



MHI - HMobile Frequently Asked Questions

Tabla de contenidos

1. ¿Qué es HMobile?	2
2. ¿Intercambia información con el PMS?	2
2.1. Oracle/Opera	2
2.2. SIHOT	2
3. ¿Es necesario conectar HMobile con la Centralita/PBX?	3
3.1. Oracle/Opera	3
3.2. SIHOT	4
4. ¿Con qué otros sistemas puede integrarse?	4
5. ¿Puedo aprovechar char pmslink para integrar el PMS con otros sistemas del hotel?	5
6. ¿Qué precio tiene el servicio?	5
6.1. Coste puntual por puesta en marcha	5
6.2. Cuota de servicio	5
6.3. Servicios de formación	5
7. ¿Cómo es el proceso de despliegue de Hmobile?	6
8. Quiero ponerlo en marcha - Principales detalles del proceso	6
8.1. ¿Cómo hago el pedido?	6
8.2. ¿Qué es necesario para configurar la conexión de Hmobile con el PMS?	7
8.2.1. ¿Es necesario algún PC adicional para la instalación?	7
8.2.2. Para la instalación char pmslink	7
8.2.3. Para conectar con Oracle/Opera	7
8.2.4. Para conectar con SIHOT	8
8.3. Datos técnicos necesarios para configurar conexión con la Centralita/PBX	8
8.3.1. Oracle/Opera (Sólo si se desea envío de tarificación a PMS)	8
9. ¿Si tengo alguna duda o inconveniente mientras trabajo con la herramienta?	9

1. ¿Qué es HMobile?

Web: <https://www.hmobile.es/>

Presentación comercial: <https://www.hmobile.es/descargas/HMobile-Presenta-Staff.pdf>

Vídeos: <https://www.hmobile.es/recursos/videos-explicativos-services/>

2. ¿Intercambia información con el PMS?

HMobile utiliza el sistema char pmslink (<https://charpmslink.com/>) para permitir el intercambio de información con el PMS.

La información que se intercambia entre Hmobile y el PMS es la siguiente:

2.1. Oracle/Opera

Mediante el Interface Opera-Char:

- HMobile recibe los eventos de ocupación (checkin, checkout, etc) generados en Opera.
- HMobile envía a Opera cambios de estado de limpieza y cargos de minibar realizados en HMobile Room Status y Minibar.

Mediante el Interface Opera-Char RS-OUT (TWI):

- HMobile recibe los cambios de estado de limpieza, Out of service y Out Of Order realizados en Opera.

2.2. SIHOT

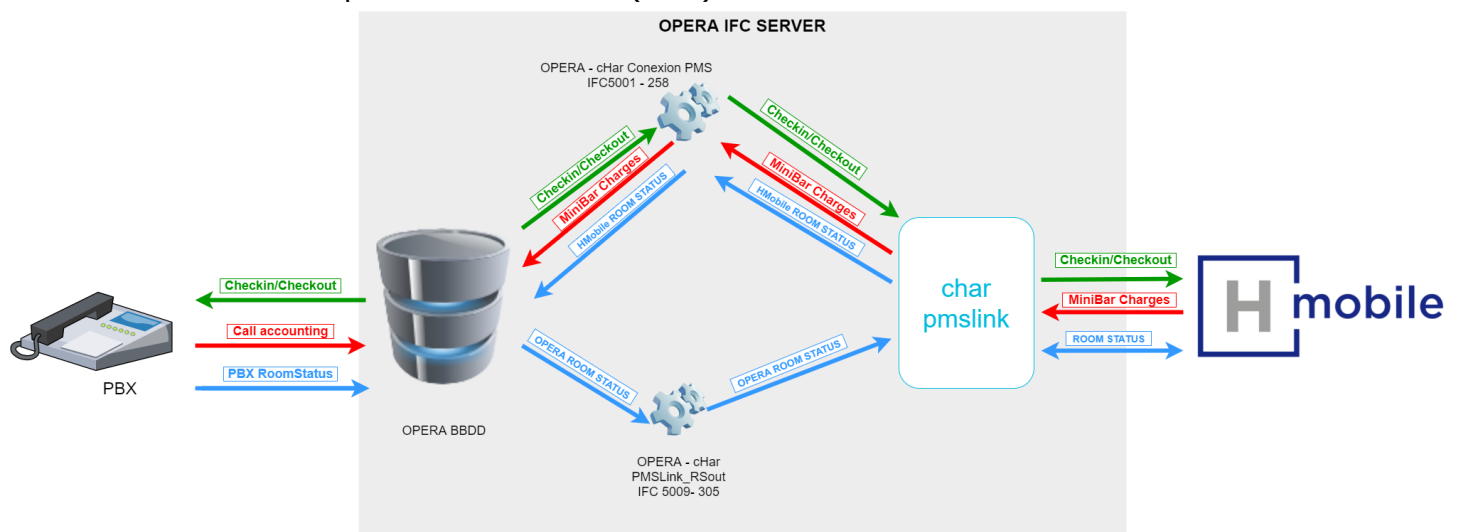
- HMobile recibe los eventos de ocupación (checkin, checkout, etc) generados en SIHOT.
- HMobile envía a SIHOT cambios de estado de limpieza y cargos de minibar realizados en HMobile Room Status y Minibar.

3. ¿Es necesario conectar HMobile con la Centralita/PBX?

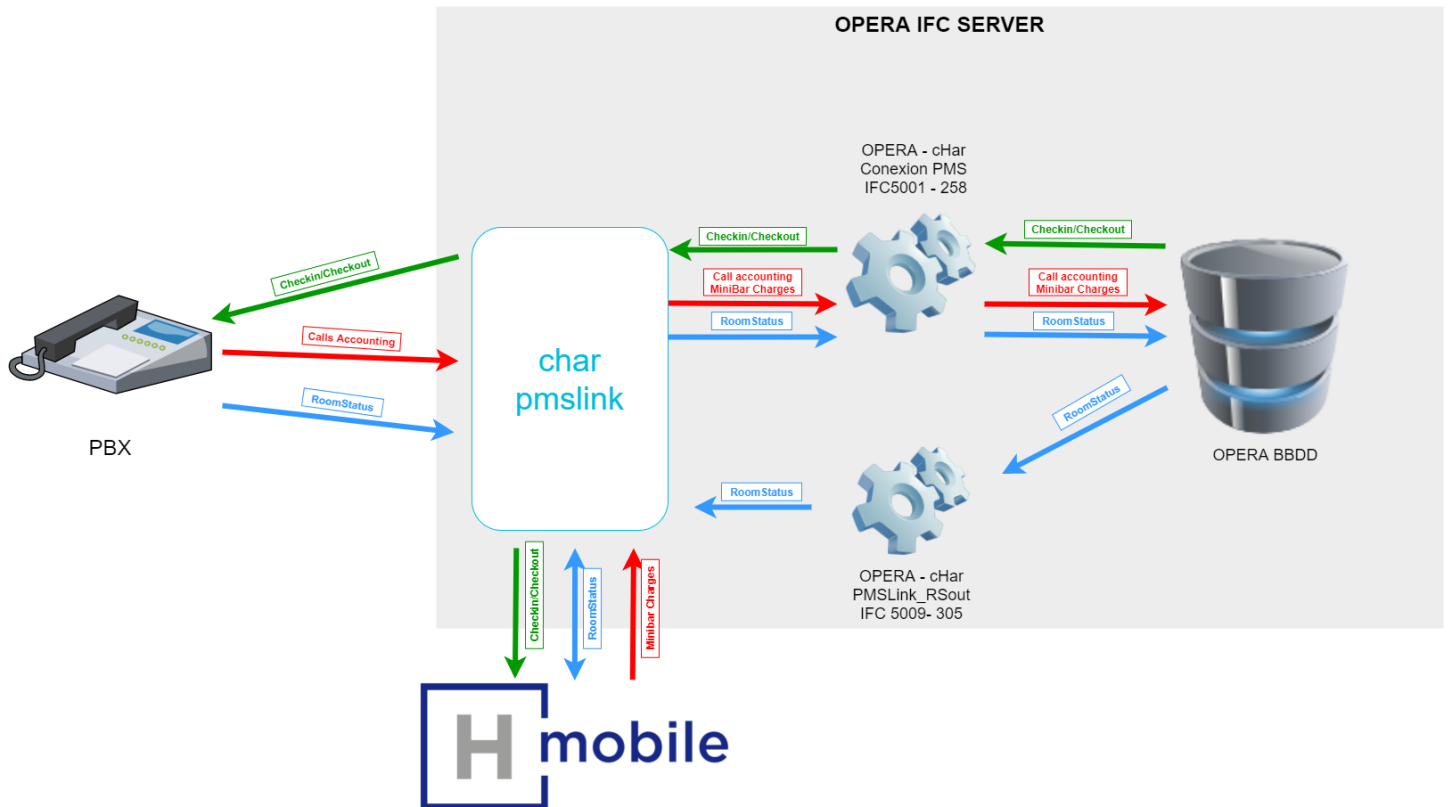
- Si las camareras de pisos no van a usar Hmobile en sus móviles, pueden informar de la finalización de la limpieza de la habitación mediante marcaciones desde el teléfono fijo de la habitación. Ver vídeo explicativo en <https://youtu.be/W9THRI8074I> (2mins)
- Para ello, es necesario que las marcaciones realizadas sean enviadas desde la Centralita/PBX hasta Hmobile.
- Dependiendo del PMS del hotel, esto se puede conseguir de diferente manera.

3.1. Oracle/Opera

- Si el hotel ya tiene conectado PBX con OPERA de forma que Opera ya esté recibiendo las marcaciones de limpieza desde los teléfonos de habitación:
 - No es necesario modificar dicha integración. Las marcaciones de estado de limpieza que lleguen de PBX a Opera, serán enviadas por Opera a HMobile a través del interfaz Opera-Char RS-OUT (TWI).



- Si el hotel no tiene conectada la PBX con Opera:
 - Pueden conectar la PBX con HMobile y Opera utilizando char PMSLink. Con esa conexión, y dependiendo del modelo de PBX, además de obtener los estados de limpieza marcados, Opera y la PBX podrían intercambiar información adicional como tarificación de llamadas realizadas, programación de despertadores, etc.



3.2. SIHOT

- Es necesario instalar char pmslink entre la PBX y SIHOT para que Hmobile pueda recibir las marcaciones de estados de limpieza. Dependiendo del modelo de PBX, además de obtener los estados de limpieza marcados, SIHOT y la PBX podrán intercambiar información adicional como tarificación de llamadas realizadas, programación de despertadores, etc.

4. ¿Con qué otros sistemas puede integrarse?

- **Sistema de Información de Preferencias de Clientes Meliá** para:
 - Ver desde Hmobile la información de preferencias de los clientes MeliáRewards.
 - Crear peticiones PRE-ESTANCIA de Hmobile Services para preparar las habitaciones según gustos de los clientes.
- **Meliá Central Rack:** Recepción de Reservas para incorporar información de Due IN en Hmobile Room Status.
- **APP Clientes Meliá STAY:** peticiones de clientes desde el APP de Meliá se crean automáticamente como Services en Hmobile para atención inmediata del personal del hotel.
- **Eisihotel:** envío automático de peticiones de Hmobile Services a resolver en eisihotel.

5. ¿Puedo aprovechar char pmslink para integrar el PMS con otros sistemas del hotel?

Es posible utilizar char pmslink (<https://charpmslink.com/>) para integrar el PMS con otros sistemas del hotel, por ejemplo:

- Centralita/PBX:
 - Tarificación de llamadas de teléfono
 - Gestión de despertadores
 - Marcación de estados de limpieza
- Sistemas HOTSPOT
- Sistemas de TV
- Sistemas de VOZ/MULTIMEDIA
- Sistemas de CIERRE DE PUERTAS
- Sistemas de AUTOMATIZACIÓN /EFICIENCIA ENERGÉTICA
- Sistemas de QUIOSCO
- Sistemas de AIRE ACONDICIONADO

6. ¿Qué precio tiene el servicio?

6.1. Coste puntual por puesta en marcha

- Instalación, configuración y activación remota HMobile Staff: **240€**
- Activar integración con PreferenciasMelia/APP MELIA STAY/EISIHOTEL: **300€** cada una
- Instalación configuración y activación remota de conexiones adicionales de char pmslink (PBX, Hotspot wifi, TV, etc): **210€** cada una
- Día de formación adicional si fuera necesario: **115 €**/día.

6.2. Cuota de servicio

- Módulos HouseKeeping Room Status + Services + Minibar: Según acuerdo marco con Meliá: **1€ por habitación/mes**
- Otros módulos: (Planificación Housekeeping, Oportunidades, Lost&Found, PeriodicTasks): prueba gratuita hasta 31 de junio de 2021.
- Conexión del PMS con sistemas adicionales usando char pmslink (PBX, Hotspot wifi, TV, etc): consultar a sales@hmobile.es
- Consulta por campañas y promociones especiales a sales@hmobile.es

6.3. Servicios de formación

- Formación adicional estando el hotel en live: 180 €/día

7. ¿Cómo es el proceso de despliegue de Hmobile?

- MHI ha definido un Workbook detallado de cada paso a realizar. Los Regional IT, junto con el hotel seguirán el Workbook que podrán encontrar en su Sharepoint corporativo.
- Resumen de los principales pasos a realizar:

Acción	Responsables
Cerrar oferta y pedido	Hotel - Regional IT - HMobile
Adquirir dispositivos móviles	Hotel
Solicitud de interfaces a PMS (y PBX si es necesario) (detalles en el punto 8)	Hotel - Regional IT
Configuración de interfaces PMS - HMobile (y PBX si aplica)	Hotel - Regional IT - PMS - HMobile
Activación de HMobile para el hotel y envío de instrucciones de acceso y primeros pasos a Champions del hotel	HMobile
Configuración de usuarios y permisos	Hotel
Cerrar fecha de formación y paso a Live	Hotel - Hmobile
Revisión de configuraciones y formación a personal del hotel	Hmobile - Hotel
Paso a Live y seguimiento primeros días	Hmobile - Hotel

8. Quiero ponerlo en marcha - Principales detalles del proceso

8.1. ¿Cómo hago el pedido?

1. Solicitar a Regional It.
2. Rellenar formulario de pedido.
3. HMobile hace valoración del pedido

4. HMobile envía oferta
5. Dirección devuelve firmada la oferta
6. HMobile envía contrato (**solo APAC**)
7. Hotel firma y escanea última hoja del contrato y lo remite a HMobile (**solo APAC**)

8.2. ¿Qué es necesario para configurar la conexión de Hmobile con el PMS?

8.2.1. ¿Es necesario algún PC adicional para la instalación?

HMobile es una aplicación en la nube por lo que no es necesario ningún tipo de hardware para utilizarlo.

Sin embargo, será necesario instalar el software char pmslink en la computadora de un hotel para compartir datos entre HMobile y el PMS. En cualquier caso, esta instalación se puede realizar en un ordenador que ya esté en uso en el hotel.

8.2.2. Para la instalación char pmslink

- a. PC Windows 7 o superior, 2 GB RAM mín, 20 GB espacio HD libre
- b. Acceso remoto desatendido para instalación y mantenimiento herramienta por parte de técnicos de char.
- c. Conectividad desde el equipo a:
 - PBX (si es necesario, ver puntos más abajo)
 - PMS
 - Servicios hmobile (staff.hmobile.es)

8.2.3. Para conectar con Oracle/Opera

Necesitaremos que nos proporciones la siguiente información:

- Datos de conexión a PC Windows donde se instalará PMSLink
- Confirmación de activación de interfaz con char PMSLink (**IFC PBX: Certified Interface name: cHar Conexión PMS part number:5001-258 IO-5001-258 TMS I/F**) para que HMobile pueda:
 - Recibir los eventos de ocupación (checkin, checkout, etc) generados en Opera.
 - Enviar a Opera cambios de estado de limpieza y cargos de minibar realizados en HMobile.

- Confirmación de activación de Two Way Interface con char PMsLink (***RSOUT MSC I/F - Char PMSLink_RSout Part no: 5009-305***) para que HMobile pueda:
 - Recibir los cambios de estado de limpieza y Out of service y Out Of Order realizados en Opera .
- Lista de habitaciones y plantas configuradas en el PMS
- Lista de estados de limpieza configurados en el PMS
- Lista de Artículos de minibar (En el caso de que su hotel disponga del mismo)

8.2.4. Para conectar con SIHOT

Necesitaremos que nos proporciones la siguiente información:

- a. Confirmación de la activación del IFC con char pmslink
- b. Datos Muniver o datos de conexión a Standalone e interfaces de PMS configurados y listos
- c. Lista de habitaciones y plantas configuradas en el PMS
- d. Lista de estados de limpieza Configurados en PMS
- e. Lista de Artículos de minibar (En el caso de que su hotel disponga del mismo)

8.3. Datos técnicos necesarios para configurar conexión con la Centralita/PBX

8.3.1. Sólo si se desea envío de tarificación a PMS

- a. Modelo de PBX.
- B. Datos de conexión remota desatendida con la PBX
- b. Relación códigos RoomStatus configurados en PBX
- c. Plan de numeración de habitaciones y extensiones
- d. Confirmación de la activación de las funciones avanzadas de notificación de Room Status en PBX.
- e. Tarificación deseada.

8.4.2. Sólo si se desea que los cambios de estado de limpieza desde marcaciones en las habitaciones se reflejen en HMobile Staff

- a. Modelo de PBX.
- B. Datos de conexión remota desatendida con la PBX

-
- b. Relación códigos RoomStatus configurados en PBX
 - c. Plan de numeración de habitaciones y extensiones
 - d. Confirmación de la activación de las funciones avanzadas de notificación de Room Status en PBX.

9. ¿Si tengo alguna duda o inconveniente mientras trabajo con la herramienta?

- Hmobile tiene un compromiso de soporte dentro del Acuerdo Marco con MHI.
- Pueden reportar las dudas e incidencias a través de la plataforma ClickOn seleccionando HMobile al crearla.
- Pueden consultarse videos explicativos y manuales en <https://www.hmobile.es/recursos/videos-explicativos-services/>