

MANUAL DE UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE HOTELES V3.3.

DESARROLLADO POR **PULSAR
INVEST** 

ÍNDICE

1. - INTRODUCCIÓN	4
2. - SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.....	5
3. - EJECUTANDO LA APLICACIÓN DE GESTIÓN HOTELERA.....	6
3.1. - EL ESCRITORIO	9
3.2. - LOS USUARIOS.....	9
3.2.1. - Crear usuarios.....	9
3.2.2. - Cambiar de usuario.....	14
3.3. - DEFINICIÓN DEL PLAN DE CIERRE DEL HOTEL	15
3.3.1. - Definir tipos de habitación.....	16
3.3.2. - Añadir puntos de acceso.....	18
3.3.3. - Definir zonas	20
3.3.4. - La tarjeta de emergencia	22
3.3.5. - Aplicar un filtro de zona.....	23
3.3.6. - Agrupar accesos y habitaciones	24
3.4. - FICHAS DE PERSONAL.....	26
3.4.1. - Definición de los horarios del personal	26
3.4.2. - Añadir una ficha de personal	28
3.4.3. - Asignar tarjetas al personal.....	30
3.4.4. - Añadir tarjetas de personal a la lista negra	33
3.5. - FICHAS DE CLIENTES	33
3.6. - CREACIÓN DE CHECK INS	35
3.6.1. - Definir horarios de cliente	40
3.6.2. - Definir regímenes de alojamiento.....	42
3.7. - CREACIÓN RÁPIDA DE TARJETAS DE CLIENTE	43
3.7.1. - Programar tarjetas	43
3.7.2. - Leer tarjetas	44
3.8. - GRÁFICO MENSUAL.....	45
3.9. - DESCARGA DE DATOS DE LOS PUNTOS DE ACCESO	46
3.10. - DESCARGA DE DATOS DE LA TARJETA	47
3.11. - VISUALIZACIÓN DE ACCESOS.....	48
3.11.1. - Filtrar por número de acceso	48
3.11.2. - Filtrar por fechas	49
3.11.3. - Eliminación del historial de operaciones	50
3.12. - GENERAR TARJETA DE PROGRAMACIÓN	51
3.13. - GENERAR TARJETA DE LIBRE ACCESO.....	52
3.14. - GENERAR TARJETA DE CIERRE.....	53
3.15. - COPIAS DE SEGURIDAD.....	54
3.15.1. - Generar una copia de seguridad.....	54
3.15.2. - Restaurar una copia de seguridad	55
3.16. - GESTIÓN DE LA LISTA NEGRA	55
3.17. - ECONOMIZADOR DE ENERGÍA.....	58
3.18. - CONFIGURACIÓN GENERAL	59
3.18.1. - Cambiar idioma.....	60
3.18.2. - Código de actualización	61
3.18.3. - Tarjeta de inicialización.....	62
3.19. - FINALIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA	63

ANEXOS	65
4. - MÓDULO DE PLANNING	65
4.1. - CONTROL DE PASO DEL PERSONAL.....	65
4.2. - GRÁFICO DE OCUPACIÓN.....	68
4.2.1. - Definir tareas.....	69
4.2.2. - Estados de las habitaciones	72
4.2.3. - Cambio de estado de las habitaciones	73
4.2.4. - Imprimir el planning de tareas.....	75

1. - INTRODUCCIÓN

Nuestra empresa se enorgullece en presentarles el software integral de gestión de hoteles basado en nuestras reconocidas cerraduras inteligentes.

Dicho software ha sido diseñado para establecerse como una herramienta fundamental en la gestión hotelera, proporcionando una facilidad de manejo y un entorno ergonómico que harán las delicias de todos aquellos que deban interactuar con él. Éste se ha creado para funcionar bajo la plataforma Windows, una de las más extendidas del mundo, y resulta totalmente compatible con todas las versiones del mismo, a partir de Windows XP Service Pack 3, hasta llegar al último, el Windows 7 de 64 bits.

Para quienes aún no nos conozcan, añadir que nuestra empresa, mediante un experto y cualificado equipo técnico y humano desarrolla por completo todas y cada una de las aplicaciones en que se basa nuestra política de actuación. Por tanto, desde la concepción inicial de los detalles de un producto, hasta los últimos ajustes del mismo, todo nuestro equipo trabaja con esmero para conseguir la plena integración de nuestros proyectos en la sociedad actual, aportando incluso soluciones adaptadas a las necesidades de cada cliente.

Con esto queremos brindarles la oportunidad de depositar su confianza en nosotros, porque como dice nuestro lema, “si podemos imaginarlo, podemos construirlo”.

2. - SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA

Aplicación desarrollada en entorno Windows, de gran potencia y versatilidad, que tiene incorporadas todas las funciones propias de un programa de estas características.

Los requisitos mínimos para su correcto funcionamiento son, disponer de un sistema operativo Windows XP Service Pack 3 o superior, una resolución de pantalla de 1024 x 768 píxeles, un procesador Intel Pentium 4 a 2GHz, 1GB de memoria RAM, 1GB de espacio libre en el disco duro y un puerto de comunicaciones USB 2.0.

Para instalar el software de gestión hotelera en su ordenador personal, no tiene más que introducir el CD o DVD del mismo en el lector correspondiente, y seguir los pasos que el propio instalador le detalla a medida que se va realizando la instalación.

3. - EJECUTANDO LA APLICACIÓN DE GESTIÓN HOTELERA

Haga 'click' en el menú 'Inicio' de la barra de tareas de Windows, seleccione 'Todos los programas', busque la carpeta 'Hotel' y haga 'click' en la aplicación 'Hotel', o si lo prefiere lance la aplicación directamente haciendo 'doble click' sobre el acceso directo que aparece en el escritorio.

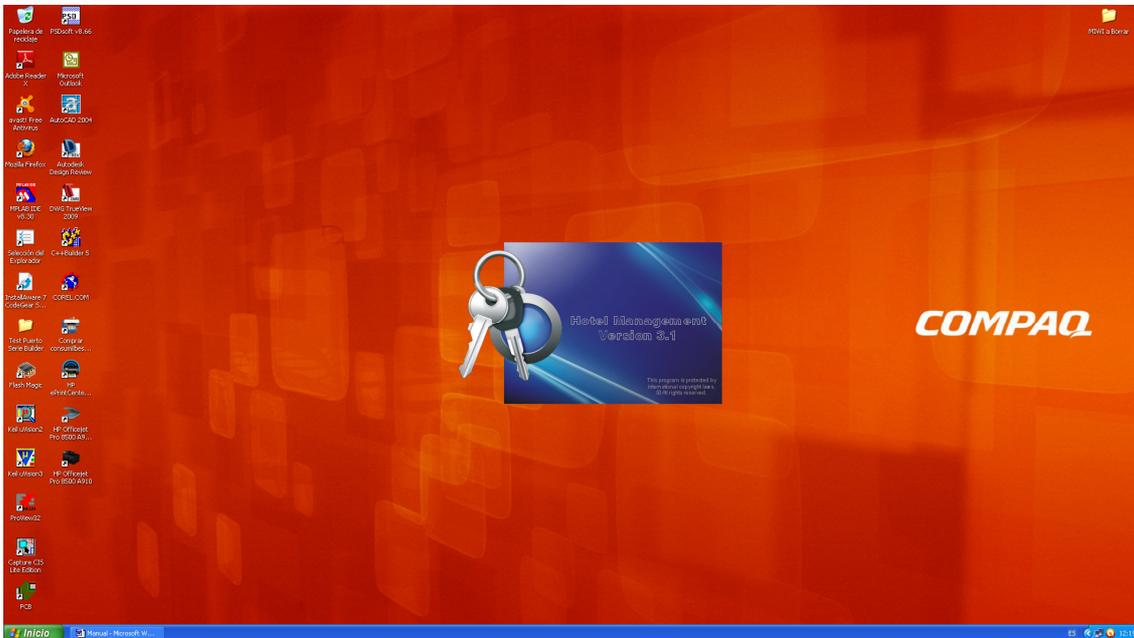


Figura 1. Pantalla de carga inicial de la aplicación.

Tras la pantalla de carga inicial de la aplicación, se ejecutará el programa de gestión hotelera apareciendo como pantalla inicial del mismo la ventana siguiente.

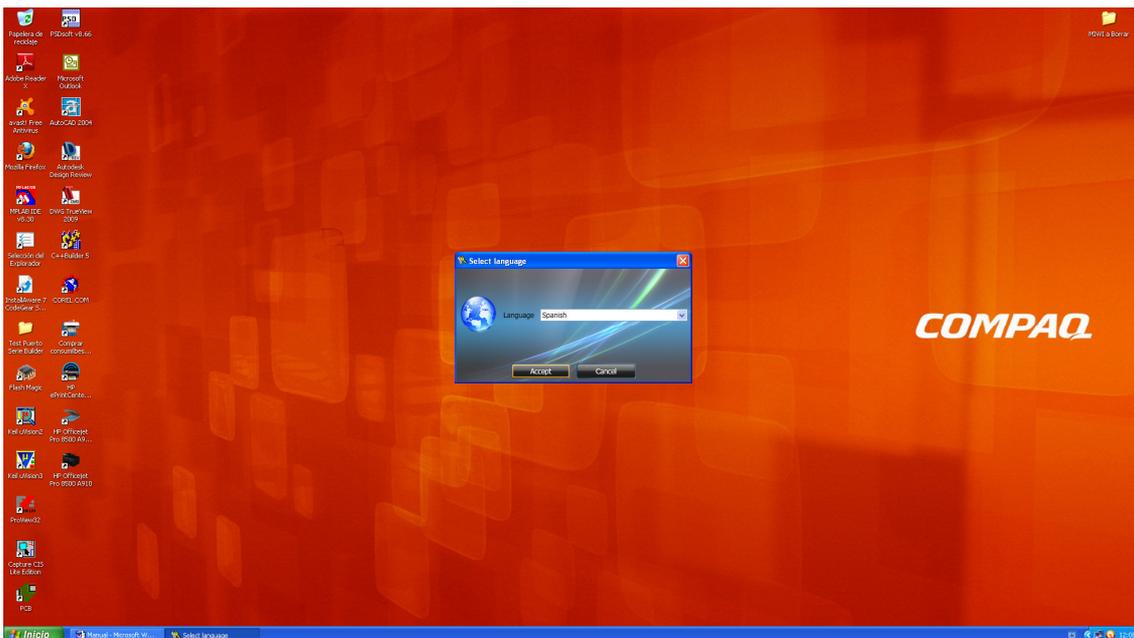


Figura 2. Pantalla de selección inicial del idioma.

Lo único que debe hacer es seleccionar el idioma de la aplicación de entre los disponibles en la lista y pulsar el botón 'Accept'. La aplicación se reiniciará para mostrarse, a partir de ahora, en el idioma seleccionado.

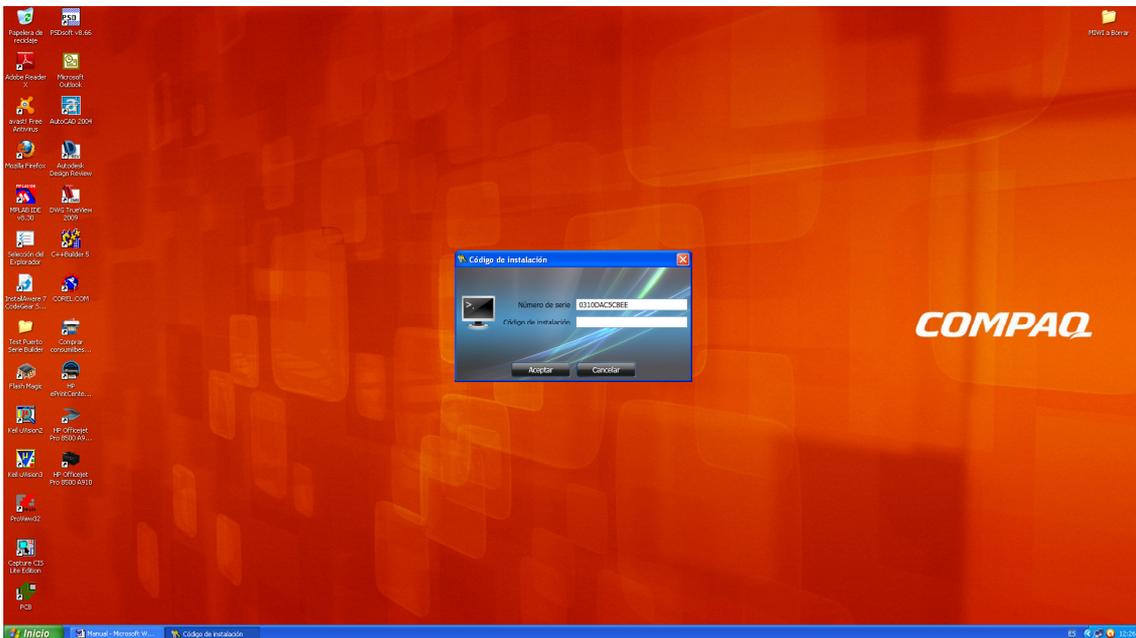


Figura 3. Pantalla de introducción del código de instalación.

Tras reiniciarse la aplicación, el programa solicita que introduzca un código de instalación para verificar la autenticidad del software. Para obtener dicho código póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de nuestro departamento postventa.

Una vez obtenido el código requerido por la aplicación, introdúzcalo en la caja de texto correspondiente y valide el software pulsando el botón 'Aceptar'.

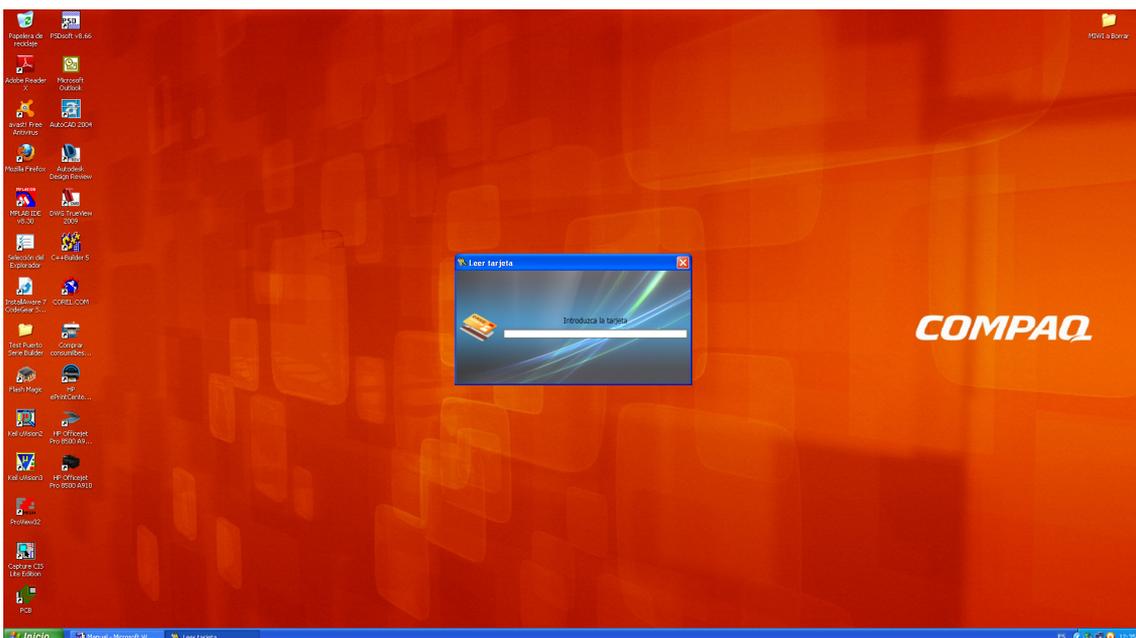


Figura 4. Pantalla de lectura de la tarjeta de inicialización del sistema.

Por último, aparece una ventana para la lectura de la tarjeta de inicialización del sistema que se le ha entregado con el software que ha adquirido. Insértela en el lector / grabador de tarjetas y siga las instrucciones en pantalla. Cuando el proceso finalice se abrirá la ventana principal de la aplicación con la que trabajará a partir de ahora.

Tenga en cuenta que los pasos descritos hasta este punto sólo tendrá que llevarlos a cabo la primera vez que ejecute el software. De aquí en adelante, cuando lance la aplicación, la pantalla que aparecerá será la que se muestra en la siguiente figura.

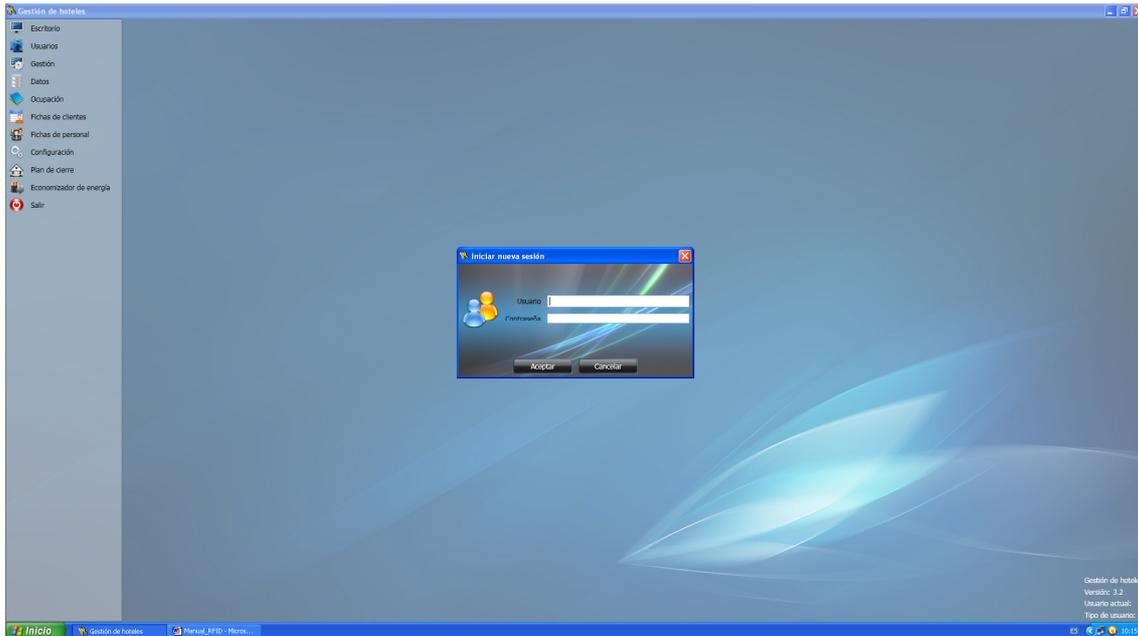


Figura 5. Pantalla principal de la aplicación.

Para poder iniciar una nueva sesión en la aplicación de gestión de hoteles, debe identificarse como un usuario válido con nombre y contraseña. Por defecto, al instalar la aplicación se crea un usuario llamado 'Administrador' que no necesita contraseña. Utilice este usuario la primera vez que desee iniciar sesión.

Tenga presente que debe respetar las mayúsculas y minúsculas en el nombre de usuario. Deje la contraseña en blanco y presione el botón 'Aceptar'. La ventana de 'Iniciar nueva sesión' se cierra y puede comenzar a trabajar con la aplicación.

3.1. - EL ESCRITORIO

El escritorio es el eje central de la aplicación de gestión de hoteles. En su interfaz se muestra información relevante acerca del software, así como del usuario actual de la sesión. Estos datos aparecen en la parte inferior derecha del escritorio, como puede apreciarse en la ventana siguiente.



Figura 6. La información relevante se muestra en el escritorio.

Cuando desee mostrar el escritorio sólo tiene que acceder al menú del mismo nombre, y hacer 'click' en la opción resaltada.

3.2. - LOS USUARIOS

Tal como sucede en un sistema operativo Windows, la aplicación de gestión de hoteles permite su utilización por parte de diferentes usuarios.

Un usuario se puede definir como la persona que interactúa con el software para gestionar, añadir, modificar y eliminar los datos con que trabaja la aplicación.

3.2.1. - Crear usuarios

Por defecto, al instalar la aplicación, se crea un usuario llamado 'Administrador'. Este usuario, como su nombre indica, es el administrador principal de la aplicación.

Puede trabajar con este usuario si lo cree conveniente, pero también puede crear otros usuarios afines a sus necesidades. Para hacerlo, seleccione la opción 'Usuarios' del menú principal y haga 'click' en el submenú 'Crear usuarios'. Al hacerlo, aparece una pantalla como la mostrada a continuación.

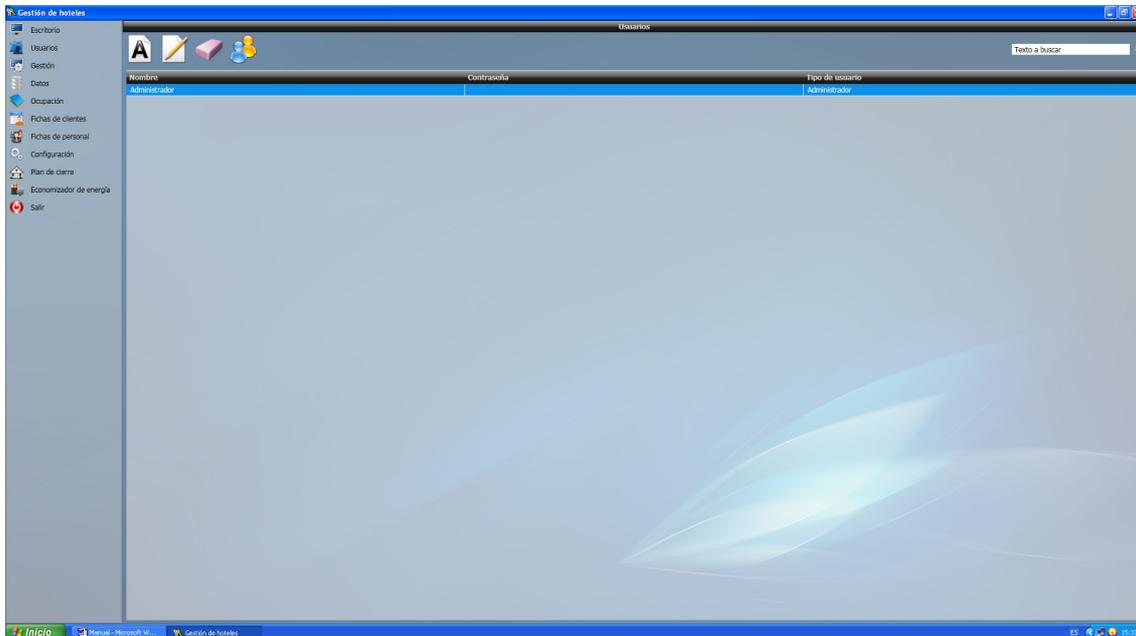


Figura 7. Pantalla para la gestión de los usuarios.

La interfaz mostrada en la figura anterior permite gestionar todo lo referente a los usuarios del software. Desde aquí puede crear nuevos usuarios para la aplicación. No hay límite en cuanto al número de ellos. Usted decide.

Si observa los datos reflejados en la pantalla precedente verá que existe el mencionado usuario 'Administrador'. Como bien puede apreciar, carece de contraseña alguna para iniciar sesión en el software, y se detalla que es de tipo 'Administrador'.

El tipo de un usuario es un condicionante que proporciona información acerca del nivel de acceso que dicho usuario tiene sobre el software de gestión de hoteles. Para entenderlo, haga 'click' sobre la imagen 'Definir tipos de usuario'. La ventana que aparece se muestra en la siguiente figura.

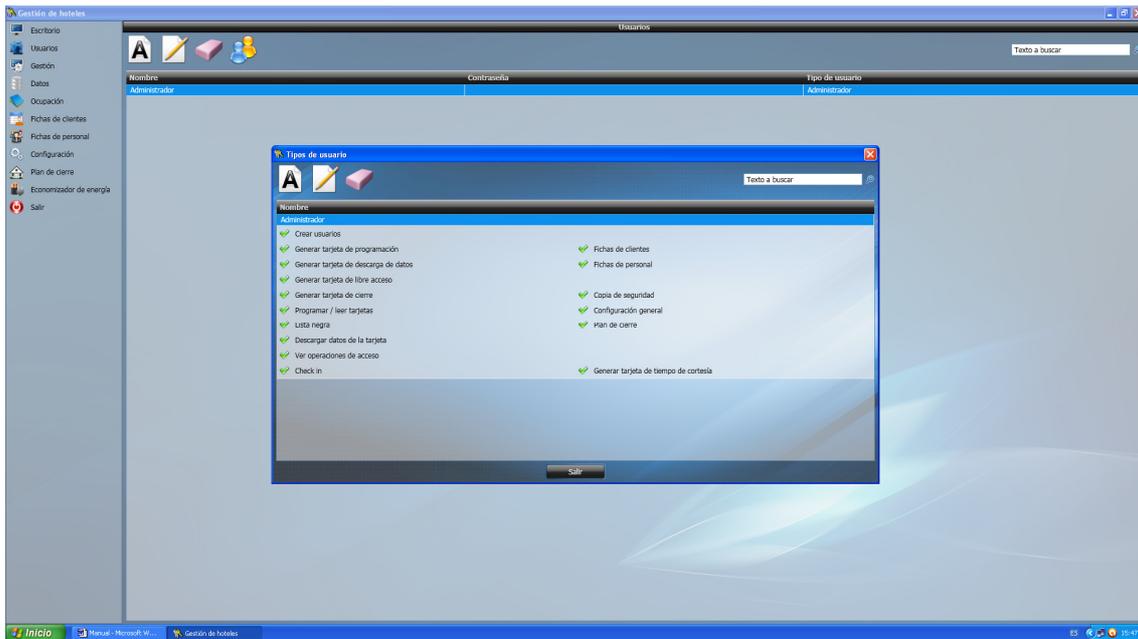


Figura 8. Pantalla para la gestión de los tipos de usuario.

Como puede apreciar, en la nueva ventana mostrada aparece, indicado de forma visual, el nivel de acceso del tipo de usuario.

El tipo de usuario 'Administrador' tiene acceso a todas las funcionalidades del software de gestión. Este tipo de usuario no puede modificarse ni eliminarse.

Aquí es donde se deben definir los distintos tipos de usuarios que van a utilizar la aplicación. Por ejemplo, puede crear un tipo de usuario llamado 'Recepcionista' y definir su nivel de acceso. Para hacerlo, presione la imagen 'Añadir tipo de usuario'.

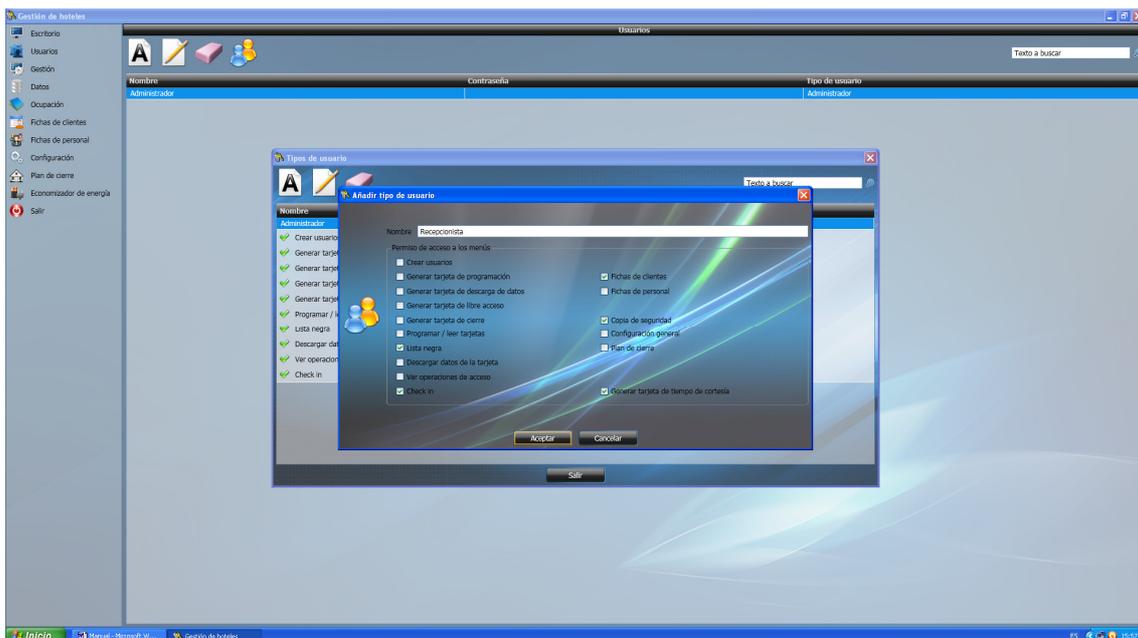


Figura 9. Pantalla para añadir un tipo de usuario.

En la nueva ventana, especifique el nombre del tipo de usuario a añadir en la caja de texto pertinente, y marque las opciones de acceso a las diferentes funcionalidades del software según el nivel de acceso que desee. Para terminar, presione el botón 'Aceptar'.

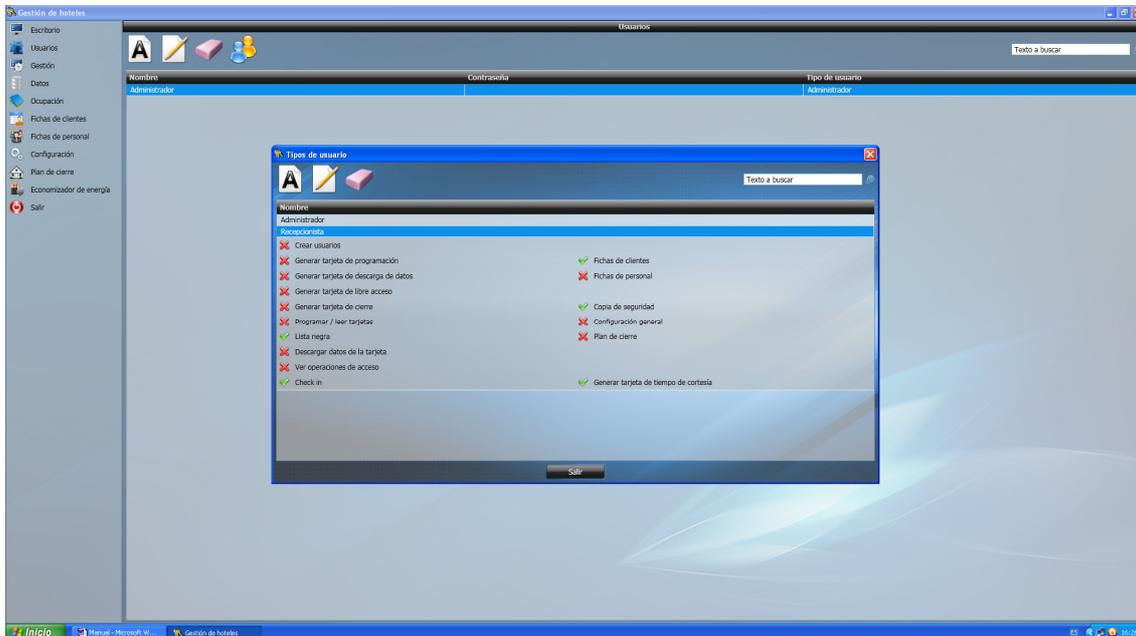


Figura 10. El tipo de usuario añadido se muestra seleccionado en pantalla.

Además de añadir tipos de usuario, puede modificar o eliminar los existentes a excepción del tipo 'Administrador'. Pruebe de añadir, modificar y eliminar tipos para familiarizarse con el funcionamiento. Una vez esté satisfecho con los tipos de usuario introducidos, cierre la ventana con el botón 'Salir'.

Una vez definidos los tipos de usuario, puede crear los diferentes usuarios para la aplicación. Para hacerlo, presione el botón 'Añadir usuario' y aparecerá en pantalla la siguiente ventana.

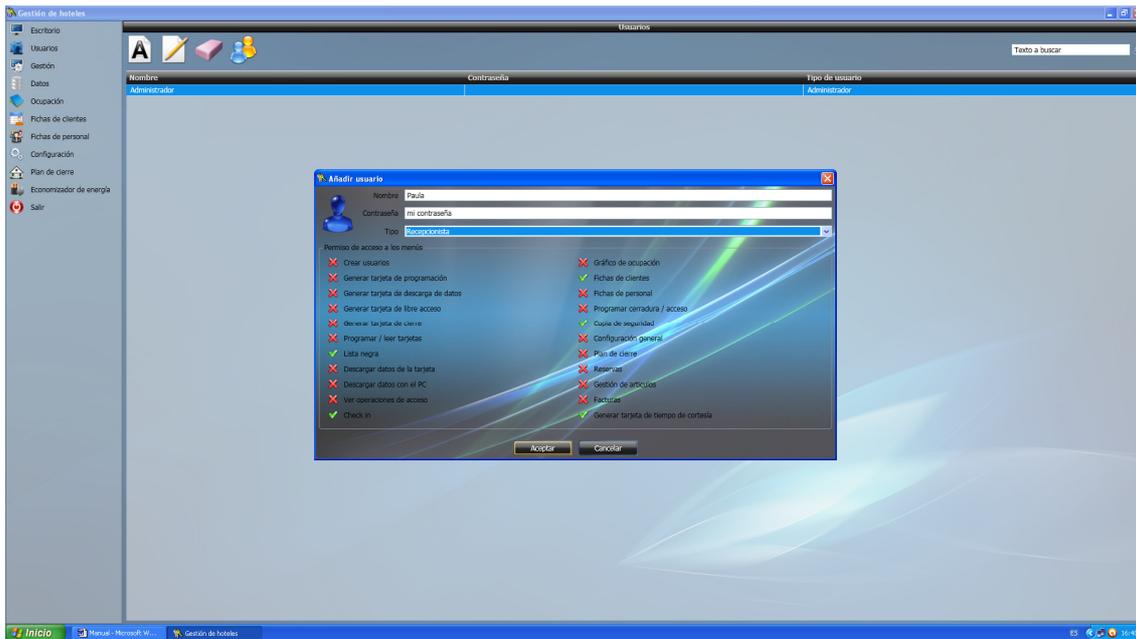


Figura 11. Pantalla para añadir un usuario.

Ahora debe especificar la información que la aplicación necesita sobre el nuevo usuario. Una vez la haya introducido, presione el botón 'Aceptar'.

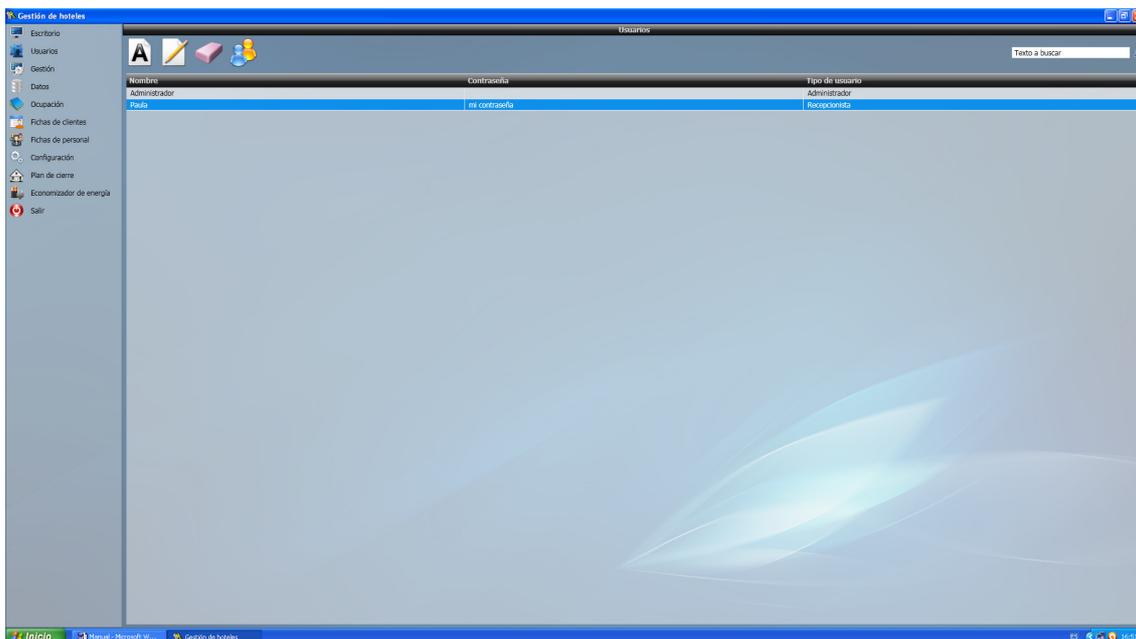


Figura 12. El usuario añadido se muestra seleccionado en pantalla.

Tal como sucedía con los tipos de usuario, puede añadir, modificar y eliminar usuarios. Pruebe a crearlos, modificarlos y eliminarlos para familiarizarse con el funcionamiento de la interfaz.

Tenga en cuenta que el usuario 'Administrador' no se puede eliminar. Si trata de modificarlo, puede cambiarle el nombre y la contraseña, pero no el tipo.

Debe tener presente que los usuarios de la aplicación se crean en función de las necesidades reales y que éstas varían en cada caso concreto. No cree usuarios sin más por el hecho de crearlos.

3.2.2. - Cambiar de usuario

Los usuarios de la aplicación pueden ser varios, cada uno con sus niveles de acceso, pero lo que tienen en común es que todos ellos pueden iniciar una nueva sesión en el software de gestión de hoteles. Para hacerlo, es necesario cambiar de usuario.

Si selecciona la opción 'Usuarios' del menú principal y hace 'click' en el submenú 'Cambiar de usuario', verá aparecer la ventana mostrada en la siguiente figura.

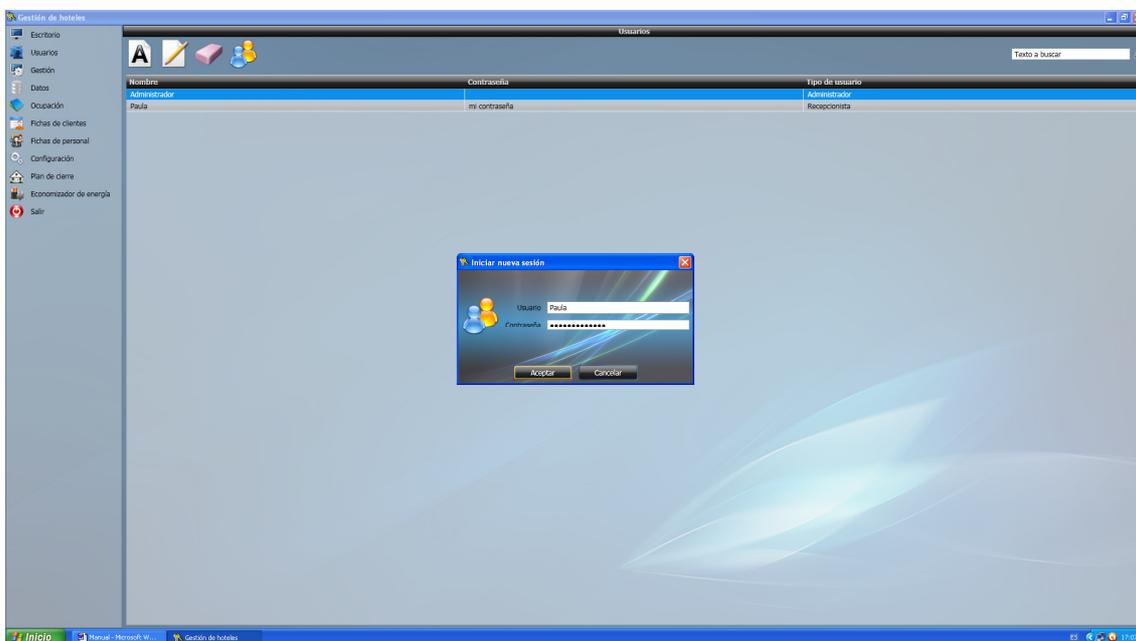


Figura 13. Pantalla para iniciar sesión con un nuevo usuario.

Lo único que debe hacer es introducir el nombre y la contraseña del usuario que desea iniciar una nueva sesión y presionar el botón 'Aceptar'. En cuanto lo haga, se mostrará el escritorio, como puede observar a continuación.



Figura 14. La información del escritorio muestra el usuario actual.

En la información relevante del escritorio aparece como usuario actual el usuario que ha iniciado una nueva sesión. Además, en función del nivel de acceso asignado a este usuario, algunas opciones del menú pueden no estar disponibles.

Llegados a este punto, puede decirse que ha aprendido todo lo relativo a los usuarios de la aplicación. Puede continuar familiarizándose con el funcionamiento y la interfaz si lo desea. En caso de tener cualquier duda consulte los apartados previos para encontrar la mejor solución.

3.3. - DEFINICIÓN DEL PLAN DE CIERRE DEL HOTEL

El plan de cierre es el mapa virtual del hotel. Una interfaz creada con el propósito de instaurarse como el nexo de unión entre las cerraduras de la instalación y el software de gestión. De su correcta definición depende en gran medida el funcionamiento óptimo del sistema global. Es por eso por lo que debe prestar especial atención a los pasos a seguir.

En primer lugar, haga 'click' sobre la opción 'Plan de cierre' del menú principal. La pantalla que aparece es como la mostrada a continuación.

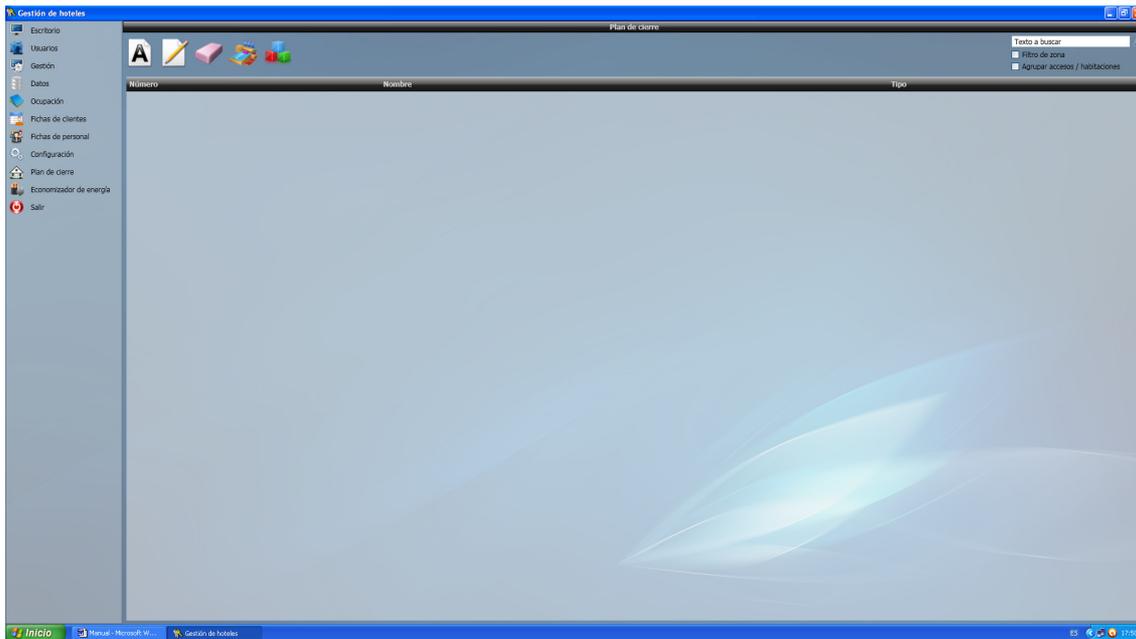


Figura 15. Pantalla para la definición del plan de cierre del hotel.

3.3.1. - Definir tipos de habitación

Las habitaciones existentes en un hotel se pueden clasificar de forma habitual en varios tipos, bien sean individuales, dobles, suites, etc. Con la versatilidad del producto que nuestra empresa le ofrece, puede usted definir el plan de cierre del hotel a su medida, estipulando por ejemplo, el tipo de habitación. Para proceder adecuadamente, observe la pantalla que aparece en la figura anterior y haga 'click' sobre la imagen 'Definir tipos de habitación'.

Si ha seguido los pasos descritos verá aparecer la siguiente ventana en pantalla.

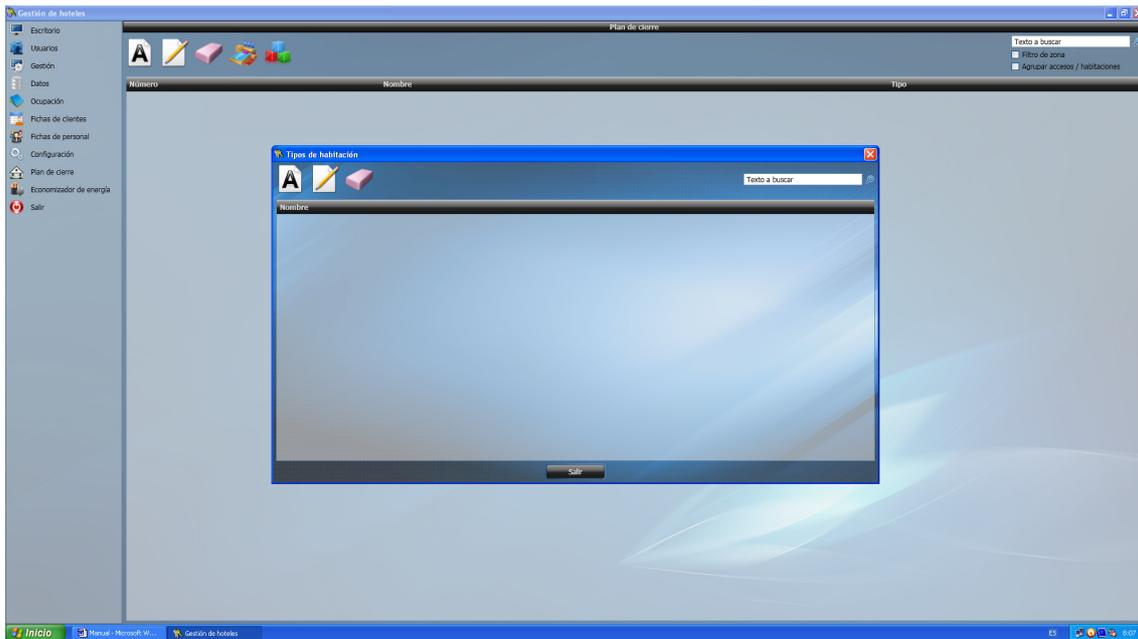


Figura 16. Pantalla para la definición de los tipos de habitación.

Ahora que se ha abierto la nueva ventana, haga 'click' sobre la imagen 'Añadir tipo de habitación'.

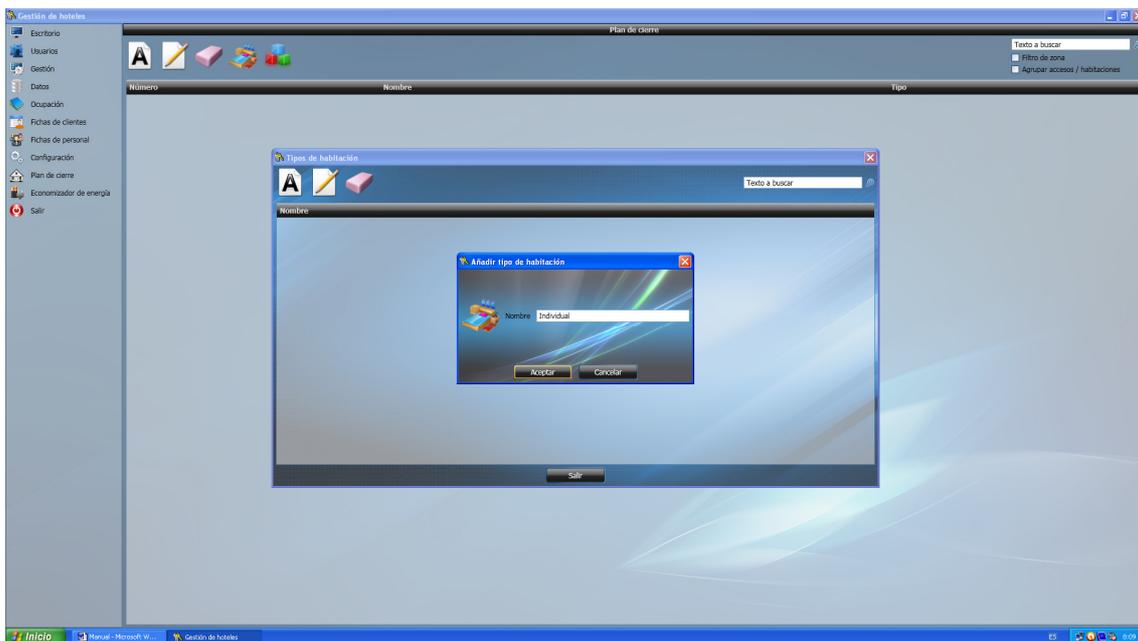


Figura 17. Pantalla para añadir un tipo de habitación.

Escriba el nombre del nuevo tipo de habitación en la caja de texto y, en cuanto termine, presione el botón 'Aceptar'.

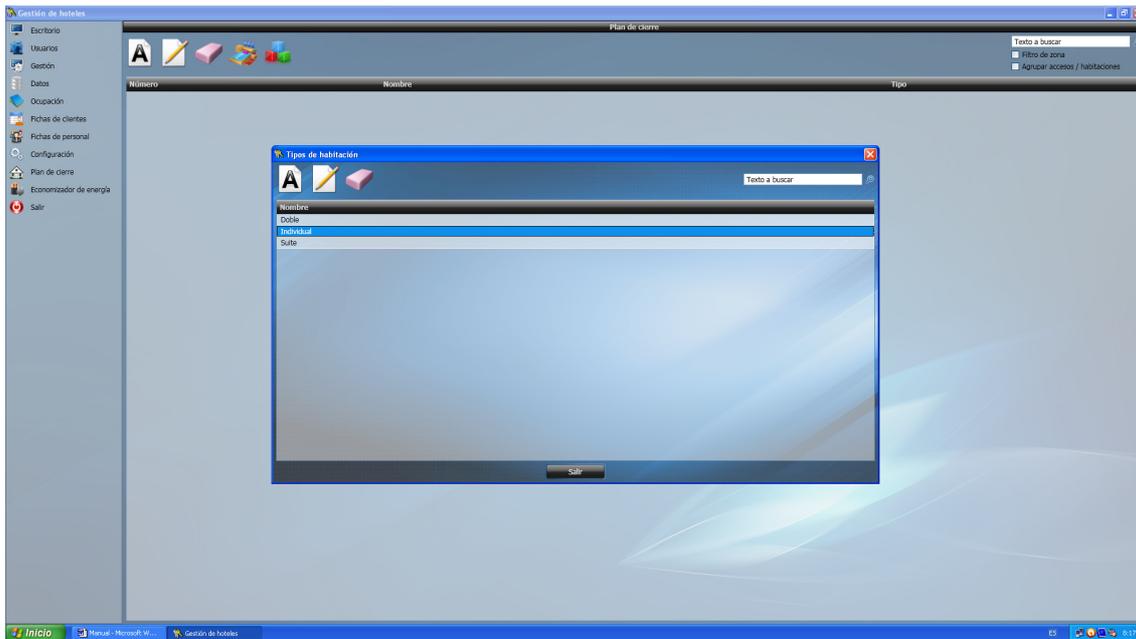


Figura 18. Los tipos de habitación existentes aparecen listados en pantalla.

Pruebe a añadir, modificar y eliminar tipos de habitación para familiarizarse con el funcionamiento y el uso de la interfaz. Una vez que tenga definidos los tipos de habitación, presione el botón 'Salir' para continuar con la definición del plan de cierre.

3.3.2. - Añadir puntos de acceso

Por definición, un punto de acceso es todo lugar físico al que puede accederse a través de una cerradura. En casi la totalidad de los casos, los hoteles no sólo disponen de habitaciones, si no que poseen salas, office, etc. Todos sin excepción, además de las habitaciones, se consideran puntos de acceso, y por tanto deberían estar definidos en el plan de cierre del hotel.

Para añadir un punto de acceso, haga 'click' sobre la imagen 'Añadir punto de acceso'. Al hacerlo, aparece en pantalla una ventana como la siguiente.

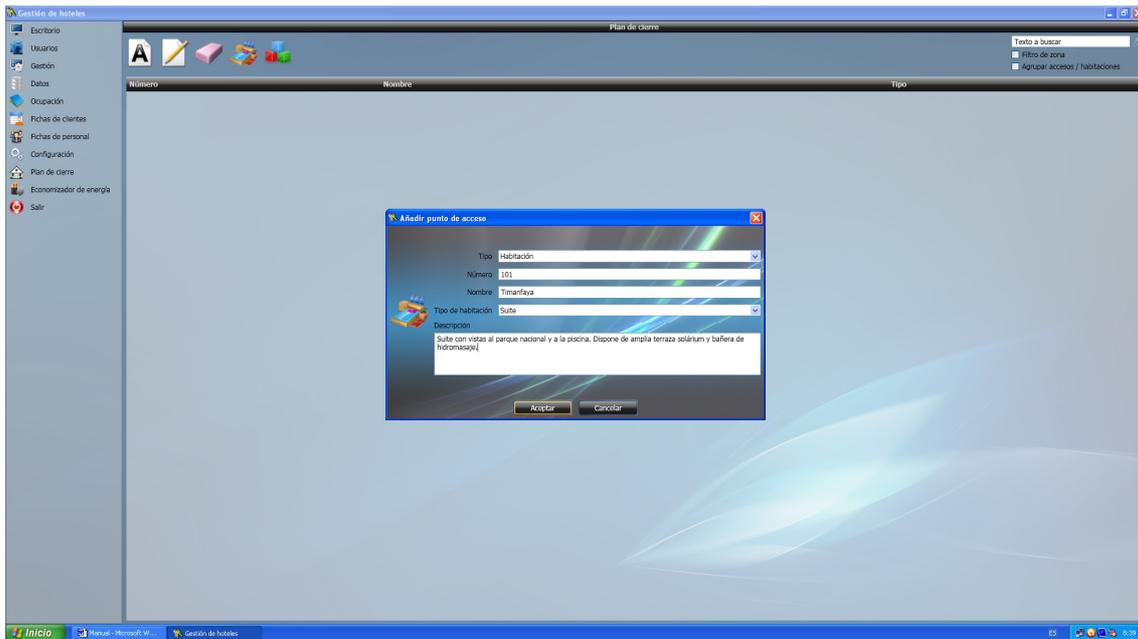


Figura 19. Pantalla para añadir un punto de acceso.

Introduzca la información requerida sobre el punto de acceso que está definiendo y en cuanto termine presione el botón 'Aceptar'. El punto de acceso se añadirá al plan de cierre del hotel.

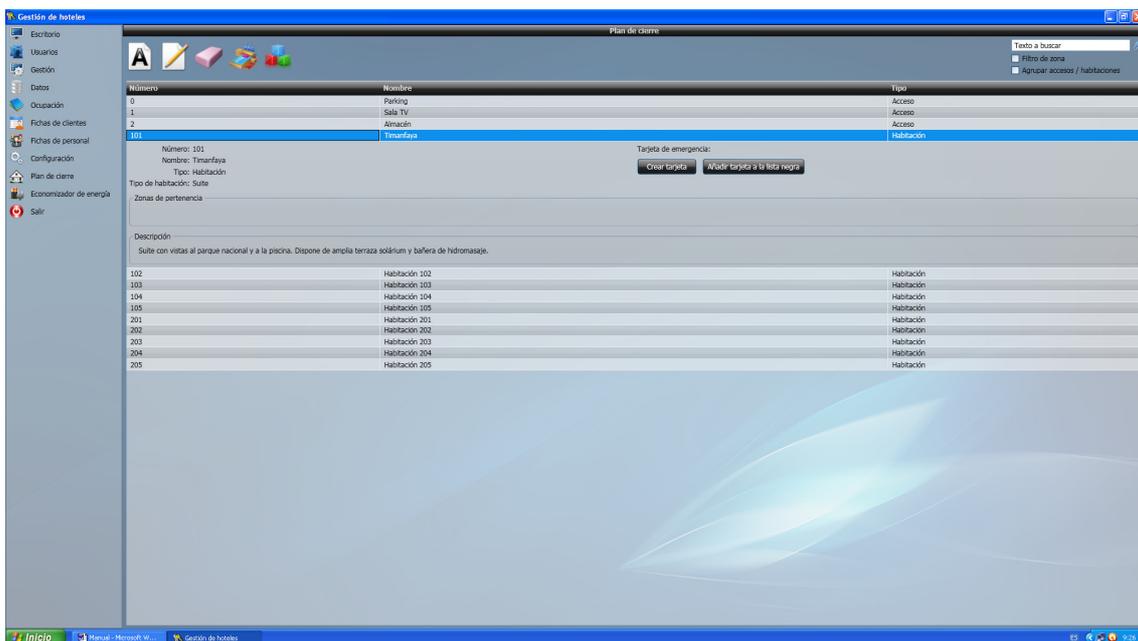


Figura 20. Los puntos de acceso definidos en el plan de cierre aparecen listados en pantalla.

Para familiarizarse con el funcionamiento y la interfaz, no dude en añadir, modificar y eliminar puntos de acceso hasta definir el plan de cierre que se ajuste a sus necesidades particulares.

3.3.3. - Definir zonas

Las zonas del hotel están concebidas como un grupo de habitaciones, salas, despachos o instalaciones que tienen algo en común. Es decir, podría usted definir una zona llamada Planta 1, que contendría todas las habitaciones de dicha planta, siendo éste el nexo de unión entre ellas. Del mismo modo, podría definir una zona llamada Hotel que englobaría todos los puntos de acceso de la instalación.

Sin embargo, puede también definir una zona que esté formada en exclusiva por un único punto de acceso como, por poner un ejemplo, podría ser el caso del gimnasio.

Para definir las zonas, haga 'click' sobre la imagen 'Definir zonas'. Al hacerlo, verá aparecer una nueva ventana como la mostrada a continuación.

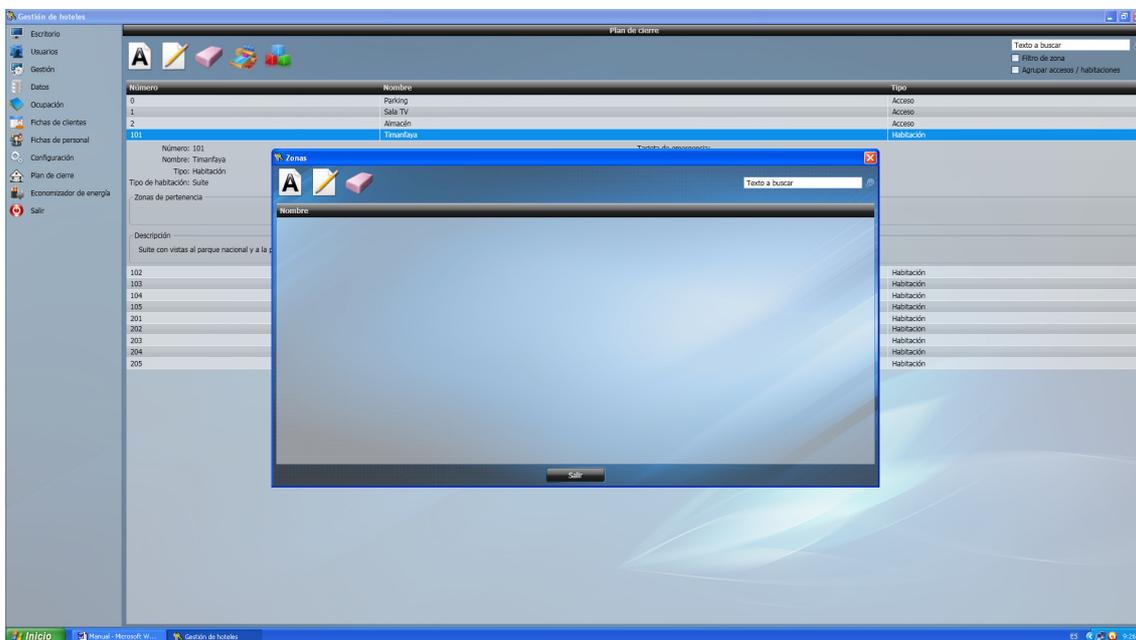


Figura 21. Pantalla para la definición de la zonas.

Ahora, puede gestionar las zonas del plan de cierre en la nueva ventana. Para añadir una nueva zona, no tiene más que hacer 'click' sobre la imagen 'Añadir zona'.

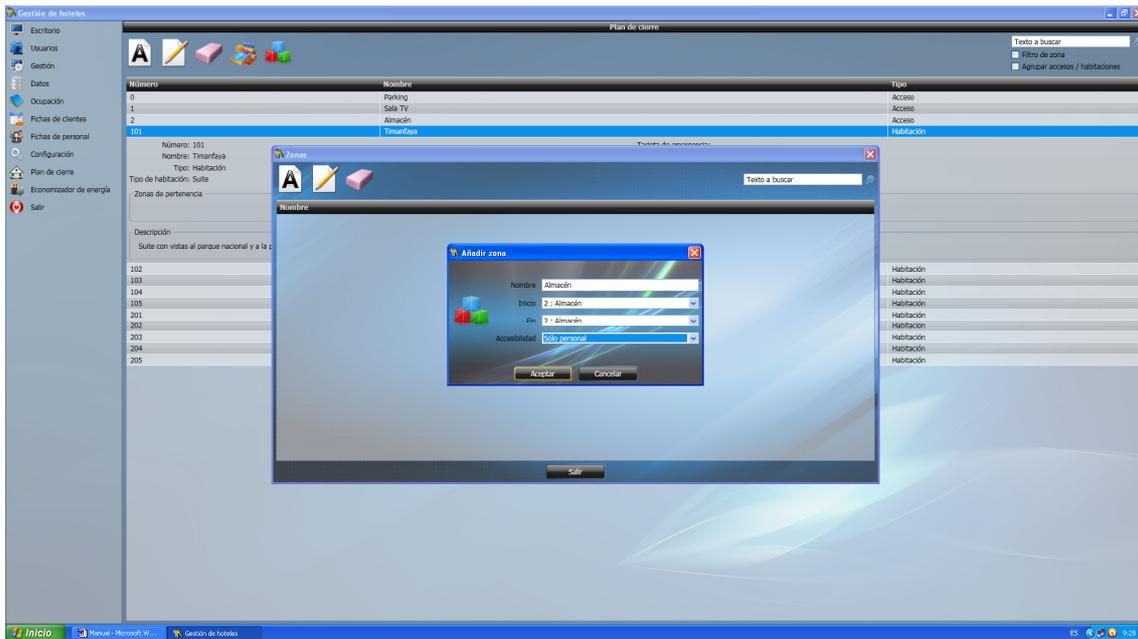


Figura 22. Pantalla para añadir una zona.

Introduzca la información necesaria para crear una zona rellenando los campos correspondientes y, una vez haya terminado, presione el botón ‘Aceptar’.

Existen dos tipos de accesibilidad para las zonas, ‘pública’ y ‘sólo personal’. La diferencia principal entre ambas radica en quien tiene acceso a ellas. Una zona definida como ‘pública’ es accesible por cualquiera, ya sean clientes del hotel o personal que trabaja en él. Por su parte, cuando una zona se define como ‘Sólo personal’ únicamente permite el acceso al personal del hotel y no a los clientes.

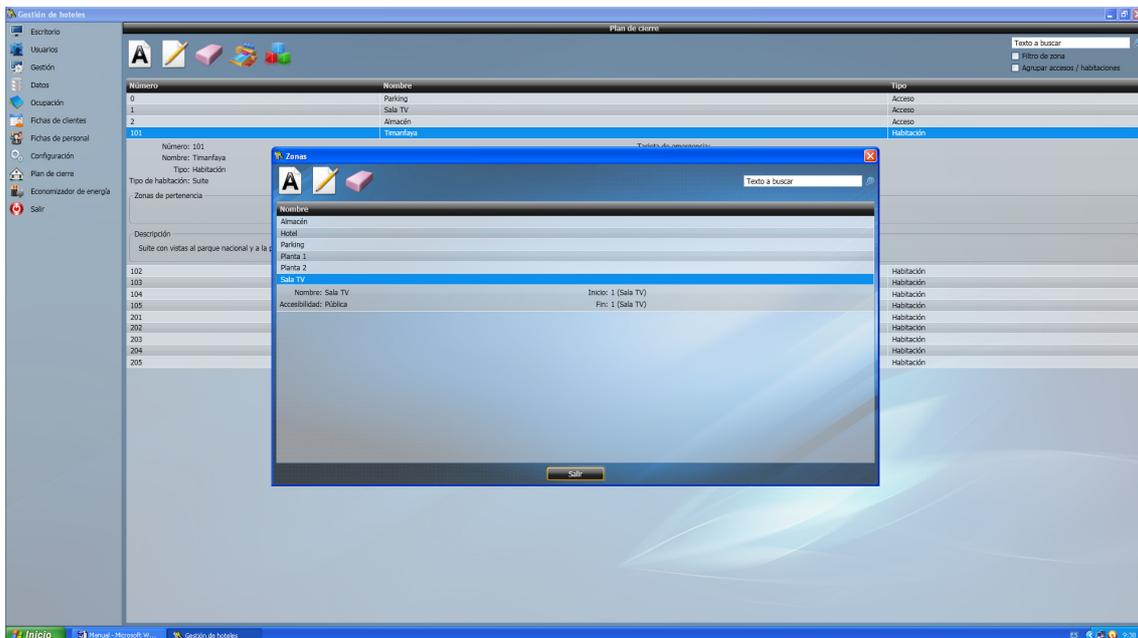


Figura 23. Las zonas aparecen listadas en pantalla.

Añada, modifique y elimine zonas del plan de cierre para familiarizarse con el funcionamiento de la interfaz y, una vez esté satisfecho, presione el botón 'Salir'. Las zonas serán actualizadas de forma automática en la información relativa a cada uno de los puntos de acceso que conforman el plan de cierre del hotel.

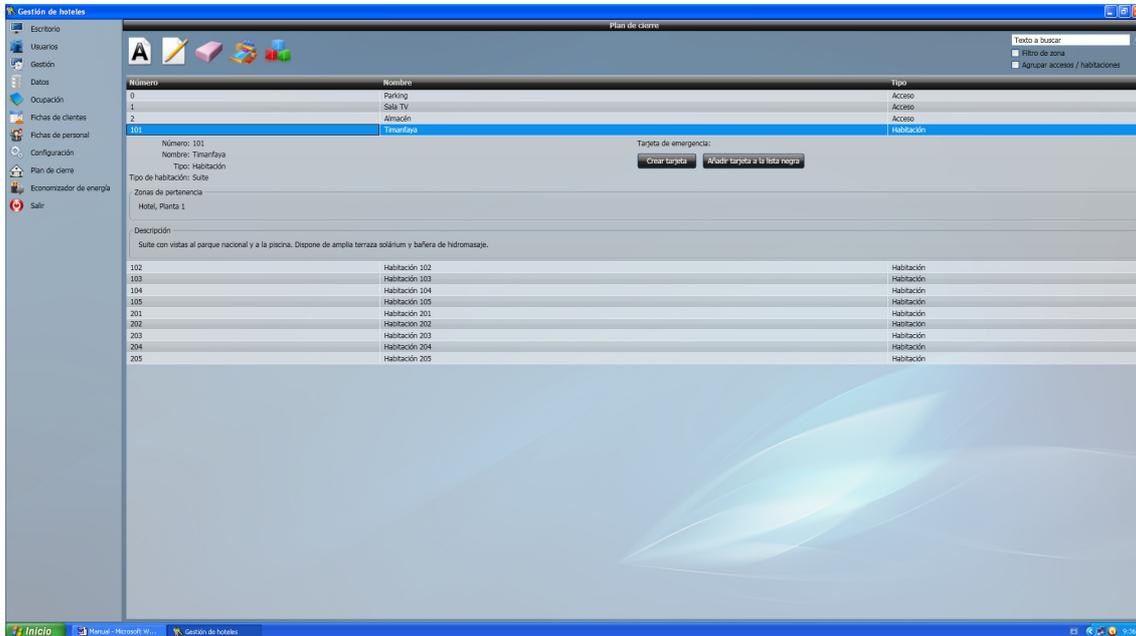


Figura 24. La información de las zonas aparece en cada uno de los puntos de acceso.

3.3.4. - La tarjeta de emergencia

Por definición, una tarjeta de emergencia es, como su nombre indica, una tarjeta que debe ser utilizada sólo en casos excepcionales para acceder al punto de acceso en cuestión, por ejemplo, si el sistema informático ha dejado de funcionar y tiene clientes que alojar. Puede considerarse como una llave que siempre será válida, por lo que su cantidad está limitada a una por punto de acceso.

Para crearla, lo único que debe hacer es seleccionar el punto de acceso que desee y presionar el botón 'Crear tarjeta'.

Si extravía esta tarjeta debe añadirla de inmediato a la lista negra para evitar que cualquiera que la encuentre pueda entrar en el punto de acceso para el que se ha creado.

Para añadir la tarjeta a la lista negra, sólo tiene que presionar el botón 'Añadir tarjeta a la lista negra' y aceptar la advertencia.

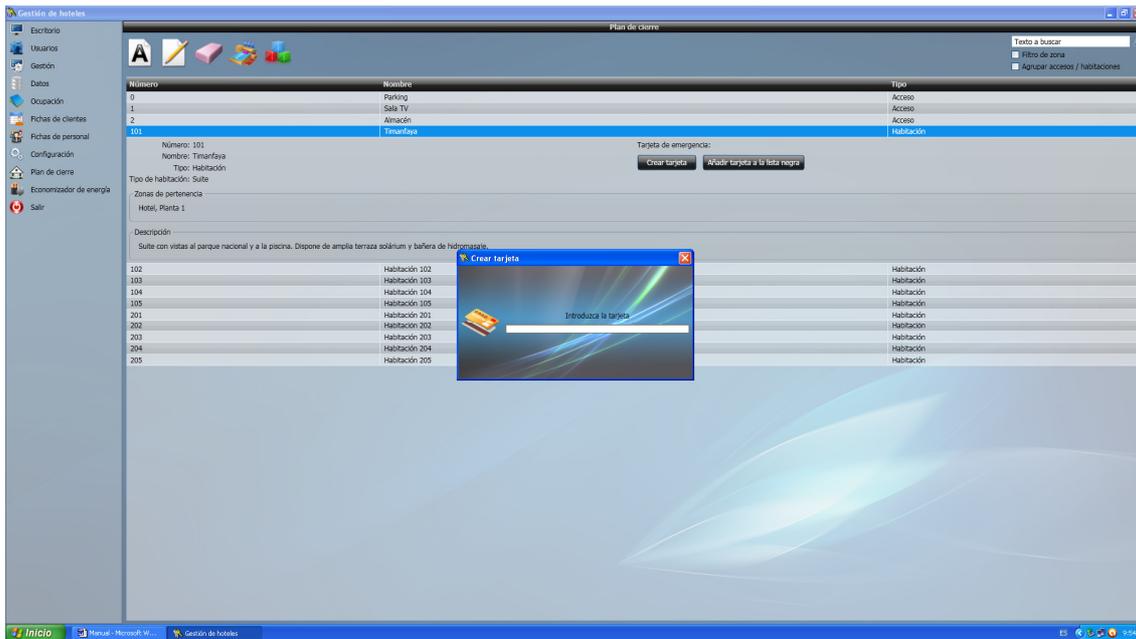


Figura 25. Pantalla para crear una tarjeta de emergencia.

3.3.5. - Aplicar un filtro de zona

La información del plan de cierre condensa gran cantidad de datos sobre la instalación en una única interfaz. Dependiendo de cada caso concreto, puede ser necesario clarificar la presentación en pantalla. Para hacerlo, puede aplicar un filtro de zona.

Por definición, un filtro de zona es una herramienta que ofrece el software de gestión de hoteles para mostrar únicamente la información correspondiente a la zona que usted desee analizar.

Para activar un filtro de zona, no tiene más que marcar la opción 'Filtro de zona' que aparece en la parte superior derecha de la interfaz y seleccionar la zona activa. El resultado será parecido al mostrado en la ventana de ejemplo que aparece en la siguiente figura.

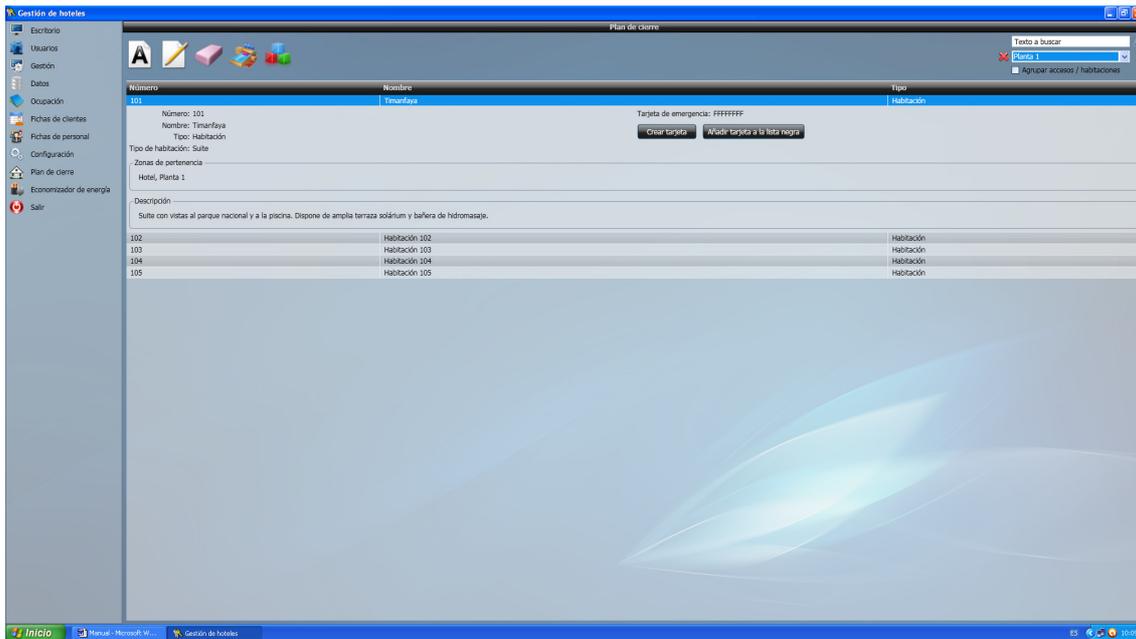


Figura 26. Se ha aplicado un filtro de zona al plan de cierre.

Ahora, la información del plan de cierre muestra sólo los puntos de acceso que pertenecen a la zona especificada.

El filtro de zona puede eliminarse en cualquier momento haciendo 'click' sobre el aspa 'Eliminar filtro de zona' que aparece junto a la lista desplegable de las zonas a filtrar, en la parte superior derecha de la interfaz.

3.3.6. - Agrupar accesos y habitaciones

Otra de las opciones que le proporciona el software de gestión de hoteles para simplificar la visualización de los datos pertenecientes al plan de cierre, es la posibilidad de agrupar los puntos de acceso en las dos categorías existentes, los accesos y las habitaciones.

Para hacerlo, sólo tiene que marcar la opción 'Agrupar accesos / habitaciones' que aparece en la parte superior derecha de la interfaz. El resultado será parecido al que se muestra en la siguiente figura a modo de ejemplo.

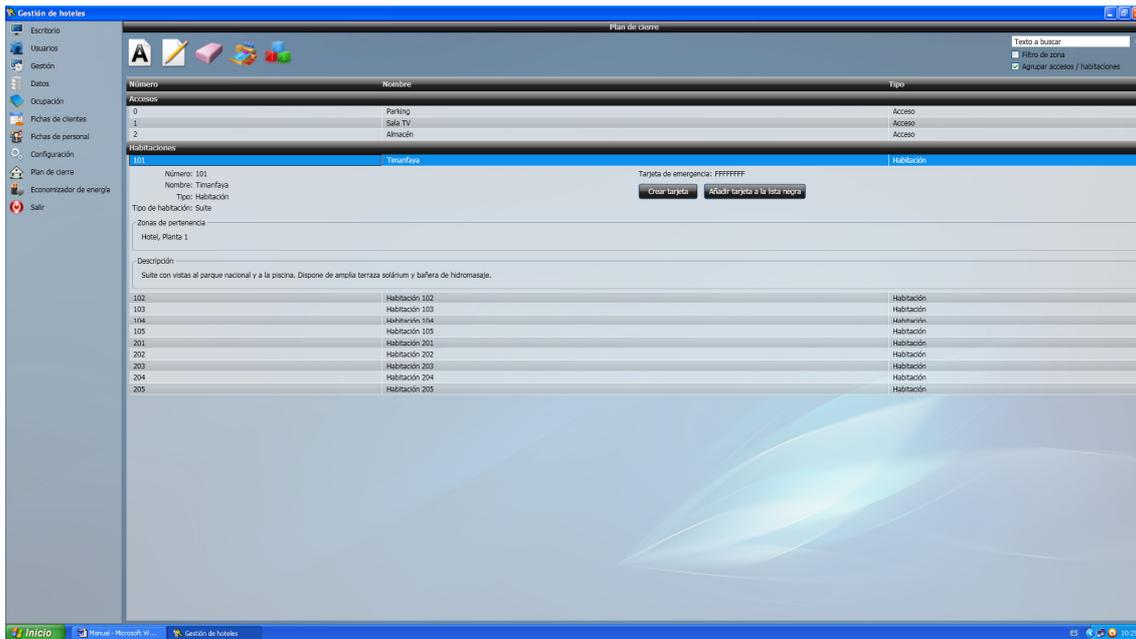


Figura 27. Los accesos y las habitaciones aparecen agrupados en el plan de cierre.

Puede desagrupar los accesos y las habitaciones en cualquier momento. Para hacerlo sólo tiene que desmarcar la opción 'Agrupar accesos / habitaciones' que aparece en la parte superior derecha de la interfaz.

Del mismo modo, debe saber que puede combinar la agrupación de datos con la aplicación de un filtro de zona para que la información mostrada se adecue a sus necesidades y preferencias en todo momento.

3.4. - FICHAS DE PERSONAL

En el menú principal, haga 'click' en la opción 'Fichas de personal'. La pantalla que aparece se muestra a continuación.

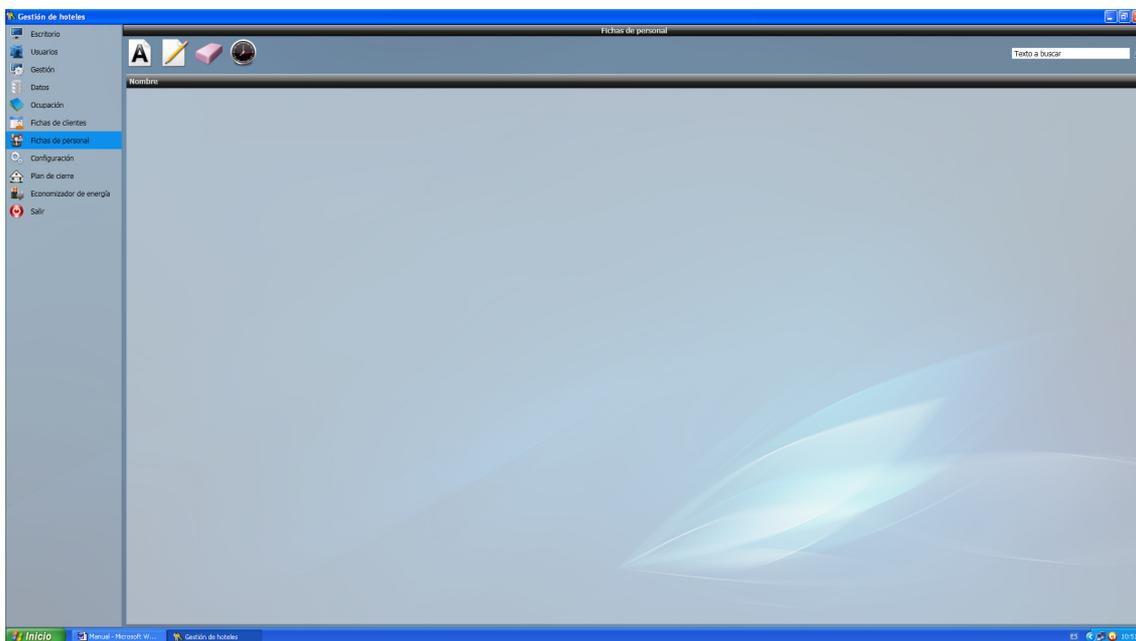


Figura 28. Pantalla para la gestión de las fichas de personal.

Esta pantalla le resultará útil para gestionar todo lo referente al personal del hotel. A través de su interfaz usted podrá añadir, modificar y eliminar las fichas según sus necesidades, asignar diferentes horarios a cada empleado según su cargo, y crear las tarjetas necesarias para que puedan desarrollar su trabajo de forma adecuada.

3.4.1. - Definición de los horarios del personal

Una de las particularidades que presenta el software de gestión de hoteles es la posibilidad de definir los horarios de trabajo para el distinto personal que trabaja en el hotel, tal como por ejemplo, las camareras de planta.

Para definirlos, haga 'click' sobre la imagen 'Definir horarios de personal' y en pantalla aparecerá una ventana como la mostrada en la siguiente figura.

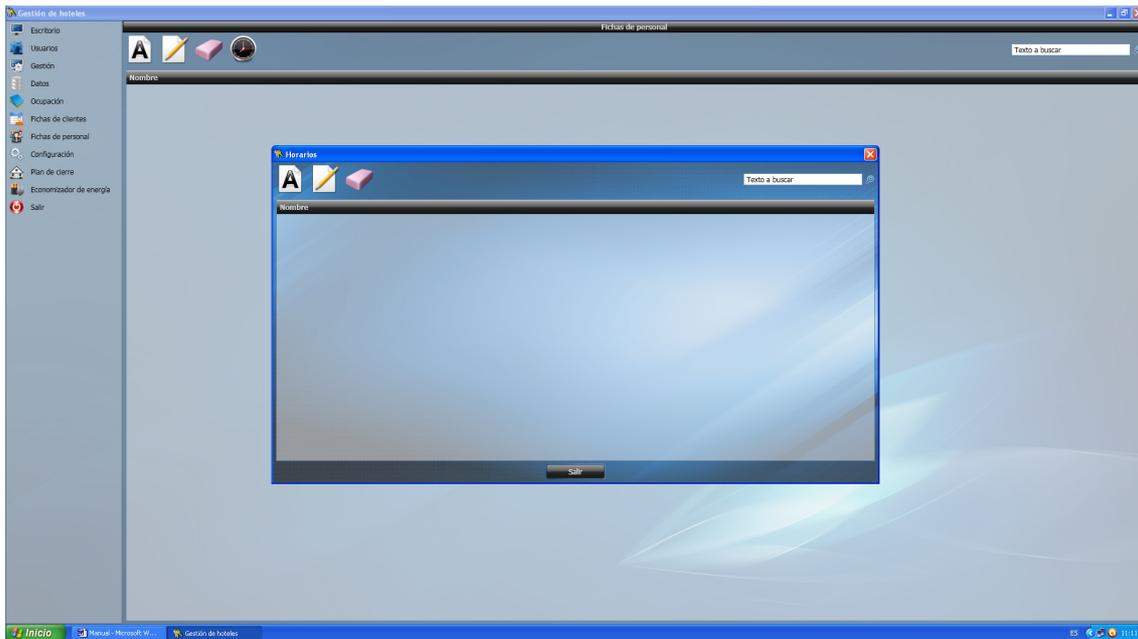


Figura 29. Pantalla para la gestión de los horarios de personal.

Ahora, para añadir un horario de personal, no tiene más que hacer 'click' sobre la imagen 'Añadir horario'. En cuanto lo haga verá que en pantalla aparece una nueva ventana como la mostrada a continuación.



Figura 30. Pantalla para añadir un horario de personal.

Los horarios de personal se definen a partir de la información que aparece en la ventana de la figura anterior.

De todos los datos necesarios, debe prestar especial atención a la posibilidad de definir dos márgenes horarios de actuación. Esta particularidad le permite definir dos franjas horarias válidas, tal como por ejemplo dotar a las camareras de planta de un horario de limpieza dividido entre mañana y tarde.

Si por el contrario, usted considera innecesaria la creación de dos franjas de trabajo en el mismo día para un determinado horario de personal, no tiene más que ajustar el inicio y fin de los márgenes horarios de forma que uno quede englobado dentro del otro.

Además, debe ser consciente que el horario que está definiendo puede aplicarse a uno o varios días semanales. Por ejemplo, un horario de ‘limpieza de habitaciones’ debería realizarse cada día, mientras que por otro lado, un horario de ‘mantenimiento de habitaciones’ podría reducirse a un día por semana.

Para habilitar los días de aplicación, no tiene más que marcar aquellos para los que el horario será válido, como se aprecia en la figura anterior.

Una vez esté satisfecho con la definición del horario de personal, presione el botón ‘Aceptar’.

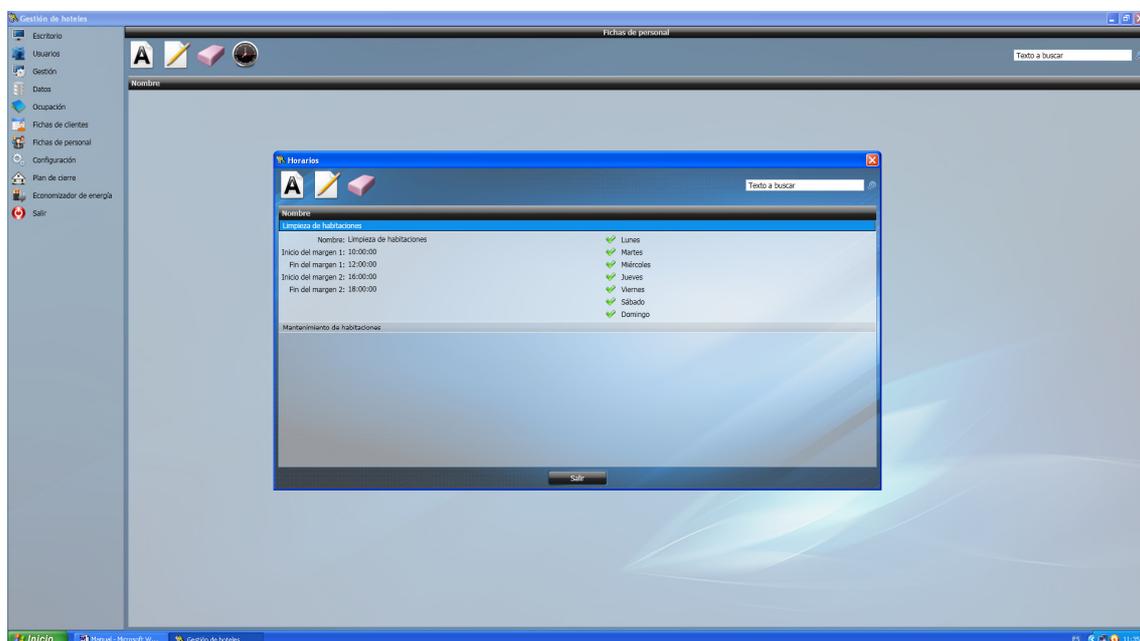


Figura 31. Los horarios de personal aparecen listados en pantalla.

Pruebe a añadir, modificar y eliminar horarios de personal para familiarizarse con el funcionamiento de la interfaz. Una vez que disponga de los horarios que crea oportunos para cubrir sus necesidades, presione el botón ‘Salir’.

3.4.2. - Añadir una ficha de personal

Para añadir una ficha de personal, haga ‘click’ sobre la imagen ‘Añadir personal’. La ventana que aparece se muestra a continuación.

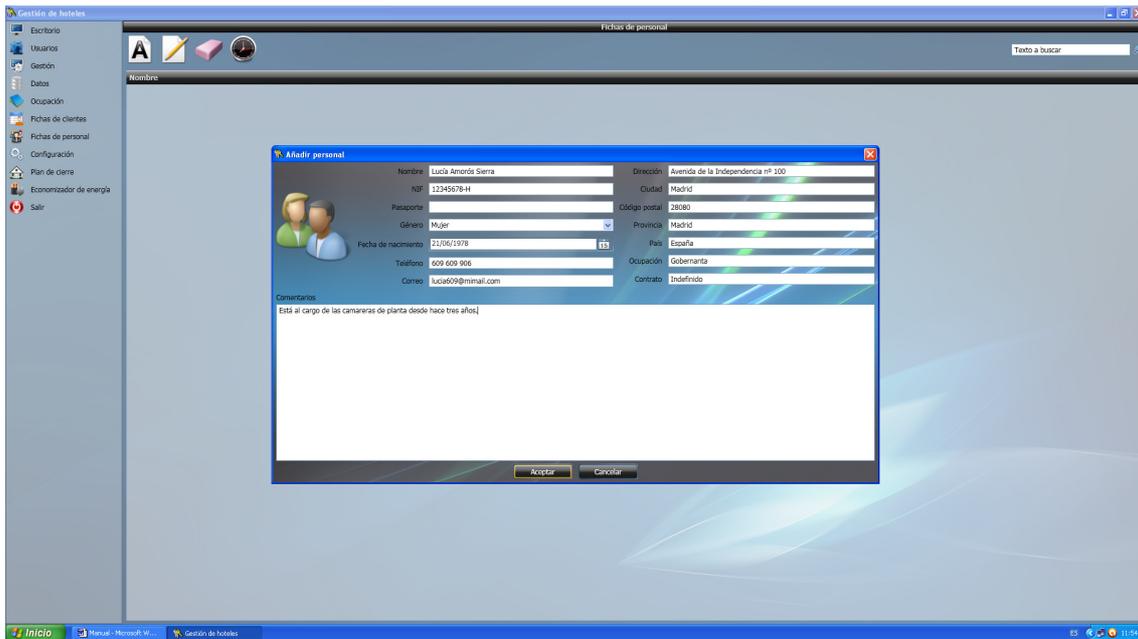


Figura 32. Los datos del personal deben rellenarse en esta ventana.

Aquí debe usted introducir toda la información relativa al miembro del personal que desea añadir. Para hacerlo, sitúese en las cajas de texto dispuestas a tal efecto e introduzca los datos. Una vez haya terminado, presione el botón 'Aceptar'.

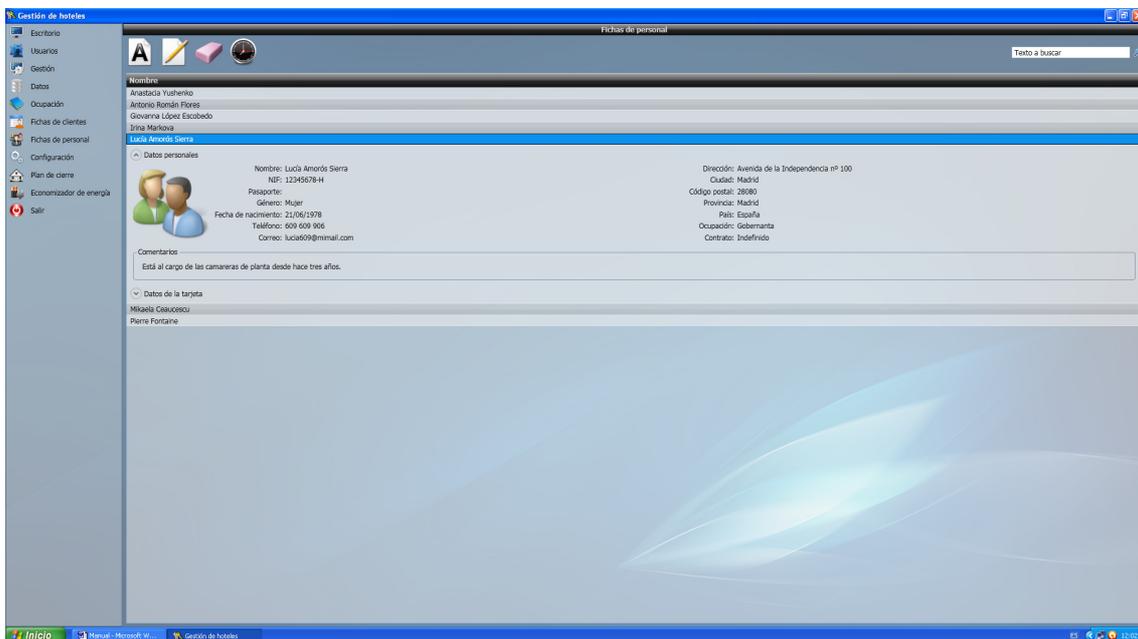


Figura 33. El personal del hotel aparece listado en pantalla.

Para familiarizarse con el uso de la interfaz es recomendable que trate de añadir, modificar y eliminar fichas de personal.

3.4.3. - Asignar tarjetas al personal

Todo miembro del personal del hotel necesita una tarjeta para desempeñar su función, ya sea porque se trata de una camarera de planta que debe tener acceso a las habitaciones para limpiarlas, o el encargado de mantenimiento que debe efectuar una reparación en el almacén.

Por tanto, cuando tenga que asignar tarjetas al personal, lo primero que debe hacer es seleccionar la persona deseada de entre todas las que aparecen listadas.

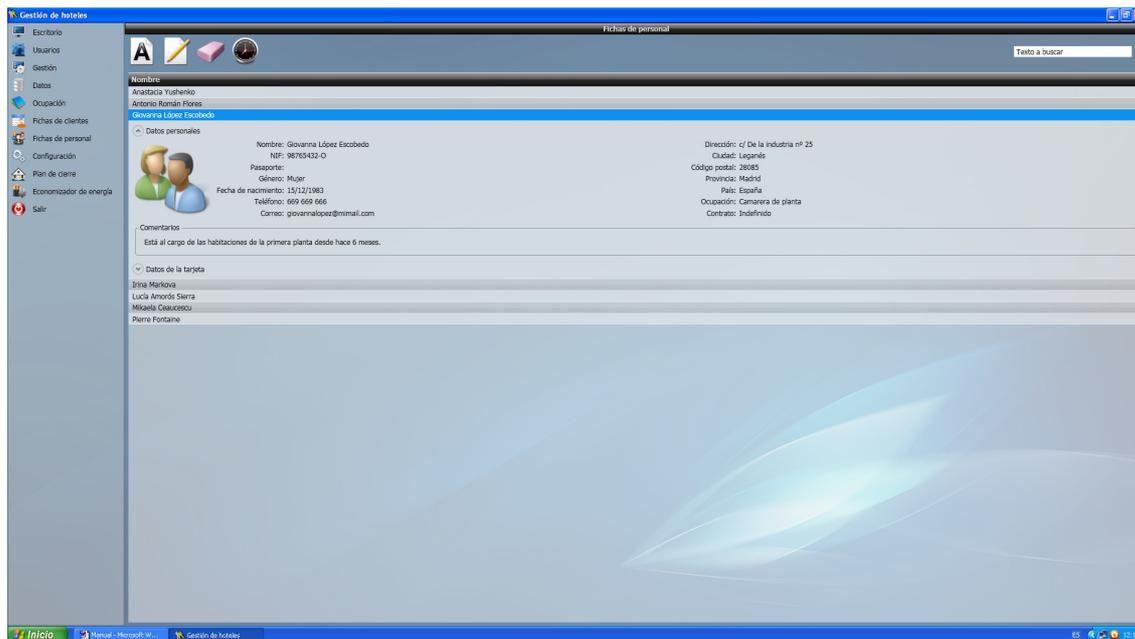


Figura 34. La tarjeta se asigna a la persona seleccionada.

Una vez seleccionada la persona a la que desea asignar la tarjeta, debe hacer 'click' sobre la flecha 'Datos de la tarjeta' para expandir la información oculta de la misma.

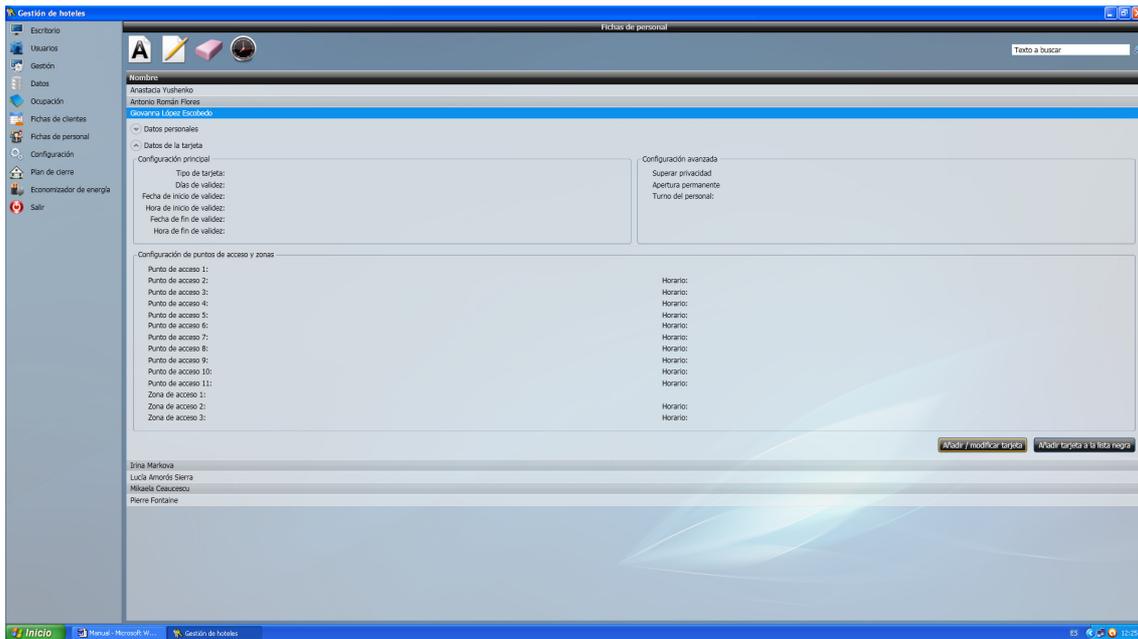


Figura 35. Los datos de la tarjeta se muestran expandidos en pantalla.

Ahora, lo único que debe hacer es presionar el botón 'Añadir / modificar tarjeta' y en pantalla verá aparecer una ventana como la mostrada a continuación.



Figura 36. Pantalla para definir los datos de la tarjeta de personal.

En la ventana mostrada en la figura anterior debe usted introducir los datos que definirán la tarjeta que va a asignar a la persona seleccionada.

Una particularidad especial que debe tener presente es que existen diferentes tipos de tarjeta de personal predefinidos, cada uno con sus propiedades, y que la elección de uno u otro vendrá condicionada por su propia naturaleza. Los tipos de tarjetas existentes se detallan a continuación:

Limpieza : Esta tarjeta de personal está creada pensando explícitamente en las camareras de planta encargadas de la limpieza de las habitaciones. Su principal particularidad es que proporciona acceso a una zona del hotel, lo que implica poder acceder a todos y cada uno de los puntos de acceso que forman parte de dicha zona.

Personal con control de paso : Esta tarjeta de personal está creada pensando explícitamente en miembros del personal tal como pueden ser los encargados de mantenimiento, los camareros y cocineros, etc. Su principal particularidad es que proporciona acceso a una zona del hotel, lo que implica poder acceder a todos y cada uno de los puntos de acceso que forman parte de dicha zona.

Personal con control de accesos : Esta tarjeta de personal está creada pensando explícitamente en miembros del personal que por su cargo u ocupación requieren moverse por diferentes puntos y zonas del hotel, atendiendo a diversos turnos. Su principal particularidad es que además de contar con un turno de personal aplicable, cuenta con once puntos de acceso, diez de ellos con turno de acceso individualizado, y tres zonas de acceso, dos de las cuales también incorporan un turno individualizado, de forma que el control de acceso mediante esta tarjeta se multiplica de forma exponencial frente a cualquiera de las dos anteriores.

Personal con acceso total a zonas : Esta tarjeta de personal está creada pensando explícitamente en miembros del personal cuyo cargo les habilita para tener un acceso total a cualquier punto del hotel, tal como puede ser el caso de la gobernanta. Su principal particularidad es que sin necesidad de definir zonas de acceso, permite acceder a todos los puntos de acceso definidos con la posibilidad de asociar su utilización a un horario de personal.

Maestra : Esta tarjeta de personal está creada pensando explícitamente en el personal de mayor rango dentro del hotel, como pueden ser por ejemplo los miembros de la dirección. Su particularidad es que funciona como una llave maestra que puede acceder a todos los puntos de acceso en cualquier momento, mientras no se alcance la fecha de caducidad.

Una vez haya introducido todos los datos necesarios para crear la tarjeta, no tiene más que presionar el botón 'Crear tarjeta'. Después de seguir las instrucciones en pantalla, la ventana se cierra y la información en pantalla se muestra como queda reflejado en la figura siguiente.

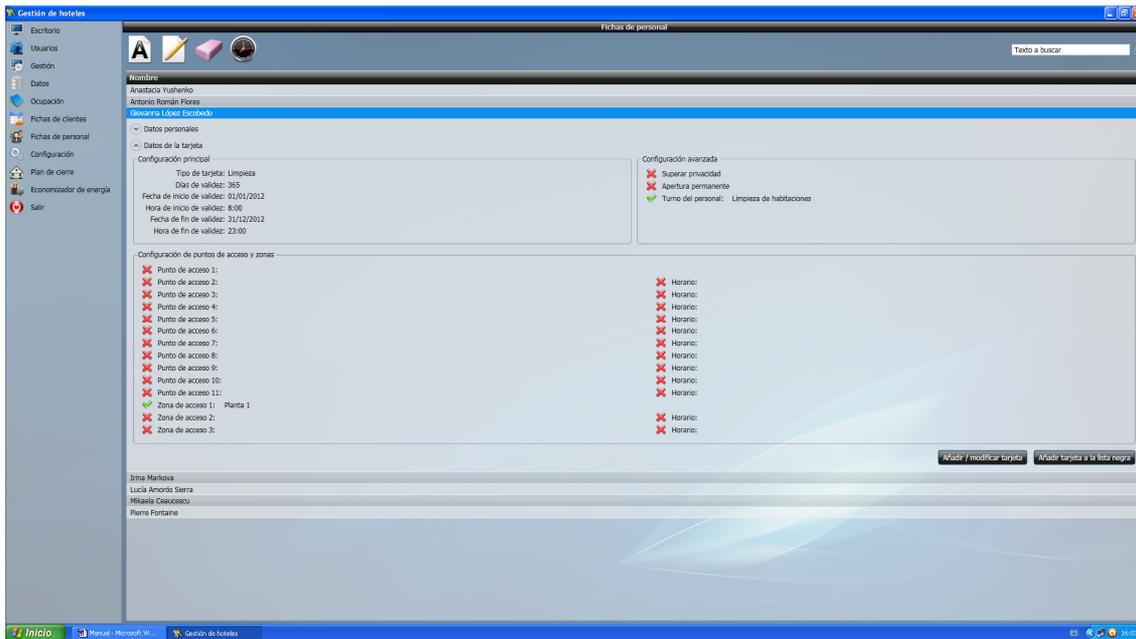


Figura 37. Los datos de la tarjeta creada se muestran en pantalla.

3.4.4. - Añadir tarjetas de personal a la lista negra

Como existe la posibilidad que cualquier miembro del personal extravíe la tarjeta que le ha sido asignada, puede añadir la citada tarjeta a la lista negra para actualizarla en las cerraduras del hotel.

Para añadir una tarjeta de personal a la lista negra, no tiene más que seleccionar la tarjeta en cuestión y presionar el botón 'Añadir tarjeta a la lista negra'.

3.5. - FICHAS DE CLIENTES

El propósito principal de la existencia de las fichas de clientes es el de almacenar toda la información referente a los clientes que alguna vez se han alojado en su hotel. Esta información le será de utilidad más adelante, ya que en futuros alojamientos sólo deberá seleccionar de estas fichas un cliente, sin necesidad de reintroducir nuevamente los mismos datos. Para acceder a esta funcionalidad haga 'click' en el menú 'Fichas de clientes' de la pantalla principal. Tras esta operación aparece una ventana que queda reflejada en la siguiente figura.

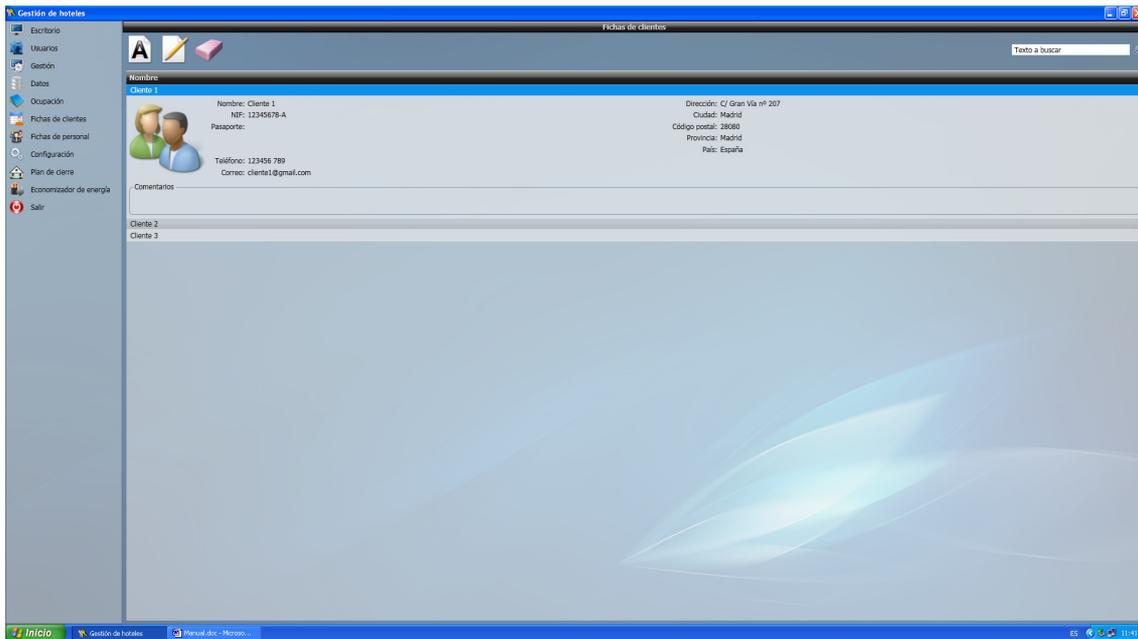


Figura 38. Ventana para la gestión de las fichas de clientes.

Esta pantalla le será útil para gestionar todo lo referente a los clientes del hotel. A través de ella, usted podrá añadir, modificar y eliminar las fichas según sus necesidades.

En caso de desear añadir una nueva ficha de cliente, debe hacer 'click' sobre la imagen 'Añadir cliente'. Al realizar esta operación la pantalla que aparece es la siguiente.

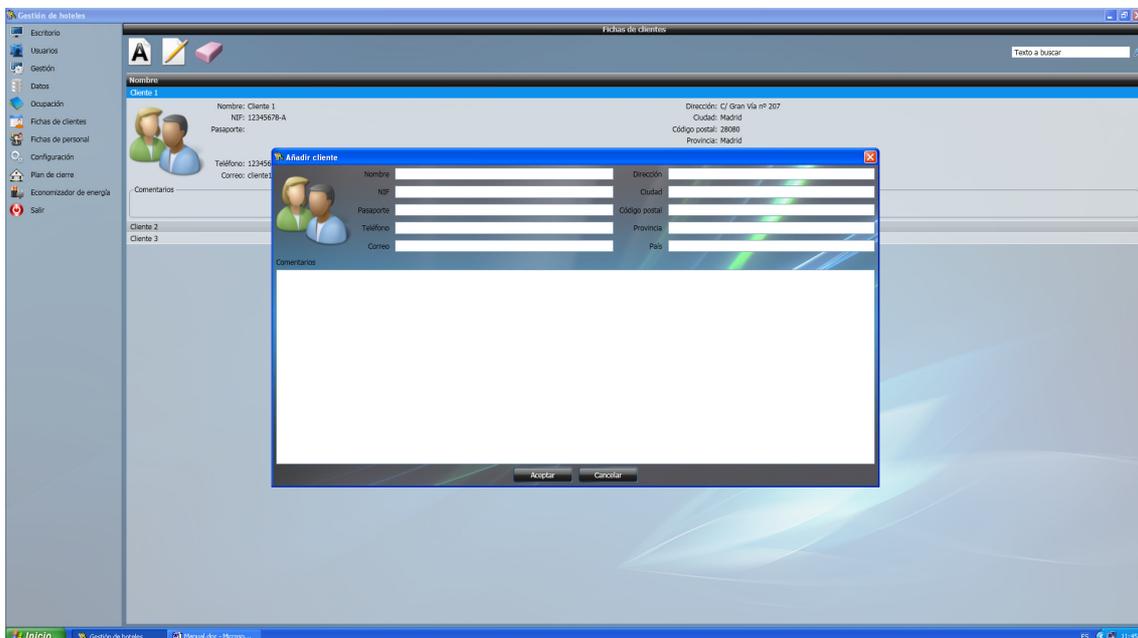


Figura 39. Ventana para introducir los datos personales del cliente.

Ahora, visualizando esta pantalla se definen los datos de interés del cliente, como pueden ser el nombre, NIF, dirección, teléfono, correo electrónico, etc.

Para insertar la foto del cliente, en caso de disponer de ella, solo es necesario hacer 'click' sobre la imagen superior izquierda y seleccionar, mediante el explorador que aparece, el archivo en cuestión. Debe tener en cuenta que los formatos permitidos para los archivos de imagen son BMP, JPEG y PNG.

Una vez introducidos todos los datos presione el botón 'Aceptar' y el nuevo cliente se añadirá al listado de los ya existentes.

Si lo que prefiere, o necesita ahora, es modificar los datos de un cliente que ya existe, los pasos a realizar son los que siguen. Seleccione el cliente que desea modificar (recuerde que puede hacer uso de la herramienta de búsqueda situada en la parte superior derecha de la pantalla) y haga 'click' sobre la imagen 'Modificar cliente'. Acto seguido se abre una ventana con los datos actuales del cliente donde es posible su modificación de manera rápida y efectiva. Cuando haya realizado los cambios pertinentes presione el botón 'Aceptar' y los cambios serán almacenados en la base de datos.

Por último, cabe decir que la eliminación de una ficha de cliente se realiza mediante un 'click' sobre la imagen 'Eliminar cliente', y siempre que se acepte el mensaje de confirmación que aparece a continuación.

3.6. - CREACIÓN DE CHECK INS

En apartados anteriores ya se ha hablado de los clientes del hotel, no obstante ahora, hay que tener en cuenta una clara premisa que es la siguiente. Un cliente puede estar o no físicamente alojado en su hotel. Por lo tanto ahora entraremos en el concepto de 'Ocupación'.

Hablaremos de 'Ocupación' para referirnos a los huéspedes del hotel en una fecha concreta. Y esta ocupación la conseguiremos mediante los conocidos 'Check in'. Para comprender mejor todo este apartado procederemos con un ejemplo.

Suponga que se encuentra usted en la recepción del hotel y se presenta una persona que requiere de alojamiento. Pues bien, lo primero que haremos es, desde la pantalla principal de la aplicación, hacer 'click' sobre el menú 'Ocupación' y seleccionar la opción 'Check in'. La pantalla que aparece se muestra a continuación.

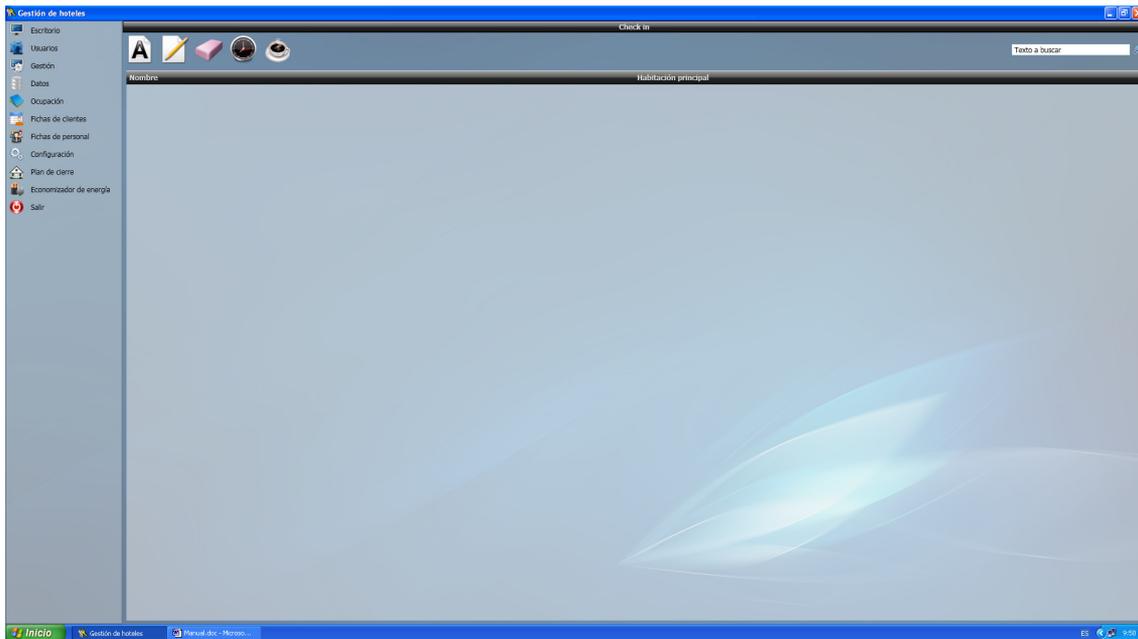


Figura 40. Ventana para la realización de un nuevo check in.

En esta ventana se muestra un listado de la ocupación real del hotel dando información del cliente que ocupa cada una de sus habitaciones. Ahora lo que usted quiere, es añadir un nuevo 'check in'. Para llevar a cabo tal tarea presione la imagen 'Añadir check in' situada en la parte superior izquierda de la pantalla y la ventana que le aparecerá es la siguiente.

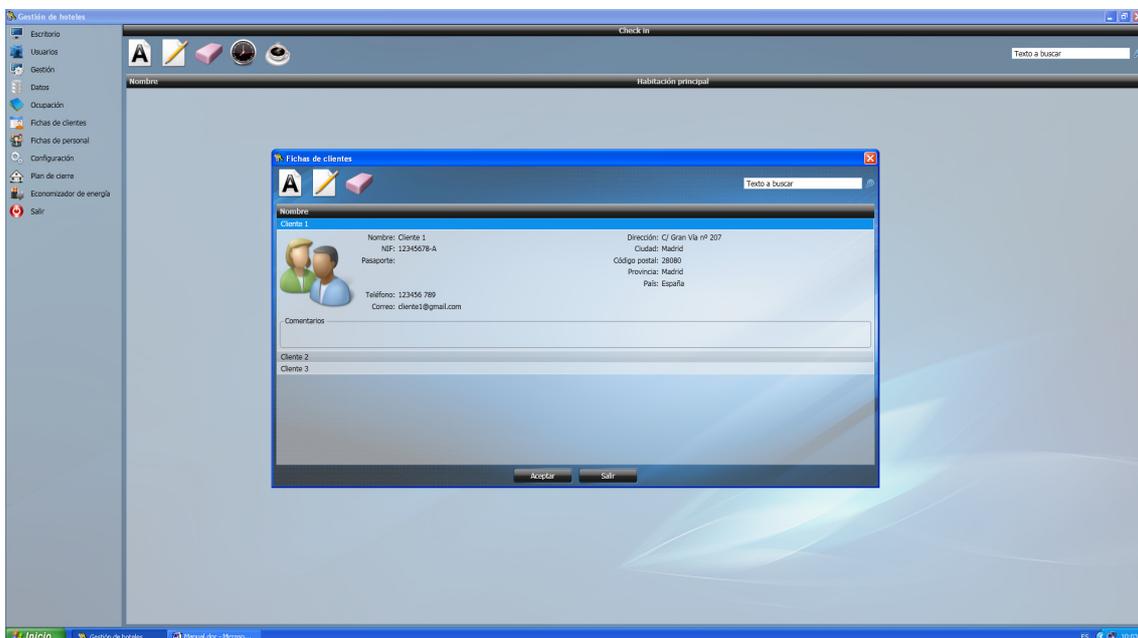


Figura 41. Ventana para la selección del cliente.

Una vez situados en esta nueva ventana es el turno de las preguntas a la persona que solicitaba hospedarse en el hotel. En primer lugar será interesante conocer si este cliente se ha alojado con anterioridad en nuestro establecimiento o si es la primera vez que viene.

Si se da la primera circunstancia, sólo será necesario seleccionar de la lista existente el cliente adecuado. Recuerde que puede hacer uso de la herramienta de búsqueda situada en la parte superior derecha para encontrarlo. Una vez seleccionado el cliente de la lista podrá verificar si todos sus datos son correctos y modificarlos si es necesario mediante las herramientas de que dispone en pantalla. Tras verificar que toda la información es correcta presione el botón de 'Aceptar'.

En el supuesto de que esta persona no se haya alojado con anterioridad en el hotel, mediante un 'click' sobre la imagen 'Añadir cliente' será posible introducir sus datos. Hecho esto ya aparecerá en la lista de clientes del hotel y sólo deberá seleccionarlo y presionar 'Aceptar'.

En ambos casos, una vez dé la conformidad mediante el botón destinado a tal efecto, aparecerá la siguiente pantalla.



Figura 42. Ventana para añadir un check in.

Ahora se ha concluido el primero de los dos pasos necesarios para añadir un 'check in', la selección del cliente. El segundo paso es la creación de la tarjeta de cliente. Vamos pues con este segundo procedimiento. Es necesario hacer aquí una mención especial a la posibilidad de poder modificar nuevamente los datos del cliente mediante un 'click' en la imagen 'Modificar cliente'.

Para añadir una tarjeta al cliente presione la imagen 'Añadir / modificar tarjeta' situada en la parte superior izquierda de la ventana.



Figura 43. Ventana para asignar un tarjeta al cliente.

Mediante esta nueva pantalla es posible indicar las fechas durante las cuales se alojará el cliente. Aquí existen diferentes posibilidades, es decir, puede indicar los días de validez y una fecha de inicio, o directamente las fechas de inicio y fin. En ambos casos la información relacionada se recalcula de forma automática tras la pérdida del foco del control editado.

Además de esta información esencial, en esta pantalla deberá usted seleccionar el régimen de alojamiento del cliente que desea hospedar en su establecimiento, seleccionando el adecuado de la lista desplegable que aparece a tal efecto en la parte superior derecha de la ventana. Así mismo, deberá seleccionar también la habitación principal (la que determina la ocupación) del cliente y asignar el control de privacidad para la misma.

Con los datos facilitados hasta el momento, usted podría ya proceder a crear la tarjeta para su cliente, pero dado que es habitual que las personas viajen en familia y que además hagan uso de las instalaciones del hotel, demoremos la creación de la tarjeta y centrémonos en la información restante en pantalla que falta todavía por detallar.

Atendiendo a la configuración de las habitaciones secundarias, verá que puede usted seleccionar las habitaciones adicionales a las que el cliente puede tener acceso, tales como aquellas donde vayan a alojarse sus hijos o demás familiares, de darse el caso.

Por otra parte, si presta atención a la configuración de accesos, verá que en este apartado aparecen todos los rincones del hotel catalogados como accesos, que previamente aprendió a definir en el plan de cierre. Puede seleccionar el acceso que desee con la particularidad de poder asignarle, si es pertinente, un horario de acceso.

Con esto, y siguiendo el ejemplo de la figura anterior, si usted va a permitir a su cliente el acceso a la piscina, lo más adecuado sería restringir su uso a un horario diurno donde el socorrista se encuentre en su puesto (horario de la zona de ocio). De este modo, usted se asegura que el cliente sólo tiene acceso a esta parte de la instalación hotelera durante el horario especificado.

Atienda ahora a la configuración de accesos con venta de tiempo. Este apartado le permite a usted, como su nombre bien indica, proporcionar acceso a sus clientes a un cierto número de facilidades de su hotel, durante un periodo de tiempo concreto, que además puede estar sujeto a un horario particular. Para entenderlo mejor, si echa un vistazo a la figura anterior, verá que al cliente del ejemplo, se le ha vendido una hora de acceso a la sala de TV. Esto representa que el cliente puede acceder a la sala de TV en cualquier momento, durante el día y la noche, pero que transcurridos sesenta minutos, si abandona la estancia, no podrá volver a ella a menos que vuelva a comprar más tiempo de acceso. Obviamente, si el cliente no ha consumido todo el tiempo de acceso, podrá continuar accediendo a la sala de TV hasta que se termine el tiempo que ha adquirido. Así mismo, si por ejemplo a usted le interesara que los clientes únicamente pudieran acceder de día a la sala de TV, no tendría más que habilitar un horario adecuado para ese punto de acceso.

Por último, resta ocuparnos de la configuración de las zonas. Si recuerda, cuando antes definió el plan de cierre y creó las diferentes zonas del hotel, unas las definió como 'sólo personal' (accesibles sólo para el personal del hotel), y las otras como públicas (accesibles por personal y clientes del hotel). Pues bien, en este apartado aparecen sólo aquellas definidas como públicas. Siendo este el caso, y atendiendo al ejemplo de la figura previa, puede darse cuenta que se ha habilitado acceso a una zona denominada spa que bien podría contar con varias saunas, cabinas de hidromasaje, piscinas termales y salas de belleza, y que se ha restringido el acceso a dicha zona haciendo uso de un horario adecuado, denominado 'horario de la zona de relax'. De este modo, aquel cliente cuya tarjeta se configure con estas características, podrá acceder al spa, pero exclusivamente en el horario asignado y nunca fuera de él.

Lo único que debe tener presente a la hora de asignar la información a la tarjeta del cliente, es que sólo puede asignar un máximo de once puntos de acceso y dos zonas a la citada tarjeta. De los once puntos de acceso, entre los que se cuentan tanto habitaciones como accesos, dos de ellos únicamente permiten la venta de tiempo.

Pues bien, una vez introducidos todos los datos presione el botón 'Crear tarjeta' y siga las instrucciones que aparecen hasta finalizar el proceso de grabación de la tarjeta. Acto seguido volverá a la pantalla que muestra el listado de la ocupación real del hotel.

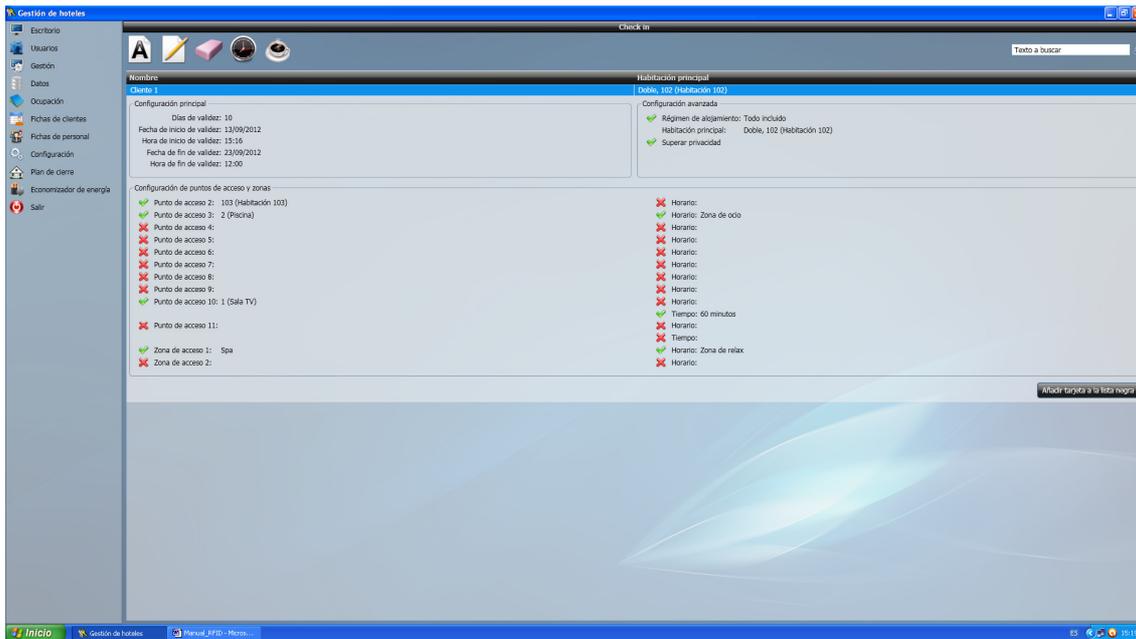


Figura 44. Listado de 'check ins'.

Ahora puede ver que se ha añadido un nuevo 'check in', el correspondiente al cliente seleccionado, y que éste contiene toda la información relacionada con las habitaciones, accesos y fechas durante las cuales tiene acceso. Mediante esta pantalla es posible modificar también un 'check in' existente, tanto para modificar datos del cliente como para modificar datos de la tarjeta. Debe tener en cuenta que los datos de la tarjeta sólo se almacenarán en la base de datos tras la creación de una nueva tarjeta. De esta manera se garantiza que la información almacenada en el programa de 'Gestión de hoteles' es un fiel reflejo de la realidad.

Existe también la posibilidad de eliminar un 'check in' existente, definir horarios de cliente y regímenes de alojamiento. Vamos con la segunda y tercera opción.

3.6.1. - Definir horarios de cliente

Para definir horarios de cliente haga 'click' sobre la imagen 'Definir horarios de cliente' situada en la parte superior de la pantalla. La ventana que aparece se muestra a continuación.

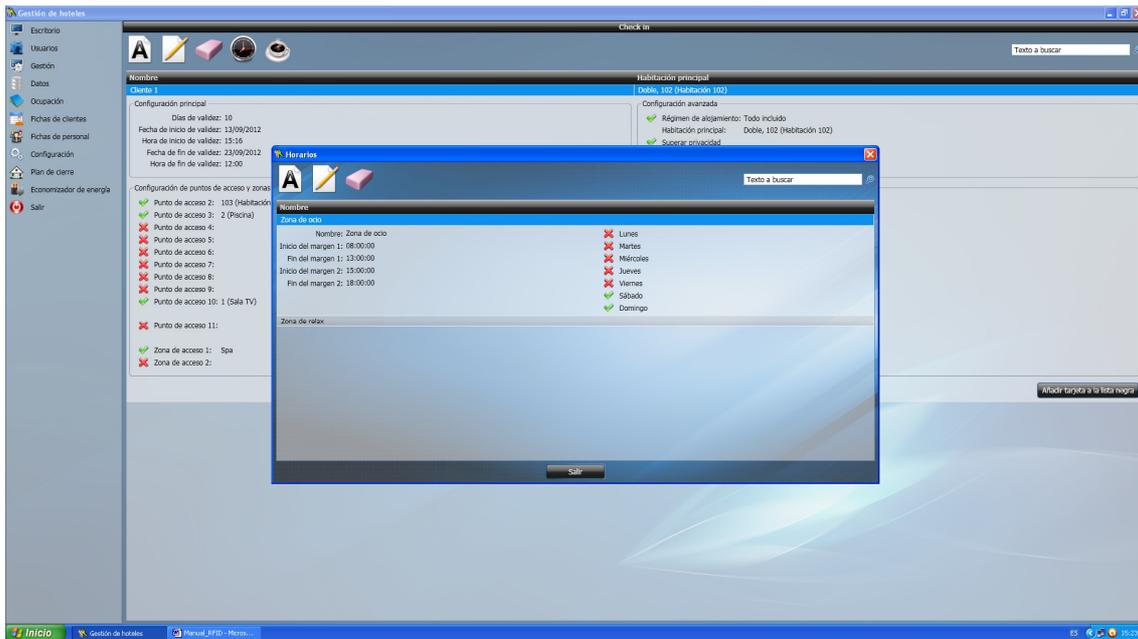


Figura 45. Ventana para definir horarios de cliente.

En esta ventana se muestra un listado de los horarios de cliente definidos previamente con toda su información. Básicamente, se observa el nombre de los horarios y al seleccionarlos, se puede ver también los dos márgenes de validez y los días semanales a los que se aplica. Si quiere ahora añadir o modificar un horario presione sobre la imagen correspondiente y observará la siguiente pantalla en ambos casos. La única diferencia es que si modifica un horario existente, la información que aparece es la del horario seleccionado.

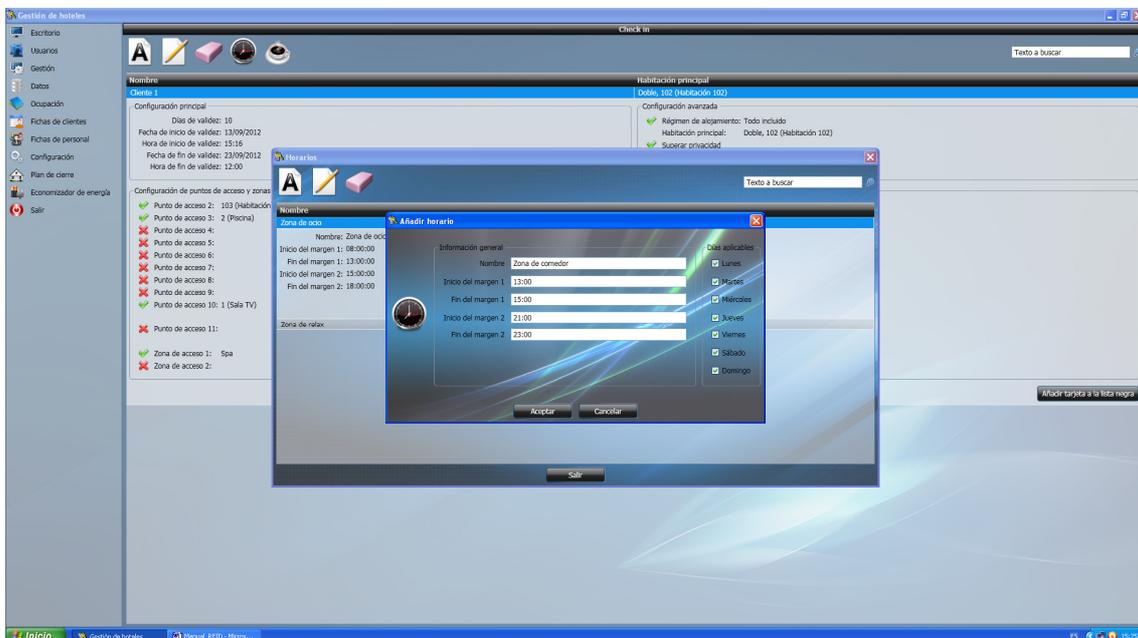


Figura 46. Ventana para añadir un horario de cliente.

Con esta nueva pantalla es posible definir un horario personalizado indicando diferentes horas para los dos márgenes existentes, y seleccionando diferentes días de la semana durante los cuales el horario tendrá efecto. Una vez introducidos todos los datos presione el botón de 'Aceptar'.

Debe tener en cuenta, una vez conocido todo el procedimiento de definición de horarios de cliente, que según la versión del 'firmware' interno de los puntos de acceso, es posible que estos horarios de cliente no los pueda asignar a la tarjeta.

3.6.2. - Definir regímenes de alojamiento

Para definir regímenes de alojamiento haga 'click' sobre la imagen 'Definir regímenes de alojamiento' situada en la parte superior de la ventana. La pantalla que aparece se muestra a continuación.

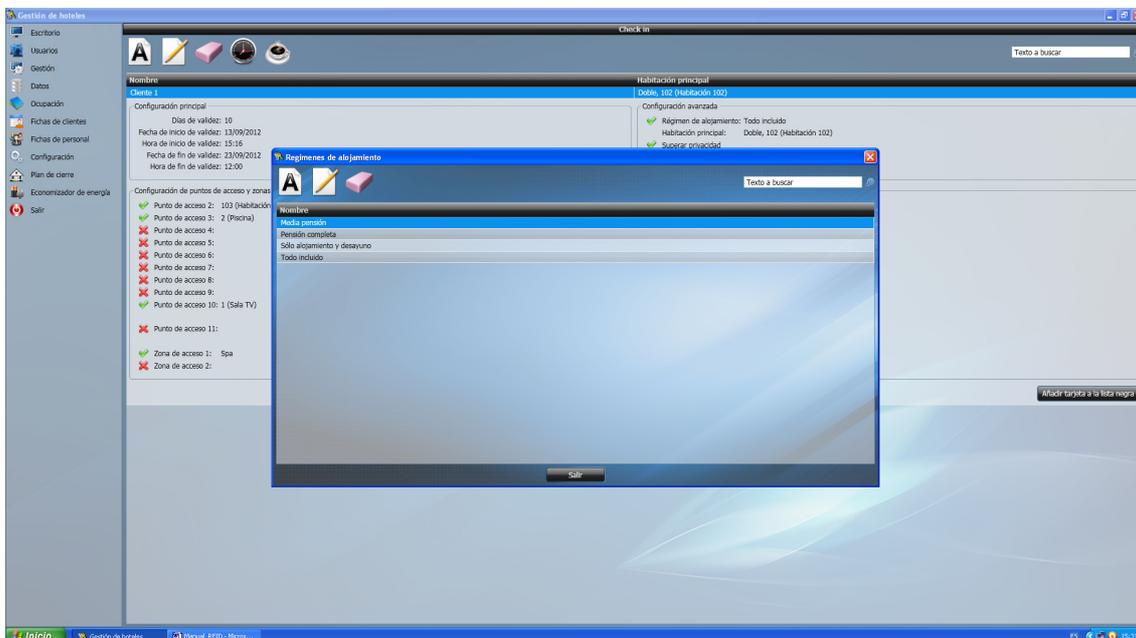


Figura 47. Ventana para la definición de regímenes de alojamiento.

Mediante esta ventana puede añadir, modificar y eliminar regímenes de alojamiento. La creación es muy sencilla ya que la única información que precisa introducir es el nombre del régimen. Recuerde que este nombre será el que se utilizará cuando se asigne un régimen de alojamiento a la tarjeta del cliente, por lo tanto, debe ser un nombre conciso que indique el propósito final de éste.

3.7. - CREACIÓN RÁPIDA DE TARJETAS DE CLIENTE

Como es de suponer, la atención a los clientes en un hotel debe ser rápida y efectiva, lo que implica que el personal de recepción no debe retardar el descanso de los huéspedes debido a un tiempo excesivo para la creación de las tarjetas rellendo datos y datos que podrían ser cumplimentados más tarde.

Por este motivo, y con la finalidad de alcanzar este objetivo, se dispone de la ventana de creación rápida de tarjetas. Para acceder a ella desde la pantalla principal de la aplicación abra el menú 'Gestión' y seleccione la opción 'Programar / leer tarjetas'.

Si procede según estos pasos, verá aparecer en pantalla una ventana tal como esta.

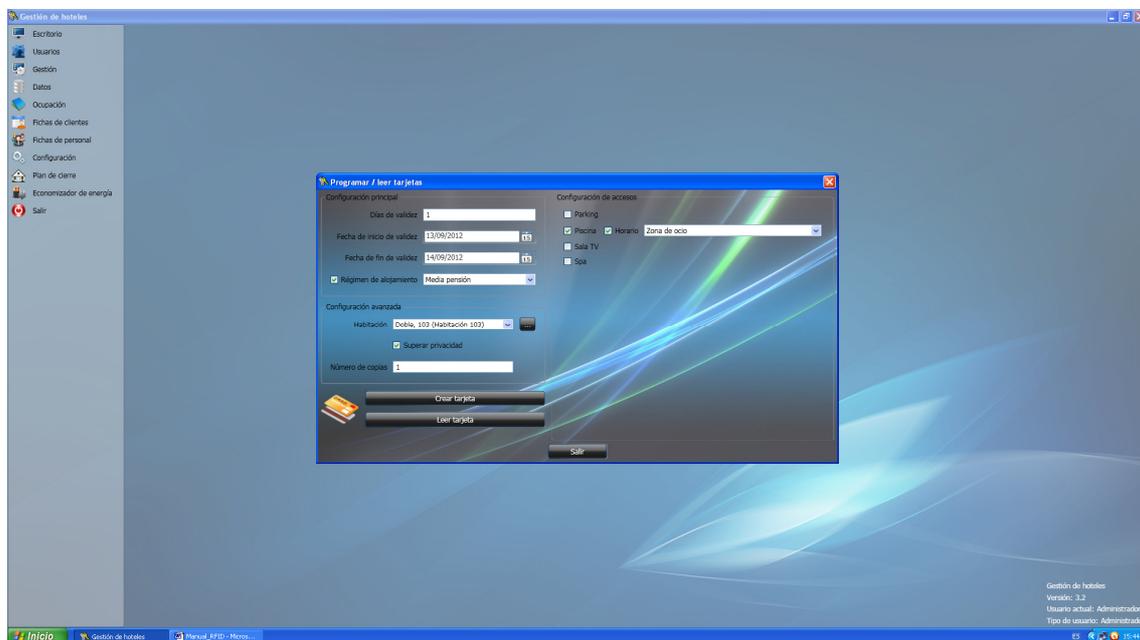


Figura 48. Ventana para la programación rápida de las tarjetas de cliente.

3.7.1. - Programar tarjetas

Como puede observar en la figura anterior, la ventana de creación rápida de tarjetas dispone únicamente de los campos mínimos para la creación de éstas, como la habitación y accesos para los que es válida la tarjeta, las fechas de entrada y salida, el número de días de alojamiento, el número de copias de la tarjeta, la posibilidad de especificar si la tarjeta supera o no la privacidad de la habitación, el régimen de alojamiento, y los horarios de cada acceso.

Nuestro software le da la opción de realizar más de una copia de la misma tarjeta (número de copias), ya que ésta es una petición habitual de los clientes de una misma familia.

Una vez introducidos los datos, para proceder a la creación automática de las diferentes tarjetas, haga 'click' sobre el botón 'Crear tarjeta'. Si no se produce ningún error durante la escritura verá la animación de una barra de progreso hasta que el proceso de grabación finalice correctamente. Para cerrar esta ventana retire la tarjeta del grabador.

En este momento se ha creado un nuevo cliente y se ha realizado su correspondiente 'check in' de forma automática. Si lo desea, el cliente podrá ser modificado posteriormente para incluir información adicional de éste, como su nombre, NIF, dirección, teléfono, etc., siguiendo los pasos descritos en los apartados anteriores.

3.7.2. - Leer tarjetas

Otra gran utilidad de la ventana de creación rápida de tarjetas es la lectura de éstas. De este modo es posible conocer de forma rápida y con un sólo vistazo los diferentes datos almacenados en la tarjeta.

Para acceder a la mencionada ventana de lectura haga 'click' sobre el botón 'Leer tarjeta'. Una vez en este punto, introduzca la tarjeta en el grabador de sobremesa, y observará como la barra de progreso inicia una animación horizontal constante indicando el proceso de lectura. Si no se produce ningún error durante la lectura de la tarjeta aparecerá una nueva ventana con toda la información almacenada en la tarjeta. Un ejemplo de lectura se muestra en la siguiente figura.



Figura 49. Ventana de información de la lectura de una tarjeta.

Una vez realizada la lectura de cualquier tarjeta debe cerrar esta ventana usando el botón de 'Salir' situado en la parte inferior de la misma pantalla.

3.8. - GRÁFICO MENSUAL

Con la enorme cantidad de información que se puede generar a partir de la aplicación de gestión hotelera y relacionada con la ocupación del hotel, es de vital importancia disponer de una herramienta capaz de mostrarla de forma clara, rápida e intuitiva. Esta herramienta es el ‘Gráfico mensual’, y para acceder a ella basta con hacer ‘click’ sobre el menú de ‘Ocupación’ desde la pantalla principal y seleccionar la opción ‘Gráfico mensual’.

Hecho esto, verá aparecer una pantalla como la mostrada a continuación.

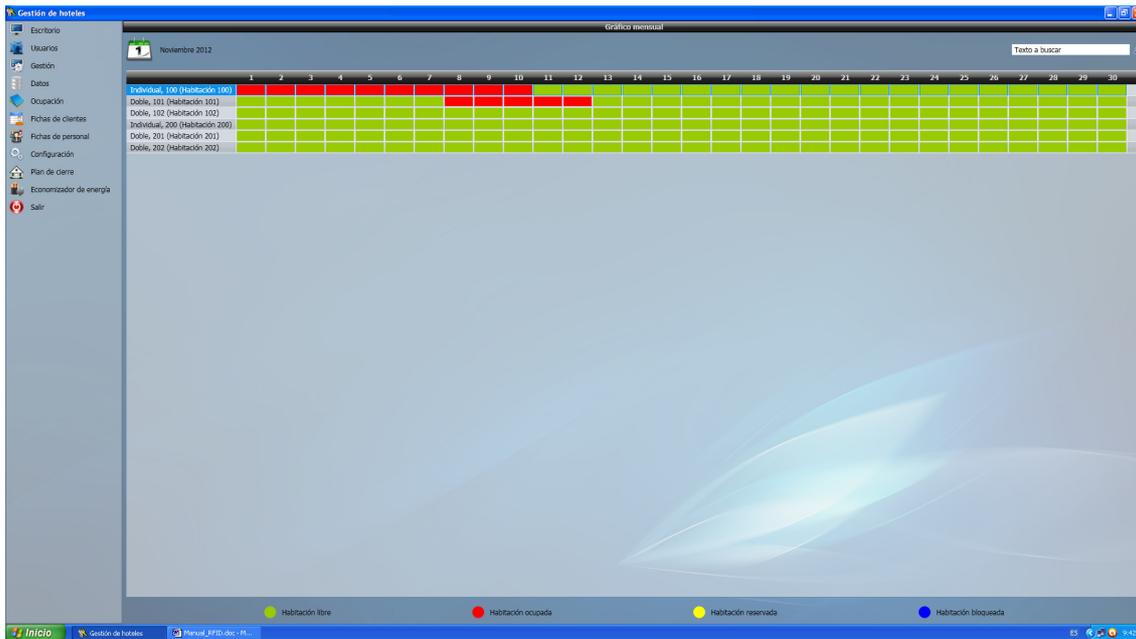


Figura 50. Ventana para la visualización del gráfico mensual.

Si presta atención a la esquina superior izquierda de la pantalla, verá una fecha que refleja el mes y año del gráfico mensual. Por defecto aparecen el mes y año actual, pero si queremos visualizar otros meses o años distintos, sólo es necesario hacer ‘click’ sobre la imagen situada en el lateral izquierdo de la fecha.

Si lo hacemos, aparece una pequeña ventana de selección donde seleccionar la información de visualización es una tarea muy sencilla, ya que se realiza a través de dos cajas desplegadas. Hecho esto, sólo resta presionar el botón ‘Aceptar’ y el gráfico mensual le mostrará un nuevo mes.

Ahora que ya conoce la forma de cambiar el mes de visualización es momento de comentar qué información muestra el gráfico mensual. Pues bien, el gráfico mencionado nos permite ver el estado de una determinada habitación para una fecha concreta. Esto se consigue combinando en la dirección vertical un listado completo de todas las habitaciones del hotel y en la dirección horizontal el número de día de todos los días del mes seleccionado. De esta manera, la intersección de estos dos datos corresponde a una única casilla, el color de la cual muestra el estado anteriormente comentado.

No se debe preocupar de memorizar que estado está representado por qué color, ya que en la parte inferior de la pantalla existe una leyenda muy clara a modo de recordatorio.

Como puede observar, en este gráfico se muestran siempre las habitaciones libres y las ocupadas, pero si además dispone de módulos adicionales para el software (ver anexos), también podrá visualizar habitaciones reservadas e incluso bloqueadas. Es necesario resaltar en este punto que como en la mayoría de ventanas se ha incluido una opción de búsqueda para facilitar la localización de la información deseada de la forma más rápida, fácil y eficaz posible.

Como último punto, y no por ello menos importante, debemos referirnos ahora a la separación entre días del gráfico mensual. Esta separación no se realiza como en los calendarios (a las 23:59:59 sucede el cambio de día), si no que tiene en cuenta las 12:00:00 para cambiar de día, o lo que es lo mismo, tiene en cuenta la fecha típica de check out de los clientes.

Este comportamiento puede parecer extraño en la teoría, pero prácticamente es de suma utilidad. Veamos pues un ejemplo utilizando la pantalla mostrada con anterioridad. En ésta vemos claramente que la habitación 100 está ocupada del 1 al 10 de noviembre y que la habitación 101 está ocupada del 8 al 12 de noviembre. En el resto de fechas están libres todas las habitaciones.

Si entramos en más detalle, podemos decir que la habitación 100 está ocupada de las 12:00 del día 1 de noviembre a las 12:00 del día 11 de noviembre, o lo que es lo mismo, que el día 11 de noviembre, a partir de las 12:00, la habitación 100 está libre. De esta manera, si un cliente le pregunta si el día 11 tiene disponible una habitación usted responderá con una afirmación aunque hasta las 12:00 otro cliente ocupe la citada habitación.

3.9. - DESCARGA DE DATOS DE LOS PUNTOS DE ACCESO

Para proceder a la descarga de los datos almacenados en sus cerraduras o accesos es necesaria, en primer lugar, la creación de una tarjeta especial de 'Descarga de datos'.

En la pantalla principal de la aplicación haga 'click' sobre el menú 'Gestión' y seleccione la opción 'Generar tarjeta de descarga de datos'. Hecho esto, se abrirá una pantalla que solicita que usted introduzca una tarjeta en el grabador. En cuanto lo haga, comenzará la animación de la barra de progreso. Al terminar, por favor, retire la tarjeta del grabador.

Concluido este paso, dispone usted en sus manos de una tarjeta especial conocida como 'Tarjeta de descarga de datos'. Si ahora acude usted con ella a una de sus habitaciones y la introduce en la cerradura, los datos contenidos en ésta se transferirán a la tarjeta.

De esta forma tan sencilla es como puede usted proceder para obtener el historial de accesos de un determinado punto de acceso.

Cada vez que usted desee recopilar la información almacenada en cualquier punto de acceso, deberá proceder de igual manera.

Guarde con precaución esta tarjeta, ya que contiene información importante sobre el sistema, y puede serle de utilidad en caso de necesitar averiguar que tarjetas han accedido a una determinada habitación, en caso de producirse un robo, por ejemplo.

3.10. - DESCARGA DE DATOS DE LA TARJETA

Ahora que dispone de la información en la tarjeta que ha aprendido a crear en el apartado anterior, el siguiente paso lógico pasa por descargar su contenido al PC, para que a través del software de gestión hotelera, pueda usted ver los accesos efectuados sobre el punto de acceso en cuestión.

Para proceder de forma adecuada, visualizando la pantalla principal del programa de gestión, sitúe el cursor del mouse sobre el menú de 'Datos' y haga 'click'. Del submenú que se ha desplegado en ese momento, por favor, haga 'click' sobre la opción 'Descargar datos de la tarjeta'. Hecho esto, verá aparecer una pantalla tal como la que se muestra a continuación.

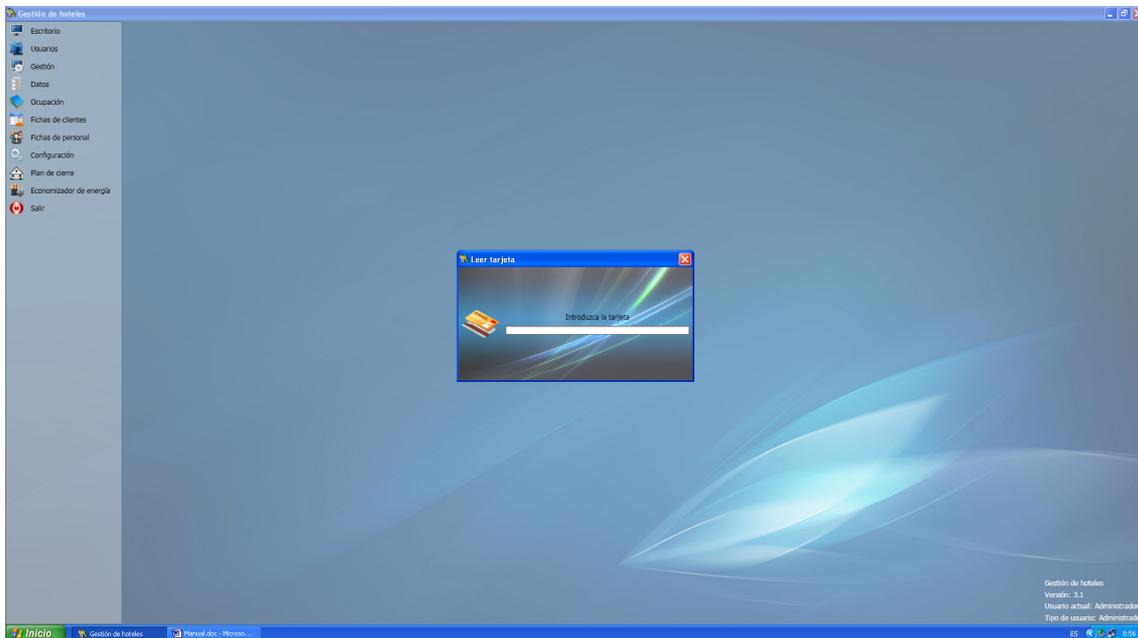


Figura 51. Ventana para la descarga de los datos de la tarjeta.

Lo único que debe usted hacer ahora, es introducir la tarjeta de descarga de datos en el grabador de sobremesa. Verá que si procede, la barra de progreso inicia una animación horizontal constante a medida que los datos se transfieren de la tarjeta al PC.

Una vez concluido esto, un mensaje le informará de la finalización del proceso y, si no se ha producido error alguno, los datos se habrán guardado ya en la base de datos del programa de gestión.

3.11. - VISUALIZACIÓN DE ACCESOS

En la pantalla principal de la aplicación de 'Gestión de Hoteles', despliegue el menú de 'Datos' y haga 'click' sobre la opción 'Ver operaciones de acceso'. Verá aparecer una ventana tal como la mostrada en la siguiente figura.



Figura 52. Pantalla de visualización de los accesos realizados.

En ella, aparece un listado de la totalidad de movimientos realizados en las diferentes habitaciones y accesos del hotel, quedando reflejado de una forma práctica, tanto el punto de acceso, como el tipo de tarjeta, el propietario de la misma y la fecha y hora de acceso. Además, aparece también en la esquina superior derecha de la citada ventana la información necesaria para conocer los filtros aplicados a los datos, en relación con el rango de visualización de puntos de acceso y fechas.

3.11.1. - Filtrar por número de acceso

Entre las múltiples opciones de que dispone esta pantalla, la de 'Filtrar por número de acceso' es realmente útil para contemplar los accesos realizados sobre un rango especificado de puntos de acceso o un punto de acceso concreto.

Por lo tanto, para poder definir dicho rango debe pulsar sobre la imagen 'Filtrar por número de acceso', con lo que se abrirá una ventana como la siguiente.

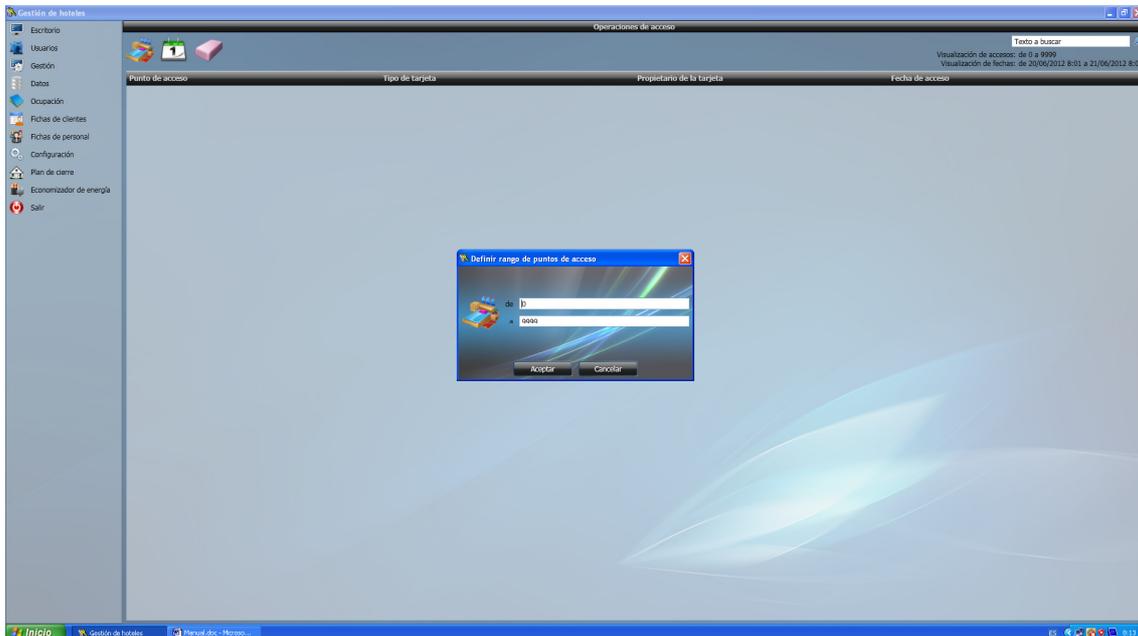


Figura 53. Pantalla para la definición del rango de visualización de puntos de acceso.

Ahora, sólo resta definir el rango indicando el número del punto de acceso de inicio y el número del punto de acceso de fin, a través de las cajas de texto dispuestas a tal efecto. Una vez introducidos los valores pulse el botón de 'Aceptar', y de forma automática podrá observar los accesos realizados en todos aquellos puntos de acceso que formen parte del rango especificado.

Lógicamente, si en el rango de puntos de acceso estipulado no existen movimientos, el resultado deriva en la visualización de la tabla vacía.

3.11.2. - Filtrar por fechas

Otra de las opciones para ver los accesos a los diferentes puntos de acceso, es la visualización de aquellos accesos correspondientes única y exclusivamente a un rango de fechas determinado. Para ello, deberá hacer 'click' sobre la imagen 'Filtrar por fechas'.

Realizados estos pasos, aparecerá una ventana como la que figura a continuación.

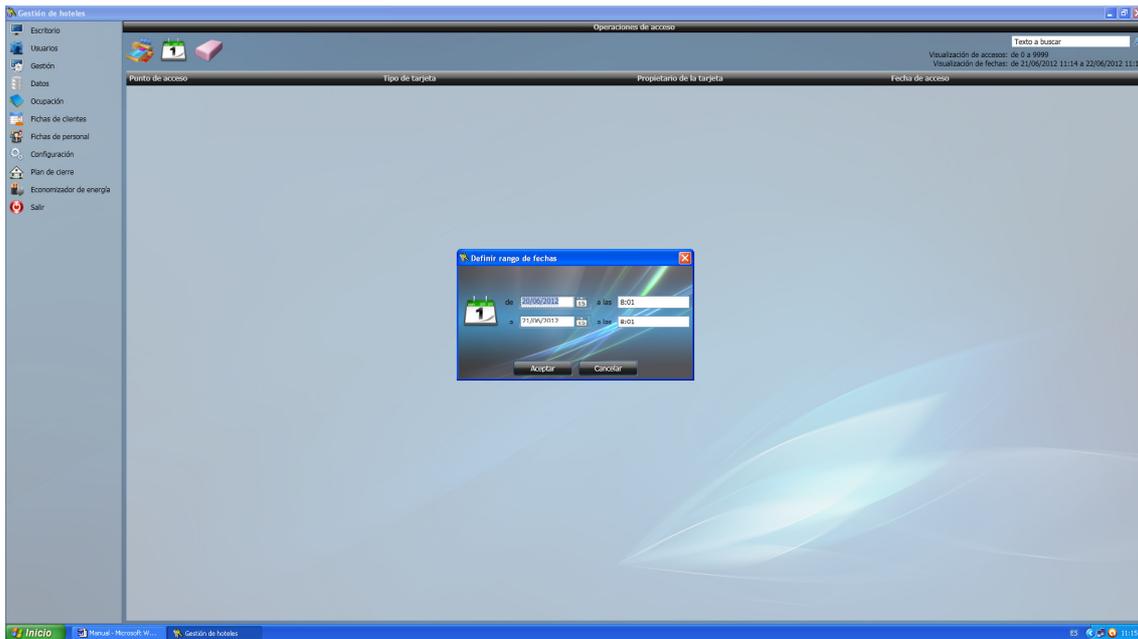


Figura 54. Ventana de selección del rango de fechas para la consulta de accesos.

Ahora, mediante los controles de fecha y hora de inicio y de fin, seleccione el rango de fechas del que desee realizar la consulta de movimientos, y presione el botón de 'Aceptar'.

De forma inmediata podrá contemplar los movimientos realizados dentro del rango de fechas estipulado, y del rango de puntos de acceso definido en un punto previo. Es necesario comentar aquí, que los dos filtros ya mencionados trabajan de forma conjunta, es decir, uno no anula el otro, si no que concreta aún más la visualización de los datos.

Lógicamente, si en el período descrito no existen movimientos, únicamente observará la tabla vacía.

3.11.3. - Eliminación del historial de operaciones

Para la eliminación del historial de operaciones de acceso haga 'click' sobre la imagen 'Eliminar por fechas'. Acto seguido aparecerá una ventana similar a la comentada en el apartado 'Filtrar por fechas' con la diferencia esencial de que ahora, al presionar el botón 'Aceptar', serán eliminadas de forma permanente del historial todas aquellas operaciones incluidas en el rango de fechas indicado.

3.12. - GENERAR TARJETA DE PROGRAMACIÓN

La finalidad de esta opción es la de permitir la generación de una tarjeta de programación. Ésta, es un tipo de tarjeta especial que sólo debe utilizarse en casos muy especiales, más concretamente durante la puesta en funcionamiento del hotel por primera vez, y después de realizar un cambio de las pilas que componen la alimentación de las cerraduras. De este modo, y utilizando esta tarjeta, podremos realizar la puesta en hora de cualquier cerradura y asignarle un número de habitación.

Pues bien, para acceder a tal función debe seleccionar la opción 'Generar tarjeta de programación' del menú de 'Gestión'. Ahora, aparece la ventana mostrada en la figura siguiente.

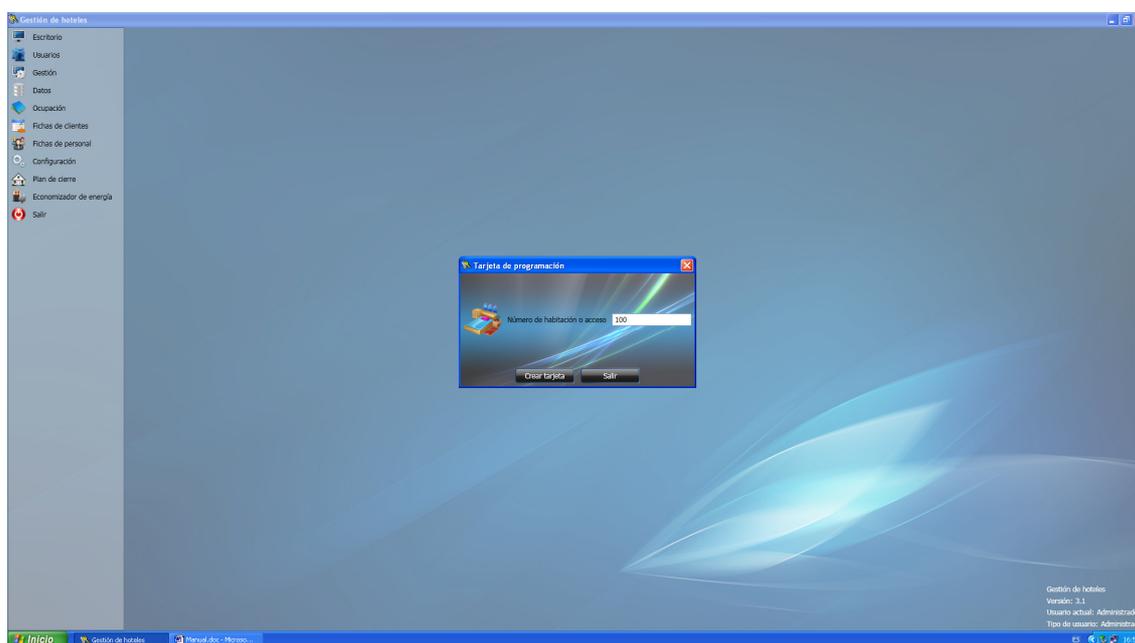


Figura 55. Ventana para la generación de la tarjeta de programación.

Una vez llegado a este punto, sólo es necesario introducir el número de habitación o acceso que se desea asignar a una determinada cerradura y hacer 'click' sobre la opción 'Crear tarjeta'. Hay que tener en cuenta, no obstante, que durante la grabación, a esta tarjeta se le asigna la hora del PC y por lo tanto, ésta es la hora que posteriormente se le asignará a la cerradura final. Por tanto, revise que la hora local de su PC sea la correcta antes de proceder a generar una tarjeta de programación.

Tras obtener dicha tarjeta sólo queda introducirla en la cerradura y, si todo se ha realizado de forma correcta, observar una triple intermitencia de los indicadores luminosos. Es necesario saber también que la tarjeta de programación sólo se puede utilizar una vez, es decir, que si se intenta introducir una segunda vez en ésta u otra cerradura, el sistema no la aceptará.

Este funcionamiento se ha desarrollado con el objetivo de evitar en lo posible la duplicación de un mismo número de habitación. Eso no significa que la tarjeta quede inutilizada, si no que la debe reprogramar si desea configurar cualquier otra cerradura.

3.13. - GENERAR TARJETA DE LIBRE ACCESO

La finalidad de esta opción es la de permitir la generación de una tarjeta de tipo especial identificada con el nombre de 'Tarjeta de libre acceso'. Su concepción se basa en la sencilla pero brillante idea del acceso dentro de un acceso. Para que esto le resulte más ameno, valga el siguiente ejemplo.

Suponga que dispone usted de un gimnasio con una cerradura de control electrónico al que sólo pueden acceder aquellos clientes cuya tarjeta posee un acceso para la citada instalación deportiva. Ahora, imagine que en el interior del gimnasio dispone su hotel de una piscina climatizada, también flanqueada por una cerradura electrónica. Es lógico que aquellos huéspedes que pueden acceder al gimnasio también puedan hacerlo a la piscina. En este supuesto, ¿no cree usted que resultaría más cómodo para ellos que la segunda cerradura (la de acceso a la piscina), permaneciera siempre abierta para facilitarles el paso? Pues bien, para dejar esa cerradura siempre abierta es para lo que sirve la 'Tarjeta de libre acceso'.

Para crear este tipo especial de tarjeta, despliegue el menú de 'Gestión', en la pantalla principal de la aplicación hotelera, y seleccione haciendo 'click', la opción 'Generar tarjeta de libre acceso'. Hecho esto, aparecerá la siguiente pantalla.

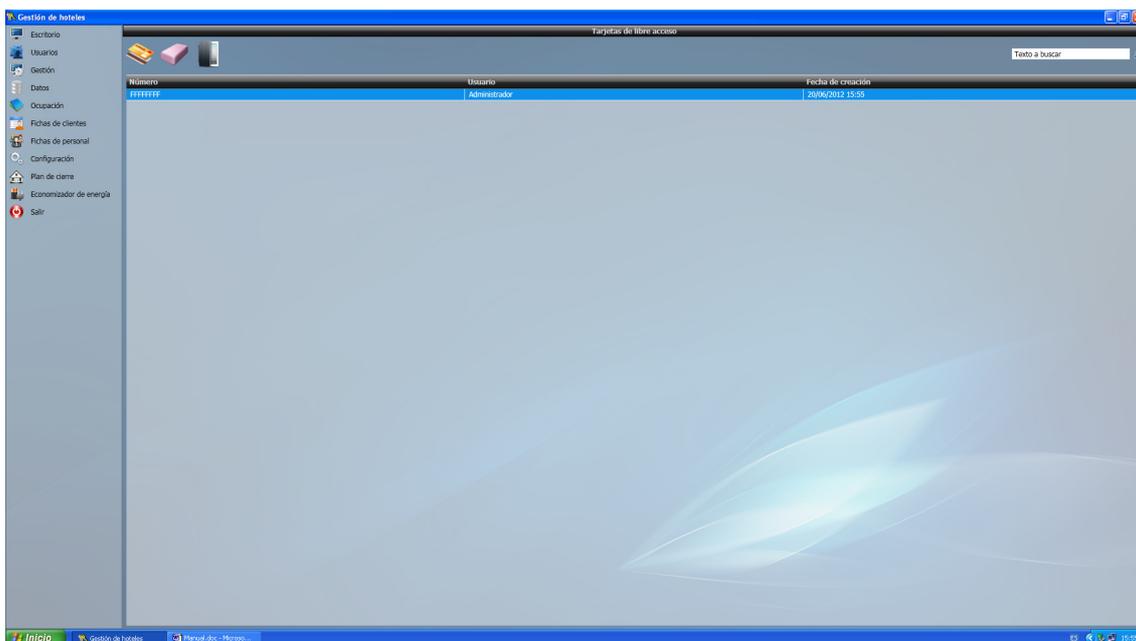


Figura 56. Ventana para la generación de tarjetas de libre acceso.

Aquí, usted ve de forma clara un historial de todas las tarjetas de libre acceso que ya se han generado con anterioridad. Para generar una nueva tarjeta de este tipo haga 'click' sobre la imagen 'Crear tarjeta de libre acceso' y en cuanto aparezca la ventana que solicita la inserción de una tarjeta, insértela. Al extraer la tarjeta del grabador verá que un nuevo registro se ha añadido a la tabla.

Mediante esta pantalla usted también podrá borrar registros concretos del historial comentado y añadir tarjetas creadas a la lista negra.

Ahora, sólo debe dirigirse con la tarjeta de libre acceso, creada en el paso anterior, al punto de acceso que desea dejar siempre abierto. Tenga en cuenta que esta tarjeta puede usarla tantas veces como desee en tantos puntos de acceso como requiera, pero recuerde que éstos quedarán abiertos de forma permanente, permitiendo el paso a cualquiera, tenga o no tenga tarjeta alguna. Por ello utilice esta tarjeta con sumo cuidado.

Además, debe darse cuenta que al usar esta tarjeta, como sólo es de libre acceso, si después desea cerrar aquellos puntos de acceso que antes dejó abiertos, será necesario que use una 'Tarjeta de cierre'. También es posible realizar el cierre de estos puntos de acceso mediante tarjetas de cliente o personal que sean válidas para el punto de acceso en concreto.

3.14. - GENERAR TARJETA DE CIERRE

La finalidad de esta opción es la de permitir la generación de una tarjeta conocida como 'Tarjeta de cierre'. Ésta es una tarjeta especial que se puede decir que complementa a la 'Tarjeta de libre acceso'. Es decir, al introducir esta tarjeta en cualquier punto de acceso, forzará el cierre del mismo. Esto le puede resultar muy útil si, atendiendo otra vez al ejemplo anterior, ahora desea usted vedar el paso a la piscina sólo a aquellas personas que tengan habilitado ese acceso. En este caso, como el punto de acceso que controlaba el acceso a la zona de la piscina había quedado abierto permanentemente, no tiene más que pasarle la 'Tarjeta de cierre', y de forma instantánea la cerradura quedará cerrada.

En el supuesto que le interese crear tarjetas de este tipo especial, proceda según estos pasos. En primer lugar, visualizando la pantalla principal de la aplicación de 'Gestión de hoteles', despliegue el menú de 'Gestión' y haga 'click' sobre la opción 'Generar tarjeta de cierre'. A continuación, únicamente debe introducir una tarjeta en el grabador y esperar que el proceso termine de forma satisfactoria. Una vez se concluya dicho proceso, retire la tarjeta del grabador y diríjase a aquellos puntos de acceso que quiera forzar al estado de cierre.

Recuerde que esta tarjeta también, como en el caso anterior, puede usarse en tantos puntos de acceso como desee, cuantas veces necesite. Dicho esto, nada más que advertirle que la utilice con cuidado para que no se de el caso que aquellos puntos de acceso que deban permanecer constantemente abiertos por el motivo que sea, vuelvan a estar cerrados por defecto.

3.15. - COPIAS DE SEGURIDAD

En la pantalla principal de la aplicación 'Gestión de hoteles', despliegue el menú 'Configuración' y haga 'click' sobre la opción 'Copia de seguridad'. Siguiendo estos pasos, aparecerá una ventana como la mostrada a continuación.

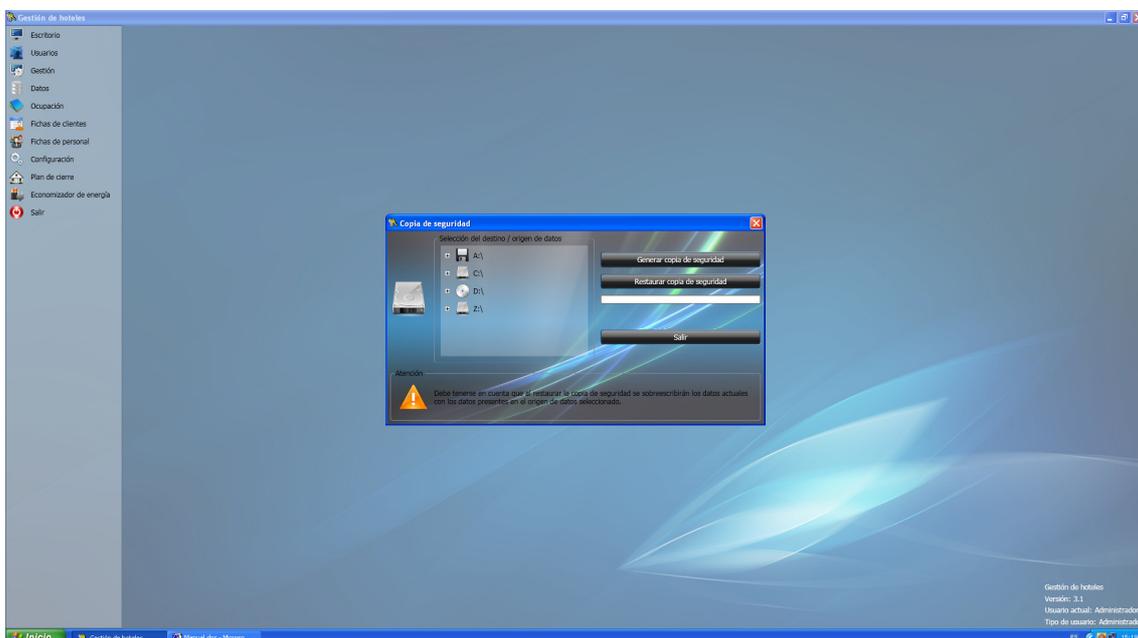


Figura 57. Ventana para la gestión de las copias de seguridad.

3.15.1. - Generar una copia de seguridad

Si observa con atención la ventana mostrada en la figura anterior, podrá apreciar en la parte central izquierda un elemento de navegación que le permite seleccionar la unidad de disco y/o directorio utilizado como destino de datos, es decir, la ubicación donde desea generar la copia de seguridad. Una vez realizada dicha selección pulse el botón 'Generar copia de seguridad'.

Siguiendo estos pasos verá como la barra de progreso situada bajo los botones de 'Generar copia de seguridad' y 'Restaurar copia de seguridad' inicia una animación de movimiento horizontal constante. Cuando finalice la copia de seguridad la barra de progreso quedará al máximo y aparecerá un mensaje para informar sobre la correcta generación de la copia de seguridad.

En caso que el mensaje que aparezca sea de error, asegúrese que tiene acceso a la unidad de disco en la que intenta hacer la copia y que no está llena, y proceda a continuación a generar nuevamente dicha copia.

3.15.2. - Restaurar una copia de seguridad

Proceda igual que en el apartado 'Generar una copia de seguridad', seleccionando la unidad de disco y/o directorio donde se encuentra el origen de datos, es decir, el lugar donde se encuentra la copia de seguridad que usted desea restaurar.

Tras estos pasos, haga 'click' sobre el botón de 'Restaurar copia de seguridad', y verá como se inicia la animación horizontal de la barra de progreso hasta que finalice la restauración de los datos.

Si no se ha producido ningún error al restaurar la copia de seguridad, en pantalla aparece un mensaje de información indicando que el proceso se ha realizado con éxito.

En caso que no haya sido posible restaurar la copia de seguridad, aparecerá un mensaje de error. Si esto sucede, asegúrese que tiene acceso a la unidad y/o directorio de origen de datos y que en dicha ubicación se encuentra una copia de seguridad válida para el sistema. Realizada esta comprobación inténtelo de nuevo.

3.16. - GESTIÓN DE LA LISTA NEGRA

En una aplicación tan compleja como es la gestión integral de un hotel, donde por encima de todo prima la seguridad, es imprescindible disponer de una herramienta conocida como 'Lista negra'.

Su nombre ya lo indica, y es fácil deducir que se trata de un listado de tarjetas que han sido invalidadas por varios motivos. El ámbito de aplicación de la 'Lista negra' abarca todo tipo de tarjetas (Cliente, Personal, Libre acceso y Emergencia) generadas con el software de gestión.

Los motivos por los que una tarjeta debe ser incluida en 'Lista negra' pueden ser muy variados, y valgan estos ejemplos para esclarecer este concepto.

Suponga que uno de sus empleados, al que usted le había entregado una tarjeta de personal habilitada por un año para el turno de mantenimiento, con el consiguiente acceso permitido a varias habitaciones y zonas del hotel, ha dejado su cargo por cualquier motivo. Esto no representaría problema alguno si el citado empleado, al marcharse de su puesto de trabajo, devolviera la citada tarjeta. Pero, ¿y si no lo hace?

Ahora suponga otro caso parecido, aunque con algunas variaciones. Imagine por ejemplo que una tarjeta de personal maestra habilitada para seis meses que pueda poseer la gobernanta para acceder a todas y cada una de las habitaciones, ha sido extraviada. Esto representa que cualquiera que encuentre dicha tarjeta, podrá acceder a cualquier habitación del hotel mientras no expire la caducidad de la misma, y en ese periodo de tiempo no se sabe en manos de quien puede recaer. Entonces ¿Cómo se soluciona esto?

Por último, imagine que uno de sus huéspedes, que en principio iba a permanecer en su hotel por un periodo de diez días, ha tenido que marcharse a toda prisa, interrumpiendo su estancia antes de lo previsto, pero que con el ajetreo no le ha devuelto la tarjeta. Puede parecer que en este caso no hay problema, porque en cuanto la habitación que ha dejado libre sea reasignada a otro huésped cualquier tarjeta creada con anterioridad a la última habrá dejado de ser válida. Pero, y si no viene ningún otro huésped a alojarse en aquella habitación, ¿Cómo podrá evitar que el primer cliente pueda entrar en la que fue su habitación?

La respuesta a todas estas preguntas está en la ‘Lista negra’. En todos los casos mencionados como ejemplo anteriormente, que son un fiel reflejo de lo que puede ocurrir en realidad, no tiene más que incluir las tarjetas extraviadas en la ‘Lista negra’. Para proceder de forma adecuada, debe localizar la tarjeta que desea invalidar y hacer ‘click’ sobre el botón etiquetado como ‘Añadir tarjeta a la lista negra’. Si lo hace, verá aparecer en pantalla una ventana tal como la que sigue.

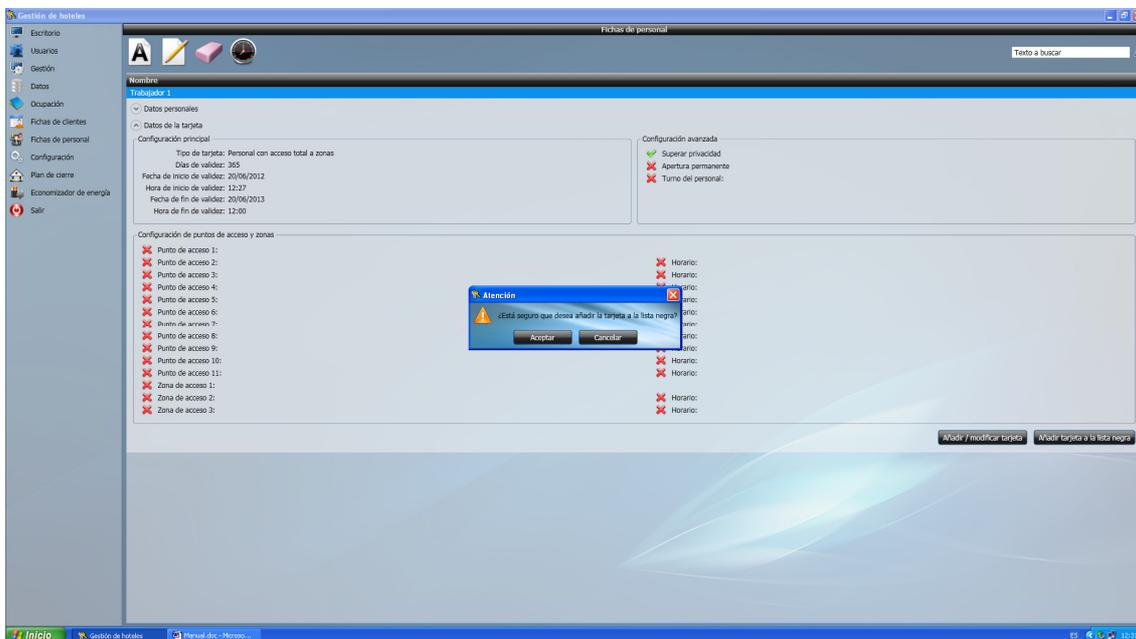


Figura 58. Ventana de aviso antes de añadir una tarjeta a la lista negra.

Si presiona el botón de ‘Aceptar’, la tarjeta de ‘Personal’ de este empleado, pasará a ‘Lista negra’ de forma inmediata. Para hacer lo mismo con las tarjetas de ‘Cliente, Libre acceso y Emergencia’, debe proceder de la misma forma que se ha detallado previamente.

Ahora que dispone de tarjetas en 'Lista negra', debe tener en cuenta que es necesario actualizar dicha lista en todos los puntos de acceso de su hotel porque sólo es el PC quien de momento 'sabe' qué tarjetas forman parte de ese listado. Para poder hacerlo, requiere de alguna herramienta. Ésta es la aplicación que puede encontrar si despliega el menú de 'Gestión' de la pantalla principal del software, y hace 'click' sobre la opción 'Lista negra'. La ventana que aparece en pantalla es la que sigue.

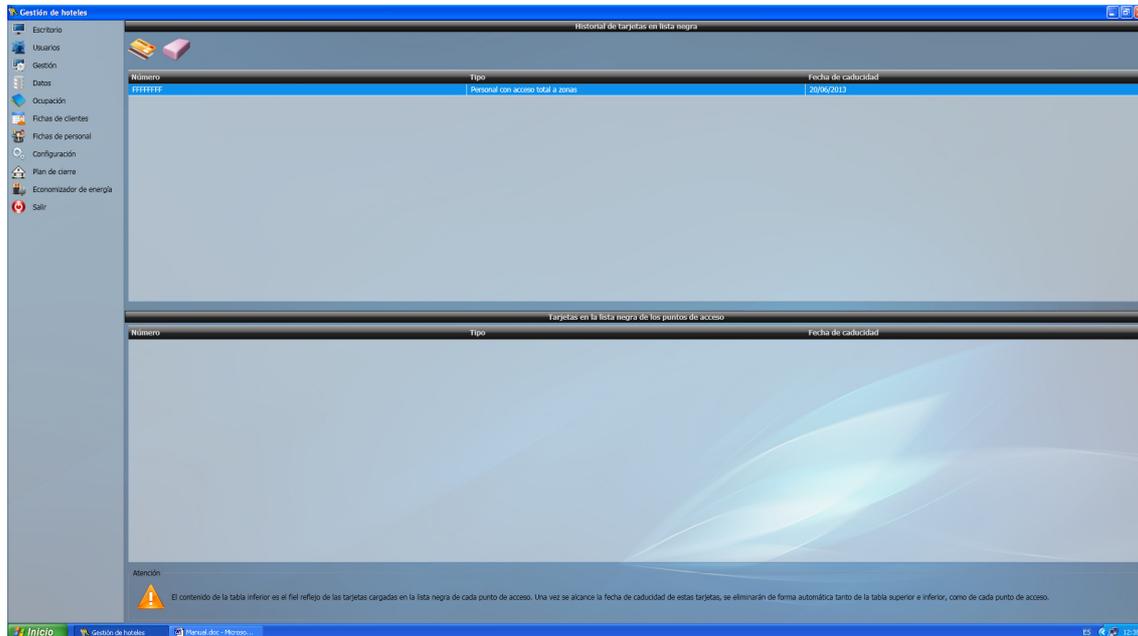


Figura 59. Ventana de gestión de la lista negra.

Atendiendo a la información que se le muestra, puede usted observar en la parte superior de la pantalla un historial de todas aquellas tarjetas que en algún momento se han incluido en 'Lista negra'. De este historial, es posible eliminar el registro actualmente seleccionado o generar una tarjeta de 'Lista negra'. Verá que la interfaz es muy intuitiva y fácil de comprender.

Si presiona con el mouse sobre la imagen 'Crear tarjeta de lista negra' aparecerá la ya célebre ventana de grabación de tarjetas que le invita a que introduzca una de ellas en el grabador. Si lo hace, en cuanto el proceso concluya con éxito y extraiga la tarjeta del mencionado grabador, dispondrá en sus manos de la 'Lista negra'. Ahora es el momento de actualizarla en todos los puntos de acceso de su hotel. Para hacerlo no tiene más que ir introduciendo esta tarjeta en cada uno de ellos, y de forma automática, el contenido de la 'Lista negra' de la tarjeta que usted posee, se transferirá instantáneamente a todos y cada uno de los puntos de acceso.

Una vez realizado este sencillo procedimiento, ya no tiene que preocuparse más por las tarjetas extraviadas, o por aquellas personas que se marcharon sin devolver la suya. Ahora su hotel es seguro al cien por cien.

Para ir concluyendo ya con esta versátil aplicación, le sugerimos que se centre ahora en la parte inferior de la pantalla mostrada en la figura anterior.

Si observa usted el mensaje de atención situado en la parte inferior de la ventana, quedará convencido de la eficacia de este sistema de gestión de 'Lista negra'. Como se expone, el contenido de la tabla inferior muestra las tarjetas que ahora ha cargado usted en la lista negra de todos los puntos de acceso de su hotel. Esto significa que dichas tarjetas no volverán a ser admitidas por ningún punto de acceso. Sin embargo, y atendiendo a la funcionalidad del completo sistema de gestión que le hemos suministrado, es obvio que una vez se haya alcanzado la fecha de caducidad de las tarjetas incluidas en 'Lista negra', estas se borren automáticamente tanto de los puntos de acceso como de las tablas superior e inferior. Esto es así ya que una vez expirada la validez de las tarjetas, aunque vuelvan a utilizarlas quienes las tengan aún en su poder, o aunque se recuperen aquellas que se creían extraviadas, no podrán ya acceder a ningún punto de acceso. Para que sí vuelvan a ser válidas, deben ser programadas de nuevo, y eso usted lo puede controlar muy fácilmente, ya que esto recae en sus manos.

Con todo, le brindamos un sistema de alta seguridad que resulta infalible en el cien por cien de los casos, con la ventaja que siempre podrá seguir usando las tarjetas que se incluyeron en 'Lista negra', una vez haya expirado su plazo de validez. Es lo que denominamos 'Full Safe iTechnology', es decir, 'Tecnología Inteligente de Seguridad Total'. Nada en el mundo es comparable.

3.17. - ECONOMIZADOR DE ENERGÍA

Para que el sistema que le hemos proporcionado sea integral, lo único que falta por detallar es el economizador de energía. Si ha optado usted por adquirir este producto, su hotel ya no requerirá nada más.

El economizador de energía, como su nombre indica, se instala en cada una de las habitaciones del hotel para ahorrar energía, puesto que realiza la gestión de ésta en función de la presencia o no de los clientes. Es lo que antiguamente se denominaba el 'tarjetero de la luz', pero mucho más avanzado. Éste dispone de un chip inteligente que realiza el control en función de la tarjeta (de cliente o de personal) para optimizar al máximo la energía consumida en cada habitación. Así, no es lo mismo que esté la camarera de planta arreglando la habitación, que un cliente descansando en ella. En el primer caso, sólo la luz de la habitación se pondrá en funcionamiento, mientras que en el segundo, además de la luz, funcionará el aire acondicionado o la calefacción, siempre que puertas y ventanas permanezcan cerradas, pues posee también control sobre estos elementos para ahorrar al máximo la energía eléctrica.

Además, algo muy útil de que dispone, es la función del tiempo de cortesía. Este es el tiempo que transcurre desde que se retira una tarjeta del economizador de energía, hasta que la luz de la habitación se apaga. Variarlo a su antojo, en un rango de 0 a 9999 segundos, le brinda la oportunidad de satisfacer a diferentes clientes, pues no tarda lo mismo en abandonarla cargado con el equipaje, un chico joven que un anciano.

Esto también puede serle útil en el caso de habitaciones especialmente adaptadas para minusválidos y personas con reducida movilidad, ya que les puede ofrecer un tiempo de cortesía mayor.

Para proceder a cambiar dicho tiempo, en la pantalla principal de la aplicación haga 'click' sobre el menú 'Economizador de energía' y seleccione la opción 'Generar tarjeta de tiempo de cortesía'. Ahora aparece la siguiente ventana en pantalla.

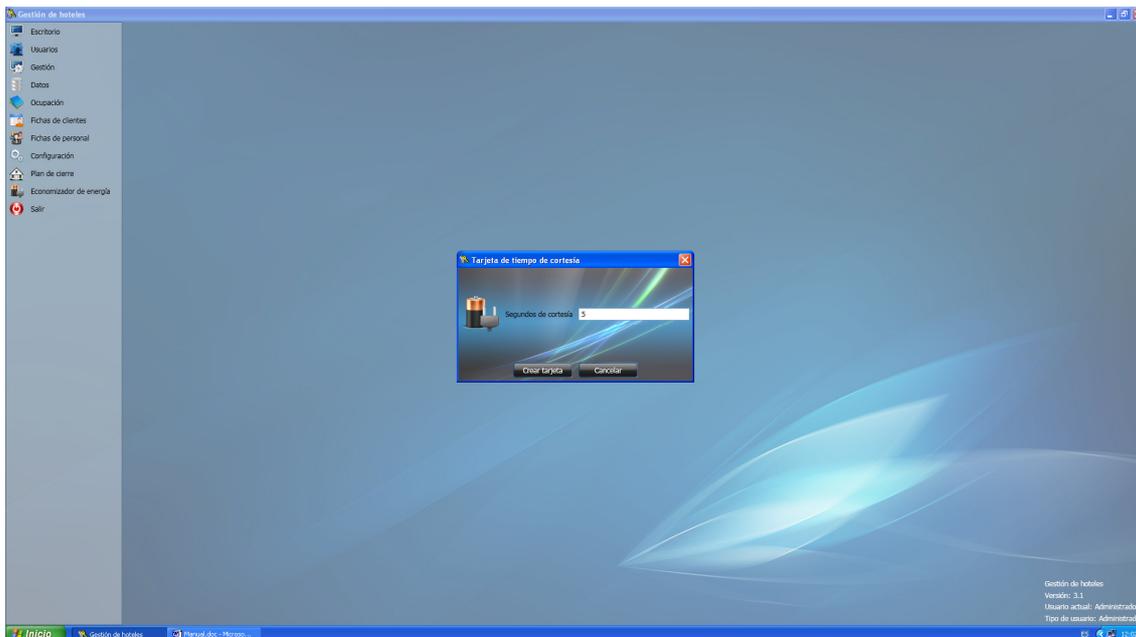


Figura 60. Pantalla para generar la tarjeta de tiempo de cortesía.

Introduzca el tiempo de cortesía que desee en el recuadro de texto, en un rango entre 0 y 9999 segundos. Hecho esto, si ahora presiona el botón de 'Crear tarjeta' aparecerá una ventana muy conocida que le solicita que inserte una tarjeta en el grabador de sobremesa. Hágalo, y en cuanto el proceso concluya, dispondrá ya de la tarjeta especial 'Tiempo de cortesía'.

Ahora, con esta tarjeta, si la introduce en el 'Economizador de energía' de la habitación que desee, le cambiará el tiempo de cortesía. Debe tener en cuenta no obstante, que todos los economizadores de energía disponen de un tiempo de cortesía de 5 segundos por defecto.

3.18. - CONFIGURACIÓN GENERAL

Una vez explicado en profundidad el funcionamiento de todos los módulos que forman parte del software de 'Gestión de hoteles' es necesario hablar de la ventana de configuración general. A través de esta ventana será posible realizar algunas de las tareas más importantes relacionadas con la aplicación, desde modificar el idioma hasta añadir y actualizar nuevos módulos.

Para acceder a esta funcionalidad despliegue el menú 'Configuración' y haga 'click' sobre la opción 'Configuración general'. Siguiendo estos pasos, aparecerá una pantalla como la mostrada a continuación.

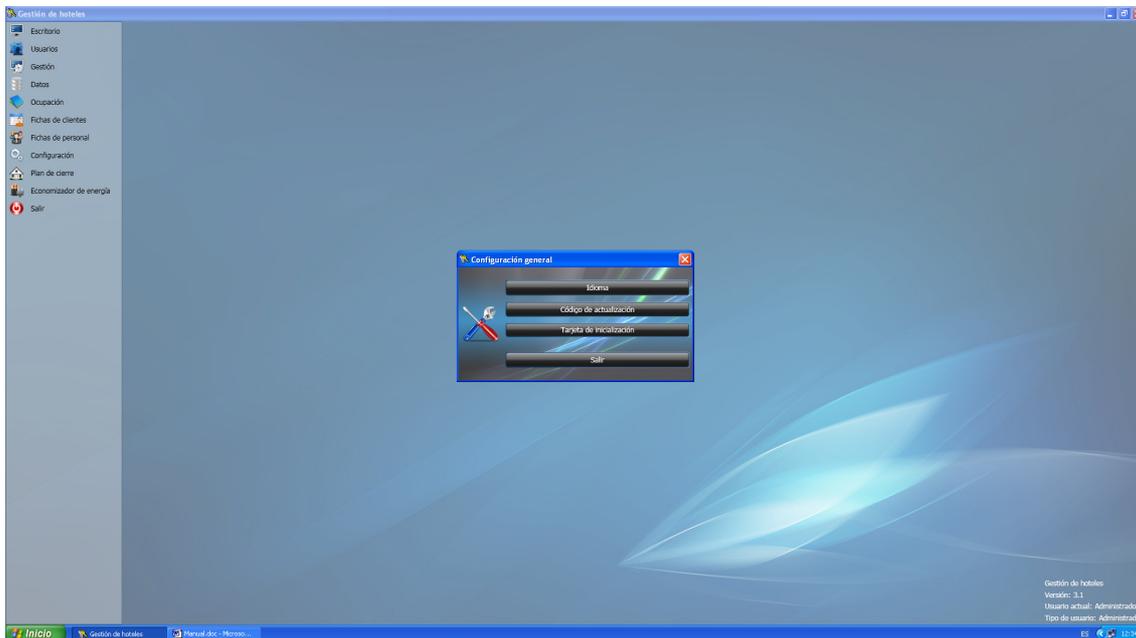


Figura 61. Ventana de configuración general.

3.18.1. - Cambiar idioma

Como todo el mundo sabe, cada persona tiene un idioma nativo, es decir, un idioma con el cual se siente más a gusto. Si una persona utiliza el español como lengua vehicular, no existe ninguna necesidad de que el software de 'Gestión de hoteles' presente la información en inglés. Así mismo, un germano preferirá la presentación en alemán.

Para contentar a todos nuestros clientes, se ha incluido una ventana de selección de idioma que lo que hace es realmente eso, cambiar la totalidad de mensajes de la aplicación para que aparezcan en el idioma indicado. Se puede decir entonces, que el software de 'Gestión de hoteles' es una aplicación globalizada.

La selección del idioma se consigue a través de la siguiente ventana, que aparece tras presionar el botón 'Idioma' de la ventana de configuración general.

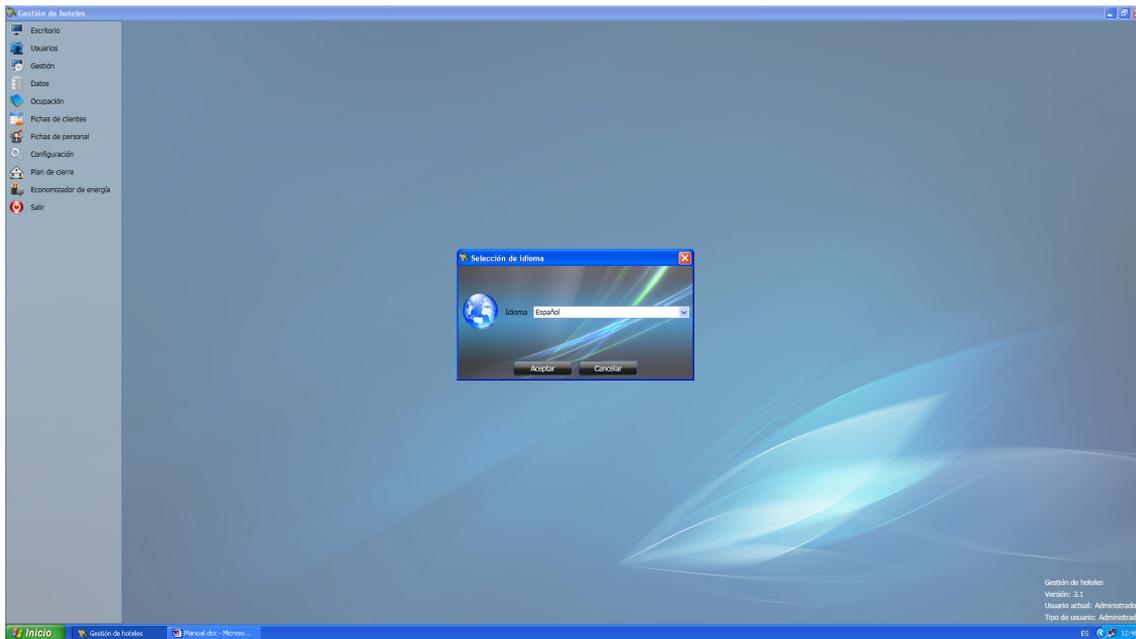


Figura 62. Ventana de selección de idioma.

Una vez seleccionado el nuevo idioma, y al hacer ‘click’ en el botón de ‘Aceptar’, aparecerá un mensaje indicando que es necesario reiniciar la aplicación para que los cambios surtan efecto. Presione nuevamente aceptar y la aplicación se reiniciará de forma automática para presentar el nuevo idioma.

3.18.2. - Código de actualización

Nosotros, como desarrolladores de software, realizamos una labor constante de mejora de todos nuestros productos para ofrecer al cliente final la máxima calidad, seguridad y facilidad de uso. Aquí, es donde entra en escena el código de actualización, ya que con éste será posible mejorar aspectos importantes del software aunque estos no sean visibles. Es decir, es posible que en determinadas ocasiones nosotros nos pongamos en contacto con usted para llevar a cabo una actualización del software mediante un código de actualización.

Si es así, tan sólo será necesario que presione el botón de ‘Código de actualización’ desde la pantalla de configuración general. La nueva pantalla que aparece es la siguiente.

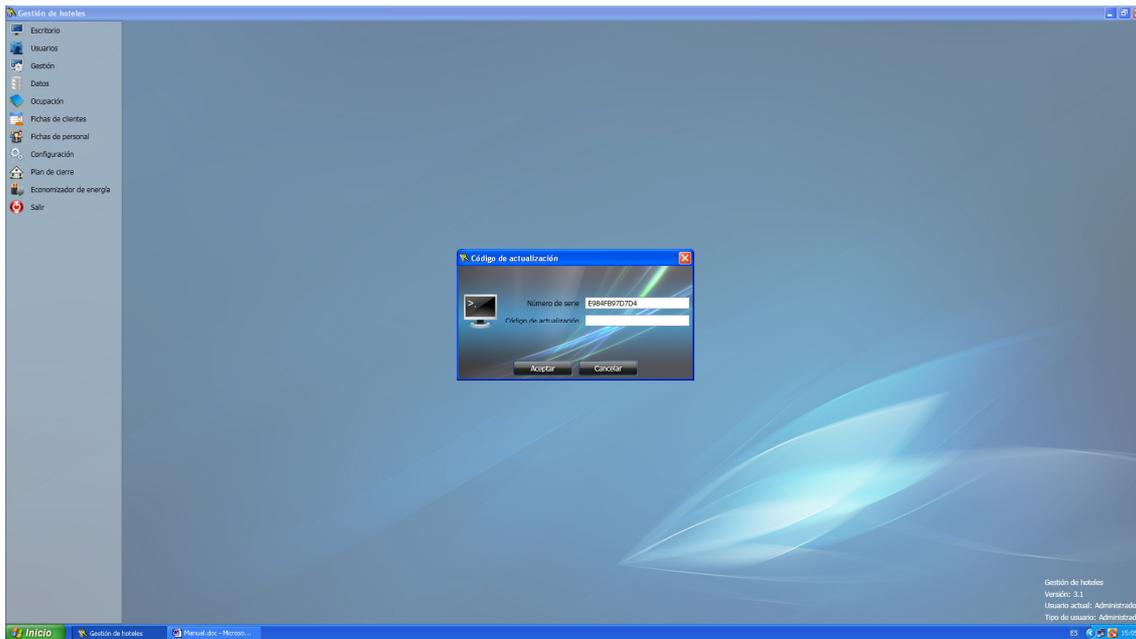


Figura 63. Ventana para la introducción del código de actualización.

Ahora, y utilizando el número de serie que aparece en la parte superior de la pantalla, nosotros le indicaremos qué código de actualización debe introducir para que el sistema se actualice. Tras la introducción de un código correcto y al presionar el botón de 'Aceptar', observará un mensaje de información de la operación de actualización realizada.

3.18.3. - Tarjeta de inicialización

Si lo que usted necesita es ampliar el software de 'Gestión de hoteles' con nuevos módulos (reservas, facturación, etc...) deberá recurrir a la sección de la tarjeta de inicialización. Para acceder a esta funcionalidad haga 'click' sobre el botón 'Tarjeta de inicialización' situado en la pantalla de configuración general. Acto seguido, aparece una ventana invitándole a que introduzca una nueva tarjeta, como se muestra a continuación.

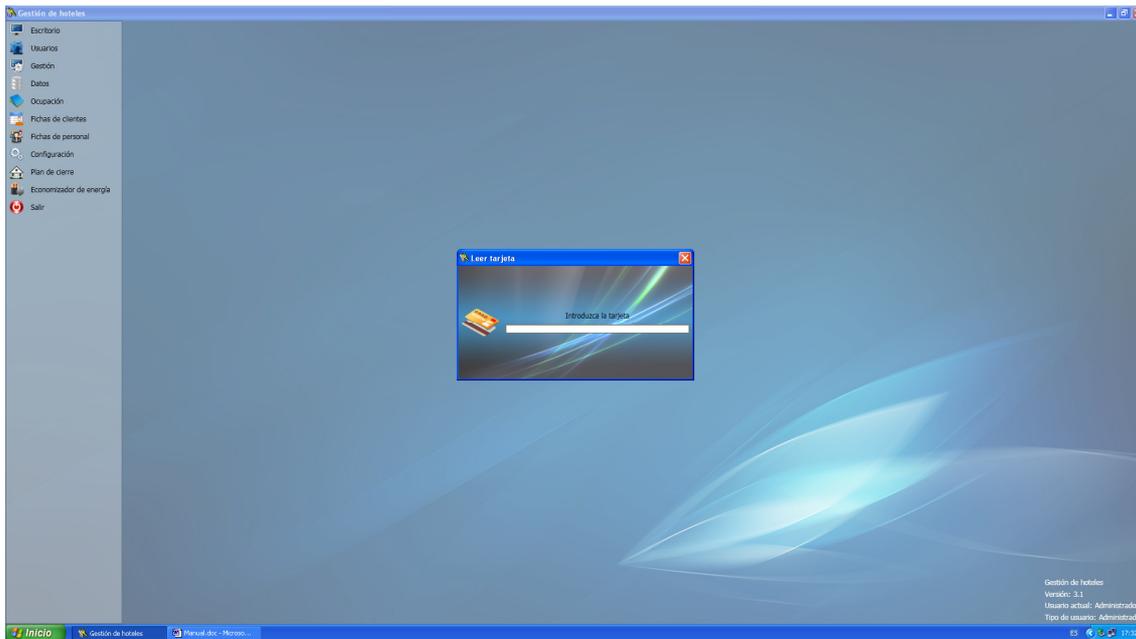


Figura 64. Ventana para la introducción de la tarjeta de inicialización.

Ahora, deberá usted introducir una tarjeta de inicialización en el grabador de sobremesa, y ésta se la suministraremos nosotros con la inclusión de aquellos módulos que usted desee. Una vez finalizado el proceso de lectura de la tarjeta de inicialización, habrá finalizado también la instalación de los nuevos módulos que formarán ya parte integral del software de 'Gestión de hoteles'.

3.19. - FINALIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA



Figura 65. Ventana para finalizar la ejecución del programa.

Tal como muestra la figura anterior, para finalizar la ejecución del programa 'Gestión de hoteles', seleccione y haga 'click' sobre la opción 'Salir' del menú principal.

ANEXOS

4. - MÓDULO DE PLANNING

Gracias a la modularidad adaptativa del software integral que nuestra empresa le ofrece como solución definitiva a sus necesidades de gestión hotelera, puede optimizar los recursos que se le ofrecen mediante la incorporación de nuevos paquetes que le ayudarán en diferentes ámbitos para facilitar así un mejor control sobre su instalación.

En el caso que nos ocupa, vamos a tomar en consideración el módulo de planning. Este paquete de software incorpora funciones específicas encaminadas a controlar de forma precisa las acciones del personal, así como a ofrecerle una nueva interfaz para la gestión optimizada de las habitaciones y las tareas que en ellas deban llevarse a cabo.

4.1. - CONTROL DE PASO DEL PERSONAL

La función de control de paso del personal le ofrece la opción de realizar un estudio preciso sobre las acciones llevadas a cabo por los trabajadores del hotel a los que se les ha asignado una tarjeta de limpieza o una tarjeta de personal con control de paso.

En ambos casos, cuando proceda a crear la tarjeta pertinente, podrá decidir si desea llevar a cabo el control de paso de la misma, marcando la casilla de verificación que a tal efecto aparece ahora en pantalla, en adición a todas las posibilidades que en su momento aprendió a discernir y utilizar.

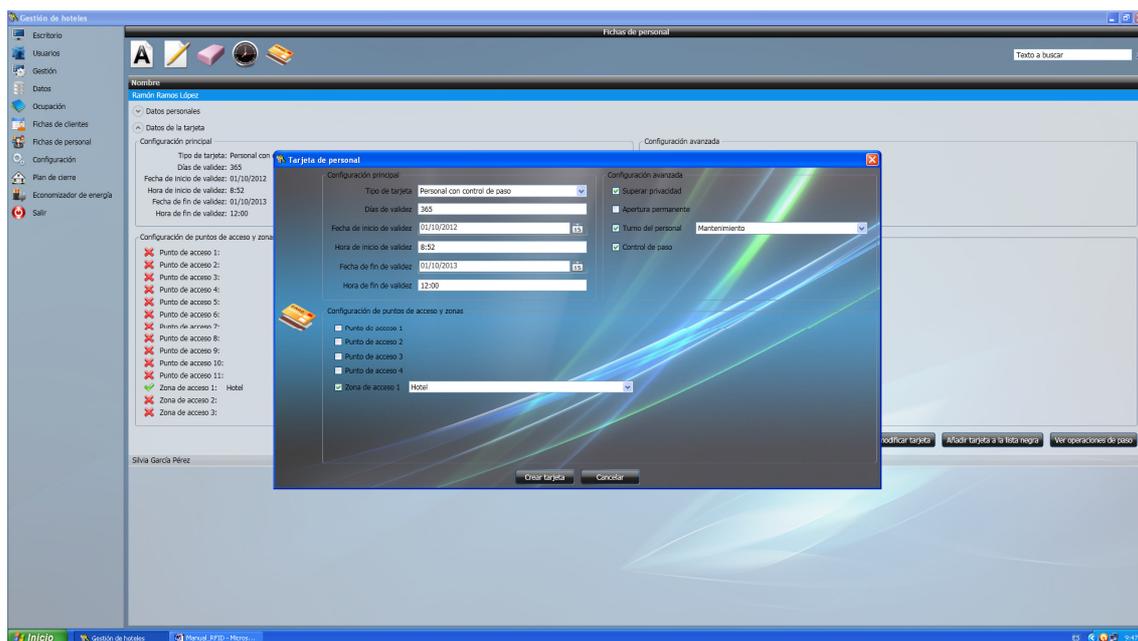


Figura 66. Verificación del control de paso en la ventana de creación de las tarjetas de personal.

Si no desea llevar a cabo el control de paso del personal, basta con no marcar la casilla correspondiente, con lo que el funcionamiento del software en lo que a tarjetas y gestión del personal se refiere, continuará como hasta ahora.

Si por el contrario usted decide marcar la casilla de control de paso de las tarjetas de limpieza y de personal con control de paso, disfrutará de las ventajas de conocer mediante una simple descarga de datos de las mismas, a qué puntos de acceso han accedido sus propietarios. Una información que resulta imprescindible si desea llevar a cabo una gestión óptima de las tareas que desempeñan sus empleados en el hotel.

Para ello, una vez que haya entregado las tarjetas ya programadas a sus trabajadores, basta requerirlas en cualquier momento para proceder a descargar los datos que contienen y verificar el control de paso. Puede ver un par de ejemplos en las dos figuras siguientes.

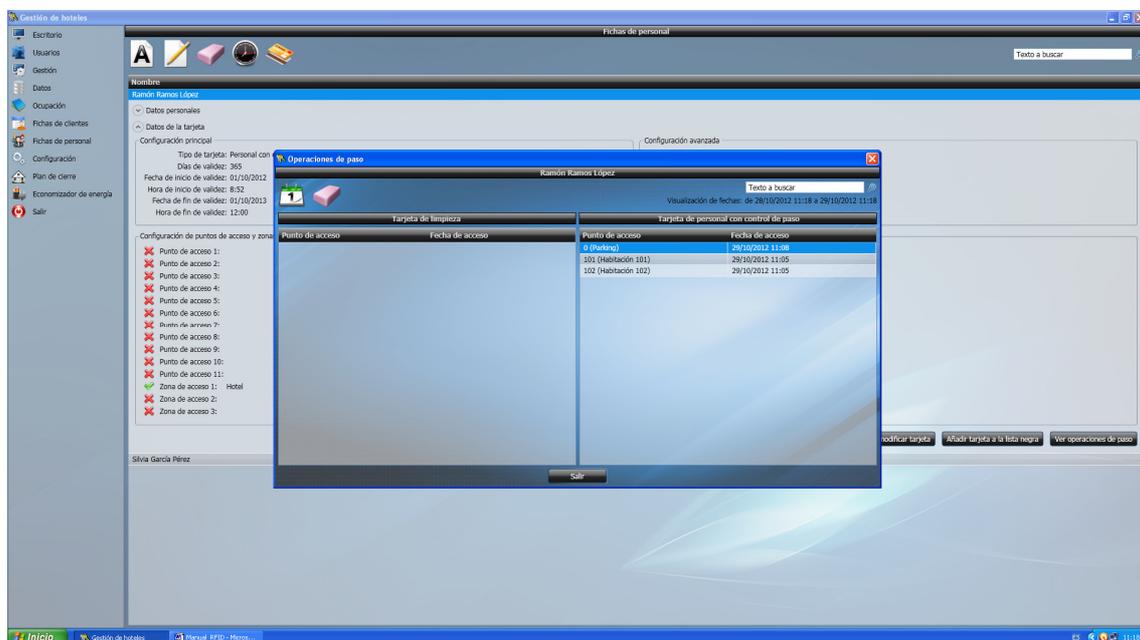


Figura 67. En pantalla se muestran los datos obtenidos de una tarjeta de personal con control de paso.

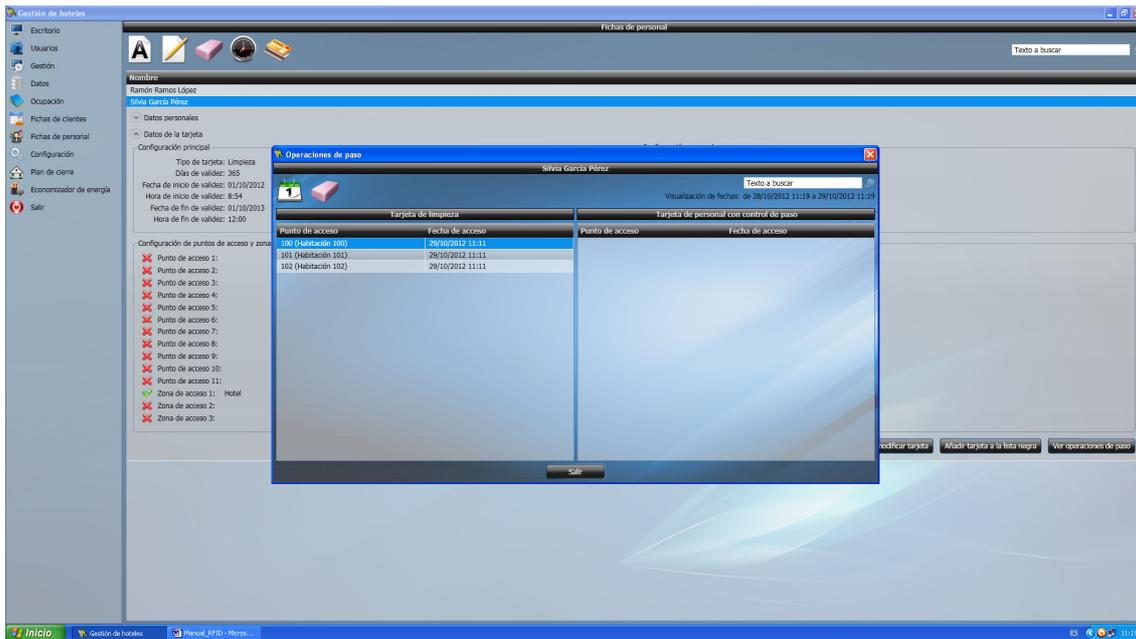


Figura 68. En pantalla se muestran los datos obtenidos de una tarjeta de limpieza.

Si observa cualquiera de las dos figuras anteriores, apreciará que en la parte superior de las mismas, existe ahora una imagen en la que aparecen un par de tarjetas. Haga 'click' sobre ella para descargar los datos de la tarjeta de la que desee realizar el control de paso. Si sigue las instrucciones en pantalla, al retirar la tarjeta del grabador, de forma automática se abre una ventana que contiene las operaciones de paso obtenidas, ordenadas cronológicamente por la última fecha de acceso.

Tenga presente que la información mostrada en pantalla siempre está filtrada por un rango de fechas de visualización que usted debe ajustar a sus necesidades, adecuándolo al periodo de estudio que sea objeto de su interés. Para hacerlo, no tiene más que ajustar las fechas haciendo 'click' sobre la imagen del calendario dispuesta en la parte superior izquierda de la ventana emergente. Así mismo, tiene la opción de eliminar los datos pertenecientes a un periodo de tiempo concreto, mediante un 'click' sobre la imagen de la goma de borrar.

Una cosa que es necesario recalcar acerca del control de paso, es que la máxima cantidad de puntos de acceso que puede almacenar cada una de las tarjetas es de veinticinco. Una vez alcanzado este número, será necesario descargar los datos de las tarjetas porque de lo contrario sus propietarios no podrán acceder a ningún otro punto de acceso hasta que la información se haya traspasado al software de gestión hotelera. En cuanto proceda a la descarga, el cupo de operaciones de paso a realizar volverá a situarse en veinticinco. Por tanto, usted siempre estará informado, sin lugar a errores, de las operaciones realizadas por sus miembros del personal.

Ahora bien, existe una diferencia fundamental en el control de paso de las tarjetas de limpieza y de personal con control de paso. Mientras que las primeras registran únicamente el acceso a las habitaciones (muy útil para el personal de limpieza, como las camareras de planta), las segundas lo hacen de cualquier punto de acceso (de gran utilidad para controlar a los técnicos de mantenimiento, por ejemplo). Esto es así para facilitar las cosas ya que en el supuesto que una camarera a cargo de una planta del hotel deba entrar en un office a recoger la ropa limpia de cama, es una tarea obvia que se da por supuesto que está entre sus funciones, y por tanto no resulta relevante para el sistema, mientras que sí lo es el hecho que haya accedido a tal o cual habitación para limpiarla.

Para terminar, sepa que si en cualquier momento desea ver las operaciones de paso de cualquier miembro del personal del que previamente haya obtenido la información a partir de su tarjeta, lo único que debe hacer es acceder a la ficha del trabajador en cuestión, desplegar la información de la tarjeta, y hacer 'click' sobre el botón 'Ver operaciones de acceso' dispuesto a tal efecto en la esquina inferior derecha.

4.2. - GRÁFICO DE OCUPACIÓN

Tan importante como dar un buen servicio a sus clientes es que el software de gestión hotelera le ayude en la persecución de este fin. Con esta finalidad es con la que el módulo de planning le ofrece la herramienta del 'Gráfico de ocupación', que se asienta como piedra angular del sistema en cuanto a gestión y control de tareas se refiere.

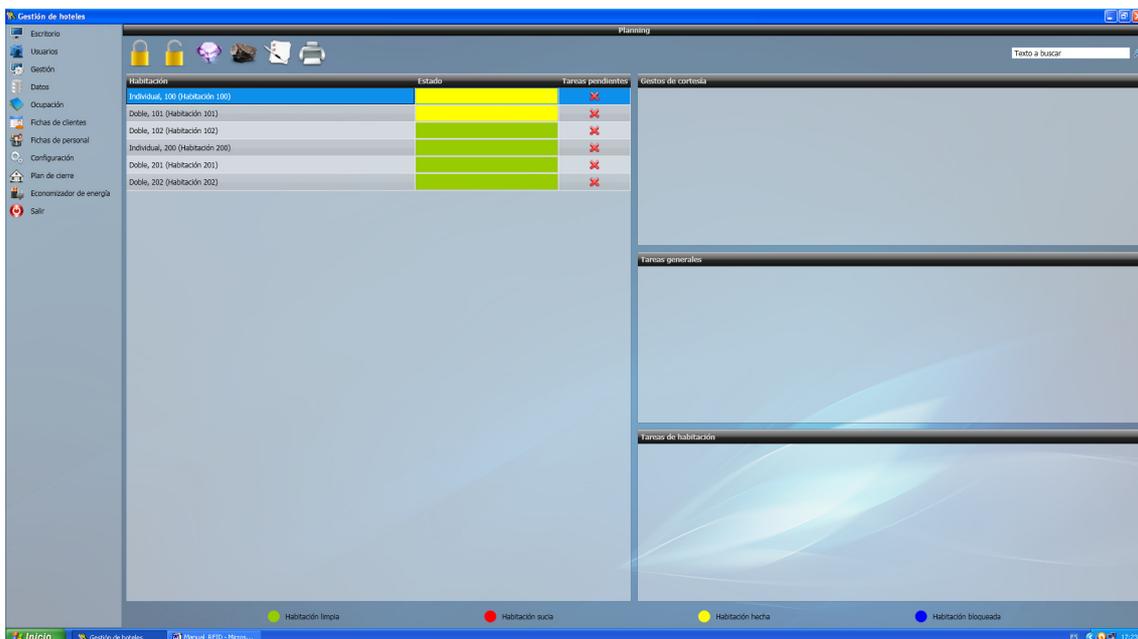


Figura 69. El gráfico de ocupación se muestra en pantalla con todas sus opciones.

Para describir todas y cada una de sus funcionalidades es prioritario tener claro el objetivo que se pretende, que no es otro que gestionar los estados de las habitaciones de forma eficiente para facilitar y optimizar el trabajo de todas las personas involucradas en la consecución de una estancia satisfactoria de los clientes en el hotel. Para llevarlo a cabo es preciso definir unas tareas que deberán realizarse. ¿Pero, qué se entiende por tarea? Pues lo veremos en el siguiente apartado.

4.2.1. - Definir tareas

Antes de mostrar los pasos necesarios para definir las tareas de forma correcta, es necesario aclarar qué son las tareas exactamente. Así pues, podemos decir que las tareas, de forma genérica, son aquellas acciones que se pueden llevar a cabo en cualquier habitación del hotel, tales como hacer la cama, higienizar el baño o limpiar los cristales por poner varios ejemplos.

Sin embargo, de forma más concreta, se puede hacer una clasificación de las tareas teniendo en cuenta su objetivo principal. Esta clasificación se muestra a continuación.

- Tareas de habitación

Son aquellas tareas dependientes única y exclusivamente del hospedaje del cliente. Varios ejemplos podrían ser cambiar las sábanas, limpiar el baño, etc. Es decir, son tareas que disponen de una frecuencia iniciada a partir del hospedaje del cliente. Por ejemplo, las sábanas se cambiarán cada 3 días a partir del check in y se higienizarán los baños cada 7 días también a partir de esa fecha de check in.

- Tareas generales

Las tareas generales son tareas que se realizan de forma general, y por lo tanto de forma simultánea, en todo el hotel. Unos ejemplos claros serían la limpieza de los cristales o la limpieza de la moqueta de todas las habitaciones. Así pues, estas tareas disponen también de una frecuencia, pero iniciada a partir de la creación de la tarea. Es decir, por ejemplo, se limpiarán los cristales de cada habitación cada 30 días desde la creación de dicha tarea y se limpiará la moqueta de cada habitación cada 50 días desde la creación de esta tarea en concreto.

- Gestos de cortesía

Los gestos de cortesía son aquellas tareas que se realizan una única vez antes de la llegada del cliente, como puede ser el dejar una tarjeta de bienvenida o unos bombones el día del check in. Este tipo de tarea no dispone de frecuencia ya que, como se ha comentado, se realizan una única vez antes de la llegada de los clientes.

Ahora, y una vez se conocen los tres diferentes tipos de tarea que existen, podemos pasar a explicar como se definen las tareas. La definición de éstas se realiza haciendo 'click' sobre la imagen 'Definir tareas' situada en la parte superior izquierda de la pantalla que aloja el gráfico de ocupación. Si procede de forma adecuada, verá aparecer una ventana emergente como la mostrada a continuación.

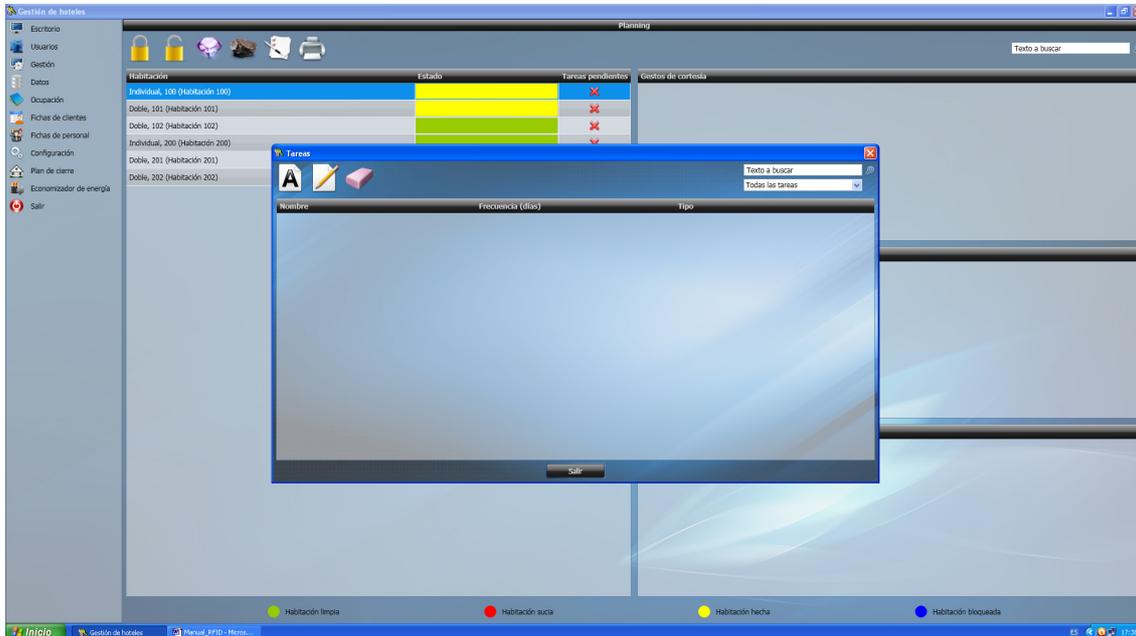


Figura 70. La ventana de definir tareas permite realizar una gestión completa de las mismas.

A través de esta ventana usted podrá crear, modificar y eliminar tareas, además de visualizarlas y filtrarlas según sus necesidades. Así mismo, mediante la herramienta de búsqueda podrá localizar de forma rápida y efectiva cualquier tarea existente.

Para empezar siguiendo un orden lógico, haga 'click' sobre la imagen 'Añadir tarea' ubicada en la esquina superior izquierda de la pantalla, y se abrirá la correspondiente ventana de adición.

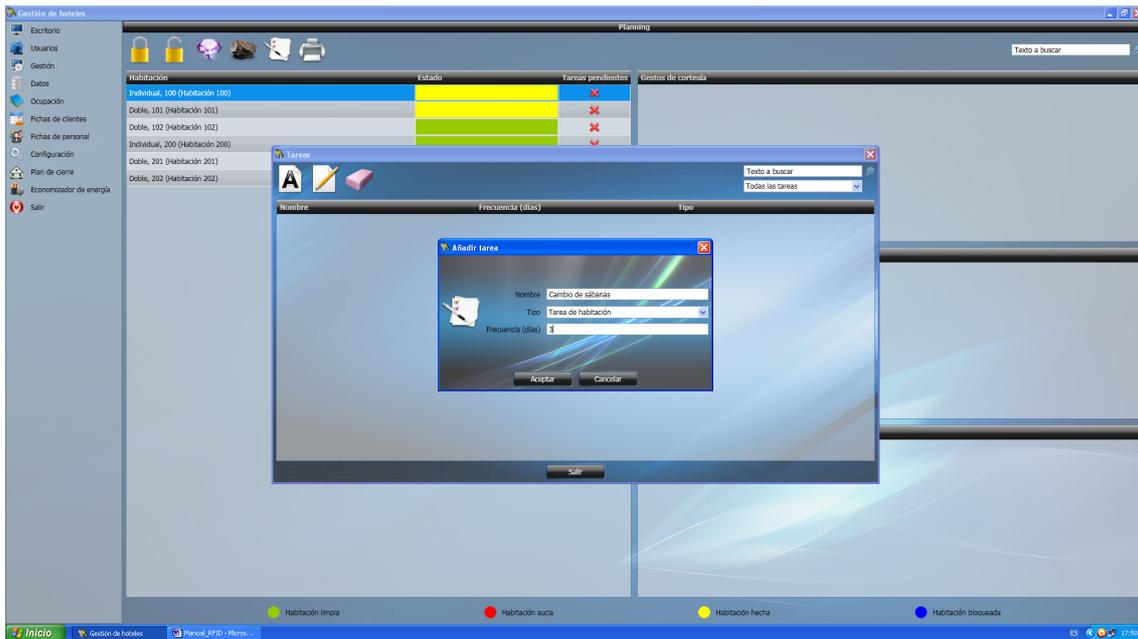


Figura 71. La ventana de adición permite añadir tareas.

Ahora puede usted crear una nueva tarea rellenando los campos de información necesarios dispuestos en pantalla a tal efecto. Una vez que esté satisfecho con la tarea que desea crear, presione el botón de 'Aceptar' y la nueva tarea se añadirá a las ya existentes.

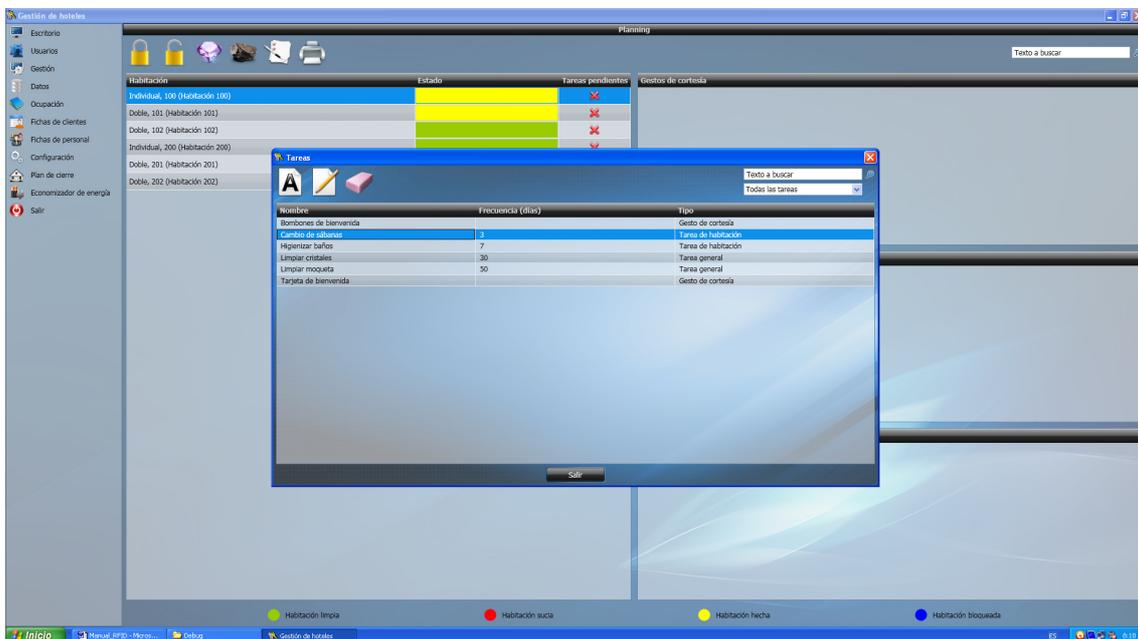


Figura 72. Las tareas existentes aparecen listadas en pantalla.

Una vez que disponga de las tareas que considere oportunas, puede modificarlas y eliminarlas si lo desea, adecuándolas así a sus necesidades, además de filtrarlas por tipo o listarlas todas.

Y es precisamente esta última opción, la del filtrado, la que proporciona un gran control sobre las tareas, ya que abriendo el desplegable de la esquina superior derecha de la ventana emergente, puede elegir listar las tareas por tipo, o mostrarlas todas en conjunto. Como puede observar, las posibilidades son enormes.

Pues bien, una vez que haya concluido con la definición de tareas, no tiene más que presionar el botón de 'Salir' para cerrar la ventana y regresar de nuevo a la pantalla del gráfico de ocupación.

4.2.2. - Estados de las habitaciones

Ahora que ya conoce lo que implica cada uno de los tipos de tareas existentes, es necesario centrarse en los estados de las habitaciones. Un ejemplo de los mismos puede observarse en la siguiente figura.

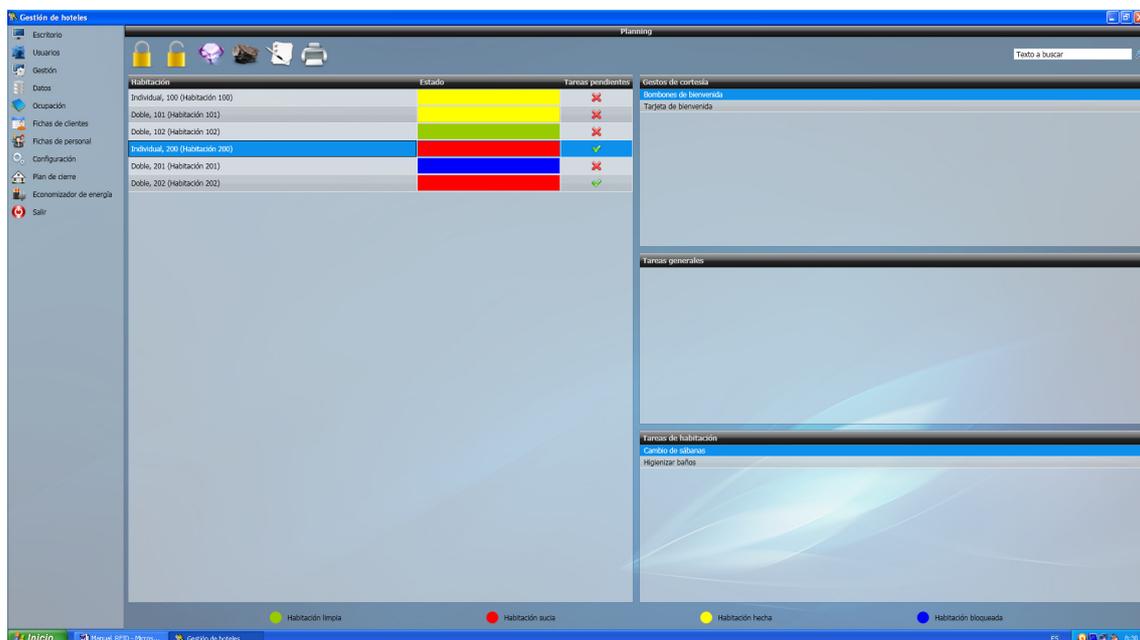


Figura 73. Las habitaciones exponen su estado y las tareas pendientes en pantalla.

Como se aprecia en la figura anterior, existen cuatro estados definidos para cada una de las habitaciones. Estos estados son 'habitación limpia', 'habitación sucia', 'habitación hecha' y 'habitación bloqueada'. Cada uno de ellos está asociado a un color identificativo como muestra la leyenda que aparece en la parte inferior de la pantalla de la figura anterior, a modo de recordatorio. Aunque algunos de estos estados pueden resultar obvios, lo mejor será detallar qué particularidades presenta una habitación en cada uno de ellos.

- Habitación limpia

Cuando una habitación está limpia se entiende que está preparada para hospedar a un cliente que venga a alojarse al hotel. Es el estado por defecto al que pasa una habitación que no está ocupada cuando se limpia.

En este estado la habitación sólo puede tener pendientes de realizar tareas generales, cuando así lo determine el software de gestión hotelera.

- Habitación sucia

Cuando una habitación está sucia se entiende que no está preparada para hospedar a ningún cliente que venga a alojarse al hotel. Es el estado por defecto al que pasa una habitación ocupada tras un check out, o una habitación que no está ocupada cuando se 'ensucia' o, en última instancia, una habitación bloqueada cuando se desbloquea. En este estado la habitación tiene pendientes de realizar los gestos de cortesía y las tareas propias de la habitación, además de poder tener también pendientes de realizar las tareas generales, si así lo determina el software de gestión hotelera.

- Habitación hecha

Cuando una habitación está hecha se entiende que está ocupada por un cliente alojado en el hotel. Es el estado por defecto al que pasa una habitación que no está ocupada (habitación limpia o habitación sucia) cuando se hace un check in. En este estado la habitación puede tener pendientes tareas de cualquier tipo, o ninguna, según lo estime el software de gestión hotelera.

- Habitación bloqueada

Cuando una habitación está bloqueada se entiende que tiene algún problema que la inhabilita temporalmente para hospedar a cualquier cliente que venga a alojarse al hotel. Es el estado por defecto al que pasa una habitación que no está ocupada (habitación limpia o habitación sucia) cuando se bloquea. En este estado la habitación no puede tener ninguna tarea pendiente, sólo un informe de bloqueo que refleja la causa de su estado.

4.2.3. - Cambio de estado de las habitaciones

Si ha seguido con atención la explicación acerca del estado de las habitaciones expuesta en el apartado anterior, habrá visto que el estado de las mismas no es algo estático e invariable. Causas varias pueden alterar el estado de una habitación. Veamos pues cuáles pueden ser los orígenes de esos cambios.

- Check in

Cuando se hace un check in de un cliente que llega al hotel, se le asigna una habitación en la que hospedarse. Por norma, lo ideal sería alojar a su huésped en una habitación limpia, preparada ya para acogerlo. En este caso, tras el check in, la habitación limpia pasará al estado de habitación hecha. Sin embargo, puede también darse el caso, por motivos de un lleno completo, que no queden habitaciones limpias que dar al cliente.

En este caso, puede hacer un check in de una habitación sucia, tras aceptar la advertencia pertinente acerca del estado de la habitación. Si lo hace, la habitación sucia pasará a ser también una habitación hecha, aunque en este caso, con tareas pendientes debido a su estado precedente.

- Check out

Cuando se hace un check out de un cliente, la habitación que éste ha estado ocupando pasa de forma automática de ser una habitación hecha a ser una habitación sucia, con todo lo que ello conlleva en cuanto a tareas pendientes se refiere.

Debe tener presente que tanto las operaciones de check in como las de check out alteran el estado de las habitaciones de forma automática con el objetivo de adecuar el sistema informático al estado real de la instalación hotelera en ese momento. Sin embargo, acciones como la limpieza de una habitación por parte de las camareras de planta, o un problema eléctrico que afecte a otra habitación, son situaciones que el sistema no puede controlar de forma autónoma y requiere que usted le ayude.

Para hacerlo, dispone de unos controles ubicados en la parte superior izquierda de la pantalla del gráfico de ocupación, que se muestran en la figura siguiente y pasamos a detallar a continuación.

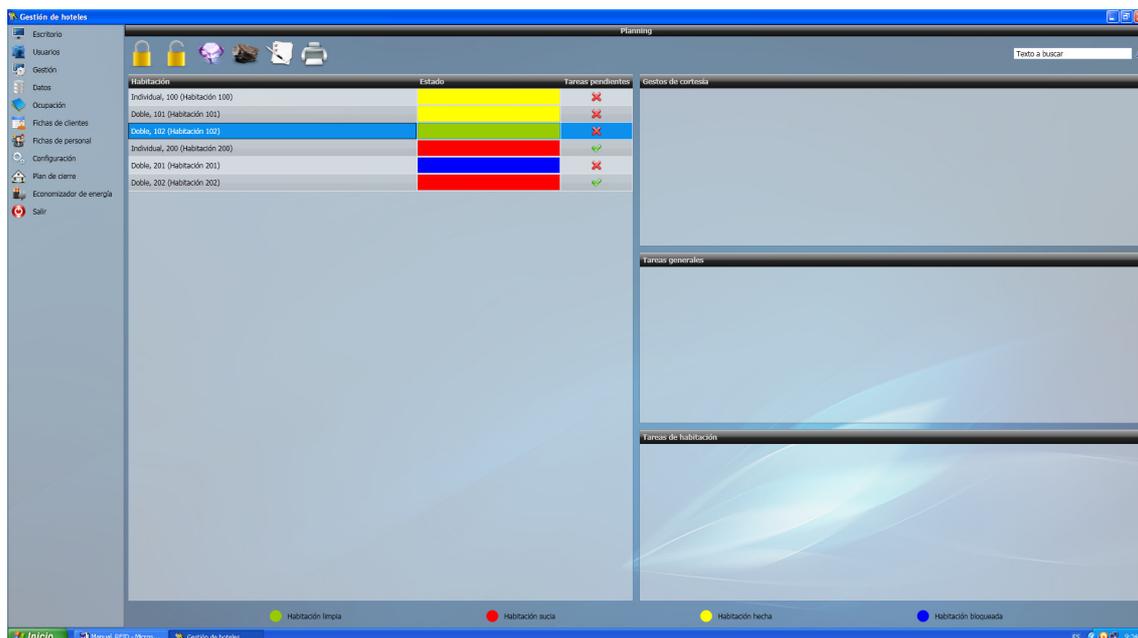


Figura 74. Los controles del gráfico de ocupación permiten cambiar el estado de las habitaciones.

- Bloquear habitación

Este control permite bloquear la habitación seleccionada, siempre que no se trate de una habitación hecha (en este supuesto un mensaje le advierte que debe realizar un check out en primer lugar), de manera que quede inhabilitada temporalmente hasta que se desbloquee.

El hecho de bloquear una habitación conlleva la necesidad de crear un informe de bloqueo que aparece de forma automática al proceder. Rellénelo con la causa que ha originado la situación actual y una vez pulse el botón de 'Aceptar' podrá ver como el estado de la habitación cambia finalmente a habitación bloqueada.

- Desbloquear habitación

Este control permite desbloquear la habitación seleccionada sólo cuando está bloqueada. Es decir, que no tiene efecto sobre una habitación que se encuentre en cualquier otro estado diferente al de habitación bloqueada. Cuando desbloquee una habitación, como ya se detalló con anterioridad, ésta pasará a ser una habitación sucia con sus pertinentes tareas pendientes.

- Pasar habitación a limpia

Este control permite pasar la habitación seleccionada al estado de habitación limpia, siempre que no se trate de una habitación bloqueada. Al hacerlo, cualquier tarea pendiente se elimina. Por tanto, este es el control que debe usted utilizar para informar al software del nuevo estado de una habitación, cuando la camarera de planta le informe que ha terminado con la limpieza de la misma.

- Pasar habitación a sucia

Este control permite pasar la habitación seleccionada al estado de habitación sucia, siempre que no se trate de una habitación bloqueada. Al hacerlo, el software reasigna de forma automática a la habitación sucia las tareas pendientes a realizar.

Todos los controles de cambio de estado de las habitaciones, tanto automáticos como manuales, están ideados para proporcionar al software de gestión hotelera la información necesaria para generar el planning de tareas del personal encargado de las habitaciones del hotel, y así facilitar el desempeño de sus funciones que es, a fin de cuentas, lo que se pretende en todo momento.

4.2.4. - Imprimir el planning de tareas

Llegados a este punto, para que el personal encargado de las habitaciones pueda desempeñar sus funciones eficientemente, el software de gestión de hoteles le ofrece la opción de imprimir el planning de tareas detallado para cada habitación. Este planning se genera de forma automática al hacer 'click' sobre la imagen de la impresora situada en la parte superior izquierda de la pantalla que aloja el gráfico de ocupación.

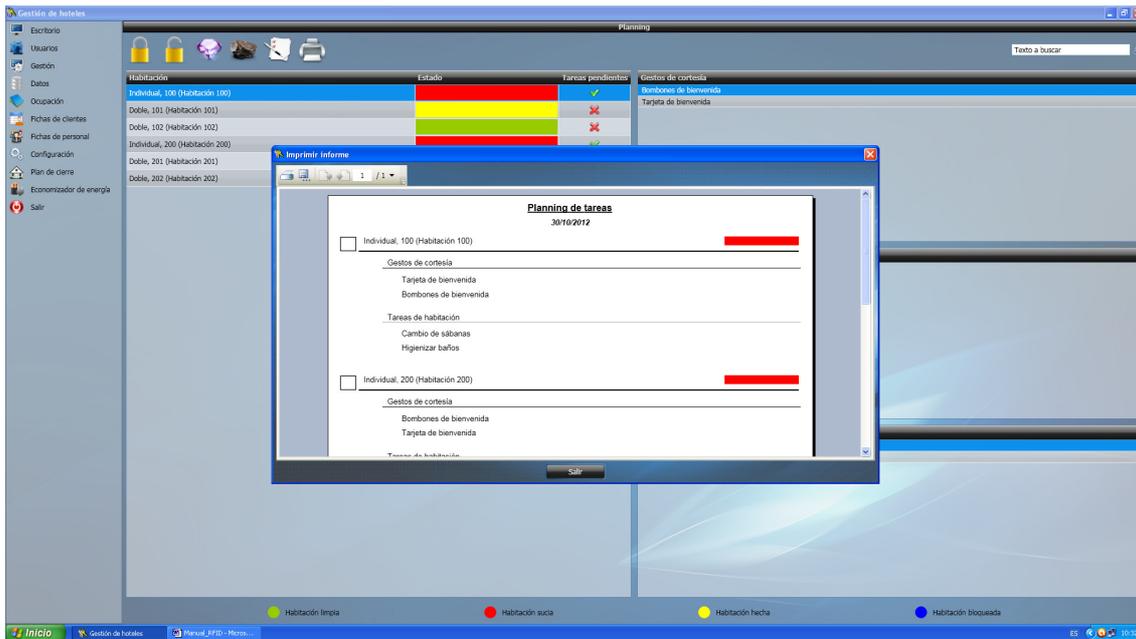


Figura 75. El planning de tareas ofrece información actualizada sobre las habitaciones y sus tareas.

Como se aprecia en la figura anterior, este planning refleja de manera precisa las tareas que deben llevarse a cabo en las habitaciones que así lo requieren, evitando mostrar aquellas otras que no tienen ninguna tarea pendiente, con la consiguiente optimización del trabajo del personal. Además, gracias a la casilla de verificación de tareas realizadas en cada una de las habitaciones se garantiza que en cuanto una habitación esté terminada, no vuelva a hacerse posteriormente. Así, gracias a esta versátil herramienta, en cuanto todas las habitaciones estén terminadas y el personal le proporcione a usted el mismo planning de tareas, gracias a los controles de cambio de estado de las habitaciones, podrá adecuar de manera rápida y sencilla la información contemplada en el software de gestión para que concuerde con el estado actual de las habitaciones del hotel, cerrando el círculo de control integral que le ofrece el nuevo módulo de planning.