

Manual de Usuario



Índice de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 3 |
| Módulos..... | 3 |
| Concepto general de funcionamiento..... | 3 |
| Configuración..... | 4 |
| Selección de idiomas..... | 4 |
| Alta de teléfonos, categorías, productos:..... | 5 |
| Particularidades..... | 6 |
| Alta de teléfonos:..... | 6 |
| Alta categorías:..... | 6 |
| Alta de productos:..... | 6 |
| Zonas y Habitaciones..... | 7 |
| Configuración general..... | 7 |
| Horario de check out..... | 7 |
| Horario cocina..... | 7 |
| Recepción..... | 8 |
| Nueva estadía..... | 8 |
| Check out..... | 9 |
| Pedidos..... | 9 |
| Histórico de estadías..... | 9 |
| Menú..... | 10 |
| Ingreso..... | 10 |
| Tipo de pedido..... | 10 |
| Carro de compra..... | 10 |
| Pedidos..... | 11 |
| Teléfonos..... | 11 |
| Idioma..... | 11 |
| Cocina..... | 12 |
| Pagos..... | 13 |
| Pago de planes..... | 13 |

Introducción

Módulos

Easy Room Service es una plataforma que le permitirá brindarles a sus huéspedes visualizar el menú de servicio de habitaciones en el idioma que ellos deseen y el poder realizar pedidos del servicio de habitaciones desde su smartphone, tablet o pc sin necesidad de llamar por teléfono.

Easy Room Service consta de 4 módulos:

- Configuración: podrá configurar su menú y sus horarios.
- Recepción: podrá registrar a sus huéspedes en la plataforma y enviarles el acceso al menú.
- Menú: sus huéspedes podrán visualizar su menú y hacer pedidos directamente, además de consultar los pedidos ya realizados.
- Cocina: recibirá los pedidos y podrá hacer seguimiento de los mismos hasta que sean entregados.

Concepto general de funcionamiento

Easy Room Service trabaja generando estadías, las cuales son una asociación de un huésped, a una habitación y un intervalo de tiempo.

- El nombre del huésped es la forma en que lo trataremos.
- La habitación será a la se deben entregar los pedidos.
- Intervalo de tiempo, es el intervalo en el cual el huésped podrá realizar pedidos.

Todos los pedidos que se realicen serán asociados a una estadía y usted podrá tener acceso al detalle de lo consumido.

La estructura del menú es simple, los productos que se ofrecen se agrupan en categorías. De esta forma el huésped puede visualizar las categorías y haciendo click en una podrá ver los productos que hay en la misma. Luego haciendo click en el producto podrá ver una descripción del mismo.

También el huésped podrá ver los pedidos realizados y un conjunto de números de teléfono útiles.

Configuración

Para poder brindar el servicio el primer paso es darse de alta y configurar su cuenta.

Una vez configurada su cuenta le recomendamos realizar una formación a las personas que formen parte del proceso. La solución es muy sencilla de utilizar y la formación no deberá demorar mucho tiempo. Luego recomendamos realicen simulaciones para tener la certeza que no hay dudas en el uso de la herramienta.

Le recordamos que nosotros podemos configurar su cuenta, brindar las formaciones necesarias y lanzar el servicio junto a ustedes si lo desean. Solicite un presupuesto a medida para este servicio.

Si bien la configuración puede hacerse siguiendo otros pasos, les recomendamos los siguientes:

Selección de idiomas

La característica multilinguaje es una de las características principales de Easy Room Service. Para poder mostrar el menú en diferentes idiomas, es necesario introducir los textos en diferentes idiomas, de esta forma sus huéspedes podrán acceder a una traducción humana de su menú, debido a que las herramientas de traducción automática no traducen de forma adecuada los nombres de las comidas ni su descripción.

Si los huéspedes no encuentran entre sus idiomas seleccionados el que ellos deseen, siempre pueden utilizar la opción de traducción automática de su navegador en su smartphone, tablet o pc.

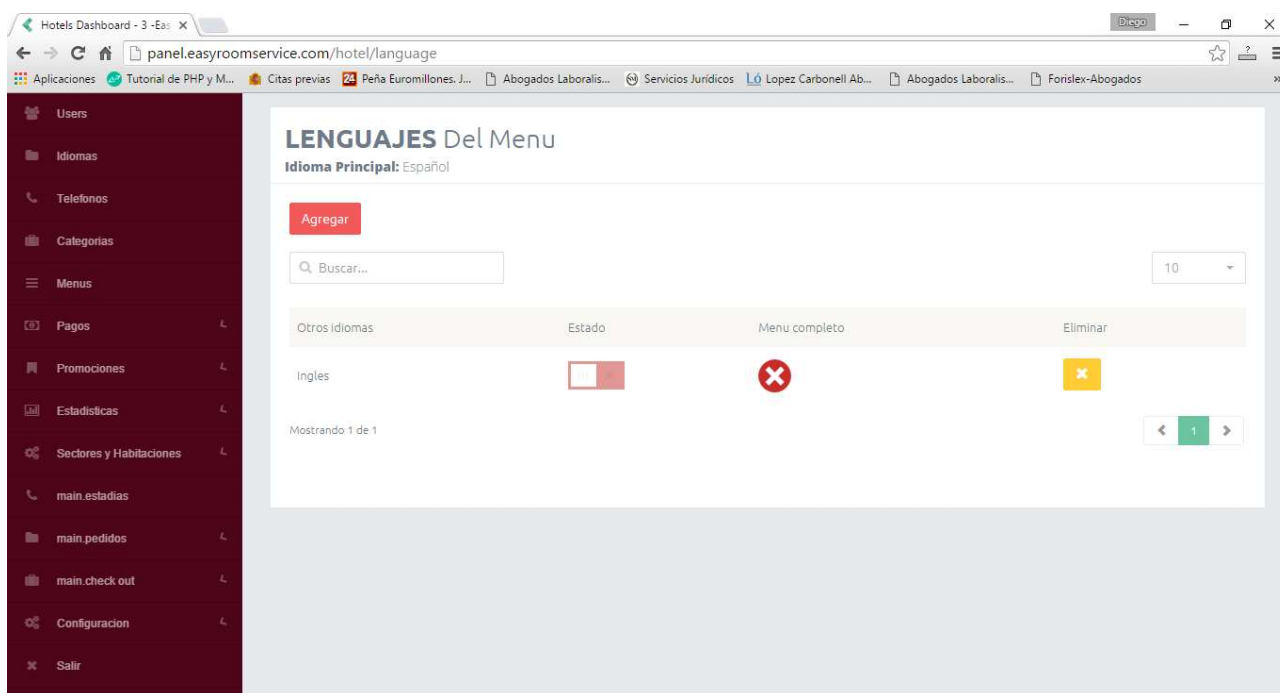
Los textos que debe ingresar en diferentes idiomas son:

- Nombre teléfonos
- Nombre categorías
- Nombre productos
- Descripción de productos.

En el alta usted seleccionó su idioma principal, este idioma lo puede modificar desde configuración del hotel, en idiomas podrá seleccionar los idiomas adicionales en los que quiere presentar su menú.

Los idiomas pueden estar activos o inactivos. Los idiomas activos son los idiomas entre los cuales sus huéspedes pueden visualizar su menú. Para activar un idioma es necesario que todos los textos de productos, categorías y teléfonos activos estén introducidos en el idioma. En la columna “menú completo” puede ver en verde los idiomas que cumplen esta condición y en rojo los que no.

En la parte superior se indica su idioma principal, todo los textos deben estar en ese idioma. No es posible dar de alta un producto, categoría o teléfono sin introducir el nombre y/o descripción en ese idioma. En su panel de configuración se verá todo en su idioma principal. El idioma principal siempre estará activo.



Puede agregar otros idiomas haciendo click en agregar y seleccionando el idioma desde una lista desplegable. Ese idioma en un principio estará en estado no activado. Luego cuando estén cargado todos los textos en ese idioma lo podrá activar. Si da de alta todos los idiomas en un principio podrá activarlos todos ya que no tendrá teléfonos, categorías o productos activos.

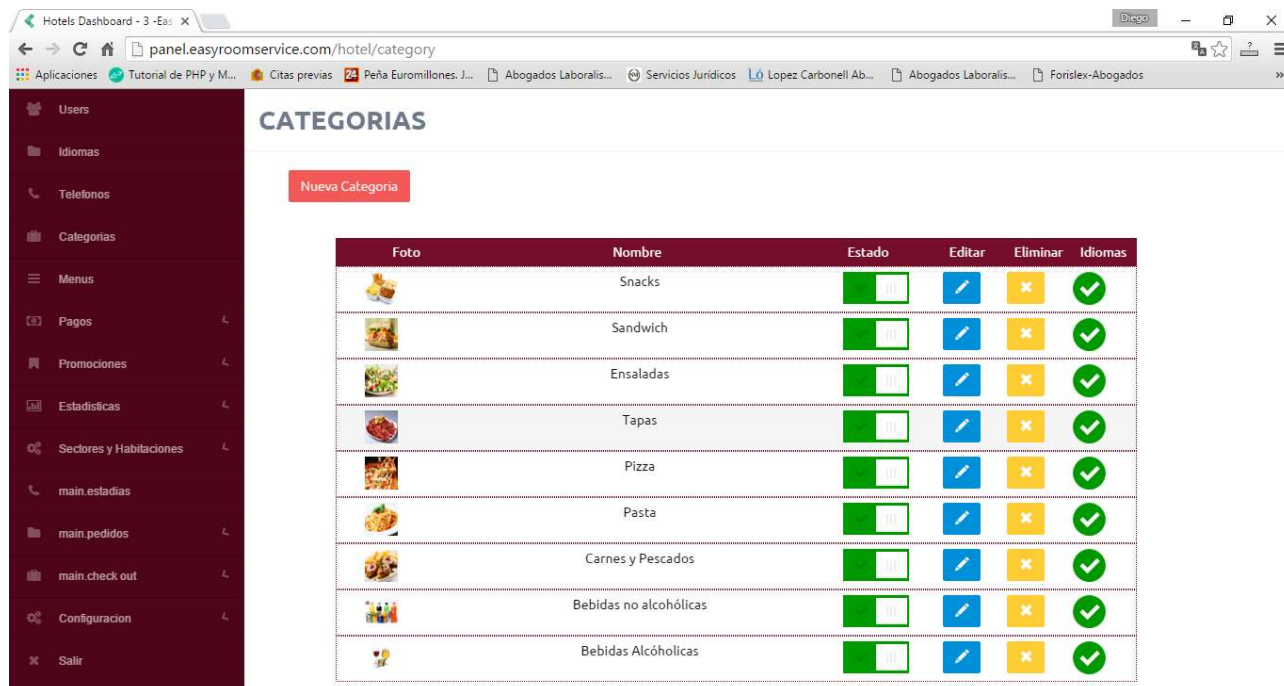
Alta de teléfonos, categorías, productos:














































Le recomendamos realizar el alta de las categorías antes que la de los productos, debido a que a los productos debe asociarles una categoría.

Las pantallas de teléfonos, categorías y productos son muy similares en cuanto a funcionamiento, por ese motivo explicamos aquí sus puntos en común.

Haciendo click en agregar se abre una pantalla donde debe introducir los detalles. Los textos deben ser introducidos obligatoriamente en el idioma principal y pueden o no ser introducidos en los otros idiomas seleccionados, estén activos o no. Si los textos no son ingresados en todos los idiomas activos, no podrá activar ese producto, categoría o teléfono, ya que el huésped no lo visualizaría al elegir ese idioma. Al terminar el alta de un teléfono, categoría o producto, el mismo estará inactivo y no se visualizará en el menú, para poder activarlo es necesario que los textos estén introducidos en todos los idiomas activos y hacer click en el estado.

Los teléfonos, categorías y productos se muestran al huésped en el orden que aparecen en el listado. Haciendo click en una fila (teléfono, categoría o producto), podrá arrastrar y soltar el elemento en otra ubicación, cambiando tanto el orden en la lista como en el menú del huésped.



| Foto | Nombre | Estado | Editar | Eliminar | Idiomas |
|---|------------------------|--|---|---|---|
|  | Snacks |  |  |  |  |
|  | Sandwich |  |  |  |  |
|  | Ensaladas |  |  |  |  |
|  | Tapas |  |  |  |  |
|  | Pizza |  |  |  |  |
|  | Pasta |  |  |  |  |
|  | Carnes y Pescados |  |  |  |  |
|  | Bebidas no alcohólicas |  |  |  |  |
|  | Bebidas Alcohólicas |  |  |  |  |

Desde estas pantallas de teléfonos, categorías y productos además de activar o desactivar podrá editar, o eliminar.

Particularidades

Alta de teléfonos:

Podrán brindarles a sus huéspedes una lista de teléfonos útiles. Solo deberá introducir el prefijo local + el número local de teléfono (el prefijo país se agrega automáticamente), junto con el nombre al que pertenece ese número telefónico.

Tenga en cuenta que el huésped podrá llamar a los mismos haciendo click en el número a un coste de llamada según su proveedor. Los números de teléfonos internos no deberían estar en ese listado.

Alta categorías:

Las categorías son los grandes grupos en los que se agrupan los productos del servicio de habitaciones.

Alta de productos:

Para dar de alta un producto además de los textos debe:

- Asociarlo a una categoría.
- Ingresar su precio, el mismo se mostrará en la divisa que se seleccionó en el alta y en la configuración del hotel. Si usted cambia el precio en el panel de configuración, las consumiciones anteriores al cambio realizadas por los huéspedes mantendrán el precio anterior.
- Ingresar el tiempo de entrega, ese es el tiempo que se tendrá en cuenta para:

- En pedidos inmediatos, se sumará el tiempo de entrega a la hora en la cual se realice el pedido para indicarle al huésped el horario al cual será entregado el pedido.
- En pedidos programados, será el tiempo de anticipación al horario de entrega solicitado por el huésped, en el cual el pedido pasará del estado programado al estado a preparar. Permitiendo así a la cocina comenzar la preparación del pedido a una hora que permita entregar el pedido en el horario solicitado.
- esquema horario, usted puede seleccionar un horario específico en el cual ese producto está disponible. Para ese motivo debe activar el horario especial haciendo click en el e introducir debajo los horarios en los que está disponible el producto para cada día de la semana. Le recordamos que si no selecciona un horario específico, el producto estará disponible durante el horario que esté abierta la cocina, a configurar desde configuración horarios.

Zonas y Habitaciones

Deberá dar de alta sus habitaciones. Estas habitaciones servirán para asociar una estadía y saber donde hay que entregar los pedidos que realice el huésped. En el momento del check in usted deberá asociar una de las habitaciones dadas de alta con la estadía.

Podrá agrupar las habitaciones en sectores. Luego en cocina podrán filtrar los pedidos por sector. Esto es útil cuando cuenta con más de un edificio o cocina.

Configuración general

Horario de check out

El horario introducido en este campo es el que aparecerá como horario límite para hacer pedidos en el día de check out. Este horario aparece en el formulario de check in, de esta forma evitará introducirlo. Aunque podrá modificarlo en ese momento si lo desea.

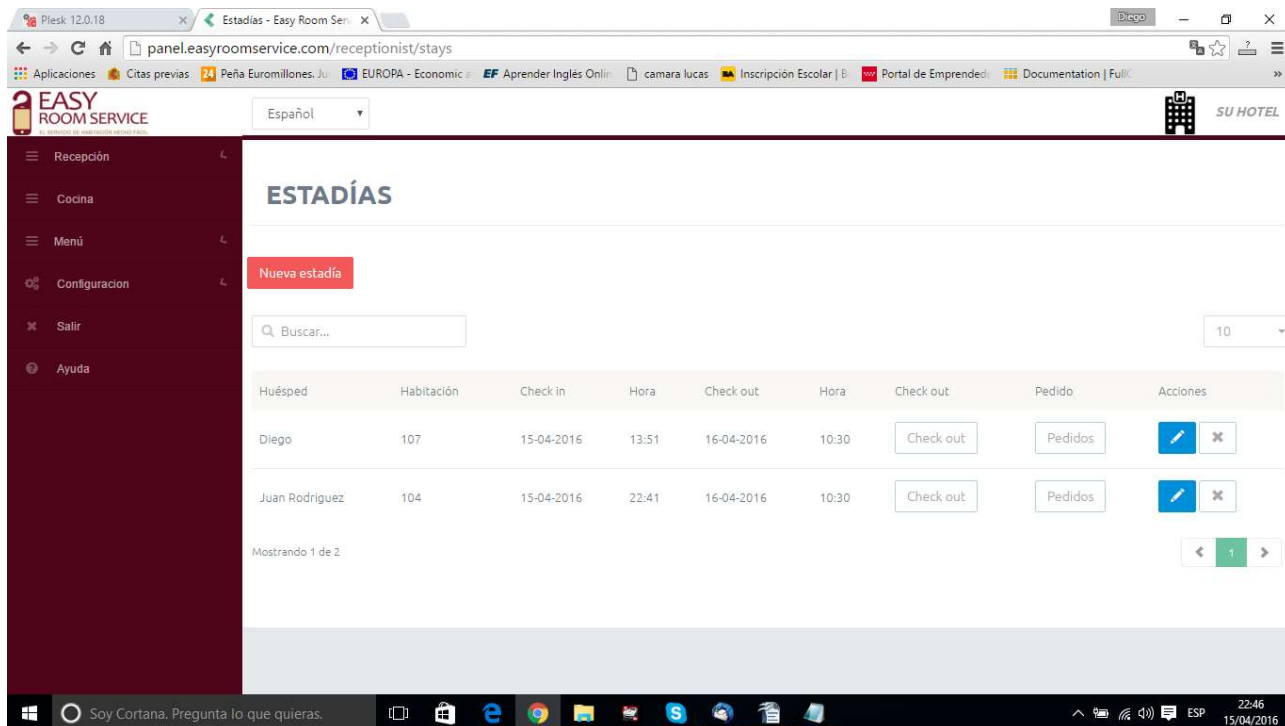
Horario cocina

Es el horario en el cual estarán disponibles los productos que no tengan un horario específico. Para cada día podrá introducir dos intervalos horarios. Si no introduce intervalos horarios sus productos no estarán disponibles. Para que estén disponibles las 24hs, deberá ingresar de 0:00:00 a 23:59:59

Recepción

Desde estadías usted podrá visualizar todas las estadías activas en Easy Room Service- Estas son todas las estadías en las que no se realizó el check out.

También podrá crear una nueva estadía, consultar o modificar los consumos de una estadía activa o realizar el check out.



The screenshot shows a web browser window with the URL `panel.easyroomservice.com/receptionist/stays`. The interface is in Spanish and features a dark red sidebar with navigation options: Recepción, Cocina, Menú, Configuración, Salir, and Ayuda. The main content area is titled "ESTADÍAS" and includes a "Nueva estadía" button and a search bar. Below these is a table listing active stays.

| Huésped | Habitación | Check in | Hora | Check out | Hora | Check out | Pedido | Acciones |
|----------------|------------|------------|-------|------------|-------|----------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Diego | 107 | 15-04-2016 | 13:51 | 16-04-2016 | 10:30 | <button>Check out</button> | <button>Pedidos</button> | <button></button> <button></button> |
| Juan Rodríguez | 104 | 15-04-2016 | 22:41 | 16-04-2016 | 10:30 | <button>Check out</button> | <button>Pedidos</button> | <button></button> <button></button> |

Mostrando 1 de 2

Nueva estadía

Desde aquí podrá crear una nueva estadía y enviarle a su huésped el acceso al menú del servicio de habitaciones. Debería introducir:

- el nombre por el cual será tratado el huésped
- el email que servirá para enviar el acceso al menú del servicio de habitaciones
- una contraseña, que es una medida de seguridad adicional. La contraseña la deberá informar personalmente al huésped, mientras que el acceso es enviado por email, en caso de llegar el acceso a otra persona, esta no podrá hacer pedidos sin conocer la contraseña. La contraseña se crea automáticamente, pero usted podrá modificarla por otra si lo desea.
- fecha y horario de check out, establecerán momento límite hasta el cual el huésped puede realizar pedidos por la plataforma para esa estadía.
- Habitación, establece en que habitación se aloja el huésped y en cual deben ser entregados los pedidos que realice, solo podrá seleccionar entre las habitaciones que no tienen una estadía activa.

Como observación, un mismo email no puede tener más de una estadía activa en su hotel. Si en la habitación se alojan más de una persona, ellas podrán reenviarse el acceso via email y compartir la contraseña.

Check out

Al realizar el check out, el huésped no puede realizar más pedidos y la estadía se guarda en el histórico, pudiendo ser consultada luego. Le recomendamos que antes de realizar el check out controle que están cargados en su sistema de facturación todos los consumos realizados.

Pedidos

Desde pedidos podrán acceder a la totalidad de pedidos que se hicieron en la estadía seleccionada. Luego podrán eliminar pedidos, ingresar nuevos pedidos y consultar o modificar existentes.

Histórico de estadías

En el histórico de estadías, funciona de forma similar a estadías actuales, solo que podrá consultar los pedidos y productos solicitados por estadías no activas.

Podrá buscar estadías introduciendo un texto que filtra en todos los campos y luego ver los detalles de las estadías seleccionadas.

Menú

Ingreso

El huésped podrá ingresar al menú del servicio de habitaciones haciendo click en un botón que le enviaremos por email.

Al hacer click se abrirá la pantalla de acceso en su explorador. Allí deberá introducir la contraseña suministrada en el momento del check in.

Tipo de pedido

Luego el huésped podrá seleccionar entre dos tipos de pedido:

- **Inmediato:** Es para ser preparado en el momento y entregado cuanto antes. El huésped podrá seleccionar entre los productos disponibles en el horario en que está realizando el pedido, recuerde que puede especificar en que franjas horarias está disponible cada producto. El horario de entrega del pedido mostrado al huésped será la hora en que realice el pedido más el tiempo de preparación máximo de entre los productos seleccionados. Estos tiempos han sido introducidos al dar de alta los productos.
- **Programado:** En este caso el huésped selecciona un día (solo puede elegir entre el día de la fecha y el posterior) y un horario de entrega. Luego podrá seleccionar entre los productos disponibles a esa hora. El horario de entrega mostrado al huésped será el seleccionado por el. En ningún caso podrá ser antes del horario actual más el tiempo de preparación ni luego de su fecha y hora de check out.

Una vez seleccionado el tipo de pedido y en el caso de los pedidos programados el día y hora, el huésped podrá navegar entre las diferentes categorías para ver los productos ofertados y también podrá visualizar un detalle sobre el producto. Los productos no disponibles en el horario aparecerán en gris y no podrán ser seleccionados.

Con los botones de “+” y “-” podrá agregar productos a su carro de compra.

Carro de compra

En el carro de compra podrá ver los productos y cantidades seleccionadas. Podrá modificar las cantidades

Desde allí podrá seguir comprando, cancelar el pedido o bien enviarlo a cocina, viendo el precio total del pedido y el horario de entrega.



Pedidos

En pedidos podrá el huésped ver la totalidad de pedidos realizados en su estadia. Haciendo click en cada pedido podrá ver el detalle del mismo.

Si un pedido aún no fue entregado ni fue comenzado a preparar, el huésped podrá cancelarlo.

Teléfonos

En teléfonos podrá ver los números telefónicos ingresados. La llamada a los mismos tiene para el huésped el coste que le transmita su proveedor de telefonía.

Idioma

Desde allí podrá seleccionar en que idioma se ve el menú, entre los activos por el hotel.

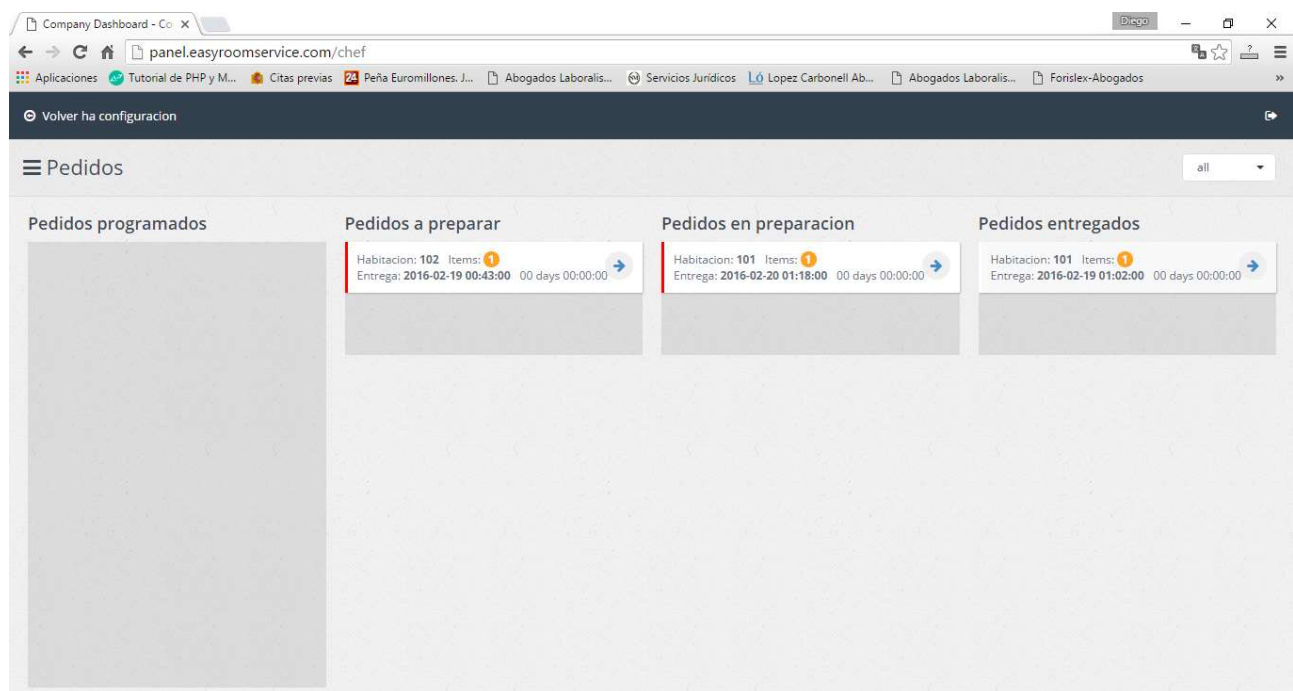
Cocina

En este módulo, podrán ver todos los pedidos realizados y aún no entregados.

La pantalla se divide en 4 partes:

- **Pedidos programados:** en este sector están los pedidos que fueron programados para otro horario. Los pedidos estarán en esa columna hasta que el tiempo que falta para la entrega sea igual al tiempo de preparación + 5 minutos. En ese momento el pedido pasará a Pedidos a preparar.
- **Pedidos a preparar:** allí estarán los pedidos que hay que comenzar a preparar para ser entregados a tiempo. Estarán los que estaban programados que han pasado automáticamente a esta columna y los pedidos solicitados para entrega inmediata.
- **Pedidos en preparación:** al comenzar a preparar un pedido podrá arrastrar el pedido a esta columna. A partir de ese momento los huéspedes ya no pueden cancelar el pedido.
- **Pedidos entregados:** puede arrastrar los pedidos que han sido entregados. Luego con la flecha del costado de cada pedido puede quitarlo de este seguimiento. El pedido igual estará en la lista de consumiciones de la estadía.

Usted podrá mover los pedidos libremente entre los diferentes estados. También podrá modificar un pedido, cambiando las cantidades y los productos.



Pagos

Luego de los días de prueba gratuito, para continuar con el servicio deberá realizar los pagos.

Los pagos se realizan desde el menú de configuración y se hacen por medio de PayPal

Para otra forma de pago contacte con nosotros.

Pago de planes

Desde aquí podrá ver el plan que tiene contratado, su fecha de vencimiento. También podrá renovarlo o mejorarlo por otro plan superior.