

eRoom

CRM 

Upgrade your guest **experience**

¿Qué es eRoom CRM?

eRoom CRM es el único sistema de comunicación omnicanal y bidireccional con el huésped para hiperpersonalizar su experiencia durante la estancia y elevar la rentabilidad de tu hotel

¿Qué es la hiperpersonalización?

La hiperpersonalización es una estrategia de marketing avanzada que utiliza datos en tiempo real y análisis predictivos para entregar contenido relevante y personalizado a cada usuario (cliente/huésped)

La relevancia de la hiperpersonalización

- Cada huésped es único
- Incrementa el up-selling y cross-selling de forma automática
- Ofrece servicios de valor a tu cliente en el momento idóneo
- Mejora la lealtad del cliente
- Aumenta el sentimiento de marca de tus consumidores
- Aprende de tus clientes y guarda la información en tu empresa
- Aumenta los canales de comunicación con el huésped durante todo su customer journey
- Convierte a un cliente en usuario de tu marca y centraliza todo ese valor en un CRM central



Propuesta de valor

Propuesta de valor de eRoom Butler para afrontar las principales necesidades del sector



Necesidades del hotel

- Conocer de manera efectiva a mi cliente
- Campañas poco segmentadas y poco eficientes
- Retorno de la inversión en publicidad con un ratio bajo
- Mejorar su cross selling y venta directa
- Mejorar la experiencia del cliente y así su disponibilidad a consumo durante la estancia
- Generar valor en la cartera de clientes como más activo de la empresa
- Crear un customer journey automatizado
- Generar contenido automático que genere interés a cada cliente

Necesidades del huésped

- Necesidad de recibir únicamente la publicidad que le interesa
- Necesidad de ser conocido sin engorrosos procesos de preguntas ni encuestas
- Personalizar su experiencia
- Sentimiento de tener más privacidad al no interactuar con nadie y recibir lo que necesita o le gusta
- Tener una bonita experiencia que contar a sus conocidos

Soluciones eRoom CRM

- Permite almacenar toda la información y datos de los clientes recibida de los sensores
- Permite cruzar esos datos con los datos del PMS y realizar clusterización
- Automática de los clientes
- Permite realizar campañas más eficientes Optimiza la inversión publicidad
- Datos a tiempo real de cada cliente o propiedad gestionada
- Datos a tiempo real de cada zona de consumo
- Aumento de la eficiencia del departamento comercial
- Aumenta el valor de la cartera de clientes
- Crea los customer journey óptimos para cada caso de uso

4 razones para elegir eRoom CRM

UN SOFTWARE DISEÑADO POR HOTELEROS PARA HOTELEROS

Utilizamos nuestro ADN hotelero para desarrollar una herramienta que simplifica el funcionamiento de tu negocio

DISMINUYE EL TIEMPO DEDICADO DE TU PERSONAL DE ATC

Gracias a la automatización de mensajes y respuestas podrás disminuir la carga de tu personal de Atención al Cliente

AUMENTA LOS CROSS SELLINGS Y UPSELLINGS DE TU NEGOCIO

Ofrece tus productos y servicios de forma sencilla y rápida programando mensajes publicitarios con los productos que más se adecúan a las preferencias del huésped

HIPERPERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE HUÉSPEDES

Garantiza la hiperpersonalización de su experiencia en cada visita a tu hotel gracias al conocimiento de sus gustos y preferencias en todo su customer journey

Ventajas e Innovaciones

Ayuda a afrontar los retos actuales de comunicación hoteles/huésped

Datos de clientes no centralizados y conocimiento de cliente, como valor cartera comercial

Fiabilidad del dato baja/media

Comunicación poco efectiva (promedio del sector 2.33% de conversión en mailing)

Frustración del 74% de los clientes cuando no ven contenido personalizado

Baja generación de up sellings y cross sellings y venta directa

Escasez de tiempo para la venta complementaria a la estancia por parte del personal del hotel



Ventajas e Innovaciones

¡EL MOMENTO LO ES TODO!

eRoom CRM reconoce el momento y lugar que está el huésped, maximizando la conversión de las campañas al ofrecer lo que el huésped quiere cuando quiere

Integrado con sistemas de gestión como PMS y telecomunicaciones, entre otros, determina el lugar y momento del cliente.

Envía automáticamente las campañas seleccionadas según dichos momentos, enviando el producto ideal para contratar



¡Ofrece al huésped lo que necesita, cuando lo necesita!

Múltiples Canales de comunicación

Comunícate con tus clientes en más de 10 canales diferentes en tiempo real: mail, sms, tv, wifi, dispositivo móvil, web apps, web, pantallas comunes, chat, etc

Aprende de cada una de las acciones que realice tu cliente en función del impacto que haya percibido de cada campaña

Incrementa el conocimiento de tu cliente con cada comunicación que reciba tu cliente

Con cada uso de cualquier canal de comunicación y servicio de eRoom Suite, el sistema aprenderá acerca de sus usos y costumbres para poder elaborar una ficha de perfil más avanzada





Funciones e Integraciones

¿Cómo se integra eRoom CRM con los sistemas del hotel?

Gestionamos tu integración sin costes adicionales



Dashboards

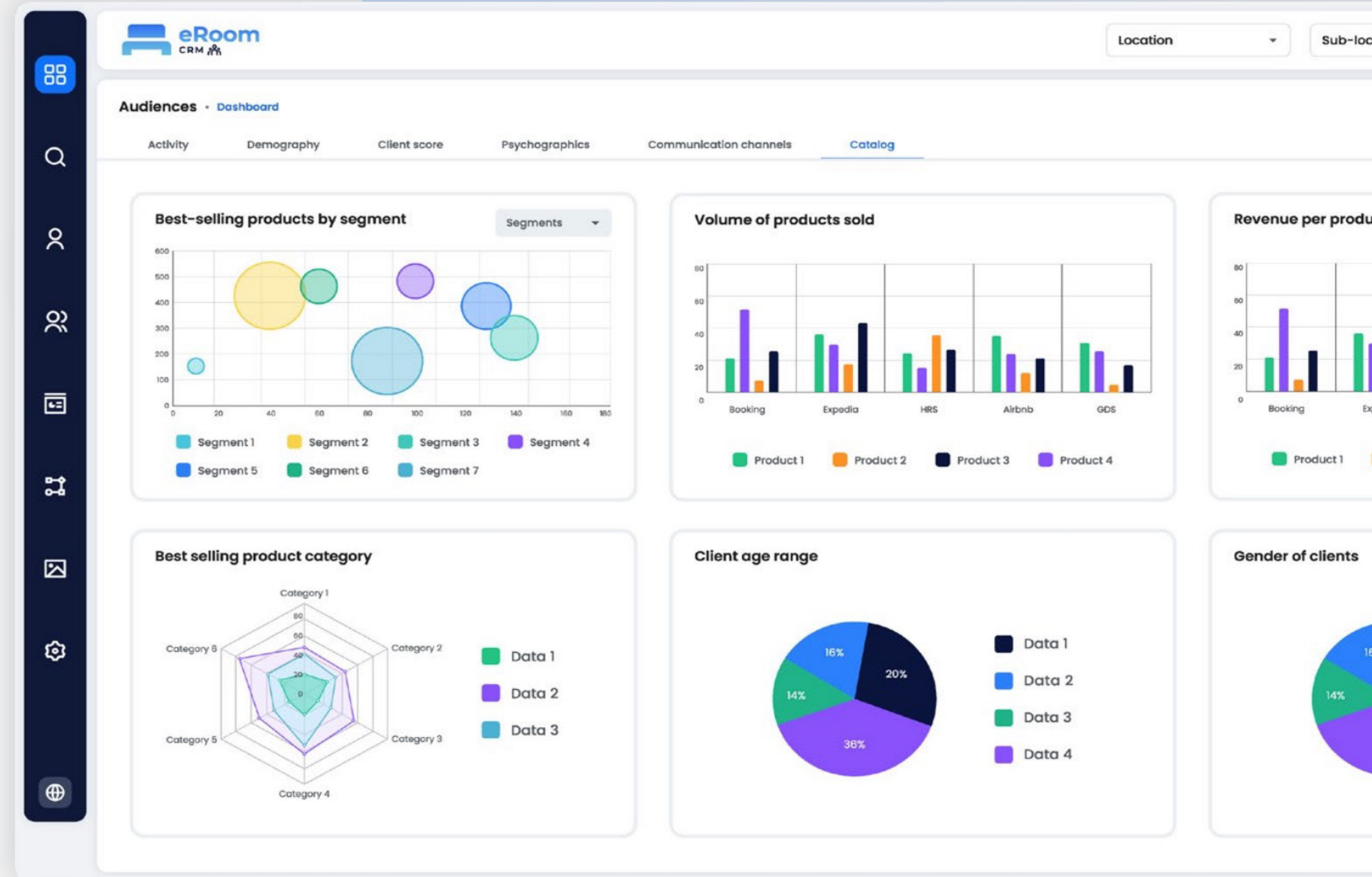
Conoce a tu cliente como nunca antes lo habías hecho

Analiza quiénes son tus clientes más rentables

Análisis del performance de tus campañas

Conoce los usos y costumbres de tus clientes para crear campañas de valor para tus clientes para incrementar el other revenue

Hiperpersonaliza la experiencia de tus clientes para incrementar el value for money



Centraliza el conocimiento de cada uno de tus huéspedes



Agrupar todas las fuentes de información y conocimiento del cliente en la ficha de cada uno de ellos



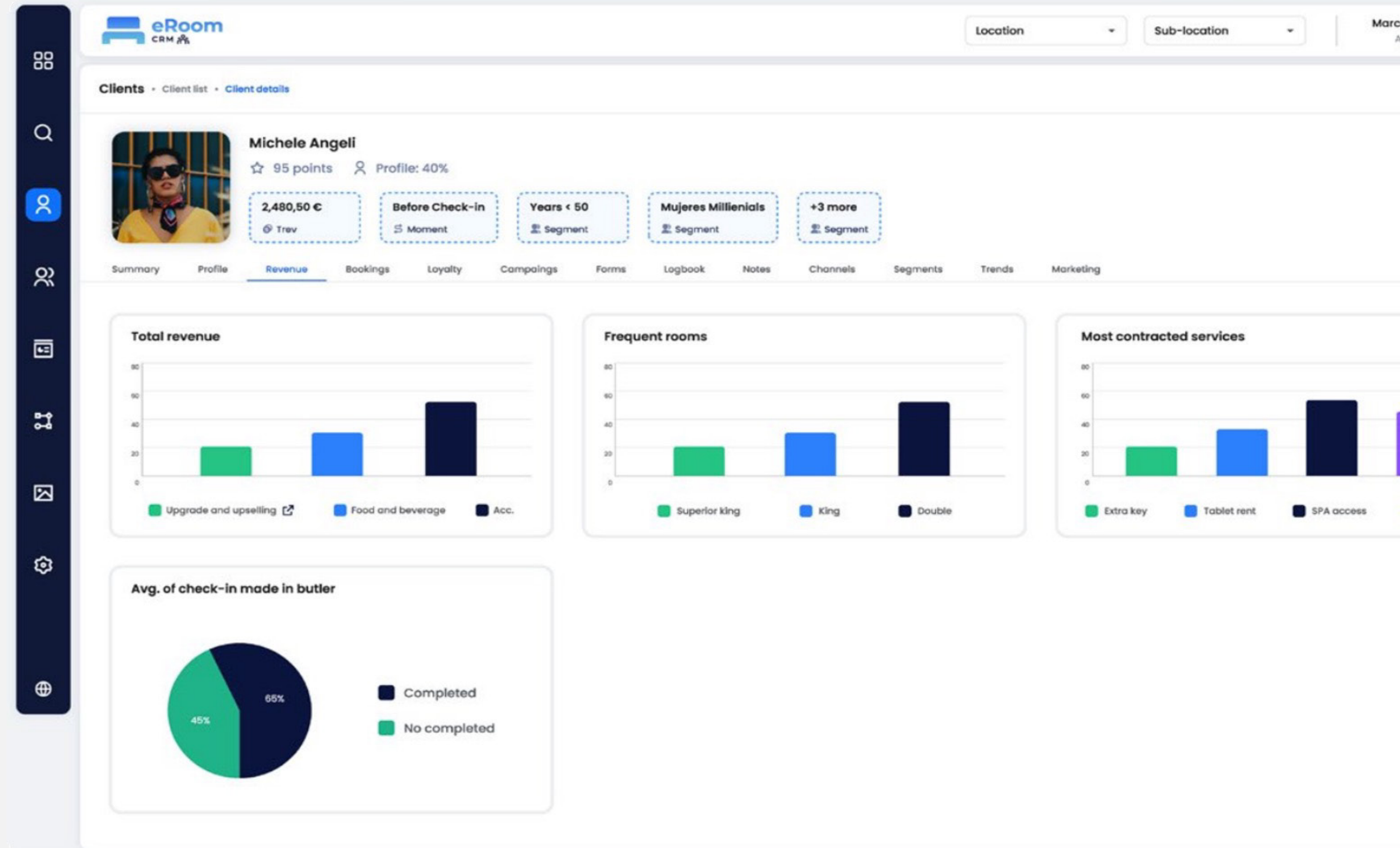
Obtén gráficos de valor para cada cliente



Revisa el valor de tus clientes en función de los parámetros de tu empresa



Logbook de actividad de tu cliente en todos los canales



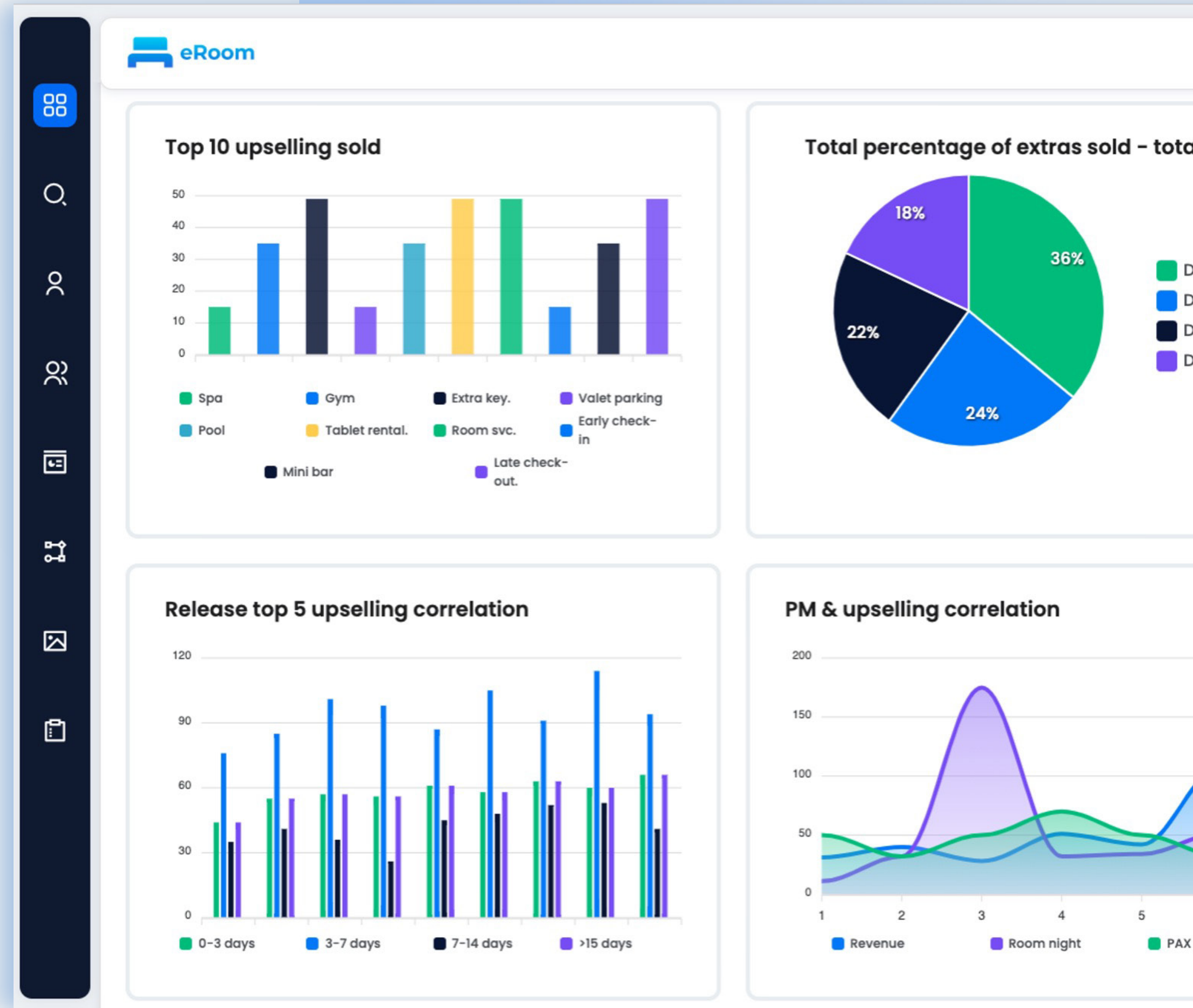
Segmentación Avanzada

Analiza el potencial de todos tus clientes

Diseña estrategias específicas para cada segmento

Descubre los clientes con alto valor añadido

Impulsa la recencia de los segmentos de valor



Campañas Avanzadas

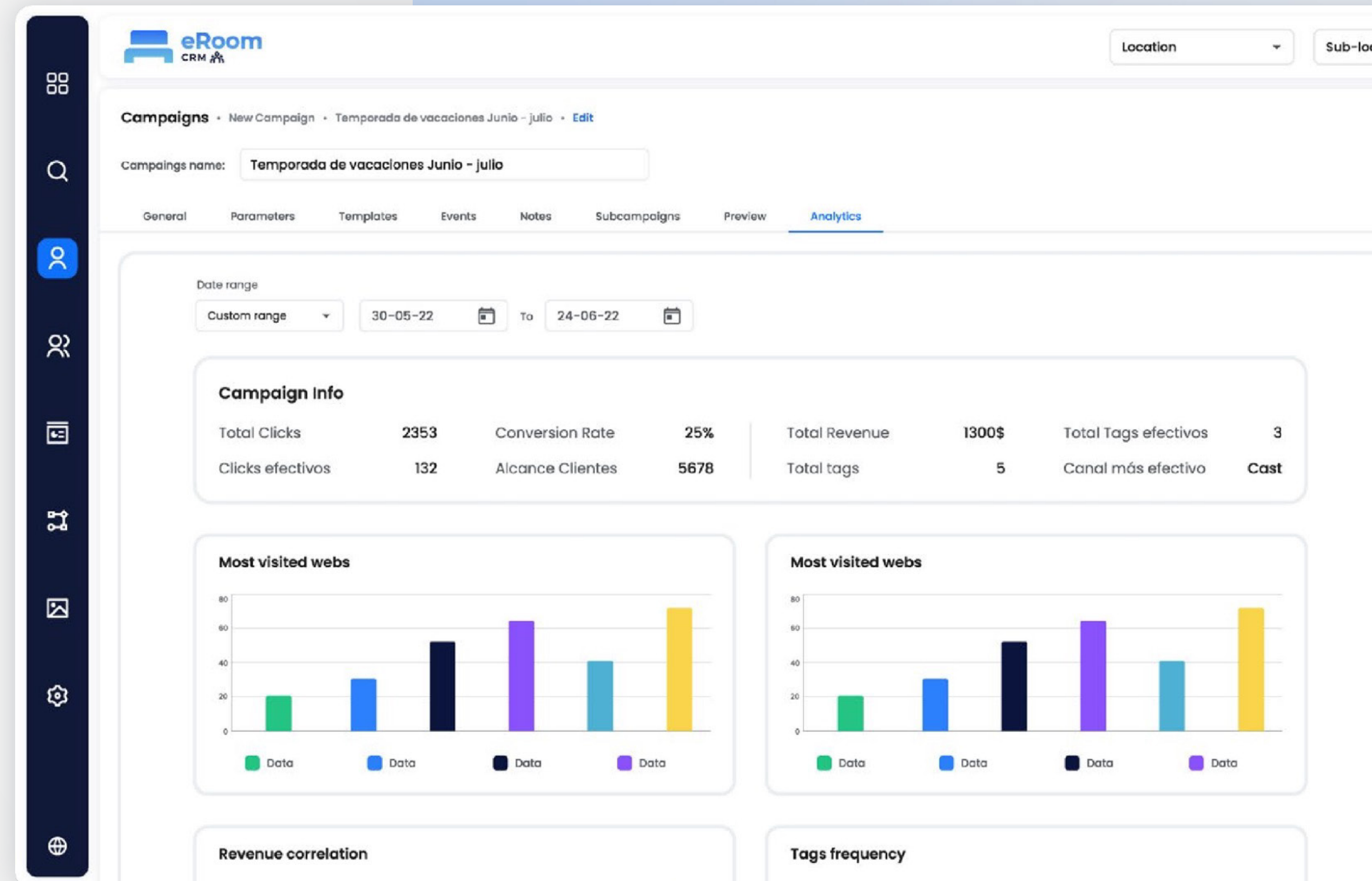
Distribuye tus campañas a través de múltiples canales de comunicación

Incrementa la efectividad de tus campañas

Analiza los datos en tiempo real para poder adaptar tu comunicación de manera eficiente

Crea campañas por los segmentos que quieras

Utiliza triggers para activar tus campañas



Journey Builder

Automatiza acciones en función de triggers/eventos

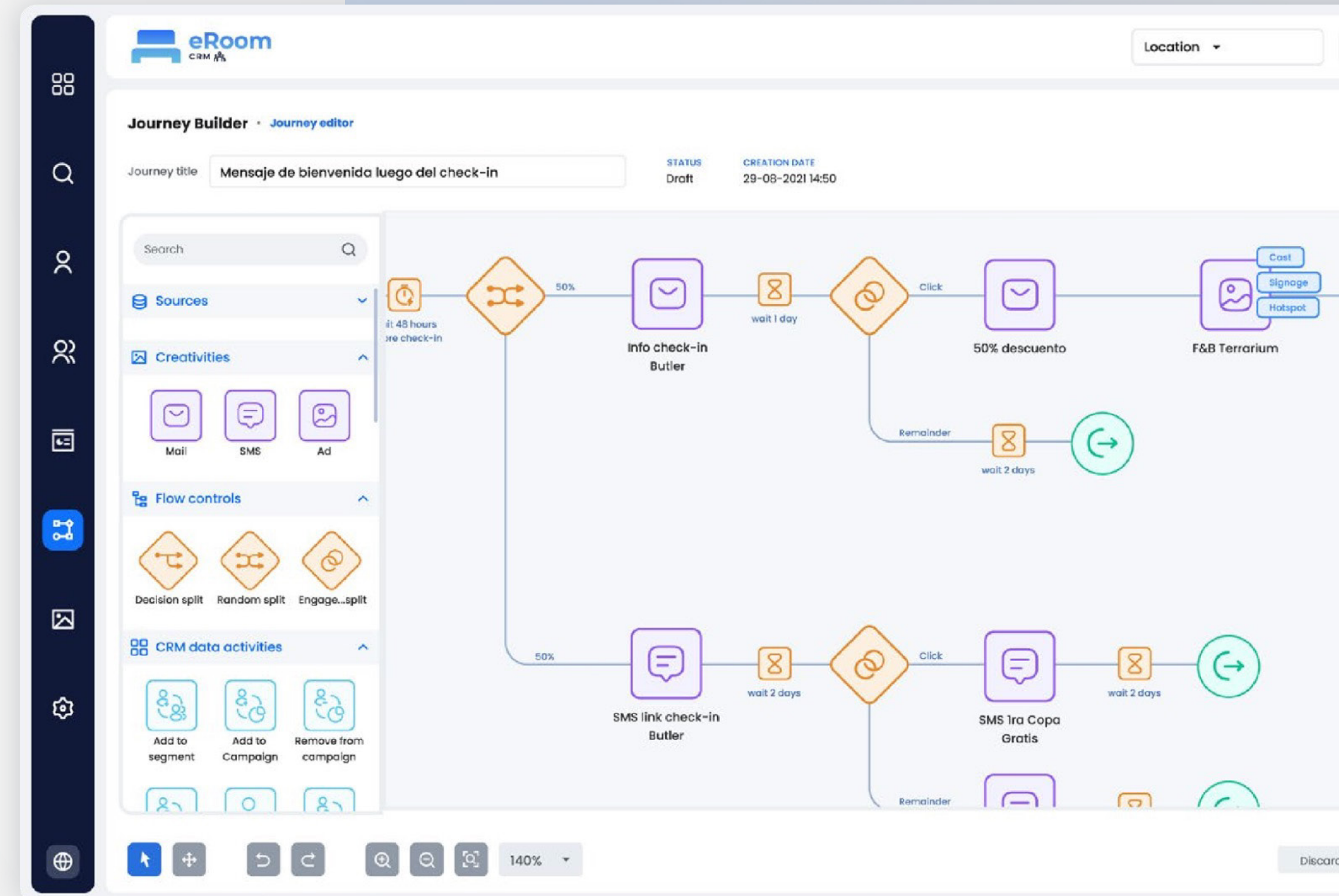
Obtén de manera visual un recorrido claro de cada uno de tus clientes

Define el "Next best action"

Diseña journeys específicos para cada segmento de tus clientes

Crea experiencias únicas e irrepetibles para cada cliente

Hiperpersonaliza la experiencia de tus clientes de manera automática



Conoce las historias de éxito de nuestros clientes

“Gracias a la implementación de eRoom CRM en nuestro establecimiento hemos transformado la comunicación Front Desk/Huésped en algo increíble. Nuestros clientes están encantados con la atención que reciben incluso antes de llegar a nuestro hotel”

Ignacio Astudillo
General Manager



Únete a los establecimientos que ya son parte de eRoom Suite y mejora la experiencia de tus huéspedes





Con eRoom Suite, tu hotel se convierte en la mejor opción para tus huéspedes

Proveemos al sector hotelero un universo de soluciones innovadoras completamente integradas en las áreas de tecnología, conectividad, interactividad y entretenimiento.

PMS 

CRM 

ERP 

DAM 

BE+ 

BUTLER 

HOTSPOT 

CAST 

TV 

SIGNAGE 

CHAT 

WEB 

ASSISTANT 

ERESTAURANT 

BI 

HUB 

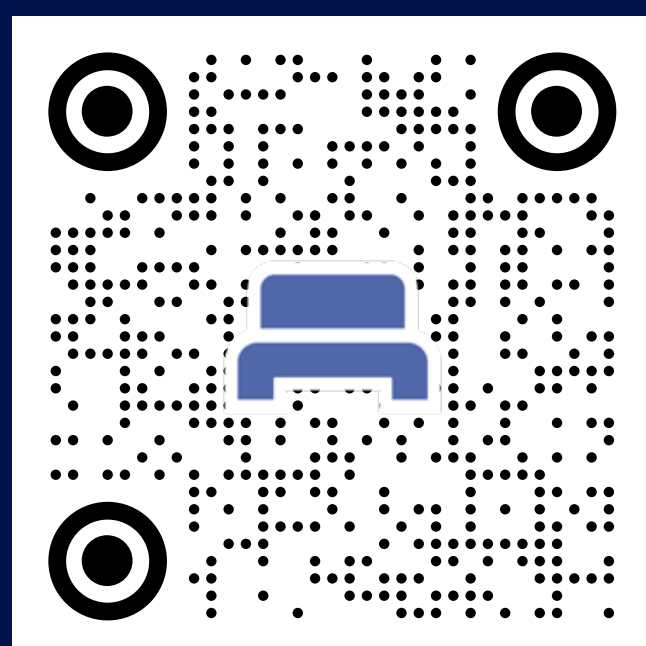
El presente y futuro del sector hotelero está aquí. Descúbrelo con eRoom Suite

#UpgradeYourGuestExperience



Upgrade your guest **experience**

BOOK A DEMO



Revolucionamos la manera de **impulsar experiencias** en tu hotel con herramientas creadas con **ADN hotelero**

Av. Mare de Deu de Bellvitge - 3, 08907
L'Hospitalet de Llobregat - Barcelona, España

+34 93 737 21 20
lfernandez@jacidi.com



LEADING **OUTSTANDING** IDEAS

info@jacidi.com • jacidi.com