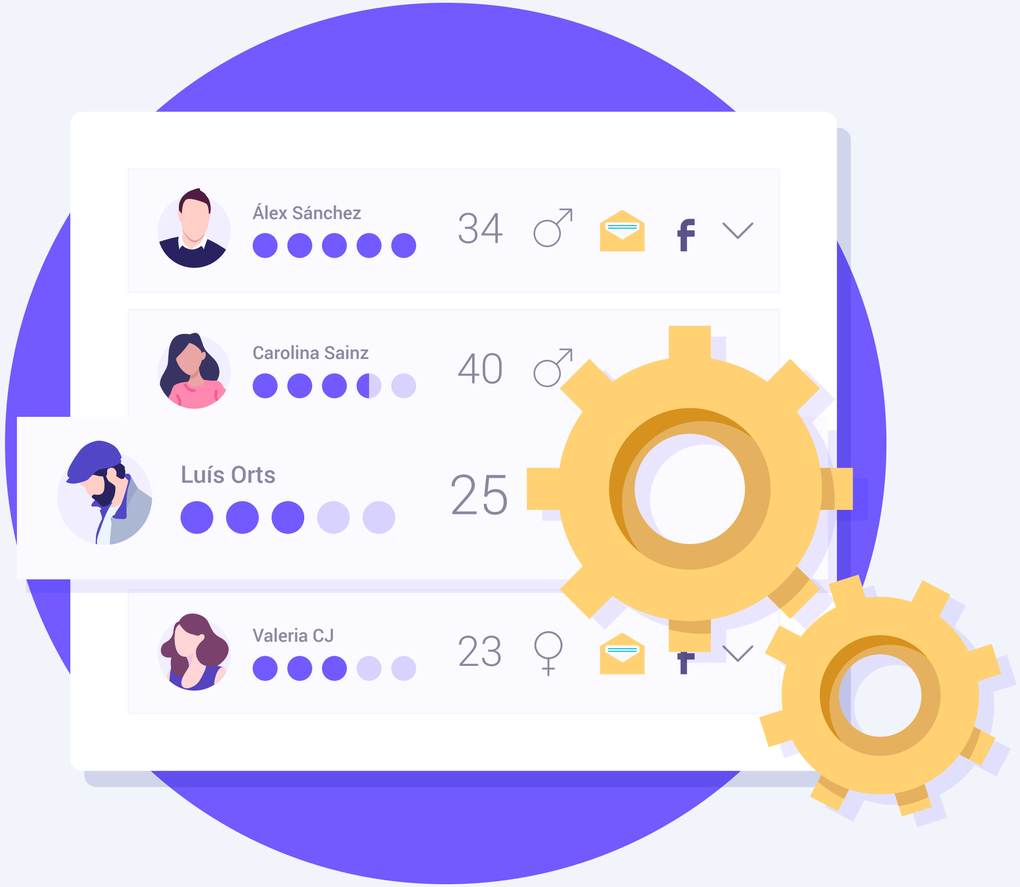
Portal Pro. Enriquecimiento de datos con PMS

hotelinking

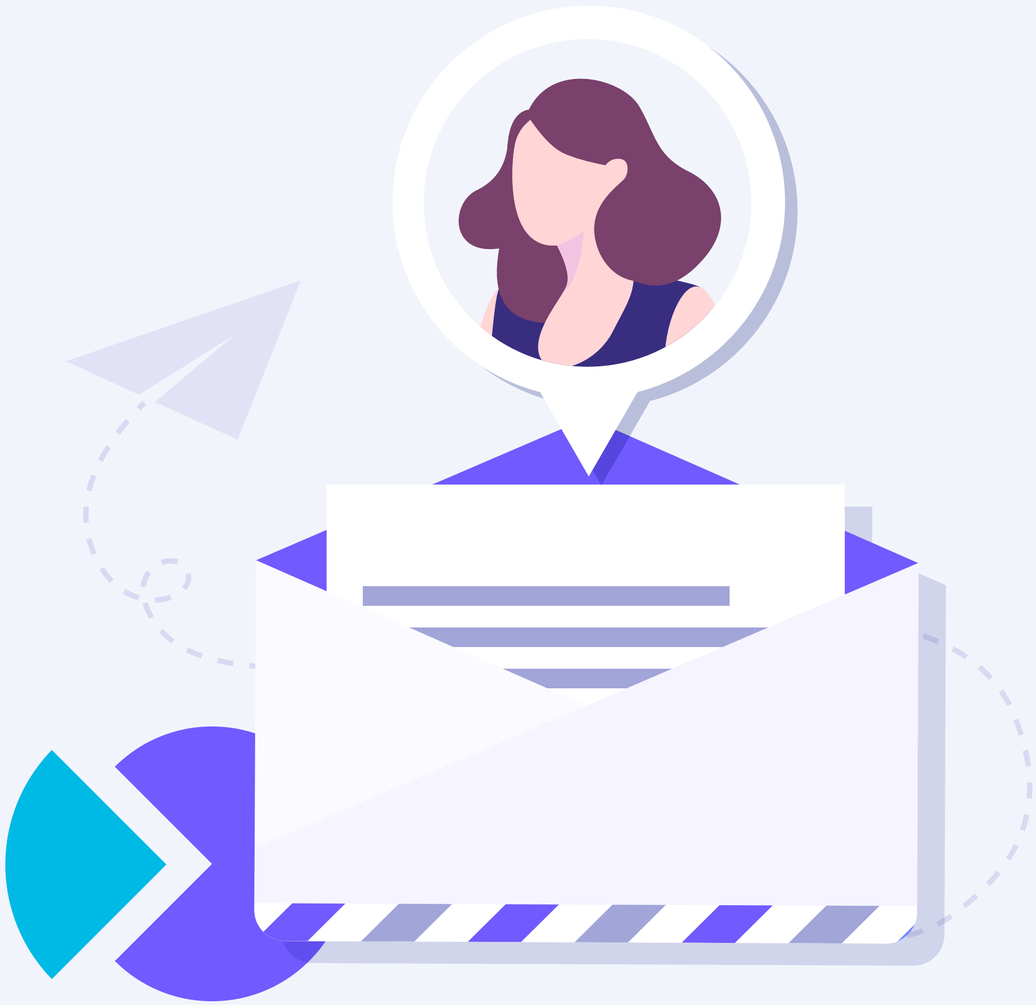


Índice

Qué es la integración con el PMS 3
Servicios que incluye la contratación del Portal Pro 8
Funcionamiento Portal Pro 15
Funcionamiento Data Match para importar datos históricos 27
Contenido relacionado 31

Qué es la integración con el PMS

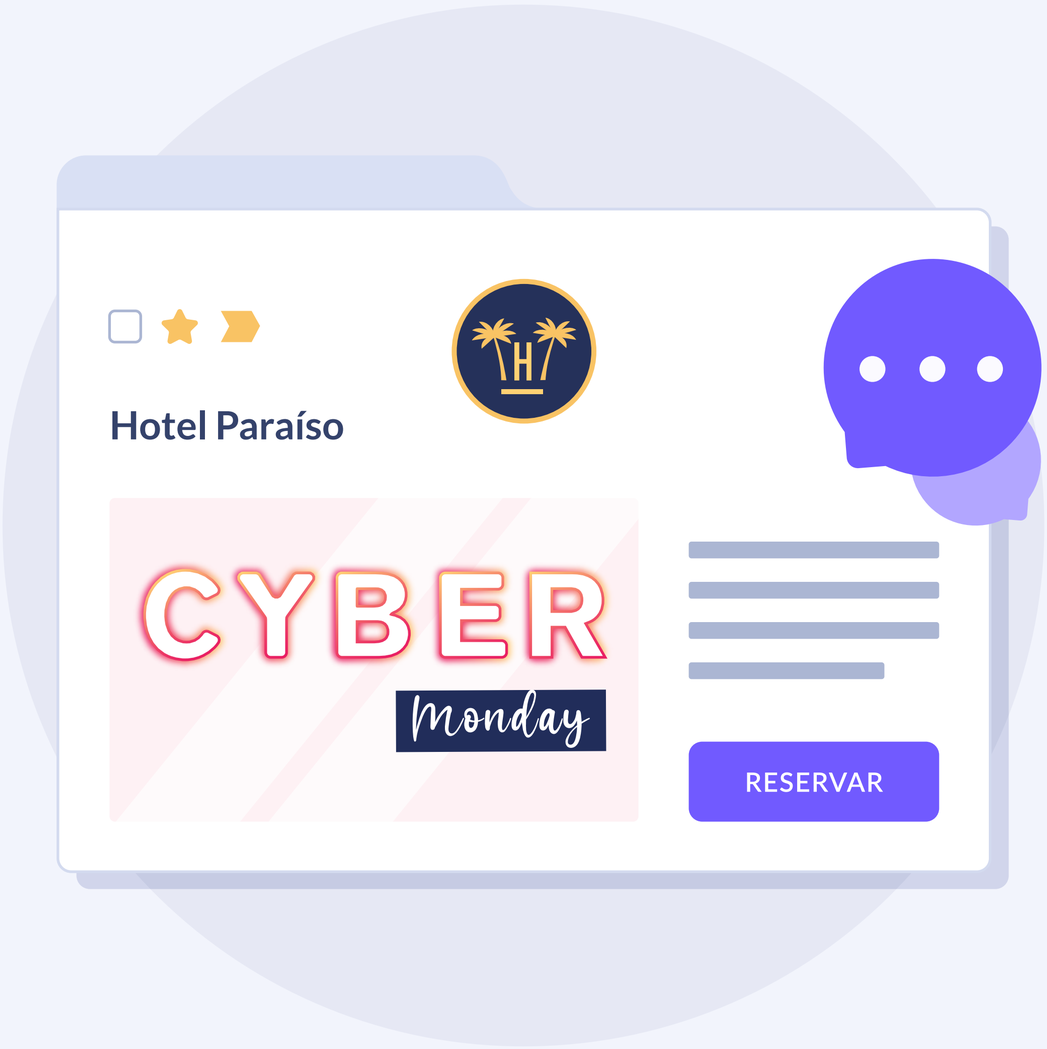
La integración consiste en crear un **vínculo entre Hotelinking y el PMS** del hotel o cadena, para poder recuperar información y cruzarla entre la base de datos obtenida a través de Hotelinking y la ya existente en el PMS.



Esta integración nos permitirá obtener datos enriquecidos de los huéspedes 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.



Si tienes contratado un CRM (Salesforce, Cendyn, Hubspot, Mailchimp,...) los resultados se pueden importar automáticamente en él.

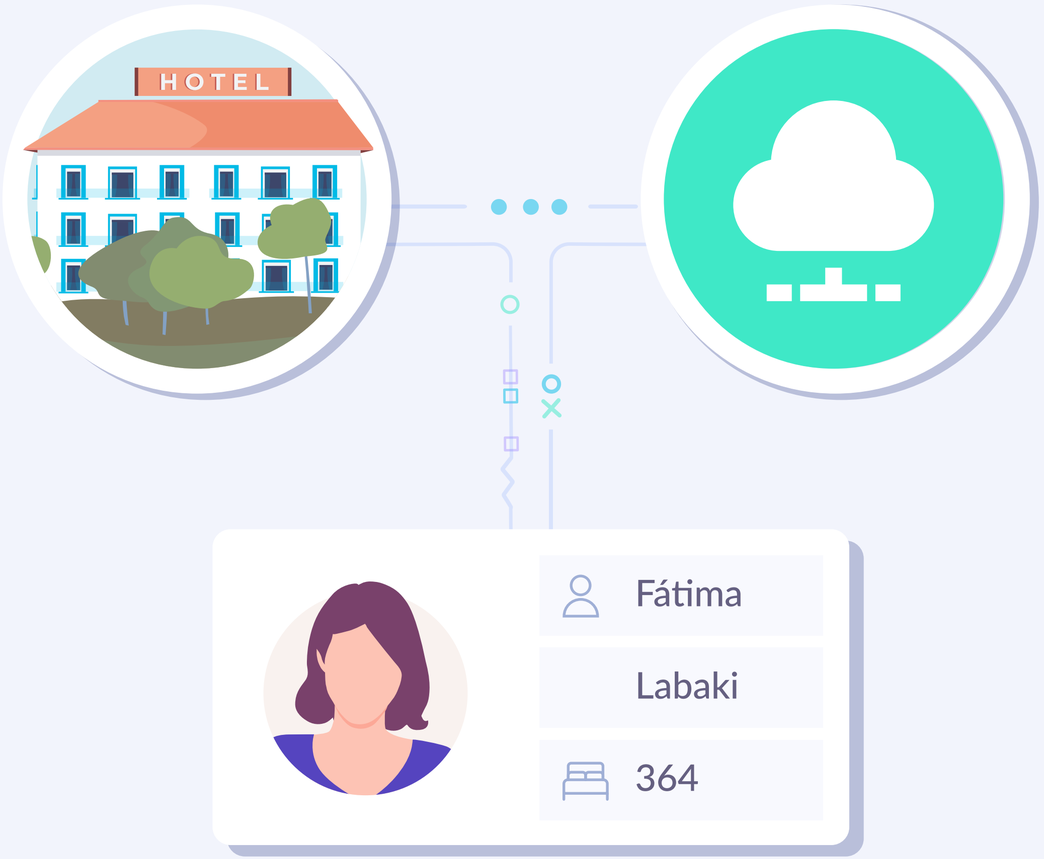
Si en el CRM ya se contaba con un contacto previamente enviado por el módulo WiFi, pero gracias al Data Match se han generado nuevos datos procedentes del PMS, entonces **se actualizará su perfil automáticamente.**

Portal Pro junto a la integración con tu CRM te permite aumentar la venta directa y fidelizar a tus clientes.

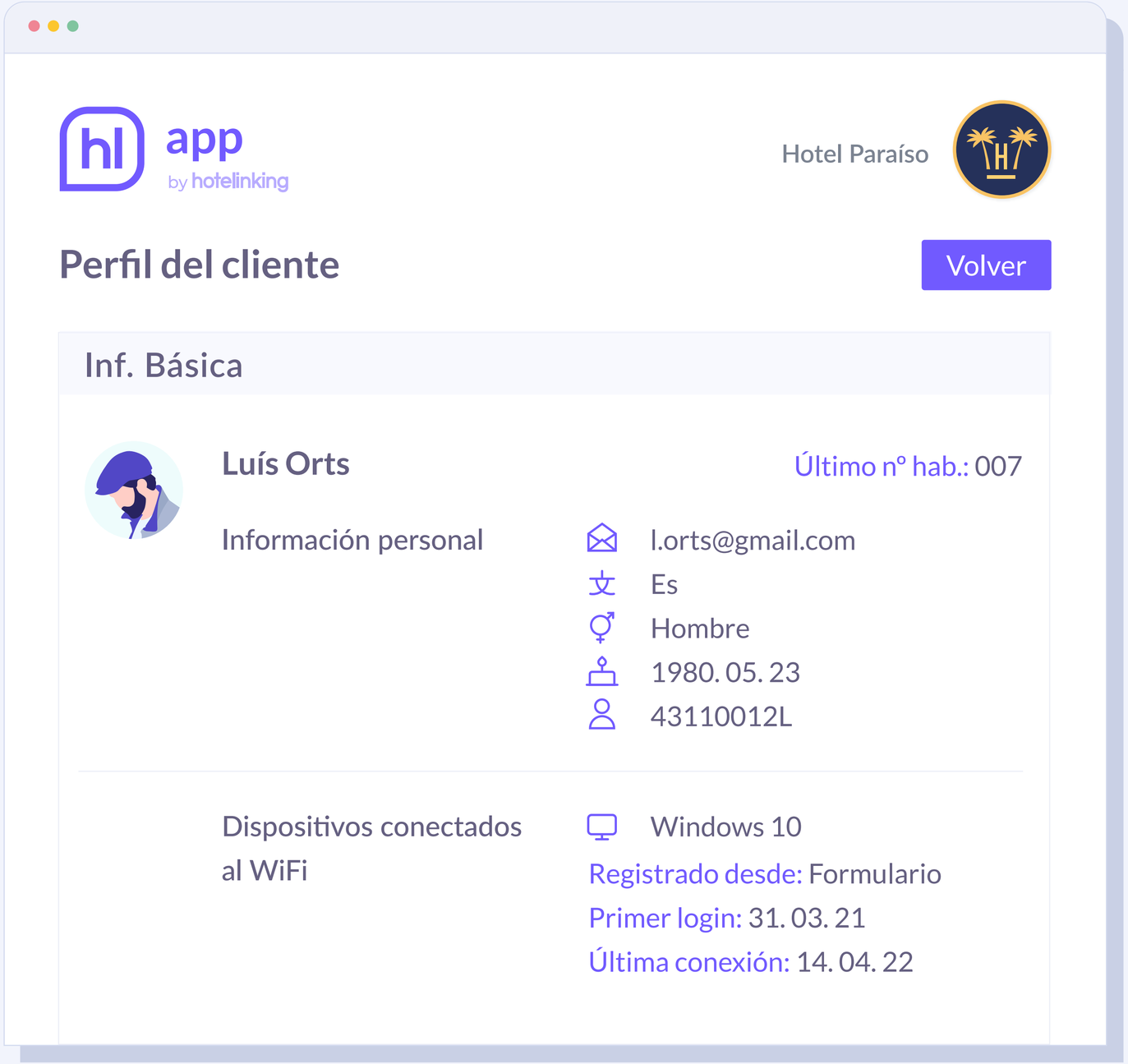
Servicios que incluye la contratación del Portal Pro

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 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.

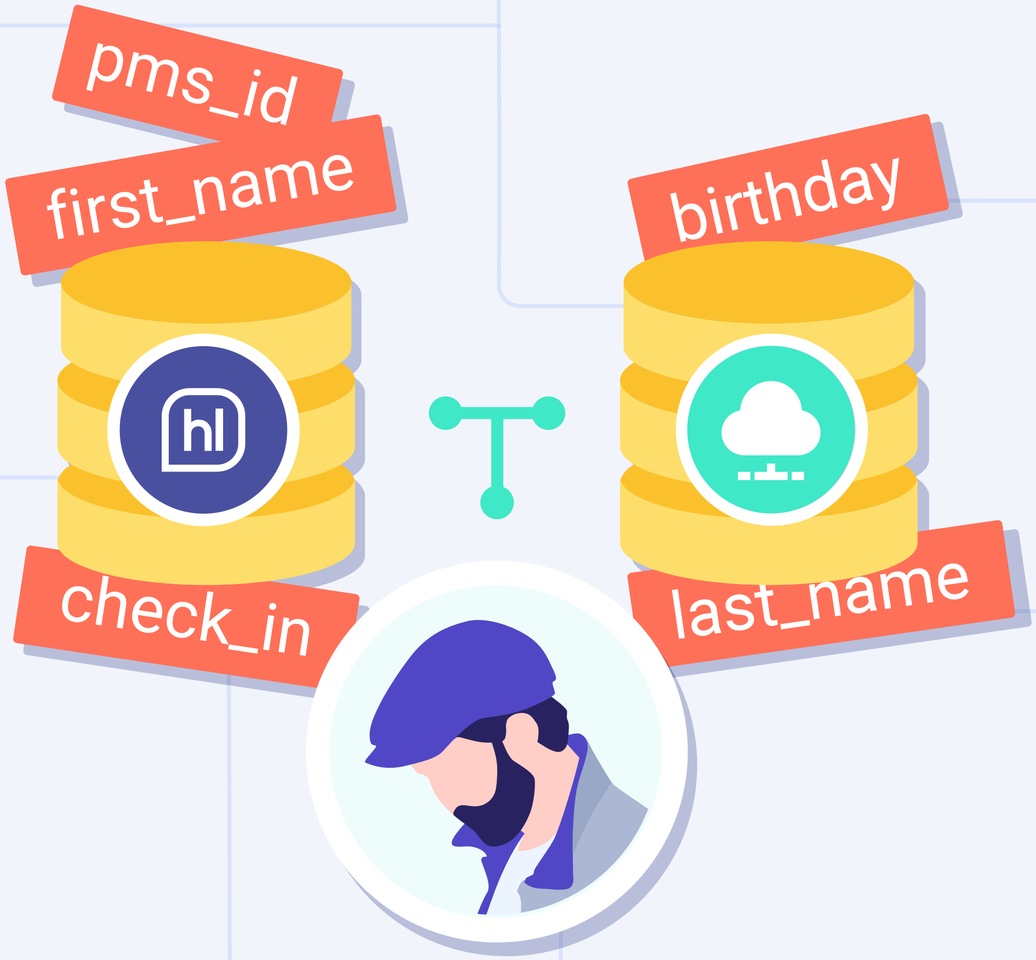
Estos datos están siempre disponibles para el hotel, para descarga o para importar al CRM y así utilizarlos en campañas de marketing.

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

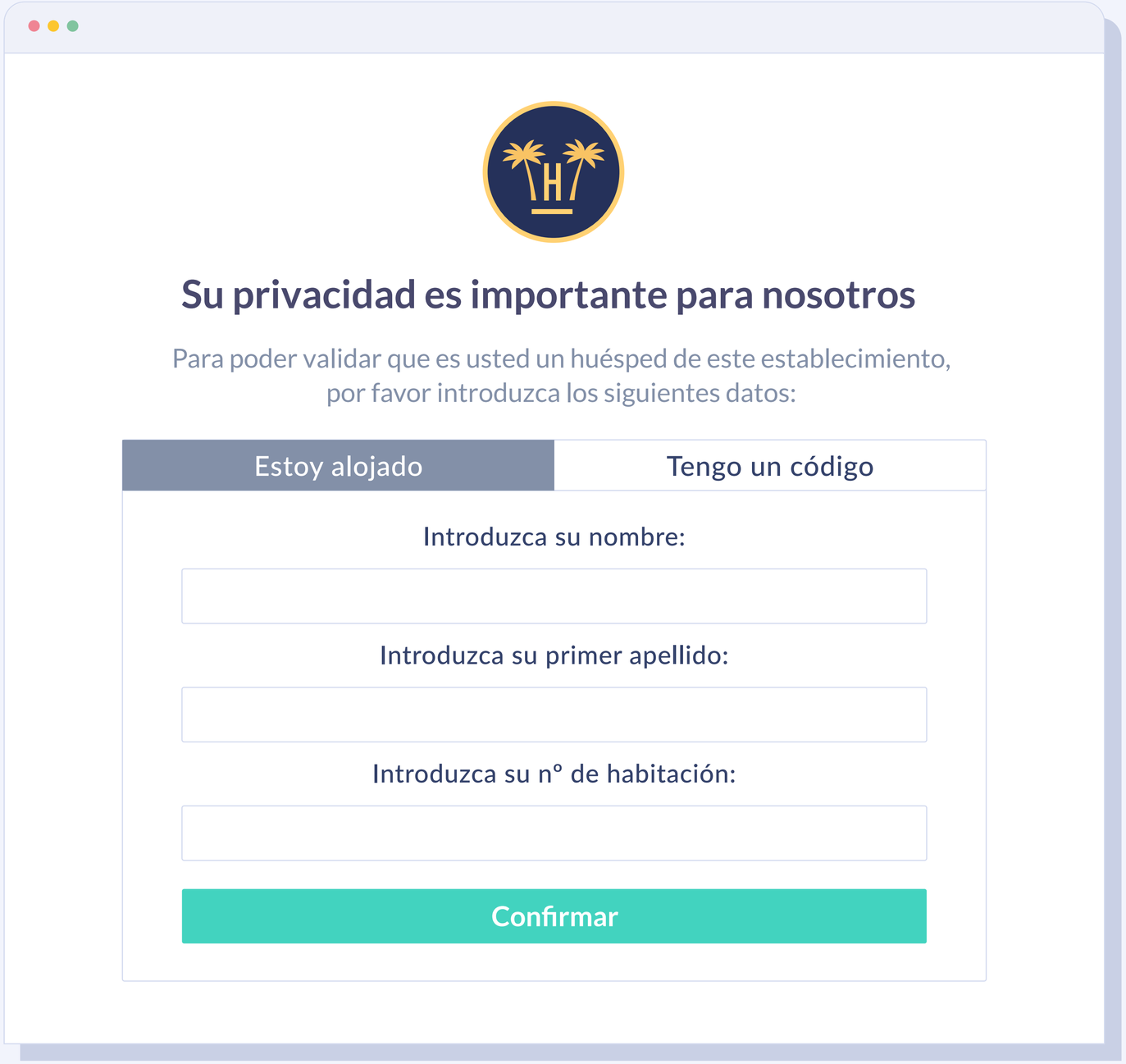
Hotelinking ofrece también la posibilidad de importar datos históricos anteriores a la captación de datos a través del WiFi.

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.**

Funcionamiento Portal Pro



Portal Pro para huéspedes 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.

Si el huésped está alojado, tendrá que rellenar los 3 campos que se solicitan en la primera pestaña (nombre, apellidos y habitación).

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 huésped 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.

Portal Pro para clientes no alojados

En caso de que queramos proporcionar acceso WiFi a clientes no alojados, en la segunda pestaña 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 o según lo establecido en nuestra Política de Privacidad.

Estoy de acuerdo. Continuar

Volver

Huésped 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 o según lo establecido en nuestra Política de Privacidad.

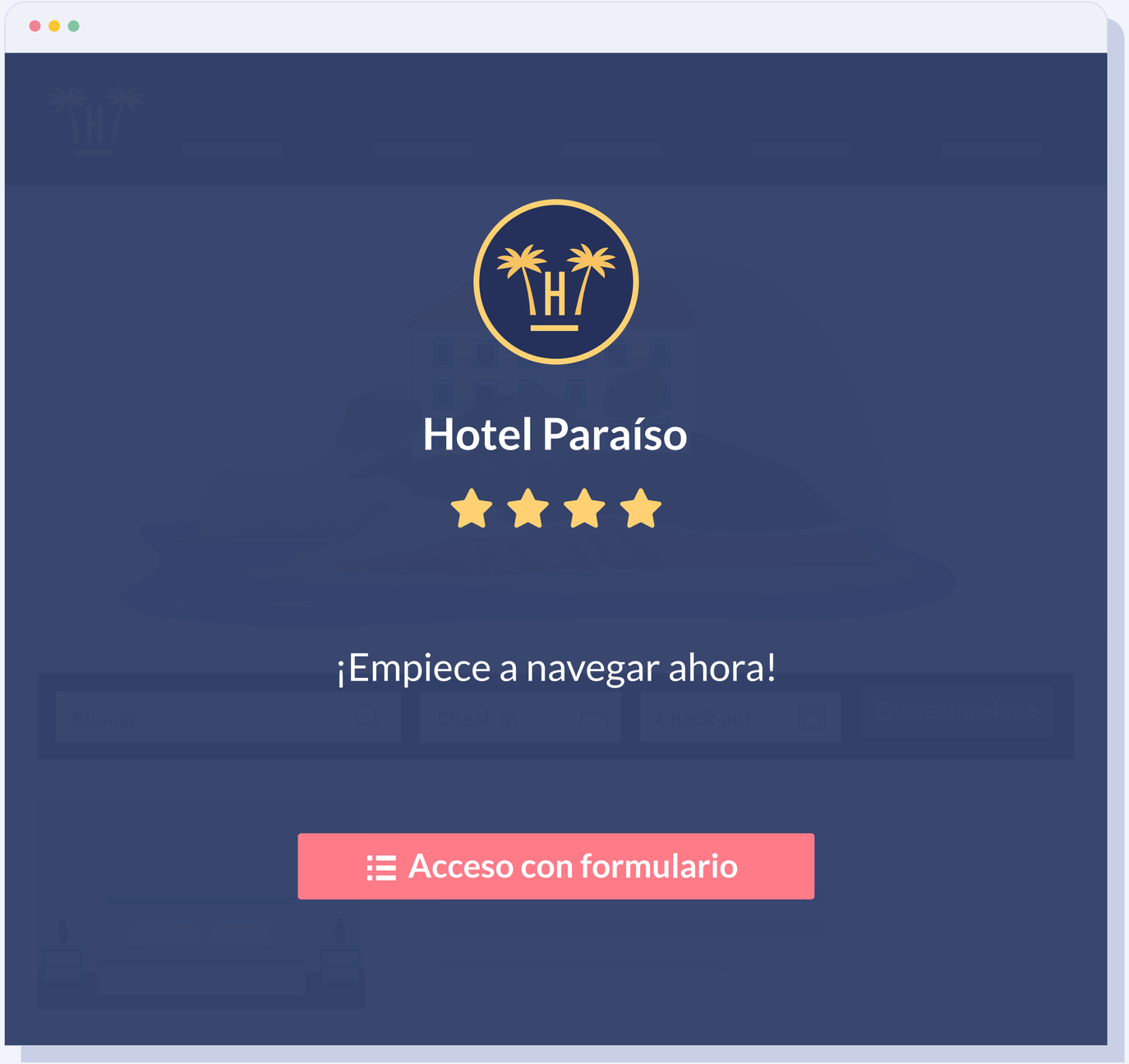
☐ Acepto la cesión de mis datos a Hotel Paraíso para enviar comunicaciones comerciales sobre sus servicios.

Estoy de acuerdo. Continuar

Volver

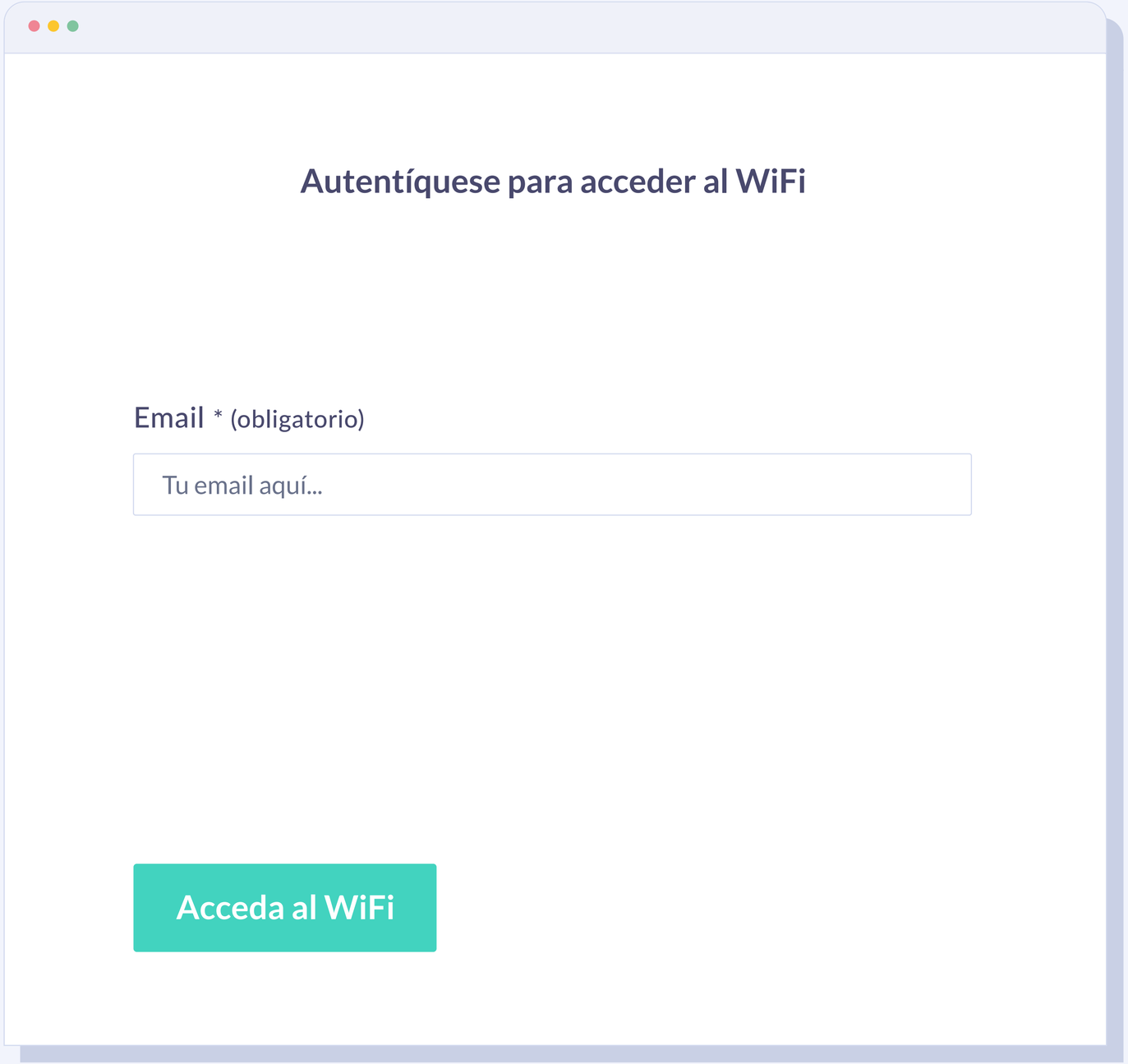
Privacidad

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



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 huésped pase al **portal clásico de Hotelinking,** donde podrá conectarse a través de un formulario.

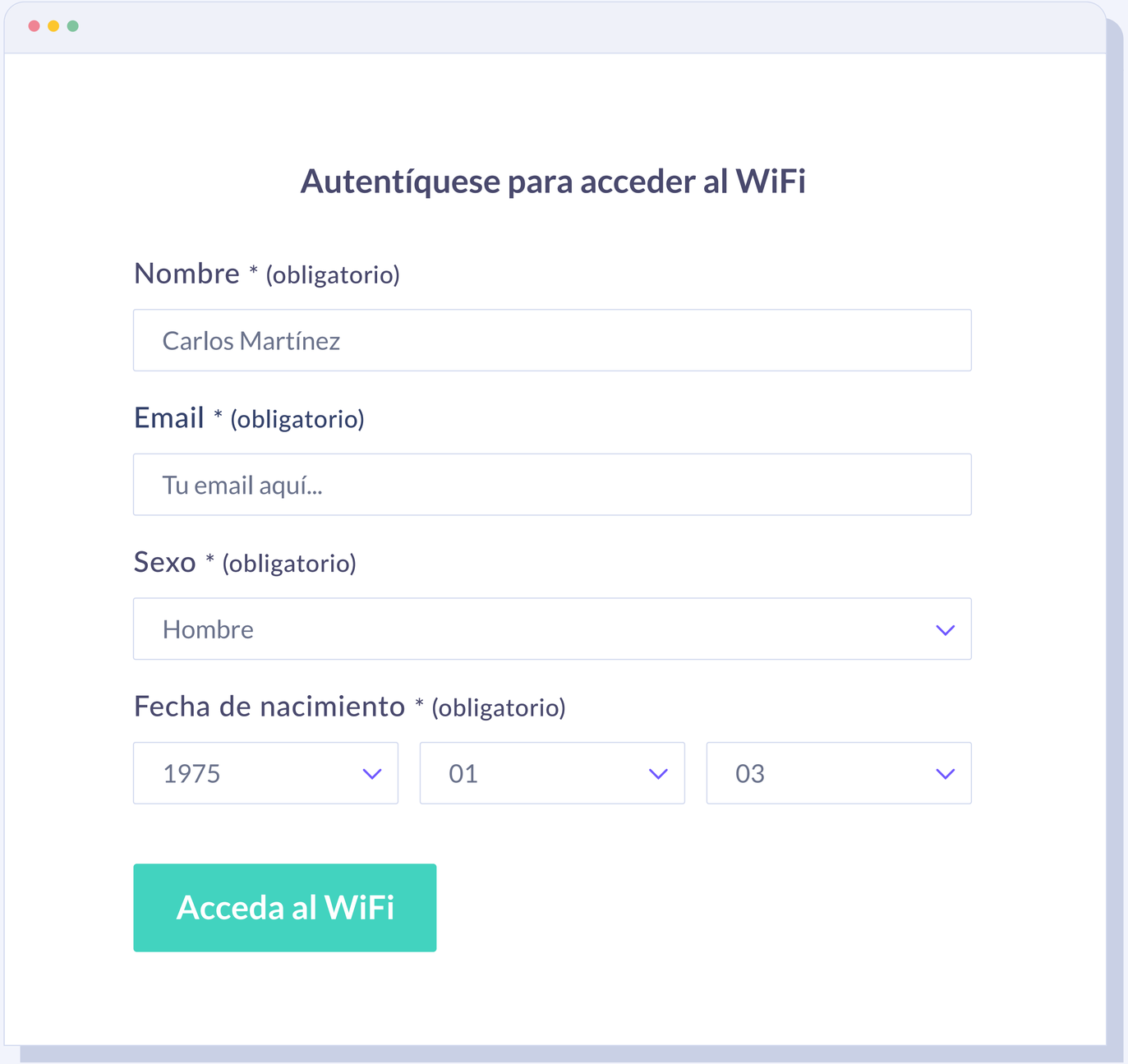


Acceso WiFi a huéspedes alojados

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

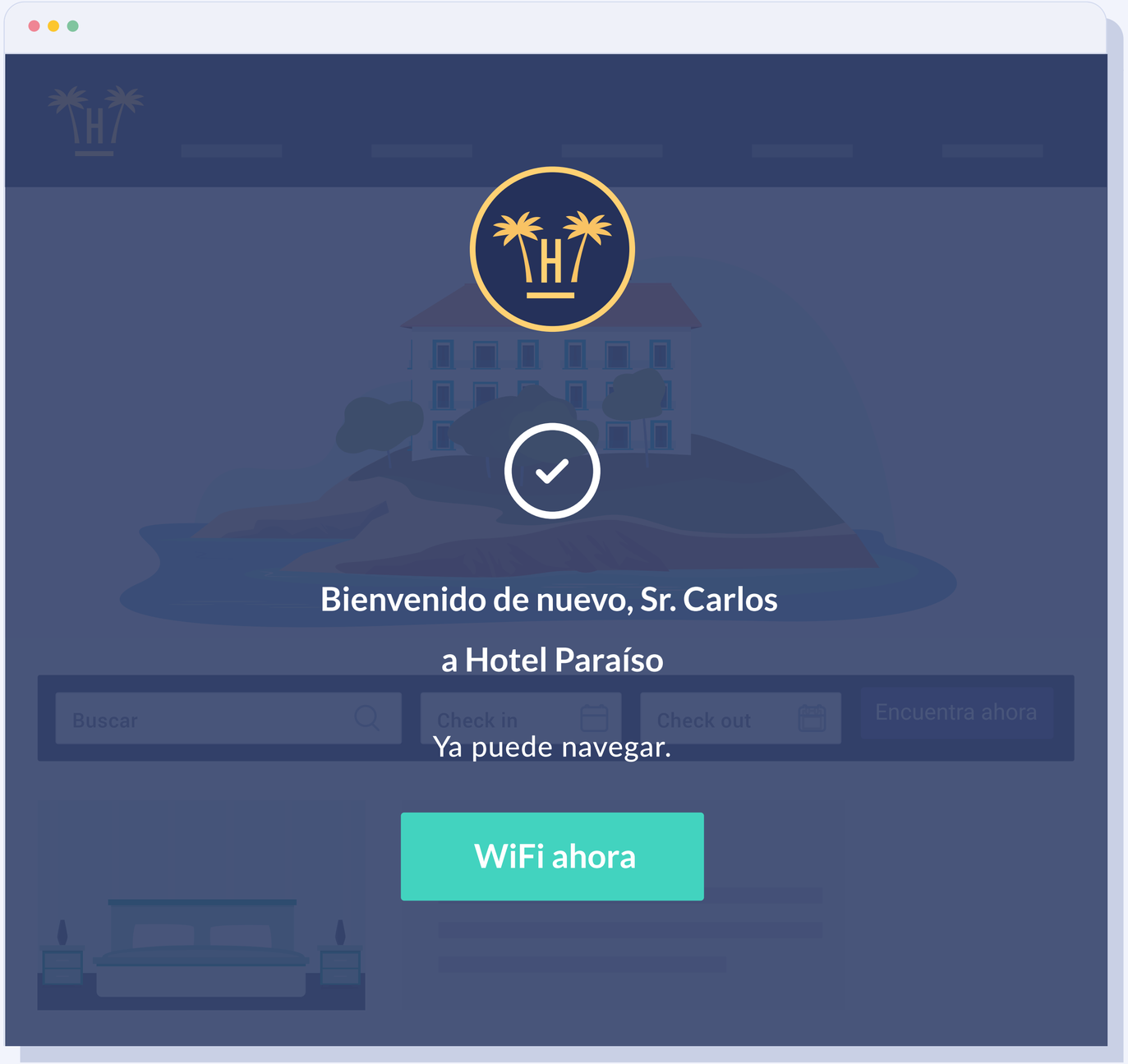
En caso de que desde el PMS nos llegue algún campo vacío, como su fecha de nacimiento, sexo, o nacionalidad el formulario automáticamente le solicitará aquellos campos para que ingrese la información incompleta.

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%.



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.



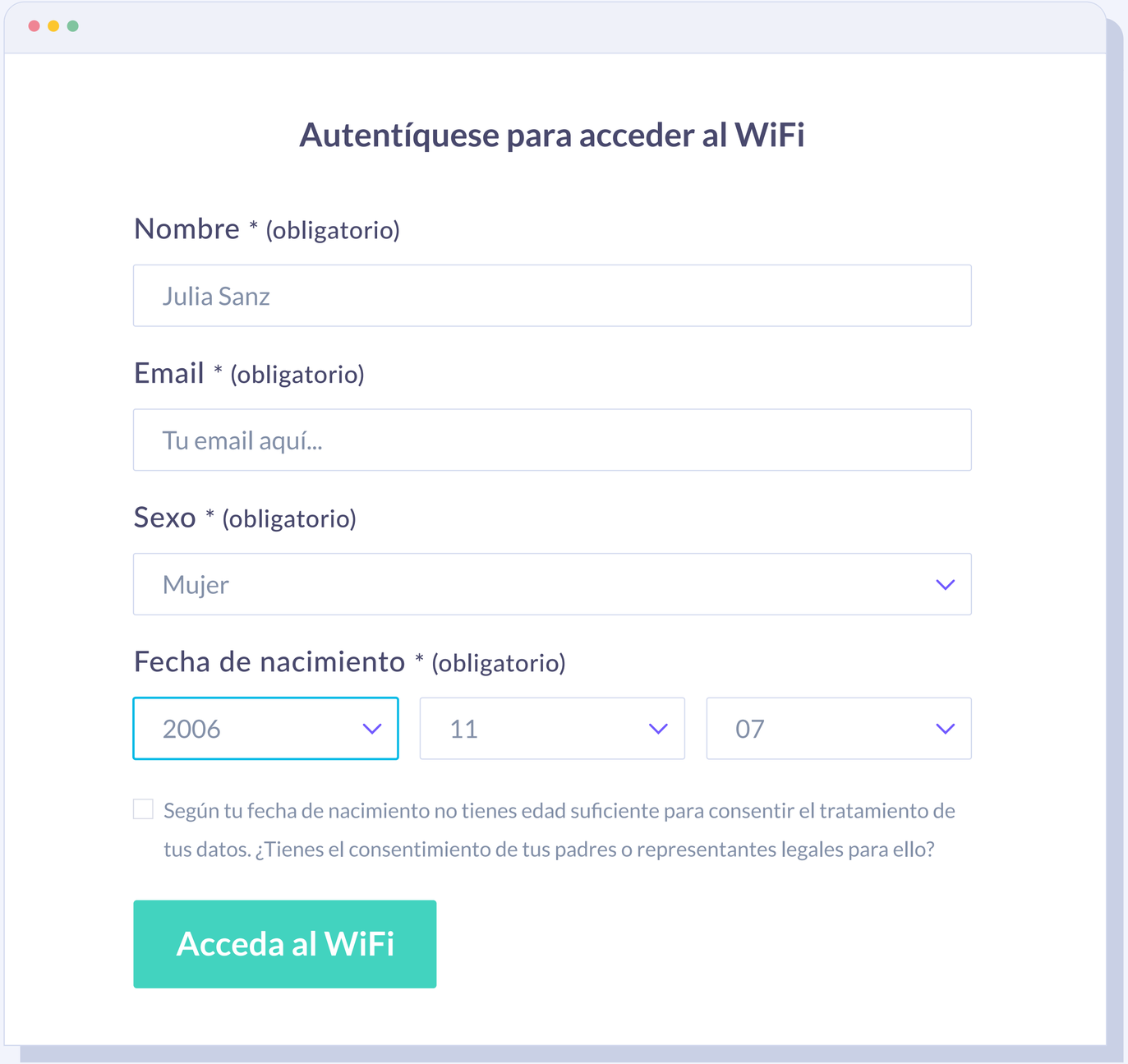
Acceso WiFi completado

Portal 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 metido sus datos en el PMS.

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.**



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.

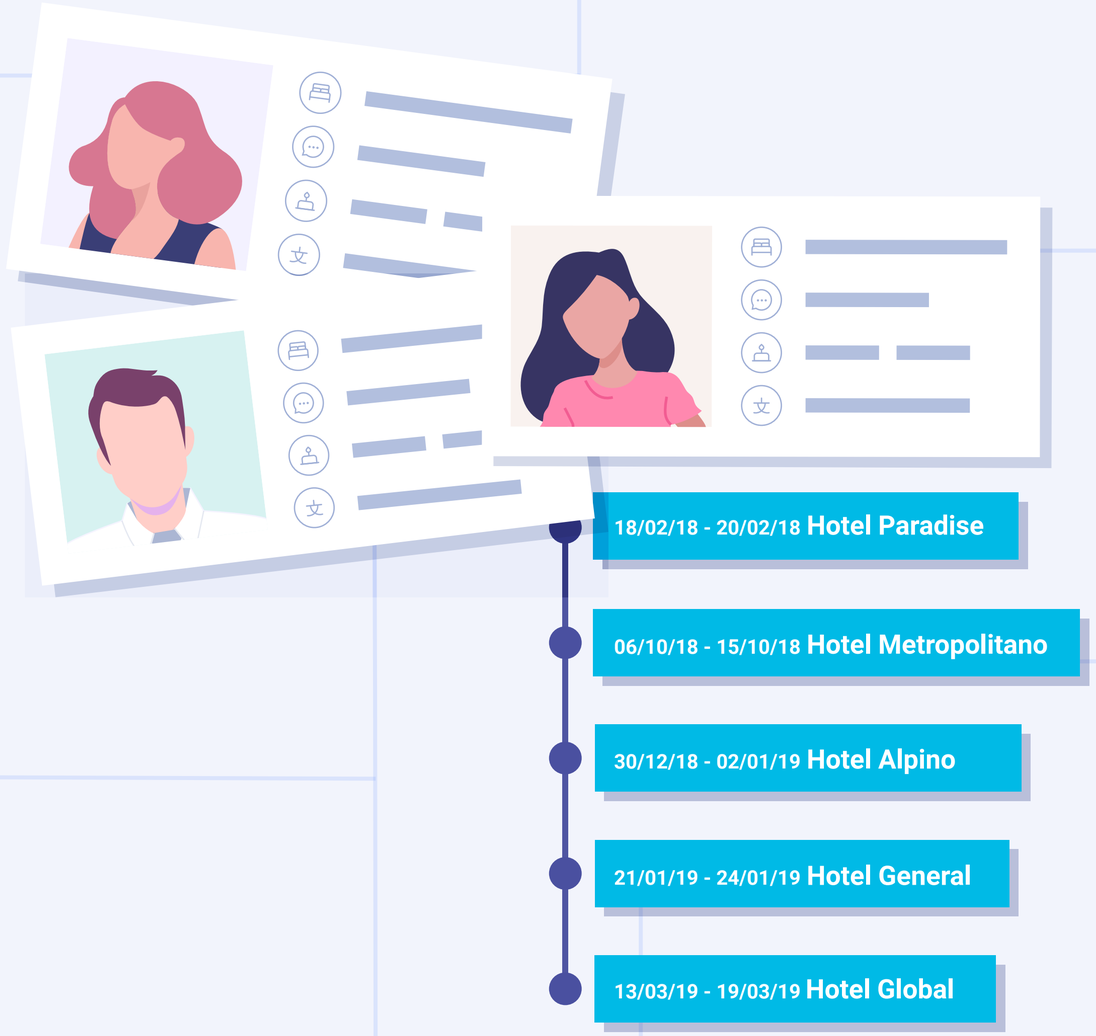
DATOS RECUPERADOS	ORIGEN DEL DATO ES DE HOTELINKING	ORIGEN DEL DATO ES DE PMS
NOMBRE		✓
APELLIDO/S		✓
EMAIL VERIFICADO	✓	
Nº DE TELÉFONO		✓
Nº PASAPORTE/DNI		✓
ESTADO CONSENTIMIENTO RGPD	✓	
FECHA DE NACIMIENTO		✓
NACIONALIDAD		✓
PAÍS DE RESIDENCIA		✓
CIUDAD		✓
DIRECCIÓN		✓
CÓDIGO POSTAL		✓
IDIOMA	✓	
SEXO (M/F)		✓
MARCA DE DISPOSITIVO	✓	
MAC DISPOSITIVO	✓	
FECHA CONEXIÓN A PORTAL CAUTIVO	✓	
HOTELINKING ID ÚNICO	✓	

DATOS RECUPERADOS	ORIGEN DEL DATO ES DE HOTELINKING	ORIGEN DEL DATO ES DE PMS
SCORE SATISFACCIÓN USUARIO	✓	
VISITAS TOTALES HOTEL/CADENA	✓	
ÚLTIMO HOTEL VISITADO	✓	
Nº DE HABITACIÓN		✓
TIPO DE HABITACIÓN		✓
NOMBRE HOTEL ESTANCIA		✓
TIPO DE PENSIÓN		✓
ADULTOS EN RESERVA		✓
NIÑOS EN RESERVA		✓
CÓDIGO DE RESERVA		✓
FECHA DE RESERVA		✓
FECHA CHECKIN		✓
FECHA CHECKOUT		✓
CANAL DE RESERVA		✓
COMENTARIOS DE RESERVA		✓
TOTAL NOCHES DE ESTANCIA		✓
TOTAL VALOR RESERVA		✓
TOTAL GASTOS DURANTE ESTANCIA		✓

Listado de campos que recupera Portal Pro del PMS, en conjunto a los datos que genera propiamente Hotelinking

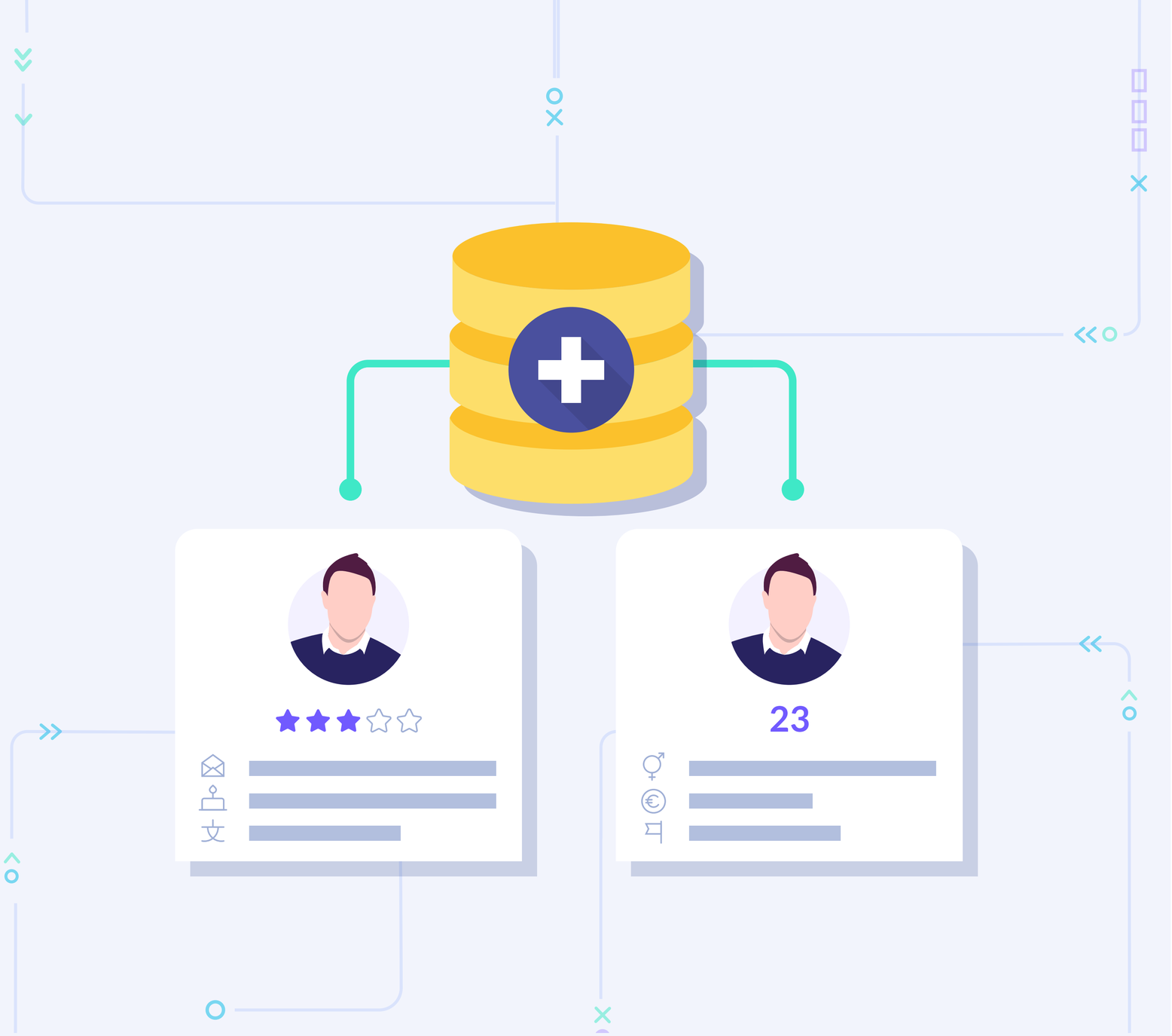
NOTA: Los datos recuperados de PMS podrían presentarse vacíos en caso de que el PMS no cuente con este dato. Hotelinking únicamente recupera campos con datos siempre y cuando el PMS contenga esa información previamente.

Funcionamiento Data Match para importar datos históricos



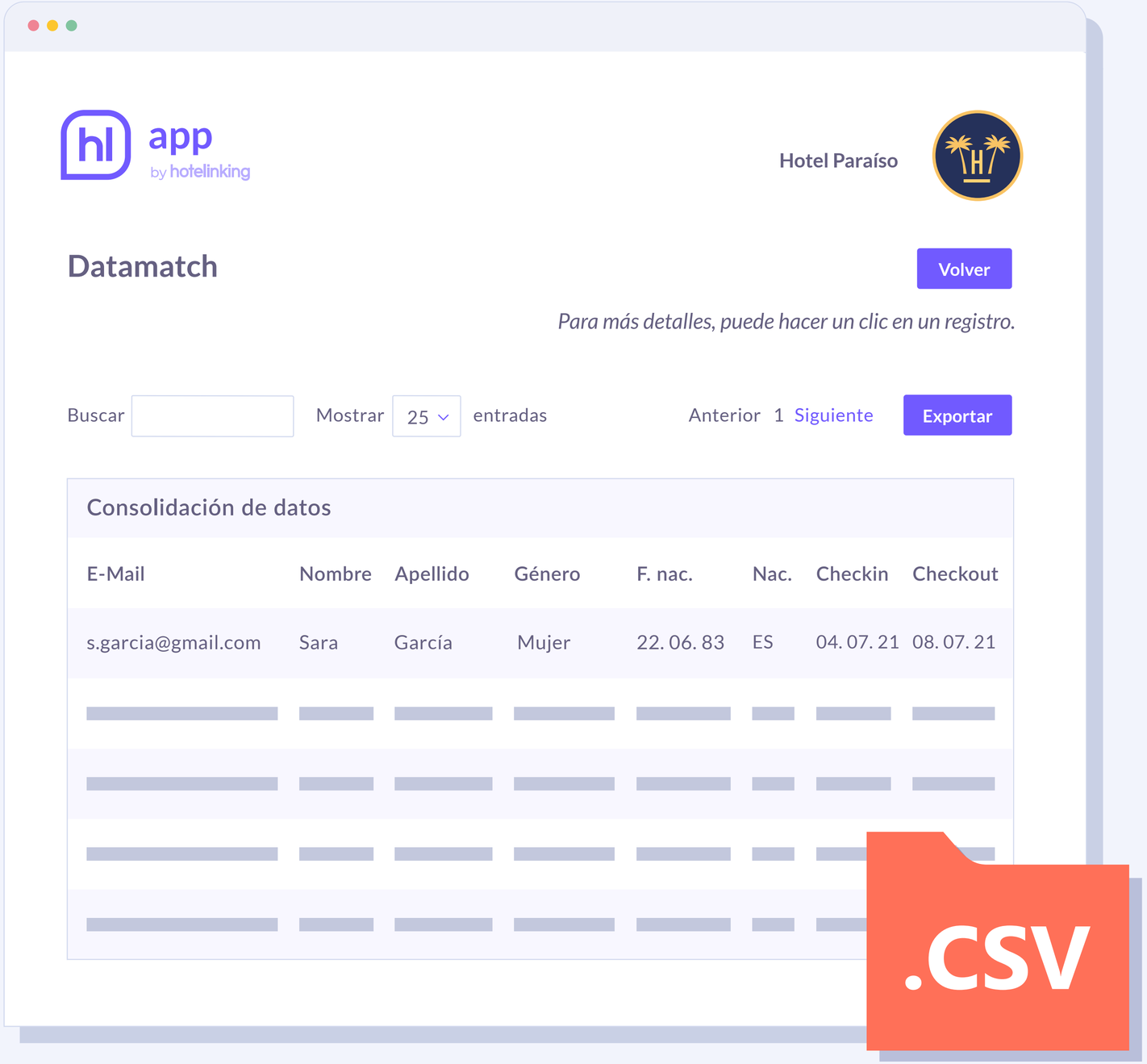
Funcionamiento Data Match

Usaremos Data Match asociado al servicio Portal Pro solo cuando queramos obtener **datos históricos del huésped 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.

Contenido relacionado

- Enriquecimiento de datos con PMS
- Funcionamiento Portal Pro
- Pautas para asegurar un buen Data Match
- Suite de herramientas contactless para hoteles

hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

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

www.hotelinking.com | help@hotelinking.com