Mensajería con tus huéspedes

WhatsApp, los chats de Booking, Airbnb, VRBO y Expedia, y los SMS: todo desde una única bandeja de entrada.

- La bandeja de Chat
- WhatsApp (Meta)
- Chats de Booking, Airbnb, VRBO y Expedia
- Afilnet (SMS)
- Plantillas, comodines y automatizaciones
- Mailchimp
- Newsletter Avirato
- Avirato Guest

La bandeja de Chat

Avirato reúne en una sola pantalla las conversaciones de **WhatsApp** y las de **Booking, Airbnb, VRBO y Expedia**. Tu equipo de recepción responde a todos los huéspedes desde el mismo sitio, sin abrir la extranet de cada portal.

Cómo entrar

Pulsa **Chat** en el menú superior. Sobre el propio menú aparece un **contador rojo** con los mensajes sin leer (muestra «+9» cuando hay más de nueve).

Cómo está organizada la pantalla

- **Columna izquierda: el canal.** Filtra entre **Todos**, **Booking**, **Airbnb**, **VRBO**, **Expedia** y **Whatsapp**.
- **Columna central: los contactos**, ordenados por el mensaje más reciente. Los números se cruzan con tu fichero de clientes, así que verás el nombre del huésped en lugar del teléfono. Tiene buscador y un botón **Borrar todo** que elimina las conversaciones del canal seleccionado.
- **Panel derecho: la conversación**, con dos pestañas. En **Chat** escribes; en **Reservas** ves las reservas de esa persona con habitación, régimen, PAX, fechas, importe facturado y estado. Muy útil para responder con datos delante.

Cada canal usa su color corporativo en el botón de enviar, para que se vea de un vistazo por dónde estás contestando.

Enviar mensajes y adjuntos

Debajo de la conversación tienes el área de texto, el botón de adjuntar (**Documento** o **Imagen**) y el de enviar.

> **Límites que conviene conocer:** un mensaje escrito a mano admite **500 caracteres** y los archivos adjuntos no pueden superar los **5 MB**.

Si un canal no aparece conectado

Verás el aviso «*No hay ninguna cuenta conectada*» junto a las instrucciones y los botones **Conectar Airbnb** y **Conectar Booking**.

El asistente virtual

En la esquina inferior izquierda está el bloque **Activar Asistente virtual (AI)**, con dos casillas: **Whatsapp** y **Chat Channel**. Aquí decides *dónde* responde el asistente; *qué* responde se configura en Herramientas Avirato.

Avisos habituales

- «Seleccione un chat» — no has elegido conversación.
- «Introduzca un texto» — el mensaje está vacío.
- «El archivo no existe» o «El archivo supera los 5 MB».

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

WhatsApp (Meta)

Con WhatsApp conectado puedes **avisar automáticamente al huésped** de su reserva y mantener después la conversación desde el PMS. Es la API oficial de WhatsApp Cloud de Meta, no un intermediario, así que los mensajes salen desde un número verificado de tu establecimiento.

Dónde se configura

Configuración > Integraciones Avirato > Mensajería, y en el desplegable elige **WhatsApp**.

Qué vas a encontrar

Campo	Para qué sirve
Activar	Habilita el canal
Identificador de la cuenta	El identificador de tu cuenta de empresa en Meta
Identificador del número de teléfono	El identificador del número desde el que se envía
Conectar con Whatsapp	Abre el alta guiada de Meta en el navegador
Comprobar cuenta	Muestra el estado de la cuenta y de las plantillas



No verás ningún campo para el token de acceso: Avirato lo obtiene solo durante la conexión y lo mantiene oculto.

Comprobar cómo está tu cuenta

El botón **Comprobar cuenta** abre un resumen con el nombre del negocio, el estado de la cuenta y de la verificación, el número de teléfono y el estado de las tres plantillas. Incluye además la **calidad del número**, que conviene vigilar:

- **Verde:** calidad alta.
- **Amarillo:** calidad media.
- **Rojo:** calidad baja. Meta puede llegar a restringir tu número.
- **Gris:** todavía sin información.

Las tres plantillas

WhatsApp usa exactamente las mismas tres notificaciones que el correo: **Confirmación**, **Recordatorio** y **Agradecimiento**. Se escriben en la pestaña **Mensajes**, con un máximo de **255 caracteres** cada una.

> **Esto genera muchas dudas, así que conviene tenerlo claro:**
>
> - Meta **no permite modificar** una plantilla ya creada. Si cambias el texto, Avirato crea una nueva y borra la anterior.
> - **Solo se envía lo que Meta ha aprobado.** Mientras la plantilla está pendiente no sale ningún mensaje. El estado se refresca solo cada 15 minutos.
> - Mientras está aprobada, el texto queda bloqueado. Si está pendiente, se bloquea 24 horas. Si Meta la rechaza, vuelve a ser editable.
> - Al redactar, **no pongas comodines al principio ni al final del texto, ni dos seguidos**: Meta rechaza la plantilla.

Cuándo se envía cada una

Plantilla	Momento
Confirmación	Al pasar la reserva a «Reserva confirmada»
Recordatorio	Barrido diario, según los días y la hora que fijes respecto al check-in
Agradecimiento	Barrido diario, según los días que fijes respecto al check-out
Cualquiera	A mano, marcando la casilla «WhatsApp» al enviar desde la reserva

Cada envío queda anotado en el histórico de la reserva, y el sistema lleva el control para no repetirlo.

Volver a conectar la cuenta

Si ya tienes una cuenta conectada y pulsas **Conectar con Whatsapp**, aparece una pantalla de **Reconexión de cuenta**. Léela con calma: la acción **no se puede deshacer**, se generan identificadores nuevos y tendrás que **volver a enviar las plantillas** a Meta.

Si algo falla

El aviso más habitual es *«Se encontraron errores en las plantillas»*, que lista plantilla por plantilla el motivo que devuelve Meta (por ejemplo, que las variables no pueden ir al principio ni al final).

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

Chats de Booking, Airbnb, VRBO y Expedia

Puedes leer y responder los mensajes de las cuatro plataformas **sin salir de Avirato**, en la misma bandeja que WhatsApp. Se acabó entrar en cada extranet para contestar una pregunta sobre el horario de llegada.

Cómo se activa

No se activa desde Mensajería, sino desde el canal:

1. Ve a **Configuración > Canales de venta > Channel Manager**.
2. Selecciona el canal y entra en **Ver detalles**.
3. Marca la casilla **Conectar chat** (en la vista de tarjetas se llama **Activar chat**).



Al activarlo se recupera además el **histórico de conversaciones** de ese canal, no solo los mensajes nuevos.

Cómo funciona por detrás

Avirato no se conecta con cada portal por separado: los mensajes llegan a través del **Channel Manager**, que los descarga y los deja en la misma bandeja que WhatsApp. Por eso, si un canal no está sincronizado, tampoco tendrás su chat.

Notarás una diferencia entre plataformas: **Booking y Airbnb** identifican la conversación por el código de reserva del operador, mientras que **VRBO y Expedia** lo hacen por hilo, así que a veces aparecen sin número ni remitente identificado. No es un error.

Airbnb, el único con mensajes automáticos

Airbnb es el único canal de OTA que además envía las notificaciones automáticas de confirmación, recordatorio y agradecimiento. Se configura en **Configuración > Integraciones Avirato > Mensajería**, eligiendo **Airbnb** en el desplegable.

Ahí no hay credenciales que rellenar —las aporta el Channel Manager—: solo la casilla **Activar** y las tres plantillas de texto.

> **Ojo con esto:** la casilla «Activar» de Airbnb no comprueba que el canal esté realmente conectado ni que tenga el chat activado. Puede quedarse marcada y no enviarse nada. Si los mensajes no salen, revisa primero el estado del canal en el Channel Manager.

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

Afilnet (SMS)

Los SMS son la alternativa —o el complemento— al correo y a WhatsApp para avisar al huésped de su reserva. Llegan aunque el cliente no tenga WhatsApp ni consulte el email, así que siguen siendo útiles para recordatorios de llegada. El proveedor es **Afilnet** y necesitas una cuenta suya con saldo.

Dónde se configura

Configuración > Integraciones Avirato > Mensajería. SMS es la opción que aparece por defecto en el desplegable.

Qué vas a encontrar

Campo	Para qué sirve
Activar	Habilita el envío de SMS
Usuario Afilnet y **Contraseña Afilnet**	Las credenciales de tu cuenta de Afilnet
Nombre Emisor	El remitente que verá el huésped en el móvil
Mostrar Alertas por pantalla	Avisa en el PMS cuando un envío falla
Enviar Alertas vía Mail	Te manda esos avisos por correo

Debajo, en la pestaña **Mensajes**, están las tres plantillas —**Confirmación**, **Recordatorio** y **Agradecimiento**— con un máximo de 255 caracteres. Bajo cada una verás un contador aproximado de caracteres, que te ayuda a no pasarte de un SMS.

Detalles del envío

- Antes de enviar se **eliminan las tildes**, para evitar problemas de codificación.
- El número de destino se limpia automáticamente y, en reservas de España sin prefijo, se antepone **34**.

> **Importante:** el PMS no consulta tu saldo de Afilnet. Si te quedas sin crédito, no hay ningún aviso previo: lo descubrirás cuando un envío sea rechazado. Merece la pena activar las alertas por correo y revisar el saldo periódicamente en Afilnet.

Avisos que puedes ver

Situación	Qué hacer
Usuario o contraseña incorrectos	Revisa las credenciales de Afilnet
Sin saldo en la cuenta	Recarga crédito en Afilnet
No se puede localizar el teléfono del cliente	Comprueba el número y el prefijo en la ficha
«Esta cuenta no está autorizada a usar la API»	Pide a Afilnet que habilite el acceso por API

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

Plantillas, comodines y automatizaciones

Los tres canales de mensajería —SMS, WhatsApp y Airbnb— comparten la misma estructura: unas credenciales arriba y, debajo, dos pestañas: **Mensajes** y **Comodines**.

Los comodines

Un comodín es una etiqueta que Avirato sustituye por el dato real de cada reserva al enviar el mensaje. Así escribes la plantilla una vez y cada huésped recibe sus propios datos.

En la pestaña **Comodines** los tienes agrupados por categorías, con un **buscador** arriba y un botón **Copiar** junto a cada uno: no hace falta que los escribas a mano, se copian con un clic y se pegan en la plantilla.

Algunos de los más usados:

Comodín	**Se sustituye por**
%CheckIn% / %CheckOut%	Fecha de entrada y de salida
%HoraCheckIn% / %HoraCheckOut%	Hora de entrada y de salida
%GuestName% / %GuestSurname%	Nombre y apellidos del viajero
%Adults% / %Childs% / %Nights%	Adultos, niños y número de noches
%ResCode%	Código de reserva
%ResCodeGroup%	Código de reserva de grupo
%ResCodeOperator%	Código de reserva del operador externo
%RoomKeyCode%	Código de la puerta de la habitación

Además de los generales hay categorías para la **habitación** (mapa, direcciones, tipos), los **precios** (tarifa, anticipo, extras, pendiente de pago), el **check-in online**, los **enlaces de pago**, los **códigos de acceso**, un comodín por **fabricante de cerradura** (Tesa, Omnitec, Salto KS, Loxone, Akiles...), los **enlaces externos** (tienda, paquetes, portal Guest, facturas) y las **encuestas**.

Cuándo se envía cada plantilla

Aquí hay un punto que sorprende a mucha gente: **las plantillas de mensajería no tienen calendario propio**. Heredan la programación de las plantillas de correo con el mismo nombre.

Es decir, si quieres cambiar cuándo sale el recordatorio por WhatsApp, no lo busques en Mensajería: se configura en **Configuración > Integraciones Avirato > Correo Electrónico > Plantillas de correo**.

Allí, para cada plantilla, encontrarás:

Opción	Qué decide
Automatizar envío de esta plantilla	Activa el envío automático
Momento de referencia	Fecha de reserva, Check In, Check Out o Cumpleaños

Antes / Después y **Días**	Cuántos días antes o después de ese momento
Hora	A qué hora prefieres que salga
Enviar a	Todas las reservas, o solo las de recepción, motor de reservas o channel manager
Estado de pago	Pagadas, no pagadas o ambas
Categorías	Por defecto, todas

El envío se produce cuando llega la hora indicada, y queda registrado para no repetirse.

> **Consejo:** escribe primero la plantilla de correo y su programación, y después copia el texto a WhatsApp y SMS ajustándolo al límite de caracteres de cada canal. Así los tres van coordinados.

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

Mailchimp

Mailchimp es una plataforma de email marketing. La integración exporta la selección de huéspedes que obtienes en el CRM de Avirato hacia una **audiencia de Mailchimp**, para que lances las campañas desde allí.

Dónde se configura: Menú ☰ > **Configuración > Integraciones Avirato > Mailchimp**, con los datos de tu empresa y tu **API Key**.

Dónde se usa: CRM > Newsletter. Configura los filtros del recuadro *Segmentación* y pulsa el icono de Mailchimp: se exporta exactamente lo que veas en la tabla de resultados.

Un retorno importante

> Es una integración unidireccional, pero con una vuelta que conviene conocer: **en cada exportación se recuperan de Mailchimp las bajas** y se marcan como no suscritos en Avirato. Así respetas el consentimiento sin trabajo manual.

Cómo funciona la exportación

Se deduplica por email, se piden el nombre de la lista y el asunto, y el nombre se prefija con `Avirato-`. Si ya existía una lista con ese nombre, primero se recuperan sus bajas y después la anterior se **renombra añadiendo** `-OLD`: no se borra, para que conserves las estadísticas.

No hay sincronización automática: la exportación es siempre manual. Requiere Avirato Premium.

Diferencia con Email Marketing

Son cosas distintas: Mailchimp es un puente hacia una plataforma de terceros y necesita tu API key; Newsletter Avirato es la plataforma propia y se abre directamente con el código de tu establecimiento.

Para más información, contacte con nuestro equipo.

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

Newsletter Avirato

Newsletter Avirato es el gestor y editor de correos electrónicos propio: creas plantillas, segmentas y envías campañas a tus huéspedes sin depender de una plataforma externa.

Dónde se abre: Menú ☰ **> Configuración > Herramientas Avirato > Email Marketing**. Es la única herramienta que se abre en el navegador, con acceso directo usando el código de tu establecimiento.

Frente a Mailchimp, aquí no necesitas API key ni cuenta de terceros.

Más información en avirato.com/integraciones/newsletter-avirato.

Para más información, contacte con nuestro equipo.

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.

Avirato Guest

En Avirato creemos que la experiencia del huésped tiene que comenzar mucho antes de su llegada al establecimiento por medio de mensajería

A través de nuestro Editor Online para Guest, el establecimiento turístico podrá comenzar a construir una excelente relación con el huésped y de esta manera fidelizarlos.

¿Cómo configurarlo?

Se puede acceder al portal por 2 vías:
Desde el PMS: Menú> Integraciones > Guest > Editor Online
Desde Menú> Integraciones > Editor On line. Se redirigirá a la página de inicio de mailing, a continuación, ir al apartado de Guest.

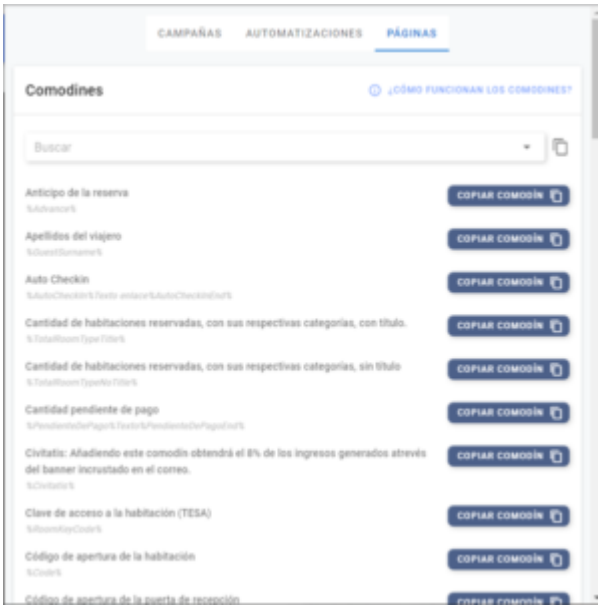
En el aparatado mencionado, podemos visualizar el formato de la página principal que por default estará habilitada para crear su landing Guest en español e inglés. Pudiendo crear otros idiomas.



A continuación, se podrá comenzar a trabajar en la página editando la misma desde

Avirato pone a disposición paginas prediseñadas para facilitar el trabajo de los establecimientos. Podrán editarlas para ir configurando su propia página de información.

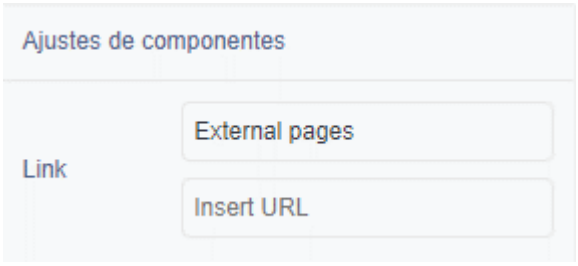
Tendrán acceso a todos los “comodines” para trabajar la automatización de la información de cada reserva. Manteniendo la misma funcionalidad de Mailing.



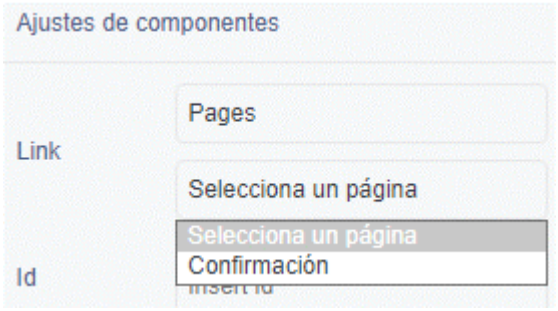
En Guest se podrán generar 3 tipos de “redireccionamientos”, ya sea por botones o hipervínculos.
Debe dirigirse a la sección

¿Qué tipos de redireccionamiento se podrá elegir?

– Redireccionamiento a un enlace (URL externa)
En las opciones, seleccionaremos External Page para poder ingresar la URL a la cual queremos redirigirnos.



– Redireccionamiento a otra página creada dentro de Guest



Aquí aparecerán todas las páginas que tenemos creadas en Guest, incluida la misma página en la que estamos trabajando.

– Redireccionamiento o desplazamiento dentro de la misma página.
Significa que el huésped al elegir la opción se moverá a una parte específica de nuestra landing, previamente definida por un ID.



Aquí aparecerán todos los IDs que tengamos configurados.
*Si se trabaja sobre una página prediseñada, por default aparecen los IDs ya predefinidos.

A tener en cuenta:

• 7 días después del Check-out los huéspedes no podrán acceder al enlace de Guest enviado por el establecimiento.
• Si la reserva es cancelada o eliminada el huésped no podrá acceder al enlace.
• Las reservas No Show podrán visualizarlo hasta 7 días después de su fecha de reserva.

¿No ha encontrado lo que busca? Contacte con nuestro equipo y le ayudaremos.