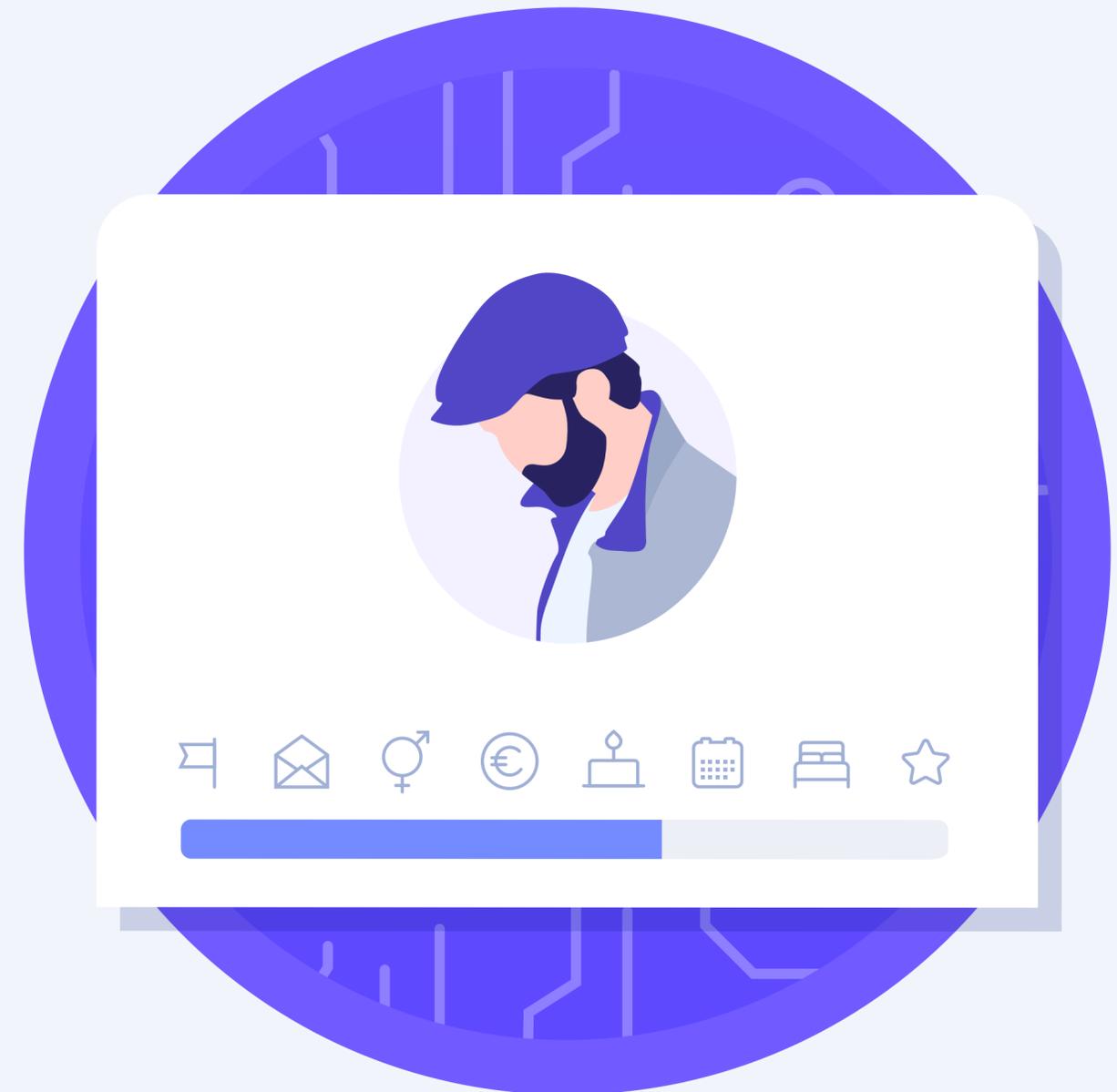


Enriquecimiento de datos con PMS

Portal Pro y Data Match

hotelinking



Índice

Introducción	●●	3
Qué es la integración con el PMS	□○	6
Portal Pro	xx	10
□ Servicios que incluye la contratación	□○	11
□ Funcionamiento Portal Pro	x	18

□ Funcionamiento Data Match para importar datos históricos Data Match	○□	30
Data Match	xx	34
□ Funcionamiento Data Match	○□	39
Contenido relacionado	□	45

Introducción

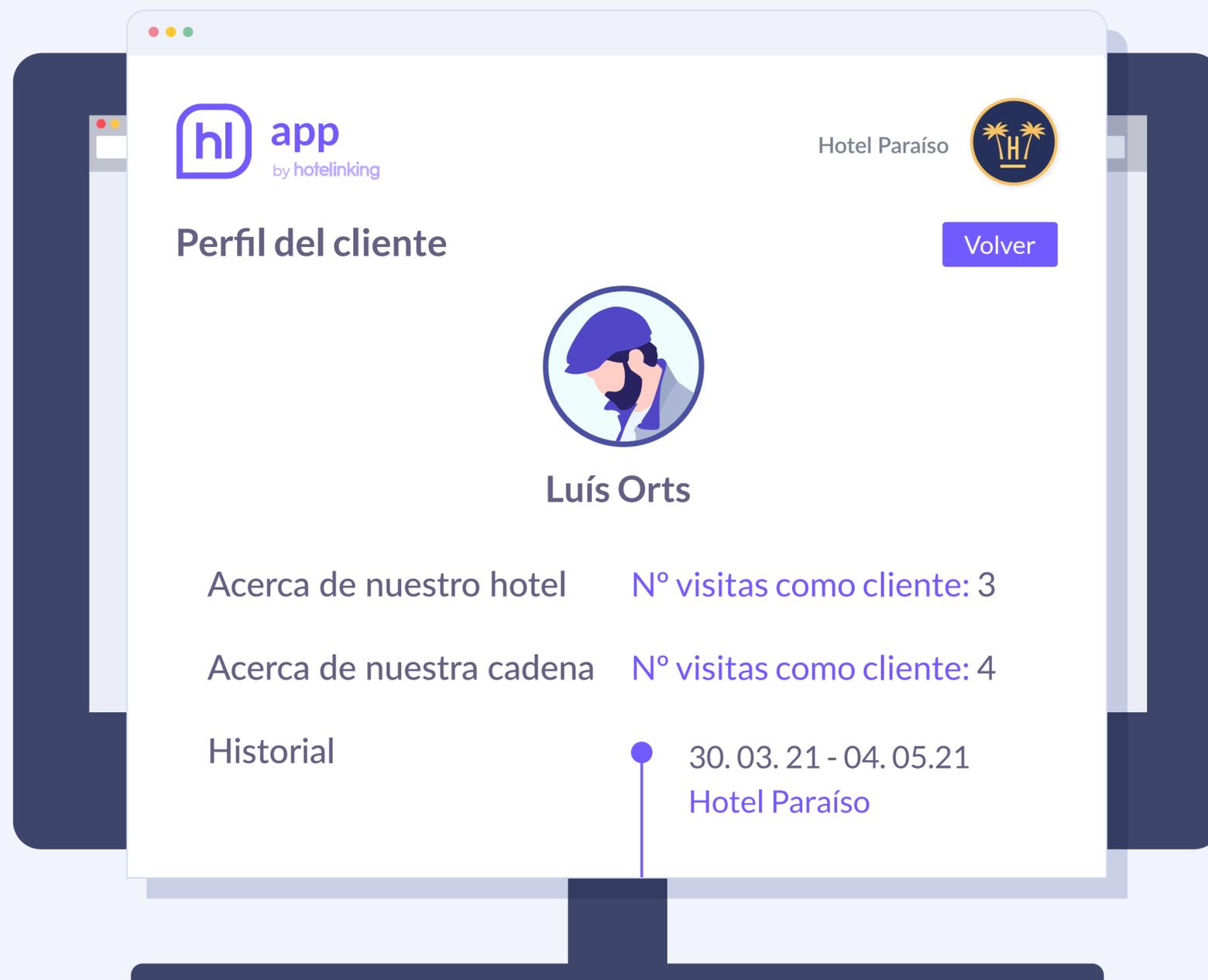


La captación de datos a través del módulo WiFi de Hotelinking es uno de los principales valores que ofrecemos a nuestros clientes. Estos datos se validan en tiempo real y están verificados cumpliendo el reglamento RGPD.



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 **Hotelink** 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**.



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.



| Enriquecimiento de datos con 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.

Portal Pro



The image shows a web form window with a white background and a light gray border. At the top center is a circular logo with a dark background, featuring two palm trees and a stylized 'H' in gold. Below the logo, the text 'Su privacidad es importante' is displayed in a bold, dark gray font. Underneath this text is a horizontal line. Below the line are two tabs: 'Estoy alojado' (selected) and 'Tengo un código'. The form contains three input fields with labels: 'Introduzca su nombre:', 'Introduzca su primer apellido:', and 'Introduzca su número de habitación:'. At the bottom of the form is a large green button with the text 'Confirmar' in white. The window has three colored dots (red, yellow, green) in the top-left corner, indicating it is a browser window.



Su privacidad es importante

Estoy alojado | Tengo un código

Introduzca su nombre:

Introduzca su primer apellido:

Introduzca su número de habitación:

Confirmar

Portal Pro

**Servicios que incluye
la contratación del
Portal Pro**



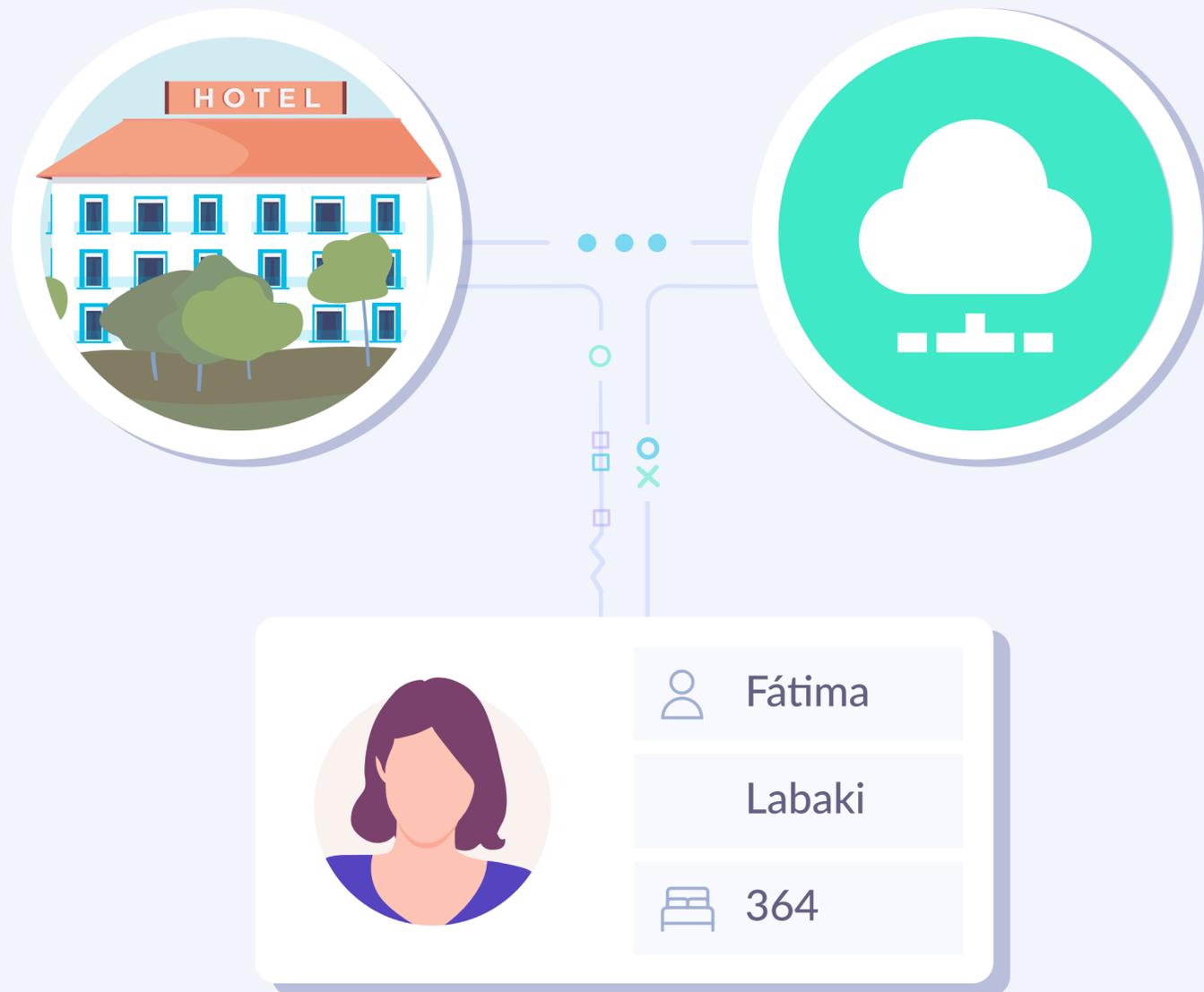
Consolidación de datos en tiempo real

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.



| Enriquecimiento de datos con PMS

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.



The screenshot shows the 'Perfil del cliente' (Customer Profile) page in the 'hl app by hotelinking' for 'Hotel Paraíso'. The profile is for 'Luís Orts', with the last room number '007'. The profile is divided into two sections: 'Inf. Básica' (Basic Information) and 'Dispositivos conectados al WiFi' (WiFi Connected Devices).

Inf. Básica

- Luís Orts** (with profile picture icon) Último nº hab.: 007
- Información personal
 - ✉ l.orts@gmail.com
 - ♀ Es
 - ♂ Hombre
 - 📅 1980.05.23
 - 👤 43110012L

Dispositivos conectados al WiFi

- 🖥️ Windows 10
- Registrado desde: Formulario
- Primer login: 31.03.21
- Última conexión: 14.04.22

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.



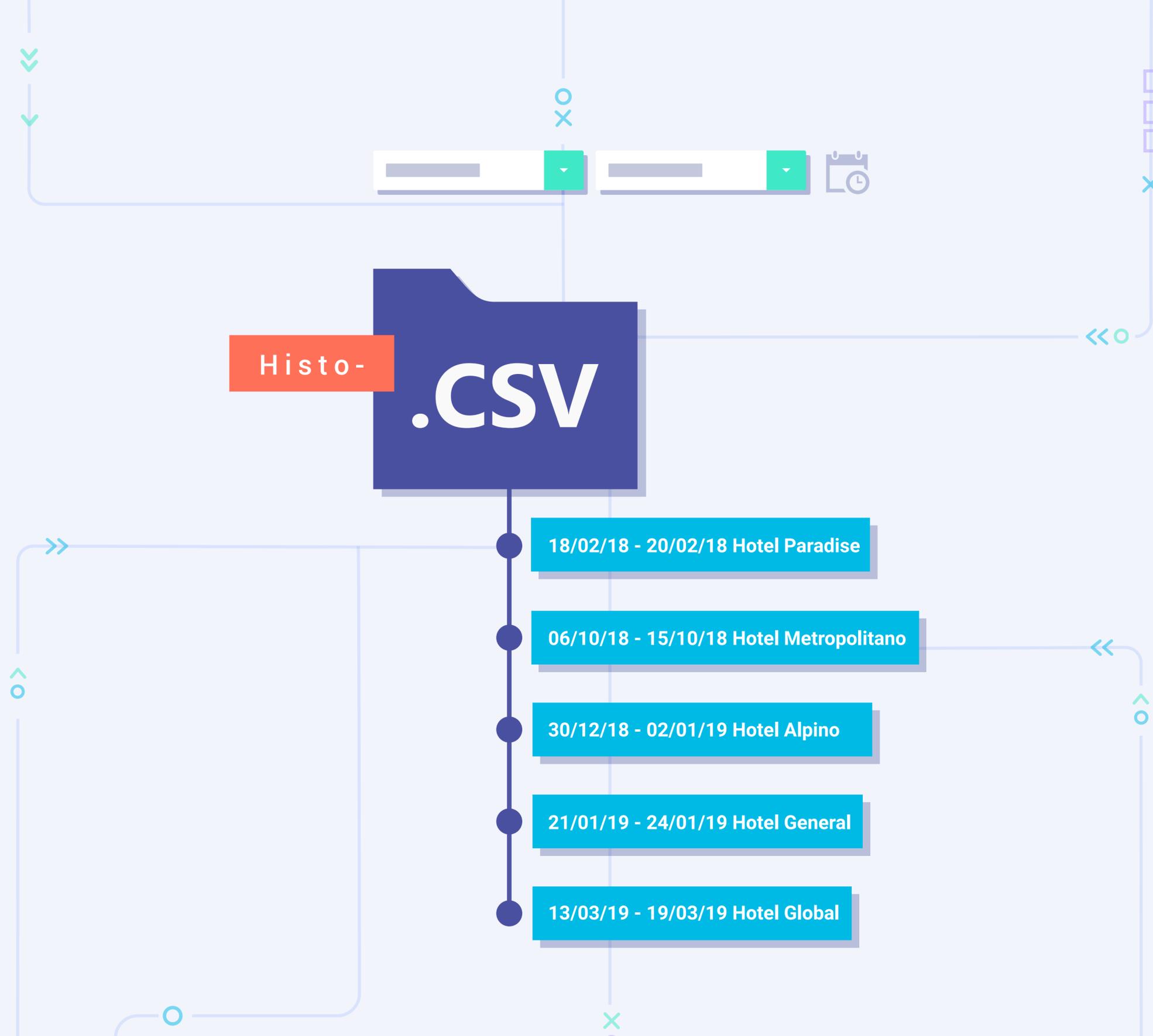
Estos datos están siempre disponibles para el hotel, para descarga o para importar al CRM y así utilizarlos en campañas de marketing.

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

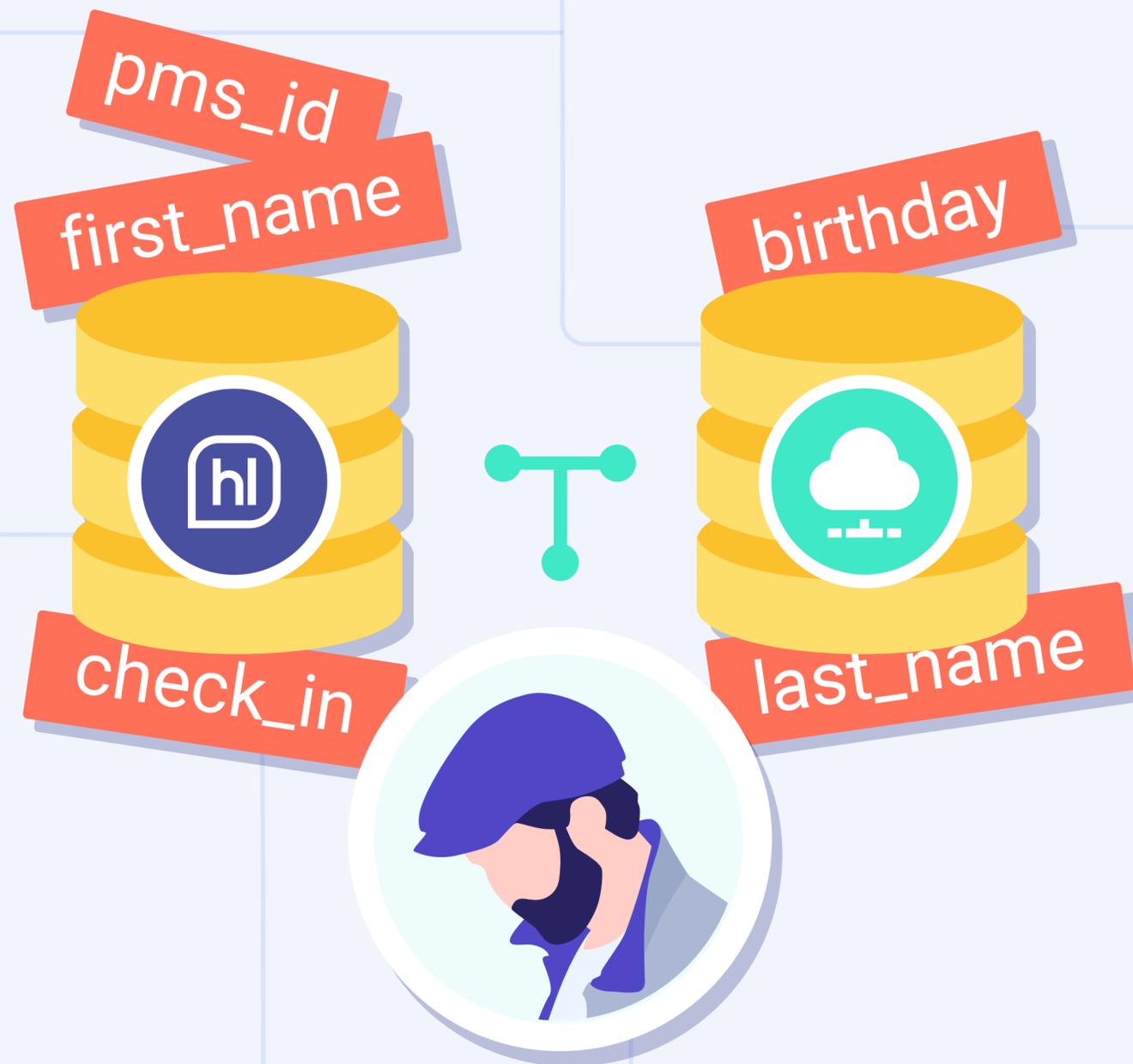
Hotelinking ofrece también la posibilidad de importar datos históricos anteriores a la captación de datos a través del WiFi.

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.



| Enriquecimiento de datos con PMS

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



Portal Pro

Funcionamiento Portal Pro





Su privacidad es importante para nosotros

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

Estoy alojado	Tengo un código
Introduzca su nombre:	
<input type="text"/>	
Introduzca su primer apellido:	
<input type="text"/>	
Introduzca su nº de habitación:	
<input type="text"/>	
<input type="button" value="Confirmar"/>	

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).



Su privacidad es importante para nosotros

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

Estoy alojado	Tengo un código
Introduzca su nombre:	
<input type="text" value="Carlos"/>	
Introduzca su primer apellido:	
<input type="text" value="Martínez"/>	
Introduzca su nº de habitación:	
<input type="text" value="127"/>	

Los datos introducidos no coinciden con nuestros registros, si es usted huésped 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 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.



Su privacidad es importante para nosotros

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

Estoy alojado	Tengo un código
Introduzca su código de acceso:	
<input type="text"/>	
Confirmar	

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](#).

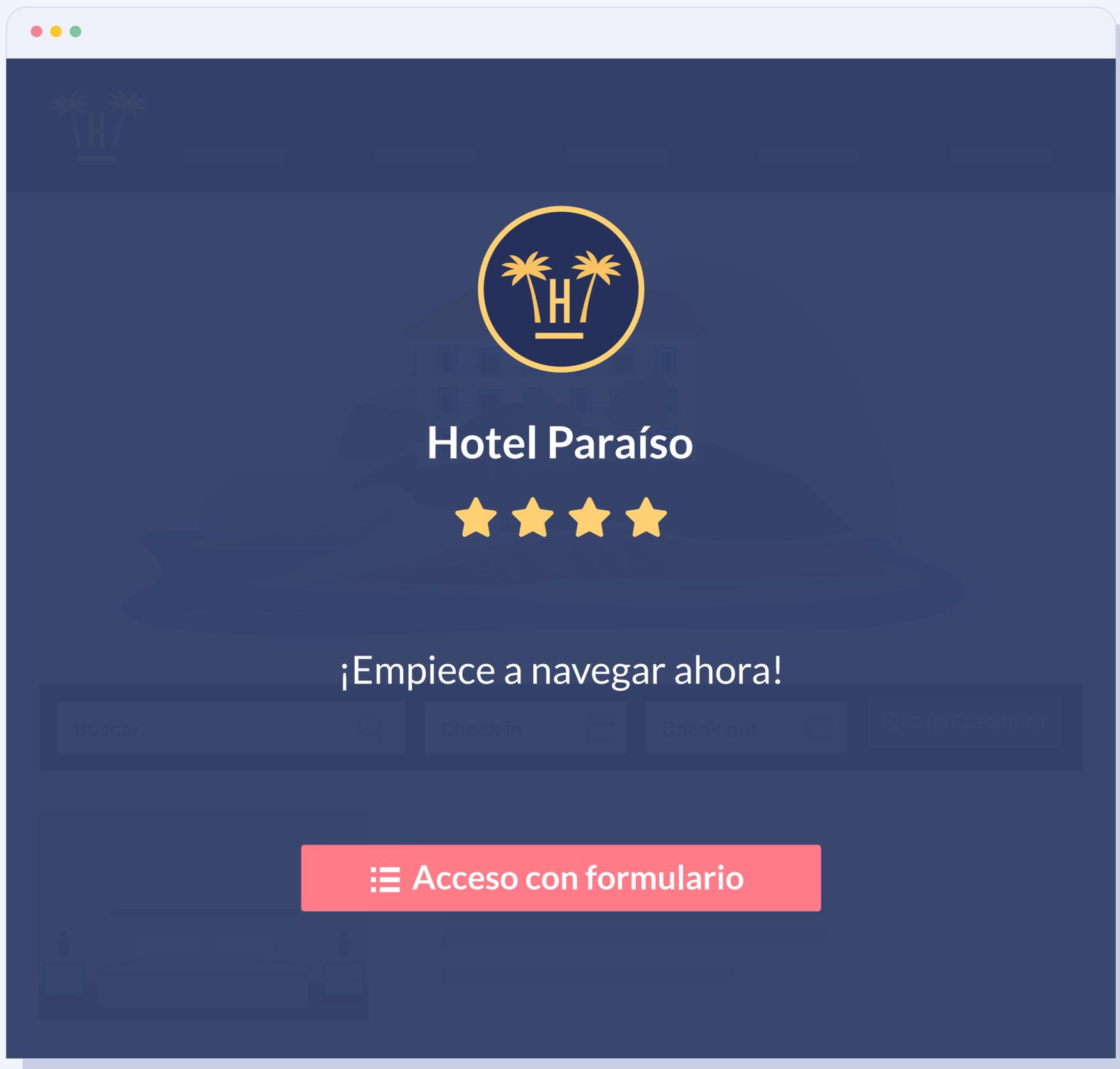
Acepto la cesión de mis datos a Hotel Paraíso para enviar comunicaciones comerciales sobre sus servicios.

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 sólo 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%.

Autentíquese para acceder al WiFi

Email * (obligatorio)

Acceda al WiFi

Autentíquese para acceder al WiFi

Nombre * (obligatorio)

Carlos Martínez

Email * (obligatorio)

Tu email aquí...

Sexo * (obligatorio)

Hombre

Fecha de nacimiento * (obligatorio)

1975

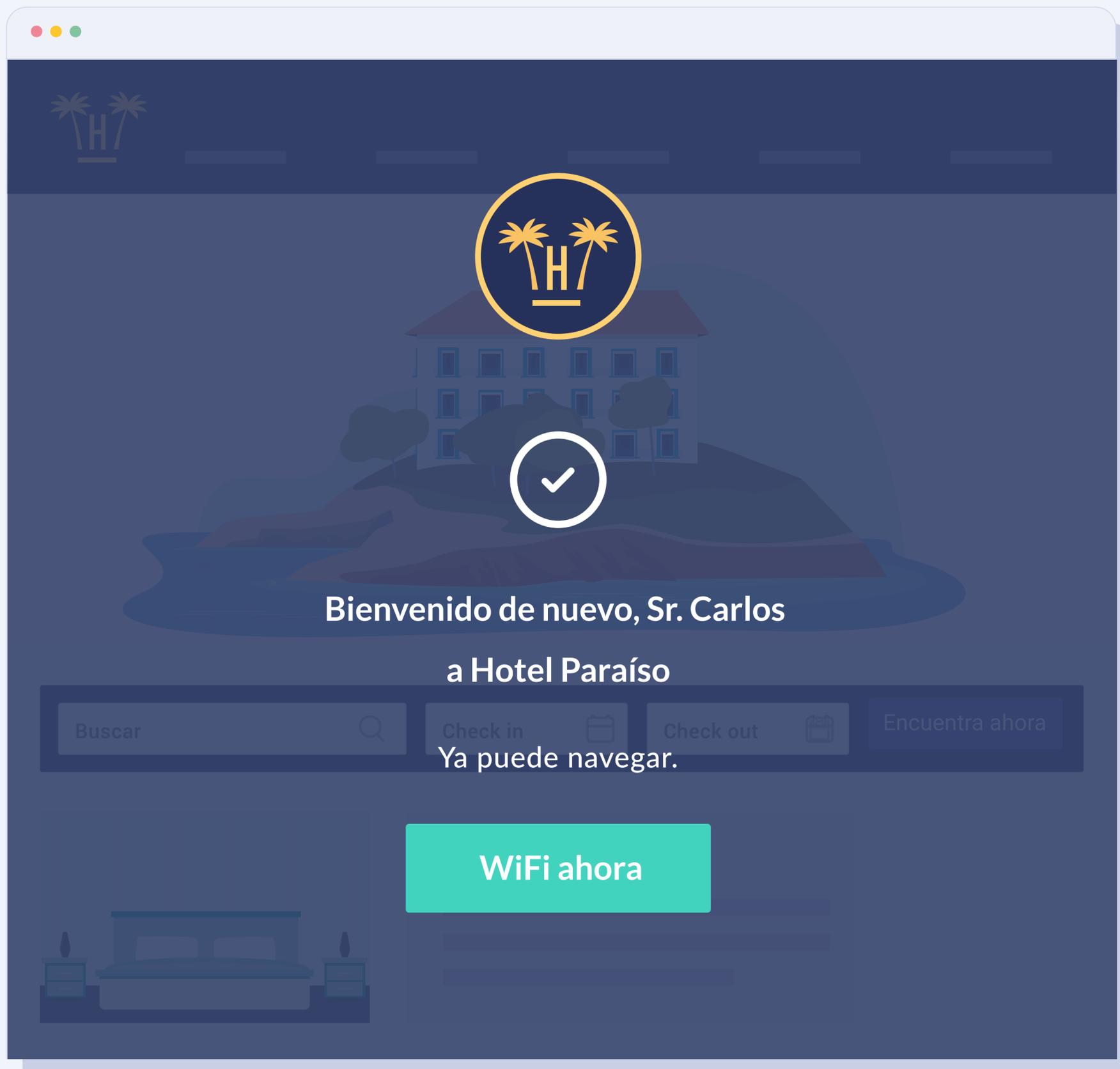
01

03

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

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.

Su privacidad es importante para nosotros

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

Estoy alojado	Tengo un código
Introduzca su nombre:	
<input type="text" value="Carlos"/>	
Introduzca su primer apellido:	
<input type="text" value="Martínez"/>	
Introduzca su n° de habitación:	
<input type="text" value="127"/>	
<input type="button" value="Confirmar"/>	



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.

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	✓	

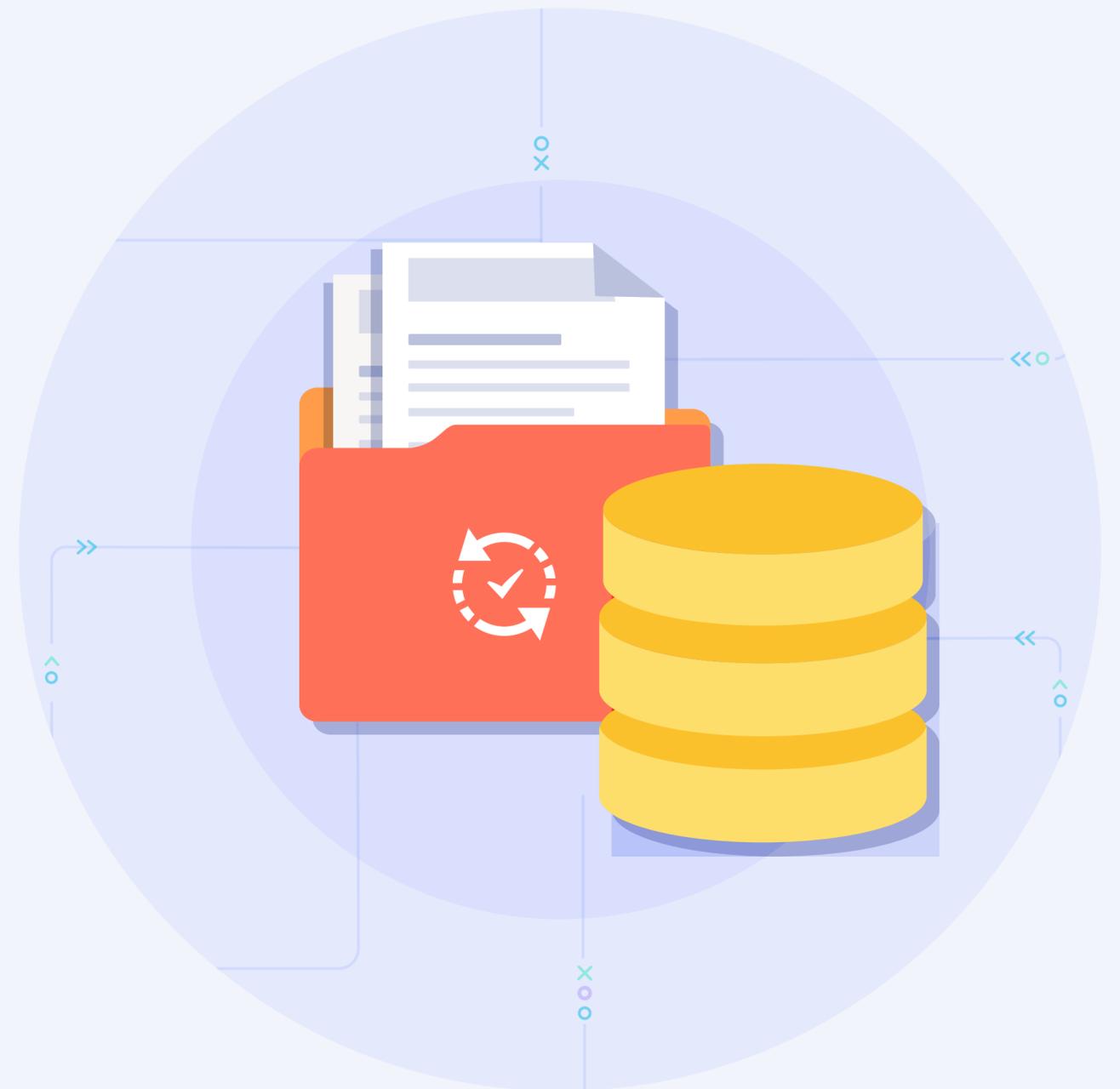
DATOS RECUPERADOS	ORIGEN DEL DATO ES DE HOTELINKING	ORIGEN DEL DATO ES DE PMS
SCORE SATISFACCIÓN USUARIO	✓	
VISITAS TOTALES HOTEL/CADENA	✓	
ÚLTIMO HOTEL VISITADO	✓	
Nº DE HABITACIÓN		✓
TIPO DE HABITACIÓN		✓
NOMBRE HOTEL ESTANCIA		✓
TIPO DE PENSIÓN		✓
ADULTOS EN RESERVA		✓
NIÑOS EN RESERVA		✓
CÓDIGO DE 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.

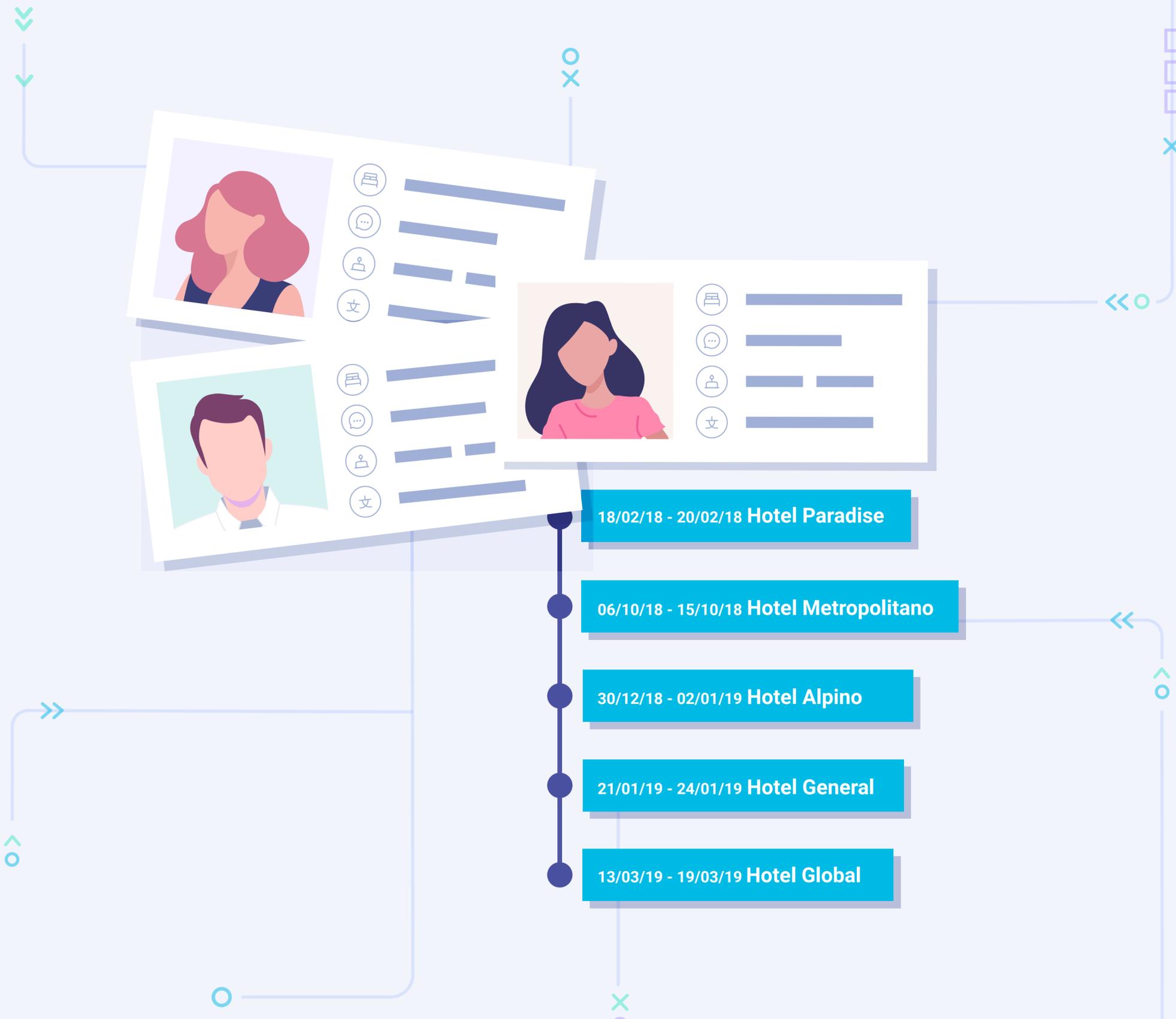
Portal Pro

Funcionamiento Data Match para importar datos históricos



Funcionamiento Data Match

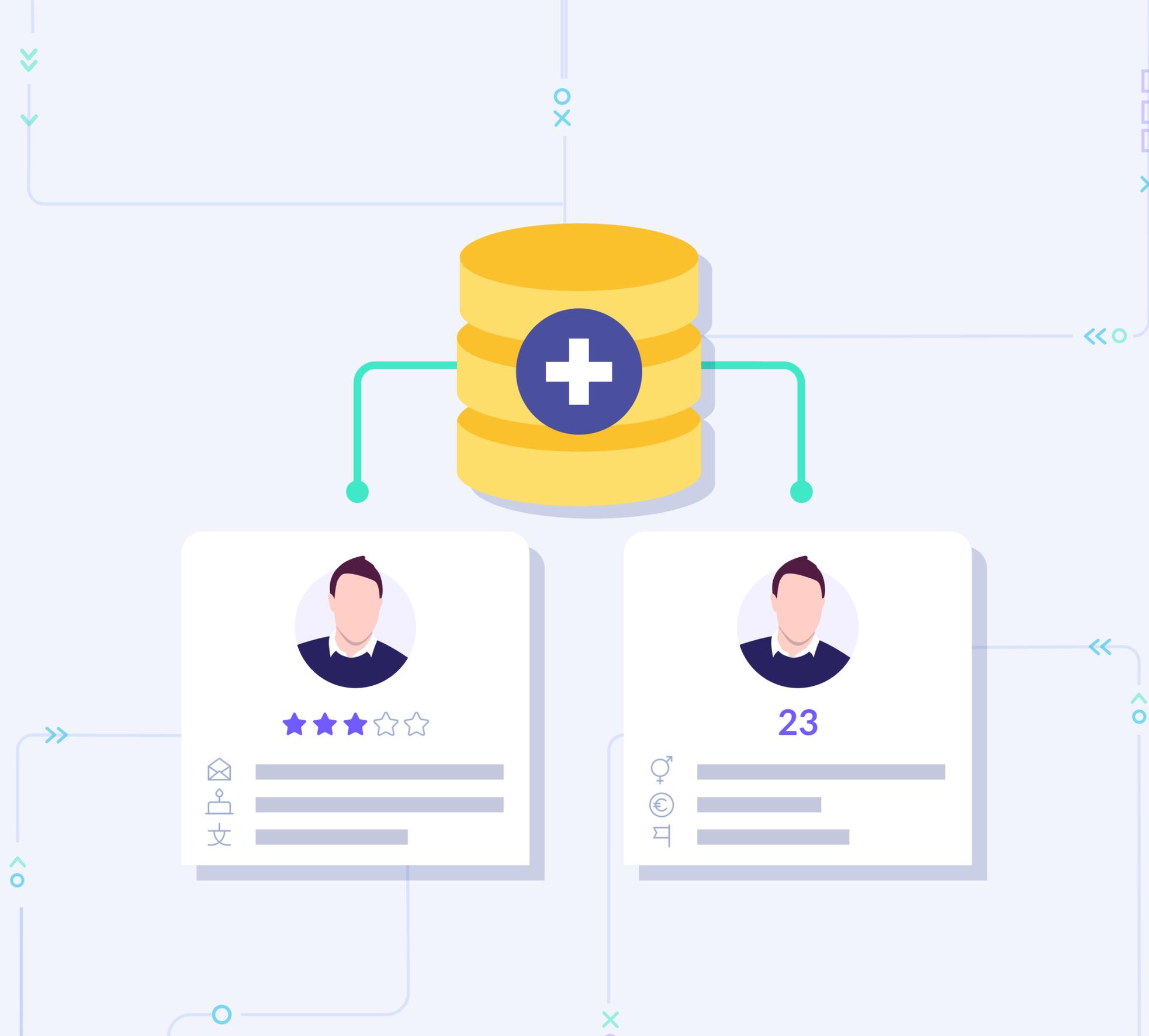
Usaremos Data Match asociado al servicio Portal Pro solo cuando queramos obtener **datos históricos del huésped anteriores a la puesta en marcha del servicio.**



| Enriquecimiento de datos con PMS

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.



hl app
by hotelinking

Hotel Paraíso

Datamatch

Buscar Mostrar entradas

Anterior 1 Siguinte **Exportar**

Para más detalles, puede hacer un clic en un registro.

Consolidación de datos

E-Mail	Nombre	Apellido	Género	F. nac.	Nac.	Checkin	Checkout
s.garcia@gmail.com	Sara	García	Mujer	22.06.83	ES	04.07.21	08.07.21

.CSV

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.

Data Match

The image displays three overlapping user profile cards, each representing a different user. Each card features a circular profile picture at the top and a horizontal bar at the bottom with a series of icons representing enriched data points. The icons include a flag, an envelope, a female symbol, a Euro symbol, a person icon, a calendar, and a bed icon. The third card on the right also includes a star icon. The cards are set against a large blue circular background.

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.

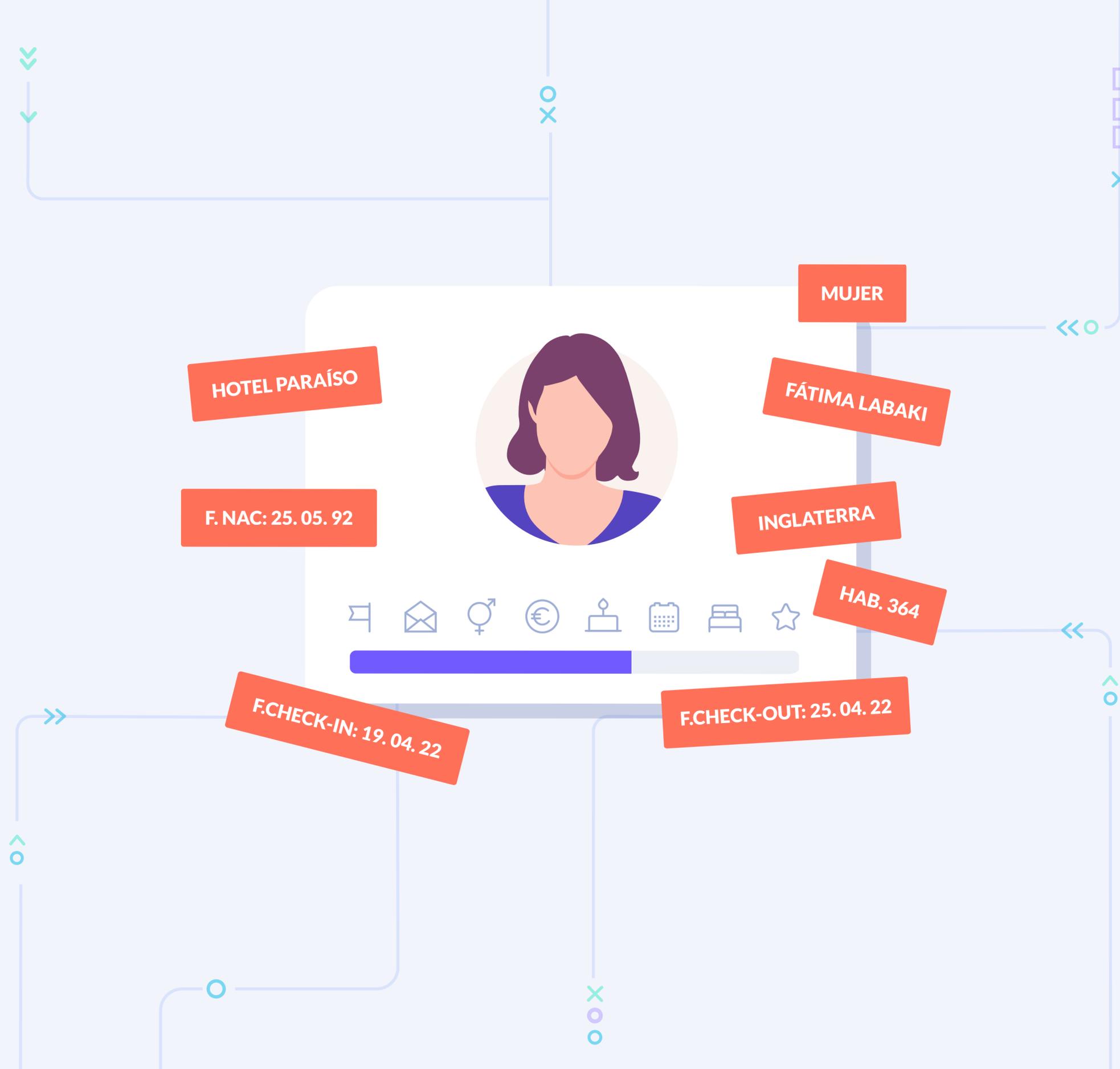


Calidad de los datos

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 huésped.
- Fecha check-in.
- Fecha check-out.



Data Match

**Funcionamiento
Data Match**



Proceso automatizado

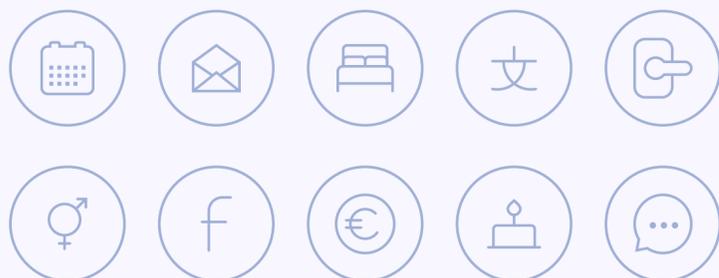
Una vez integrado el PMS con Hotelinking para la recogida de forma regular y automatizada, la herramienta de matching de Hotelinking procederá a realizar el proceso de reconciliación entre ambas bases de datos.

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.



Carolina Sainz



Noviembre

D	L	M	X	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5



El **.CSV** estará disponible para descarga del **usuario de la plataforma**. Previo a la puesta en marcha se habrá decidido, juntamente con el huésped, 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).



| Enriquecimiento de datos con PMS

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

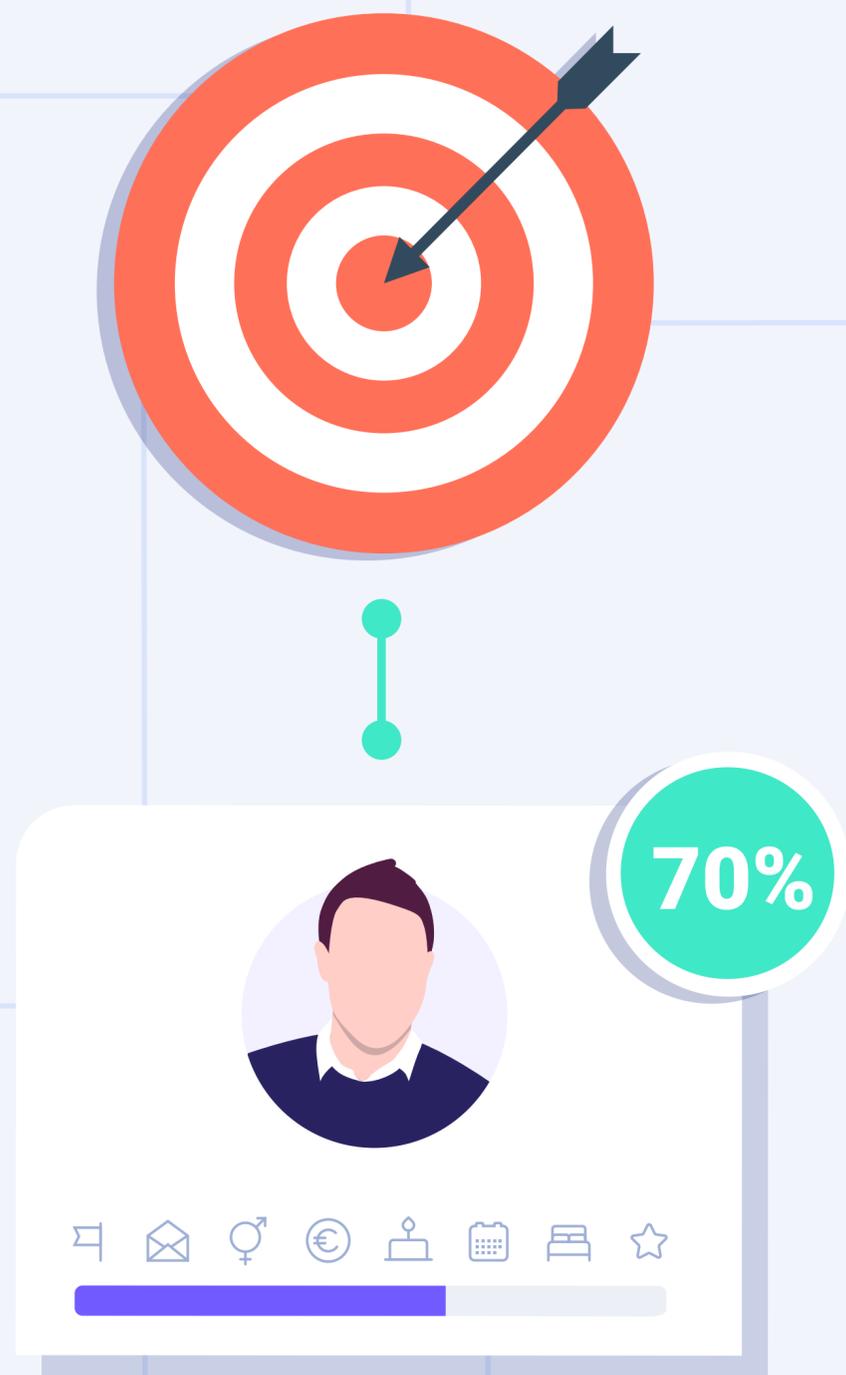
Si en el CRM ya se contaba con un contacto previamente enviado por el módulo WiFi, pero gracias al Data Match se han generado nuevos datos procedentes del PMS, entonces se actualizará su perfil automáticamente.



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.



hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

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

www.hotelinking.com | help@hotelinking.com

