tan especializado y con tanto software tecnológico a su alcance, el hotelero no busque una solución específicamente diseñada para ser implantada en hoteles y creada por empresas que conocen a fondo la **idiosincrasia de un sector tan específico como el hotelero**.

Por este motivo, **en Hotelinking llevamos años desarrollando [nuestro propio portal cautivo para ofrecer WiFi en hoteles](#)** al tiempo que se captan los datos de los huéspedes con un valioso feedback por parte de los hoteleros que hacen único a nuestro software dentro del sector.

Es más, sabemos que los hoteles no requieren una red WiFi tan compleja como puede necesitar otro tipo de negocios, pero sí una solución software a medida para alinearse con una estrategia de marketing y fidelización hotelera que sea capaz de revolucionar la cuenta de resultados. Y para ello nos hemos encargado durante años de estudiar a fondo el hardware necesario para que nuestro software funcione a la perfección y facilite la operativa diaria del establecimiento hotelero.



Ejemplo práctico donde destacamos la importancia de acudir a profesionales cualificados

Un cliente acude a recepción porque tiene problemas desde su iPhone para intentar conectarse al portal cautivo del hotel y así poder conseguir WiFi gratis.

¿Te suena que tus clientes se hayan presentado en recepción porque no pueden acceder al portal cautivo del hotel para conectarse al WiFi desde su iPhone?

Es un problema más común de lo que parece. Por diferentes causas, **una gran parte de estos terminales tienen problemas a la hora de acceder al portal cautivo hotspot**. Esto provoca insatisfacción y repercute negativamente en los rankings de las páginas de opinión y reputación online, bajando la nota media del establecimiento.

Muchas empresas instaladoras de redes WiFi se encuentran con este problema común a la hora de ofrecer su portal cautivo a los hoteles. Los usuarios de iPhone ven cómo al intentar acceder al portal cautivo reciben una alerta de seguridad en su dispositivo. El aviso que aparece en sus terminales indica que la conexión no es segura, provocando que den marcha atrás y, en la mayoría de casos, **acudan a recepción para mostrar su malestar**. Por tanto, ¿cómo se puede resolver el problema con los iPhone?

A pesar de que hay quien asegura que la tecnología del portal cautivo es incompatible con iPhone, esto no es así. En Hotelinking tenemos resuelta esta incidencia desde hace tiempo y así se refleja en nuestro propio portal cautivo para hoteles, implantado en cientos de establecimientos.

El problema no es menor, ya que se estima que **entre el 60% y el 80% de huéspedes se conecta al WiFi gratis del hotel desde un dispositivo iOS**. Analizando los datos de nuestros propios clientes, esta cifra es incluso mayor según aumenta la categoría del establecimiento.

Además de resolver esta incidencia, y para evitar la carga de trabajo en recepción, para los casos residuales en los que el problema puede persistir, hemos creado un código QR que se coloca en el front desk como alternativa.



Ventajas de nuestro Social WiFi con portal cautivo hotspot

La solución para ofrecer WiFi gratis de Hotelinking está pensada para ser implementada en el ámbito hotelero. En plena época de innovación tecnológica y automatización de procesos, la herramienta está diseñada para **ofrecer un valor diferencial** que sea capaz de escalar el negocio de tu hotel y se adapte al software utilizado en tu operativa diaria.

Como hemos avanzado, **captar los datos de tus huéspedes a través de la red WiFi e incrementar tu base de datos** es una de las funcionalidades más atractivas de ofrecer un portal cautivo hotspot a través del cual acceder al WiFi gratis del establecimiento.

Es aquí donde el Social WiFi de Hotelinking despliega su potencial diferenciándose del resto de empresas del mercado.

- **Captación de datos acorde a la RGPD.**

Todo el proceso de captación de datos de huéspedes ha sido supervisado por [Términos y condiciones](#), empresa referente en materia de Protección de Datos. El beneficio para tu hotel es que contarás con el consentimiento explícito de tus huéspedes para enviarles promociones.

- **Una base de datos que permite escalar la venta directa.**

El portal cautivo de Hotelinking capta los datos de huéspedes que llegan al hotel **incluso si vienen a través de OTAs**, las cuales no comparten esa información con el establecimiento. A través de Social WiFi, estarás recolectando los datos de todos tus huéspedes, independientemente del origen de la reserva, lo que te permitirá después escalar tu canal de ventas directas y ahorrar en comisiones a agencias.

- **Correos verificados en tiempo real a través de un algoritmo.**

Social WiFi garantiza que **el 99,9%** de direcciones de correo que se introducen en el proceso de solicitud de WiFi gratis de nuestro portal cautivo **son correos reales y válidos**. Esto es gracias a la utilización de un algoritmo que verifica estos datos en tiempo real.

Otros procesos de verificación apenas alcanzan el 50% de autenticidad. Tampoco la toma manual de este dato en recepción garantiza la falta de errores. Además, esto revierte en una mayor carga de trabajo. Nuestra forma de verificar correos es la mejor opción del mercado porque es la que demandan nuestros clientes **al hacerse en un único paso**. Es un proceso rápido, muy intuitivo y no requiere de acciones de verificación posteriores **ni confirmación adicional desde su correo electrónico**, por lo que elimina el riesgo de que esas direcciones se queden en el limbo. Tu base de datos aumentará de forma notable, maximizando la posibilidad de desintermediar reservas.

- **Integración instantánea y automatizada de los datos con el PMS.**

Los datos de los huéspedes se integran de forma automática y **en tiempo real** con los que maneja el PMS del hotel. Además, nuestra herramienta de WiFi gratis a través de portal cautivo para hoteles también **se puede integrar en los programas de fidelización** propios del establecimiento u otros que proporcionan los diferentes motores de reserva del mercado. Así podrás mejorar la segmentación de tu base de datos, aumentando la tasa de clientes repetidores.

- **Base de datos enriquecida con el CRM.**

Una vez los datos se integran en el PMS, el hotel cuenta con una **base de datos enriquecida** que se puede traspasar automáticamente al CRM utilizado por el establecimiento. Esto te permitirá conocer a fondo el perfil de los huéspedes de tu hotel, una información muy valiosa para escalar tu negocio y aumentar el RevPAR de tus habitaciones.

- **Detecta el idioma del cliente de forma automática.**

El software del portal cautivo detecta y se muestra al cliente en su propio idioma de manera automática **a través del navegador de su dispositivo cuando intenta conectarse a la WiFi gratis del hotel**. Actualmente, contamos con ocho idiomas preestablecidos (ES, EN, CAT, DE, FR, IT, CH, PT). No obstante, la capacidad de personalización del portal cautivo permite crear nuevos idiomas. Esta información, el idioma del cliente, se puede almacenar automáticamente en el PMS y posteriormente en el CRM del hotel para segmentar campañas de marketing.

Ejemplo: Cuando un cliente hace una reserva en tu hotel, el sistema suele indicar el país desde donde ha completado la reserva. Pero esto no significa que se trate del lugar de residencia del huésped, y mucho menos de su idioma, ya que puede estar en un viaje itinerante por varios países. Por este motivo, extraer este dato del propio navegador del dispositivo del usuario es el método más adecuado para confirmar su idioma.

- **Compatible con todas las marcas de hotspot del mercado.**

El software de red WiFi gratis con portal cautivo de Hotelinking es compatible con cualquier infraestructura WiFi existente en el hotel y con las marcas de hotspot más importantes del mercado como pueden ser **MikroTik, Ruckus, Cisco** o **Ubiquiti**. En tu operativa diaria, esto redundará en un óptimo funcionamiento del portal cautivo y, por consiguiente, una reducción casi total de las quejas de los huéspedes.

- **No es necesario hacer ningún cambio en la infraestructura actual.**

Nuestro Social WiFi se adapta sin problema a la actual red WiFi de tu hotel. No hace falta cambiar la infraestructura actual, ni siquiera el proveedor de Internet. Se trata de una herramienta fácil de implementar que puedes comenzar a utilizar en solo unos días.

Pero, si lo necesitas, somos capaces de auditar cualquier sistema de redes que tenga el establecimiento y en caso necesario, ofrecer e instalar puntos de mejora gracias a nuestro revolucionario producto [WiFiBot](#).

- **Personalización del portal cautivo con la imagen de tu hotel.**

El portal cautivo de Social WiFi & Automation puede personalizarse con el nombre, logo e imagen corporativa del hotel, reforzando la propia marca del establecimiento.

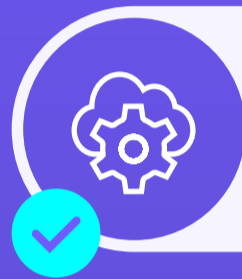
Ventajas solución Social WiFi

hotelinking



Cumple con RGPD

Consentimiento explícito para recibir promociones.



Integración instantánea y automatizada con el PMS

Mejorarás la segmentación de tu base de datos y aumentarás la tasa de clientes repetidores.



100% Compatible con iOS y Android

Podrás conocer a fondo el perfil de los huéspedes de tu hotel.



Base de datos enriquecida con el CRM

Podrás conocer a fondo el perfil de los huéspedes de tu hotel.



Correos verificados en tiempo real al 99,9%

Aumentará tu base de datos y posibilidad de desintermediar reservas.



Detección automática del idioma desde navegador del dispositivo

Permite asegurar idioma de preferencia del huésped para optimizar campañas de marketing.



Compatible con todos los fabricantes de routers

Aseguramos el correcto funcionamiento del portal cautivo y evitamos quejas innecesarias.



Se adapta a la actual red WiFi del hotel

Fácil instalación e implementación sin necesidad de nuevas infraestructuras.



Personalización del portal cautivo

Refuerza la imagen de marca de tu establecimiento.

Portal cautivo con Social Wifi & Automation

Sin lugar a dudas, nuestro Social WiFi es un referente en el sector hotelero, ya que en Hotelinking, además de desarrollar software valioso para los hoteles, no dejamos de lado el estudio del hardware necesario para que todo funcione.

Así no tenemos que dejar en manos de terceros procesos clave para los hoteles. Hasta tal punto que son muchas las empresas de hardware que nos piden colaborar con nuestro software hotelero. En pocos días, incluso de forma remota, puedes empezar a utilizar esta potente herramienta en tu hotel.

**¿Estás preparado para captar datos de tus huéspedes
a través de nuestra solución de WiFi gratis con portal cautivo para hoteles?**

Más de 13 millones de clientes ya se han registrado de forma satisfactoria mediante el portal cautivo del Social WiFi de Hotelinking que utilizan más de mil hoteles alrededor del mundo.

Aumenta desde ya mismo tu base de datos con correos verificados en tiempo real e integrables en tu PMS y CRM para fidelizar a tus huéspedes, aumentar la reputación de tu establecimiento y escalar las ventas de tu canal directo.

[Solicita una demo](#) sin compromiso y comprueba cómo funciona.

Clientes destacados que ya han incrementado sus ventas directas con Social WiFi & Automation

Más de 1.000 hoteles ya usan nuestro **Portal Cautivo con Social WiFi** dando servicio a más de 150 mil habitaciones y más de 13 millones de huéspedes/usuarios se han registrado a través de Hotelinking.

De esta forma hemos conseguido una penetración en el 60% de las cadenas hoteleras de España y la desintermediación de miles de reservas.

Entre nuestros clientes destacados contamos con cadenas como:



hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 - Parc Bit
C/Isaac Newton - Edificio Disset 3ª planta, D9
07120 - Palma (Islas Baleares)
www.hotelinking.com

