Pautas para asegurar un buen Data Match

hotelinking

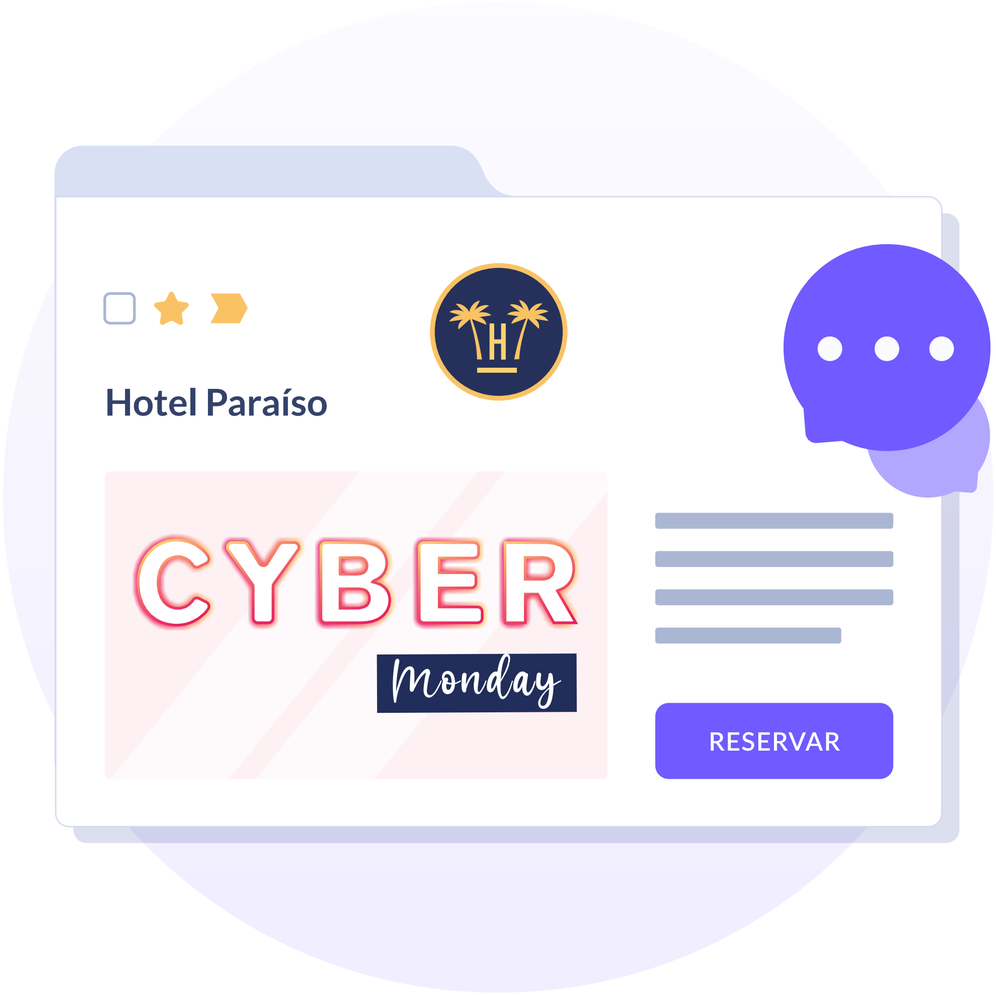
Índice

Requisitos a tener en cuenta para el éxito del Data Match entre ambos silos de datos 4

Proceso automatizado de Data Match 6

Resultados esperados del Data Match 8

Contenido relacionado 9

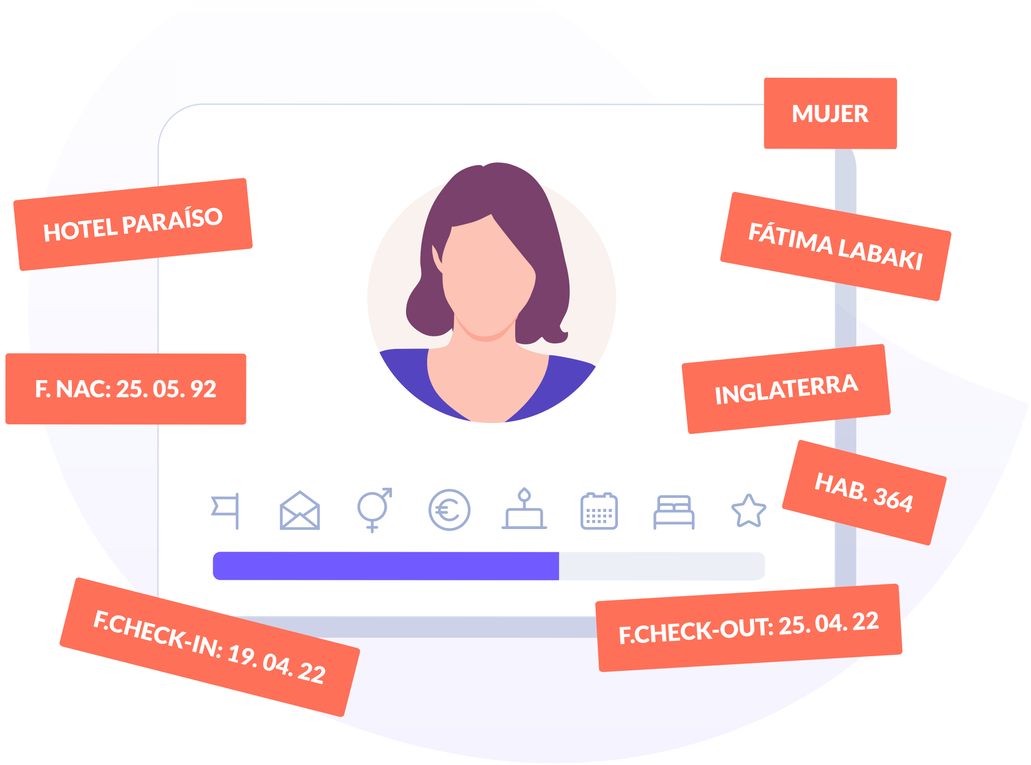


Los datos recogidos a través del módulo WiFi de **Hotelinking** están verificados, cumpliendo con la normativa RGPD.

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.

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

Por ejemplo, podremos segmentar la base de datos por el canal de reserva, por el tipo de habitación, o si se trata de un huésped que viaja con niños o no.



Requisitos a tener en cuenta para el éxito del Data Match entre ambos silos de 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, fecha check-in, fecha check-out.

- En ocasiones, la introducción de datos en el PMS por parte de recepción se realiza de forma manual. El riesgo existente reside en que desde recepción no se introduzcan en el 100% de los casos la información en el cardex del huésped, los acompañantes queden sin datos, diversidad de criterios a la hora de introducir los datos, 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 (semanal, mensual) y automáticamente. Los métodos más comunes son a través de API o Webservice.

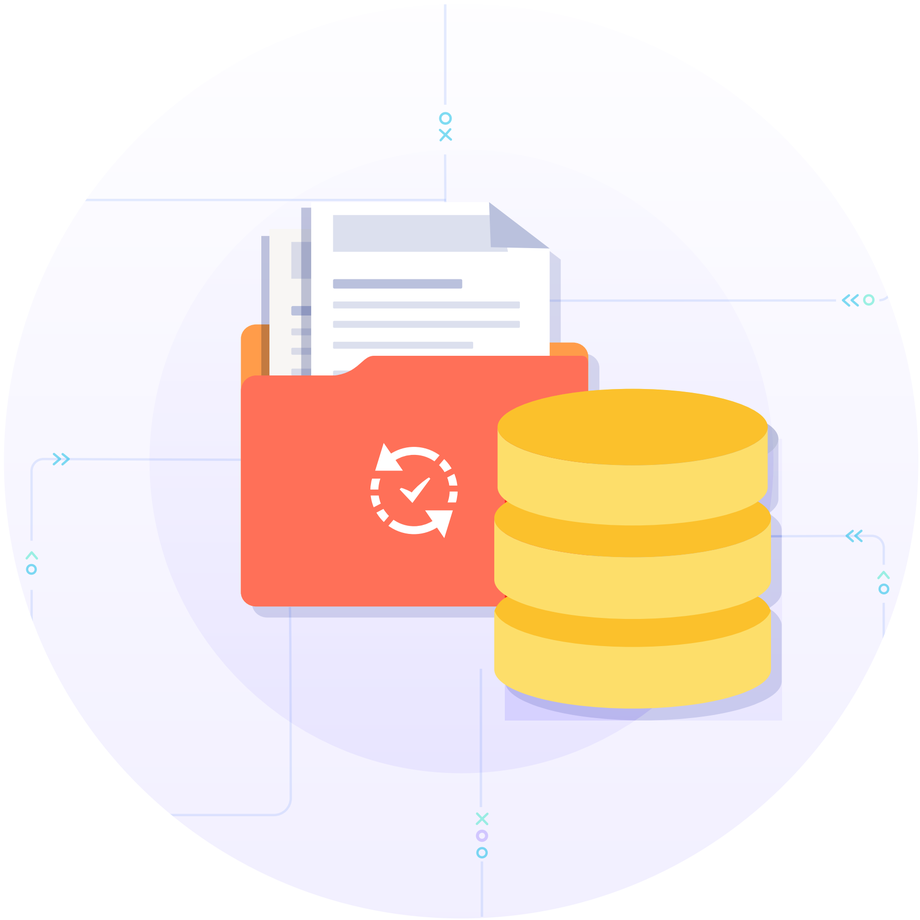
Por tanto, si no se consigue una calidad de datos desde el PMS, un elevado porcentaje de éxito del Data Match será difícil de conseguir.

Proceso automatizado de Data Match

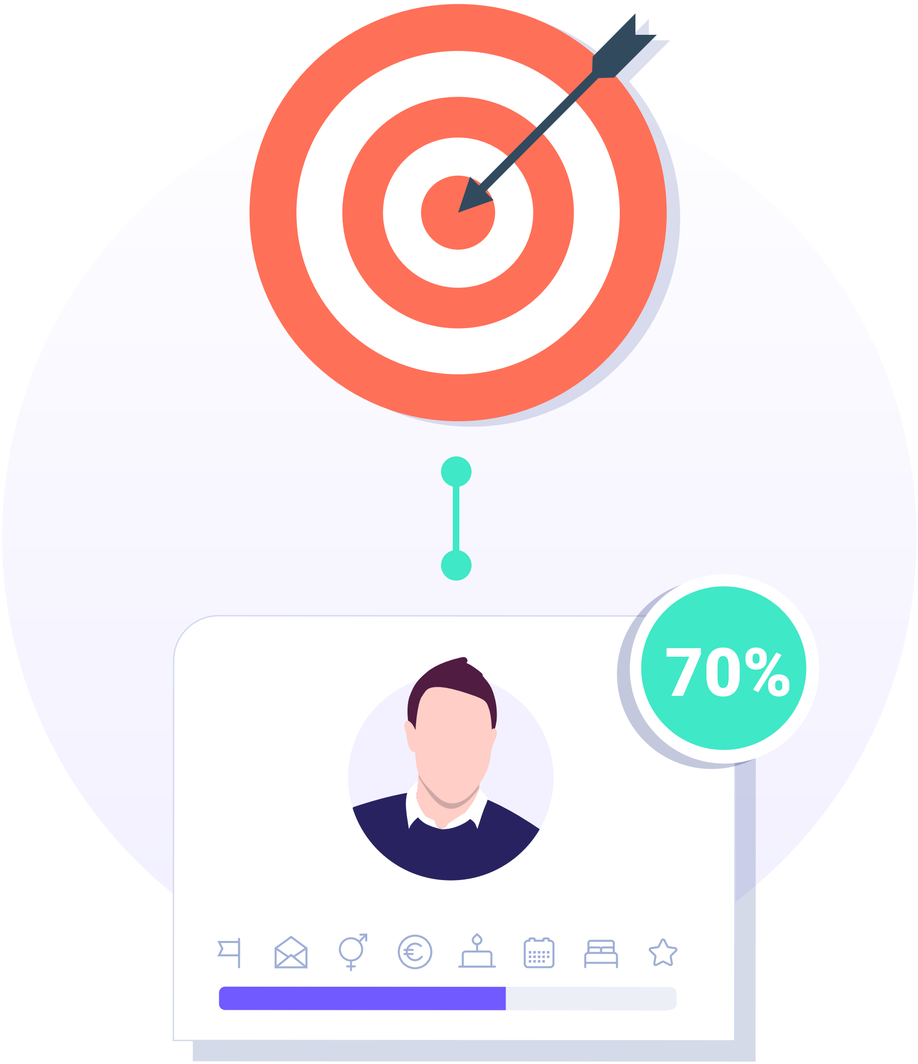
- Una vez integrado el PMS con **Hotelinking** para la recogida de forma regular y automatizada, la herramienta de matching de **Hotelinking** procederá a realizar el proceso de reconciliación entre ambas bases de datos.

- 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. 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, los resultados se importarán automáticamente en el CRM.
- 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 del Data Match

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 huéspedes 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.

En ocasiones los datos reflejados en el PMS aparecen incompletos, y no permite que la herramienta de matching pueda obtener una base mínima como para poder reconciliarlo con la base de datos obtenida a través del WiFi.

Contenido relacionado

- Portal Pro
- Funcionamiento Portal Pro
- Enriquecimiento de datos con PMS
- 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