



Guía de Arquitectura e Integración Opera PMS + HubSpot: Unificando la operación hotelera y el CRM

Metodología aplicada a hotelería boutique de lujo

*Modelo de hoteles independientes de alto nivel de servicio, tipo Relais &
Châteaux*

ÍNDICE

El correcto uso de esta metodología es clave para implementar con éxito la integración entre HubSpot y Opera PMS en un hotel de lujo. Aplíquela siempre junto al equipo de la propiedad, en el orden descrito en esta guía.

SOBRE ESTA GUÍA

1. FACTIBILIDAD TÉCNICA Y LEVANTAMIENTO DE PROCESOS
2. ROADMAP DE TRABAJO
3. DEFINICIÓN DE ARQUITECTURA DE DATOS
4. TIEMPOS DEL PROYECTO

5. USO DE RECURSOS

6. PLAN DE DESARROLLO
7. PLAN DE CALIDAD DE PROCESOS
8. PLAN DE PRODUCCIÓN

PRÓXIMOS PASOS

GLOSARIO

SOBRE ESTA GUÍA



Este documento describe la metodología para implementar una integración entre HubSpot y Opera PMS orientada a un caso de uso específico: que HubSpot reciba y gestione comercialmente los leads de reserva —desde el primer contacto hasta la cotización y el cierre— y que, al confirmarse, la reserva se cree automáticamente en Opera PMS mediante una integración, sin doble digitación ni pérdida de información en el camino.

Está pensado para propiedades y grupos hoteleros boutique de alto nivel de servicio —el tipo de hoteles independientes que integran colecciones como Relais & Châteaux—, donde el proceso de reserva no es solo una transacción, sino una extensión de la experiencia de hospitalidad: cotizaciones personalizadas, atención a ocasiones especiales, gestión de bodas y eventos, y una relación de largo plazo con el huésped que empieza antes de la llegada y continúa después de la salida.

POR QUÉ ESTA INTEGRACIÓN IMPORTA PARA UN HOTEL BOUTIQUE DE LUJO

- **Reservas directas y relación con el huésped:** cada reserva gestionada en HubSpot refuerza el canal directo frente a intermediarios, sin sacrificar velocidad de respuesta.
- **Personalización desde el primer contacto:** HubSpot centraliza el historial y las preferencias del huésped, permitiendo un trato de nivel concierge incluso antes del check-in.
- **Una sola fuente de verdad:** se elimina la doble digitación entre el equipo comercial y recepción/reservas, reduciendo errores de fechas, tarifas y datos del huésped.
- **Venta consultiva para experiencias de alto valor:** bodas, grupos gastronómicos y estadías prolongadas requieren cotización y negociación —no solo un motor de reservas—, y HubSpot es el lugar natural para gestionar ese proceso comercial.
- **Continuidad de marca:** el mismo estándar de cuidado del huésped se mantiene en marketing, ventas y operación, sin quiebres entre sistemas.

El documento se organiza en ocho bloques: primero se releva el negocio y se define el alcance técnico (1); luego se traza la hoja de ruta de trabajo conjunta (2) y la arquitectura de datos que soportará la integración (3); se estiman tiempos (4) y recursos (5); y finalmente se detallan los planes de desarrollo (6), de calidad de procesos (7) y de puesta en producción (8).

1

FACTIBILIDAD TÉCNICA Y LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Antes de configurar cualquier plataforma, se construye un entendimiento realista del negocio y se traduce en alcance técnico.



Antes de configurar cualquier plataforma, el equipo consultor necesita entender cómo la propiedad vende, cómo opera y qué reglas de negocio gobiernan sus reservas. Esta primera fase construye ese entendimiento y lo traduce en un alcance técnico realista.

1.1 DESCUBRIMIENTO DEL CLIENTE Y NEGOCIO

Se releva la identidad y el modelo comercial de la propiedad, con foco en los elementos que luego determinarán cómo se configura HubSpot:

- **Identidad de marca y estándar de servicio:** el “art de vivre” del hotel, su posicionamiento gastronómico y de experiencia, y qué momentos del viaje del huésped son innegociables en calidad de atención.
- **Segmentos de huéspedes:** parejas y viajeros de placer, turismo gastronómico y enoturismo, bodas y eventos privados, grupos corporativos e incentivos, y huéspedes recurrentes o pertenecientes a clubes de fidelidad.
- **Canales de originación de leads:** sitio web propio, Central de Reservas de Relais & Châteaux, travel advisors y agencias de lujo, redes sociales, referidos de otros hoteles de la colección, y solicitudes de propuesta (RFP) para bodas o eventos.
- **Estacionalidad y mezcla comercial:** ocupación por temporada, tarifa promedio (ADR), y mezcla de planes tarifarios (rack, paquetes, media pensión, pensión completa, experiencias incluidas).
- **Estructura organizacional:** Gerencia General, Reservas, Ventas y Eventos, Marketing, Front Office y Housekeeping, y quién es el sponsor ejecutivo del proyecto.

ENTREGABLE *ficha de perfil de negocio del cliente, validada con la Gerencia General y el área comercial.*

1.2 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

Se mapea el viaje comercial de una reserva de punta a punta, tal como ocurre hoy: captura del lead, calificación, cotización, negociación (particularmente relevante en bodas y grupos), confirmación y garantía, creación manual de la reserva en Opera, comunicación preestadía, check-in, check-out y seguimiento posterior.

Se recomienda combinar entrevistas con Reservas, Ventas/Eventos y Front Office con el acompañamiento (“shadowing”) de un caso real de principio a fin, y la revisión de plantillas de cotización y contratos de grupo vigentes.

ENTREGABLE *mapa de proceso “as-is” que identifica puntos de fricción —doble digitación, tiempos de respuesta, leads que se pierden entre sistemas— y que sirve de base para el diseño del proceso futuro.*

1.2.1 REGLAS DE NEGOCIO

Se documentan formalmente las reglas que la integración deberá respetar, entre ellas:

- Política de depósito y garantía, por tipo de tarifa y temporada.
- Política de cancelación y no-show, con ventanas diferenciadas por temporada alta, baja y eventos especiales.
- Estadía mínima y fechas bloqueadas (blackout dates), incluyendo festivales gastronómicos o eventos propios de la propiedad.
- Tarifas y paquetes vigentes, y paridad tarifaria entre el canal directo y la Central de Reservas / agencias.
- Reglas de asignación y upgrade de habitaciones, y protocolo de atención a huéspedes VIP o recurrentes.
- Comisiones a travel advisors y agencias de lujo.
- Reglas específicas de bodas y eventos: bloqueo de inventario, contratos y anticipos.
- Tratamiento de huéspedes de programas de fidelidad o del club de la colección, si aplica.

1.3 LEVANTAMIENTO DE REQUERIMIENTOS

Con el proceso mapeado, se definen los requerimientos funcionales y no funcionales de la solución:

- **Funcionales:** qué debe poder hacer un ejecutivo comercial en HubSpot (cotizar, consultar disponibilidad y tarifas, enviar una propuesta, generar la reserva) y qué información debe sincronizarse en cada sentido con Opera (perfil del huésped, reserva, estatus, folio).
- **No funcionales:** tiempos aceptables de sincronización, disponibilidad del servicio, idiomas y monedas soportados, cumplimiento normativo en el tratamiento de datos de huéspedes internacionales, y manejo de múltiples propiedades si el cliente opera más de un hotel*

ENTREGABLE documento de requerimientos priorizado, validado con el cliente.

1.4 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD TÉCNICA

Se valida la viabilidad técnica del proyecto sobre la base de la plataforma tecnológica actual de la propiedad:

- **Versión de Opera:** si la propiedad opera sobre Opera Cloud (con OHIP, la plataforma de integración de Oracle, disponible de forma nativa) o sobre Opera V5 (que requiere interfaces on-premise). Esta definición condiciona el camino técnico completo del proyecto.
- **Edición de HubSpot:** si el plan contratado (Sales Hub / Marketing Hub) permite crear el objeto personalizado “Reserva” —función disponible desde el nivel Professional, con mayor flexibilidad en Enterprise— y automatizaciones avanzadas.
- **Integraciones existentes:** inventario de sistemas ya conectados a Opera, como channel manager, motor de reservas del sitio web, sistema de revenue management o punto de venta (POS).
- **Ambientes disponibles:** confirmación de que existe (o se puede habilitar) un ambiente de certificación/sandbox de Opera y una aplicación registrada en OHIP para el desarrollo.

ENTREGABLE informe de factibilidad con riesgos, supuestos y, de ser necesario, una hoja de ruta previa para habilitar los prerequisites técnicos (por ejemplo, migración a Opera Cloud o upgrade del plan de HubSpot).

1.5 DEFINICIÓN DE ALCANCES

Se cierra la fase con un documento de alcance que ambas partes firman, evitando ambigüedades durante el desarrollo.

INCLUIDO EN EL ALCANCE BASE

- Sincronización de leads y contactos (perfiles de huéspedes) entre HubSpot y Opera.
- Objeto Reserva en HubSpot, con creación y actualización de reservas en Opera PMS.
- Retorno de estatus, número de confirmación y folio desde Opera hacia HubSpot.
- Automatizaciones comerciales básicas asociadas al ciclo de vida de la reserva.

FUERA DE ALCANCE (SALVO AMPLIACIÓN)

- Integración con punto de venta (POS) o facturación de consumos.
- Migración histórica completa de reservas pasadas.
- Reemplazo del motor de reservas del sitio web.
- Integración con channel manager o sistemas de revenue management.

2

ROADMAP DE TRABAJO

El alcance se traduce en un plan de trabajo conjunto, con etapas secuenciales que se superponen para no extender el proyecto.



El roadmap traduce el alcance en un plan de trabajo conjunto, con etapas secuenciales pero con actividades que se superponen para no extender innecesariamente el proyecto (por ejemplo, la capacitación puede diseñarse mientras avanza el desarrollo).

2.1 DESCUBRIMIENTO

Corresponde a la fase descrita en la sección 1: perfilamiento del negocio, levantamiento de procesos, reglas de negocio y definición de alcance. Es la base sobre la que se construye todo lo demás.

2.2 ASIGNACIÓN DE TAREAS PARA CONSULTOR Y CLIENTE

Se define una matriz de responsabilidades para que ambos equipos sepan, en cada actividad, quién ejecuta y quién participa o valida:

ACTIVIDAD	EQUIPO CONSULTOR	EQUIPO CLIENTE
Levantamiento de procesos y reglas de negocio	RESPONSABLE	CONSULTADO
Validación de reglas de negocio y tarifas	CONSULTADO	RESPONSABLE
Configuración de HubSpot (pipelines, propiedades, objeto Reserva)	RESPONSABLE	INFORMADO
Registro de aplicación y credenciales en OHIP	APOYA	RESPONSABLE (CON ORACLE)
Desarrollo del middleware de integración	RESPONSABLE	INFORMADO
Provisión de ambiente de prueba de Opera	INFORMADO	RESPONSABLE
Pruebas de aceptación de usuario (UAT)	APOYA	RESPONSABLE
Capacitación de equipos	RESPONSABLE	PARTICIPA
Soporte posterior a la salida en vivo	RESPONSABLE	PARTICIPA

2.3 DEFINICIÓN DE REQUERIMIENTOS Y REGLAS DE NEGOCIO

Taller conjunto de validación donde se revisan los requerimientos levantados y se cierran las reglas de negocio (depósitos, cancelaciones, tarifas, blackout dates, comisiones) que gobernarán tanto la configuración de HubSpot como el comportamiento del middleware.

2.4 ESTADO DE DATOS

Se audita la calidad de los datos de huéspedes existentes —en Opera, planillas u otros sistemas—: duplicados, campos incompletos, formatos de fecha y moneda inconsistentes. Se define un plan de limpieza y el criterio de migración hacia HubSpot antes de la salida en vivo, priorizando huéspedes activos, recurrentes y con reservas futuras.

2.5 DESARROLLO DE LA INTEGRACIÓN

Construcción del middleware, mapeo de propiedades entre ambos sistemas y configuración de HubSpot (pipelines comerciales, propiedades, objeto Reserva y automatizaciones). Ver detalle en la sección 6.

2.6 CAPACITACIÓN DE LA PLATAFORMA Y PROCESOS

Sesiones diferenciadas por rol: Reservas y Front Office (creación y gestión de reservas, manejo de excepciones), Ventas y Eventos (cotización, negociación, pipeline comercial) y Marketing (captura de leads, automatizaciones, reporting). Se entregan manuales de referencia rápida y grabaciones de las sesiones.

2.7 FEEDBACK

Ciclo estructurado de retroalimentación posterior a la capacitación y a las primeras pruebas guiadas, para ajustar configuración, textos de plantillas y reglas antes del corte a producción.

2.8 SALIDA EN VIVO

Corte de la operación manual a la operación integrada, con acompañamiento del equipo consultor (ver plan de producción, sección 8).

3

DEFINICIÓN DE ARQUITECTURA DE DATOS

Qué información vive en cada sistema, cómo se relaciona entre objetos de HubSpot, y cómo fluyen los datos hasta Opera PMS.



Esta sección define qué información vive en cada sistema, cómo se relaciona entre objetos de HubSpot, y cómo fluyen los datos entre HubSpot, el middleware y Opera PMS a través de OHIP (Oracle Hospitality Integration Platform).

3.1 PROPIEDADES UTILIZADAS

HubSpot organiza la información en objetos —Contactos, Empresas, Negocios (Deals) y, para este caso de uso, un objeto personalizado “Reserva”— relacionados entre sí mediante asociaciones. El objeto Reserva es el que permite modelar correctamente el negocio hotelero: una misma cuenta corporativa o agencia puede tener múltiples reservas, y una reserva puede tener más de un huésped asociado con distintos roles (titular, acompañante, quien paga).

OBJETO	PROPIEDADES CLAVE	ORIGEN / SINCRONIZACIÓN
Contacto (huésped)	Nombre, email, teléfono, idioma preferido, país	Se crea en HubSpot desde el lead; se sincroniza con el perfil de huésped en Opera
Contacto (huésped)	Preferencias de estadia y gastronómicas, ocasión especial (aniversario, luna de miel)	Enriquece el perfil en HubSpot; informa a Opera al crear la reserva
Contacto (huésped)	Miembro de club/programa de fidelidad (sí/no)	HubSpot, con confirmación desde Opera si corresponde
Empresa	Agencia de viajes o cuenta corporativa, código de comisión	HubSpot, asociado a las reservas gestionadas por esa cuenta
Objeto Reserva	ID de reserva en Opera, fechas de llegada y salida, tipo de habitación, plan tarifario	Creado en HubSpot; el ID y el N.º de confirmación retornan desde Opera
Objeto Reserva	N.º de adultos y niños, canal de origen, notas especiales	HubSpot, enviado a Opera al crear la reserva
Objeto Reserva	Estatus (cotización, confirmada, garantizada, cancelada, no-show, in-house, check-out)	Sincronizado en ambos sentidos; Opera es la fuente de verdad después del check-in
Objeto Reserva	Monto total, depósito pagado	HubSpot, validado contra Opera
Deal (negocio comercial)	Etapas del pipeline, monto, fecha de cierre estimada	HubSpot, asociado 1 a 1 con el objeto Reserva

NOTA los nombres internos (API names) de las propiedades en HubSpot son permanentes una vez creados. Se recomienda acordar la nomenclatura definitiva en el taller de la sección 2.3, antes de crear las propiedades en el entorno productivo.

3.2 FLUJO DE INTEGRACIÓN

El flujo conecta cuatro capas: las fuentes de leads, HubSpot como motor comercial, un middleware de integración, y Opera PMS a través de su API OHIP.

- 01 Captura del lead:** en HubSpot, desde el formulario del sitio web, la Central de Reservas de la colección, o carga manual del ejecutivo comercial.
- 02 Proceso comercial:** calificación, cotización —pudiendo consultar disponibilidad y tarifas en Opera en tiempo real vía API OHIP— y negociación, especialmente relevante en bodas y grupos.
- 03 Confirmación:** al cerrarse la venta, se crea o actualiza el objeto Reserva en HubSpot y el Deal pasa a la etapa “Ganado”.
- 04 Disparo de integración:** el middleware detecta el cambio (mediante webhook de HubSpot o revisión controlada) y transforma los datos al formato requerido por la API OHIP.
- 05 Creación en Opera:** el middleware llama a la API OHIP para crear el perfil de huésped (si no existe) y la reserva en Opera PMS.
- 06 Confirmación de vuelta:** Opera retorna el número de confirmación y el estatus de la reserva; el middleware actualiza el objeto Reserva en HubSpot.

- 07 Sincronización continua:** eventos posteriores de la estadia —check-in, check-out, no-show— se sincronizan desde Opera hacia HubSpot para enriquecer el historial del huésped y disparar automatizaciones de bienvenida preestadía o encuesta posestadía.

CONSIDERACIONES TÉCNICAS DE LA API OHIP

- Autenticación mediante OAuth, usando token de aplicación, clave de aplicación e identificador del hotel.
- OHIP expone las reservas, la disponibilidad y tarifas, y los perfiles de huésped como recursos separados de su API REST.
- Existen eventos en tiempo real mediante API de streaming, que evitan tener que consultar Opera de forma constante (“polling”).
- Se trabaja con dos ambientes de aplicación: uno de no producción para desarrollo y pruebas, y uno de producción, habilitado una vez validado el caso de uso.

4

TIEMPOS DEL PROYECTO

Estimaciones para un proyecto de alcance estándar sobre Opera Cloud, con OHIP nativo.



Los tiempos estimados corresponden a un proyecto de alcance estándar sobre Opera Cloud (OHIP nativo). Si la propiedad opera sobre Opera V5, o si el grupo hotelero incluye más de un hotel, estos plazos deben ajustarse en la fase de factibilidad (sección 1.4).

ETAPA	DURACIÓN ESTIMADA	HITO DE CIERRE
Levantamiento	3 semanas	Perfil de negocio, mapa de procesos y reglas de negocio validados
Parametrización de la cuenta	2 a 3 semanas	HubSpot configurado: pipelines, propiedades y objeto Reserva
Desarrollo de la integración	5 a 8 semanas	Middleware conectado a OHIP y HubSpot, funcionando en ambiente de prueba
Fase de pruebas	1 a 2 semanas	UAT firmado y plan de salida en vivo aprobado

DURACIÓN TOTAL ESTIMADA

11 a 16 semanas (aprox. 3 a 4 meses)

Desde el inicio del levantamiento hasta la salida en vivo. No incluye el período de hipercuidado posproducción, descrito en la sección 8.4.

5

USO DE RECURSOS

Los equipos y la infraestructura técnica que consultora y propiedad deben aportar al proyecto.



5.1 RECURSOS DEL EQUIPO CONSULTOR

- **Líder de Proyecto:** gobierno del proyecto, cronograma y comunicación con el sponsor ejecutivo de la propiedad.
- **Asesor de negocios:** experiencia en hotelería de lujo y boutique; traduce las reglas de negocio del cliente en configuración funcional.
- **Implementador de cuenta:** configura HubSpot: propiedades, pipelines, objeto Reserva, plantillas y automatizaciones.
- **Desarrollador:** construye y mantiene el middleware de integración, y gestiona la certificación de la aplicación en OHIP.
- **Cursos a disposición:** material de capacitación de HubSpot para los equipos de reservas, ventas y marketing de la propiedad.

INFRAESTRUCTURA TÉCNICA

- **Servidor:** hosting del middleware en un entorno cloud de alta disponibilidad.
- **API de conexión:** credenciales de HubSpot (aplicación privada / OAuth) y aplicación registrada en OHIP para Opera PMS.
- **Ambiente de pruebas:** sandbox de HubSpot y ambiente de certificación de Opera, aislados del entorno productivo.

5.2 RECURSOS DEL CLIENTE

- **Líder de Proyecto:** usualmente la Gerencia General o la Dirección de Operaciones, con autoridad para validar reglas de negocio y priorizar recursos internos.
- **Analista de negocio:** Gerencia de Reservas o Revenue Management; valida datos, tarifas y disponibilidad, y participa activamente en las pruebas.

INFRAESTRUCTURA

- **Ambiente de prueba:** acceso a la instancia de prueba/certificación de Opera y coordinación con el equipo de TI interno o el proveedor Oracle para habilitar la aplicación en OHIP.

6

PLAN DE DESARROLLO

Secuencia técnica que sigue el equipo de desarrollo, desde el descubrimiento hasta la salida en vivo.



Secuencia técnica que sigue el equipo de desarrollo, desde el descubrimiento hasta la salida en vivo. Cada etapa produce un entregable verificable antes de avanzar a la siguiente.

- 01 Descubrimiento:** recopilación de los insumos de la sección 1: procesos, reglas de negocio y requerimientos.
- 02 Factibilidad técnica:** confirmación de la versión de Opera, el plan de HubSpot y los ambientes disponibles.
- 03 Estructura de datos:** definición del modelo de propiedades y asociaciones descrito en la sección 3.1.
- 04 Conexión de plataformas:** registro y autenticación de credenciales: aplicación privada en HubSpot y aplicación certificada en OHIP.
- 05 Prueba de concepto:** flujo de extremo a extremo con una reserva de prueba: lead ficticio, cotización, creación de la reserva en el ambiente sandbox de Opera y retorno de confirmación a HubSpot.
- 06 Adaptación de reglas de negocio:** configuración de las validaciones acordadas —depósitos, cancelaciones, blackout dates, comisiones— tanto en HubSpot como en el middleware.
- 07 Fase de pruebas:** casos funcionales y de excepción: cancelaciones, no-show, cambios de fecha, upgrades de habitación y reservas de grupo.
- 08 Sincronización de objetos:** puesta en marcha de la sincronización bidireccional de contactos, empresas y reservas.
- 09 Verificación previa a producción:** UAT final con datos reales acotados y checklist de aceptación firmado por el cliente.
- 10 Salida en vivo:** corte a operación productiva, con acompañamiento cercano dado que, en un hotel boutique, no hay margen de error en la experiencia del huésped.

7

PLAN DE CALIDAD DE PROCESOS

Asegura que la solución técnica responda fielmente al proceso comercial y de servicio de la propiedad.



Este plan asegura que la solución técnica responda fielmente al proceso comercial y de servicio de la propiedad, y no solo a una integración funcional entre sistemas.

- **Descubrimiento:** según lo descrito en la sección 1.1.
- **Levantamiento de procesos:** según lo descrito en la sección 1.2.
- **Validación del proceso por parte del cliente:** taller de validación del proceso “to-be” con firma de conformidad de Reservas, Ventas y Gerencia General.
- **Presentación DEMO (prueba de concepto):** demostración de la integración funcionando con datos representativos de la propiedad, antes de avanzar al desarrollo completo.
- **Estructuración del proyecto:** consolidación del plan de trabajo, roles y cronograma definitivo tras la validación.
- **Importación de base de datos validada por el cliente:** carga en HubSpot de los perfiles de huéspedes limpios, resultado del plan de la sección 2.4.
- **Análisis end-to-end:** revisión de todo el flujo con foco en la experiencia del huésped —no solo en la tecnología—, verificando que cada paso preserve el estándar de servicio del hotel*

8

PLAN DE PRODUCCIÓN

Cómo se certifica, planifica, despliega y acompaña la salida en vivo, minimizando el riesgo para el huésped real.



Describe cómo se certifica, planifica, despliega y acompaña la salida en vivo, minimizando el riesgo de que un problema técnico afecte la experiencia de un huésped real.

8.1 CERTIFICACIÓN DE AMBIENTES Y PRUEBAS

- **Pruebas end-to-end:** validan el flujo completo de datos entre HubSpot, el middleware y Opera PMS.
- **Pruebas de carga:** confirman que la integración soporta picos de demanda, como el lanzamiento de una promoción o el inicio de temporada alta.
- **Pruebas de seguridad:** verifican la encriptación de los datos de huéspedes (PII), certificados SSL y el manejo correcto de tokens de autenticación.
- **Congelamiento de código:** se detiene cualquier cambio al middleware o a la configuración antes del despliegue final.

8.2 PLANIFICACIÓN Y LOGÍSTICA

- **Plan de despliegue:** documento paso a paso, con responsables y horarios definidos.
- **Plan de rollback:** método exacto para volver a la creación manual de reservas en Opera como contingencia, sin que el huésped perciba impacto alguno.
- **Ventana de mantenimiento:** horario de baja ocupación y bajo tráfico comercial —por ejemplo, madrugada o un día de baja demanda— para minimizar el impacto.
- **Comunicación a stakeholders:** aviso a Front Office, Reservas y Gerencia sobre la ventana de corte y los acuerdos de nivel de servicio (SLA) aplicables durante ese período.

8.3 EJECUCIÓN DEL DESPLIEGUE

- **Respaldo previo:** copias de seguridad de configuraciones y datos actuales antes de intervenir el entorno productivo.
- **Migración de datos:** ejecución de los scripts de carga y sincronización inicial definidos en la sección 2.4.
- **Aplicación de configuraciones:** reemplazo de credenciales de prueba por las de producción (URLs, claves de API, tokens).
- **Despliegue progresivo:** puesta en marcha con un segmento acotado de reservas antes de habilitar el 100% del volumen, para contener cualquier desajuste.

8.4 POSPRODUCCIÓN Y SOPORTE

- **Pruebas de humo:** validaciones rápidas en el entorno productivo para confirmar que el sistema responde correctamente.
- **Monitoreo activo:** revisión de tableros de control y registros (logs) para detectar errores tempranamente.
- **Soporte intensivo:** equipo de guardia disponible para resolver incidencias de inmediato; dado el perfil de huésped de alto valor de un hotel de lujo, se recomienda mantener esta ventana de hipercuidado durante al menos las dos semanas posteriores a la salida en vivo.

PRÓXIMOS PASOS



Esta guía es el punto de partida de la conversación con la propiedad, no un documento cerrado: cada uno de sus ocho bloques se ajusta durante la fase de descubrimiento a la realidad específica del hotel — su tamaño, su versión de Opera, su mezcla de canales y sus reglas de negocio particulares.

SIGUIENTE PASO

Agendar el taller de descubrimiento (sección 1.1)

Para comenzar a construir, junto al equipo de la propiedad, el mapa de proceso “as-is”.

GLOSARIO



TÉRMINO	SIGNIFICADO
ADR	Average Daily Rate — tarifa promedio diaria por habitación ocupada.
OHIP	Oracle Hospitality Integration Platform — plataforma de APIs de Oracle para conectar sistemas externos con Opera.
PMS	Property Management System — sistema de gestión hotelera (en este caso, Opera).
RFP	Request for Proposal — solicitud de propuesta, habitual en la venta de bodas, eventos y grupos.
&’(	User Acceptance Testing — pruebas de aceptación realizadas por el propio cliente.
SLA	Service Level Agreement — acuerdo de nivel de servicio.
Objeto personalizado	Estructura de datos creada en HubSpot además de los objetos estándar (Contactos, Empresas, Negocios), en este caso el objeto “Reserva”.
Middleware	Componente de software que orquesta y transforma los datos entre HubSpot y Opera PMS.

P E R A C.
M A N Z A N A S

www.peraymanzanas.com