



HMmobile Hguest



HMobile



Herramientas para **mejorar la eficiencia y la calidad** en los diferentes departamentos del **hotel**.



HMobile

Housekeeping

Gestiona, asigna y supervisa con eficacia la limpieza de las habitaciones, reduciendo llamadas y desplazamientos no necesarios.



HMobile

Services

Responde de manera ágil y coordinada a las peticiones de los huéspedes.

Agiliza la resolución de averías e incidencias.



HMobile

Minibar

Minibares gestionados con eficacia y garantizando su facturación.



HMobile

Opportunities

Documenta y analiza las quejas de tus clientes de forma ágil y ordenada.



HMobile

Periodic Tasks

Organiza, registra y verifica las tareas periódicas y preventivas de tu hotel.



HMobile

Lost & Found

Agiliza el registro y seguimiento de los objetos perdidos del hotel.

Comunicación rápida y directa entre cliente y personal del hotel

Hguest permite al hotel proporcionar a sus clientes un nuevo canal de comunicación rápida y directa para realizar peticiones y facilitarle información que le puede interesar.

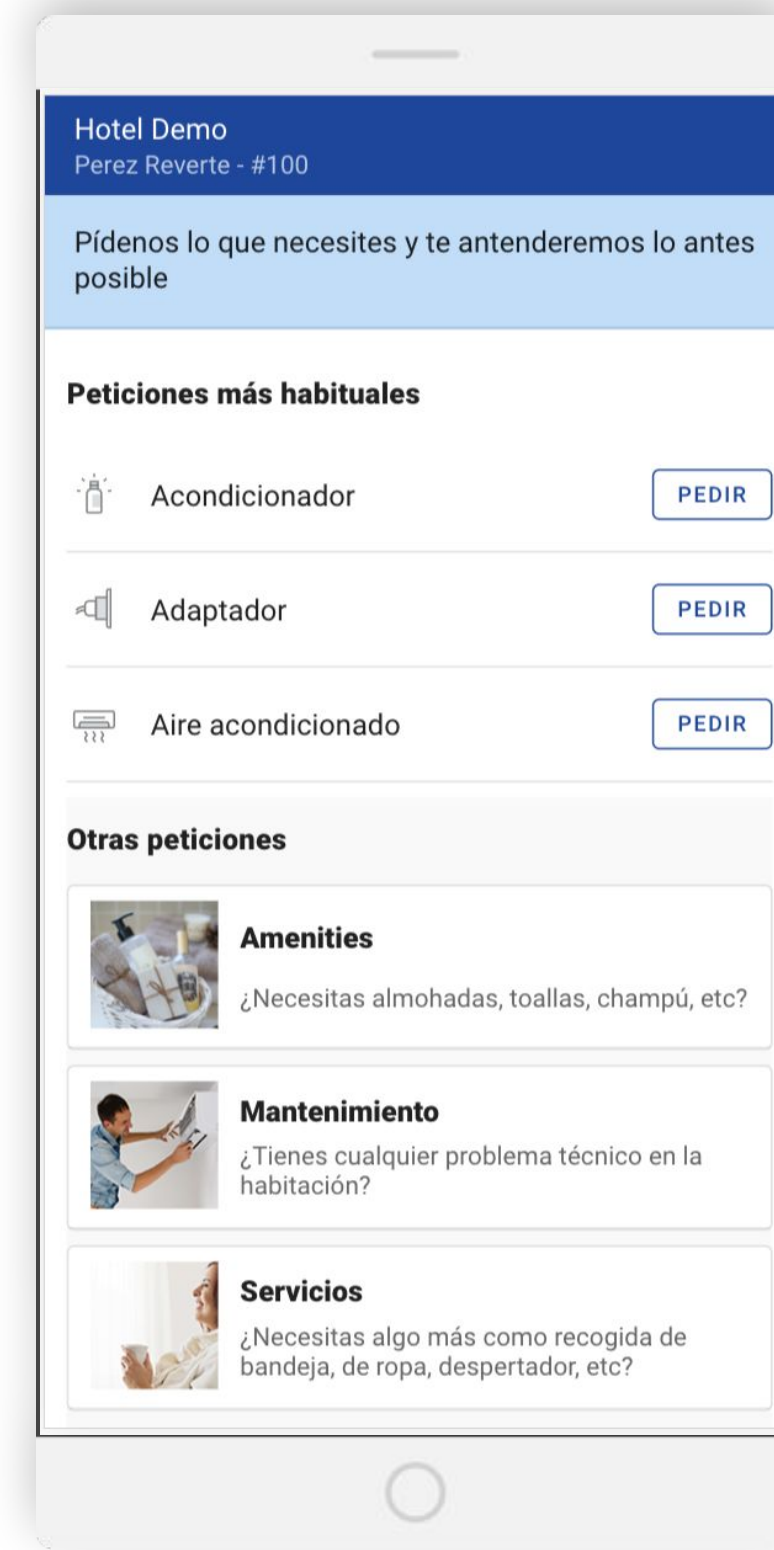
Los **clientes** pueden realizar peticiones **desde su móvil**.

Las peticiones llegan **directamente** como tareas de Services **a los encargados de ejecutarlas**.

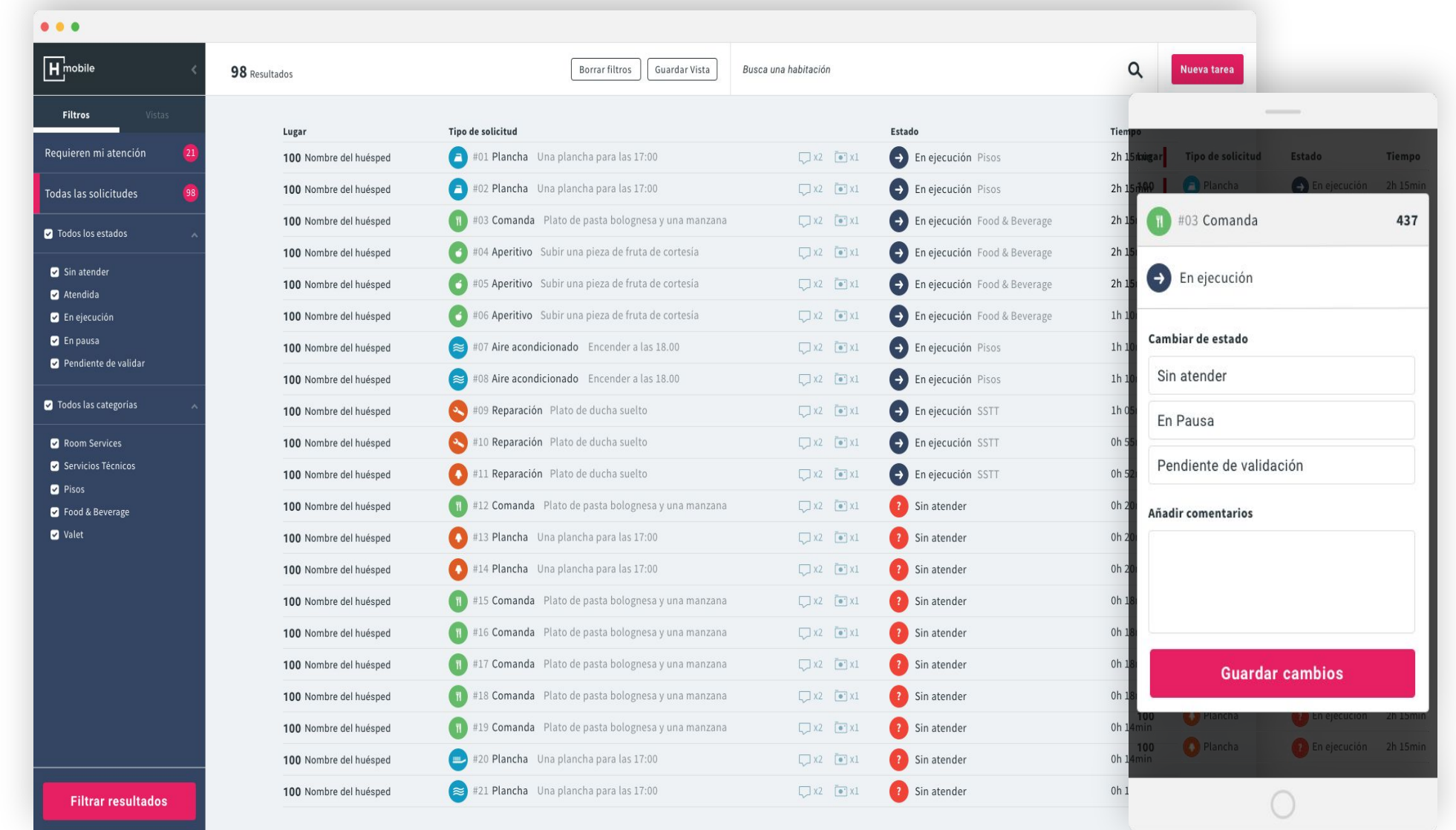
Más comodidad para el cliente, **menos llamadas** para personal de atención al cliente.

En futuras versiones, permitirá informar a los clientes, de forma automática, cuando finaliza la limpieza de la habitación, etc.

Hguest



Services



Introducción. Entornos de trabajo.

En **Hguest** existen dos entornos de trabajo: el usado por los clientes del hotel y el utilizado por el personal del hotel para tareas administrativas y de gestión. El siguiente manual responderá a las preguntas que pueden surgir sobre cómo se usa con cada uno de estos entornos.

ENTORNO CLIENTES:

- ¿Cómo puede acceder un cliente a la aplicación?
- ¿Cómo puede hacer una petición al hotel desde la aplicación?
- ¿Cómo llegan las peticiones de los clientes al personal del hotel?

ENTORNO HOTEL:

- ¿Cómo se da acceso a un cliente?
- ¿Cómo revisar los intentos de acceso de un cliente en caso de que tengan algún problema?
- ¿Cómo revisar las peticiones que hace un huésped y si éstas han llegado correctamente a Hmobile Services para que las ejecute el personal del hotel?
- ¿Cómo trata el hotel las peticiones del huésped?

Experiencia del usuario



Workflow:



Front-Office

Check-in

Al realizar el Check-in, se envía al cliente QR-Code o Enlace para acceso directo a la aplicación.



Cliente

Acceso directo personal

Al acceder al QR-Code o al enlace recibido, el usuario accede a la aplicación con sus datos de número de habitación, etc.



Cliente

Realiza petición

De forma rápida y sencilla, el cliente puede realizar peticiones o reportar incidencias desde su móvil.



Personal del hotel

Ejecutar peticiones

Las personas responsable de llevar a cabo cada tipo de petición reciben inmediatamente el aviso de la nueva solicitud del cliente.

1. Acceso a la aplicación



Cliente

Acceso directo personal

Al acceder al QR-Code o al enlace recibido, el usuario accede a la aplicación con sus datos de número de habitación, etc.

- Una vez que el huésped ha realizado el check-in puede identificarse en el sistema.
- El personal de recepción podrá optar por ofrecerle un código QR (Impreso, en un cartel, en tarjetas...) o enviarle una dirección url a su correo electrónico.
- Una vez introduzca la url en el navegador de su dispositivo o escanee el QR verá una pantalla de bienvenida con el logo del hotel.
- Para identificarse, deberá introducir su Apellido y número de habitación.

Bienvenido
Identifícate y podrás pedir lo que necesites
en un click

Apellido

Habitación

ENTRAR

Powered by [HMobile](#)

En el caso de optar por el código personalizado, el huésped accederá sin necesidad de autenticarse. Más información sobre cómo generar códigos personalizados en el apartado de Entorno del hotel.

2. Realizar Petición

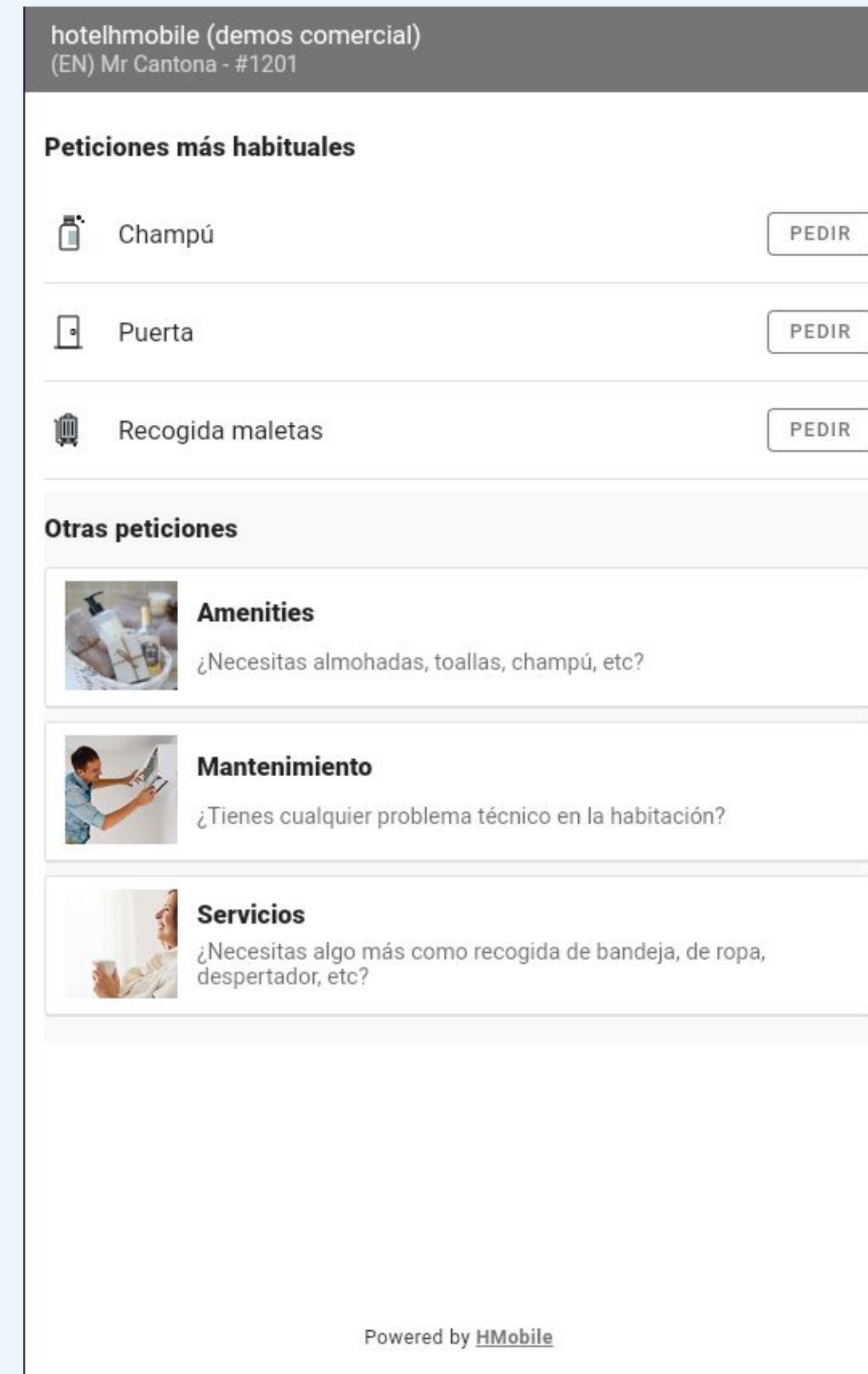


Cliente

Realiza petición

De forma rápida y sencilla, el cliente puede realizar peticiones o reportar incidencias desde su móvil.

- Una vez identificado, el huésped verá un menú en el que podrá seleccionar las peticiones que puede realizar.
- Puede elegir cualquiera de ellas e incluso añadir comentarios adicionales si lo desea.



3. Resolver Peticiones

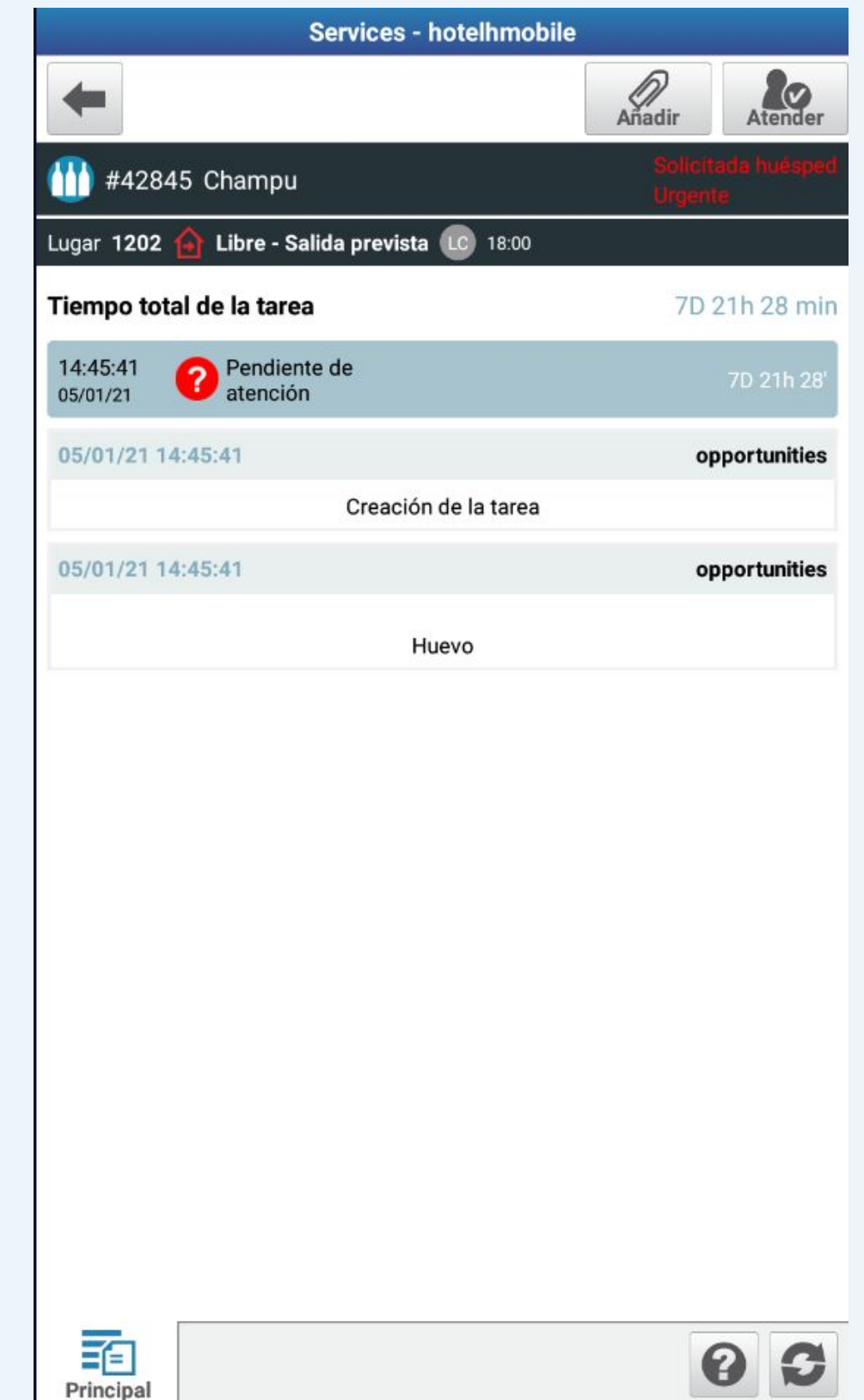
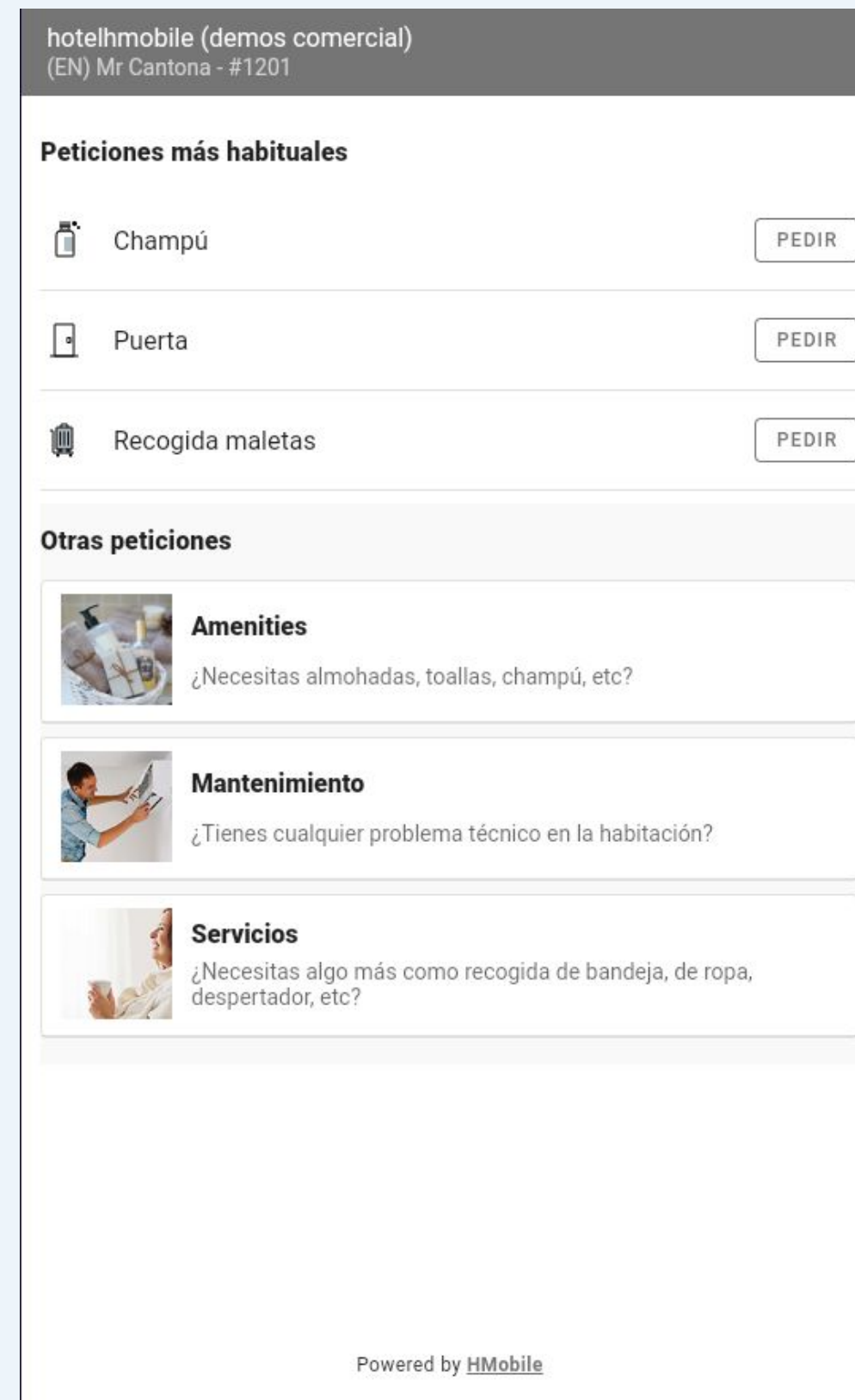


Personal del hotel

Ejecutar peticiones

Las personas responsables de llevar a cabo cada tipo de petición reciben inmediatamente el aviso de la nueva solicitud del cliente.

- Una vez el huésped ha creado una petición, ésta aparecerá automáticamente en los terminales del departamento del hotel que deba dar respuesta a la misma, dentro del módulo Hmobile SERVICES.
- Las peticiones llegarán automáticamente a los terminales del personal del hotel que deba tratarlas, generando un aviso y mostrándose en Services marcada con el flag de "SOLICITUD HUÉSPED", por lo tanto, con prioridad.
- Dispones de información audiovisual sobre Hmobile Services en nuestra [web](#).



Entorno Hotel



Workflow:



Front-Office

Check-in

Al realizar el Check-in, se envía al cliente QR-Code o Enlace para acceso directo a la aplicación.



Cliente

Acceso directo personal

Al acceder al QR-Code o al enlace recibido, el usuario accede a la aplicación con sus datos de número de habitación, etc.



Cliente

Realiza petición

De forma rápida y sencilla, el cliente puede realizar peticiones o reportar incidencias desde su móvil.



Personal del hotel

Ejecutar peticiones

Las personas responsable de llevar a cabo cada tipo de petición reciben inmediatamente el aviso de la nueva solicitud del cliente en **Hmobile SERVICES**.

Entregar dirección de acceso a los clientes:



Front-Office

Check-in

Al realizar el Check-in, se envía al cliente QR-Code o Enlace para acceso directo a la aplicación.

El cliente necesitará una URL o dirección de acceso que le proporcionará el personal del hotel. Hay dos tipos de acceso:

- Mediante una url o un código QR genérico.
- Mediante una url o un código QR personalizado.

Tipos de acceso:

- **Código QR o url genérico:** Al acceder a este QR o url aparecerá pantalla para introducir el número de habitación y el apellido. Si el cliente ya se han autenticado anteriormente accederá sin necesidad de introducir de nuevo los datos.
- **Truco:** Puedes imprimir el código genérico en tu cartelería para que los huéspedes puedan acceder de forma fácil en cualquier momento de su estancia.
- **Código QR o url personalizados:** Es un QR/url personalizado para cada huésped que les dará acceso directo al módulo sin necesidad de identificarse.
- **Truco:** Puedes imprimir su código personalizado junto con la documentación del checkin para darles acceso directo.
- Si envías un correo electrónico al huésped con el enlace a la url personalizada podrá acceder directamente a la webapp con cualquier navegador y dispositivo. **Si deseas que se envíe el acceso por email de forma automática al realizar el checkin, consulta con nuestro equipo de soporte helpdesk.staff@hmobile.es.**

Cómo obtener direcciones de acceso:

El personal del hotel puede acceder al módulo Hguest en Hmobile y, dentro de la pestaña Acceso Codes, tendrá la opción de seleccionar el tipo de acceso, **general** o **acceso directo de cliente**, que facilitará a los huéspedes. Para generar el QR/url personalizada para un cliente, introduce el número de habitación y el sistema te mostrará los datos del cliente y el QR y la url que podrás compartir con ellos.

Hguest

hguest
Configuración

Access Codes

Intentos de acceso

Peticiones

En este apartado puedes obtener **Enlaces y Códigos QR** para el acceso al WEBAPP de clientes del hotel.

Hay 2 tipos de accesos:

General

Acceso general para cualquier cliente. La primera vez pedirá a los clientes identificarse con su apellido y número de habitación.

Opción 1:
Copia y envía este enlace a cualquier cliente.

`https://hmobile-opportunities-prepro.hmobile.es/hguest-webapp/?h=hotel`

Copy URL

Opción 2:
Descarga este código QR y envíalo o imprímelo para cualquier cliente pueda tener acceso.

Descargar Imagen PNG

Descargar Imagen SVG

Acceso directo cliente

Acceso para un cliente concreto. Dará acceso directo al cliente sin pedirle datos de identificación, ya tendrá automáticamente sus datos gracias al enlace.

INTRODUCE LA HABITACIÓN

1201 ✓

1201 - Jean-Marie (EN) Mr Cantona (from 2017-02-07 to 2021-02-08)

Opción 1:
Copia y envía este enlace al cliente.

`https://hmobile-opportunities-prepro.hmobile.es/hguest-webapp/?h=hotel`

Copy URL

Opción 2:
Descarga este código QR y envíalo o imprímelo para cualquier cliente pueda tener acceso.

hMobile 2.7.0.0 - STABLE

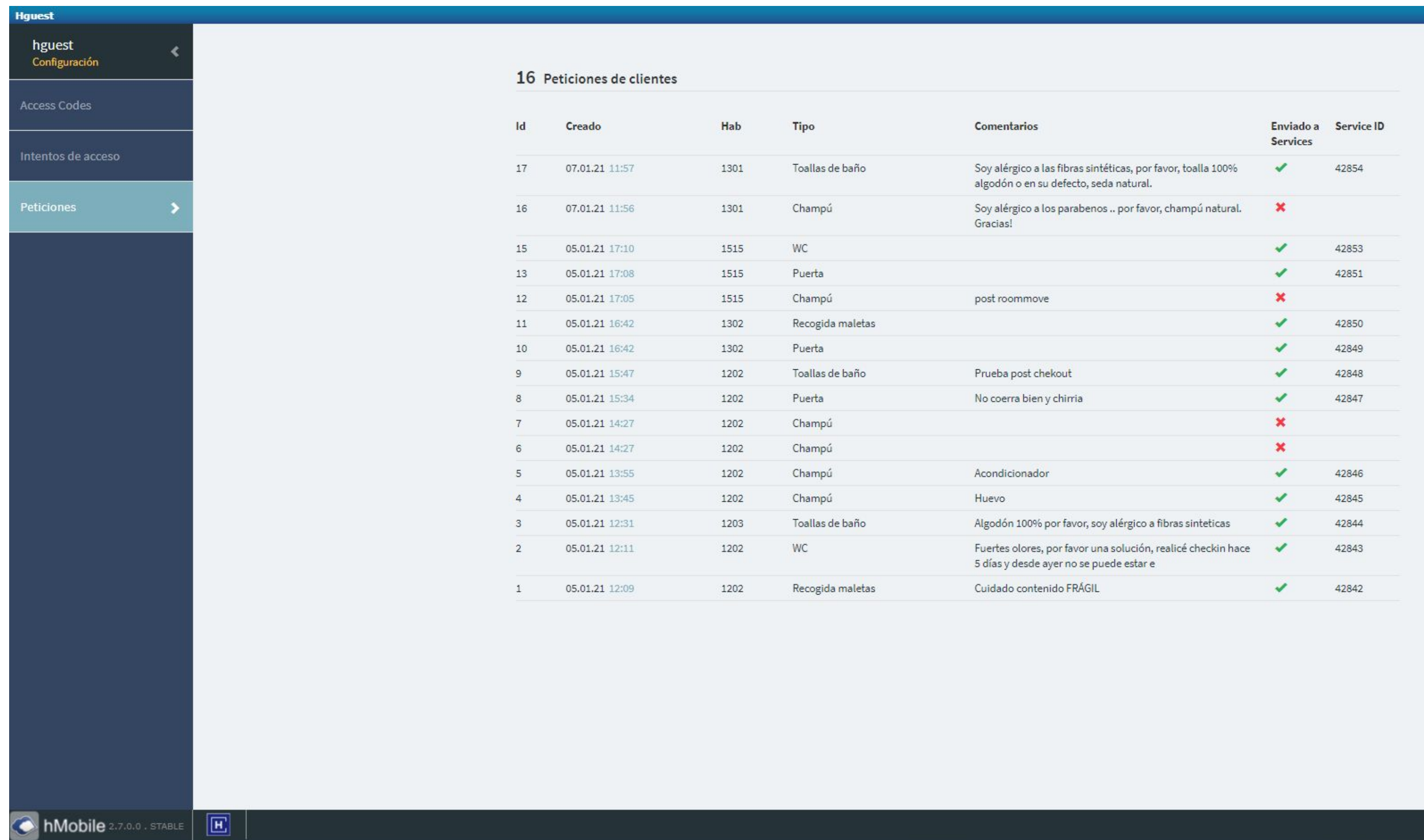
Cómo revisar los intentos de acceso de un cliente en caso de que tengan algún problema:

Puede ocurrir que un cliente tenga algún problema al autenticarse en la aplicación y se acerquen a recepción para pedir ayuda. En el apartado “**Intentos de Acceso**” puedes comprobar los intentos de acceso y verificar las causas por las que el acceso no ha sido efectuado para poder brindar tu ayuda al huésped. Aquí puedes comprobar si ha existido un error al introducir la habitación, el apellido, o ver la fecha efectiva del checkout.

Id	Creado	Hab. introducida	Apellido introducido	Dispositivo	Login ok?	Mensaje Login
89	07.01.21 09:54	auto(1515)	auto((EN) Ms CAMPELLO/M MEDREANO/E)	Pixel 2	✓	
88	07.01.21 09:51	auto(1515)	auto((EN) Ms CAMPELLO/M MEDREANO/E)	Pixel 2	✓	
87	07.01.21 09:46	auto(1202)	auto((EN) Mr Trevor)	iPhone	✗	Current date out of guest stay dates (2017-02-07-2021-01-05).
36	05.01.21 13:35	auto(1201)	auto((EN) Mr Cantona)	GALAXY J5 (2016)	✓	
35	05.01.21 13:32	1201	Cantona	P smart	✓	
34	05.01.21 13:31	auto(1202)	auto((EN) Mr Trevor)	iPhone	✓	
32	05.01.21 13:12	auto(1201)	auto((EN) Mr Cantona)	GALAXY J5 (2016)	✓	
31	05.01.21 13:12	auto(1201)	auto((EN) Mr Cantona)	GALAXY J5 (2016)	✓	
30	05.01.21 13:12	auto(1201)	auto((EN) Mr Cantona)	GALAXY J5 (2016)	✓	
29	05.01.21 13:10	auto(1201)	auto((EN) Mr Cantona)	GALAXY J5 (2016)	✓	
28	05.01.21 13:09	auto(1201)	auto((EN) Mr Cantona)	GALAXY J5 (2016)	✓	
27	05.01.21 13:08	auto(1201)	auto((EN) Mr Cantona)	GALAXY J5 (2016)	✓	
26	05.01.21 12:37	1202	TREVOR	iPhone	✓	
25	05.01.21 12:37	202	Trevor	iPhone	✗	Guest not found
24	05.01.21 12:36	1202	Preston&familye	iPhone	✗	Introduced surname doesn't match with currently in room: (EN) Mr Trevor, James
23	05.01.21 12:35	1206	Treston	iPhone	✗	Guest not found
22	05.01.21 12:35	1202	Treston	iPhone	✗	Introduced surname doesn't match with currently in room: (EN) Mr Trevor, James
21	05.01.21 12:34	1202	Sacarino	iPhone	✗	Introduced surname doesn't match with currently in room: (EN) Mr Trevor, James
20	05.01.21 12:34	1206	Sacarino	iPhone	✗	Guest not found
19	05.01.21 12:34	666	Sacarino	iPhone	✗	Guest not found
17	05.01.21 12:32	auto(1203)	auto((EN) Ms Ozkan)	iPhone	✓	
16	05.01.21 12:32	auto(1203)	auto((EN) Ms Ozkan)	iPhone	✓	
15	05.01.21 12:32	auto(1203)	auto((EN) Ms Ozkan)	iPhone	✓	
14	05.01.21 12:32	auto(1203)	auto((EN) Ms Ozkan)	iPhone	✓	
13	05.01.21 12:32	auto(1203)	auto((EN) Ms Ozkan)	iPhone	✓	

Cómo revisar las peticiones que hace un huésped y si han llegado correctamente a Hmobile Services:

En ocasiones necesitaremos tener información sobre las peticiones que los huéspedes solicitan desde la aplicación para dar solución a sus posibles consultas. Desde la pestaña “PETICIONES” veremos si las solicitudes llegaron correctamente al sistema y su fecha de creación así como el identificador de la petición creada en Hmobile Services.

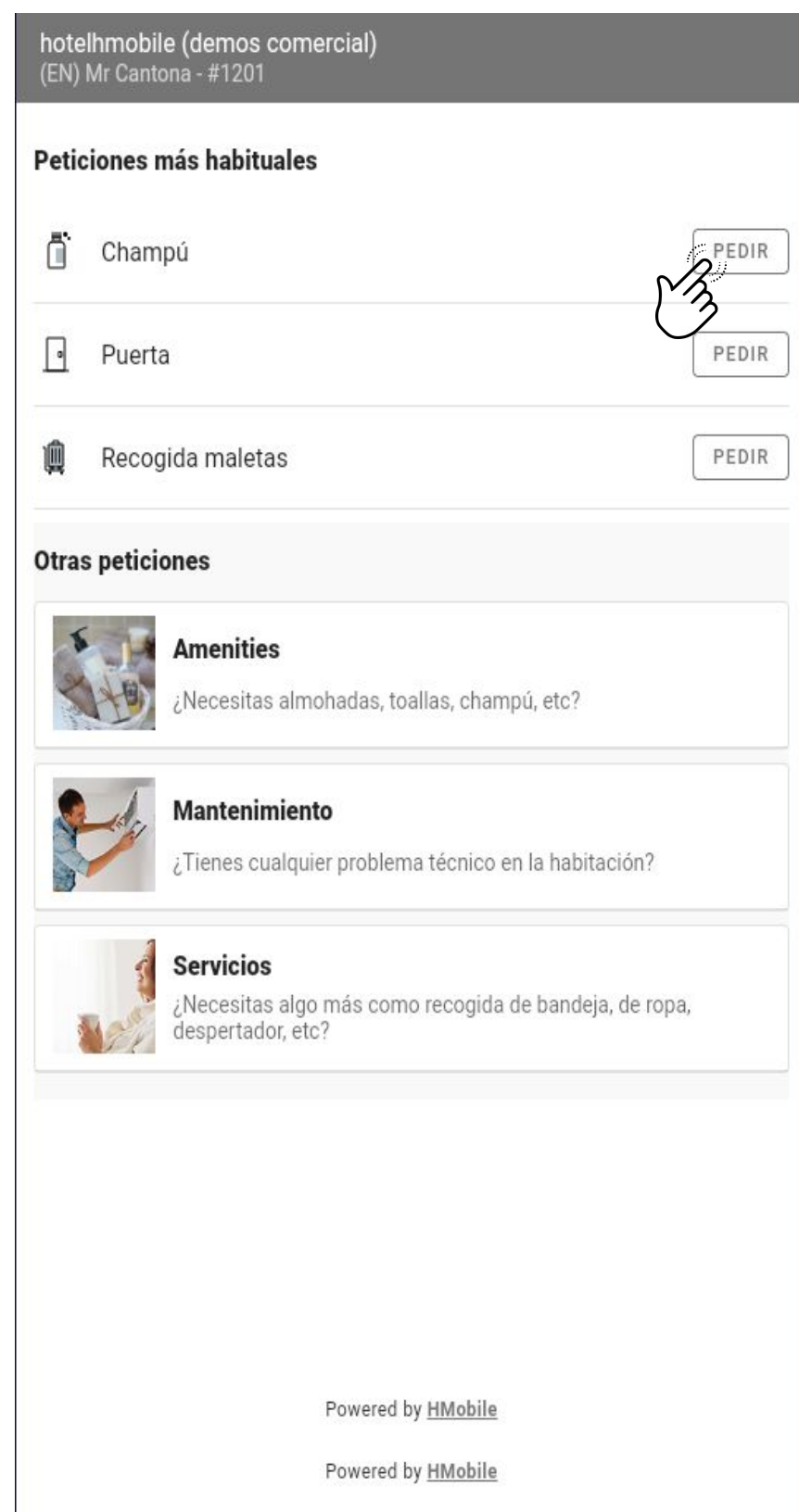


Id	Creado	Hab	Tipo	Comentarios	Enviado a Services	Service ID
17	07.01.21 11:57	1301	Toallas de baño	Soy alérgico a las fibras sintéticas, por favor, toalla 100% algodón o en su defecto, seda natural.	✓	42854
16	07.01.21 11:56	1301	Champú	Soy alérgico a los parabenos .. por favor, champú natural. Gracias!	✗	
15	05.01.21 17:10	1515	WC		✓	42853
13	05.01.21 17:08	1515	Puerta		✓	42851
12	05.01.21 17:05	1515	Champú	post roommove	✗	
11	05.01.21 16:42	1302	Recogida maletas		✓	42850
10	05.01.21 16:42	1302	Puerta		✓	42849
9	05.01.21 15:47	1202	Toallas de baño	Prueba post checkout	✓	42848
8	05.01.21 15:34	1202	Puerta	No coerra bien y chirria	✓	42847
7	05.01.21 14:27	1202	Champú		✗	
6	05.01.21 14:27	1202	Champú		✗	
5	05.01.21 13:55	1202	Champú	Acondicionador	✓	42846
4	05.01.21 13:45	1202	Champú	Huevo	✓	42845
3	05.01.21 12:31	1203	Toallas de baño	Algodón 100% por favor, soy alérgico a fibras sinteticas	✓	42844
2	05.01.21 12:11	1202	WC	Fuertes olores, por favor una solución, realicé checkin hace 5 días y desde ayer no se puede estar e	✓	42843
1	05.01.21 12:09	1202	Recogida maletas	Cuidado contenido FRÁGIL	✓	42842

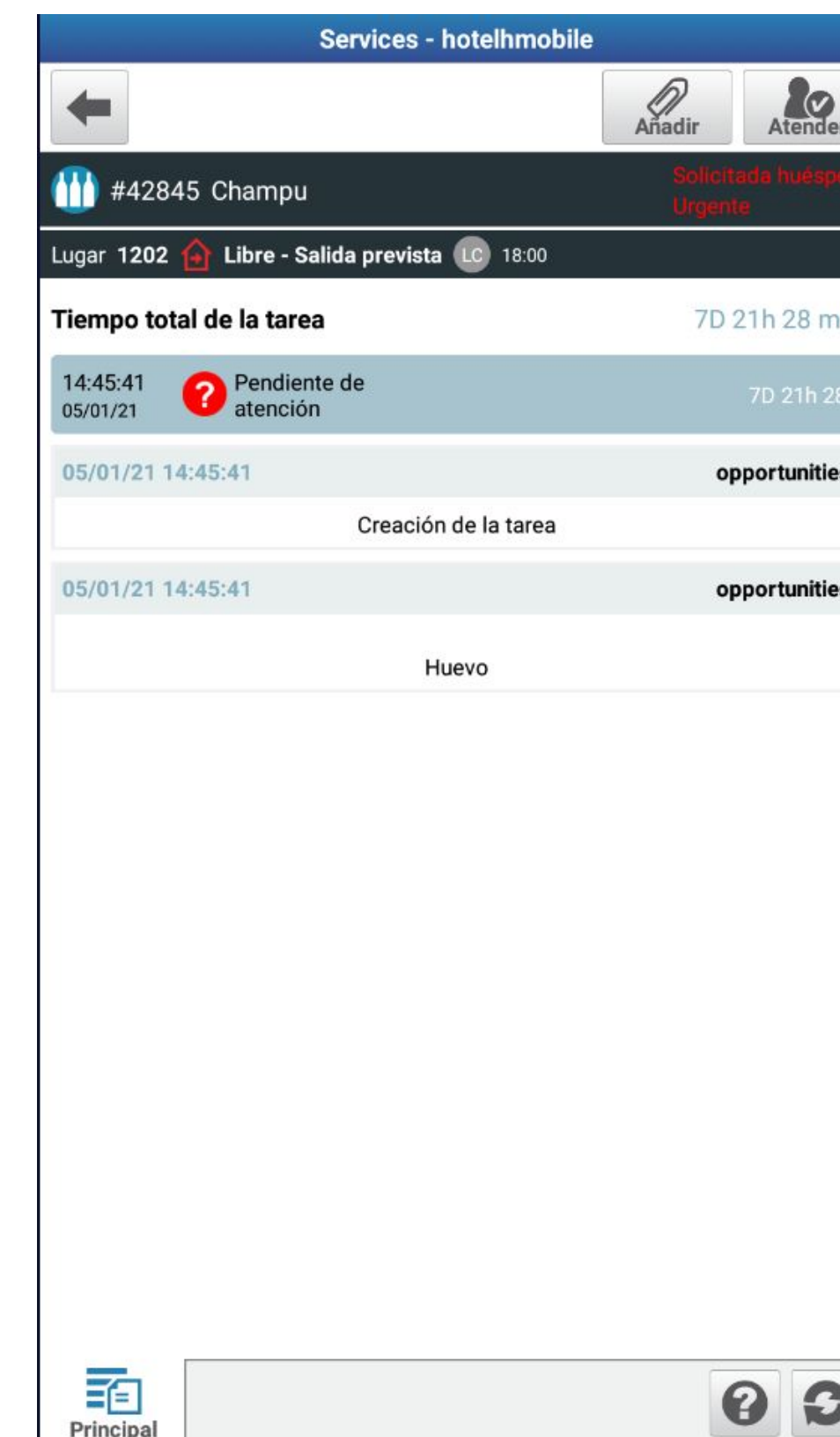
3. Peticiones:

Una vez el huésped ha creado una solicitud, ésta aparecerá automáticamente en los terminales del departamento del hotel que deba dar respuesta a la misma, dentro del módulo de SERVICES.

Dispones de información audiovisual sobre este módulo en nuestra [web](#).



CLIENTE



HOTEL



HMmobile Hguest

