

PUNTO DE VENTA

MANUAL DE USUARIO

RLH | PROPERTIES

Tabla de contenido

1 <i>Inicio de Sesión</i>	4
1.1 <i>Acceso</i>	4
<i>Figura 1.1 Inicio de Sesión</i>	4
1.2 <i>Contraseña Olvidada</i>	5
<i>Figura 1.2. Contraseña olvidada.</i>	5
2. <i>Pantalla principal</i>	5
<i>Figura 2. Pantalla principal</i>	6
2.1 <i>Botones Principales</i>	6
3 <i>Búsqueda de Huésped por Número de Habitación</i>	7
<i>Figura 3. Búsqueda de huésped.</i>	8
<i>Figura 3.1 Perfil de huésped</i>	9
3.2 <i>Selección de huéspedes</i>	9
<i>Figura 3.2 Selección de huéspedes</i>	9
4 <i>Búsqueda de Huésped por Nombre o Apellido</i>	10
<i>Figura 4. Búsqueda de huésped.</i>	10
<i>Figura 4.1 Búsqueda de Huéspedes por nombre o apellido.</i>	12
5 <i>Cargo Offline</i>	12
<i>Figura 5. Cargo Offline.</i>	12
6 <i>Cargo Online</i>	13
<i>Figura 6. Cargo de consumo online</i>	13
6.1 <i>Adjuntar ticket</i>	14
<i>Figura 6.1 Selección de imagen</i>	14
<i>Figura 6.2 Miniatura de ticket y alerta de carga correcta.</i>	14
6.3 <i>Ventana emergente de aprobación</i>	15
<i>Figura 6.3 Ventana emergente de Aprobar cargo.</i>	15
<i>Figura 6.4 Ventana emergente de nota para cargo.</i>	15
<i>Figura 6.5 Ventana emergente de cargo exitoso.</i>	16
6.6. <i>Folio de validación</i>	16

7 Alta de ticket	16
7. Icono para ticket de soporte técnico	17
<i>Figura 7.1 Pantalla principal de alta de ticket</i>	17
<i>Figura 7.2 Tipo de cargo</i>	17
7.3 Prioridad de el Ticket	18
<i>Figura 7.3 Tipo de prioridad</i>	18
8. Cargo por día	19
<i>Figura 8. Botón de cargos por día</i>	19
<i>Figura 8.1 Lista de cargos por día</i>	19

1 Inicio de Sesión

Esta funcionalidad dentro de la aplicación permite a los usuarios con perfil POS, el acceso para realizar los cargos por los consumos de huéspedes que no se encuentran alojados en el mismo hotel en donde realizan el consumo.

La Figura 1.1 muestra la pantalla principal, en la cual el usuario puede:

- Iniciar sesión con las credenciales que le fueron proporcionadas.
- Recuperar su contraseña en caso de olvido o si se desea cambiar.

1.1 Acceso

Para acceder a la cuenta del usuario es necesario que el administrador de cada uno de los hoteles registre previamente a su personal, indicando el perfil de POS para este caso. El usuario deberá ingresar las credenciales proporcionadas por el administrador para ingresar. **Figura 1.1**

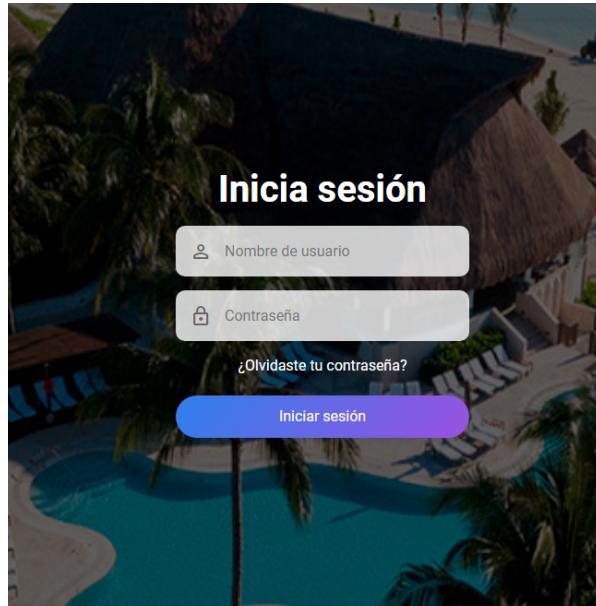


Figura 1.1 Inicio de Sesión

Una vez que estos datos son capturados, la aplicación valida que el usuario y la contraseña sean correctos, de lo contrario se desplegará un mensaje de error indicando que sus datos son incorrectos y permitirá volver a ingresarlos. Si los datos son validados se tendrá acceso exitosamente.

1.2 Contraseña Olvidada

Si el usuario no recuerda la contraseña asignada o desea restablecerla, será necesario dar clic en el botón ¿Olvidaste tú contraseña?, y se mostrará un formulario como se muestra en la **Figura 1.2.**

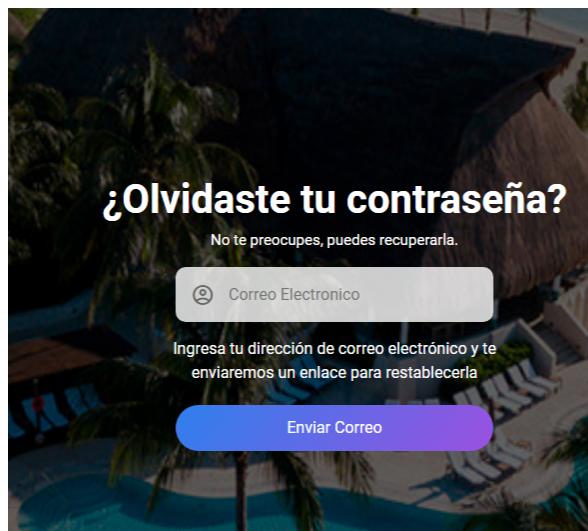


Figura 1.2. Contraseña olvidada.

Inmediatamente, se debe proporcionar el correo electrónico con el que se registró el usuario, el cuál recibirá una liga para restablecer la contraseña.

2. Pantalla principal

En la pantalla principal como se muestra en la **Figura 2**, se podrán realizar búsquedas de huéspedes por número de villa o con la opción de nombre o apellido.

Cuenta con dos tipos de cargo que son:

- Cargo Offline: Este tipo de cargo se realiza cuando la interfaz del sistema Ópera del hotel no funciona adecuadamente.
- Cargo de consumo online: Este tipo de cargo se realiza cuando la interfaz del sistema Operativo del hotel funciona de manera adecuada.

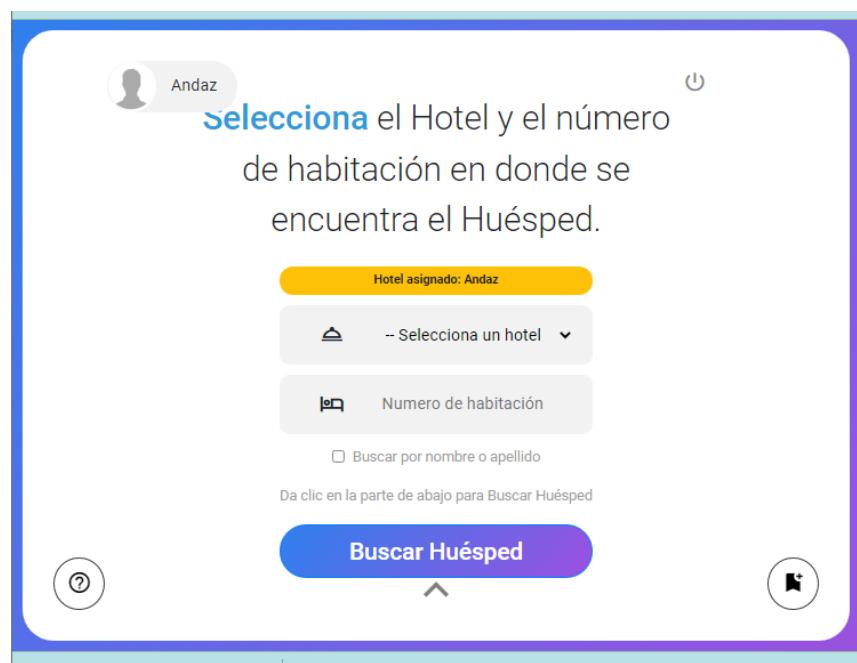


Figura 2. Pantalla principal

2.1 Botones Principales

 Andaz	El ícono, ubicado en el extremo superior izquierdo, indica el nombre del usuario que haya iniciado sesión, el nombre que se muestra siempre es el registrado por el usuario administrador.
	Este botón, ubicado en el extremo superior derecho de la aplicación, se ocupa para cerrar la sesión de cada usuario. Es recomendable que cada usuario cierre su sesión al terminar su turno.
Hotel asignado: Andaz	Ésta alerta de color amarillo, indica el hotel en donde se realiza el consumo; el usuario solo puede consultar la información del hotel en donde está registrado.
 -- Selecciona un hotel ▾	Este elemento, se trata de una lista desplegable que permite seleccionar alguna de las otras propiedades que se encuentran dentro de Mayakoba. Se debe seleccionar el hotel en donde se encuentre alojado el huésped que está realizando el consumo.
 Número de habitación	Posteriormente, el usuario debe escribir el número de villa indicada por el huésped.

<input type="checkbox"/> Buscar por nombre o apellido	Este elemento nos ayudará a realizar una búsqueda por apellido, sin necesidad de buscar a un huésped por número de habitación.
Buscar Huésped	En este botón realizará la búsqueda de validación conforme a la información ingresada posteriormente.
	El botón de ayuda que se encuentra ubicado en inferior izquierda, nos ayudará a visualizar el manual para consulta en cualquier momento.
	El botón ubicado en la parte inferior derecha, ayudará a levantar tickets para el área técnica para la mejora misma.
	En este menú desplegable se mostrarán todos los cargos realizados por un periodo de 5:00 am a 3:00 am del siguiente día, es decir 22 horas .

3 Búsqueda de Huésped por Número de Habitación

Después de ingresar se muestra la ventana de búsqueda, en donde el huésped indica al usuario el hotel en donde se encuentra hospedado y el número de villa, esta información se validará con el sistema Ópera del hotel indicado por el huésped, de igual forma se corrobora que se encuentre vigente la reserva para permitir el acceso a la pantalla de cargo.

Si no se puede realizar la conexión con el sistema Ópera del hotel, entonces se convierte en un Cargo Offline, que será detallado más adelante.

Es importante mencionar, que esta información es sólo para realizar el cargo cruzado del consumo y no es posible obtener información adicional de las demás propiedades o de otros huéspedes.

Dentro de esta ventana como se muestra en la **Figura 3**, se visualizan los elementos descritos a continuación:

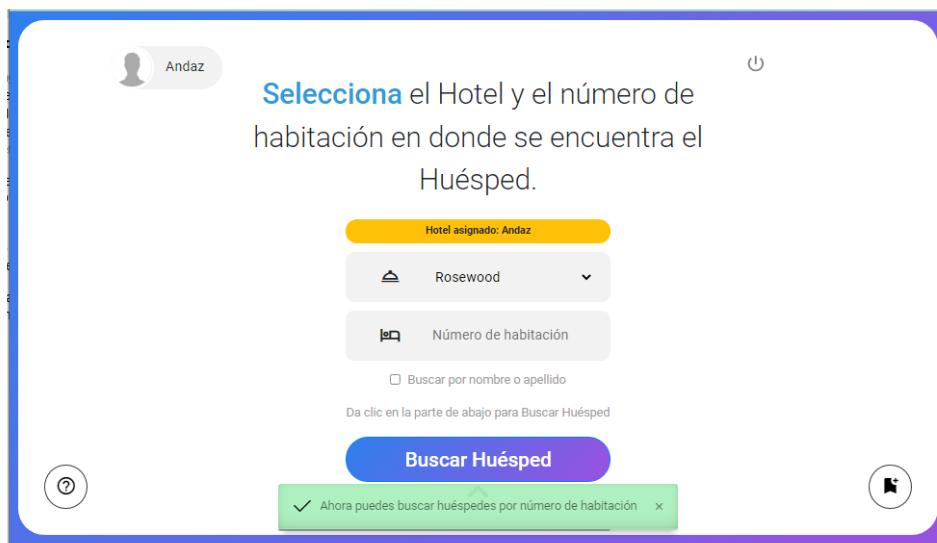
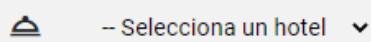


Figura 3. Búsqueda de huésped.

Hotel asignado: Andaz

Ésta alerta de color amarillo, indica el hotel en donde se realiza el consumo; el usuario solo puede consultar la información del hotel en donde está registrado.



Este elemento, se trata de una lista desplegable que permite seleccionar alguna de las otras propiedades que se encuentran dentro de Mayakoba. Se debe seleccionar el hotel en donde se encuentre alojado el huésped que está realizando el consumo.

Numero de habitación

Posteriormente, el usuario debe escribir el número de villa indicada por el huésped.



Mensaje de confirmación de búsqueda por número de habitación.

Buscar Huésped

Finalmente al dar clic en este botón, la aplicación comienza con la validación de la información ingresada.

Al finalizar la verificación de la información proporcionada por el huésped, se obtiene como resultado: Nombre del huésped o huéspedes, si el crédito se encuentra activo, el número de villa y el hotel de consulta como se muestra en la **Figura 3.1**

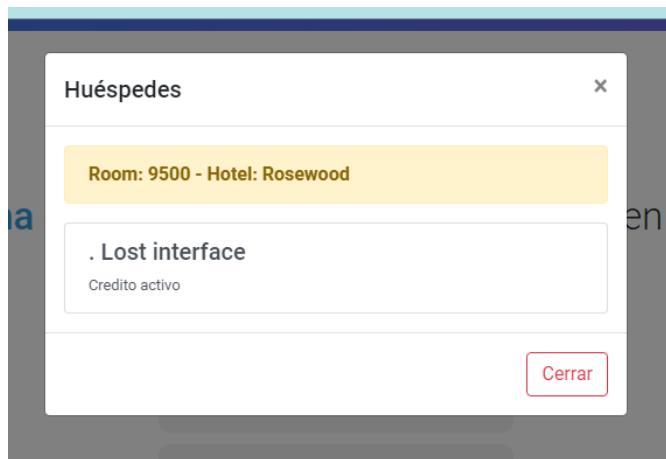


Figura 3.1 Perfil de huésped

3.2 Selección de huéspedes

Dentro de esta ventana se muestra la información obtenida del huésped en la consulta anterior, es importante resaltar que, si en la villa indicada se encuentran registrados más de un huésped, se mostrará el listado completo y se debe seleccionar el nombre del huésped al que se le realizará el cargo, **Figura 3.2**.

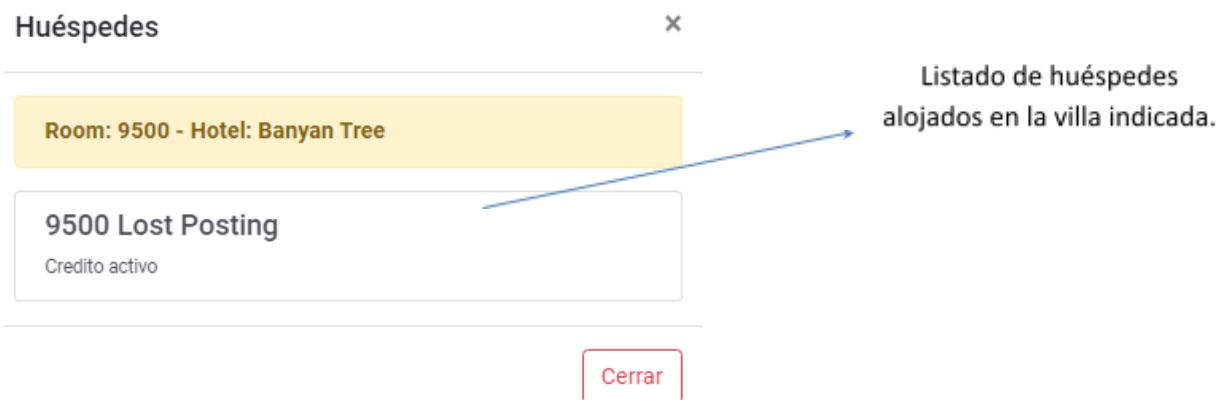


Figura 3.2 Selección de huéspedes

NOTA: En esta lista se podrá visualizar si los demás huéspedes cuentan con un crédito activo para poder proceder con el cargo correspondiente, de lo contrario aparecerá en color rojo.

4 Búsqueda de Huésped por Nombre o Apellido

Después de ingresar se muestra la ventana de búsqueda, en donde el huésped indica al usuario el hotel en donde se encuentra hospedado y su nombre o apellido (puede ser las dos primeras letras del nombre o apellido), esta información se validará con el sistema Ópera del hotel indicado por el huésped, de igual forma se corrobora que se encuentre vigente la reserva para permitir el acceso a la pantalla de cargo.

Si no se puede realizar la conexión con el sistema Ópera del hotel, entonces se convierte en un Cargo Offline, que será detallado más adelante.

Es importante mencionar, que esta información es sólo para realizar el cargo cruzado del consumo y no es posible obtener información adicional de las demás propiedades o de otros huéspedes.

Dentro de esta ventana como se muestra en la **Figura 4**, se visualizan los elementos descritos a continuación:

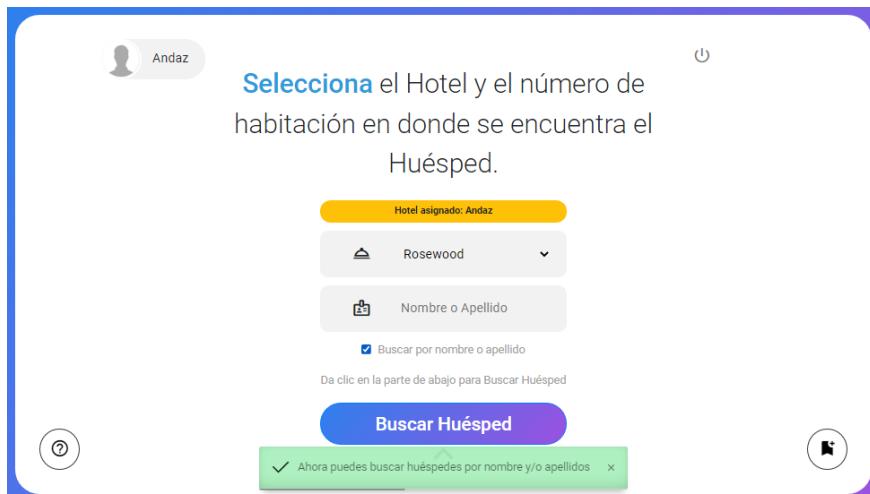


Figura 4. Búsqueda de huésped.

Hotel asignado: Andaz

Ésta alerta de color amarillo, indica el hotel en donde se realiza el consumo; el usuario solo puede consultar la información del hotel en donde está registrado.



Este elemento, se trata de una lista desplegable que permite seleccionar alguna de las otras propiedades que se encuentran dentro de Mayakoba. Se debe seleccionar el hotel en donde se encuentre alojado el huésped que está realizando el consumo.

 Buscar por nombre o apellido

Posteriormente, el usuario debe dar clic en la opción **busca por nombre o apellido**, se escribe el nombre o el apellido (de la misma manera puede ser la dos primeras letras) para continuar con la búsqueda.



Mensaje de confirmación de búsqueda por número de habitación.

Buscar Huésped

Finalmente al dar clic en éste botón, la aplicación comienza con la validación de la información ingresada.

Al finalizar la verificación de la información proporcionada por el huésped, se obtiene como resultado: Todos los huéspedes con nombre o apellido relacionados, si el crédito se encuentra activo y en número de cuarto en donde se encuentra hospedado, como se muestra en la **Figura 4.1**

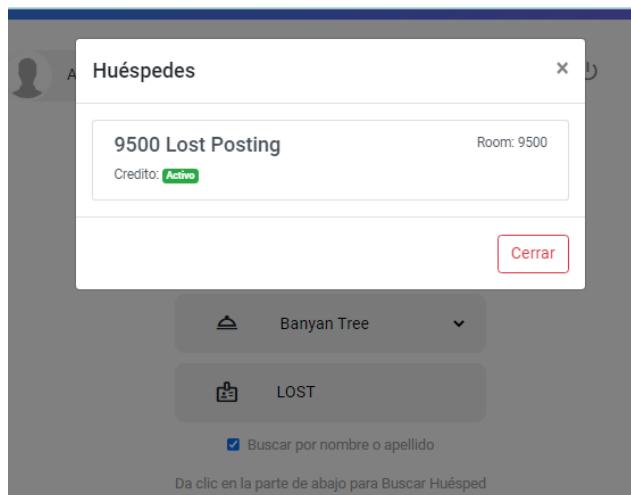


Figura 4.1 Búsqueda de huéspedes por nombre o apellido.

NOTA: En esta lista se podrá visualizar si los demás huéspedes cuentan con un crédito activo para poder proceder con el cargo correspondiente, de lo contrario aparecerá en color rojo.

5 Cargo Offline

Como se mencionó al inicio de éste apartado, existen dos tipos de cargos, este cargo se realiza cuando la interfaz del sistema Ópera de hotel no funciona adecuadamente, después de que pasan 10 segundos el sistema en automático mostrará una pantalla como la **Figura 5**, para realizar el cargo en **Offline**.

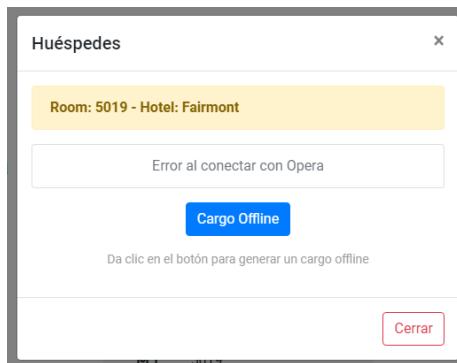


Figura 5. Cargo Offline.

En este tipo de cargo se mostrará la ventana de la **Figura 5**, debes de dar clic en la opción “cargo offline”, en la cual se mostrará su nombre, el número de villa, el tipo de moneda en la que se realiza el cargo, el hotel en donde se encuentra hospedado, el hotel

en donde realiza el consumo y el concepto general que siempre será Cross Charges. Todos estos datos son informativos y ninguno de ellos se puede modificar.

Para realizar el cargo, es necesario ingresar el monto total a cargar, éste monto debe incluir impuestos, propinas y descuentos si es que aplican, adicionalmente también es requerido adjuntar una foto del ticket impreso, generado por el respectivo punto de venta del hotel en donde se realiza el consumo, firmado autógrafamente por el huésped.

NOTA: Esta información es obligatoria para realizar el cargo a la habitación del huésped, de lo contrario el sistema no permitirá continuar con el proceso.

6 Cargo Online

En este tipo de cargo se mostrará la ventana de la **Figura 6** de la aplicación, el usuario podrá realizar el cargo del consumo a el huésped seleccionado previamente, se muestrera la información general de huésped, como lo es; su nombre, el número de villa, si su crédito se encuentra activo para realizar el cargo, el tipo de moneda en la que se realiza el cargo, el hotel en donde se encuentra hospedado, el hotel en donde realiza el consumo y el concepto general que siempre será Cross Charges. Todos estos datos son informativos y ninguno de ellos se puede modificar.

Para realizar el cargo, es necesario ingresar el monto total a cargar, éste monto debe incluir impuestos, propinas y descuentos si es que aplican, adicionalmente también es requerido adjuntar una foto del ticket impreso, generado por el respectivo punto de venta del hotel en donde se realiza el consumo, firmado autógrafamente por el huésped. Esta información es obligatoria para realizar el cargo a la habitación del huésped.

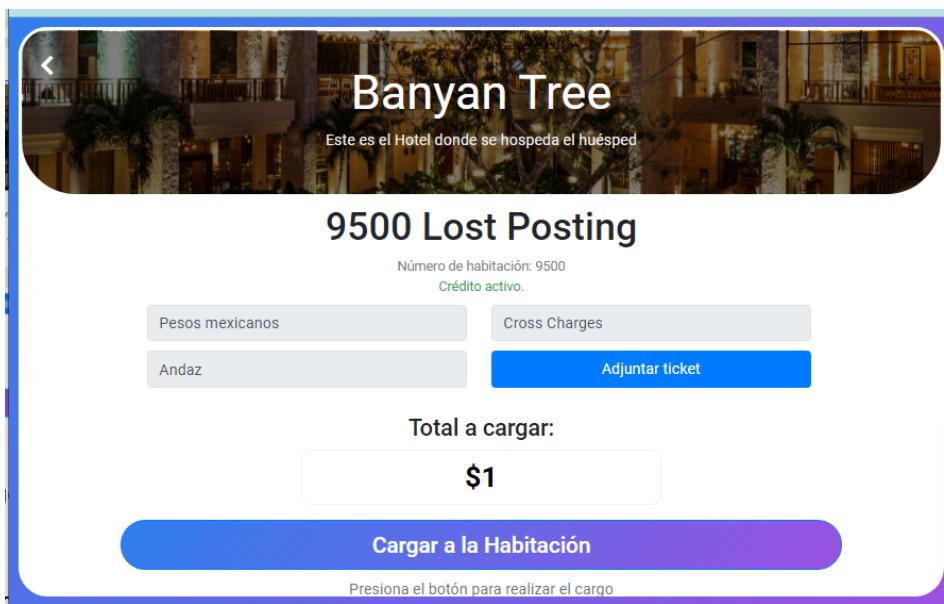


Figura 6. Cargo de consumo online**6.1 Adjuntar ticket**

Cuando el usuario de clic en el botón de adjuntar ticket, contará con las opciones como se muestra en la **Figura 6.1**, en esta pantalla le permitirá al usuario tomar la fotografía en ese momento o abrir la galería del dispositivo y seleccionar un ticket previamente capturado,

**Figura 6.1 Selección de imagen**

Una vez agregado el ticket de consumo, ya sea desde la galería o fotografía en el momento, en la esquina inferior derecha se mostrará una miniatura del ticket y en la parte superior una alerta que indica que “El archivo fue cargado correctamente”, como se muestra en la **Figura 6.2**.

NOTA: Esta información es obligatoria para realizar el cargo a la habitación del huésped, de lo contrario el sistema no permitirá continuar con el proceso.

Este es el Hotel donde se hospeda el huésped

Banyan Tree

9500 Lost Posting

Número de habitación: 9500
Crédito activo.

Pesos mexicanos Cross Charges

Andaz Archivo Cargado

Total a cargar:
\$1

Cargar a la Habitación

Presiona el botón para realizar el cargo

Activar Windows

Figura 6.2 Miniatura de ticket y alerta de carga correcta.

6.3 Ventana emergente de aprobación

Cuando el usuario da clic al botón de cargar habitación, se aparecerá una ventana emergente como se muestra *Figura 6.3*, en esta ventana se confirmará el cargo que se realiza al huésped, si la información es correcta deberás darle clic al botón de “**Aprobar cargo**”.

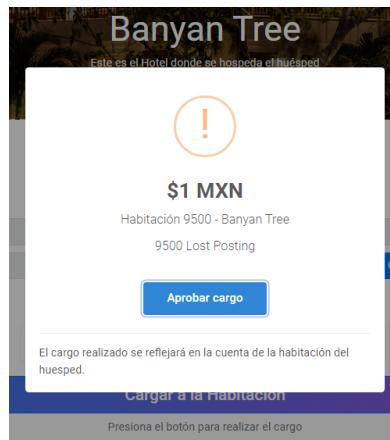


Figura 6.3 Ventana emergente de Aprobar cargo.

Y en este mismo te permitirá realizar alguna nota como se muestra en la *Figura 6.4*, esta nota es interna y no es obligatoria, pero podrá ayudar a saber un poco más acerca del cargo realizado.



Figura 6.4 Ventana emergente de nota para cargo.

NOTA: Se sugiere que el huésped sea quien autorice el cargo.

Finalmente, al dar clic en “**Autorizar**”, se realizará el cargo correspondiente y aparecerá una ventana emergente como se muestra en la **Figura 6.5** que indique que el cargo se realizó exitosamente.

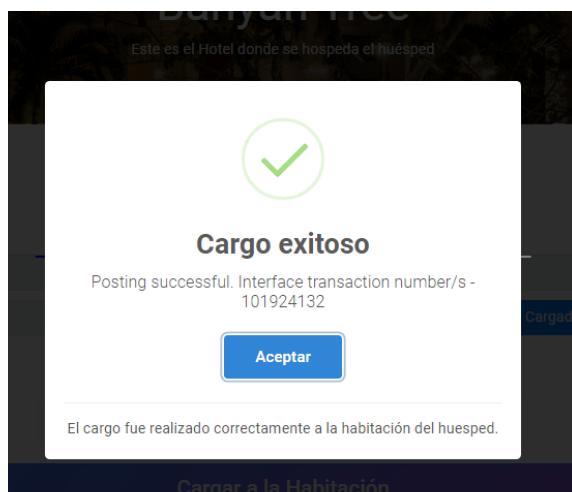
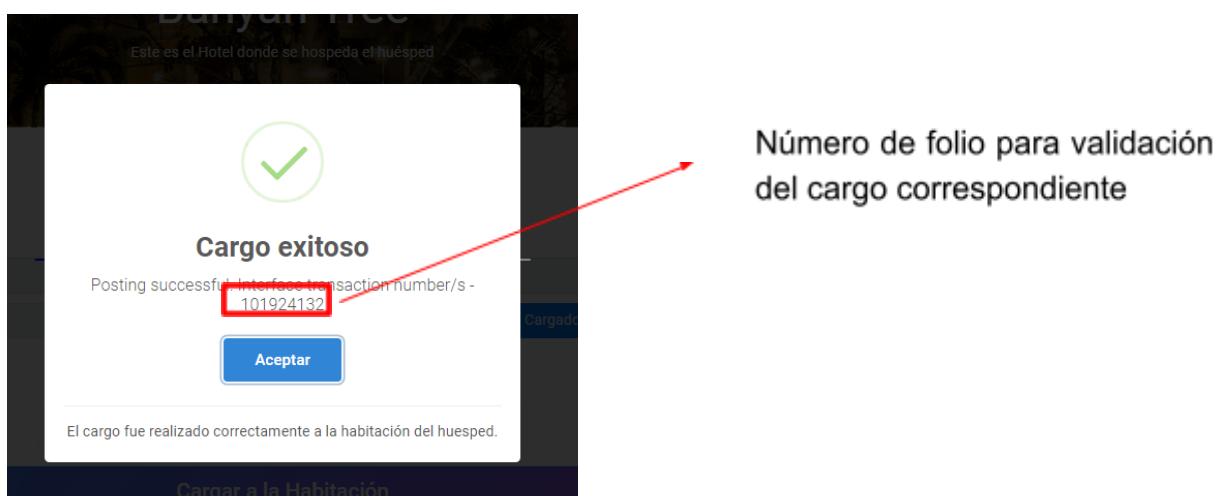


Figura 6.5 Ventana emergente de cargo exitoso.

NOTA: Al finalizar el cargo se mostrará un folio como la **Figura 6.6**, que ayudará a validar el cargo realizado en Ópera.



6.6. Folio de validación

6 Alta de ticket

Para realizar un alta de ticket para soporte técnico y buscar la mejora misma del sistema, primero se dará clic en el ícono mostrado en la **Figura 7** que se encuentra ubicado en la parte inferior derecha.



7. Icono para ticket de soporte técnico

7.1 Pantalla de alta de ticket

Para realizar un alta de ticket para el área del soporte técnico, se pedirá algunos requerimientos como se muestra en la **Figura 7.1**.

Es necesario llenar los siguientes campos para proceder el alta del ticket:

- Centro de consumo: Son todos los centros de consumo con los que cuenta el Hotel.
 - Tipo: Cuenta con 4 tipos que serán mencionados posteriormente.
 - Prioridad: Cuenta con 4 tipos de Prioridad que serán mencionadas posteriormente.
 - Detalle: Descripción detallada del caso, para poder saber cuál es el problema a tratar.

Figura 7.1 Pantalla principal de alta de ticket

Cabe mencionar que el archivo es opcional y este puede ser un documento PDF, captura de imagen, una imagen o un video.

Todos los tickets serán atendidos por vía electrónica y por un personal capacitado del área de soporte técnico.

7.2 Tipo de cargo

En tipo, contará con varias opciones como se muestra en la **Figura 7.2**, que ayudar a que soporte técnico tenga conocimiento del caso, a continuación, se explicara lo que significa cada una las opciones.

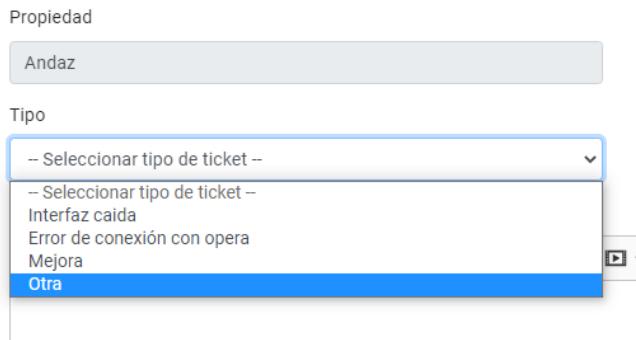


Figura 7.2 Tipo de cargo

- Interfaz caída: No se permite entrar a la plataforma.
- Error de conexión Cuando no se puede conectar la plataforma con el punto de venta del Sistema Opera del Hotel.
- Mejora: Son todas las sugerencias para la actualización o mejora del sistema.
- Otra: Todas aquellas que sean ajenas a lo mencionado anteriormente.

7.3 Prioridad del Ticket

Todos los tickets contarán con un rango de prioridad como se muestra en la **Figura 7.3**, contará con los siguientes tipos:

- Baja
- Mediana
- Alta
- Urgente

Es importante mencionar que se les dará prioridad principal a todos los tickets de status urgente y alta son atendidos de manera inmediata, mientras tanto los tickets de status

mediana y baja son atendidos en un plazo considerado, con la finalidad de que todos y cada uno de los tickets dados de alta se solucionen conforme a la prioridad correspondiente.

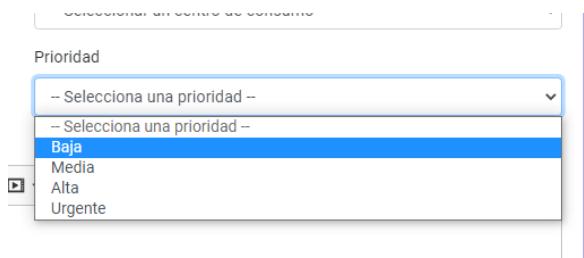


Figura 7.3 Tipo de prioridad

8. Cargo por día

Para poder visualizar todos los cargos que se realizaron por día, solo debes ir a la pantalla principal y dar clic en la **Figura 8** y aparecerá una pantalla como la **Figura 8.1**, en esta pantalla se podrá visualizar todos los cargos que se realizaron en todo el día, estos cargos podrán ser descargados en formato PDF y EXCEL.

Incluso la **Figura 8.1** cuenta con 4 elementos importantes para fácil visualización de los cargos realizados por día.



Figura 8. Botón de cargos por día

Hotel	Room	Huésped	Cargo	Estatus
Rosewood	9500	. Lost Interface	\$1.00	Online

Figura 8.1 Lista de cargos por día