

Generación y activación de **First Party Data** para hoteles a través de portal cautivo WiFi

Nos conectamos con los PMS líderes del mercado para enriquecer la capacidad de segmentación de los datos, además de integrarnos con los partners clave de activación de First Party Data

hotelinking



Índice

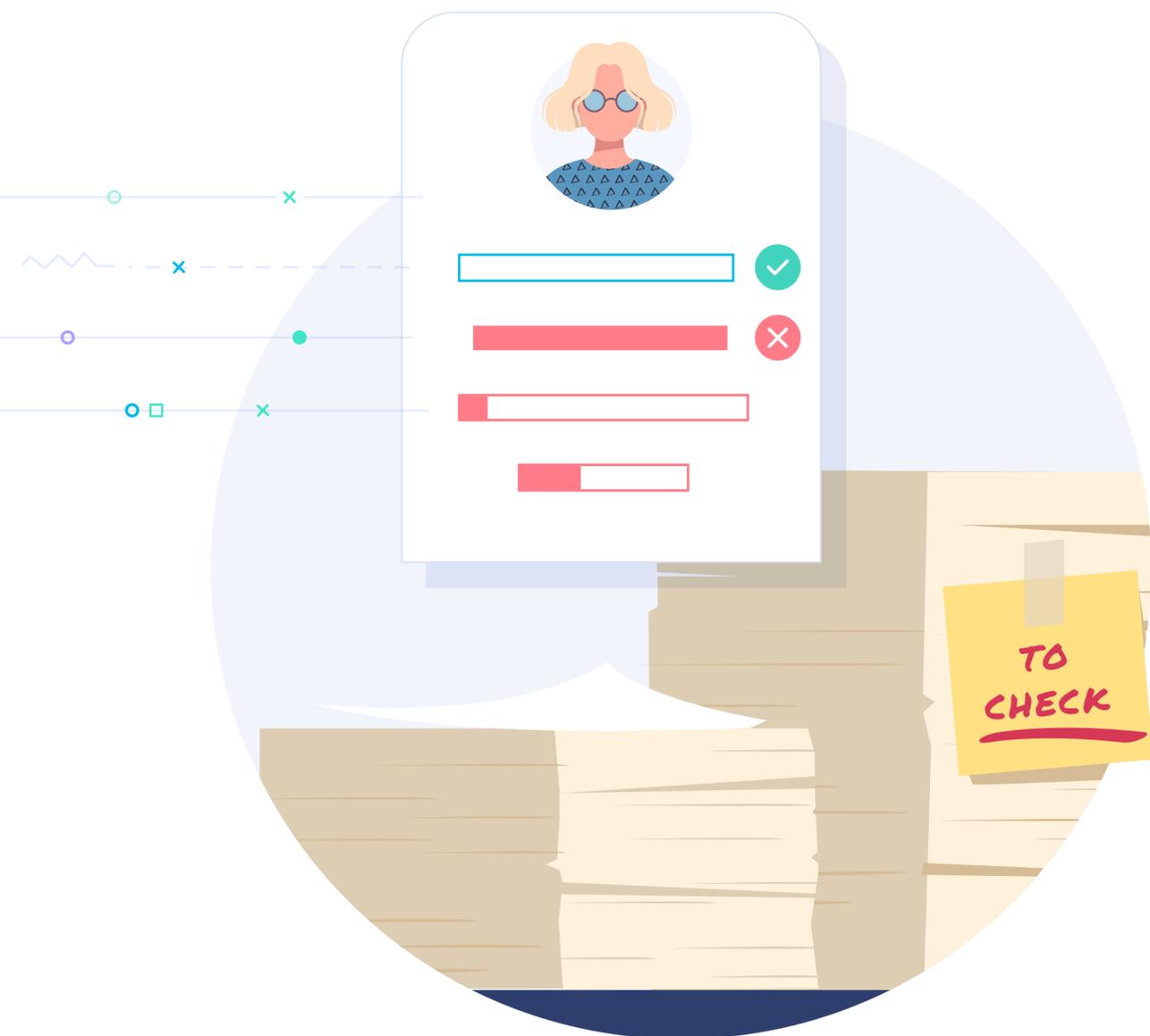
¿Qué es realmente el First Party Data? 	3	¿Cómo funciona la activación de First Party Data? 	13
¿Por qué necesitan los hoteles un sistema como Hotelinking? 	4	Encuestas de satisfacción durante la estancia 	14
Convierte el WiFi de tu hotel en una máquina generadora de datos 	5	Comunicaciones automatizadas 	15
Captación First Party Data 	6	Encuestas de satisfacción personalizadas 	16
Flujo de trabajo del Portal Cautivo 	7	CRM- Campañas de Email Marketing 	17
¿Cómo se generan los datos enriquecidos? 	8	Incrementa exponencialmente los usuarios registrados 	18
Flujo de trabajo del Portal Cautivo con Data Match 	9	Marketing digital y audiencia 	19
Estadísticas e informes 	10	Implementación de Hotelinking 	20
Evita sistemas de Portal Cautivo débiles 	11	Algunos de nuestros clientes satisfechos 	21
Claves a considerar al seleccionar un Portal Cautivo 	12	Sobre Hotelinking 	22
		Contenido relacionado 	23



¿Qué es realmente el First Party Data?

- Se define el **First Party Data** como la información que el hotel obtiene de sus huéspedes de forma directa a través de sus propios recursos (WiFi, motor de reservas, encuestas...).
- No hay mejor dato que la **información de alta calidad** que el hotel recopila sobre sus propios huéspedes.
- Se garantiza el **cumplimiento del estricto Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)** europeo, ya que los usuarios deben dar su consentimiento de manera intencional.
- Hay una **mayor capacidad de personalización y segmentación**. Cuanto más segmentemos, más aumentamos la conversión y eliminamos al intermediario de las reservas.
- Ofrece **mejores resultados** que los datos recopilados por terceros.





¿Por qué necesitan los hoteles un sistema como Hotelinking para recopilar los datos en origen de sus propios huéspedes?

- Las reservas provenientes de TTOO y OTAs solo comparten datos **transaccionales**, mientras que los datos de marketing de los huéspedes se bloquean la mayoría de las veces.
- Los datos recopilados por reservas generadas a través del canal **directo**, únicamente incluyen al **huésped principal** de la reserva pero no a sus acompañantes.
- La recopilación de datos por parte del personal de recepción es un **proceso manual y no digitalizado**. No es eficiente, ni automatizado, y no tiene capacidad de verificar datos en tiempo real, derivando en ratios de captura muy por debajo de lo esperado.



Convierte el WiFi de tu hotel en una máquina generadora de datos en origen de los huéspedes.

- En promedio, más del **75% de tus huéspedes** acceden al WiFi gratuito de tu hotel.
- La configuración de una herramienta profesional como Hotelinking convertirá a todos los usuarios de WiFi en **datos de primera mano procesables y de alta calidad**.
- Evita las tareas manuales del personal de recepción y asegura la implementación de **un proceso totalmente digitalizado. Más seguro y sostenible**.
- Experimenta un **incremento mínimo del 275%*** en el ratio de recopilación de **datos de huéspedes de primera mano** desde el primer día con Hotelinking.

*Teniendo en cuenta que Hotelinking de media consigue recopilar los datos de más del 75% de todos los huéspedes que visitan el hotel a lo largo del año, y considerando que un hotel sin una herramienta para generar first party data como la de Hotelinking generalmente no supera la captura del 20% (canal directo + capturas manuales en recepción), el incremento supone un $(75\%-20\%)/(20\%)= 275\%$



Tu privacidad es importante para nosotros

Por favor introduzca los siguientes datos:

Estoy alojado Tengo un código

Introduzca su nombre:

Iván

Introduzca su primer apellido:

Hidalgo

Introduzca su nº de habitación:

207

CONFIRMAR



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](#).

Four horizontal bars representing a progress indicator or loading state.

ESTOY DE ACUERDO. CONTINUAR

[Volver](#)



Auténtíquese para acceder al WiFi

Email * (obligatorio)

i.hidalgo@gmail.com

Acceda al WiFi

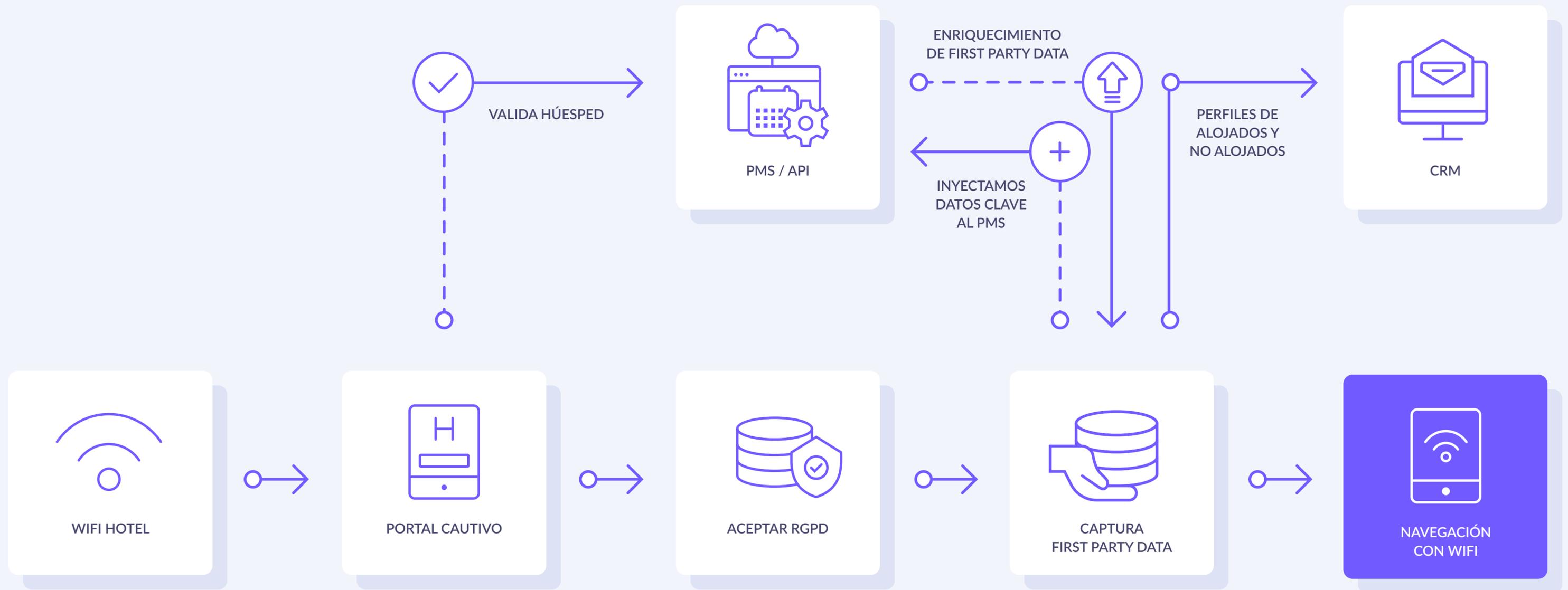


**Bienvenido de nuevo,
Sr. Hidalgo
a Hotel Paraíso**

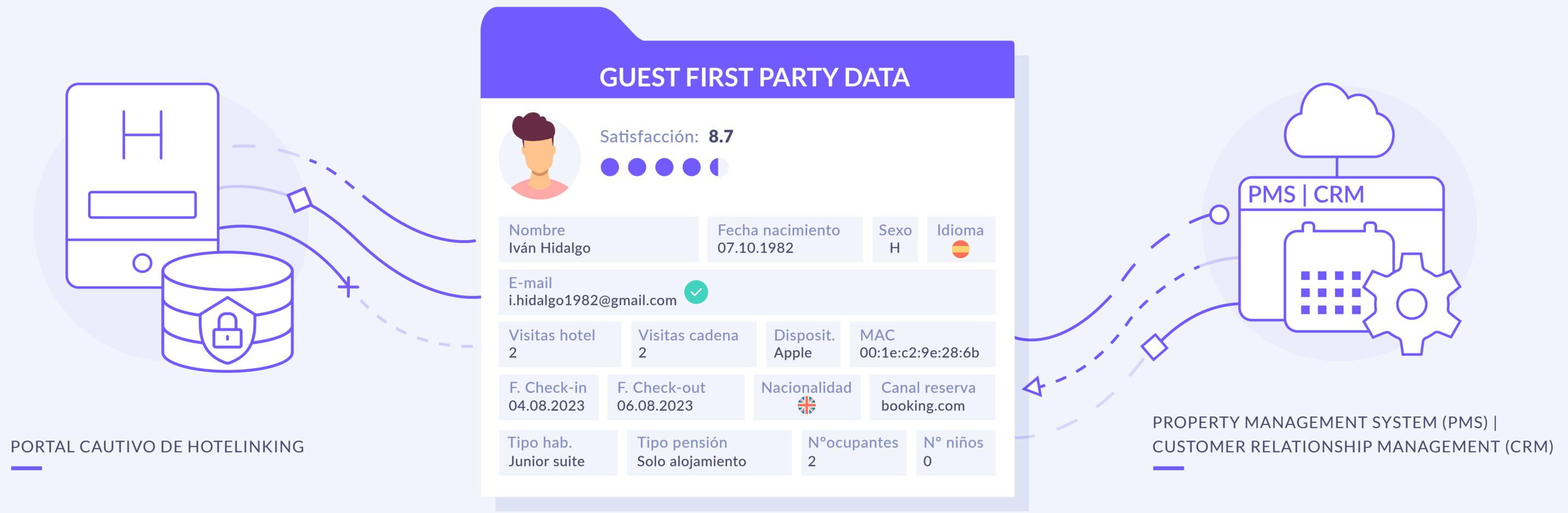
Ya puede navegar.

WiFi ahora

Captación First Party Data

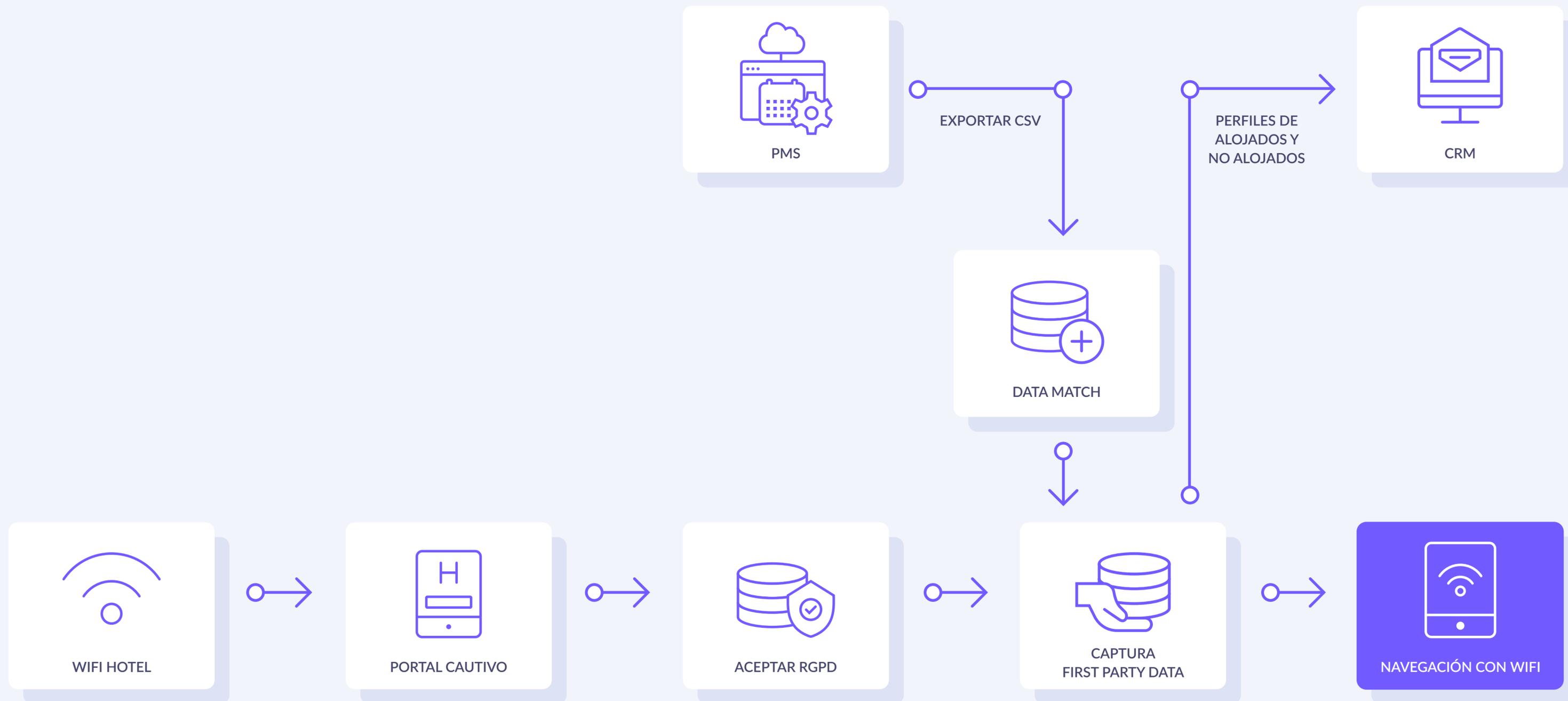


Flujo de trabajo del Portal Cautivo



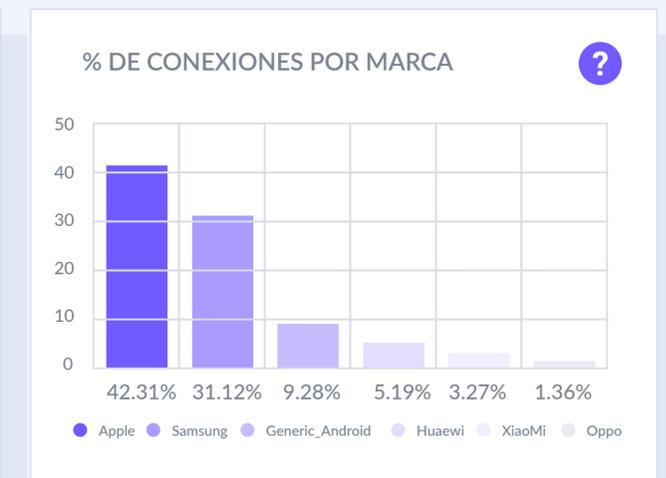
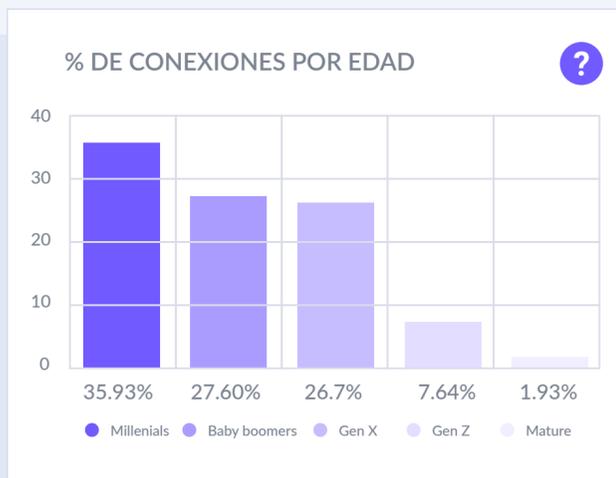
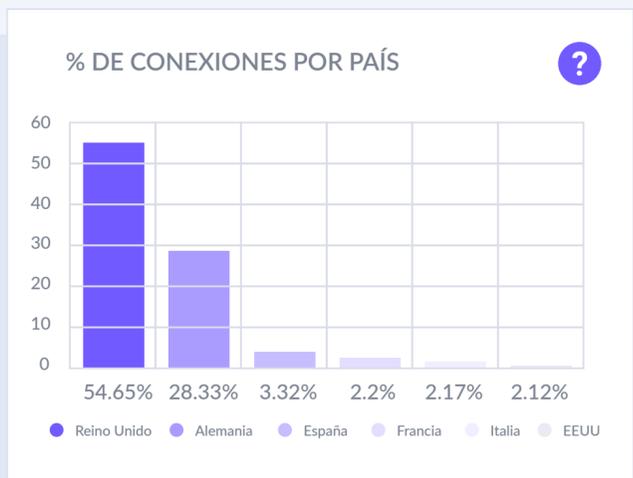
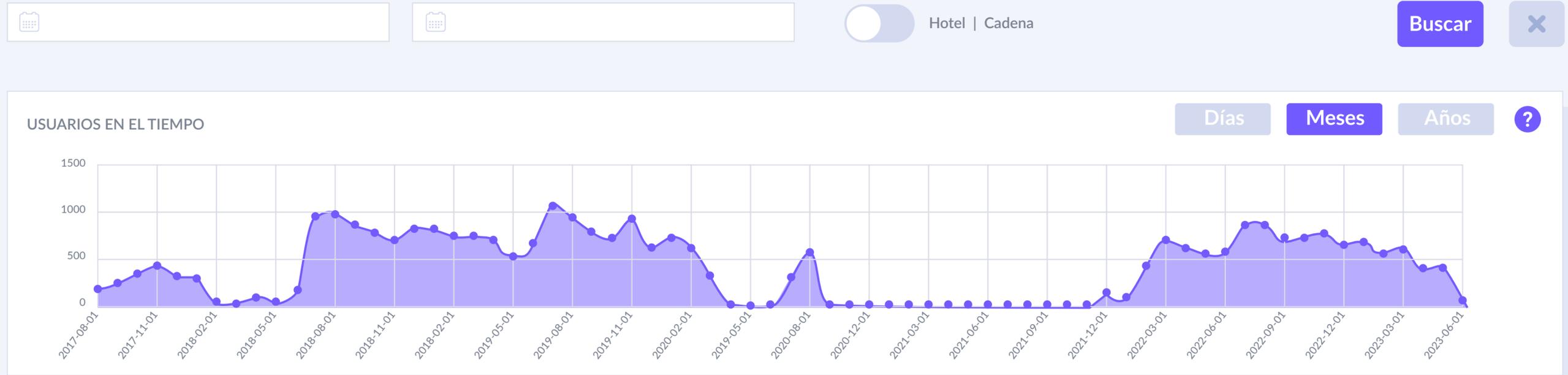
ALGUNAS DE NUESTRAS INTEGRACIONES CON PMS

¿Cómo se generan los datos enriquecidos?



Flujo de trabajo del Portal Cautivo con Data Match

- Estadísticas
- Clientes
- Clics e impresiones
- Reputación
- Interacción clientes
- Interacción empleados
- Comparativa hoteles
- Estadísticas de fidelización
- Salir



Estadísticas e informes

 EL PORTAL CAUTIVO NO LES APARECE DE FORMA AUTOMÁTICA

 SUS EMAILS NO ESTÁN VALIDADOS Y PUEDEN SER FICTICIOS

 LOS USUARIOS DE IPHONE NO LOGRAN ACCEDER

 NO INTEGRA NI ENRIQUECE DATOS DE PMS

 TIENEN QUE PASAR POR EL PORTAL REPETIDAS VECES

 EL FORMULARIO NO CUMPLE CON EL RGPD

 PROCESO COMPLEJO Y POCO INTUITIVO QUE PROVOCA QUE DESISTAN

 NO INTEGRA LOS DATOS DE FORMA AUTOMÁTICA CON CRM

 RECIBEN AVISOS DE SEGURIDAD AL CONECTARSE, PROVOCANDO ABANDONOS

 EL PORTAL CAUTIVO LES REQUIERE VERIFICACIÓN EN DOS O MÁS PASOS

Esto deriva en:

 DESCONTENTO DEL HUÉSPED

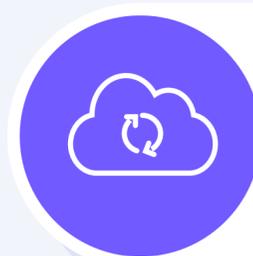
 MALA IMAGEN PARA EL ESTABLECIMIENTO

 PÉRDIDA DE INFORMACIÓN VALIOSA PARA CAMPAÑA DE FIDELIZACIÓN

Evita sistemas de Portal Cautivo débiles



CUMPLE CON RGPD
CONSENTIMIENTO EXPLÍCITO
PARA RECIBIR PROMOCIONES



**INTEGRACIÓN INSTANTÁNEA
Y AUTOMATIZADA CON EL PMS**
MEJORARÁS LA SEGMENTACIÓN DE
TU BBDD Y AUMENTARÁS LA TASA
DE HUÉSPEDES REPETIDORES



**COMPATIBLE CON TODOS
LOS FABRICANTES DE ROUTERS**
ASEGURAMOS EL CORRECTO
FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL CAUTIVO
Y EVITAMOS QUEJAS INNECESARIAS



100% COMPATIBLE CON iOS Y ANDROID
AUMENTA RATIO CAPTACIÓN
DATOS HUÉSPED AL NO TENER
ERRORES CON DISPOSITIVOS iOS



BBDD ENRIQUECIDA CON EL PMS
PODRÁS CONOCER A FONDO EL PERFIL
DE LOS HUÉSPEDES DE TU HOTEL



**SE ADAPTA A LA ACTUAL
RED WIFI DEL HOTEL**
FÁCIL INSTALACIÓN E IMPLEMENTACIÓN SIN
NECESIDAD DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS



**CORREOS VERIFICADOS
EN TIEMPO REAL AL 99,9%**
AUMENTARÁ TU BBDD 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



**PERSONALIZACIÓN
DEL PORTAL CAUTIVO**
PERSONALIZACIÓN DEL PORTAL CAUTIVO
REFUERZA LA IMAGEN DE MARCA
DE TU ESTABLECIMIENTO



Descubre más sobre cómo un buen portal cautivo solventa errores habituales de conexión al WiFi.

Claves a considerar al seleccionar un Portal Cautivo

- **Evita comentarios injustos** en los canales de reputación online.
- Recibe **retroalimentación interna** y reacciona a tiempo.
- **Configura alarmas** y recíbelas cuando esté por debajo de cierta puntuación.
- **Promueve buenos comentarios** en los canales de reputación online preferidos.
- **Configura y mejora las opiniones** personalizadas posteriores a la estancia.

ACTIVACIÓN DE REPUTACIÓN ONLINE Y ENCUESTAS

hotelinking

- **Incrementa el número de usuarios a la APP / WEB APP** de tu hotel automatizando su alta desde el Portal WiFi y conseguirás el 100% de usuarios registrados.
- Una vez conectado al WiFi, **el huésped aterrizará automáticamente en la APP de tu hotel ya como cliente "registrado"** simplificando la experiencia de usuario.
- **Podrás aumentar exponencialmente los ingresos durante la estancia**, al informar a todos los nuevos usuario de los productos y servicios de su interés. Automatizando este proceso, liberarás tiempo valioso al personal de recepción.

ACTIVACIÓN REGISTROS HACIA LA APP DE TU HOTEL

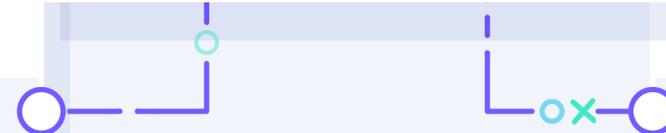
stay Hoteligy
upselling experience



Iván Hidalgo



DATOS ACCIONABLES DE PRIMERA MANO DEL HUÉSPED



- **Reducción significativa del ratio de "bounce"**, principalmente debido a la gran calidad de los emails y su altísimo nivel de entregabilidad >99%.
- **Gran aumento de la tasa de conversión** de campañas/reserva confirmada.
- Capacidad de **segmentación superior y avanzada** para incrementar el nivel de personalización de cada campaña.
- **Incremento significativo de la tasa de repetición de huéspedes.**
- **Aumento de la capacidad de desintermediación de reservas** hacia el canal directo.

ACTIVACIÓN DE CRM, EMAIL MARKETING, FIDELIZACIÓN Y DESINTERMEDIACIÓN DE RESERVAS

HubSpot Cendyn mailchimp salesforce

- Crea **campañas de marketing digital** altamente personalizadas.
- **Aumenta las tasas de conversión** de tus campañas digitales gracias a la ultra personalización.
- Llega a una **audiencia mucho más amplia** y, como resultado, aumenta tus reservas directas y tus ingresos.
- Las campañas de marketing digital omnicanal **aumentarán tus posibilidades de captar reservas directas.**

ACTIVACIÓN DE MARKETING DIGITAL Y AUDIENCIAS

SOJERN

¿Cómo funciona la activación de First Party Data?

AYÚDANOS A MEJORAR TU ESTANCIA EN NUESTRO HOTEL

Estimado Iván

Tu opinión es muy importante para nosotros y nos ayuda a entender cómo podemos mejorar tu estancia.

Puntúa tu satisfacción

EMAIL DURANTE LA ESTANCIA

Hotel Paraíso

Estimado Iván

¿Qué le está pareciendo el hotel hasta ahora?

MUEVA EL CURSOR DE IZQUIERDA A DERECHA

9

Escriba un comentario (opcional)

ENCUESTA DURANTE LA ESTANCIA

PUNTUACIÓN DEL HUÉSPED Y COMENTARIO

6

INFO DEL HUÉSPED

1ª VEZ WIFI CONECT. NOMBRE

ÚLTIMA VEZ CONECT. FECHA NACIMIENTO

ENCUESTA RECIBIDA IDIOMA

ENC. COMPLETADA EMAIL

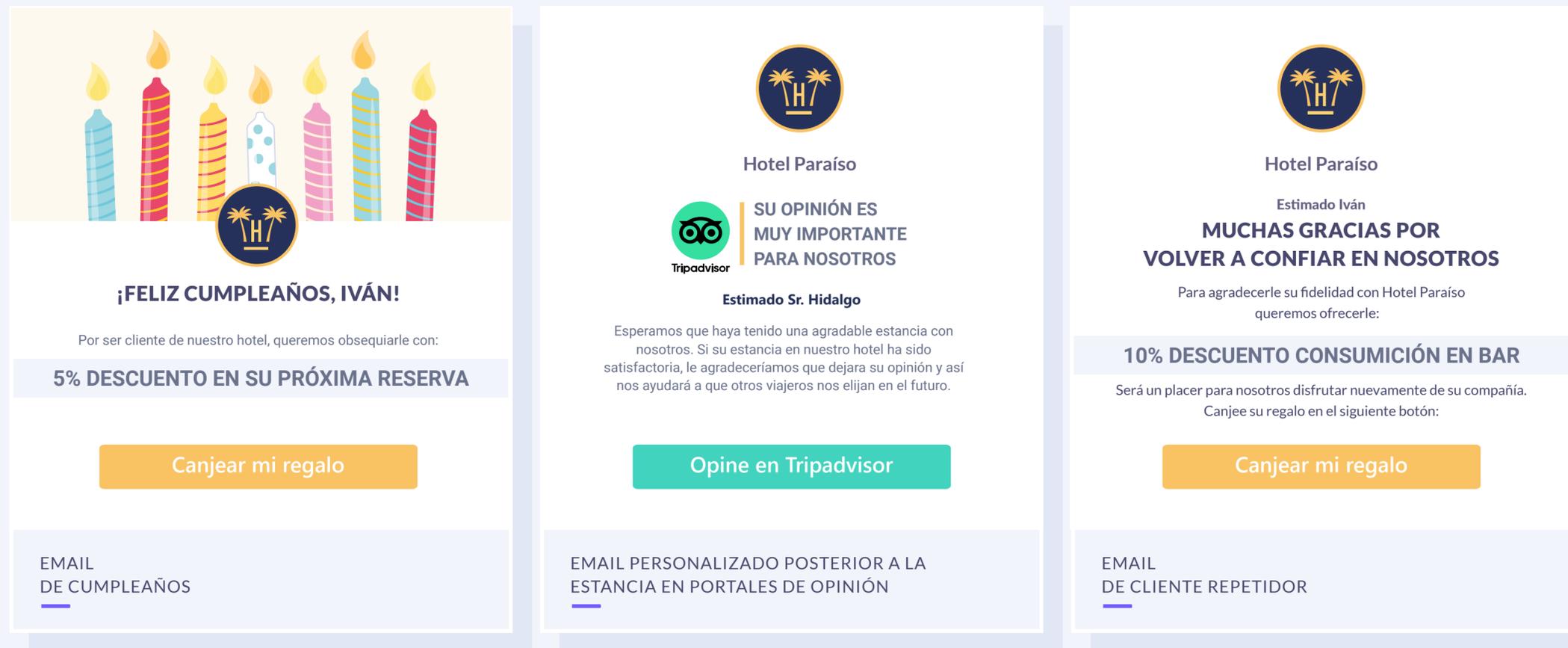
Nº HABITACIÓN NACIONALIDAD

ALERTA DURANTE LA ESTANCIA

hotelinking

Encuestas de satisfacción durante la estancia

El huésped recibe un email para puntuar su grado de satisfacción durante su estancia, además podrá añadir un comentario para exponer su posible problema. Si la puntuación es inferior a la establecida como nota mínima, se envía de forma automática un email de alerta al hotel con todos los datos del huésped, junto al comentario y la nota.

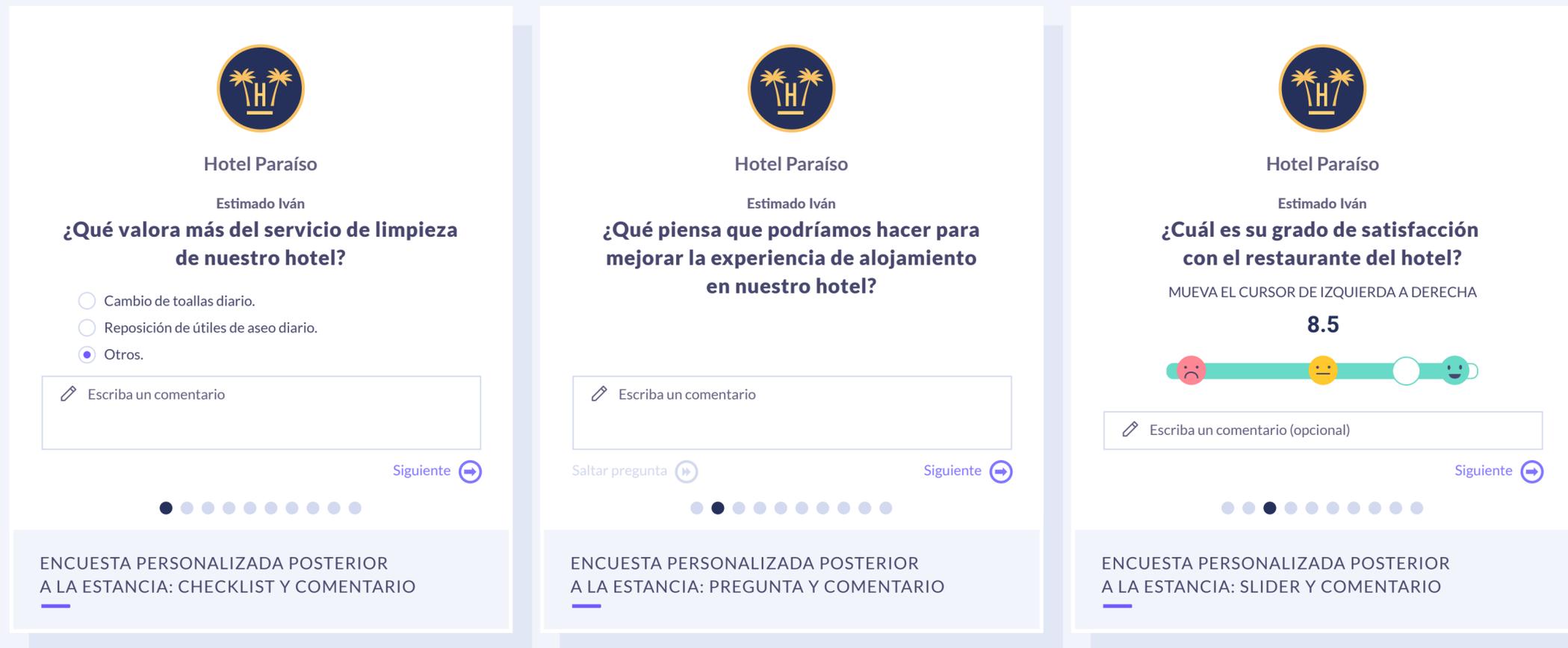


hotelinking

Comunicaciones automatizadas

Durante su estancia y también post estancia el huésped recibe una serie de emails automáticos como puede ser **una felicitación con un descuento por su cumpleaños, un correo para que valore su estancia en uno de los principales portales de opinión** según su procedencia (Tripadvisor, Google Review, Holidaycheck, Yelp, Tophotel o Zoover) o **por ser huésped repetidor recibirá por mail un descuento o regalo especial.**





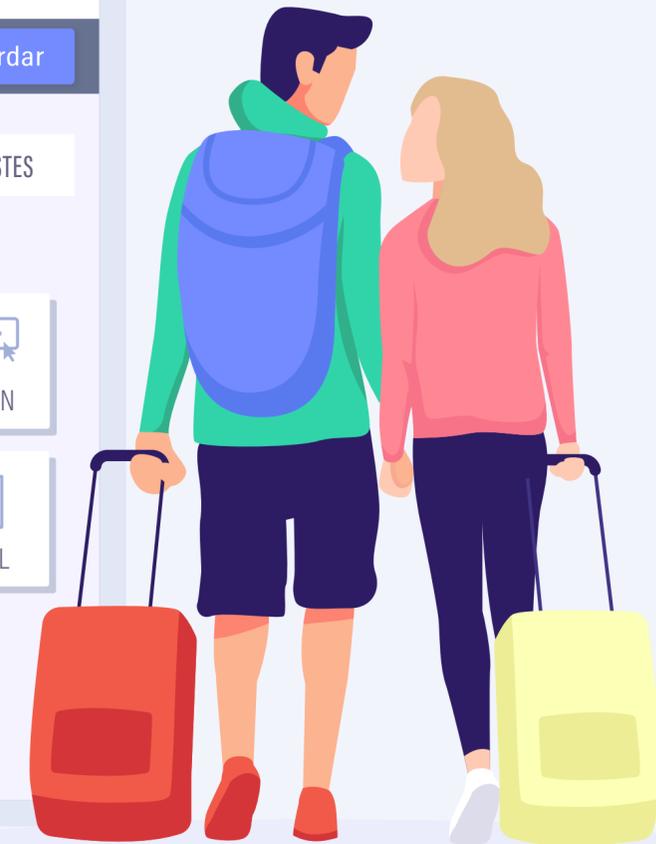
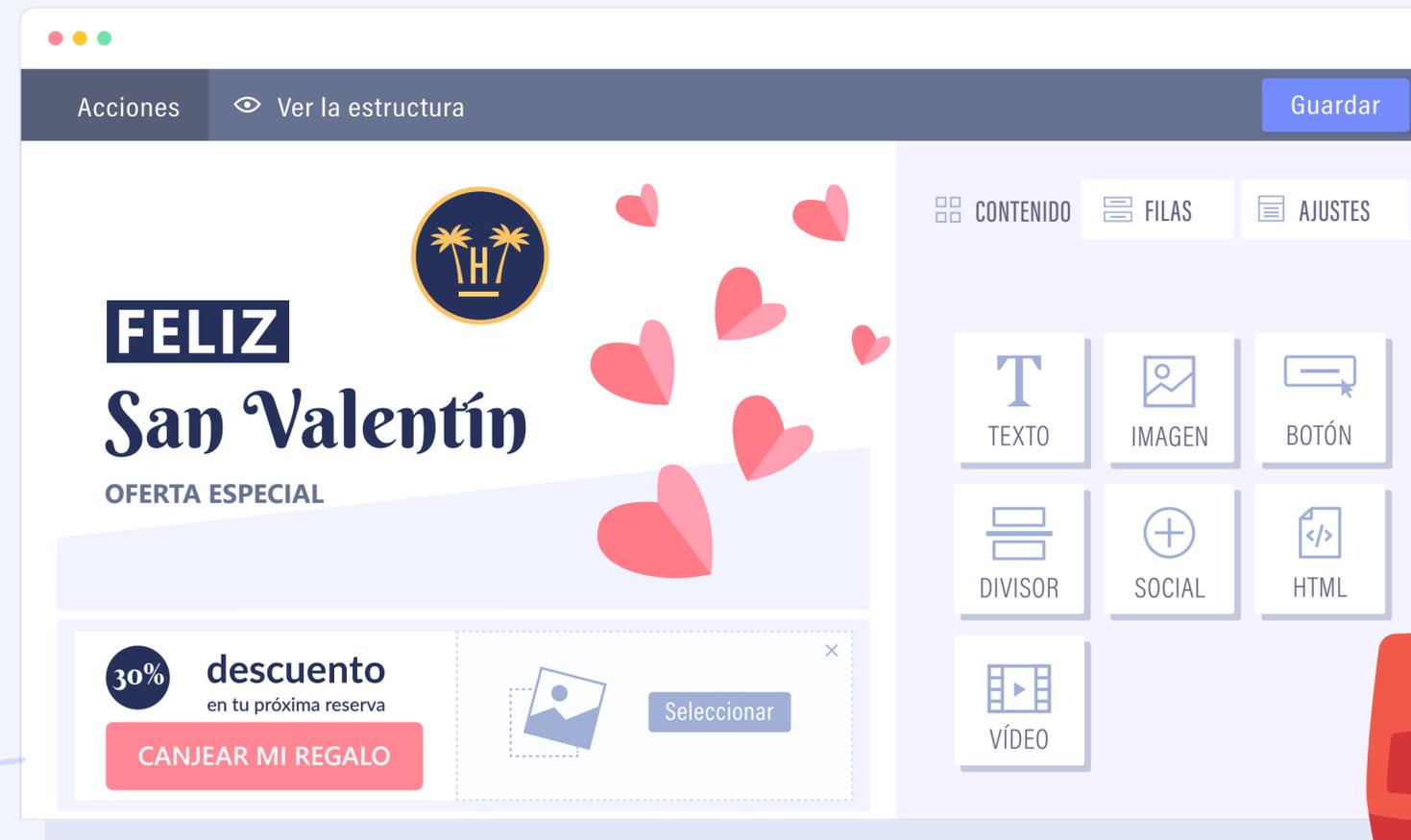
hotelinking

Encuestas de satisfacción personalizadas

Este tipo de encuestas están diseñadas para que los hoteles puedan aprovechar todo su potencial. **Son personalizables** por hotel independientemente de si pertenecen a una cadena, **configurables hasta en 7 idiomas**, permite la **categorización de preguntas** y diferentes formatos como la **opción de respuesta múltiple**. Se puede consultar toda la información en un panel de control y **permite obtener la información global para cadenas**.



Información ampliada sobre nuestras encuestas personalizadas.



Cendyn



HubSpot



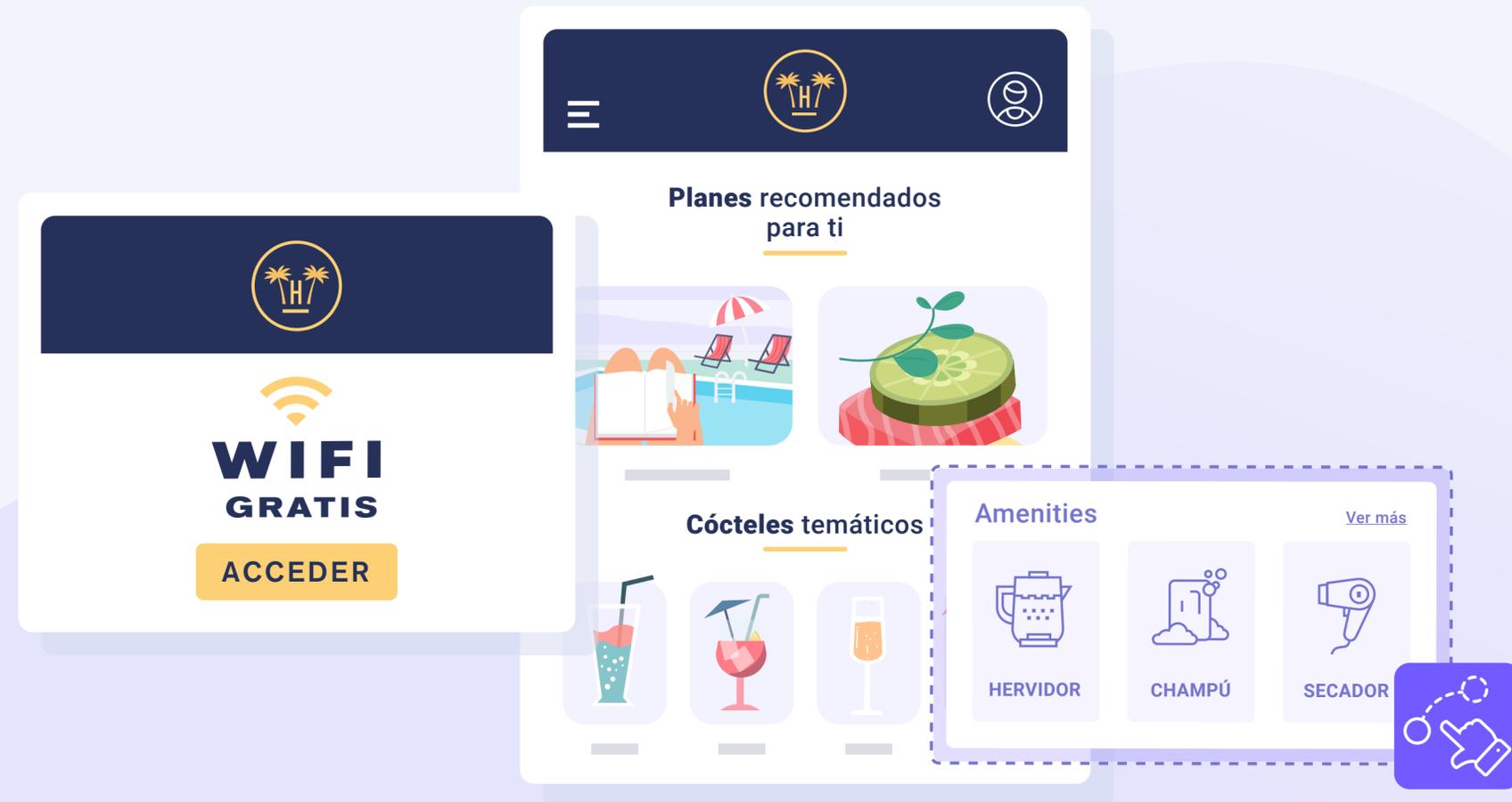
CRM - Campañas de Email Marketing

La herramienta de generación de First Party Data de Hotelinking junto a la potencia que puede ofrecer un buen CRM hotelero, es la combinación ideal para desintermediar reservas de forma masiva.

Existe un enorme potencial de **ahorro anual en comisiones a canales no directos**, gracias a la capacidad de enviar campañas targetizadas a huéspedes post estancia.



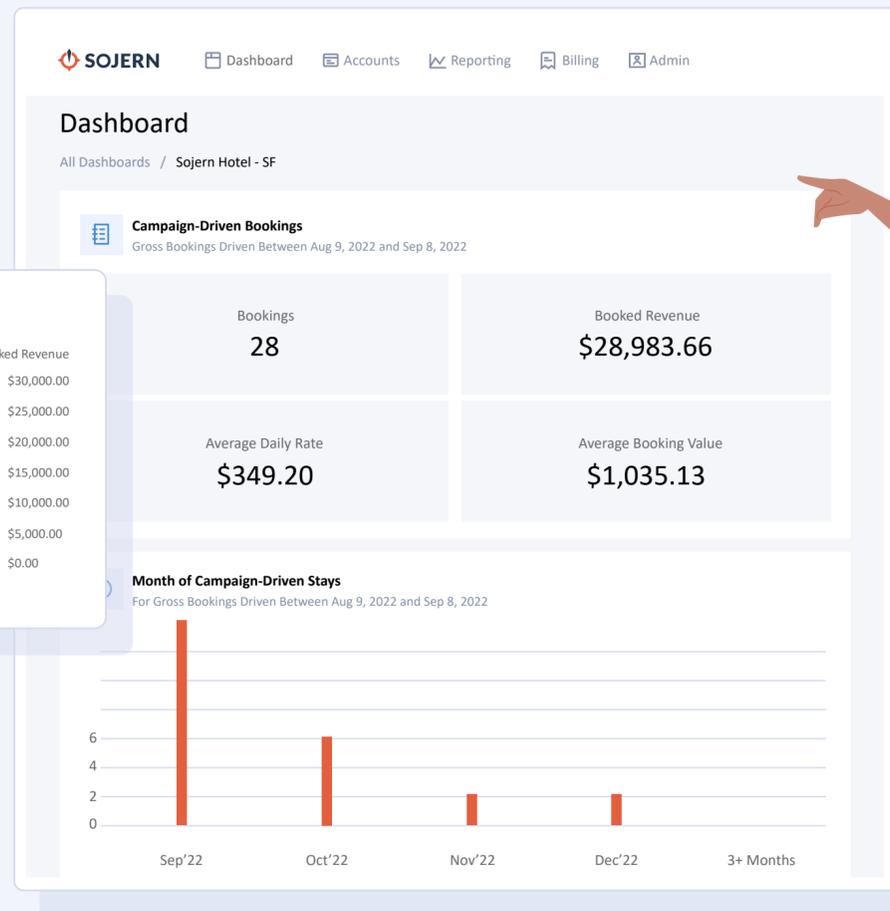
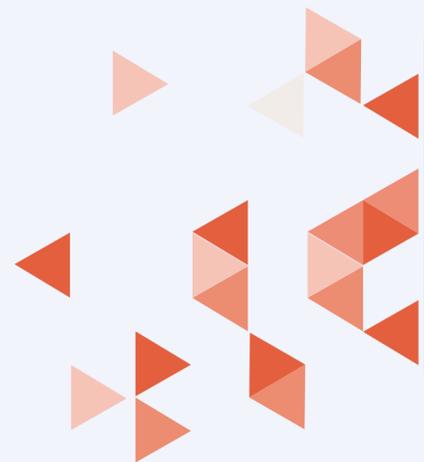
Si quieres saber todos los secretos, [descárgate nuestro e-book estrella aquí.](#)



Incrementa exponencialmente los usuarios registrados a tu APP / Web APP

Gracias a la unión de Hotelinking y su herramienta de generación de first party data, con partners especializados en App para hoteles, podrás proporcionar a tus clientes un acceso inmediato a tu herramienta y ofrecerle todos los servicios e información del hotel.

Al simplificar su acceso te comunicas de forma directa con tus huéspedes y podrás generar un incremento en las ventas durante su estancia.



Marketing digital y Audiencia

Gracias al acuerdo estratégico entre Hotelink y Sojern, el sector hotelero podrá contar con un conjunto de herramientas especializadas para maximizar las estrategias de marketing digital enfocadas 100% en first party data.

Ambas compañías han desarrollado una integración nativa, que permite exportar el first party data generado por Hotelink, directamente a los sistemas tecnológicos avanzados de audiencias de Sojern.



Implementación de Hotelinking

- Se recomienda encarecidamente una **reunión técnica** entre nuestros especialistas y el departamento de TI.
- Somos multi marca y **nos adaptamos a casi cualquier infraestructura** de WiFi y configuración de hardware.
- La implementación puede realizarse en un **99% de los casos de forma remota** y rápida.
- Realizamos un **pase de prueba** antes de entrar en funcionamiento.
- Si se necesita una nueva integración con el hardware de WiFi o PMS, **te lo haremos saber con anticipación.**



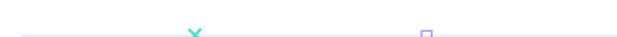


Algunos de nuestros clientes satisfechos



Contenido relacionado

- Comunicaciones automatizadas  
- Encuestas de satisfacción personalizadas  
- Libro Hotel Data Advanced Course  
- RGPD y Hotelinking  

- Tour de Producto  
- First Party Data la piedra angular de la estrategia de fidelización del sector hotelero  
- Casos de éxito Zafiro Hotels  

hotelinking

CONTACTLESS TECH TO CONNECT WITH YOUR GUESTS

Carretera de Valldemossa, Km. 7,4 Parc Bit. Edifici Disset 3^a Planta Puerta D9, 07120

www.hotelinking.com | sales@hotelinking.com

