

DIGITALIZACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO

Magic Costa Blanca Hoteles & Resorts

Fases de la digitalización

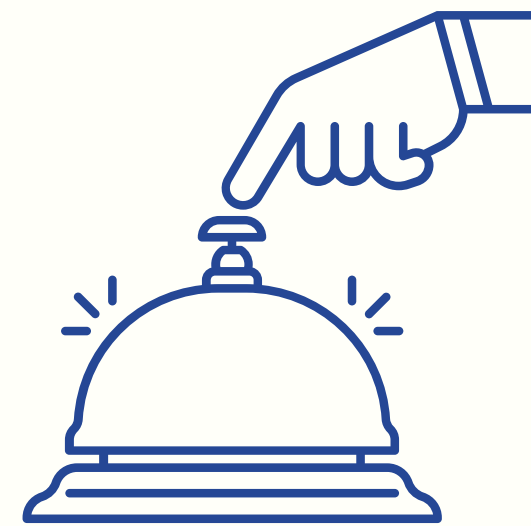
1. Pre Stay
2. In stay
3. Post-stay
4. Magic Team
5. Sostenibilidad



CHATBOT EN
WEB



GEMELO
DIGITAL



CHECK IN
ONLINE



WEB APP:
RESERVA
SERVICIOS

Pre Stay

Chatbot en web

- INTELIGENCIA ARTIFICIAL
- SOLUCIÓN OMNISCANAL
- PERSONALIZACIÓN DE COMUNICACIÓN
- CALIFICACIÓN DE CLIENTES POTENCIALES

- AUMENTO DE RESERVAS DIRECTAS
- AUMENTO TASA DE FIDELIZACIÓN
- MEJORA LA EFICIENCIA DEL PERSONAL
- OPTIMIZA COSTES
- MEJORA EXPERIENCIA USUARIOS

Ratio de automatización

Conversaciones sin intervención del personal.

88,2 %



Puntuación CSAT del chatbot

Satisfacción con el apoyo automático recibido.

82,00 %



Gemelo digital

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA QUE PERMITE AL USUARIO SELECCIONAR EXACTAMENTE EN QUÉ HABITACIÓN DESEA ALOJARSE, A TRAVÉS DE UN GEMELO DIGITAL DEL ALOJAMIENTO



- INCREMENTO ADR
- MEJORA TASA CONVERSIÓN WEB
- INCREMENTO VENTA HAB. SUPERIORES



Check in online

- AGILIZA TRABAJO EN RECEPCIÓN
- REDUCCIÓN DE COLAS Y ESPERAS
- MEJORA EXPERIENCIA Y ATENCIÓN A LOS HUÉSPEDES
- DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS, AHORRO EN PAPEL



4m 40s

Tiempo medio del proceso

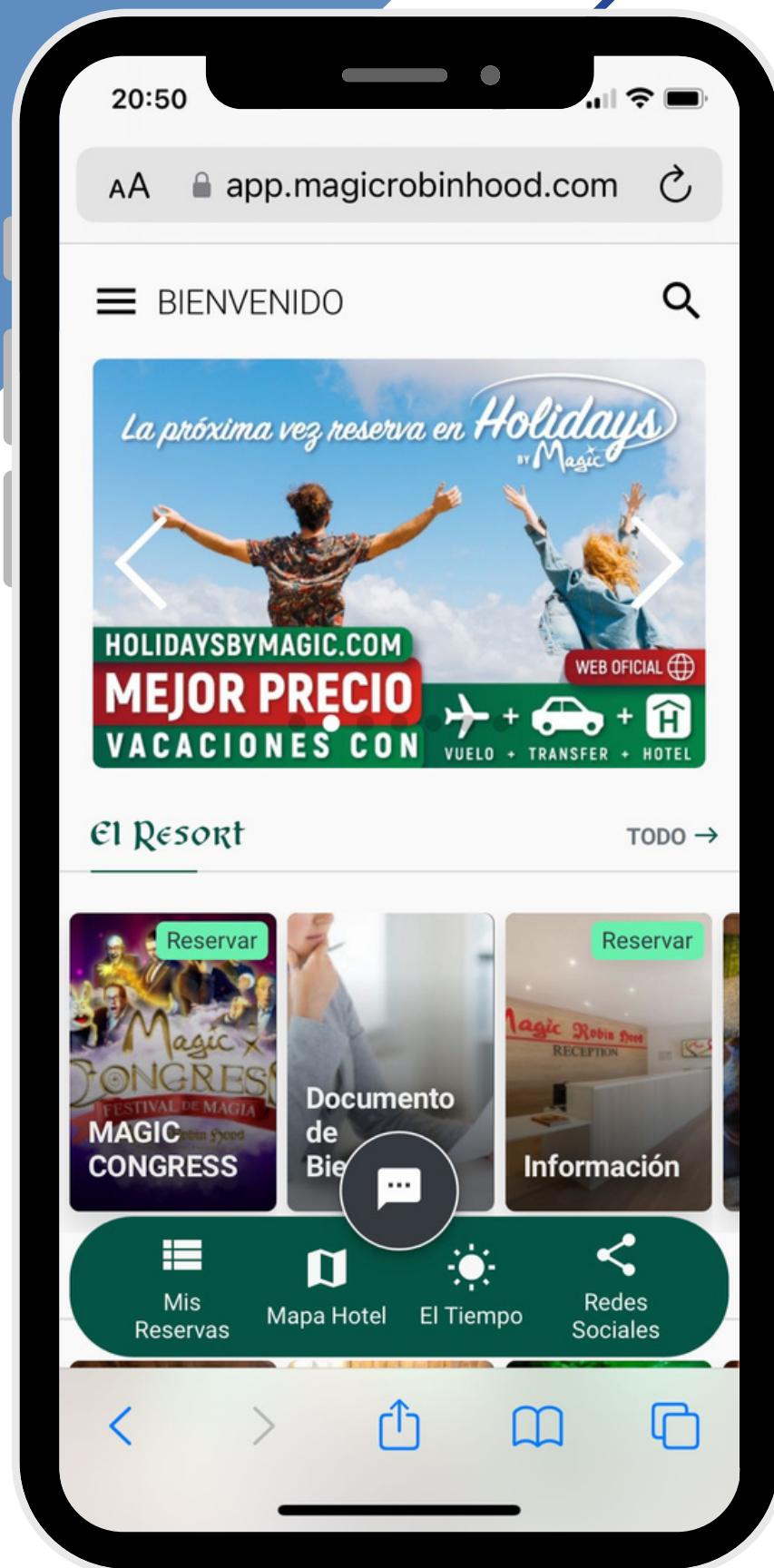
Media del tiempo que tarda el huésped en hacer el checkin



92%

Conversión

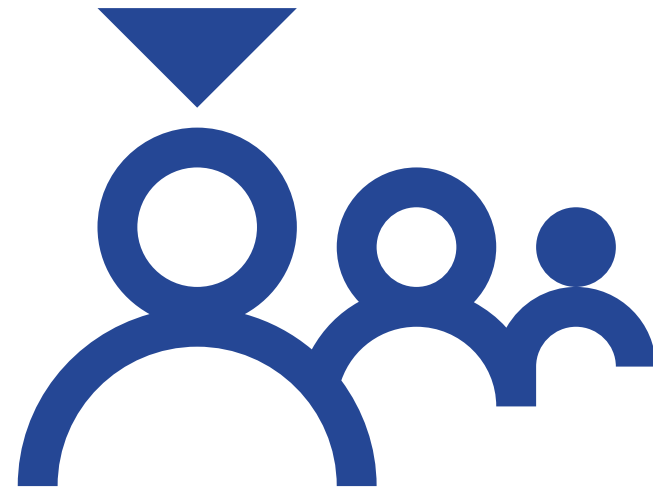
Checkin empezados VS checkin terminados



Web app

PLATAFORMA UNIFICADA PARA GESTIÓN DE CONTENIDO,
INFORMACIÓN DEL HOTEL Y RESERVA DE SERVICIOS

- CONSULTA PLANNING ACTIVIDADES Y ANIMACIÓN
- RESERVA DE SERVICIOS COMO SPA O RESTAURANTES, DESDE ANTES DE LLEGAR AL ALOJAMIENTO
- COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
- PAGOS SEGUROS DESDE LA WEB APP



SISTEMA
GESTIÓN
COLAS

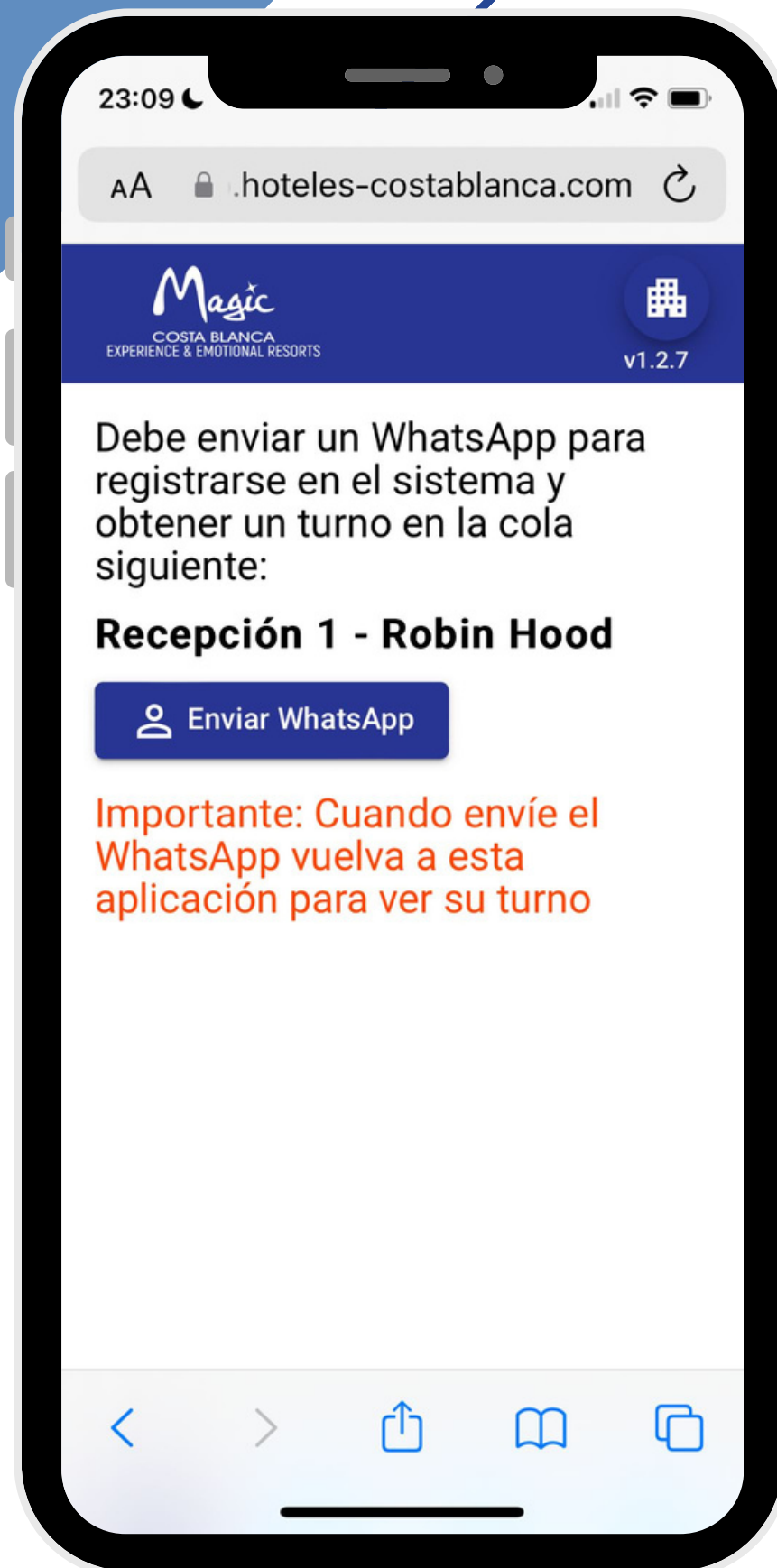


CHROMECAST



WEB APP:
CONSULTA
INFORMACIÓN

In Stay



Sistema de colas

- REDUCE EL TIEMPO DE ESPERA
- MEJOR GESTIÓN DEL FLUJO DE CLIENTES
- MEJORA LA EFICIENCIA DEL PERSONAL
- OPTIMIZA COSTES
- COMUNICACIÓN PERSONALIZADA CON EL HUÉSPED

Chromecast



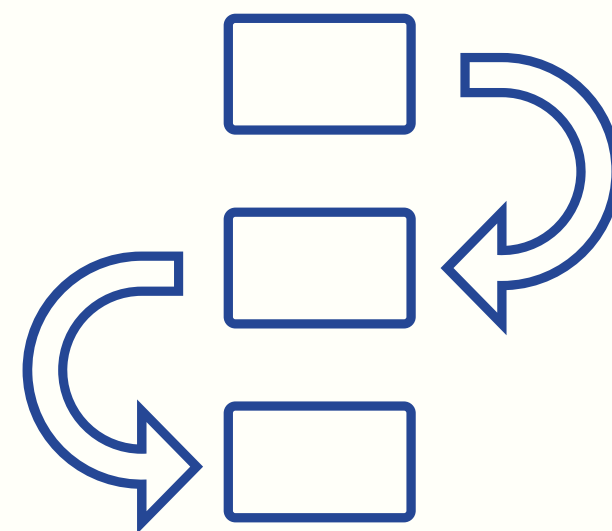
Wep App

- ✓ Directorio digital
- ✓ Cartas digitales QR
- ✓ Agenda actividades
- ✓ Chat integrado
- ✓ In-Stay Marketing
- ✓ Sistema de reservas
- ✓ Reporte de incidencias
- ✓ Área de usuario

+ 150.000 reservas realizadas



ENCUESTAS
SATISFACCIÓN



CRM &
MARKETING
AUTOMATION

Post Stay

Encuestas satisfacción



- ANÁLISIS DE SENTIMIENTOS BASADOS EN LA IA
- OBTENCIÓN DE DATOS ESPECÍFICOS DE CADA DEPARTAMENTO
- RECOPIACIÓN DE OPINIONES DE LOS HUÉSPEDES
- CONOCIMIENTO DE KPI'S DE SATISFACCIÓN

CRM MARKETING AUTOMATION

- OPTIMIZAR Y AUTOMATIZAR PROCESOS DE VENTA
- INTELIGENCIA AUTOMATIZADA PARA GENERAR LEADS
- COMUNICACIONES PERSONALIZADAS
- UP SELLING Y CROSS SELLING PERSONALIZADO
- INCREMENTO FIDELIDAD DEL CLIENTE
- WORKFLOW DE COMUNICACIONES

AGILE

- GESTIÓN DE PROYECTOS
- WORKFLOWS
- MOTOR DE INNOVACIÓN
- MONITORIZACIÓN DE TIEMPOS Y TAREAS

Magic
TEAM

Sostenibilidad

Making a Magic place

- Certificado Medioambiental BIOSCORE
- Control de eficiencia energética
- Cargadores Eléctricos y movilidad sostenible
- Evitar desperdicio de alimentos
- Ahorro de papel mediante el Check In Online
- Cartas Digitales mediante QR
- Reducción de los plásticos de un solo uso
- Instalación de fuentes de agua filtrada por ósmosis
- Utilización de amenities biodegradables
- Separación y recogida selectiva de residuos
- Compra productos KMO

- Ahorro de 8 millones de envases de plástico de un solo uso
- Implementación App TOO GOOD TO GO
- Reducción del CO2

***Cualquier tecnología suficientemente
avanzada es equivalente a la magia***

Arthur C. Clarke

