



Introducción a la solución

JJ/MM/AA

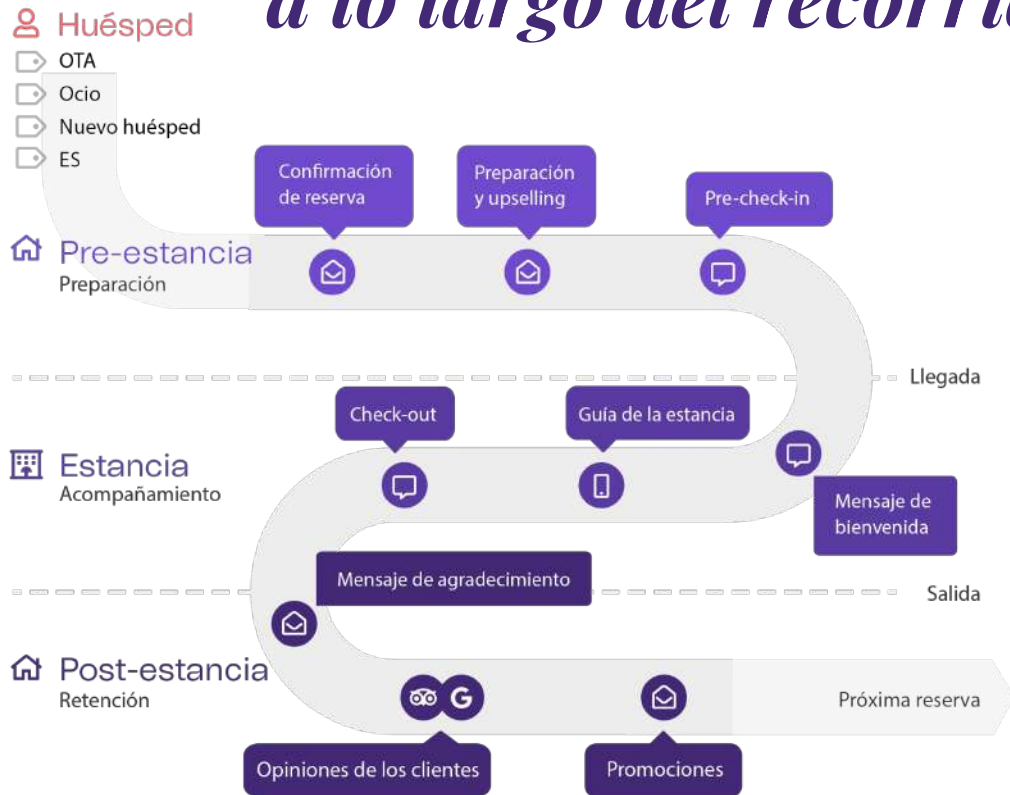


D-EDGE CRM en una frase

*Plataforma líder
para gestionar
la **relación con los clientes**
y las **operaciones internas** en la
industria hotelera*



Gestión de la experiencia del huésped a lo largo del recorrido del cliente



SMS



E-mail



App/Webapp



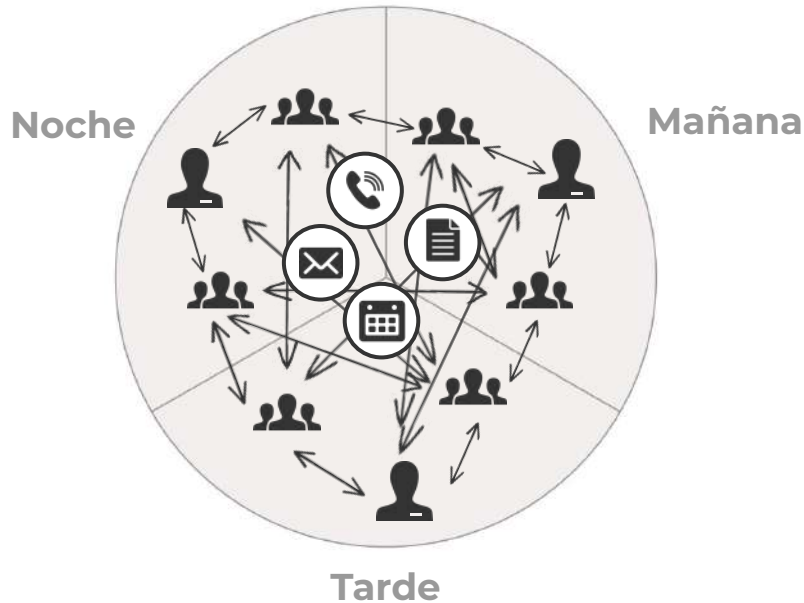
WhatsApp



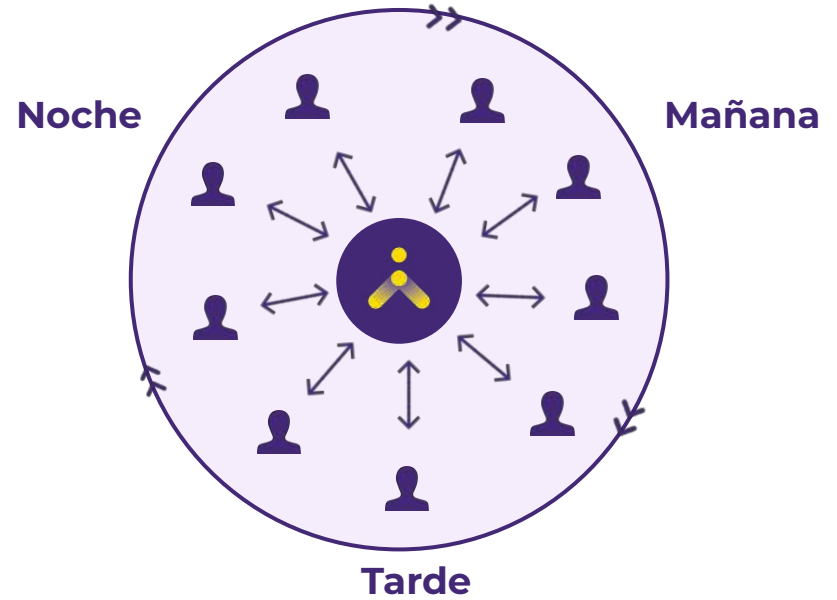
Messenger

Gestión de las operaciones internas

**OPERACIONES NO
CENTRALIZADAS**



**OPERACIONES
CENTRALIZADAS**



¿A quién va dirigido D-EDGE CRM?



Grupo o cadena hotelera

SUS OBJETIVOS:

Centralizar el conocimiento de los clientes

Aumentar la fidelización



Hotel 4*/5* Palacio

SUS OBJETIVOS:

Agilizar el recorrido del cliente

Maximizar los ingresos adicionales



Hotel independiente 3*

SUS OBJETIVOS:

Optimizar el trabajo operativo

Disminuir la carga de la recepción

HOTELERÍA INDEPENDIENTE



CADENAS Y GRUPOS HOTELEROS



HOTELES VACACIONALES



HOTELES DE LUJO



CAMPINGS



ALQUILER VACACIONAL



Más de 3000 establecimientos equipados

Los beneficios clave de la solución



Satisfacción del cliente

6 hoteles del Top 10 de París en TripAdvisor usan D-EDGE CRM



Ingresos adicionales

ROI de x5 a x30



Productividad de los equipos

-50% del tiempo de check-in



Fidelización del cliente

50-70% de los emails de los clientes de OTA recuperados

Una herramienta abierta a nuestro ecosistema



Enfoque “API-first”

Este enfoque permite a los partners innovar en torno a las funcionalidades intrínsecas de D-EDGE CRM



Integración simplificada

rest, json, importaciones/exportaciones csv, push/pull... la plataforma D-EDGE CRM admite todos los métodos de integración con las herramientas del mercado



Asistencia y colaboración

Los equipos están presentes para acompañar a nuestros partners en los aspectos técnicos y para fomentar las soluciones desarrolladas entre nuestros clientes y posibles clientes



Una plataforma fiable y segura



99.96% de disponibilidad



Documentación disponible



PMS

Integración 2-ways (reservas, cardex...) iframe de determinados módulos del PMS (Hub de Mensajería, CRM...)



PSP

Integración del pago en el recorrido del cliente (*preautorización, pago, etc.*)



Dashboard

Recuperación de la información clave para crear o mejorar cuadros de mando



POS / TPV / Reserva de mesa

Pedidos de servicio de los clientes registrados directamente en el TPV o en el libro de reservas del restaurante



SSO

Unificación de los identificadores de conexión de las distintas herramientas para facilitar su uso y mejorar la ciberseguridad de grupos hoteleros



Control de acceso

Desmaterialización de las llaves de acceso (Mobile Key) e integración en el recorrido del cliente



Incidencias técnicas

Reportar incidencias tecnológicas en la herramienta de gestión del establecimiento



TV

Integración de algunos componentes de la Guest App en la TV para armonizar la experiencia del cliente y simplificar la gestión



Otros

Revenue Management, Wi-fi, Reputation Management, Domótica...

PMS / CHANNEL MANAGER



RESTAURACIÓN



E-RÉPUTATION



PAGO EN LÍNEA



WI-FI



CONTENIDO



SMARTLOCKS / ACCESO



HOUSEKEEPING



PANTALLAS CONECTADAS



SPA



MARKETING



Más de 120 partners conectados

Lo que hace único a D-EDGE CRM

Nota promedia de nuestros clientes en España:
8,8 en Booking.com / 4,5 en Google

**Atención al
cliente óptima**

 **5,0**

[Ver las reseñas](#)

Adaptabilidad

Establecimientos equipados

+3000

Experiencia

Fecha de creación

2012

**Integración en el
ecosistema**

Socios conectados

+120

**Return On
Investment**

ROI entre

x5 y x30

**Mejoras
constantes**

Actualizaciones cada

< 15 d >

VISIÓN GLOBAL DE LA SOLUCIÓN



Gold clients

Spa Lovers

Repeaters

Long stays

Información

Datos de contacto
Estancias anteriores y futura.
Gastos
Notas / Apuntes internos del personal del hotel
 ...

Satisfacción

Mini-encuesta durante la estancia
Cuestionarios post-estancia

Site list > Hotel del Centro > Guest Profile > Juan Rodríguez Blanco



Sr. Juan Rodríguez Blanco

Acciones

ESP @juan.rodriguez@hotmail.com +34 652438973 Empresa SAS

Tennis Spa +

Estancias	Gastos
4	4 692€

Información

Estancias

Mensajería

Campañas

Aplicación

Satisfacción

Información general

Tratamiento Sr
 Nombre Juan
 Apellidos Rodríguez Blanco
 Género M
 Fecha nacimiento 05 mayo 1986
 Lugar nacimiento León
 Dirección C. Sampedro, 1, 24001
 Email juan.rodriguez@hotmail.com
 Telefonos +34 652438973
 País España
 Idiomas Español

Opt-ins

App Si
 Marketing Si

Segmentos

Clients Spa Clients Tennis Clients Business VIP
 + Crear un segmento

Social

Facebook JuanRod
 LinkedIn Responsable Comunicación @Empresa SAS (453 conexiones)
 Twitter @JuanRod34 (314 followers)

Empresa

Sociedad Empresa SAS
 Puesto Responsable Comunicación

Avanzado

Notas

El Sr. Rodríguez disfrutó de su estancia con nosotros y recomendará el hotel para sus próximos seminarios de negocios.

Se alojó en la habitación 42 y mencionó que le encantaban las vistas desde su balcón y la tranquilidad, a pesar de la calle concurrida.

Vegetariano, ha probado algunos restaurantes y está abierto a descubrir otros nuevos. Pensad a recomendarle el restaurante Gemüse la próxima vez, ya que no ha tenido tiempo de probarlo.

Documentos

Permiso conducción-
 Doc. identidad -
 Pasaporte ZAB0002544

Mensajería

Historial de conversaciones por SMS, Chat, WhatsApp...

Estancias

Lista de las diferentes estancias del cliente

Estado	Hotel
Check-out	Hotel del Centro
Check-out	Hotel Buenavista
Check-in	Hotel Las Ramblas
Confirmada	Hotel del Centro

GUEST PROFILE

BASE DE DATOS DE CLIENTES UNIFICADA
 (HOTEL INDEPENDIENTE O GRUPO HOTELERO)

Nuevo filtro

Añade tantas condiciones como quieras para segmentar a tus clientes. Crea grupos de condiciones que puedas reutilizar en otros filtros.

Saldo Superior a 3000

+ Añadir una sub-condición

Número de estancias Superior a 3

Fin de semana Si

Etiquetas Spa VIP

Última reseña Superior a 4

+ Añadir una sub-condición

+ Añadir un grupo de condiciones

Combinación de 'y' + 'o'

Crea listas de clientes muy precisas para tus acciones de fidelización

*Cliente semana / fin de semana
Tasa de satisfacción
Regular (X estancias)
Reputación en las redes sociales
Nivel de gastos
Duración de la estancia*

...

Cientes VIP (6 condiciones)

Editar Guardar

Suprimir

Buscar

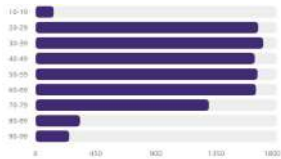
324 clientes

Cliente	Hotel	Llegada	Salida	Email	Teléfono	Estancias
AS Alicia Straebler	Hotel del Centro	22 Sept. 2022	24 Sept. 2022	ahesje.934000@guest.booking.com	650624169	4
TJ Teng Jiang	Hotel Buenavista	25 Oct. 2022	27 Oct. 2022	virginie5vf@yahoo.fr	612669675	3
CB Carmen Beltrán	Hotel del Centro	27 Oct. 2022	30 Oct. 2022	momo7_ch3@hotmail.com	640461857	22
AG Antoinette Garand	Hotel Buenavista	22 Sept. 2022	23 Sept. 2022	asjimblet5@free.fr	672545502	4
AB Anton Brownstein	Hotel Buenavista	25 Sept. 2022	28 Sept. 2022	laetitia.christin1@gmail.com	691067674	6

GUEST PROFILE

SEGMENTACIÓN PRECISA DE TUS CLIENTES

Rangos de edad



Suscritos a las newsletters



- ✓ All bookings
- Family
- Business
- Last Minute
- Birthday
- Anniversary
- Valentines Day
- Couples
- Regular guests
- Long stays
- VIP-1
- VIP-2
- VIP-3
- Local guests
- Corporate
- Last minute
- Couples

Entities > Hôtel de la Côte > Guest Profile > Analytics

All bookings

Last 2 years

28/05/2023 — 28/05/2025

Bookings Clients

Bookings

12 150

Average booking window

47.74 Days

Average length of bookings

3.61 Days

Fare per night

275.91 €

Bookings



Razón de la estancia



Nacionalidades



Presencia de una (o +) dirección(es) email en la ficha del cliente

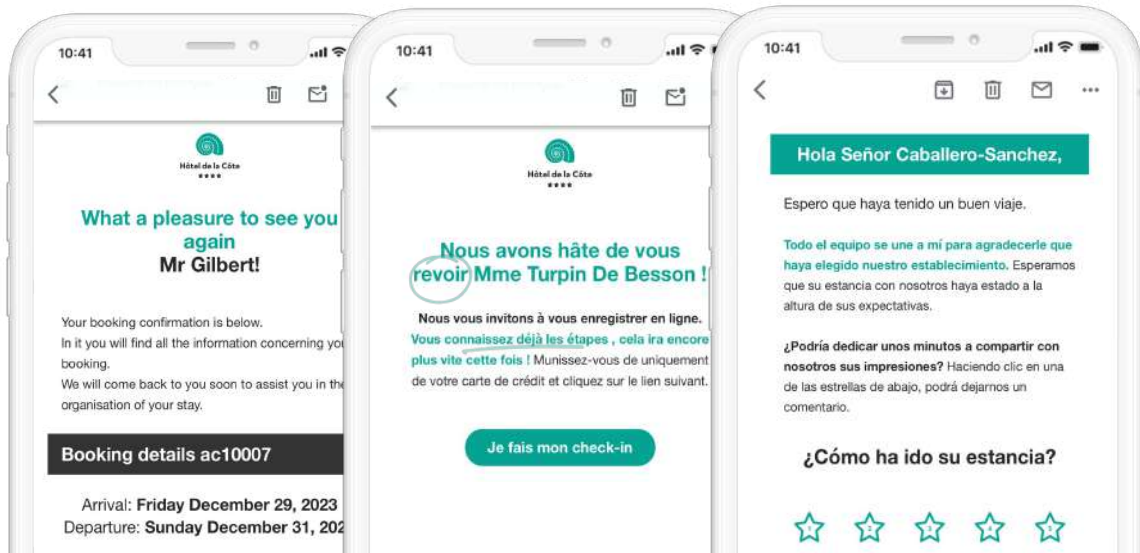


Analiza los segmentos de los huéspedes

GUEST PROFILE

ANALIZA LOS PERFILES Y COMPORTAMIENTOS DE TUS CLIENTES

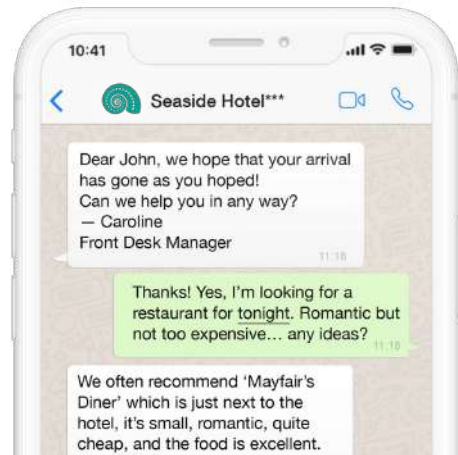
*Recorridos y mensajes
personalizados según el perfil del
cliente (regular, idioma, etc.)*



*Conversaciones
multicanal*



Sr. García, su habitación está lista. Ya puede acceder con su llave desmaterializada accesible aquí:
-<https://keylessentry7826->



CAMPAÑAS AUTOMATIZADAS
UN VIAJE A MEDIDA DEL HUÉSPED



NOA BOUTIQUE HOTEL

« La herramienta nos ayuda a mantener una **comunicación más fluida** con nuestros huéspedes y nos facilita la **venta de servicios antes del check-in**, también nos permite aumentar las **valoraciones excelentes** en Tripadvisor. Nos alegramos de haberla incluido en nuestro sistema de trabajo »

Vicky Pérez
Head of Marketing - Noa Boutique Hotel



6m33

de tiempo medio pasado en ella

81%

de tasa de apertura de los emails de preparación de la estancia

57%

de tasa de clics de los emails de preparación de la estancia

ROI x46

32 habitaciones

→ [Leer el Caso de Éxito aquí](#)



BEAUTIFUL LIFE

" Definitivamente, **la mejor solución CRM del mercado** para hoteles.
Asesores muy atentos y con precios accesibles. **iiiGRACIAS!!!**"



Johan DUBOURDIEU
Pôle Morbihan
Gerente, BL Hotels



Formulario personalizable en función de la información que desees recuperar

El importe se adapta en función de la estancia

¿CON QUÉ FRECUENCIA VIENE A NUESTRA REGIÓN?*

Muy raramente De 1 a 2 veces al año

De 2 a 10 veces al año Muy a menudo

¿CÓMO VIAJA?*

En coche En tren En avión Otro



Traslado

Ponemos a su disposición conductores para organizar su traslado desde la estación o el...

+ 70 €

10:41

HOTEL EL CENTRO

Formulario de pre-estancia
Step 1/3

Planifiquemos juntos su estancia...

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO*

juan@gmail.com

NÚMERO DE TELÉFONO*

+34 6 56 43 90 88

HORA DE LLEGADA ESPERADA*

15 h 00 min

¿CON QUÉ FRECUENCIA VIENE A NUESTRA REGIÓN?*

Muy raramente De 1 a 2 veces al año

De 2 a 10 veces al año Muy a menudo

¿QUÉ TIPO DE VACACIONES SON?*

Pareja Familia Negocios

¿CÓMO VIAJA?*

En coche En tren En avión Otros

Sus vacaciones a medida:

Traslado
Organiza tu estancia con el servicio de traslado.
+ 70 €

10:41

HOTEL EL CENTRO

Formulario de registro
Step 2/3

Ficha de policía

Por favor, compruebe la siguiente información y rellene los campos que faltan.

APELLIDOS*

García Plana

NOMBRE*

Juan

NACIONALIDAD*

España

FIRMA*

Juan García Plana

Añadir un acompañante

HOTEL EL CENTRO

Pago
Step 3/3

Fianza / preautorización de 280 €

Con el objetivo de agilizar el check-in online, le pedimos que realice esta preautorización del importe de su estancia. El importe sólo se cobrará al final de su estancia, después de que le hayamos enviado su factura pro-forma. En caso de cancelación, la preautorización se quedará anulada. Tenga en cuenta que este procedimiento es obligatorio y se le pedirá in situ si no lo hace en línea.

Autorizo al Hotel de Madrid a bloquear este importe para futuros pagos durante mi estancia.

ANADIR MI TARJETA DE CREDITO >

Campos condicionados según lo que responda el cliente

Firma del formulario de la policía en smartphone o tableta

Protocolo 3D Secure para mayor seguridad

CHECK-IN DESMATERIALIZADO

DIGITALIZA LOS PROCEDIMIENTOS

Llave móvil

*Pedido de servicios
Tienda...*

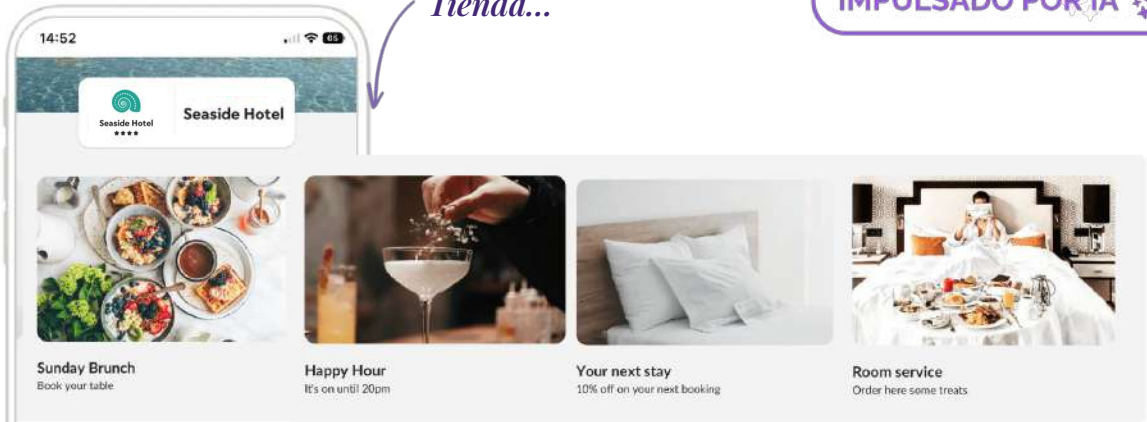
IMPULSADO POR IA 



Ordenador
Tableta
Smartphone

web +  

*Recomendaciones
turísticas*



Room Directory



Digital press



*Tiempo
Mapa interactivo...*

Chat



GUEST APP
WEB Y MÓVIL

Hamburguesa Vegetariana
Steak de garbanzo, Pat. fritas
20,00€



Hôtel de la Côte



Su próxima estancia

luncheo del domingo

uestro hotel



*Reserva de tratamientos
en el spa*



Spa

¡Consulte nuestras ofertas especiales aquí!

Gastronomía



Desayuno



Restaurante



Room service



Bar

*Room Service en el
smartphone, tableta u
ordenador*

Hemos recibido su pedido de servicio de habitaciones. No dude en preguntar si necesita algo más.
- Selena de recepción

*Confirmación / recordatorio
por SMS, chat, correo
electrónico,
WhatsApp...*

UPSELLING PERSONALIZADO

SERVICIOS ADAPTADOS AL CLIENTE



Mostramos la integralidad de nuestra oferta y generamos **ventas adicionales** de productos periféricos, **facilitando al mismo tiempo la comunicación** con los clientes extranjeros.

Marion Cardon-de Champsavin

Directora Marketing y Digital Hoteles, Groupe Lucien Barrière

B
BARRIÈRE

€87k

de ingresos medios mensuales adicionales a través del email por establecimiento
Hôtel Barrière Le Normandy Deauville

€38k

de ingresos medios mensuales adicionales a través del Guest App por establecimiento
Hôtel Barrière Le Normandy Deauville

Albert Raya Terminado
Mi pedido de room... 5 min

🔍 Buscar

Búsqueda en los mensajes

José Martínez Rosas

Acceso a la ficha cliente

Estados de las conversaciones para ver rápidamente las solicitudes no tramitadas

- Todos**
- No procesado
 - Incompleto
 - Pendiente
 - En curso
 - Terminado
 - Archivado



Traducción de mensajes



Envío programado de mensajes personalizados



Selección del canal de comunicación



Plantillas de mensajes

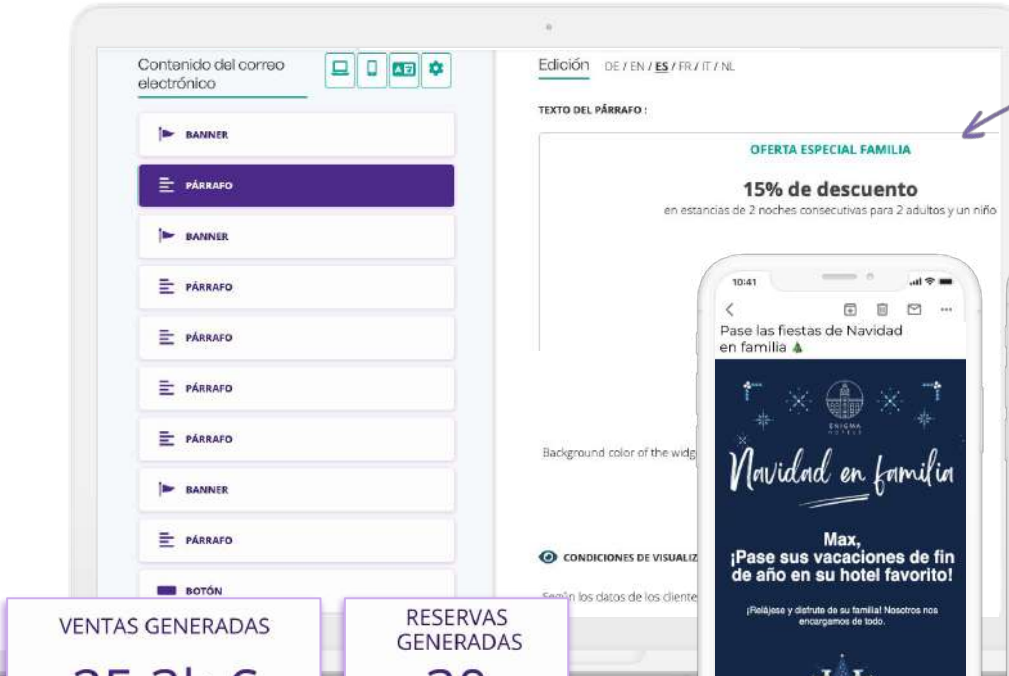
IMPULSADO POR IA

HUB DE MENSAJERÍA CLIENTE

CENTRALIZAR TODAS LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES



Aplicación disponible para los equipos



*Elementos adaptados al perfil del cliente
(código, foto, texto, botón...)*

*Galería de plantillas
listas para enviar*



VENTAS GENERADAS
25.3k €

RESERVAS GENERADAS
30

Seguimiento del rendimiento de cada campaña

IMPULSADO POR IA

MARKETING EMAILS

CAMPAÑAS MARKETING ULTRA PERSONALIZADAS



« Una gran herramienta.
Lo recomiendo al 100% »

Chema Vigil, Subdirector en Bahiazul Villas & Club
Bahiazul Villas & Club



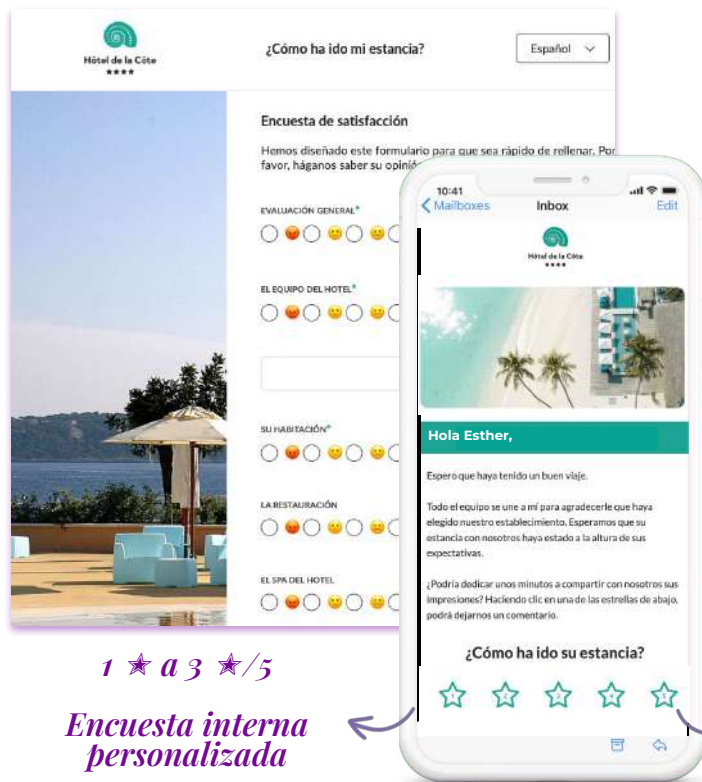
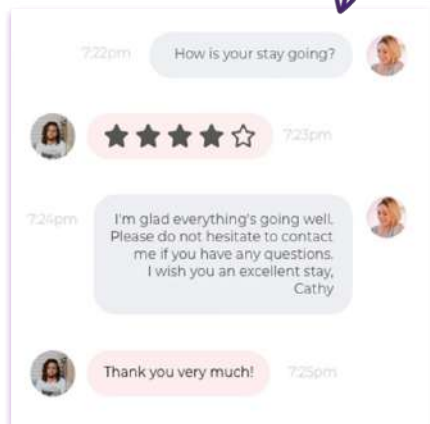
67%

De tasa de clics de los email de pre estancia 79%

93%

de tasa de apertura de correos en pre estancia

Mini encuesta durante la estancia



1 ★ a 3 ★/5

Encuesta interna personalizada



Análisis de la e-reputación

HERRAMIENTA SENTINEL DE D-EDGE

4 ★ ou 5 ★/5

Redirección a las plataformas en línea



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ENCUESTAS Y E-REPUTACIÓN

Importante 🚨 🔔

¡Información importante para todos!

Importante: Inspección el 22/07 — deydra.acerovela 🗣️

@todos obras delante del hotel, pensad a informar a los clientes 🗣️

Información importante del día destacada

Libros dedicados a cada departamento (recepción, gobernante, etc.)

HOTEL DEL CENTRO COUNTRYP

Inicio principal Tickets Chechits Recordatorios Tablero Intranet Actividad Natalia 🔔 🗄️ ⚙️

MIÉRCOLES, 26 DE JULIO DE 2023 HOY

MADRID 🌤️ Min. 18°C/Max. 32°C

Importante 🚨 🔔

¡Información importante para todos!

Importante: Inspección el 22/07 — deydra.acerovela 🗣️

@todos obras delante del hotel, pensad a informar a los clientes de la otra puerta de entrada — natalia.flavia 🗣️

Estancia prolongada 🗣️ Harinda Avila - habitación #118 | Use Rambo en la habitación #107 — perre.pan

Hoy, damos la bienvenida a Grigore TIERIS al equipo 🗣️ — gregori.mench 🗣️

Escriba su mensaje...

Recepción 🗣️ 🔔

Para información sobre la recepción

Error en la caja registradora: hay un billete de 100.00€ en las tarjetas de crédito. @javier.osullivan. (¿Podéis intentar anularlo) esta noche? — roman.r 🗣️

@lionesa.bermudez, necesitamos prepararos para las llegadas del grupo mañana. — tauren.pobert 🗣️

La Sra. Yamaguchi llegó muy temprano esta mañana (7 am), por favor fírmelos tan pronto como la habitación esté lista. El equipaje se encuentra en la sala de equipajes. — jicofragada 🗣️

#101 la TV de la habitación no funciona #NoFunciona — natalia.flavia 🗣️

Escriba su mensaje...

Personal de limpieza 🗣️ 🔔

Antes las instrucciones de mantenimiento de la casa

#207 fumó _ en la habitación. — julio.cooper 🗣️

Voltear los cojines en las habitaciones #108, #113, #210, #104, #217, #107, #216. — maría.dulce 🗣️

Buscar...

JULIO 2023

L	M	X	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Hoy Mañana Vie Sáb

Próximos recordatorios

- 07:47 #103 Ora. Yamaguchi
- 07:58 Wilbert Delcambre #201
- 10:09 Sr. Lavallan - Operador telefónico, viene a visitar al hotel. Reunión con Oliva Gálvez.

Ver todos (4 more) + Nuevo

Importante 🚨 🔔

Duty Manager: Bruno LANVIN

Night Auditor: Anthony Rabin

Número de conversales en el desayuno: 58 +22

Cliente VIP 🌟 Ana Tafuri en #104 & Esteban Sancho Acuña Palau en #117

Inspección de la comisión de seguridad hoy 🗣️ — natalia.flavia

Tickets de cliente para el seguimiento de pedidos o solicitudes en la recepción o en Dmbook

- ✔️ #Cortinas por colgar en la habitación #117 — natalia.flavia #409 - Cerrado - Hoy
- ✔️ La TV no se enciende en la habitación #218 — erwin.fallas #410 - Cerrado - Hoy
- ✔️ Bombilla fundida en la lámpara de escritorio de la habitación #111 #411 - Cerrado - Hoy

LIBRO DE TURNO DIGITAL

CENTRALIZA LA INFORMACIÓN
COMPÁRTELA EFICAZMENTE CON TUS EQUIPOS

Enlace a la ficha del cliente en Guest Profile





OKKO
HOTELS

13/13
hoteles equipados

85%

satisfacción cliente
Fuente: Les Échos

90%

calidad de la
acogida
Fuente: Les Échos

248

mensajes entre
servicios de media al
día

680

tareas efectuadas
por día

**OKKO HOTELS PORTE
DE VERSAILLES**

Habitaciones: 149
Estrellas: 4
Ubicación: Paris 15
Usuarios: 15

**OKKO HOTELS CANNES
CENTRE**

Habitaciones: 125
Estrellas: 4
Ubicación: Cannes
Usuarios: 17

42

tareas efectuadas
por día

56%

de los tickets de
mantenimiento
resueltos en menos
de un día

OKKO HOTELS PARIS
PORTE DE VERSAILLES

OKKO HOTELS CANNES CENTRE

Programa de Fidelización — Estatus Plata

Añade tantas condiciones como desees para definir cada estatus de tu Programa de Fidelización.

Número de estancia(s)	Igual a	2
Importe total gastado	Superior a	1000 €
Noches	Superior a	4

357 clientes correspondientes

[Ver los clientes](#)

Defina los criterios de tus niveles de fidelidad y los beneficios asociados.

Mi tarjeta de fidelidad



- ✓ Llegada anticipada + Salida tardía
- ✓ Conexión WIFI ultrarrápida
- Upgrade automático a Suite

El espacio privado de tus huéspedes para consultar sus estancias pasadas y futuras, sus beneficios asociados y su tarjeta de fidelidad....

Inicio

Mensajes

Buscar

Hola Clara

[RESERVAR MI PRÓXIMA ESTANCIA >](#)

Clara Martín Ubago

N°ENIGMA-07884

Inicio Mi Perfil Mis Reservas Mi Tarjeta

Total de mis reservas

6 Reservas pasadas y futuras

Mi nivel de fidelidad

Classic

N°ENIGMA-07884

[Descubrir todas mis ventajas... →](#)

Perfil

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

TU PROGRAMA A MEDIDA
(HOTELES O GRUPOS)

Campañas automatizadas adaptadas al nivel de fidelidad del huésped



Hola Paula, espero que su trayecto esté yendo bien. Quiero informarle que, **como miembro Oro de nuestro programa Enigma Rewards**, tiene una plaza de aparcamiento reservada frente al hotel: #12. ¡Hasta luego! — La Recepción

Mensaje WhatsApp - 09:16

CONVIÉRTASE EN MIEMBRO DIAMANTE

SUS VENTAJAS EN CADA ESTANCIA

- LLEGADA ANTICIPADA
- ACCESO EXPRESS
- ELECCIÓN DE HABITACION
- CÓCTEL CADA NOCHE
- SALIDA TARDÍA

Estimado Carlos,

Queremos agradecerle de corazón por su fidelidad. Espero que su última estancia haya sido satisfactoria.

Quiero informarle que, en su próxima visita, se convertirá en miembro **Diamante** de nuestro programa de fidelización "Enigma Rewards".

Podrá disfrutar de ventajas exclusivas:

- ✓ upgrade automático
- ✓ acceso ilimitado al spa
- ✓ acceso VIP a nuestros eventos asociados
- ✓ un cóctel gratuito cada noche
- ...

[Ver mis futuros beneficios](#)

Tarifas para miembros y complementos adaptados al nivel de fidelidad del huésped, directamente en tu sitio web.

Habitación Superior - Vista al mar

2 adultos 35m² 1 cama doble o 2 camas individuales

Flexible	170€ / noche	Su tarifa exclusiva	140 € / noche
No cancelable, no reembolsable	150€ / noche	Su tarifa exclusiva	120 € / noche

[Reservar](#)

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

PERSONALIZA LOS MENSAJES SEGÚN CADA NIVEL DE FIDELIDAD

SUSCRIPCIONES

RELACIÓN CON EL CLIENTE
COMMUNICATION

RELACIÓN CON EL CLIENTE
ENGAGEMENT

RELACIÓN CON EL CLIENTE
INSIGHT

RELACIÓN CON EL CLIENTE
ENTERPRISE

OPERACIONES
DMBOOK

Guest Messaging

Hub de mensajería, Campañas automatizadas por email/SMS/WhatsApp*, Check-in/out, Upselling...



Guest App

Room directory, Módulo de pedidos, Room service, spa, restaurante, domótica, meteorología, prensa*...



Guest Profile

Base de datos centralizada, Fichas de cliente 360°, Segmentación, Editor de newsletters, Plantillas de emailing



Loyalty Programme*

Estados personalizados*, tarjeta de fidelidad digital*

**en opción*



Operations Management

Libro de turno, Checklists, Ticketing, Plantillas de procedimientos, Recordatorios, Base de conocimientos interna





d-edge CRM
Formerly LoungeUp

📍 Gran Via de les Corts Catalanes 641, 1-2
08010 Barcelona

✉ eva.navarro@loungeup.com

☎ +34 618 781 019 / +34 910 769 971

📄 www.loungeup.com

¿Nos reunimos?

