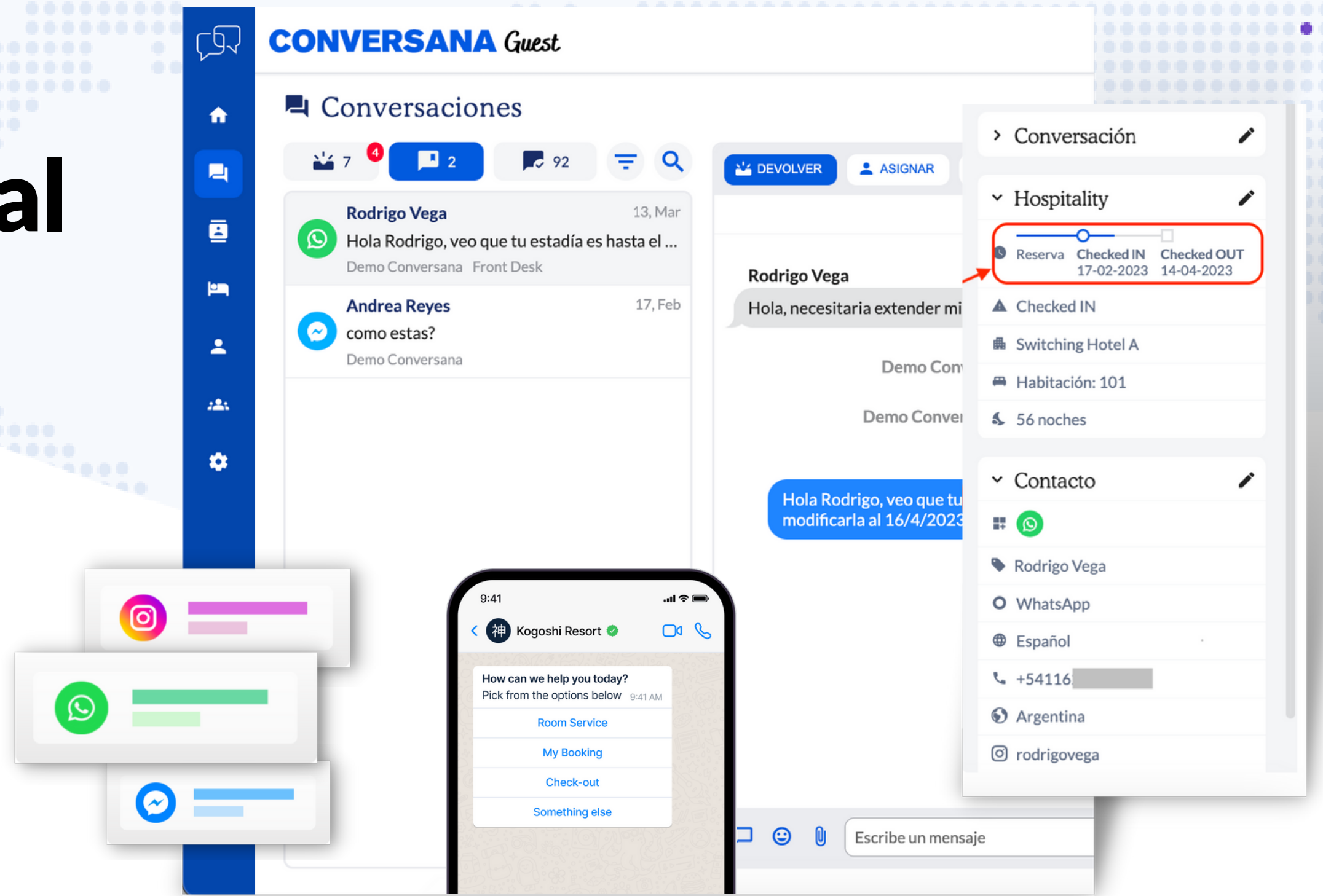


La plataforma de atención omnicanal diseñada para la hotelería



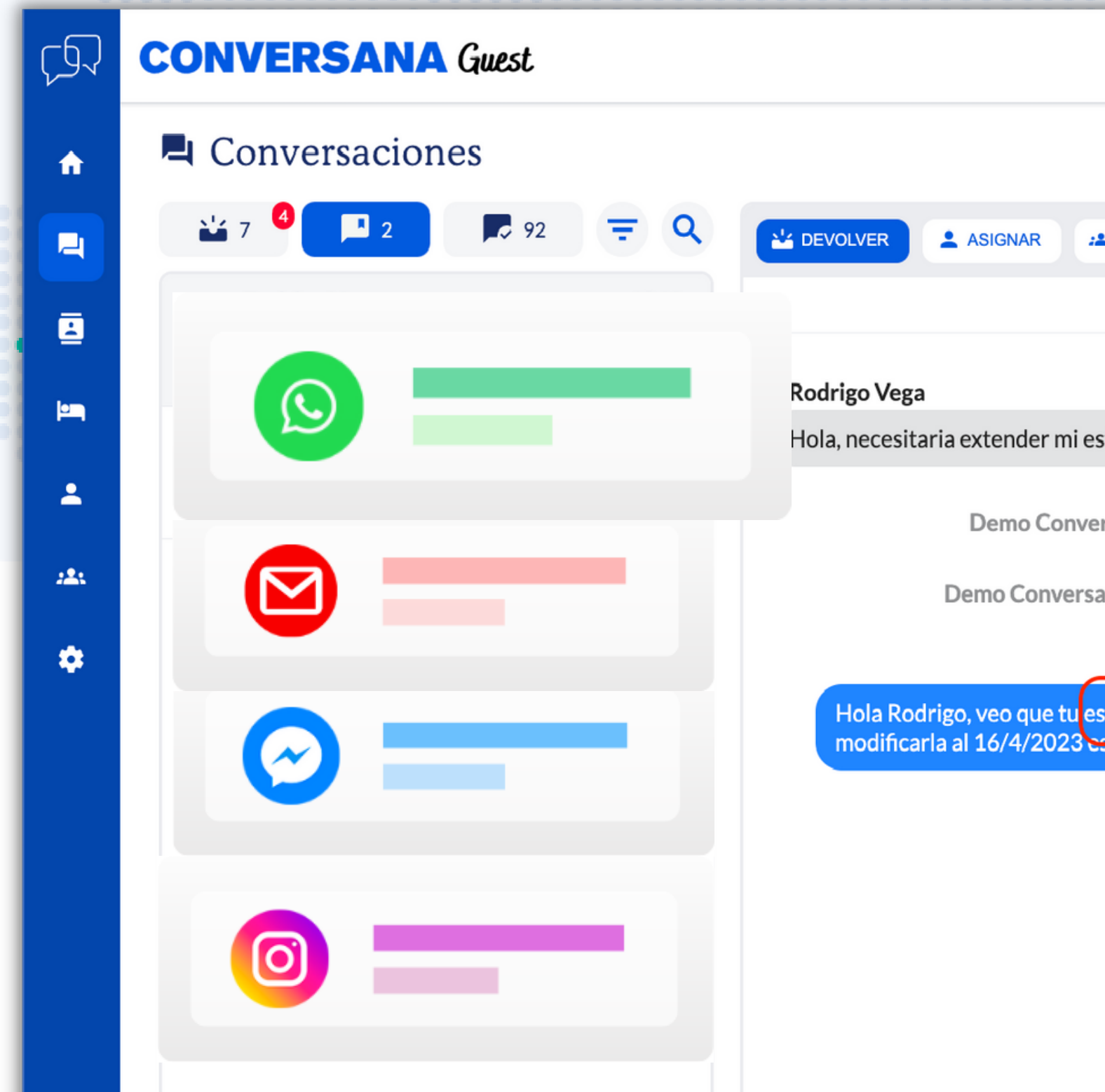
The screenshot displays the CONVERSANA Guest interface. On the left, a vertical blue sidebar contains navigation icons for home, chat, profile, and settings. The main area shows a list of conversations under the heading 'CONVERSACIONES'. Two conversations are visible: one from Rodrigo Vega dated 13 Mar and another from Andrea Reyes dated 17 Feb. A detailed view of the conversation with Rodrigo Vega is shown on the right, including a message: 'Hola, necesitaria extender mi...'. Below the chat, a 'Hospitality' panel provides guest details: 'Reserva' (17-02-2023), 'Checked IN' (14-04-2023), 'Checked OUT' (14-04-2023), 'Checked IN', 'Switching Hotel A', 'Habitación: 101', and '56 noches'. A 'Contacto' panel lists contact information: WhatsApp, 'Rodrigo Vega', 'Español', '+54116...', 'Argentina', and 'rodrigovega'. At the bottom, a smartphone displays a chat with 'Kogoshi Resort' and a menu with options: 'Room Service', 'My Booking', 'Check-out', and 'Something else'. A text input field at the bottom right says 'Escribe un mensaje'.

Omnicanalidad en la industria Hotelería

- **El Problema:** Múltiples canales de atención independientes, carente de herramientas de gestión unificadas, preatención, estadísticas, integración PMS, etc.
- **La Solución.** Una plataforma centralizada, multiusuario, con flujos de atención basados en tipo de contactos y herramientas de gestión diseñadas para centros de contacto profesionales.

Conecta con los huéspedes desde de sus canales preferidos

Proporcione una mejor experiencia interactuando con ellos a través de sus canales favoritos, como WhatsApp, Email, WebChat, Messenger, etc. desde un solo lugar



Etapas de Contacto

Pre Booking

- Uso de chat en tiempo real para convertir a los visitantes del sitio web en huéspedes.
- Más del 70% de los chats son preguntas sobre reservas.
- Disponible en Website del hotel, motor de reservas, etc

Pre-arribo

- Gestione los mensaje del pax antes de su llegada con opciones de preatencion orientadas a su etapa.
- Conecte con Front en segundos para una atención personalizada
- Envíe opciones de upsell (Transfer, Desayuno, etc)

Estadía

- Detecte gestiones recurrentes y diseñe Bots automáticos (ej consulta WiFi, Room Service, etc).
- Identifique al huésped (Hab/IN/OUT) para personalizar la atención.
-

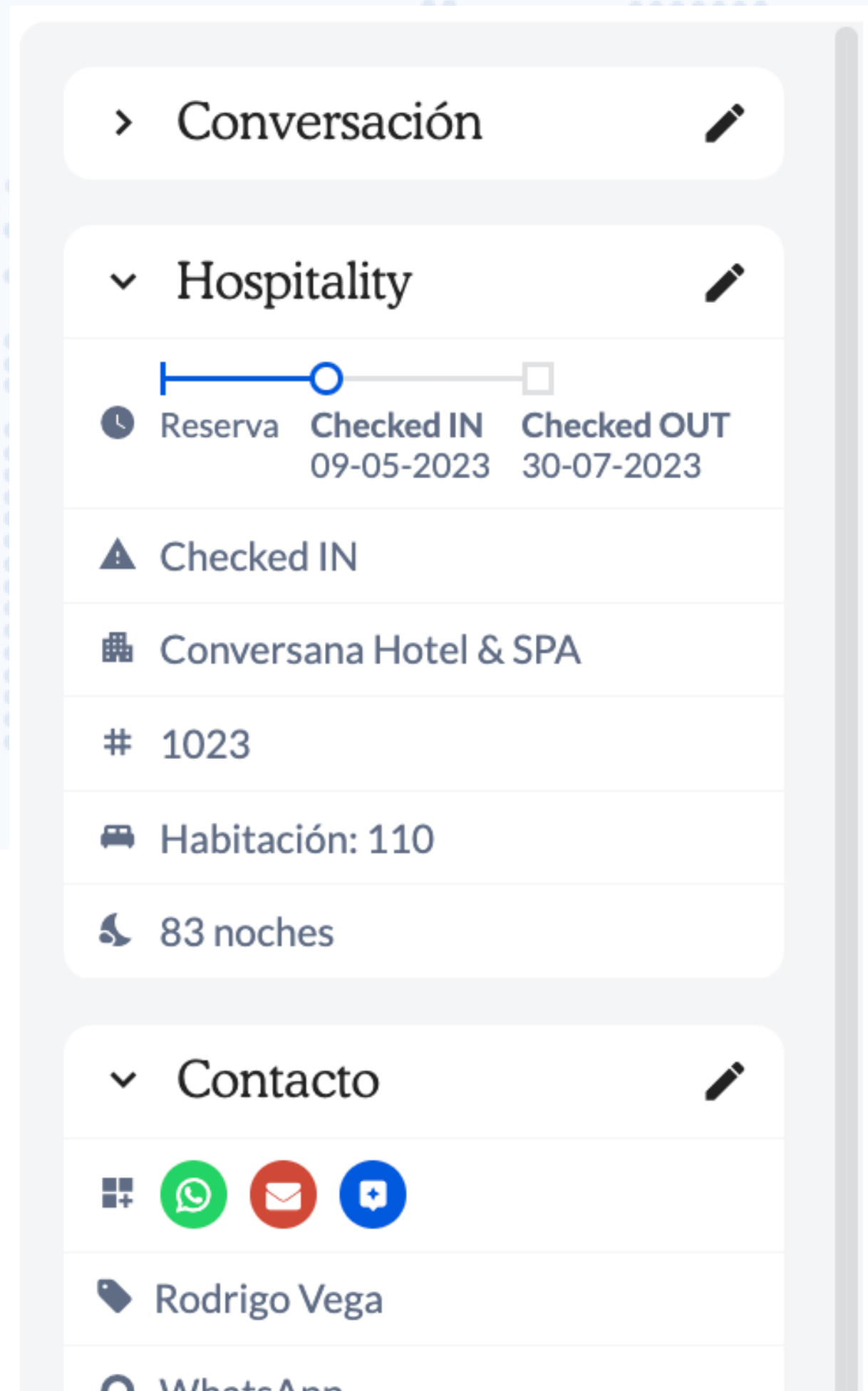
Post-stay

- Identify happy guests who will write a great review.
- Send post-stay surveys

Hospitality Centric

Integración con PMS para una atención personalizada:

- Identificación del contacto
- Historial de conversaciones
- Información sobre su estadía
- Flujos personalizados para Reservas y in-house



The screenshot displays a mobile application interface for a guest's conversation. It features a card titled "Conversación" with a dropdown arrow and an edit icon. Below this is a section titled "Hospitality" with a dropdown arrow and an edit icon. A progress bar shows the guest's stay from "Reserva" (09-05-2023) to "Checked IN" (09-05-2023) and "Checked OUT" (30-07-2023). Below the progress bar are several rows of information: "Checked IN" with a warning icon, "Conversana Hotel & SPA" with a building icon, "# 1023" with a hash icon, "Habitación: 110" with a bed icon, and "83 noches" with a moon icon. At the bottom, there is a "Contacto" section with a dropdown arrow and an edit icon, showing contact icons for WhatsApp, Email, and another app, and the name "Rodrigo Vega".

Campañas de Automatización

Envío de mensajes automáticos con ejecución basada en cada etapa de la estadía.

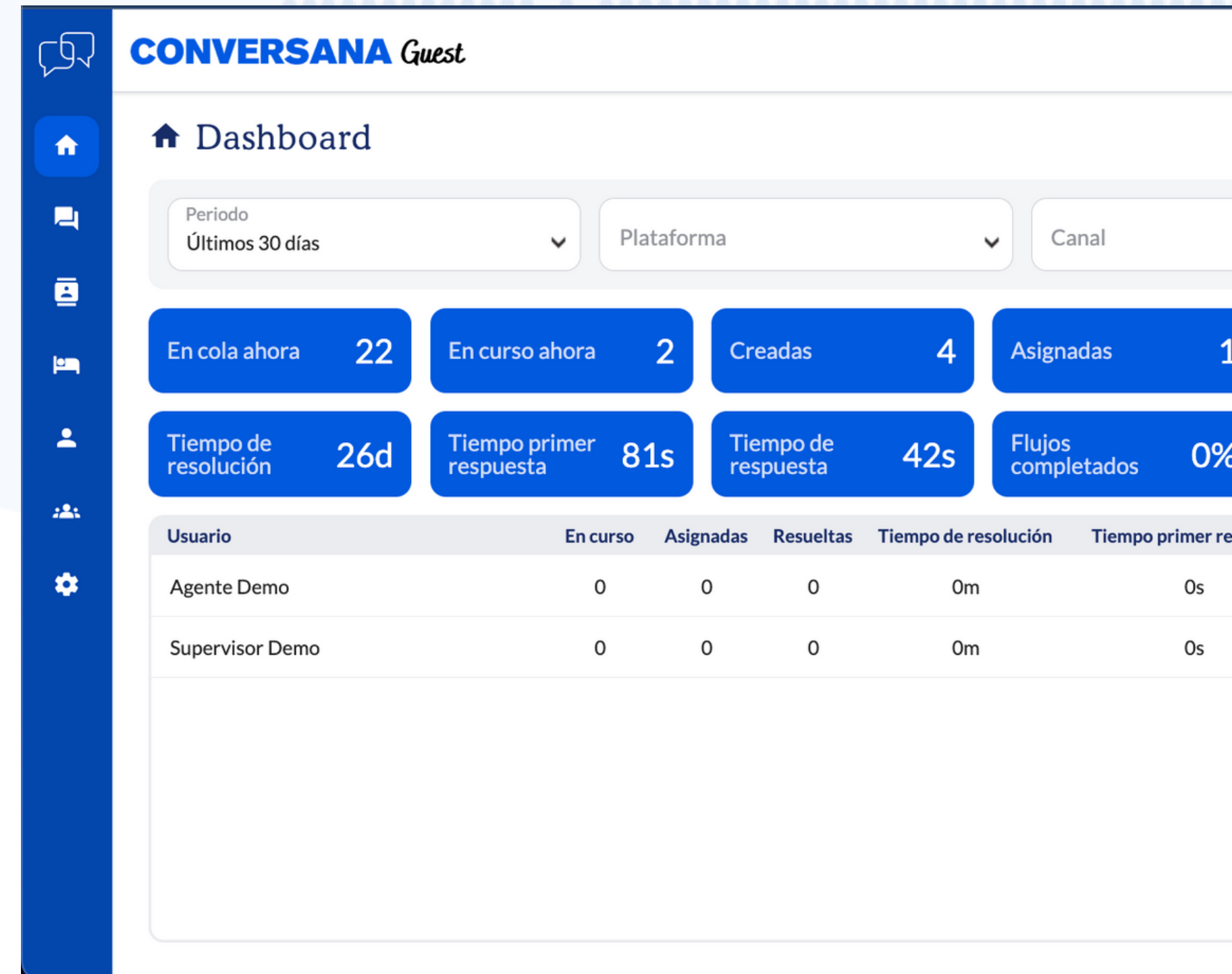
- Previo al Check-in
- Durante la estadía.
- Post-Stay.
- En días específicos.



Dashboard

Obtenga información sobre la gestión de sus canales para medir la calidad de servicio ofrecido a sus huéspedes.

Mejore los procesos y niveles de atención con información clave



CONVERSANA Guest

Dashboard

Periodo: Últimos 30 días | Plataforma: | Canal:

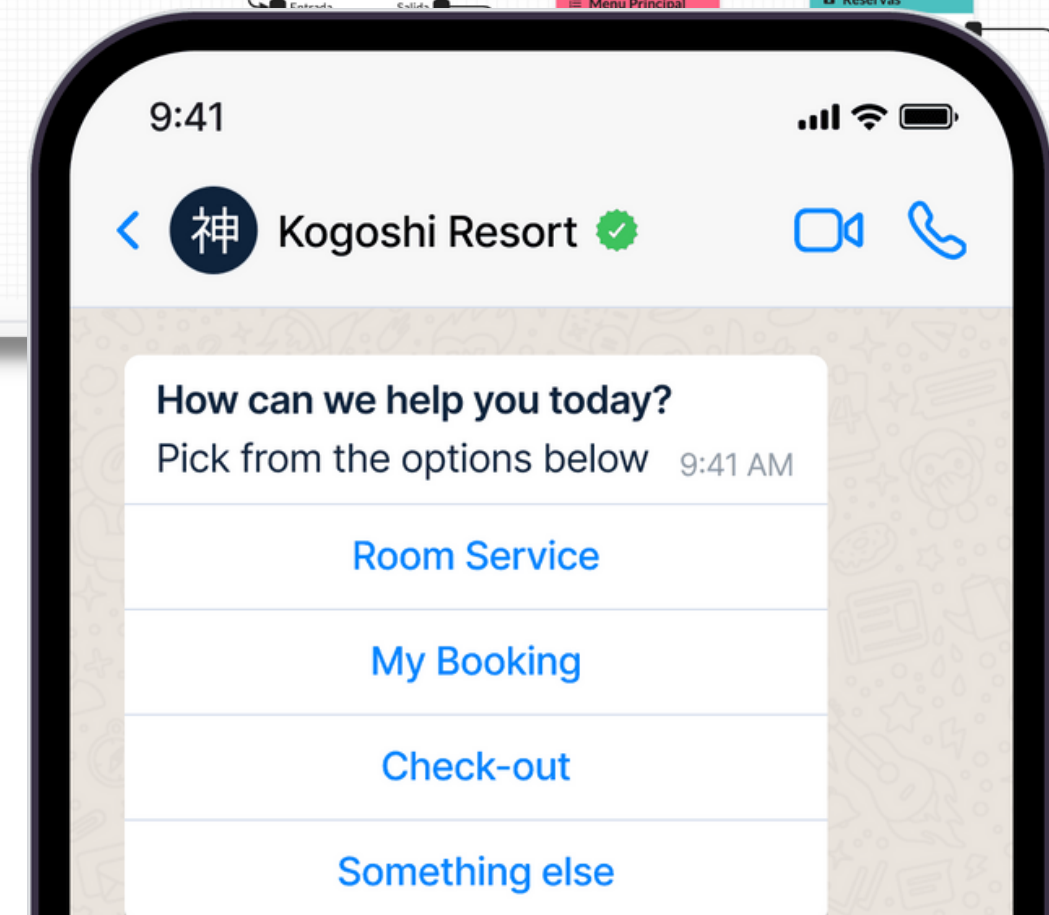
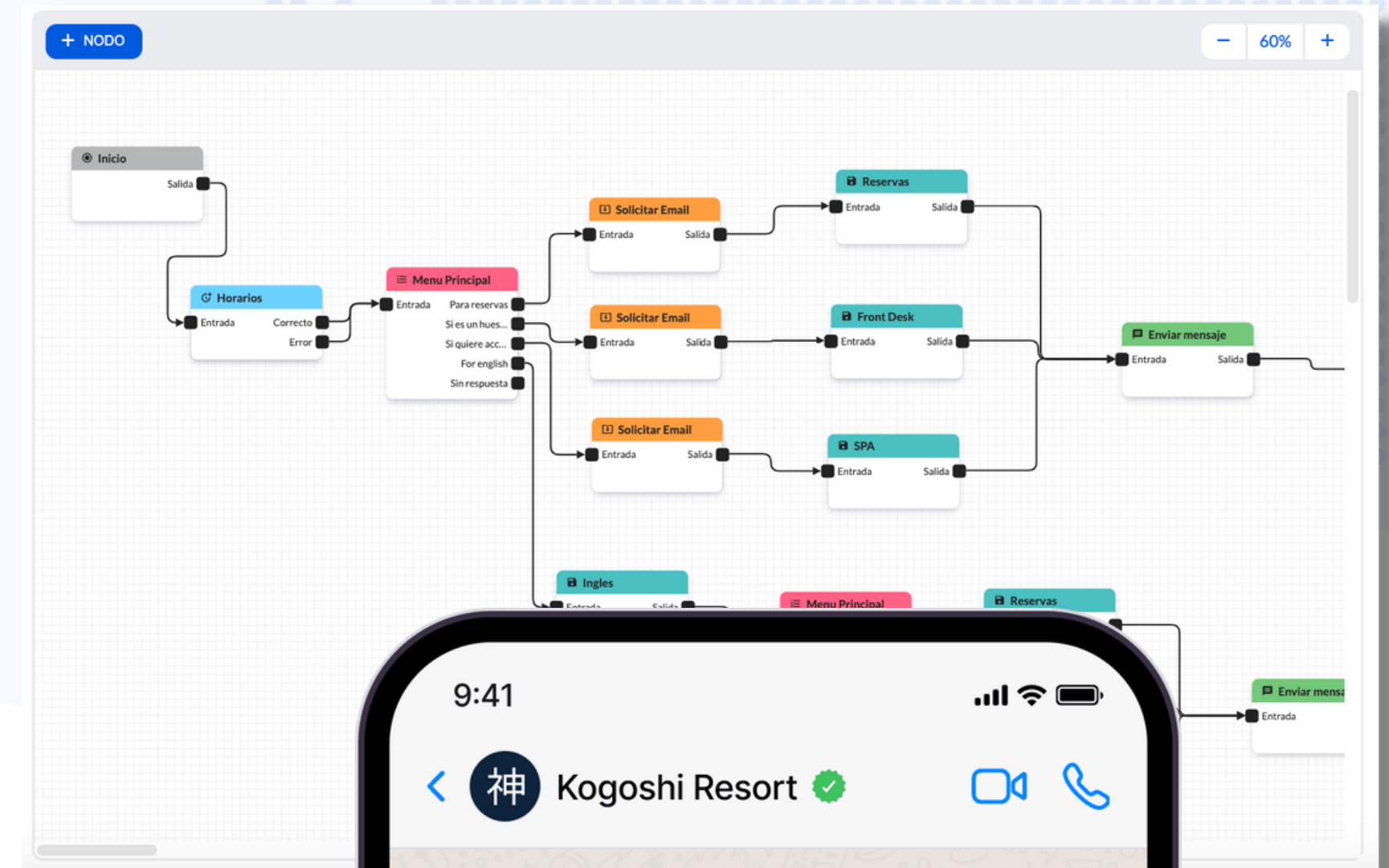
| | | | | | | | |
|----------------------|-----|-------------------------|-----|---------------------|-----|--------------------|----|
| En cola ahora | 22 | En curso ahora | 2 | Creadas | 4 | Asignadas | 1 |
| Tiempo de resolución | 26d | Tiempo primer respuesta | 81s | Tiempo de respuesta | 42s | Flujos completados | 0% |

| Usuario | En curso | Asignadas | Resueltas | Tiempo de resolución | Tiempo primer re |
|-----------------|----------|-----------|-----------|----------------------|------------------|
| Agente Demo | 0 | 0 | 0 | 0m | 0s |
| Supervisor Demo | 0 | 0 | 0 | 0m | 0s |

Flujos de Preatención

Diseñe un recorrido de atención interactivo permitiendo calificar, identificar y derivar las conversaciones de la manera más eficiente.

Flujos específicos para cada etapa del recorrido del hotel.



Nuestros Diferenciadores

Arquitectura en la Nube

Simplifica la implementación sin necesidad de infraestructura local.

Soporte Incluido

Disponibles para garantizar que nuestros servicios funcionen correctamente bajo acuerdos de SLA.

Conocemos de Hospitality

Más de 20 años dando soluciones al mercado hotelero, compartiendo la misma visión sobre el servicio al cliente.

Modelos SaaS (Software as a Service)

Acceso al producto sin necesidad de inversión ni mantenimiento adicional.

Facil de Administrar

La arquitectura en la nube permite acceder desde cualquier punto para administrar cada producto.

Innovación

Búsqueda permanente de soluciones tecnológicas que optimicen la operatoria hotelera y la experiencia del huésped.