

Soluciones de Inteligencia de Negocios para Hospitalidad

Mejoramos el desempeño de su negocio a través de analítica e inteligencia de datos.



En un mercado sumamente competitivo es un gran reto para los hoteles y negocios de hospedaje el dar servicio excepcional a sus clientes, optimizar sus ganancias y hacerle frente a la competencia que cada día se vuelve más fuerte debido a fusiones y nuevas adquisiciones.

Las compañías deben de analizar y conectar todos los datos que tienen a su disposición para tomar las decisiones que les permitan mejorar la operación, administración, seguridad y el servicio de su negocio.

Analytics Intell ayuda a los hoteles y empresas de hospedaje a convertir los patrones ocultos de sus datos en acciones concretas en tiempo real. Con información como sus tarifas, estrategias de lealtad o de canales de venta, nuestro paquete de soluciones lo ayudan a mejorar sus ventas, la efectividad de sus campañas de publicidad, la operación de sus call centers así como a que sus huéspedes tengan una experiencia única.

La base de nuestro negocio es la inteligencia de datos y la analítica.

Analytics Intell ayuda a empresas de hospitalidad a ser parte de la transformación digital.

Nuestros servicios de tecnología para las industrias de hospitalidad, de juego y restaurantera le ayudan a monitorear, dar seguimiento y a adaptarse para mejorar sus ingresos. Analítica avanzada es aplicada para predecir con precisión el valor de sus clientes, pronosticando qué promociones de lealtad o de marketing son mejores para cada uno.

Soluciones de hospitalidad

03 Reservaciones

Obtenga un resumen ejecutivo con las métricas más relevantes para tomar decisiones que le ayuden a ser más competitivo.



03 Análisis de la Ocupación, ADR y RevPAR

Vea en tiempo real como se comportan las tarifas y la demanda para determinar los valores más óptimos.



04 Segmentación de Clientes

Segmente a sus clientes y determine estrategias adecuadas para mejorar su negocio.



05 Optimización de RFM (Recency, frequency, monetary)

Identifique a esos clientes que pueden significar en un mayor retorno de inversión en sus estrategias de marketing.



06 Tablero ejecutivo

Las métricas críticas de su negocio son presentadas en tiempo real para que sus directivos puedan tomar las decisiones más adecuadas.



07 Reporte de Actividad con sus Socios Comerciales

Comparta información relevante de campañas de marketing hechas en colaboración con sus socios comerciales.



07 Análisis de su CALL CENTER

Obtenga métricas de desempeño de su Call Center para evaluar individualmente o por equipo.



08 Seguridad

Obtenga reportes en tiempo real de reportes ligados a la seguridad.



08 Análisis del programa de lealtad

Visualice, analice y descubra patrones de comportamiento así como tendencias en su programa de lealtad para mejorar el servicio.



09 Análisis y reporte sobre sus reservaciones

Analice reservaciones y cancelaciones hechas en todos los canales para entender mejor la operación de su negocio.



10 Análisis de mantenimiento y reparaciones

Monitoree y revise los reportes de las condiciones de cada habitación, equipo y activos en general para así planear efectivamente mantenimiento, reparaciones y mejoras.



10 Aplicación móvil

Una aplicación móvil brinda a sus huéspedes una experiencia única al poder manejar desde ella reservaciones, pagos, check-ins, e incluso el acceso a su habitación.



Reservaciones

Métricas que permiten la toma adecuada de decisiones incrementando la competitividad en el mercado.

Sin una perspectiva clara de la participación por canal es muy difícil para la compañía el optimizar las conversiones, la retención y los ingresos de cada uno. Analytics Intell ayuda a sus usuarios a combinar datos de múltiples canales y distintos sistemas para descubrir patrones anteriormente ocultos y así encontrar estrategias para diversas áreas del negocio. Esta nueva información ayuda a definir el mix ideal de cada canal para incrementar el número de clientes nuevos y la retención de los existentes.



Asegura precisión con datos en tiempo real.



Compare las reservaciones de cada canal por algún periodo de tiempo para así ver tendencias en las promociones o en las tarifas.



Analice miles de reservaciones de manera sencilla.



Vea reservaciones hechas en diferentes sistemas en una misma interfaz.

Ocupación, ADR y Análisis REVPAR

Vea los precios y la ocupación del mercado en tiempo real para determinar precios competitivos.

Haga análisis comparativos entre su hotel y el mercado. Este análisis juega un papel vital en la estrategia de ingresos de la compañía, sin embargo es un gran reto encontrar los datos correctos cuando se encuentran en varios sistemas.

Al examinar y analizar grandes volúmenes de datos, Analytics Intell le entrega en tiempo real información accionable y significativa para la administración de su propiedad. Esta solución analítica ayuda a las empresas a determinar comparaciones base a utilizar para medir su desempeño a través del tiempo y de la competencia.



Segmentación de clientes

Se necesita de un análisis de segmentación de clientes para identificar patrones en su comportamiento y así mejorar las decisiones del negocio.

Los hoteles deben de analizar a sus clientes en segmentos para así entender por qué, cuándo y a dónde viajan para llevar a cabo campañas más efectivas y personalizadas que se ajusten a sus necesidades. Ser proactivo ayuda a captar nuevos clientes, a retener a los existentes y a incrementar su valor con la empresa.

Con nuestras soluciones de hospitalidad los usuarios pueden fácilmente analizar información de los clientes sobre sus gastos, quejas, respuesta a las campañas de marketing, uso de promociones, sus características demográficas y más. Analytics Intell hace sencillo el analizar información de los clientes al integrar todos sus datos relevantes incluyendo su interacción con el sitio web, call centers, uso de aplicaciones móviles e incluso con redes sociales. Con esa valiosa información es como los Hoteles pueden clasificar a sus clientes en segmentos para así enfocar sus distintas campañas de marketing, pronosticar su comportamiento, determinar en qué áreas invertir e interactuar de una manera más personalizada con sus clientes.

- Incrementa las ganancias, competitividad, calidad de la marca y la retención de los clientes.
- Identifica tendencias entre los clientes por ubicaciones y periodos de tiempo.
- Destaca información para atraer a nuevos clientes, retener a los existentes e incrementar su consumo.

Optimización de RFM (REGENCY, FREQUENCY, AND MONETARY)

Identifique qué clientes que responden efectivamente a sus campañas de marketing para mejorar su retorno de inversión.

Es crítico para las compañías de hospitalidad que su departamento de marketing tenga ofertas dirigidas a grupos específicos – como el de los de viajeros de negocios, los que viajan en tour o el de los de fin de semana – basadas en sus diversas necesidades. Para muchas compañías es aún un gran reto el elaborar un análisis RFM que les ayude a entender a los grupos antes mencionados.

Analytics Intell facilita a los hoteles navegar por grandes cantidades de información de sus clientes así como el ubicar los datos relevantes de cada uno. Nuestra solución de hospitalidad permite a los hoteles obtener un análisis RFM detallado basado en el comportamiento pasado de cada grupo de clientes. Estos datos relevantes pueden determinar en qué áreas invertir más recursos, pronosticar comportamientos y personalizar la interacción que se tiene con otros negocios o directamente con los clientes.

Correcto uso de sus activos

Utilice analítica empresarial para mejorar el uso de sus activos, la programación de servicios de mantenimiento y los niveles de inventario.

Para optimizar el uso de sus activos es crítico el capturar, combinar y analizar los datos de sus equipos. Esto incluye datos relacionados a los procesos de operación, equipo, uso de activos, posible demanda a futuro así como mantenimiento y frecuencia de reparaciones.

Con las robustas herramientas de datos de Analytics Intell's, las organizaciones cuentan con una vista detallada del desempeño de sus operaciones para entender mejor el equipo que se utiliza en el hotel así como de los recursos utilizados por los clientes. Por ejemplo, los registros de mantenimiento y reparaciones pueden combinarse para analizar equipos y su uso para ver qué procesos pueden mejorarse u optimizarse. Avanzadas capacidades de Analytics Intell's pueden ser utilizadas para pronosticar a futuro demanda, uso y problemas de mantenimiento – ayudando así a empresas proactivas a evitar tiempos muertos y experiencias negativas de sus huéspedes.



Pronosticar nuevos clientes, determinar en qué áreas invertir y personalizar la interacción con cada cliente.



Utilizar datos relevantes para atraer nuevos clientes, retener a los existentes e incrementar su consumo.



Incremente la respuesta de los clientes a campañas, los niveles de conversión y por supuesto sus ganancias.



Rápidamente identificar factores que afectan a sus operaciones para asegurarse siempre poder cumplir con la demanda y expectativas del mercado.



Ver un resumen de su desempeño operativo comparándolo con sus propias metas.



Entender cuáles son los picos de la operación a través de distintos periodos de tiempo.



Tablero Ejecutivo

De a sus ejecutivos un tablero en tiempo real con información necesaria para tomar decisiones de negocio.

Usualmente los ejecutivos en la industria de la hospitalidad tienen que valerse de una gran variedad de herramientas para encontrar sus métricas de desempeño operacional y financiero. Al tener siempre el tiempo limitado, los ejecutivos necesitan de un tablero sencillo que integre todas las métricas que necesitan.

El módulo de reporte de Analytics Intell integra datos de una gran variedad de sistemas fuente, permitiendo a los usuarios acceder información crítica relacionada a temas financieros y operacionales en un mismo sistema. Estos reportes dan a los usuarios una vista filtrada y personalizada que es relevante para su rol en la organización. Incluso se puede darse a sus ejecutivos y miembros del consejo una aplicación móvil en la puedan ver en tiempo real las métricas más relevantes del negocio para tomar decisiones críticas sin la necesidad de depender de un equipo de soporte que les produzca y haga llegar la información manualmente.

- Reaccione rápidamente a datos de la competencia en determinada región geográfica para ir paso delante de ellos.
- Información en tiempo real le permite tomar acciones correctivas rápidamente.
- Use la información en tiempo real para aprovechar nuevas oportunidades.

Reporte de Actividad con sus Socios Comerciales

Descubra información relevante sobre campañas de marketing hechas con algún socio comercial

En una industria donde son usuales las fusiones y la competencia agresiva, las organizaciones de hospitalidad dependen más de campañas u operaciones en sociedad con otras compañías, para asegurar el crecimiento es necesario entender si estas sociedades funcionan bien, cuales no y el por qué.

Analytics Intell da a las compañías de hospitalidad analítica en tiempo real de sus partnerships. Ya sea comportamiento en una página web, su historial de compras, reseñas o correo tradicional, estos datos pueden concentrarse y presentarse en un mismo tablero de control. Visualizaciones eficientes, capacidades mostrar datos en un mapa, así como la capacidad de exploración de los datos permite a los usuarios identificar tendencias y cambios de comportamiento. Con ese nivel de detalle el departamento de marketing puede identificar su mercado, ajustar sus campañas y enfocarse en grupos determinados.

Análisis de su CALL CENTER

Obtenga métricas de desempeño de su Call Center para evaluar individualmente o por equipo.

Los Call Centers tienen el reto de operar lo más rápidamente posible aun cumpliendo con todos los protocolos de seguridad.

Los Call Centers utilizan tableros de control para ver sus métricas más relevantes, el análisis de sus operaciones y así como pronosticar su futuro desempeño. Pueden revisar y monitorear algún caso en particular desde que se recibió la llamada hasta que se cerró el ticket. Los gerentes reciben información crítica relativa a cada llamada, incluyendo el tiempo promedio de cada ticket, número de tickets escalados y el volumen de llamadas. Analytics Intell ayuda a las compañías a mantener altos niveles de desempeño con alertas en tiempo real en cualquier dispositivo móvil.



Analice y descubra qué campañas de marketing externas están funcionando mejor para su negocio.



Monitoree los resultados de cada una de estas campañas y determine su retorno de inversión.



Evalúe y califique cada campaña por canal para determinar su desempeño.



Analice la actividad por región geográfica.



Reciba métricas en tiempo real para asegurarse de cumplir con sus metas de desempeño.



Identifique áreas específicas en donde los miembros de un equipo en particular requieran de más capacitación.



Cuente con la información de cada caso desde que fue abierto hasta su resolución.



Analice métricas críticas para cada llamada recibida, tiempos de resolución, incidentes escalados y volúmenes de llamadas por asesor.

Seguridad

A través de reportes en tiempo real obtenga un resumen de la seguridad e incidentes en su complejo.

Para asegurar un entorno de trabajo sano y seguro, las compañías de hospitalidad deben de poder monitorear la actividad en su complejo y a la vez estar listas para actuar en caso de un incidente.

Analytics Intell puede ayudarle a contar con un proceso que integre información de su sistema de seguridad, reportes de incidentes, asistencia de empleados a entrenamientos de seguridad, todo desde el mismo tablero de control. En caso de que ocurra un incidente o problema de mantenimiento los empleados pueden registrarlo directamente en el sistema, subir una foto como evidencia y agregar comentarios conforme sea necesario.

- Llevar un registro de la asistencia de sus empleados a los entrenamientos de seguridad.
- Identificar que actividades en el hotel requieren de entrenamiento especial basado en la cantidad y tipos de incidentes recibidos.
- Ver un reporte trimestral de incidentes.
- Ver el número de simulacros hechos en el mes.
- Mitigar repercusiones negativas de cada incidente.

Programa de Lealtad

Analice y de seguimiento a patrones de comportamiento y tendencias para personalizar sus servicios.

Entre más entregados sean los clientes a una marca, es más probable que esperen niveles más altos de servicio y atención personalizada. Esto es particularmente cierto entre los Millennials, quienes esperan más recompensas. Es un gran reto el capitalizar adecuadamente la oportunidad de recompensar a los clientes más leales si no cuentan con los datos adecuados. En una industria con muchísima competencia el inculcar lealtad a su marca puede hacer toda diferencia.

Analytics Intell's Convo™ es un producto con una interfaz en la que puede ver todas las características de sus clientes – integra datos de ventas, servicios y marketing. Con esta habilidad usted puede consultar tableros en los que tiene visibilidad a las preferencias de cualquier ubicación en tiempo real. Utilizando tecnología de Bluetooth Convo™ le permite a sus representantes de ventas y de servicio al cliente personalizar la interacción con sus clientes, en particular la de aquellos clientes VIP.

- De seguimiento a la eficiencia de sus campañas de marketing así como el uso de promociones para definir nuevas estrategias.
- Monitoree las ganancias de cada segmento del programa de lealtad y vea cuánto aporta cada uno a las ganancias del hotel.
- Monitoree promociones de los programas de lealtad a través de cada segmento de clientes.

Análisis de reservaciones

Analice las reservaciones y las cancelaciones de todos los canales para entender mejor la operación de su negocio.

Las compañías de hospitalidad se enfrentan constantemente al reto de tener que revisar grandes cantidades de datos para obtener información relevante sobre sus operaciones, tendencias y banderas rojas.

Analytics Intell puede procesar grandes cantidades de datos de diversos sistemas y adecuarla en tiempo real para proporcionarle información accionable. Es a través de poderosas y sofisticadas herramientas es como las compañías pueden enfocarse en los aspectos relevantes del proceso de reservación: número de reservaciones comparadas con el número de cancelaciones, proporción de cancelaciones en las que se cobrará una penalidad, métricas relevantes de la reservación promedio, descubrir factores y tendencias relacionadas a las cancelaciones, identificar debilidades y vulnerabilidades en la política de reservación del hotel.

- Identificar tendencias en las reservaciones.
- Recibir alertas de las cancelaciones y conocer la causa.
- Medir el desempeño de cada ubicación geográfica a través de métricas como ADR y RevPAR.
- Obtener visibilidad sobre qué canales están generando la mayoría de las reservaciones.

Mantenimiento y reparaciones

Monitoree y analice las condiciones de sus habitaciones y activos para planear correctamente mantenimiento, reparaciones e inversiones.

Organizaciones con cientos de habitaciones, equipo y activos necesitan garantizar su preservación y correcto funcionamiento. Los gerentes necesitan de herramientas analíticas que les ayuden a optimizar la administración de las instalaciones, el equipo así como de minimizar los costos de mantenimiento, incidentes y posibles inconvenientes a sus huéspedes.

Las soluciones de Analytics Intell ayudan también a las compañías a administrar sus flotillas de autos así como a llevar registros de uso y mantenimiento para identificar elementos que tengan una mayor probabilidad de falla. Al hacerse cargo del mantenimiento regular, la probabilidad de reparaciones mayores o inconvenientes decrece convirtiéndose en ahorros significativos para las compañías. Con la información correcta en tiempo real ahora las organizaciones cuentan con elementos para tomar acciones en el momento adecuado acelerando así tiempos de respuesta, incrementando la productividad y mejorando la experiencia de sus clientes.



Administre el mantenimiento de sus habitaciones, equipo y activos.



Modelos predictivos pueden identificar activos con alta probabilidad de fallas y usted llevar a cabo acciones para prevenirlas.



Rápidamente identifique el estado de cada uno de sus activos para cumplir con las normas y estándares.

Llave digital

Las aplicaciones para teléfonos móviles crean una experiencia única por el manejo directo de reservaciones, check-in, acceso a la habitación y pagos.

Los hoteles se enfrentan constantemente al reto de estar a la vanguardia en tecnología para satisfacer las demandas de sus huéspedes. Cumplir con muchas de estas expectativas es posible con el uso de aplicaciones móviles.

Analytics Intell le permite contar con una aplicación que funciona como llave digital y le permite el acceso tanto a su habitación como a diversas áreas del hotel, la misma aplicación además le permite controlar el centro de entretenimiento, regular la temperatura de la habitación, etc. En la recepción del hotel un asesor le puede otorgar una tarjeta de identificación virtual de Convo™. Los huéspedes pueden utilizar esta tarjeta virtual para su habitación, el gimnasio, el estacionamiento, etc. Convo™ le brinda estas funciones de una manera segura, flexible y además con la posibilidad de utilizar otros medios de autenticación como biométricos, contraseñas, reconocimiento facial así como de proximidad Bluetooth. Al utilizar Convo™ su empresa cuenta con ahora datos que le permiten entender el comportamiento de sus clientes para así optimizar sus instalaciones, incrementar productividad, reducir riesgos y transformar sus operaciones.



Check-in y llaves digitales.



Controle la temperatura de su habitación desde la app.



Utilice la app como control para el centro de entretenimiento.



Llave digital para el acceso al estacionamiento, gimnasio y al lounge.



Analytics Evaluation
& Consultation



Data Quality
& Integration



Analytics Platform
Design



Enterprise
Reporting



Predictive
Analytics



Production Support
& Management



www.analyticsintell.com

**Analice lo importante.
Administre lo analizado.**