

## MANUAL USUARIO



## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

### Contenido

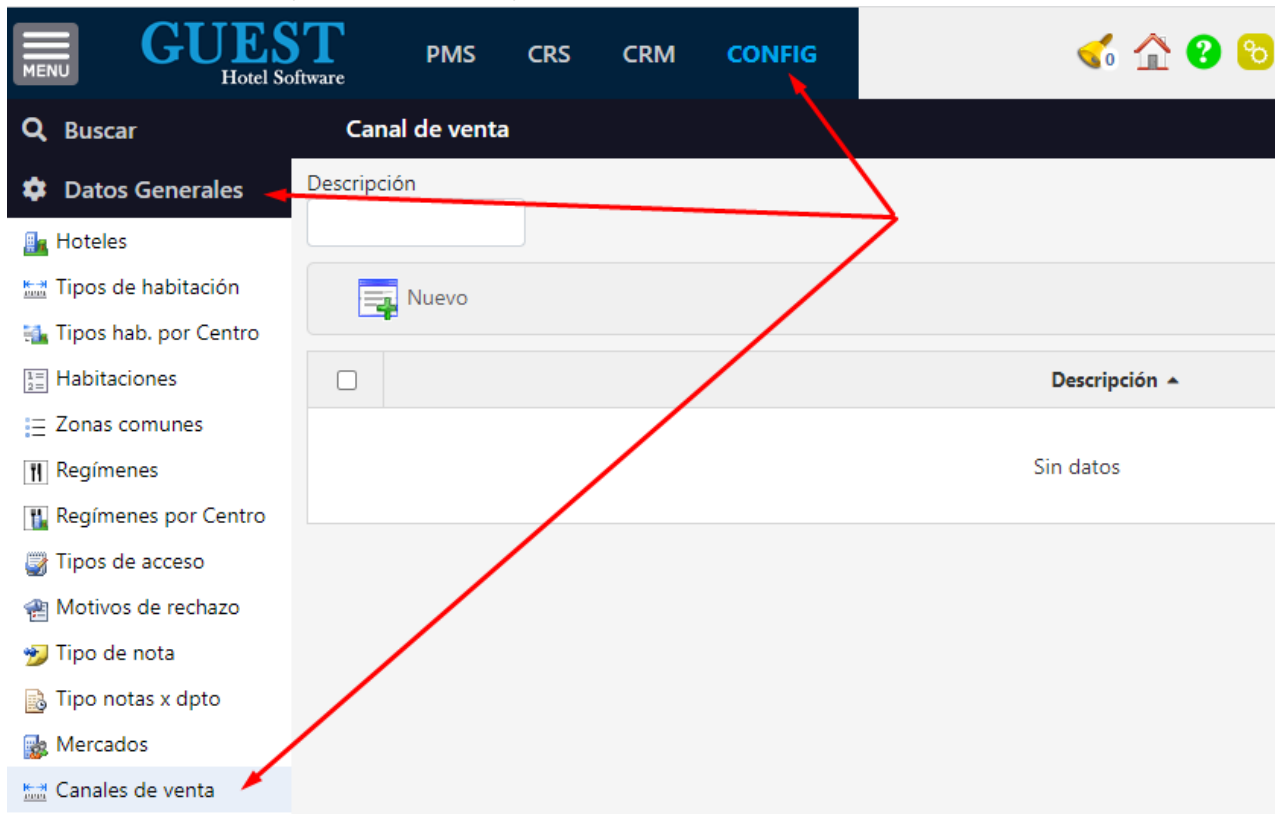
|   |    |
|---|----|
| 1) CANALES DE VENTA.....                                  | 3  |
| 2) CARDEX .....   | 4  |
| Asistente de depuración del Cardex .....                  | 4  |
| 3) SEGMENTOS.....   | 7  |
| Segmentos dinámicos .....                                 | 7  |
| 4) TIPOS DE NOTAS.....                                    | 9  |
| 5) ENVÍO DE MAILINGS / CAMPAÑAS DE MARKETING .....        | 10 |
| Campañas .....  | 11 |
| Ver en el navegador .....                                 | 12 |
| Estadísticas de lecturas y clicks .....                   | 12 |
| Registro de mensajes no entregados (bounced e-mails)..... | 13 |
| 6) ENVÍOS DE SMS .....                                    | 15 |
| Estadísticas de clicks.....                               | 18 |
| 7) ENCUESTAS / REPUTACIÓN ONLINE .....                    | 19 |
| Creación de encuestas .....                               | 19 |
| Segmentación.....   | 19 |
| Respuesta automática / Reputación online .....            | 20 |
| Multi-idioma.....   | 21 |
| Workflows (Envío automáticos) .....                       | 21 |
| Plantillas mailing.....                                   | 23 |
| Dashboard encuestas .....                                 | 24 |
| Detalle respuestas.....                                   | 25 |
| 8) ANEXO I: Plantillas HTML prediseñadas.....             | 27 |
| Confirmación reservas.....                                | 28 |
| Notificación previa llegada.....                          | 29 |

|  |    |
|--|----|
| Envío facturas por e-mail .....  | 30 |
| Encuestas satisfacción / Reputación online (redes sociales) .....      | 31 |
| Felicitación aniversarios (cumpleaños y aniversario boda) .....        | 32 |
| General .....  | 33 |
| ¿Cómo duplicar una plantilla que ya tenemos diseñada? .....            | 34 |
| 9) ANEXO II: ¿Cómo mejorar la entregabilidad de los emails? .....      | 35 |
| Contactos verificados .....  | 35 |
| Elección del dominio .....   | 35 |
| Elección del servicio de correo electrónico.....                       | 35 |
| Elección del servidor de envíos SMTP Server.....                       | 35 |
| Contenido del email .....  | 35 |
| Comprobación de la entregabilidad antes de hacer el envío masivo ..... | 36 |

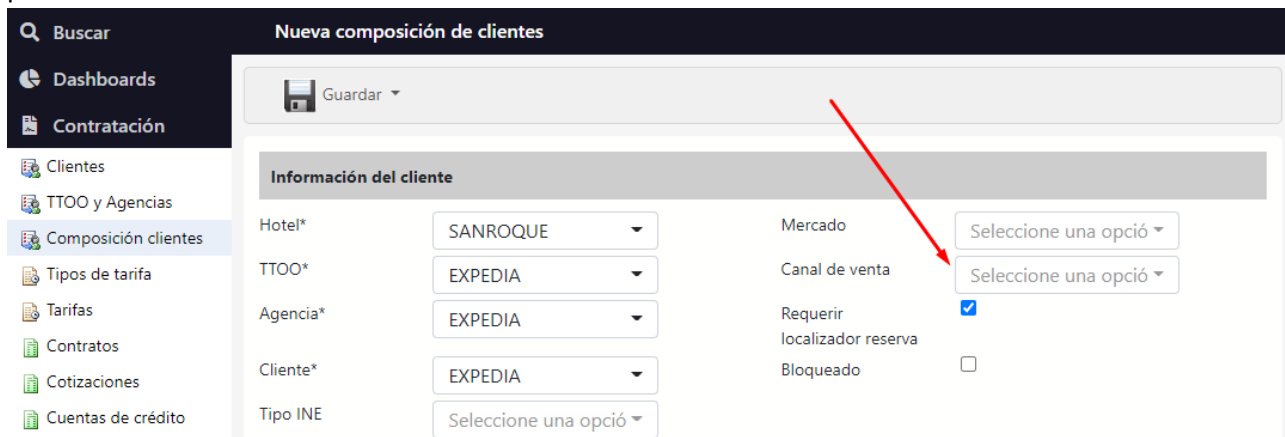
# 1) CANALES DE VENTA

Los canales de venta (Ej: tour operación, OTAs, Directos, Web propia, etc.) nos servirán principalmente a nivel de estadísticas, para saber que canales nos generan más ocupación, ingresos o resultan más rentables.

Se crean desde CONFIG / Datos Generales / Canales de venta



Luego a cada Composición de cliente (o incluso a cada reserva) se le puede asignar un canal de venta, para posteriormente obtener las estadísticas necesarias.



## 2) CARDEX

El Cardex es una base de datos de los huéspedes que han estado alojados en nuestros hoteles. En dicha base de datos se guarda la información de los datos personales y de contacto, así como el historial del huésped, segmentos, encuestas y gustos o preferencias (Notas)

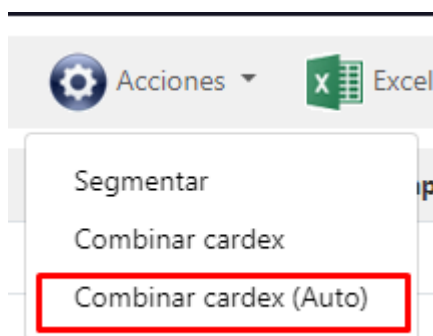
The screenshot shows the GUEST Hotel Software interface. The top navigation bar includes 'MENU', 'GUEST Hotel Software', 'PMS', 'CRS', 'CRM', and 'CONFIG'. The main menu on the left lists various modules like 'Ventas', 'Marketing', 'Segmentos', 'Contactos Agencias', 'Cardex', 'Campañas', 'Plantillas Mailing', 'Mailing Logs', 'Mailing Tracker Logs', 'Origen cardex', 'Dashboard cardex', 'Dashboard campañas', 'Fidelización', 'Encuestas', and 'Gest. documental'. The 'Cardex' module is active, displaying a list of guests. A modal form titled 'Cardex' is open, showing the details for a guest named ANTONIO MOLINA. The form is divided into 'Datos Personales' and 'Datos de contacto' sections. The 'Datos Personales' section includes fields for Name (MOLINA), First Lastname (ANTONIO), Second Lastname (JUHYFDS), Gender (dropdown), Nationality (Arabia Saudita), Birth Date (05/05/1985), Document Type (Pasaporte), Document Number (44555856869), Support Number, and Wedding Anniversary (08/08/2020). The 'Datos de contacto' section includes fields for Address (ikjuhgfdsa), Postal Code (104040), City (LKIJUHYGT), Province (JGVFCX), Country of Residence (Arabia Saudita), Language (English), Email, Telephone, and checkboxes for 'Recibir publicidad', 'Mensajes y llamadas', 'Datos con terceros', and 'Localización'. The form has 'Guardar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.

Si mantenemos una información válida y completa, la podremos utilizar para mejorar la fidelización de los clientes, así como lanzar campañas de marketing para conseguir nuevas reservas.

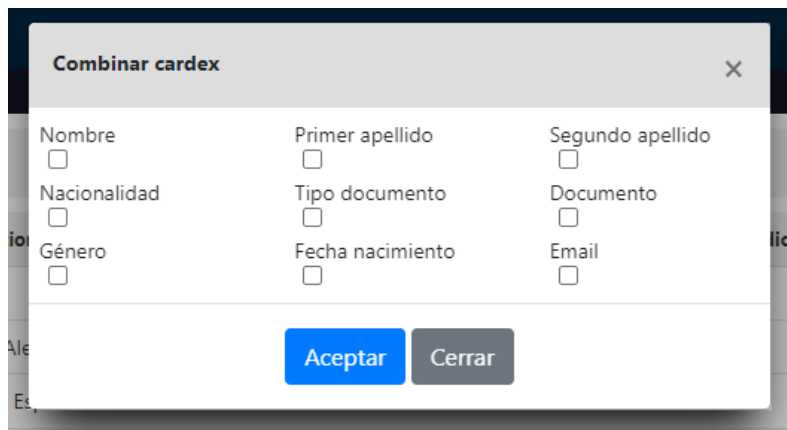
### Asistente de depuración del Cardex

#### PROCESO AUTOMÁTICO

En ocasiones el cardex se va “ensuciando” con datos duplicados y/o incompletos que requieren de una depuración. Para ello tenemos el asistente de depuración, que se ejecuta mediante la opción “Combinar cadex (Auto)”

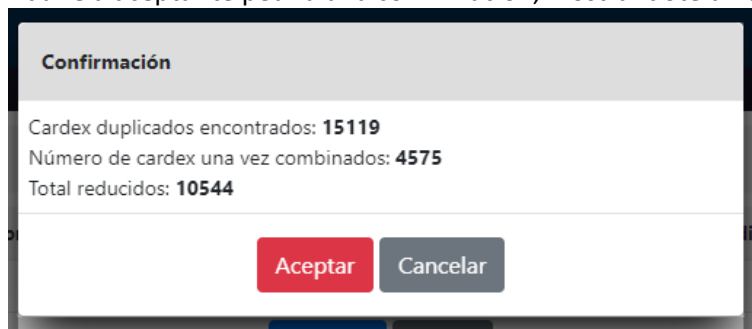


Te permite elegir porque columnas combinar los cardex duplicados:



The screenshot shows a dialog box titled "Combinar cardex" with a close button (X) in the top right corner. It contains a grid of nine checkboxes for selecting fields to combine: Nombre, Primer apellido, Segundo apellido, Nacionalidad, Tipo documento, Documento, Género, Fecha nacimiento, and Email. At the bottom, there are two buttons: "Aceptar" (Accept) in blue and "Cerrar" (Close) in grey.

Al darle a aceptar te pedirá una confirmación, mostrándote un total sobre los cardex que se van a combinar:



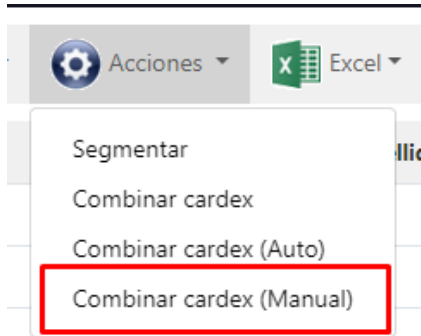
The screenshot shows a dialog box titled "Confirmación". It displays the following summary statistics: "Cardex duplicados encontrados: 15119", "Número de cardex una vez combinados: 4575", and "Total reducidos: 10544". At the bottom, there are two buttons: "Aceptar" (Accept) in red and "Cancelar" (Cancel) in grey.

Si aceptas la confirmación se combinarán los cardex y después te mostrará un total de registros eliminados

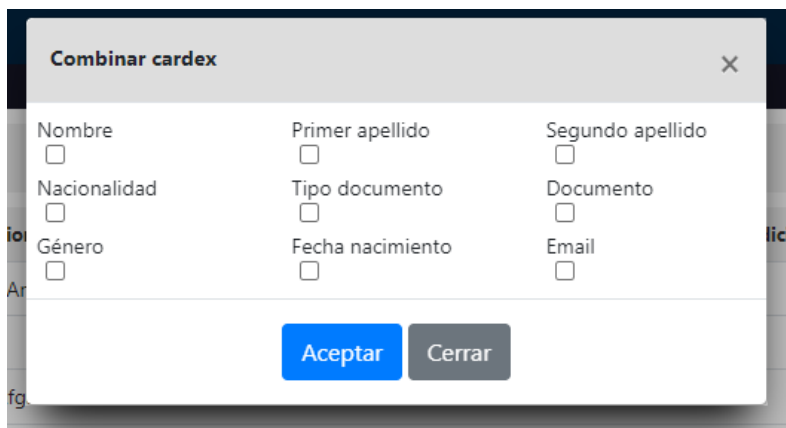
Quando el sistema detecta Cardex duplicados, según el criterio seleccionado, el proceso se queda con el cardex de la reserva más reciente, y en caso de que a ese cardex le falten datos, los rellenará con los datos más recientes de los otros cardex. Se priorizan los cardex de las últimas reservas.

## PROCESO SEMI-AUTOMÁTICO

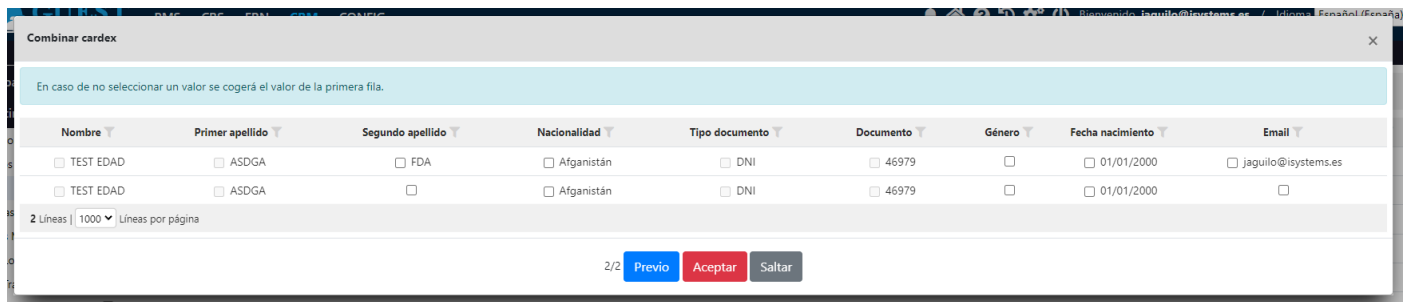
En este caso el sistema nos permitirá seleccionar los datos definitivos para cada uno de los cardex duplicados



El primer paso funciona igual que el 'Auto', elegir las columnas por las que se quiere combinar



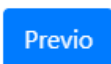
Al darle a 'Aceptar' saldrá el siguiente modal



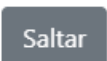
En este modal podremos seleccionar los datos que queremos que se guarden en el cardex definitivo.

\*Los campos por los que se agrupan tiene el checkbox deshabilitado\*

- 2/2 Indica el número de páginas (grupos de cardex duplicados) que hay
- El botón 'Previo' es para ir a la página anterior, no hace ninguna acción sobre los cardex



- El botón 'Saltar' avanza a la siguiente página/grupo pero sin combinar los cardex



- El botón 'Siguiete'/'Aceptar' combina los cardex que se muestran en el listado y avanza a la siguiente página/grupo



\*Los campos que no se muestran en el gridview para elegir los cogerá del cardex que esté en la reserva más reciente, igual que con el proceso automático.

### 3) SEGMENTOS

Los segmentos (Ej: familias, amigos, golf, bodas, etc,) nos servirán para categorizar a los huéspedes (B2C) y también a las agencias (B2B) para luego poder lanzar campañas de marketing más específicas.

Los segmentos se crean en la aplicación CRM / Marketing / Segmentos. En la columna “Numero de contactos” veremos los contactos de agencias vinculados con ese segmento, y en la columna “Número de cárdex” veremos los contactos de huéspedes vinculados con ese segmento.

The screenshot shows the 'Segmentos' (Segments) management interface. At the top, there are search and filter options for 'Nombre' and 'Ámbito' (set to 'Todos'). Below this are buttons for 'Nuevo', 'Borrar', and 'Acciones'. The main area contains a table with the following data:

| <input type="checkbox"/> | Nombre              | Dinámico                 | Ámbito       | Número de contactos | Número de cárdex |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|--------------|---------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Agencias minoristas | <input type="checkbox"/> | Contratación | 0                   | 0                |
| <input type="checkbox"/> | Cliente B2C         | <input type="checkbox"/> | Todos        | 0                   | 0                |
| <input type="checkbox"/> | TTOO/OTAs           | <input type="checkbox"/> | Todos        | 1                   | 0                |

At the bottom of the table, it indicates 'Líneas totales : 3'. Red arrows point from the 'Nombre' and 'Ámbito' filters to the 'Nombre' and 'Ámbito' columns in the table, and from the 'Nuevo' button to the 'Nuevo' button in the table's action bar.

#### Segmentos dinámicos

Permite crear segmentos en base a unas condiciones que se actualizan automáticamente con los contactos que disponemos, es decir, que los contactos se añadirán automáticamente a esos segmentos en función de si cumplen con las condiciones o no, nosotros no tenemos que añadirlos manualmente.

The screenshot shows the 'Segmento' (Segment) creation interface. It includes a 'Guardar' (Save) button at the top. The form fields are:

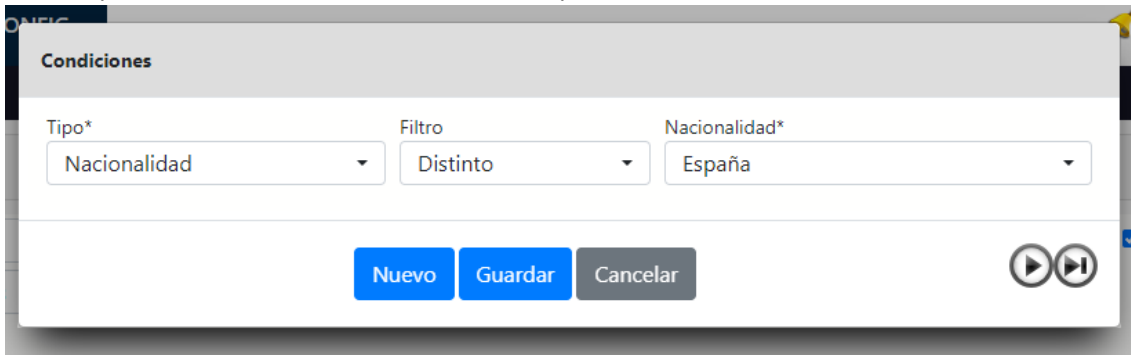
- Nombre\*: Mujeres alemanas
- Dinámico:
- Ámbito: Marketing

Below the form is a 'Condiciones' (Conditions) section with a table of conditions:

| <input type="checkbox"/> | Tipo         | Descripción |
|--------------------------|--------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | Nacionalidad | Alemania    |
| <input type="checkbox"/> | Género       | Mujer       |

At the bottom, it indicates 'Líneas totales : 2'. The interface also includes buttons for 'Nuevo', 'Editar', 'Borrar', and 'Acciones'.

Las condiciones de tipo 'Nacionalidad', 'Idioma' y 'Hotel' se pueden filtrar por Igual o Distinto. En este ejemplo se filtraría por todas las Nacionalidades menos España:



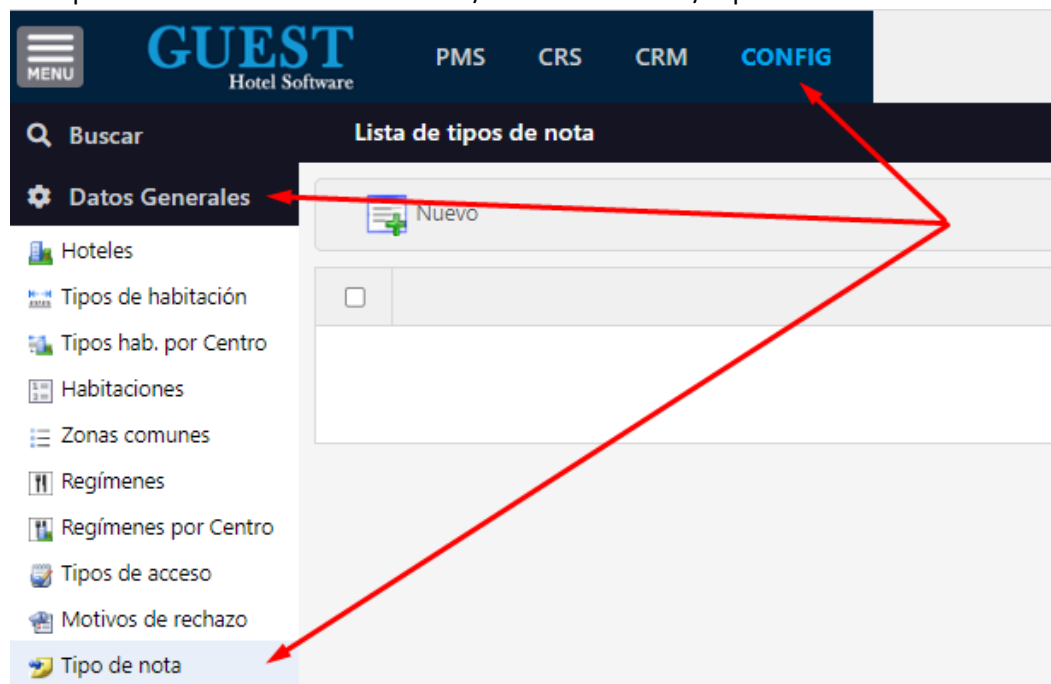
The image shows a dialog box titled "Condiciones" (Conditions). It contains three dropdown menus for filtering. The first dropdown, labeled "Tipo\*", has "Nacionalidad" selected. The second dropdown, labeled "Filtro", has "Distinto" selected. The third dropdown, labeled "Nacionalidad\*", has "España" selected. At the bottom of the dialog, there are three buttons: "Nuevo" (New), "Guardar" (Save), and "Cancelar" (Cancel). To the right of these buttons are two circular icons: a play button and a stop button.



## 4) TIPOS DE NOTAS

Sirven para indicar si es una acción comercial, gestión de cobros, recordatorio, etc.

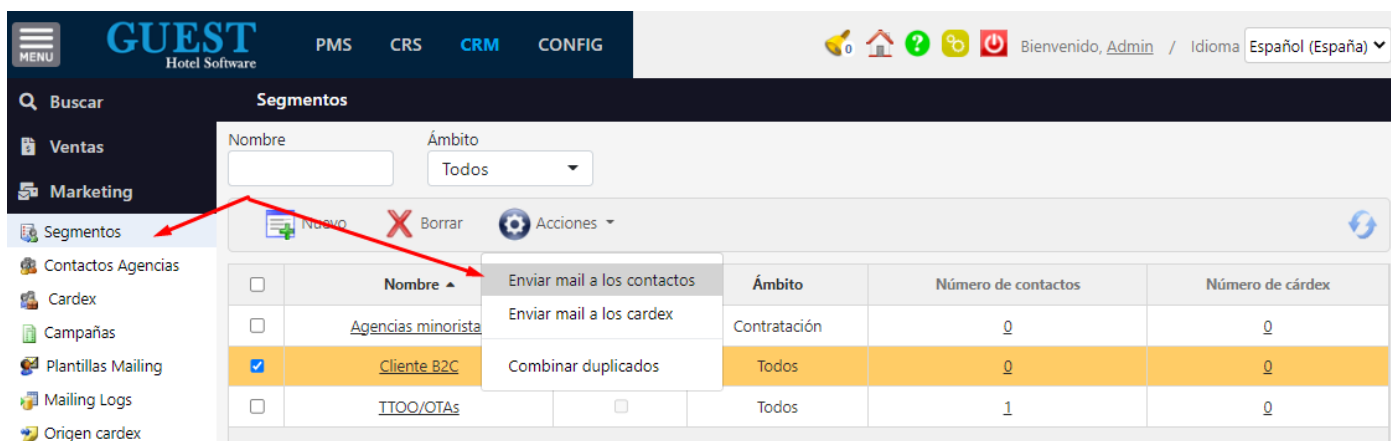
Los tipos de notas se crean en CONFIG / Datos Generales / Tipos de nota



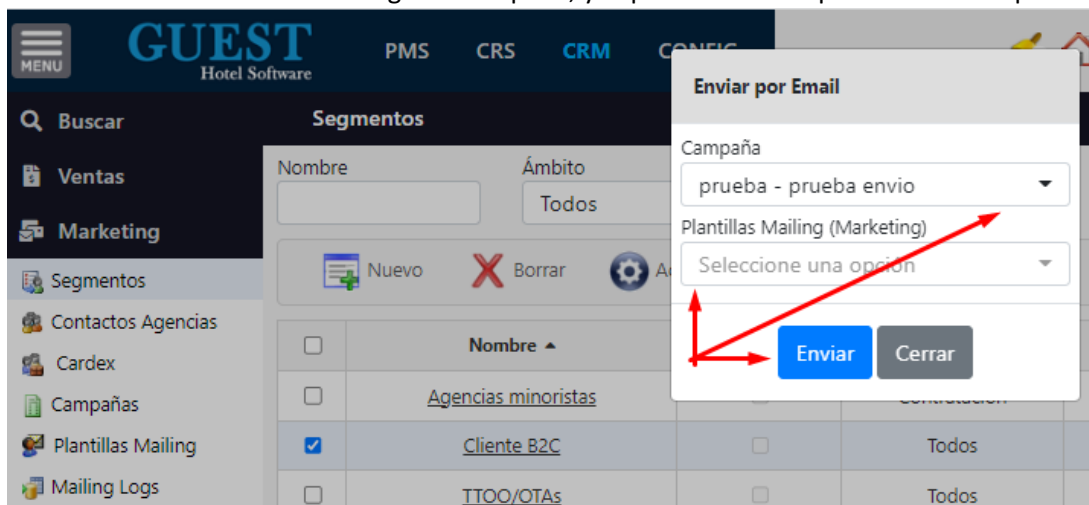
## 5) ENVÍO DE MAILINGS / CAMPAÑAS DE MARKETING

Para poder hacer envíos hay que hacer lo siguiente:

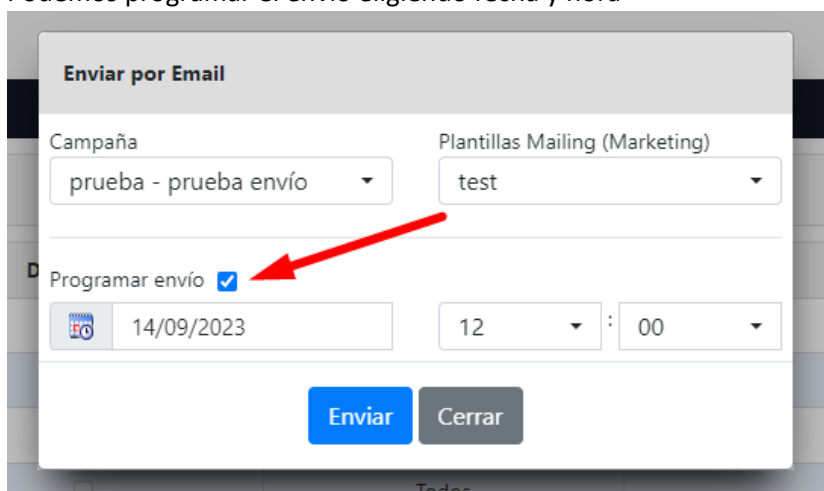
- Configurar el servidor SMTP para hacer los envíos. Para la comunicación de agencias podríais utilizar una cuenta corporativa (para los mailings masivos a clientes finales mejor utilizar otra cuenta para evitar que vuestro dominio principal entre en las listas de SPAM). Tendríais que indicarnos desde que cuenta queréis hacer estos envíos y proporcionarlos los datos de acceso al servidor SMTP.
- Crear una plantilla HTML para hacer este tipo de comunicados. Dicha plantilla se guarda en el apartado Marketing / Plantillas Mailing
- Luego para hacer un envío, desde el menú de Segmentos, Acciones / Enviar mail a los contactos (agencias) o Enviar e-mail a los cardex (para los huéspedes)



Finalmente indicaremos un código de campaña, y la plantilla HTML que utilizaremos para este envío



Podemos programar el envío eligiendo fecha y hora



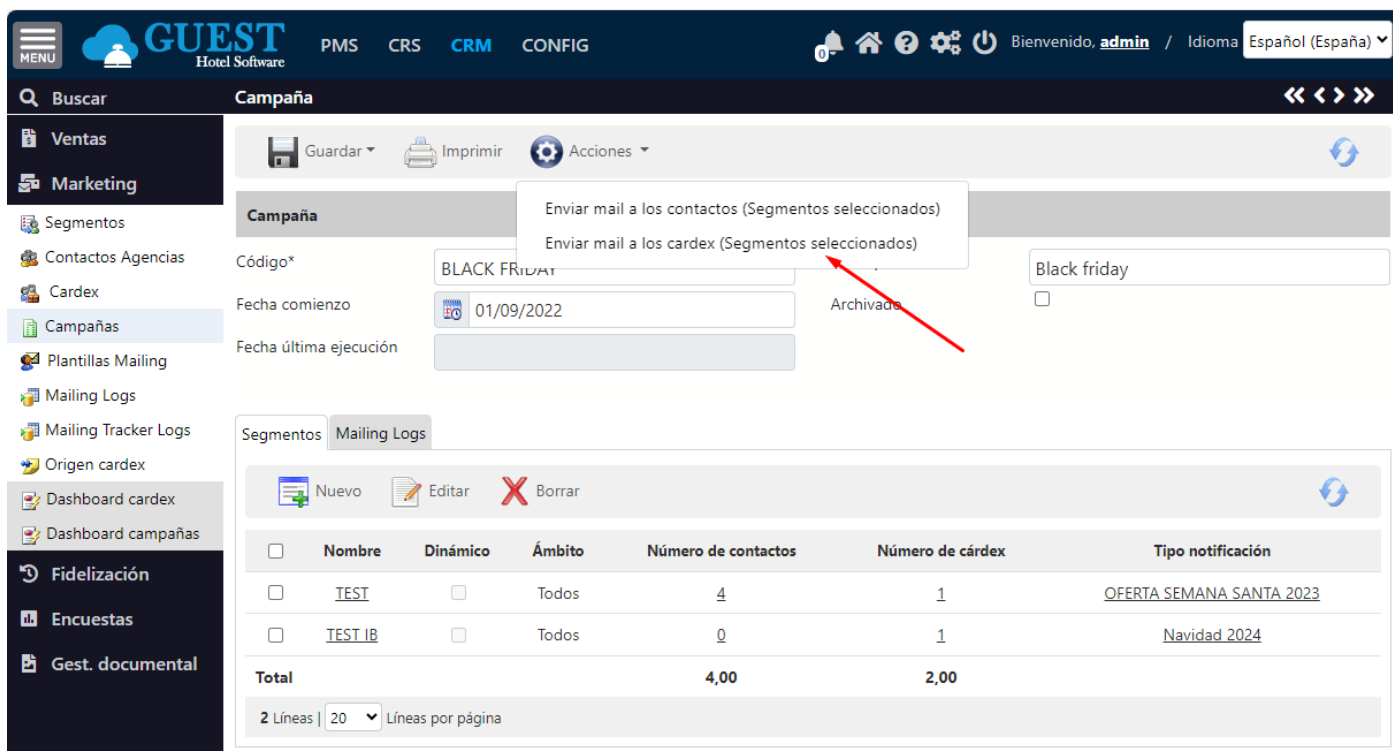
En CRM / Marketing / MailingLogs, se guardará un registro de los mailings enviados. Los envíos programados y que aún no estén enviados saldrán con un estado 'Pendiente de envío'.

| <input type="checkbox"/> | Campaña     | Segmento | Plantillas Mailing | Fecha               | Usuario | Número destinatarios | Número envíos | Número lecturas | Estado             |
|--------------------------|-------------|----------|--------------------|---------------------|---------|----------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | EXP PACKAGE | test123  | test               | 14/09/2023 10:30:00 | admin   | 2                    | 0             | 0               | Pendiente de envío |

Nota: para que se realice el envío en la fecha y hora programada, tendremos que configurar una Conexión en el módulo de CRS del tipo SYNCMANAGER. Al ejecutar esta conexión sincronización, verificará si existe algún emailing pendiente de envío en la hora de ejecución.

## Campañas

En una herramienta de marketing la CAMPAÑA es el centro de una promoción. Por ejemplo, si quiero hacer una promoción de black friday, crearemos una campaña BLACK FRIDAY donde después indicaremos a quien va dirigida y los medios (plantillas de mailing o SMS) que vamos a utilizar para lanzarla.



The screenshot displays the 'Campaña' management interface in the GUEST Hotel Software. The top navigation bar includes 'MENU', 'GUEST Hotel Software', 'PMS', 'CRS', 'CRM', and 'CONFIG'. The user is logged in as 'admin' and the language is set to 'Español (España)'. The left sidebar shows various modules, with 'Marketing' and 'Campañas' highlighted. The main content area shows the 'Campaña' form with fields for 'Código\*' (BLACK FRIDAY), 'Fecha comienzo' (01/09/2022), and 'Fecha última ejecución'. A dropdown menu is open over the 'Acciones' button, showing options like 'Enviar mail a los contactos (Segmentos seleccionados)' and 'Enviar mail a los cardex (Segmentos seleccionados)'. Below the form is a table with columns for 'Nombre', 'Dinámico', 'Ámbito', 'Número de contactos', 'Número de cardex', and 'Tipo notificación'. The table lists two test segments: 'TEST' and 'TEST IB'. A 'Total' row shows 4,00 contacts and 2,00 cardex. The interface also includes a search bar, a language selector (Español), and a user profile (admin).

Los pasos serían:

- Crear una ficha de campaña
- Añadir los segmentos a los que se enviará dicha campaña, indicando además para cada segmento la plantilla HTML que se utilizará. Podremos ver el total de contactos del segmento y al final un total general. También dispondremos de un link para acceder en todo momento a la plantilla HTML y así visualizar el contenido fácilmente.
- En la pestaña Mailings Logs, tendremos un registro y estadísticas de los envíos realizados, o pendientes de realizar
- En el botón de Acciones / "Enviar mail a los cardex (segmentos seleccionados)" podremos lanzar la campaña o programar el envío para una fecha en concreto.

En la parte superior disponemos de un botón de imprimir que abrirá el informe Análisis de campañas donde tendremos más estadísticas sobre las reservas e ingresos obtenidos a través de esa campaña.

## Ver en el navegador

Genera automáticamente una versión web del e-mail enviado (Ver en navegador). Haciendo uso del TAG %MAILING\_VIEWER% el sistema genera un link a la página de visualización, manteniendo los datos personalizados de cada contacto.

## Estadísticas de lecturas y clicks

En las plantillas HTML podremos introducir una serie de TAGS que nos facilitarán el registro de las estadísticas:

- **%MAILING\_TRACKER% (Uso exclusivo workflow)**

Registra la cantidad de e-mails leídos por los destinatarios. Ver "Mailing Logs" o el report "Análisis Campañas" para ver las lecturas registradas. Este TAG se puede poner tal cual, preferiblemente al final del e-mail.

En el e-mail enviado se sustituirá por una imagen de 1x1 pixel, que apunta a la URL:

`https://PublicURLHost/api/NotificationLogTracking/{notificationLogId}`

Donde PublicURLHost es el servidor donde tenemos instalada nuestra instancia de GUEST Hotel Software, y donde se registrarán las lecturas de los e-mails

- **%MAILING\_TRACK\_EMAIL% (Uso exclusivo workflow)**

A parte de las funcionalidades del tag '%MAILING\_TRACKER%' este guardará unos registros con el Contacto o Cardex asociado al email con la fecha y hora que lo han abierto o descargado. Ver "Mailing Tracker Logs" para ver las lecturas registradas. Este TAG se puede poner tal cual, preferiblemente al final del e-mail

En el e-mail enviado se sustituirá por una imagen de 1x1 pixel, que apunta a la URL:

`https://PublicURLHost/api/NotificationLogTracking/Cardex/{notificationLogId}/{iCardexId}/{sEmail}`.

Donde se registrarán las lecturas de los e-mails, registrando el usuario que lo ha leído y en e-mail lo han recibido. El e-mail va encriptado

- **%MAILING\_CLICK% (Uso exclusivo workflow)**

Registra la cantidad de veces que un contacto ha hecho click en un link.

Ej: `<a target="_blank" href="%MAILING_CLICK%https://www.guest-hotelsoftware.com/">GUEST</a>`

Ver "Mailing Tracker Logs" para ver las lecturas registradas.

El link apuntará a la URL:

`https://PublicURLHost/api/NotificationLogTracking/TrackLink/Cardex/{notificationLogId}/{iCardexId}/{sEmail}/{url}`

Donde se registrará el click y luego se redirigirá a la URL indicada. El e-mail y la url van encriptados.

- **%GOOGLE\_ANALYTICS\_TRACK%**

Para que Google Analytics registre las visitas a la web que provienen de una campaña en concreto, las URLs han de contener unos parámetros:

- utm\_source: la publicación o la fuente que envía tráfico a su propiedad. Aquí pondremos siempre "guest\_crm"

- o utm\_medium: medio publicitario o de marketing. Aquí pondremos el nombre de la plantilla de mailing, eliminando los caracteres no válidos
- o utm\_campaign: el nombre de campaña. Aquí pondremos el código de la campaña, eliminando caracteres no válidos

Se deberá introducir de la siguiente manera:

```
<a target="_blank" href="https://www.myhotel.com%GOOGLE_ANALYTICS_TRACK%">Visita nuestros hoteles</a>
```

Quedando el resultado así:

```
<a target="_blank" href="https://www.myhotel.com?utm_source=guest_crm&utm_medium=mailingsemanasanta&utm_campaign=semanasanta_2020 ">Visita nuestros hoteles</a>
```

### Registro de mensajes no entregados (bounced e-mails)

Otro factor muy importante de un sistema de mail marketing es controlar los mensajes no entregados y cuál es el motivo de la "no entrega". En función del motivo además deberemos actuar de una manera u otra para ir haciendo limpieza de la base de datos.

Si trabajamos con el servidor de MailJet podremos registrar diferentes eventos a través de Mailjet Webhooks (<https://dev.mailjet.com/email/guides/webhooks/>). En este caso los eventos que nos interesa son (bounce, blocked y spam)

Cuando se produzca alguno de esos eventos, Mailjet hará una petición a un endpoint de la API de GUEST Hotel Software donde se registrará la información necesaria.

En la pantalla de Mailing Tracker Logs, además del Tipo de evento (Email leído, Bounced o rebotado, Spam y Bloqueado), podremos observar el tipo de error (ver lista completa de tipos de errores <https://dev.mailjet.com/email/guides/webhooks/#possible-values-for-errors>), un campo observaciones para los datos "comment" (en este campo comment también podemos guardar el dato "source" de los eventos de spam)

| <input type="checkbox"/> | Campaña | Segmento | Plantillas Mailing           | Tipo        | Email               | URL | Fecha registro      |
|--------------------------|---------|----------|------------------------------|-------------|---------------------|-----|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Navidad | TEST     | <a href="#">Navidad 2024</a> | Email leído | brobles@isystems.es |     | 27/09/2023 13:14:47 |
| <input type="checkbox"/> | Navidad | TEST     | <a href="#">Navidad 2024</a> | Email leído | brobles@isystems.es |     | 27/09/2023 13:05:11 |
| <input type="checkbox"/> | Navidad | TEST     | <a href="#">Navidad 2024</a> | Email leído | brobles@isystems.es |     | 27/09/2023 13:04:04 |
| <input type="checkbox"/> | Navidad | TEST     | <a href="#">Navidad 2024</a> | Email leído | brobles@isystems.es |     | 27/09/2023 10:25:38 |
| <input type="checkbox"/> | Navidad | TEST     | <a href="#">Navidad 2024</a> | Email leído | brobles@isystems.es |     | 26/09/2023 23:03:25 |

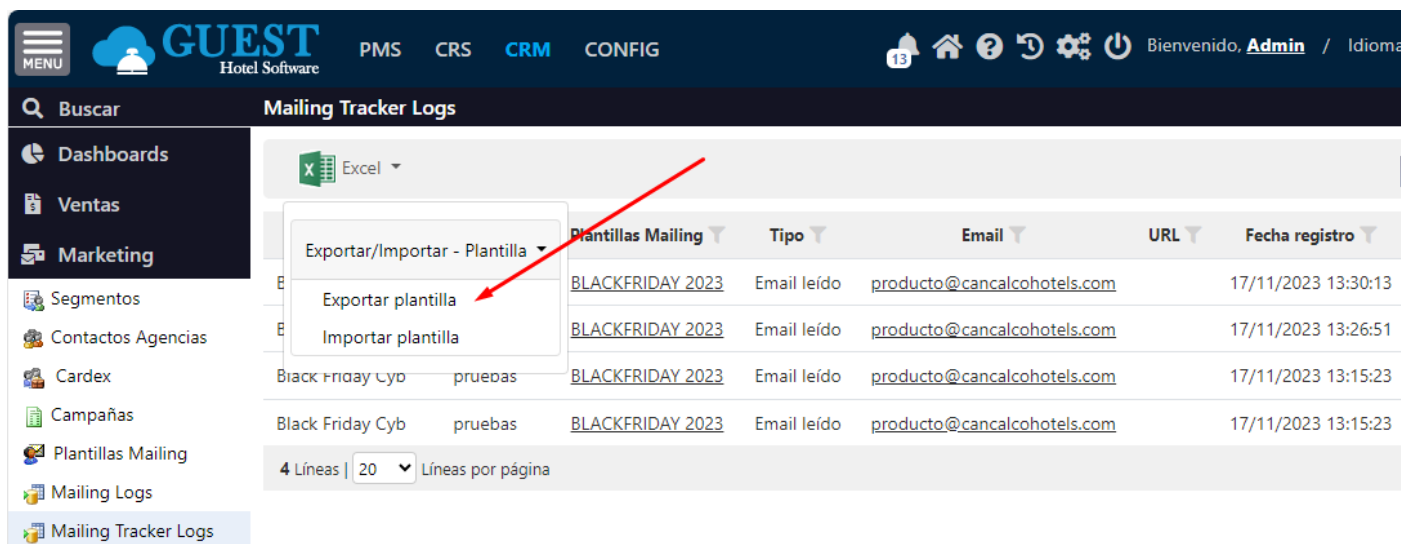
Líneas 5

En función del tipo de error, además de registrar el evento, el contacto se actualizará según el siguiente criterio:

- Si es un error no permanente, sólo registramos el error (Ej: greylisted -> This is a temporary error due to possible unrecognized senders. Delivery will be re-attempted.)
- Si es un error permanente (Ej: user unknown -> Email address doesn't exist, double check it for typos !) entonces directamente eliminaremos el e-mail del cardex, actualizaremos la fecha y el motivo de baja con el error.
- Si es un error de tipo Spam, entonces (sin borrar el e-mail), marcaremos el contacto como que no desea recibir publicidad, actualizaremos la fecha y el motivo de baja con el error.

Nota: la configuración necesaria de Mailjet la podemos ver en el manual de configuración “Manual GUEST API.pdf”

Otra opción es la actualización automática mediante la importación de los e-mails erróneos mediante plantillas. Para ello, primero exportaremos la plantilla, introduciremos los e-mails erróneos que nos proporcione el servidor de mailing, y luego la volveremos a importar.



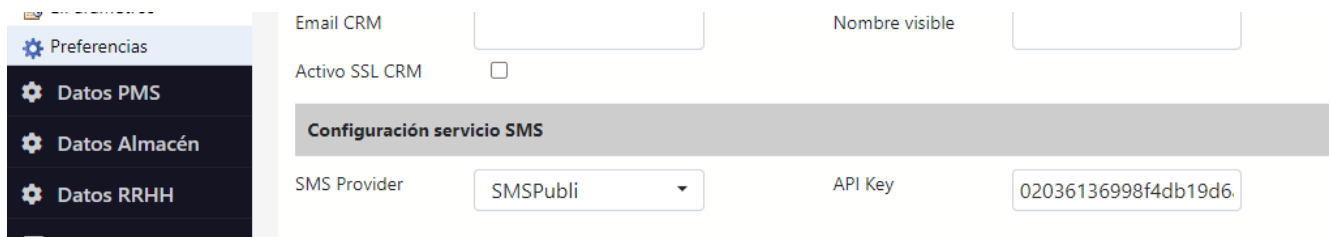
En la primera columna indicaremos el tipo de error (Bloqueado, Spam, Rebotado, ...)

| 1 | Tipo          | Email                           | URL | Fecha registro | Observaciones  |
|---|---------------|---------------------------------|-----|----------------|----------------|
| 2 | 3 - Bloqueado | test@test.com                   |     | 23/11/2023     | E-mail erróneo |
| 3 | 3 - Bloqueado | marco.salcedo@casabellachile.cl |     | 23/11/2023     | E-mail erróneo |
| 4 | 3 - Bloqueado | ffff@fff.com                    |     | 23/11/2023     | E-mail erróneo |
| 5 | 3 - Bloqueado | aliceclarke01@hotmail.com.com   |     | 23/11/2023     | E-mail erróneo |
| 6 | 3 - Bloqueado | ritter.michael1@gmx.net         |     | 23/11/2023     | E-mail erróneo |
| 7 | 3 - Bloqueado | serena.antonell1984@gmal.com    |     | 23/11/2023     | E-mail erróneo |
| 8 | 3 - Bloqueado | alexhimmelspach@online.de       |     | 23/11/2023     | E-mail erróneo |
| 9 | 3 - Bloqueado | rene.erlandsen@gmail.dk         |     | 23/11/2023     | E-mail erróneo |

## 6) ENVÍOS DE SMS

Para poder hacer envíos hay que hacer lo siguiente:

- Configurar el proveedor de envíos desde las preferencias de GUEST Hotel Software (CONFIG/ Datos generales / Preferencias). Indicaremos el SMS Provider y la API Key correspondiente. La API Key nos la proporcionará el proveedor de SMS

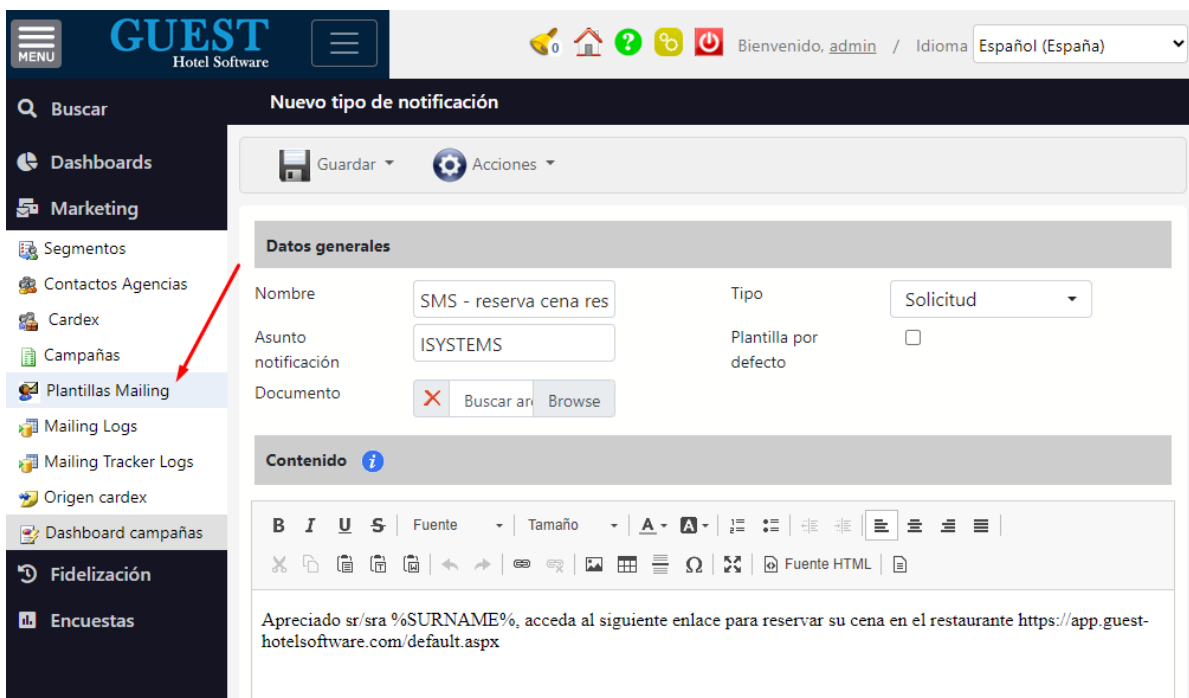


The screenshot shows the 'Configuración servicio SMS' section in the GUEST Hotel Software interface. On the left, a sidebar menu includes 'Preferencias', 'Datos PMS', 'Datos Almacén', and 'Datos RRHH'. The main configuration area contains the following fields:

- Email CRM:
- Nombre visible:
- Activo SSL CRM:
- SMS Provider:
- API Key:

- Crear la plantilla HTML para el envío de los SMS. Habrá que tener en cuenta lo siguiente:
  - Asunto notificación: aquí hay que indicar el remitente del envío (Ej: H. SATURNO). Sólo se envían los primeros 11 dígitos, el resto se cortan por el sistema de SMS.
  - Los SMS no tienen estilos (negrita, subrayado, etc.) así que pondremos texto plano.
  - Se pueden utilizar TAGS (%NAME%, %SURNAME%, etc.) para la personalización de los mensajes
  - Si un mensaje ocupa más de 150 caracteres se enviará en dos mensajes.
  - Se pueden insertar links, pero se ponen en texto plano, es decir NO hay que introducir los códigos HTML a, href, etc.

Opcionalmente se podrá utilizar un acortador de links (tipo bitly.com) para aprovechar al máximo los 150 caracteres del mensaje.



The screenshot shows the 'Nuevo tipo de notificación' form in the GUEST Hotel Software interface. The left sidebar menu includes 'Plantillas Mailing', which is highlighted with a red arrow. The form contains the following fields:

- Nombre:
- Tipo:
- Asunto notificación:
- Plantilla por defecto:
- Documento:

The 'Contenido' section shows a rich text editor with the following text:

Apreciado sr/sra %SURNAME%, acceda al siguiente enlace para reservar su cena en el restaurante <https://app.guest-hotelsoftware.com/default.aspx>

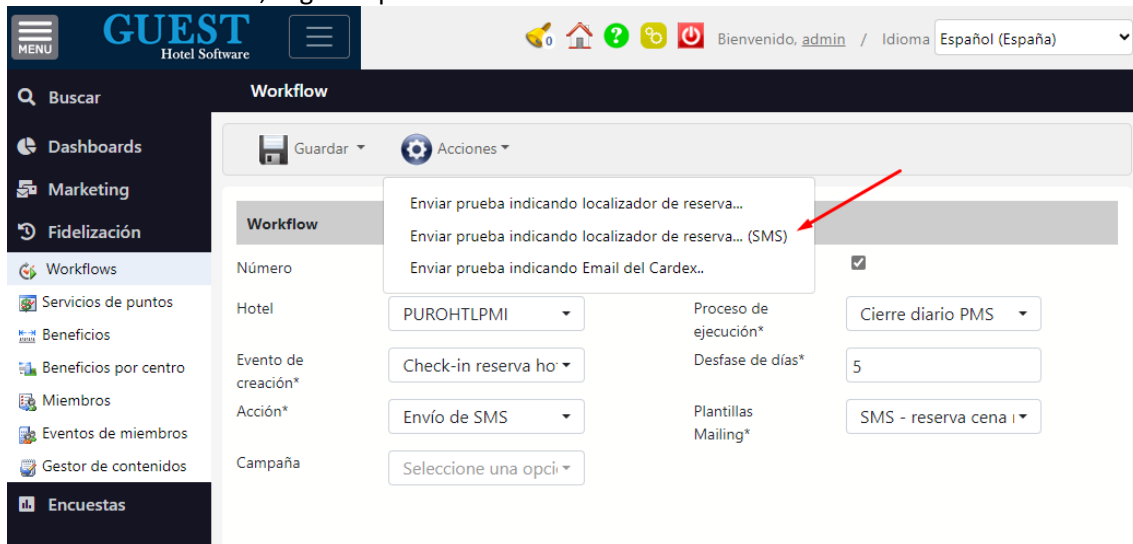
- Crear un WorkFlow para automatizar los envíos. Tenemos que introducir los siguientes datos:
  - Hotel sobre el que se aplicará el workflow
  - Proceso de ejecución (Cierre diario, Check-in o Check-Out de la reserva): indica cuando se ejecutará el workflow para comprobar las reservas o cardex a las que se le tiene que aplicar
  - Evento de creación (Check-in reserva, Check-out, Cumpleaños, Aniversario boda): indica que evento se tiene que dar sobre una reserva o cardex para que se le aplique el workflow. Por ejemplo, si indicamos que el proceso de ejecución es el cierre diario, podremos indicar que el evento es el check-in para que se envíe un e-mail/sms a todas las reservas que han entrado ese día, o si indicamos Cumpleaños que se envíe un email/sms a todos los cardex que cumplan ese día. Si el proceso de ejecución es el Check-in, entonces el workflow se aplicará sobre la reserva a la que acabamos de hacer el check-in.
  - Desfase: podemos indicar por ejemplo que el workflow se ejecute sobre las reservas que han entrado (o salido) hace X días.
  - Acción (envío de email o SMS)
  - Plantillas Mailing: debemos seleccionar la plantilla que se utilizará para el envío.
  - Campaña: al vincular un mailing a una campaña, podremos luego identificar las reservas que se han generado a través de esa campaña.

The screenshot shows the 'Workflow' configuration page in the GUEST Hotel Software. The interface includes a top navigation bar with the GUEST logo, user information, and language settings. A left sidebar contains various menu items, with 'Workflows' highlighted and a red arrow pointing to it. The main content area displays the 'Workflow' form with the following fields:

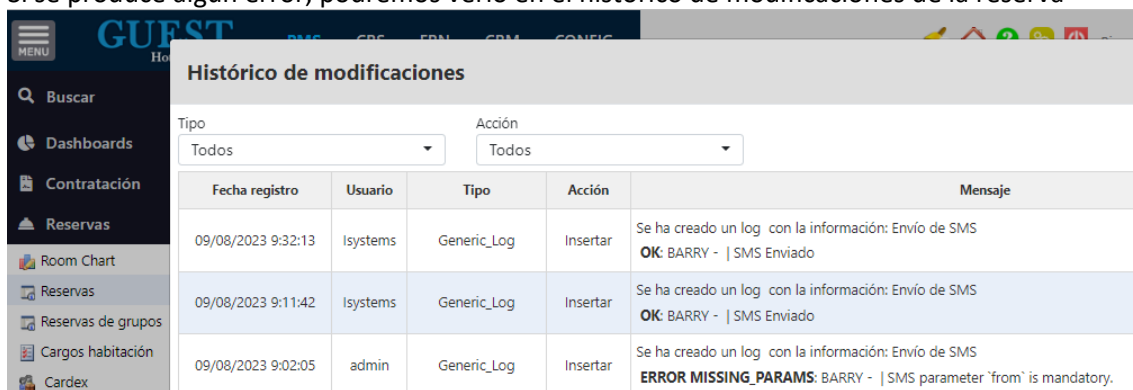
|                     |  |                       |   |
|---------------------|--|-----------------------|---|
| Número              | <input type="text" value="2"/>                   | Activo                | <input checked="" type="checkbox"/>               |
| Hotel               | <input type="text" value="PUROHTLPMI"/>          | Proceso de ejecución* | <input type="text" value="Check-in reserva"/>     |
| Evento de creación* | <input type="text" value="Check-in reserva ho"/> | Desfase de minutos*   | <input type="text" value="5"/>                    |
| Acción*             | <input type="text" value="Envío de SMS"/>        | Plantillas Mailing*   | <input type="text" value="SMS - reserva cena I"/> |
| Campaña             | <input type="text" value="Seleccione una opci"/> |                       |   |



Para hacer una prueba y verificar que el mensaje SMS llega correctamente se puede probar, pulsando en Acciones / “Enviar prueba indicando localizador de reserva (SMS)”. Nos pedirá un número de localizador y enviará el SMS al móvil de la reserva, según la plantilla indicada en el workflow.

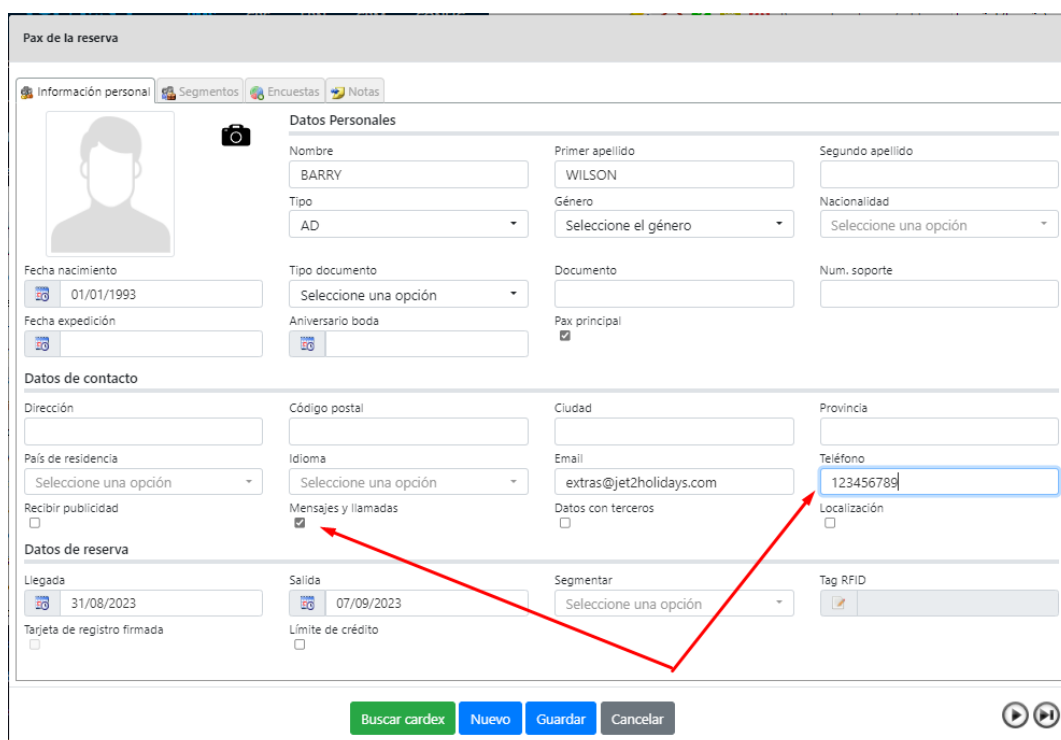


Si se produce algún error, podremos verlo en el histórico de modificaciones de la reserva



- **Datos de la reserva:**

Para poder enviar SMS a una reserva, tendremos que introducir el teléfono de sus paxes, y también marcar la opción de aceptar “Mensajes y llamadas”



## Estadísticas de clicks

Si incluimos un link en los SMS, podremos analizar los clicks realizados de la siguiente manera:

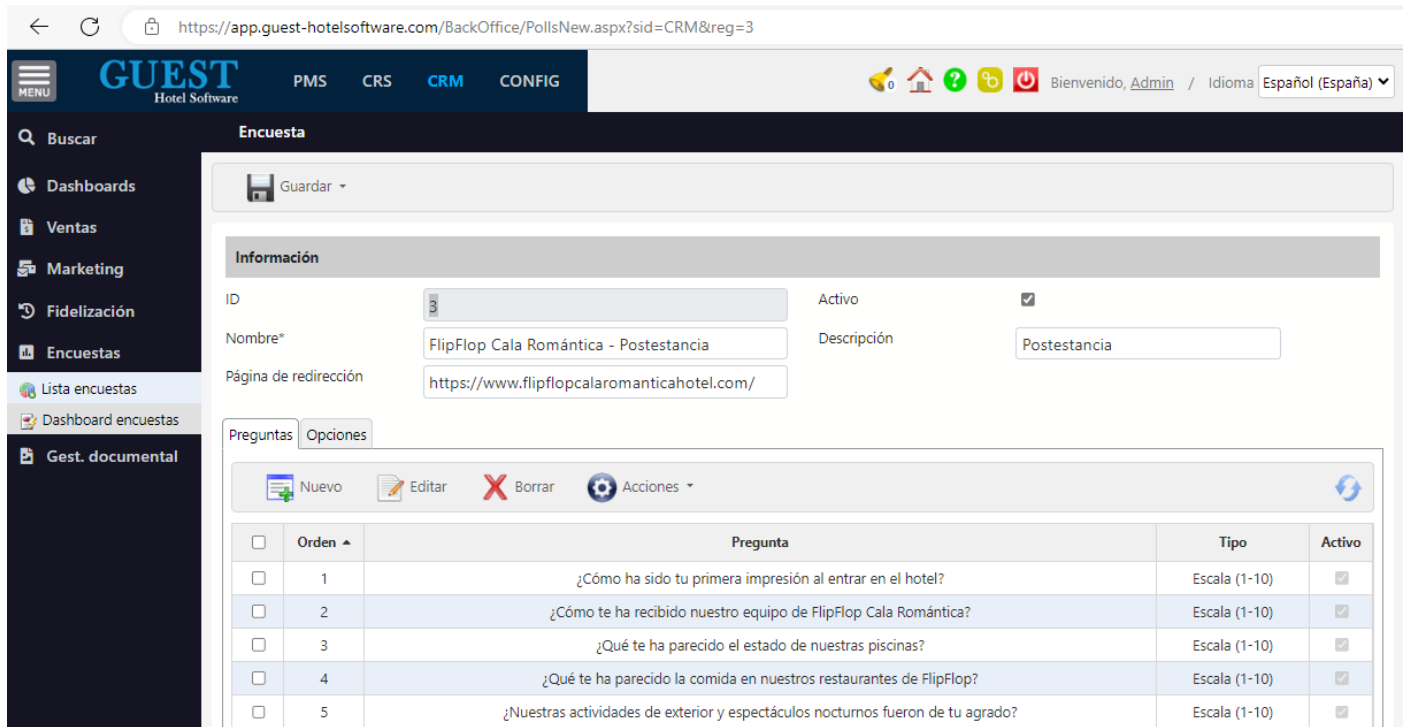
- Si se va a utilizar un acortador de URLs, tipo bitly.com, la misma página de Bitly te da estadísticas de los clics realizados. Aquí podemos ver las opciones disponibles (<https://bitly.com/pages/pricing>), con la versión gratuita debería ser suficiente para empezar.
- Otra opción sería añadir los parámetros UTM para obtener la información en Google Analytics (source, medium y campaign)

## 7) ENCUESTAS / REPUTACIÓN ONLINE

El módulo de encuestas permite evaluar la satisfacción de los clientes, así como obtener información sobre sus preferencias.

### Creación de encuestas

Crea las encuestas necesarias para obtener un feedback de los clientes. Elige el tipo de pregunta más conveniente en cada caso, respuesta de texto libre donde el destinatario puede introducir el texto que quiera, respuesta de una única opción, respuestas con varias opciones, o un valor de escala (ej: indique un valor del 1 al 10).



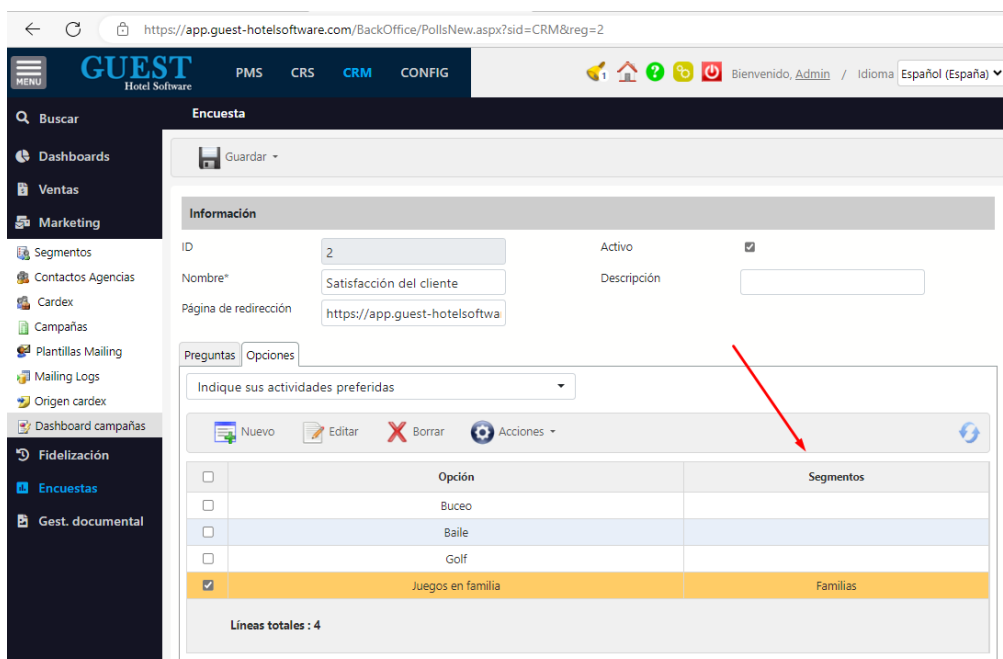
The screenshot shows the 'Encuesta' (Survey) management interface in the GUEST Hotel Software. The page title is 'Encuesta' and the URL is 'https://app.guest-hotelsoftware.com/BackOffice/PollsNew.aspx?sid=CRM&reg=3'. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Dashboards', 'Ventas', 'Marketing', 'Fidelización', and 'Encuestas'. The main content area shows the survey details:

- Información:**
  - ID: 3
  - Nombre\*: FlipFlop Cala Romántica - Postestancia
  - Página de redirección: https://www.flipflopcalaromanticahotel.com/
  - Activo:
  - Descripción: Postestancia
- Preguntas:** A table with 5 questions, all of type 'Escala (1-10)' and active.

| Orden | Pregunta  | Tipo          | Activo                              |
|-------|---|---------------|-------------------------------------|
| 1     | ¿Cómo ha sido tu primera impresión al entrar en el hotel?                       | Escala (1-10) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2     | ¿Cómo te ha recibido nuestro equipo de FlipFlop Cala Romántica?                 | Escala (1-10) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3     | ¿Qué te ha parecido el estado de nuestras piscinas?                             | Escala (1-10) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4     | ¿Qué te ha parecido la comida en nuestros restaurantes de FlipFlop?             | Escala (1-10) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5     | ¿Nuestras actividades de exterior y espectáculos nocturnos fueron de tu agrado? | Escala (1-10) | <input checked="" type="checkbox"/> |

### Segmentación

Opcionalmente asigna un segmento a las respuestas, para segmentar a tus clientes automáticamente en función de sus respuestas y así mejorar la conversión de las campañas.



The screenshot shows the 'Encuesta' (Survey) management interface in the GUEST Hotel Software, specifically the 'Segmentación' (Segmentation) section. The page title is 'Encuesta' and the URL is 'https://app.guest-hotelsoftware.com/BackOffice/PollsNew.aspx?sid=CRM&reg=2'. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Dashboards', 'Ventas', 'Marketing', 'Segmentos', 'Contactos Agencias', 'Cardex', 'Campañas', 'Plantillas Mailing', 'Mailing Logs', 'Origen cardex', 'Dashboard campañas', 'Fidelización', 'Encuestas', and 'Gest. documental'. The main content area shows the survey details:

- Información:**
  - ID: 2
  - Nombre\*: Satisfacción del cliente
  - Página de redirección: https://app.guest-hotelsoftwa
  - Activo:
  - Descripción:
- Preguntas:** A dropdown menu with the text 'Indique sus actividades preferidas'.
- Opciones:** A table with 4 options, all of type 'Escala (1-10)' and active. The 'Juegos en familia' option is selected and highlighted in yellow.

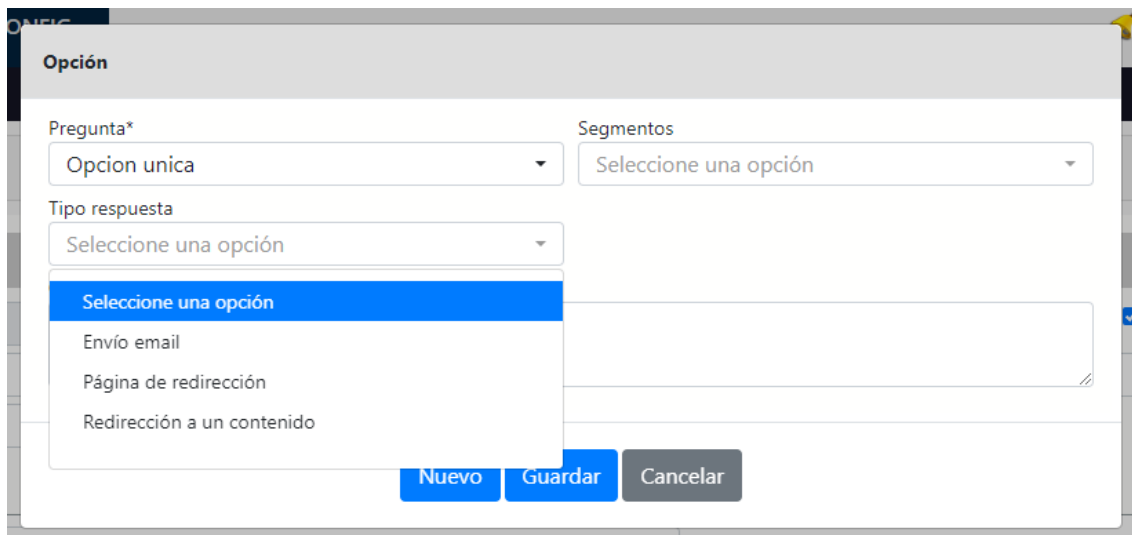
| Opción            | Segmentos |
|-------------------|-----------|
| Buceo             |           |
| Baile             |           |
| Golf              |           |
| Juegos en familia | Familias  |

Lineas totales : 4

## Respuesta automática / Reputación online

El módulo de encuestas permite reaccionar y/o interactuar con el cliente en función de las respuestas que nos haya dado. Por ejemplo, si han contestado positivamente a una pregunta de “¿Confiarías de nuevo en nosotros para tus próximas vacaciones?” podríamos redirigirlo a nuestra página de TripAdvisor para que nos dé una buena puntuación, o también podemos enviarle un e-mail para que reserve de nuevo en alguno de nuestros hoteles.

En las opciones de las preguntas tenemos un campo “Tipo respuesta” que nos permitirá reaccionar de una manera u otra en función de la respuesta del cliente. (Disponible para las preguntas de tipo “Opción única” y “Opción múltiple”):



- **Envío email:** el sistema enviará un e-mail al email del cardex con la plantilla HTML indicada en el campo “Plantillas Mailing” (han de tener el tipo Encuesta). Se envía automáticamente y únicamente para los clientes que hayan respondido con el valor indicado en el campo “Opción”.
- **Página de redirección:** una vez completada la encuesta, el sistema redireccionará al cliente a la página web indicada en el campo “Página de redirección”. Sólo a aquellos clientes que hayan respondido con el valor indicado en el campo “Opción”.
- **Redirección a un contenido:** el sistema redireccionará a una página de nuestro servidor de GUEST Hotel Software (Ej: <https://app.guest-hotelsoftware.com/public/genericpage.aspx>) donde mostrará el contenido indicado en el campo “Contenido”. Previamente habremos configurado dicho contenido desde el Gestor de Contenidos / Genérico y que tengan el tipo 'Redirección encuesta'.

Primero se lanzarán todos los 'Envío email' de las opciones que se hayan seleccionado en la encuesta, después se lanzará la primera redirección seleccionada en la encuesta, siguiendo el orden de las preguntas.

Si no hay ninguna redirección configurada a nivel de respuesta, se redireccionará a la url configurada en la ficha de la encuesta (en caso que haya).

## Multi-idioma

Traduce la encuesta a los idiomas de tus clientes, para que cada uno la pueda cumplimentar en su idioma.

### Encuesta

Guardar

#### Información

ID: 2      Activo:

Nombre\*: Satisfacción del cliente      Descripción:

Página de redirección: https://app.guest-hotelsoftwa

Preguntas    Opciones

Nuevo    Editar     Borrar    Acciones

| <input type="checkbox"/>            | Orden | Traducción   | Tipo              | Activo                              |
|-------------------------------------|-------|--|-------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 10    | ¿Qué puntuación le daría a la limpieza de su habitación (del 1 al 5, donde 5 es la mejor)? | Escala (1-5)      | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | 50    | Valore la animación de nuestro hotel (del 1 al 5, donde 5 es la mejor)                     | Escala (1-5)      | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | 60    | Indique sus actividades preferidas   | Opción múltiple   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | 90    | ¿En qué podríamos mejorar?   | Respuesta abierta | <input checked="" type="checkbox"/> |

Líneas totales : 4

## Workflows (Envío automáticos)

Configura un workflow para enviar notificaciones automáticamente a los huéspedes o datos del cardex (ej: envío de encuestas a las reservas que han salido del hotel y/o que llevan alojados X días, felicitación de aniversarios, mensajes de bienvenida, etc.).

### GUEST Hotel Software

PMS    CRS    CRM    CONFIG

Bienvenido, Admin / Idioma: Español (España)

#### Workflow

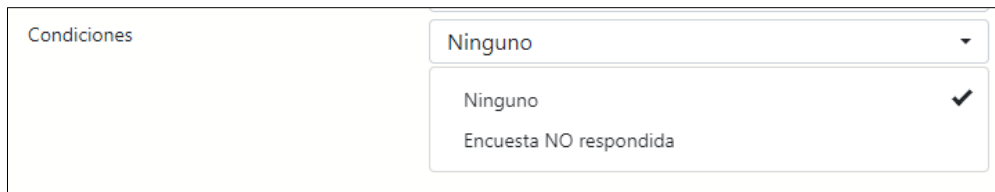
Guardar    Acciones

|                     |                         |                       |                                     |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Número              | 3                       | Activo                | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Hotel               | MSHFLAMING              | Proceso de ejecución* | Cierre diario PMS                   |
| Evento de creación* | Check-out reserva hotel | Desfase de días*      | -6                                  |
| Acción*             | Envío de email          | Plantillas Mailing*   | Recordatorio solicitud enc          |
| Campaña             | Seleccione una opción   | Condiciones           | Encuesta NO respondida              |
| Encuesta*           | Post-Estancia           |                       |                                     |

MSHFLAMING - 29/12/2023

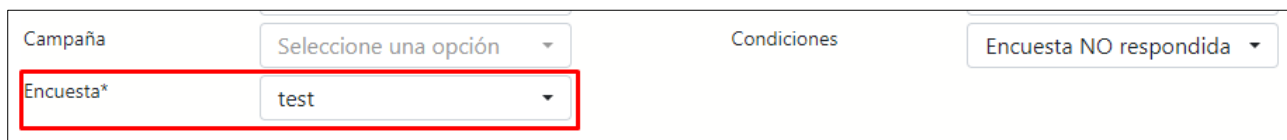
- **Proceso de ejecución:** permite definir el proceso que activa el workflow (el cierre diario del PMS, el check-in o check-out de una reserva, o mediante la ejecución de una tarea programa a una hora determinada -> Sync Manager)
- **Eventos:** permite identificar los contactos que recibirán una acción del workflow (reservas que han realizado el check-in, reservas que han realizado el check-out, personas que celebran el cumpleaños o aniversario de boda)
- **Desfase de días:** indica el número de días con respecto al evento y la fecha del proceso de ejecución. Ej: si en el cierre del día 15/03 ejecutamos un workflow con evento de creación "check-in reserva" y desfase 3 días (positivo), entonces se enviará a las que entren día 18/03. Y viceversa, si el desfase fuera negativo (-3 días) se enviará a las reservas que entraron día 12/03.

- **Condiciones:** tenemos la posibilidad de crear condiciones en los workflows para que sólo se ejecuten cuando se cumpla dicha condición.



|             |                        |
|-------------|------------------------|
| Condiciones | Ninguno                |
|             | Ninguno ✓              |
|             | Encuesta NO respondida |

- Encuesta NO respondida: Al seleccionar esta condición se hará visible otro dropdown que nos permitirá elegir una encuesta:



|           |                       |             |                        |
|-----------|-----------------------|-------------|------------------------|
| Campana   | Seleccione una opción | Condiciones | Encuesta NO respondida |
| Encuesta* | test                  |             |                        |

Si configuramos esta condición, filtraremos los pax/cardex de manera que el workflow sólo se ejecutará para los contactos que no tengan una respuesta para dicha encuesta.

Los únicos eventos que pueden ejecutarse mediante Sync Manager son 'Cumpleaños' y 'Aniversario boda'. Esto es debido a que si tenemos una cadena hotelera con varios hoteles, y quisiéramos felicitar por el cumpleaños a todos los contactos del cardex al hacer el cierre del PMS, estaríamos enviando una felicitación por cada hotel, duplicando así las felicitaciones. Con Sync Manager haremos una sola felicitación, ya que este WorkFlow sólo se ejecutará una vez al día. Incluso, aunque ejecutemos el Sync manager cada 30min, el sistema controlará que sólo se lance la primera vez.

## Plantillas mailing

Sólo tendrás que añadir el TAG %POLL\_REQUEST%# en un link, donde # es el número de la encuesta a enviar y GUEST CRM añadirá los parámetros necesarios generando una página de destino con las preguntas de la encuesta y recopilará los resultados para que luego los puedas analizar en el dashboard de encuestas.

Ejemplo de una plantilla de e-mail para enviar las encuestas:

The screenshot displays the 'Nuevo tipo de notificación' (New notification type) configuration screen in the GUEST CRM system. The interface is in Spanish and shows the following details:

- Nombre:** 01 - Salda
- Tipo:** Marketing
- Asunto notificación:** Su opinión es muy importante para nosotros
- Plantilla por defecto:**
- Documento:**  Borrar archivo...

The content area shows a preview of the email template with the following structure:

- Header:** GUEST Hotel Software logo and navigation links (Hotel, Habitaciones, Restaurantes, Contacto).
- Image:** A beach scene with a white hat, flip-flops, and a drink.
- Text:**

Desde %HOTEL\_NAME% queremos agradecerle que nos haya elegido.

Esperamos que haya disfrutado de su estancia, y volver a verlo muy pronto.

Su opinión es muy importante para nosotros y por eso queremos pedirle que dedique unos minutos a valorarnos, y así poder mejorar cada detalle.
- Section:** Encuesta de calidad
- Form:** A survey request box with a 'Re llenar encuesta' button and a survey icon.
- Footer:** Contact information (Tel: 123456789, Email: you@mail.com, Dirección: Avenida x Abulum 4, Playa de Mar), social media links (Facebook, Twitter, YouTube, WhatsApp), and a 'Datos de privacidad' link.
- Tracker:** %MAILING\_TRACKER% tag at the bottom.

Ejemplo de cómo vería la encuesta el usuario en su ordenador o teléfono móvil:

## Gracias por rellenar la encuesta, su opinión es muy importante para nosotros



**GUEST**  
Hotel Software

1. ¿Qué puntuación le daría a la limpieza de su habitación (del 1 al 5, donde 5 es la mejor)? (Escala (1-5))  
○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5

---

2. Valore la animación de nuestro hotel (del 1 al 5, donde 5 es la mejor) (Escala (1-5))  
○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5

---

3. Indique sus actividades preferidas (Opción múltiple)

- Buceo
- Baile
- Golf
- Juegos en familia

---

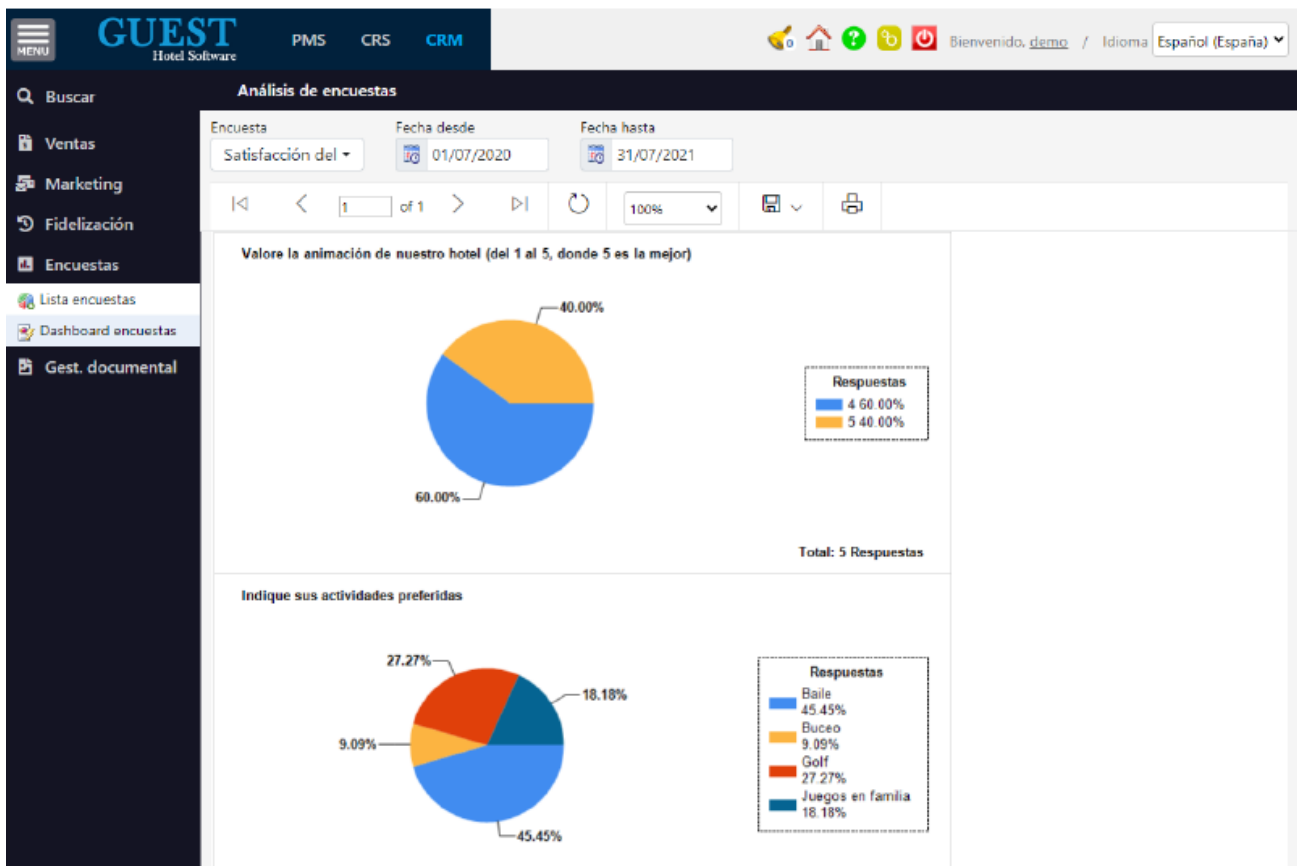
4. ¿En qué podríamos mejorar? (Respuesta abierta)

Finalizar

Get in Touch

### Dashboard encuestas

Usa el dashboard de encuestas para analizar los resultados, y así poder tomar medidas en aquellos puntos que pueden mejorar, y/o para premiar a los departamentos mejor valorados.





## Detalle respuestas

Desde el menú CRM / Encuestas / Respuestas encuestas podremos consultar cada una de las respuestas realizadas por los clientes.

Podremos aplicar filtros para por ejemplo, identificar aquellas respuestas sobre las que queremos realizar una acción para evitar quejas, mejorar la reputación social, etc.

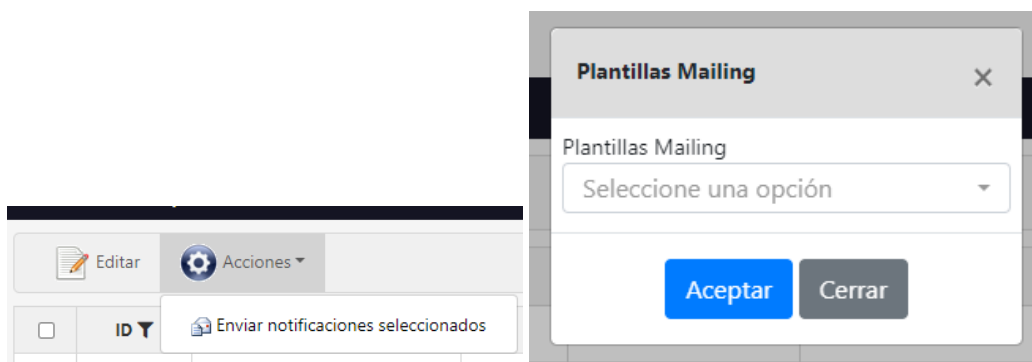
| <input type="checkbox"/> | ID | Tipo | Respuesta | Cardex | Contacto | Email | Fecha | Observaciones |
|--------------------------|----|------|-----------|--------|----------|-------|-------|---------------|
|--------------------------|----|------|-----------|--------|----------|-------|-------|---------------|

\*Por defecto el listado estará ordenado por fecha más reciente

Adicionalmente podremos editar las observaciones de cada respuesta para añadir alguna anotación sobre las acciones que hemos tomado (Ej: se le ha ofrecido una compensación, dto. en próxima reserva, pedido más información, etc.)

| Guardar | Acciones | ID | Tipo            | Respuesta        | Cardex | Contacto | Email | Fecha              | Observaciones |
|---------|----------|----|-----------------|------------------|--------|----------|-------|--------------------|---------------|
|         |          | 2  | Opción múltiple | REDIRECT CONTENT |        |          |       | 21/08/2023 0:00:00 |               |

También desde el botón Acciones / Enviar notificaciones, podremos enviar un e-mail de forma masiva a todas las personas que respondieron alguna de las respuestas seleccionadas. Previamente elegiremos la plantilla HTML deseada. El sistema controlará que si alguna persona tiene varias respuestas que sólo se le envíe un e-mail por persona:



Finalmente podremos acceder al historial de esa persona (Cardex o Contacto de agencias) haciendo click sobre el nombre y se abrirá automáticamente el modal de edición con todos sus detalles (datos de contacto, historial de reservas, encuestas, anotaciones, etc.)

| Cardex                | Contacto                |
|-----------------------|-------------------------|
|                       | <a href="#">asdasda</a> |
| <a href="#">NOM_E</a> |                         |

**Cardex**

[Información personal](#)
[Reservas](#)
[Segmentos](#)
[Encuestas](#)
[Notas](#)

### Datos Personales

Nombre: 
 Primer apellido: 
 Segundo apellido: 
 Género:

Nacionalidad: 
 Fecha nacimiento: 
 Tipo documento: 
 Documento:

Num. soporte: 
 Fecha expedición: 
 Aniversario boda:

### Datos de contacto

Dirección: 
 Código postal: 
 Ciudad: 
 Provincia:

País de residencia: 
 Idioma: 
 Email: 
 Teléfono:

Recibir publicidad: 
 Mensajes y llamadas: 
 Datos con terceros: 
 Localización:

Desde las reservas, en la ficha del huésped/ocupante también podremos ver las encuestas que haya contestado cada persona.

Reserva demo1 - HOTELBEDS/HOTELBEDS

**Datos de la reserva**
**Resumen**

Hotel\*: SATURNO
 Primer apellido\* / Nombre: -JHON DOE
Prod. Aloj. (IVA Inc.): 320,00  
Prod. Caraos: ...

**Pax de la reserva**

[Información personal](#)
[Segmentos](#)
[Encuestas](#)
[Notas](#)

Buscar: 
 Fecha desde: 
 Fecha hasta: 
 Estado:

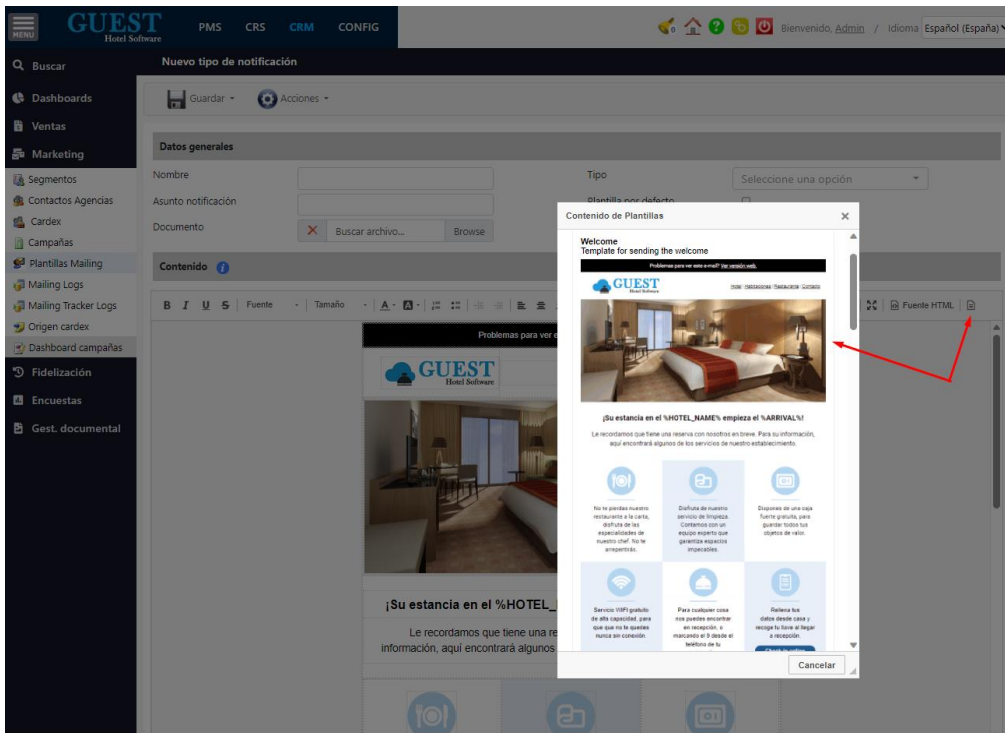
| Pregunta  | Fecha | Respuesta | Estado |
|-----------|-------|-----------|--------|
| Sin datos |       |           |        |

[Ocupantes](#)
[Precios reserva](#)
[Cargos habitación](#)
[Anticipos](#)
[Depósitos](#)
[Cambios habitación](#)
[Tarjetas de credito](#)
[Datos diarios](#)
[Notas](#)

| Pax principal                       | Tipo | Segmento | Nacionalidad | Tipo documento | Documento  | Num. soporte | Nombre | Primer apellido | Segundo apellido | Edad entrada | Llegada    | Salida     | Dirección  | Ciudad | Ci p |
|-------------------------------------|------|----------|--------------|----------------|------------|--------------|--------|-----------------|------------------|--------------|------------|------------|------------|--------|------|
| <input checked="" type="checkbox"/> |      | AD       | Alemania     | Pasaporte      | 3242342332 |              | JHON   | DOE             | SMITH            | 41           | 01/07/2021 | 04/07/2021 | c/san juan | Palma  |      |

## 8) ANEXO I: Plantillas HTML prediseñadas

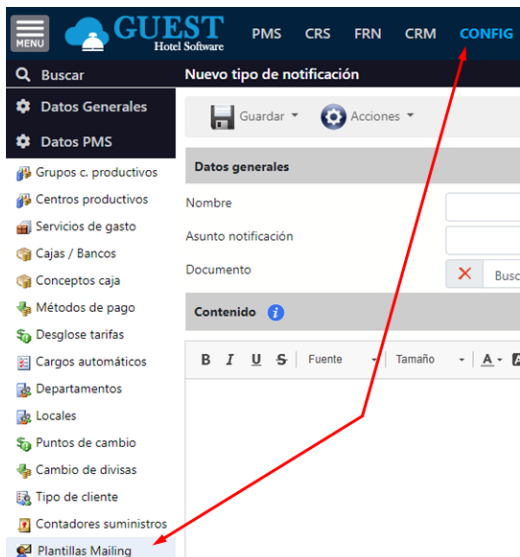
Utiliza las plantillas prediseñadas de GUEST Hotel Software para crear tus propias plantillas con tu logotipo, colores, tipos de letra, etc. y sorprende a tus clientes con un diseño profesional y de calidad.



Plantillas HTML Marketing. Se crean desde (CRM / Marketing / Plantillas Mailing)




Plantillas para cotizaciones, confirmación de reservas, encuestas de fidelización y usos varios. Se crean desde (CONFIG / Datos PMS / Plantillas Mailing)




## Confirmación reservas

Confirma la reserva a tus clientes con todos los detalles de la reserva, para dar confianza al huésped y se quede tranquilo de que está todo preparado para su llegada al hotel. También puedes adjuntar un link al check-in online para que pueda adelantar el proceso del check-in y además pagar su estancia (clientes directos) y/o tasa turística.

Problemas para ver este e-mail? [Ver versión web.](#)

 [Inicio](#) | [Habitaciones](#) | [Reservante](#) | [Contacto](#)



**Le informamos que su reserva ha sido confirmada. A continuación encontrará los detalles.**  
%RESERVATION\_CONFIRMATION%

---

**Check-in Online**  
Puede hacer el [CHECK-IN ONLINE](#) en nuestro sitio web solo tiene que introducir sus datos de identificación. .

---

**Forma de pago**  
Pago a la llegada al establecimiento. Tarjeta de crédito sólo como garantía de la reserva.

---

**Política de cancelación**  
CANCELACIÓN: Gratis hasta 3 días antes de la reserva. Después de ese momento, si anulara, le cargaríamos en su tarjeta el 20% del total de la reserva.

---

**Otras condiciones**

- Es obligatorio el uso de mascarilla.
- Respetar la distancia de seguridad y los aforos establecidos.
- Desinfectarse las manos a la entrada del hotel e instalaciones.
- Lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón especialmente después de usar el baño y las zonas comunes.
- Si presenta síntomas como fiebre, tos, dificultad respiratoria, quédese en su habitación y contacte con recepción.
- Recomendamos el pago con tarjeta siempre que sea posible.

---

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>DATOS DE CONTACTO</b>                                       | <b>DIRECCIÓN</b>  |
| E-mail: %CENTER_EMAIL%   | %CENTER_ADDRESS%  |
| Teléfono: %CENTER_TELEPHONE%                                   | %CENTER_TOWN%     |
| Página web: <a href="http://www.eystems.es">www.eystems.es</a> | %CENTER_PROVINCE% |

[in](#) [v](#) [t](#) [f](#)


[Política de privacidad](#) | [Condiciones de uso](#) | [Contacta con nosotros](#)


E-mail enviado por %HOTEL\_NAME% | %MAIL\_DATE% | [cancelar suscripción](#)  
%MAILING\_TRACKER% %MAILING\_TRACK\_EMAIL%

## Notificación previa llegada

Recuérdales a tus clientes la estancia en tu hotel, informándoles de cómo llegar, los servicios que podrán disfrutar durante su estancia, horarios de entrada, salida, etc. También se podrá incluir un enlace al check-in online.

Problemas para ver este e-mail? [Ver versión web.](#)

 [Hotel](#) | [Habitaciones](#) | [Restaurante](#) | [Contacto](#)




### ¡Su estancia en el %HOTEL\_NAME% empieza el %ARRIVAL%!


Le recordamos que tiene una reserva con nosotros en breve. Para su información, aquí encontrará algunos de los servicios de nuestro establecimiento.




No te pierdas nuestro restaurante a la carta, disfruta de las especialidades de nuestro chef. No te arrepentirás.




Disfruta de nuestro servicio de limpieza. Contamos con un equipo experto que garantiza espacios impecables.




Dispones de una caja fuerte gratuita, para guardar todos tus objetos de valor.



Servicio WIFI gratuito de alta capacidad, para que que no te quedes nunca sin conexión.



Para cualquier cosa nos puedes encontrar en recepción, o marcando el 9 desde el teléfono de tu habitación.



Rellena tus datos desde casa y recoge tu llave al llegar a recepción.

[Check-in online](#)

| DATOS DE CONTACTO  | DIRECCIÓN         |
|--|-------------------|
| E-mail: %CENTER_EMAIL%   | %CENTER_ADDRESS%  |
| Teléfono: %CENTER_TELEPHONE%                                     | %CENTER_TOWN%     |
| Página web: <a href="http://www.isystems.es">www.isystems.es</a> | %CENTER_PROVINCE% |

[in](#) [v](#) [t](#) [f](#)

[Política de privacidad](#) | [Condiciones de uso](#) | [Contacta con nosotros](#)

E-mail enviado por %HOTEL\_NAME% | %MAIL\_DATE% | [cancelar suscripción](#)  
%MAILING\_TRACKER% %MAILING\_TRACK\_EMAIL%

## Envío facturas por e-mail

Apuesta por la sostenibilidad enviando tus facturas por e-mail utilizando una plantilla profesional. Reducirás papel y tinta de las impresoras, además de dar un mejor servicio a tus clientes que tendrán la factura digitalizada en su correo electrónico.

Problemas para ver este e-mail? [Ver versión web.](#)

 [Hotel](#) | [Habitaciones](#) | [Restaurante](#) | [Contacto](#)



**Le adjuntamos la factura correspondiente a su estancia en el %HOTEL\_NAME%.**

---

**Número de localizador**  
%REFERENCE%

---

**Fecha de llegada**  
%ARRIVAL%

---

\* Para cualquier aclaración no dude en contactar con nosotros.

---



**Departamento de Recepción**  
Teléfono: [%CENTER\\_TELEPHONE%](#)  
E-mail: [%CENTER\\_EMAIL%](#)  
%HOTEL\_NAME%



---

%MAILING\_TRACKER% %MAILING\_TRACK\_EMAIL%

## Encuestas satisfacción / Reputación online (redes sociales)

Podrás enviar un e-mail mediante una plantilla HTML solicitando que el cliente responda a una serie de preguntas (escala del 1 al 5, elige una o varias opciones, texto libre).

Envía las encuestas automáticamente a la salida de la reserva, o durante su estancia. Si la envías durante la estancia podrás obtener información valiosa de la experiencia de los clientes y actuar antes de que puedan dar malas referencias en las redes sociales.


Genera acciones en función de sus respuestas. Ejemplos:

- Si un cliente contesta positivamente redirígelo a tu página de Tripadvisor para que te dé una buena puntuación.
- Si un cliente contesta negativamente envíale un e-mail disculpándote por esa mala experiencia e invítalo a ponerse en contacto con la recepción o dpto, de atención al cliente para solucionar el problema o compensarlo por ello.
- Si un cliente ha mostrado interés por el golf o el ciclismo segméntalo automáticamente para poder enviarle campañas más personalizadas

Problemas para ver este e-mail? [Ver versión web.](#)

**GUEST**  
Hotel Software

[Hotel](#) | [Habitaciones](#) | [Restaurante](#) | [Contacto](#)



**Desde %HOTEL\_NAME% queremos agradecerle que nos haya elegido.**

Esperamos que haya disfrutado de su estancia, y volver a verle muy pronto.  
Su opinión es muy importante para nosotros y por eso queremos pedirle que dedique unos minutos a valorarnos, y así poder mejorar cada detalle.

**Encuesta de calidad**  
Ayúdenos a mejorar y participe en el sorteo de estancias en nuestros hoteles.

[Encuesta](#)

| DATOS DE CONTACTO  | DIRECCIÓN         |
|--|-------------------|
| E-mail: %CENTER_EMAIL%   | %CENTER_ADDRESS%  |
| Teléfono: %CENTER_TELEPHONE%                                     | %CENTER_TOWN%     |
| Página web: <a href="http://www.isystems.es">www.isystems.es</a> | %CENTER_PROVINCE% |

[in](#) [o](#) [t](#) [f](#)


[Política de privacidad](#) | [Condiciones de uso](#) | [Contacta con nosotros](#)


E-mail enviado por %HOTEL\_NAME% | %MAIL\_DATE% | [cancelar suscripción](#)  
%MAILING\_TRACKER% %MAILING\_TRACK\_EMAIL%

## Felicitación aniversarios (cumpleaños y aniversario boda)

Felicita automáticamente a tus clientes por sus aniversarios ofreciéndoles un % de descuento para su próxima reserva a través de tu motor de reservas.

Problemas para ver este e-mail? [Ver versión web.](#)

 [Hotel](#) | [Habitaciones](#) | [Restaurantes](#) | [Contacto](#)



**Feliz cumpleaños %NAME%, celébralo con nosotros con un 5% de descuento en tu próxima reserva.**

Código de descuento  
**HAPPYBIRTHDAY**

Introduce el código al hacer tu próxima reserva en [hotelgroup.com](http://hotelgroup.com) y lo conseguirás automáticamente.

[Reserva ahora](#)

\* Condiciones de aplicación del bono: periodo para hacer la reserva: 30 días desde fecha de envío de Newsletter. Válido para estancias durante los próximos 6 meses en todos los hoteles de HotelGroup. Únicamente se aplica a reservas nuevas. Sólo un bono por persona y reserva. Cada bono es de un solo uso. El descuento no se aplica sobre complementos extras que se contraten durante la reserva. Válido únicamente para reservas a través de nuestra web.


| DATOS DE CONTACTO  | DIRECCIÓN         |
|--|-------------------|
| E-mail: %CENTER_EMAIL%   | %CENTER_ADDRESS%  |
| Teléfono: %CENTER_TELEPHONE%                                     | %CENTER_TOWN%     |
| Página web: <a href="http://www.isystems.es">www.isystems.es</a> | %CENTER_PROVINCE% |


[in](#) [o](#) [t](#) [f](#)

[Política de privacidad](#) | [Condiciones de uso](#) | [Contacta con nosotros](#)

E-mail enviado por %HOTEL\_NAME% | %MAIL\_DATE% | [cancelar suscripción](#)  
%MAILING\_TRACKER% %MAILING\_TRACK\_EMAIL%

Problemas para ver este e-mail? [Ver versión web.](#)

 [Hotel](#) | [Habitaciones](#) | [Restaurantes](#) | [Contacto](#)



**Feliz aniversario %NAME%, celébralo con nosotros con un 5% de descuento en tu próxima reserva.**

Código de descuento  
**ANNIVERSARY**

Introduce el código al hacer tu próxima reserva en [hotelgroup.com](http://hotelgroup.com) y lo conseguirás automáticamente.

[Reserva ahora](#)

\* Condiciones de aplicación del bono: periodo para hacer la reserva: 30 días desde fecha de envío de Newsletter. Válido para estancias durante los próximos 6 meses en todos los hoteles de HotelGroup. Únicamente se aplica a reservas nuevas. Sólo un bono por persona y reserva. Cada bono es de un solo uso. El descuento no se aplica sobre complementos extras que se contraten durante la reserva. Válido únicamente para reservas a través de nuestra web.

| DATOS DE CONTACTO  | DIRECCIÓN         |
|--|-------------------|
| E-mail: %CENTER_EMAIL%   | %CENTER_ADDRESS%  |
| Teléfono: %CENTER_TELEPHONE%                                     | %CENTER_TOWN%     |
| Página web: <a href="http://www.isystems.es">www.isystems.es</a> | %CENTER_PROVINCE% |

[in](#) [o](#) [t](#) [f](#)

[Política de privacidad](#) | [Condiciones de uso](#) | [Contacta con nosotros](#)

E-mail enviado por %HOTEL\_NAME% | %MAIL\_DATE% | [cancelar suscripción](#)  
%MAILING\_TRACKER% %MAILING\_TRACK\_EMAIL%



## General

La plantilla de propósito general tiene varios controles prediseñados, para que puedas crear tus propios diseños partiendo de una base bien definida.

Problemas para ver este e-mail? [Ver versión web.](#)

170 x 50 [Hotel](#) | [Habitaciones](#) | [Restaurante](#) | [Contacto](#)

600 x 250

**Título**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis pretium leo rhoncus ligula lobortis, ut rhoncus felis suscipit. Donec efficitur erat vitae urna ultricies, imperdiet vestibulum sapien congue. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas.

70 x 70   
Cuerpo de texto

70 x 70   
Cuerpo de texto

70 x 70   
Cuerpo de texto   
[Check-in online](#)

135 x 135

**Título**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis pretium leo rhoncus ligula lobortis, ut rhoncus felis suscipit.

[CTM](#)

**Departamento de compras**

Teléfono: [%CENTER\\_TELEPHONE%](#)

E-mail: [%CENTER\\_EMAIL%](#)

[%HOTEL\\_NAME%](#)

[f](#) [t](#) [@](#) [in](#) [p](#)

| DATOS DE CONTACTO                            | DIRECCIÓN                         |
|--|-----------------------------------|
| E-mail: <a href="#">%CENTER_EMAIL%</a>       | <a href="#">%CENTER_ADDRESS%</a>  |
| Teléfono: <a href="#">%CENTER_TELEPHONE%</a> | <a href="#">%CENTER_TOWN%</a>     |
| Página web: <a href="#">www.isystems.es</a>  | <a href="#">%CENTER_PROVINCE%</a> |

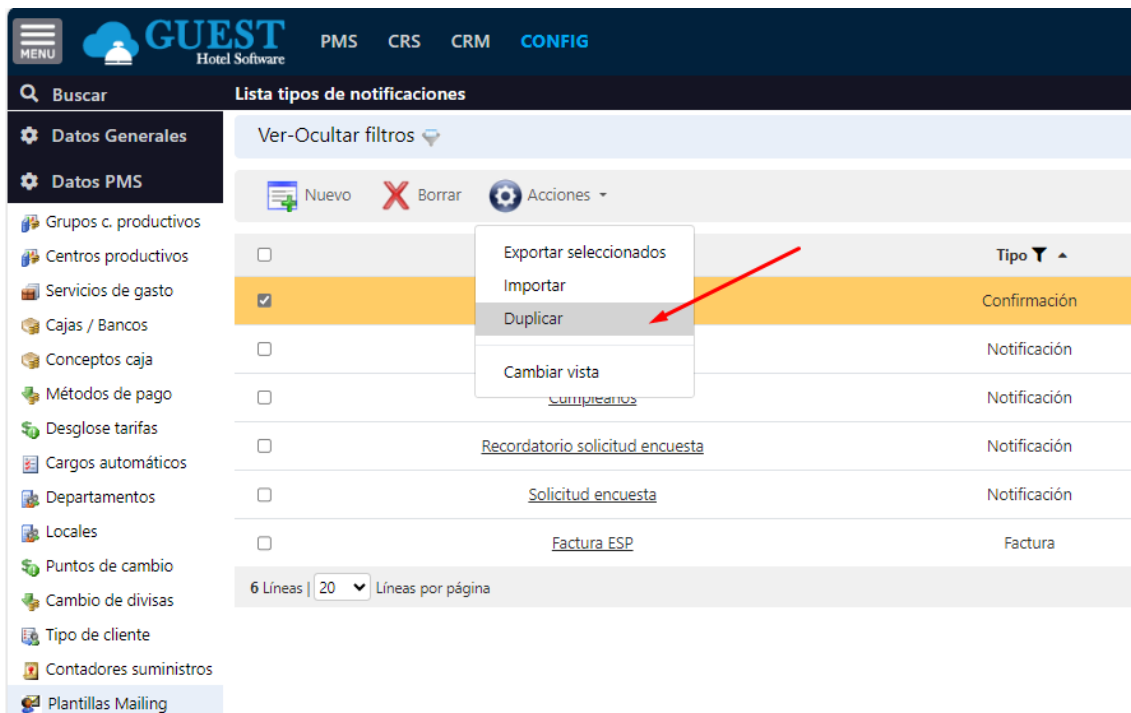
[in](#) [v](#) [t](#) [f](#)

[Política de privacidad](#) | [Condiciones de uso](#) | [Contacta con nosotros](#)

E-mail enviado por [%HOTEL\\_NAME%](#) | [%MAIL\\_DATE%](#) | [cancelar suscripción](#)

## ¿Cómo duplicar una plantilla que ya tenemos diseñada?

Para copiar una plantilla existente podemos utilizar la función de DUPLICAR, que copia tanto el contenido por defecto, como las diferentes traducciones que tenga dicha plantilla. Primero seleccionamos la plantilla que queremos duplicar y luego pulsamos en Acciones / Duplicar



The screenshot shows the GUEST Hotel Software interface. The top navigation bar includes 'MENU', 'GUEST Hotel Software', and tabs for 'PMS', 'CRS', 'CRM', and 'CONFIG'. Below the navigation bar is a search bar and the title 'Lista tipos de notificaciones'. A sidebar on the left lists various categories under 'Datos Generales' and 'Datos PMS'. The main content area displays a table of notification types. The second row is selected, and a context menu is open over it, with a red arrow pointing to the 'Duplicar' option.

| <input type="checkbox"/>            | Ver-Ocultar filtros                             | Tipo         |
|-------------------------------------|---|--------------|
| <input type="checkbox"/>            |   |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> |   | Confirmación |
| <input type="checkbox"/>            |   | Notificación |
| <input type="checkbox"/>            | <a href="#">Cumpleaños</a>                      | Notificación |
| <input type="checkbox"/>            | <a href="#">Recordatorio solicitud encuesta</a> | Notificación |
| <input type="checkbox"/>            | <a href="#">Solicitud encuesta</a>              | Notificación |
| <input type="checkbox"/>            | <a href="#">Factura ESP</a>                     | Factura      |

6 Líneas | 20 Líneas por página

## 9) ANEXO II: ¿Cómo mejorar la entregabilidad de los emails?

Para que nuestras campañas de email marketing no acaben en la carpeta de spam de los destinatarios hay una serie de normas básicas que hay que cumplir.

### Contactos verificados

Mantener una lista de contactos limpia, con emails válidos es fundamental. Hay que evitar el envío a direcciones erróneas o inexistentes, así como dar de baja aquellos clientes que no quieren recibir publicidad. Una buena estrategia sería hacer sorteos (Ej: en hotspot o webapp) para captar emails verificados, preferiblemente mediante doble opt-in.

### Elección del dominio

Para hacer envíos masivos de emailing deberemos utilizar un dominio diferente al corporativo (ej: isystems-mailing.es) para evitar que nuestro dominio corporativo se identifique como spammer y luego nuestros emails no lleguen a los destinatarios.

Hay que tener en cuenta que los primeros envíos desde un nuevo dominio toman muchos puntos para ser identificado como spammer, hay un proceso de “calentamiento” del dominio, donde los primeros 2 o 3 envíos deberían ser más reducidos (no más de 1000 destinatarios) y asegurarse que los destinatarios son válidos (no hay direcciones de email erróneas y han autorizado la recepción de esos emails)

### Elección del servicio de correo electrónico

Deberemos elegir un servicio de correo electrónico que permita realizar el volumen de envíos que necesitemos (Ej: Google no permite el envío de más de 500 mensajes en el mismo día)

En iSystems trabajamos con proveedores de Microsoft Exchange (como OVH) que no tienen una limitación en cuanto al número de envíos que se pueden realizar.

### Elección del servidor de envíos SMTP Server

Una vez tenemos el dominio y el servicio de correo debemos elegir el proveedor desde donde se enviarán todos los emails (SMTP Server). Es importante que el servidor sea compatible con la autenticación del dominio, y se pueda configurar fácilmente los registros SPF, DMARC y DKIM para autenticar tu dominio y evitar así que te identifiquen como spammer.

#### IP dedicada:

Los servidores de SMTP son compartidos y utilizan varias direcciones IP para hacer los envíos, es decir que muchas empresas como la nuestra utilizan el mismo servidor, y nuestros emailings se envían desde la misma IP que los emailings de otras empresas, de manera que si otras empresas generan spam también puede afectar a la entregabilidad de nuestras campañas.

Para evitar esto algunos servidores de SMTP ofrecen la posibilidad de contratar una dirección IP exclusiva para nosotros, normalmente en planes de 150.000 envíos o más al mes.

Las IPs, al igual que los dominios también hay que “calentarlas”, empezando con una dirección IP con una reputación neutra hay que ir enviando gradualmente un número de emails cada vez mayor desde tu nueva IP y forjar así una buena reputación.

#### Coste:

Algunos proveedores, tipo Mailchimp, te cobran por el número de contactos que tienes en la base de datos, independientemente de si les haces envío o no, y otros te cobran en función del volumen de envíos mensuales que realizas.

En iSystems hemos conseguido buenos resultados trabajando con Mailjet

### Contenido del email

Tan importante como lo anterior, es fundamental que el contenido que vamos a enviar en el email cumpla con una serie de requisitos, de lo contrario, aunque cumplamos con lo anterior nuestros emails irán directamente al spam.

## Algunos errores comunes:

- Enlaces rotos: links que no están bien configurados o no llevan a ninguna parte
- Excesivo contenido de imágenes vs texto
- Imágenes sin el atributo alt
- No incluir un link unsubscribe para darse de baja

## Comprobación de la entregabilidad antes de hacer el envío masivo

Si el servidor de email marketing no dispone de esa opción hay herramientas de terceros (Ej: mail-tester.com, MX Toolbox o Senderscore.org) que te permiten comprobar si hay algún problema, tanto en el dominio, servidor o el contenido del email.

https://www.mail-tester.com/test-qgnz6bl74&reloaded=16

Está bien. Tu correo está casi perfecto

Puntuación :  
**7.7/10**

Asunto : Bienvenido a Hotel Saturno      Recibido hace 0 minutos

- ✓ Haz clic aquí para ver tu mensaje
- 0.8 SpammAssassin piensa que puedes mejorar
- ✓ No estás completamente autenticado
- ✓ Tu mensaje se podría mejorar
- ✓ No estás en ninguna lista negra
- 1.5 3 enlaces rotos

Tu adorable total: 7.7/10

https://www.mail-tester.com/test-qgnz6bl74

Preguntas frecuentes   Enviar comentarios   Guías SPF   SPF & DKIM check   API   Log in

mail tester

Si no quieres complicarte con todos estos conceptos técnicos, desde iSystems nos encargamos de todo ello para que sólo te tengas que preocupar de tu negocio.