noray

Colaboración con ITH INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Cómo generar efecto WOW en tus huéspedes con integraciones clave

Tiempo de lectura: 10 minutos

noray.com



noray.com

Sobre qué hablaremos

Introducción 04

Integración de herramientas y PMS, su papel en la satisfacción del huésped 05

Integraciones avanzadas con el PMS, ¿qué beneficio tiene para el hotel? 07

Tendencias emergentes y el futuro de las integraciones 11

Sobre qué hablaremos

TOP 5 integraciones para tu hotel 13

Consejos para impulsar la tecnología en cadenas 14

Conclusión 16

Introducción

El famoso efecto WOW en hotelería es ese momento en el que un huésped siente que su experiencia ha superado sus expectativas. No se trata únicamente de sorprender, sino de conseguir que recuerde su estancia, la recomiende y quiera volver.

Sin embargo, estas experiencias memorables no ocurren por casualidad. Detrás de ellas existe una combinación de personas, procesos y tecnología que permite ofrecer un servicio más ágil, personalizado y coherente en cada punto de contacto con el huésped.

Contar con herramientas conectadas, trabajar con una visión unificada de los datos, automatizar tareas operativas y disponer de información en tiempo real son factores que ayudan a los hoteles a anticiparse a las necesidades de sus clientes y ofrecer experiencias diferenciales sin renunciar a la eficiencia operativa.

Para descubrir cómo la tecnología y las integraciones pueden ayudar a generar ese efecto WOW, contamos con la colaboración de Paula Miralles, del Área de Innovación del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), quien compartirá su visión sobre el papel que desempeña el ecosistema tecnológico en la experiencia del huésped.



Integración de herramientas y PMS, su papel en la satisfacción del huésped

La experiencia del huésped comienza mucho antes de su llegada al hotel. Cada interacción previa a la estancia influye en la percepción que tendrá de tu marca, desde la búsqueda de información hasta la confirmación de la reserva.

Por eso, la integración entre las distintas herramientas tecnológicas y el PMS resulta fundamental. Cuando los sistemas trabajan de forma conectada, la información fluye de manera automática, se reducen errores operativos y se garantiza una experiencia de reserva más rápida, sencilla y fiable.

Herramientas como el motor de reservas o el channel manager desempeñan un papel clave en este proceso. Su integración con el PMS permite mantener la disponibilidad y las tarifas actualizadas en tiempo real, evitando incidencias que puedan afectar a la experiencia del cliente incluso antes de llegar al establecimiento.

Porque el efecto WOW no empieza en recepción. Empieza en el momento en que un huésped decide reservar.

La integración entre herramientas no solo mejora los procesos internos del hotel. También permite ofrecer experiencias más personalizadas a los huéspedes durante todo su recorrido, desde la reserva hasta después de la estancia.

Desde el ITH destacan cómo la conexión entre sistemas permite automatizar procesos, reducir incidencias y disponer de información actualizada en tiempo real para ofrecer un mejor servicio. Un ejemplo de ello es la integración entre el PMS y un CRM, que facilita el envío de comunicaciones personalizadas, información previa a la llegada o encuestas de satisfacción tras la estancia.

Como resultado, el hotel puede mantener una relación más cercana con sus huéspedes, obtener información valiosa para futuras interacciones y ofrecer una experiencia más fluida y coherente en cada punto de contacto.

En definitiva, las integraciones ayudan a optimizar la operativa, mejorar la toma de decisiones y elevar la satisfacción del huésped. Y cuando la tecnología trabaja de forma conectada, el efecto WOW deja de ser una excepción para convertirse en parte de la experiencia habitual del cliente.



Integraciones avanzadas con el PMS, ¿qué beneficio tiene para tu cadena?



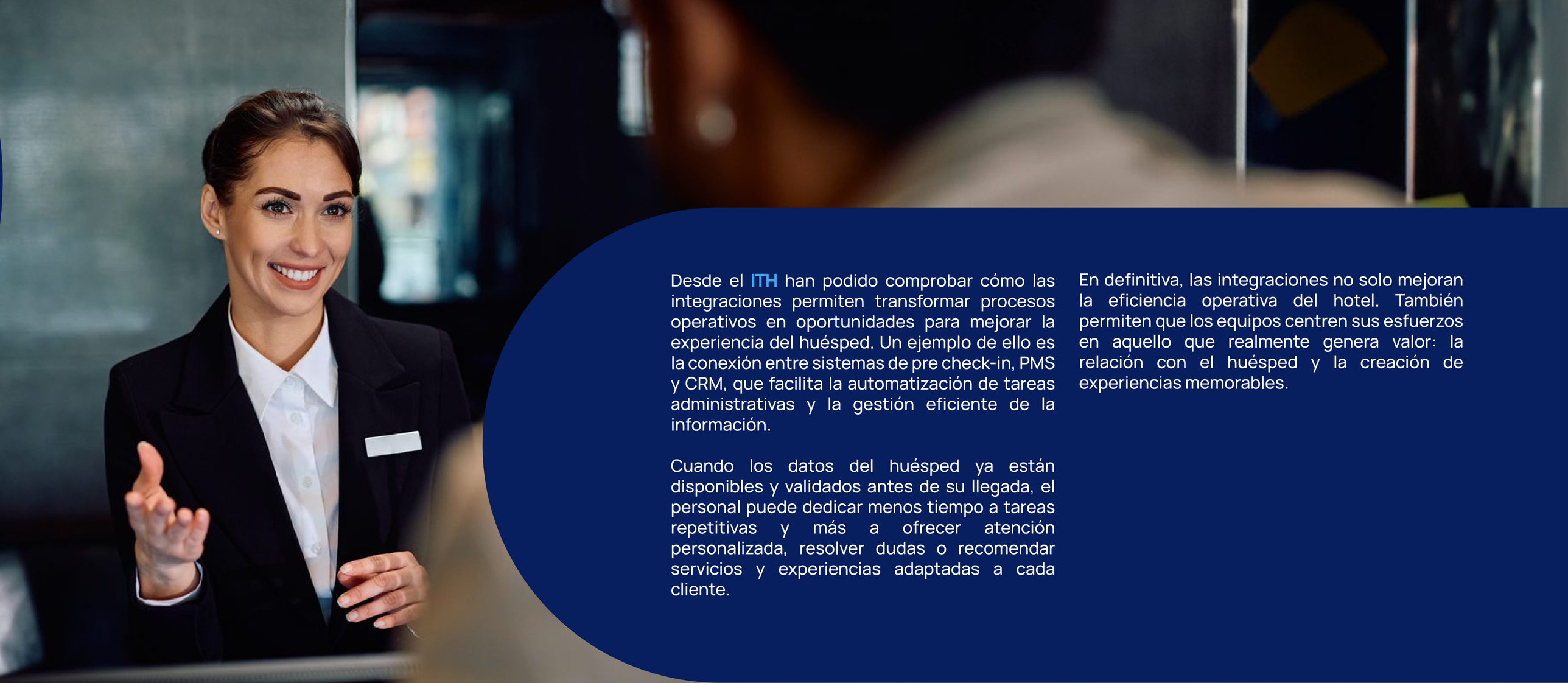
noray
en colaboración con ITH
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

El principal beneficio de las integraciones avanzadas con el PMS es la capacidad de transformar datos dispersos en información útil para la toma de decisiones. Información sobre huéspedes, reservas, ingresos, operativa o comportamiento del cliente que, cuando se conecta y analiza de forma conjunta, aporta una visión mucho más completa del negocio.

Desde el ITH destacan que disponer de datos relacionados, actualizados y accesibles en tiempo real permite actuar con mayor rapidez, identificar oportunidades de mejora y ofrecer experiencias más personalizadas a los huéspedes.

Porque el verdadero valor de los datos no está en recopilarlos, sino en convertirlos en conocimiento que ayude al hotel a operar de forma más eficiente y a ofrecer un servicio cada vez más relevante para sus clientes.





Desde el ITH han podido comprobar cómo las integraciones permiten transformar procesos operativos en oportunidades para mejorar la experiencia del huésped. Un ejemplo de ello es la conexión entre sistemas de pre check-in, PMS y CRM, que facilita la automatización de tareas administrativas y la gestión eficiente de la información.

Cuando los datos del huésped ya están disponibles y validados antes de su llegada, el personal puede dedicar menos tiempo a tareas repetitivas y más a ofrecer atención personalizada, resolver dudas o recomendar servicios y experiencias adaptadas a cada cliente.

En definitiva, las integraciones no solo mejoran la eficiencia operativa del hotel. También permiten que los equipos centren sus esfuerzos en aquello que realmente genera valor: la relación con el huésped y la creación de experiencias memorables.

A medida que los hoteles incorporan nuevas soluciones tecnológicas, la capacidad de estas herramientas para compartir información de forma eficiente se convierte en un factor determinante para el éxito de la operación. Cuando los sistemas no están conectados, los datos quedan fragmentados, se duplican tareas y resulta más difícil obtener una visión clara tanto del negocio como de los huéspedes.

Desde el ITH destacan que un ecosistema tecnológico interoperable permite relacionar información procedente de diferentes fuentes, automatizar procesos y mejorar la calidad de los datos disponibles para la toma de decisiones. Esto no solo repercute en una mayor eficiencia operativa, sino también en una mejor capacidad para personalizar servicios, anticiparse a las necesidades de los clientes y fortalecer su fidelización.

Por ello, apostar por soluciones abiertas, capaces de integrarse entre sí y compartir información en tiempo real, se ha convertido en un factor clave para ofrecer experiencias más personalizadas y competitivas.

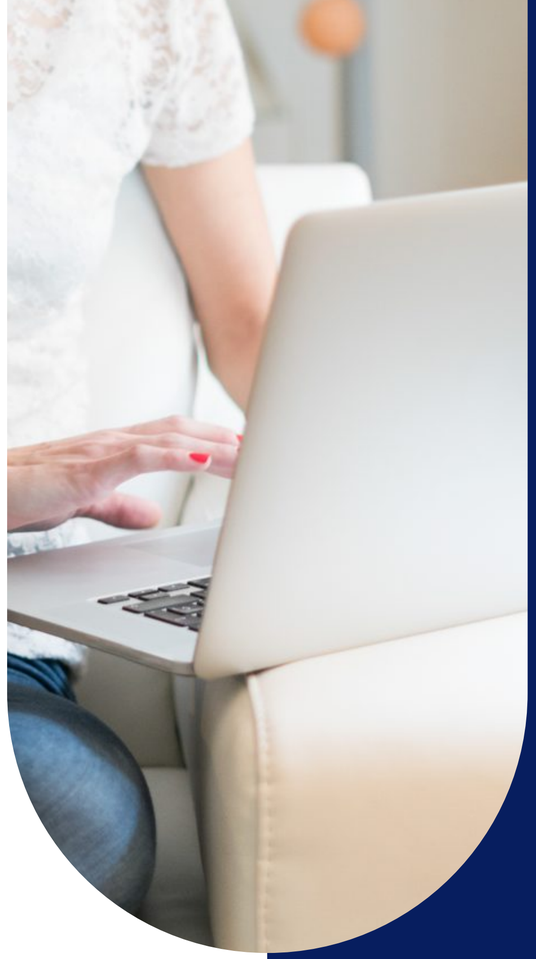


Tendencias emergentes y el futuro de las integraciones

Si hay una tecnología que está transformando la industria hotelera, esa es la **inteligencia artificial**. Su capacidad para analizar grandes volúmenes de información, automatizar procesos y personalizar interacciones está abriendo nuevas oportunidades para mejorar tanto la experiencia del huésped como la eficiencia operativa de los hoteles.

Desde el **ITH** destacan que una de las aplicaciones más visibles es la incorporación de asistentes virtuales capaces de responder consultas, resolver dudas y acompañar al huésped durante todo su recorrido. Sin embargo, el potencial de la IA va mucho más allá: permite automatizar tareas repetitivas, optimizar procesos internos y ofrecer recomendaciones personalizadas basadas en las preferencias y el comportamiento de cada cliente.

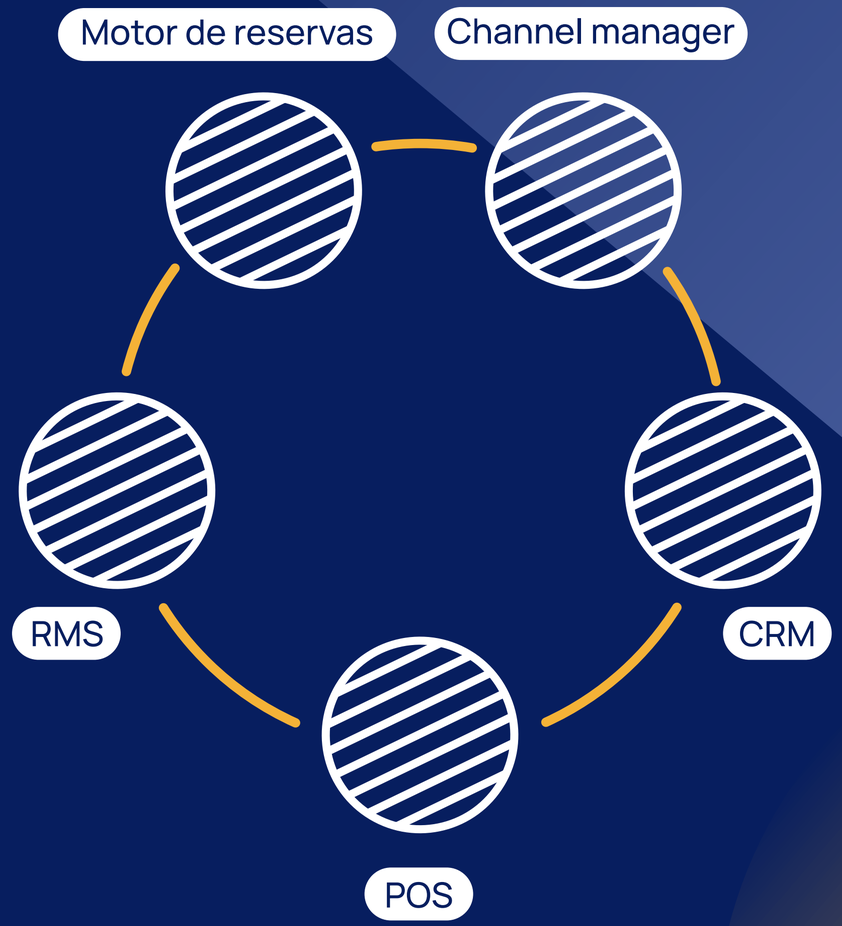
A medida que estas tecnologías continúen evolucionando y se integren de forma más profunda con el ecosistema tecnológico del hotel, su impacto será cada vez mayor. El futuro apunta hacia experiencias más personalizadas, operaciones más eficientes y una capacidad sin precedentes para anticiparse a las necesidades de los huéspedes.



TOP 5

integraciones para tu cadena

Partiendo de tener un buen PMS, las integraciones imprescindibles son las siguientes:



Consejos para impulsar la tecnología en cadenas



Desde el ITH recomiendan abordar la transformación digital como un proceso continuo y alineado con los objetivos del negocio. No se trata de incorporar tecnología por tendencia, sino de identificar aquellas herramientas que realmente ayuden a mejorar la operativa, optimizar recursos y ofrecer una mejor experiencia a los huéspedes.

La clave está en construir un ecosistema tecnológico capaz de crecer junto al hotel, donde las diferentes soluciones compartan información y trabajen de forma coordinada. Apostar por plataformas abiertas, escalables e integrables permitirá adaptarse con mayor facilidad a las necesidades futuras del negocio y a las expectativas cambiantes de los viajeros.

En un entorno cada vez más digital, la tecnología ha dejado de ser una ventaja competitiva para convertirse en un elemento esencial para la eficiencia, la rentabilidad y la satisfacción del huésped.

Conclusión

Generar un efecto WOW en los huéspedes no depende de una única herramienta ni de una acción aislada. Es el resultado de combinar tecnología, datos y personas para crear experiencias más fluidas, personalizadas y memorables en cada etapa del recorrido del cliente.

Las integraciones entre sistemas permiten que la información fluya de forma eficiente, eliminando tareas innecesarias, mejorando la toma de decisiones y ayudando a los equipos a centrarse en aquello que realmente aporta valor al huésped. Cuando el ecosistema tecnológico trabaja de forma conectada, el hotel gana en eficiencia, conocimiento y capacidad de adaptación.

Desde **Noray** e **ITH** compartimos una misma visión: el futuro de la hotelería pasa por construir entornos tecnológicos abiertos, interoperables y preparados para responder a las necesidades de un viajero cada vez más exigente. Porque las mejores experiencias no nacen de la tecnología por sí sola, sino de cómo esta ayuda a las personas a ofrecer un mejor servicio.



noray

ITH

INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO