

HMobile

# LOST & FOUND

Manual de Uso



# Agiliza el registro y gestión de los Objetos Perdidos del hotel.

Olvida las copias de papel, despreocúpate de copiar manualmente los registros a un excel y gana tiempo en el registro y gestión de los objetos perdidos del hotel.

- ✓ **Simplifica el registro** de los objetos desde el momento en que se encuentran.
- ✓ **Añade fotos u otros ficheros** para mejorar el registro.
- ✓ **Elimina el traslado de información manual** entre papeles y ficheros.  
**Simplifica la búsqueda** de un objeto reclamado.
- ✓ **Automatiza la gestión** de los objetos con tiempo de **resguardo finalizado**.

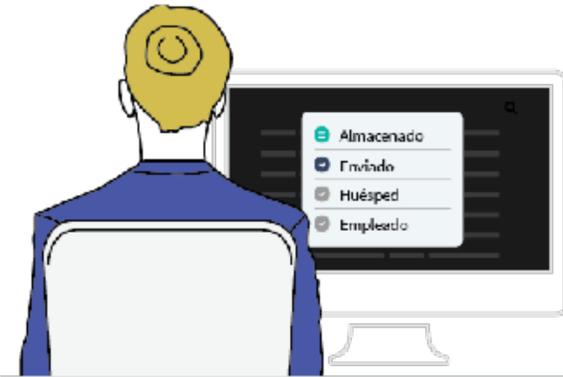


Persona que encuentra el objeto

**Registro del objeto**

Registra los objetos perdidos en cualquier lugar desde el móvil de un modo ágil y sencillo.

Se podrá añadir información más adelante, como lugar en el que ha sido guardado.



Responsable Área

**Control de resguardo y cambios de estado**

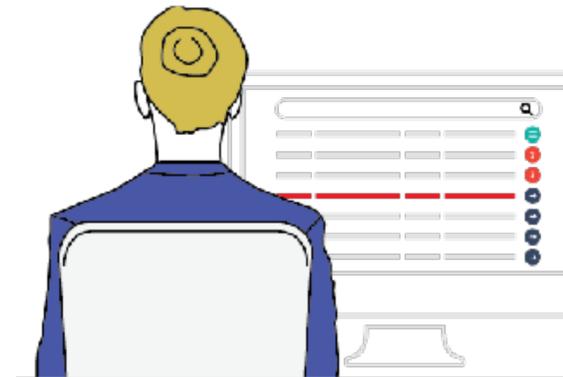
Gestiona el resguardo y cambia el estado de los objetos de manera sencilla cuándo se hayan almacenado, entregado al huésped.



Front-Office

**Seguimiento y búsquedas**

Un listado de fácil consulta, con filtros y buscadores, facilita saber el estado de cualquier objeto y de este modo responder de manera ágil y precisa a las consultas de los huéspedes.



Responsable Área

**Control de tiempo de resguardo**

Al superar el tiempo configurado para cada tipo de objeto, si no se ha podido entregar al huésped, se resaltan automáticamente para repartir entre los empleados o realizar la acción que tenga establecida el hotel.



Responsable Área

**Devolución en el hotel**

Facilita la gestión y la tarea de devolver los objetos a los huéspedes en el caso de que vuelvan a alojarse en el hotel.

## **0. Configuración**

### **1. Login**

### **2. Registro de objeto perdido**

### **3. Control de resguardo y cambios de estado**

### **4. Seguimiento y búsquedas**

### **5. Control del tiempo de resguardo**

# 0. Configuración

1. Login

2. Registro de objeto perdido

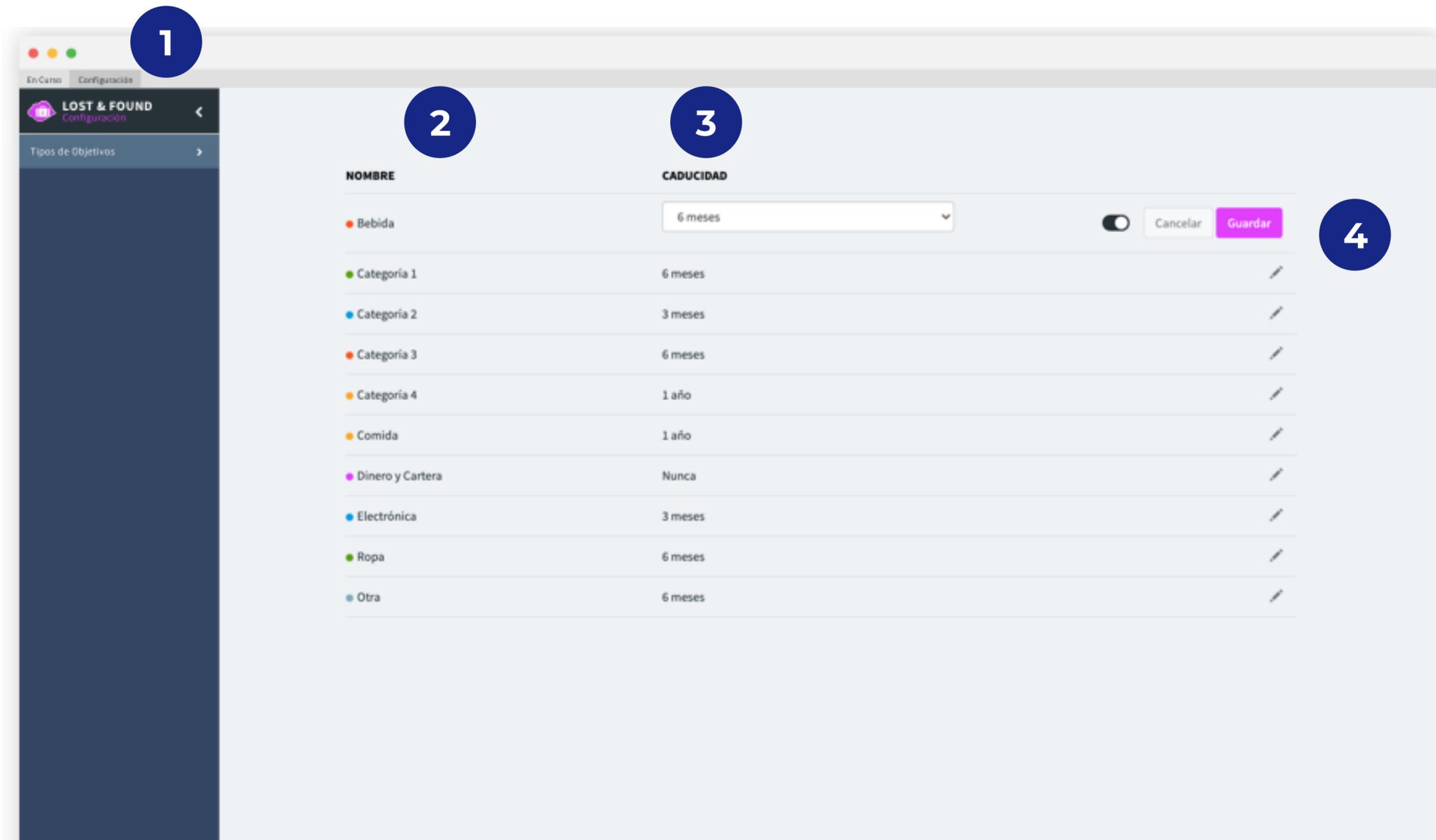
3. Control de resguardo y cambios de estado

4. Seguimiento y búsquedas

5. Control del tiempo de resguardo

## 0. CONFIGURACIÓN *(Solo para usuarios Administradores)*

**Personaliza** los **tipos de objetos** y su **tiempo de resguardo** partiendo de la configuración inicial que te damos.



## 1. APARTADO CONFIGURACIÓN

## 2. TIPOS DE OBJETOS

Te damos una lista de tipos de objetos configurada.

## 3. TIEMPO DE RESGUARDO

Por cada tipo de objeto, podrás definir el tiempo establecido para guardarlo, antes de ser repartido entre los empleados o la acción que el hotel tenga establecido.

Una vez transcurrido este tiempo, el sistema mostrará un aviso.

## 4. EDITAR

Podrás activar / desactivar cada categoría, y modificar el “tiempo de resguardo” para cada una.

0. Configuración

## **1. Login**

2. Registro de objeto perdido

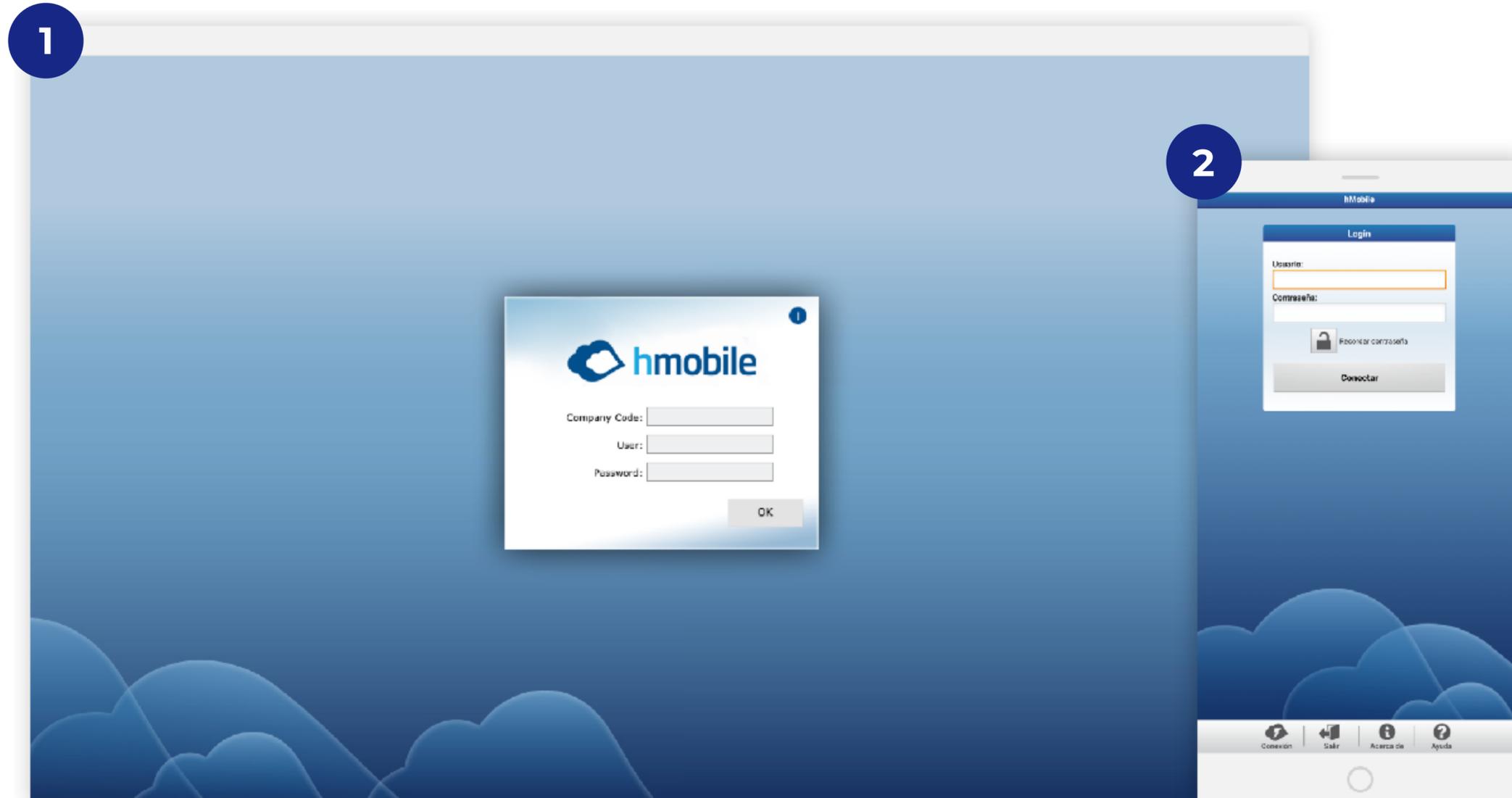
3. Control de resguardo y cambios de estado

4. Seguimiento y búsquedas

5. Control del tiempo de resguardo

## 1. LOGIN

Accede de **modo sencillo** tanto a la aplicación **WEB** como a la **APK**.



## 1. ACCESO WEB

Accede desde cualquier navegador, desde tu ordenador, tablet o teléfono móvil a la aplicación web de modo sencillo.

### Introducir:

Código de la empresa

Usuario

Contraseña

## 2. ACCESO APK

Benefíciate de ayudas extra como las notificaciones accediendo a la aplicación para Android.

### Introducir:

Código de la empresa

Usuario

Contraseña

0. Configuración

1. Login

**2. Registro de objeto perdido**

3. Control de resguardo y cambios de estado

4. Seguimiento y búsquedas

5. Control del tiempo de resguardo

## 2. REGISTRO DE OBJETO PERDIDO 1/2

**Registra** los objetos perdidos en **cualquier lugar desde el móvil** de un modo **ágil y sencillo**.

The image shows two mobile app screens side-by-side, illustrating the registration process for a lost item. The first screen (left) is titled "#332 Nueva objeto encontrado" and contains the following fields:

- ENCONTRADO EN:** A dropdown menu with "292" selected and a checkmark icon. Callout 1 points to this field.
- FECHA y HORA:** A dropdown menu with "Administrador" selected. Callout 2 points to this field.
- ENCONTRADO POR:** A dropdown menu with "344122" selected. Callout 3 points to this field.
- FOLIO:** A dropdown menu with "Garikoitz Iruretagoiena" selected. Callout 4 points to this field.
- TIPO DE OBJETO:** Three radio button options: "Ropa" (selected), "Comida", and "Documentación". Callout 5 points to this section.

The second screen (right) is titled "DESCRIPCIÓN / COMENTARIOS (Opcional)" and contains the following fields:

- DESCRIPCIÓN / COMENTARIOS (Opcional):** A large text input area. Callout 6 points to this field.
- Añadir foto (opcional):** A button to add a photo. Callout 7 points to this button.
- FOTO:** A photo of a black leather jacket hanging on a hanger. Callout 7 points to this photo.
- LUGAR de ALMACENADO:** A dropdown menu for the storage location. Callout 8 points to this field.

Both screens have "Cancelar" and "Guardar" buttons at the bottom.

### 1. LUGAR

Lugar en donde se ha encontrado el objeto. Puede ser una habitación o cualquier otro lugar del hotel.

### 2. FECHA y HORA

### 3. OBJETO ENCONTRADO POR

Automáticamente el sistema propone el usuario activo de la aplicación, y el usuario lo puede cambiar.

### 4. FOLIO (Opcional)

Número del papel que usa la camarera para apuntar el objeto que ha encontrado. (Se usa en algunos hoteles)

### 5. TIPO DE OBJETO

### 6. DESCRIPCIÓN (Opcional)

### 7. FOTO

Posibilidad de añadir varias foto para registrar el objeto de un modo más preciso.

### 8. LUGAR DE ALMACENADO

Lugar donde ha sido guardado el objeto.

Es probable que esto no se sepa en el momento de registrar el objeto, por lo que es opcional y puede ser añadido por otra personas más adelante.

## 2. REGISTRO DE OBJETO PERDIDO 2/2

**Marca el registro como almacenado** una vez hayas añadido el lugar de almacenado.

#332 Nueva objeto encontrado

Ropa

Nuevo Tipo

DESCRIPCIÓN / COMENTARIOS (Opcional)

Añadir Foto o Fichero (Opcional) Browse

LUGAR de ALMACENADO

Caja 10

Si no rellenas este apartado, el objeto quedará como "Pendiente de Almacenado"

CANCEL Guardar y añadir otro Guardar

## 8. LUGAR DE ALMACENADO

Lugar donde ha sido guardado el objeto.

Es probable que esto no se sepa en el momento de registrar el objeto, por lo que es opcional y puede ser añadido por otra personas más adelante.

Al añadir el lugar de almacenado, el objeto pasa del Estado "Pendiente de Almacenar" a "Almacenado".

0. Configuración

1. Login

2. Registro de objeto perdido

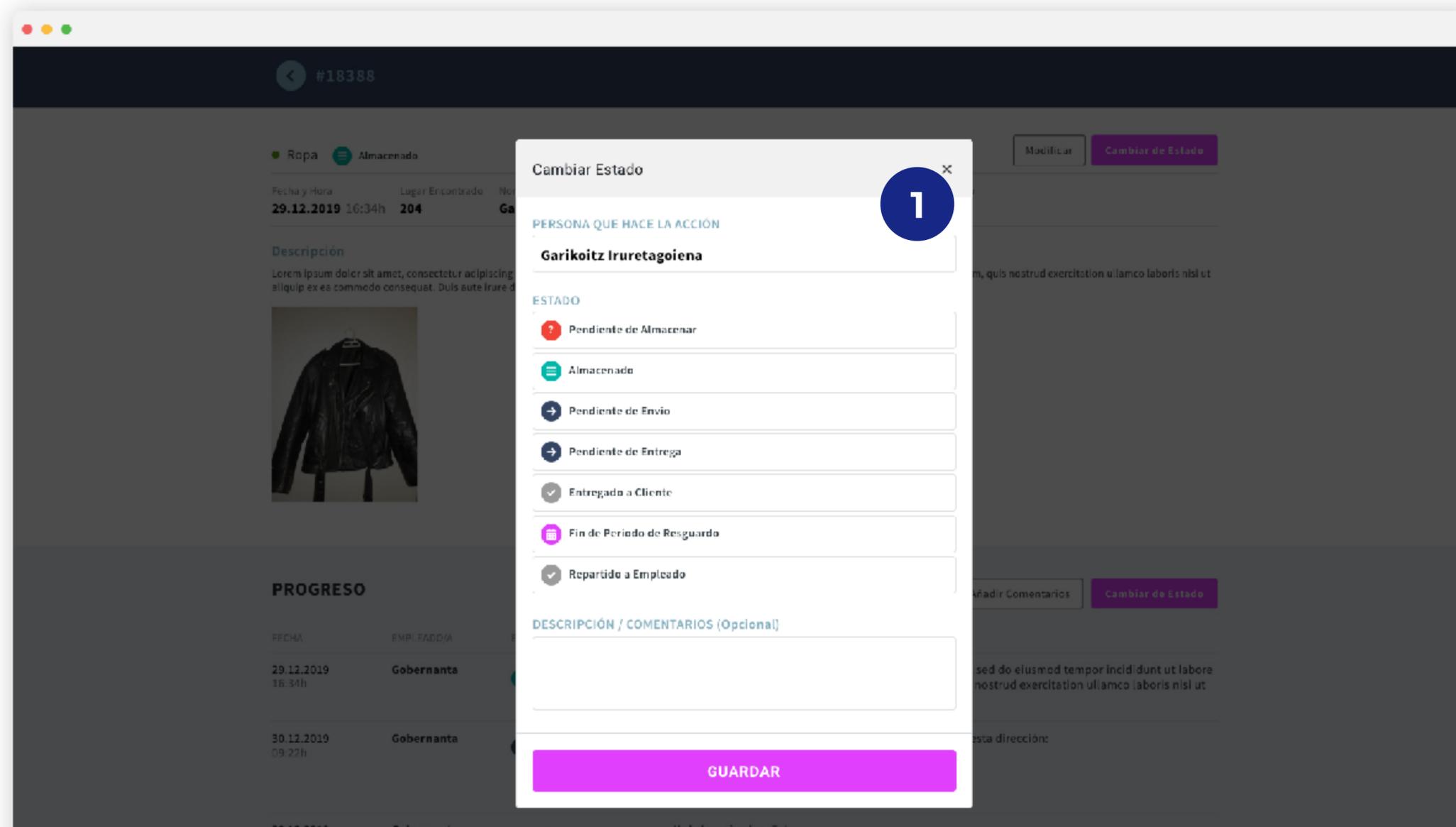
**3. Control de resguardo y cambios de estado**

4. Seguimiento y búsquedas

5. Control del tiempo de resguardo

### 3. CONTROL DE RESGUARDO Y CAMBIOS DE ESTADO 1/2

**Actualiza el estado** de los objetos en **2 clicks**.



## 1. TIPOS DE ESTADO

Tanto desde la web como desde el móvil podrás marcar los objetos en los siguientes estados.

### Pendiente de Almacenar

Objeto registrado a falta de marcar lugar de almacenado.

### Almacenado

Objeto registrado y almacenado.

### Pendiente de Envío

Contactado con cliente y Pendiente de Enviarle el objeto.

### Pendiente de Entrega en Habitación

Contactado con cliente y Pendiente de entregarle el objeto en la habitación en su siguiente estancia.

### Entregado a cliente

Entregado a cliente.

### Fin de Periodo de Resguardo

Objeto que ha pasado el periodo definido de resguardo.

### Repartido a Empleado

Objeto repartido a un empleado del hotel.

0. Configuración

1. Login

2. Registro de objeto perdido

3. Control de resguardo y cambios de estado

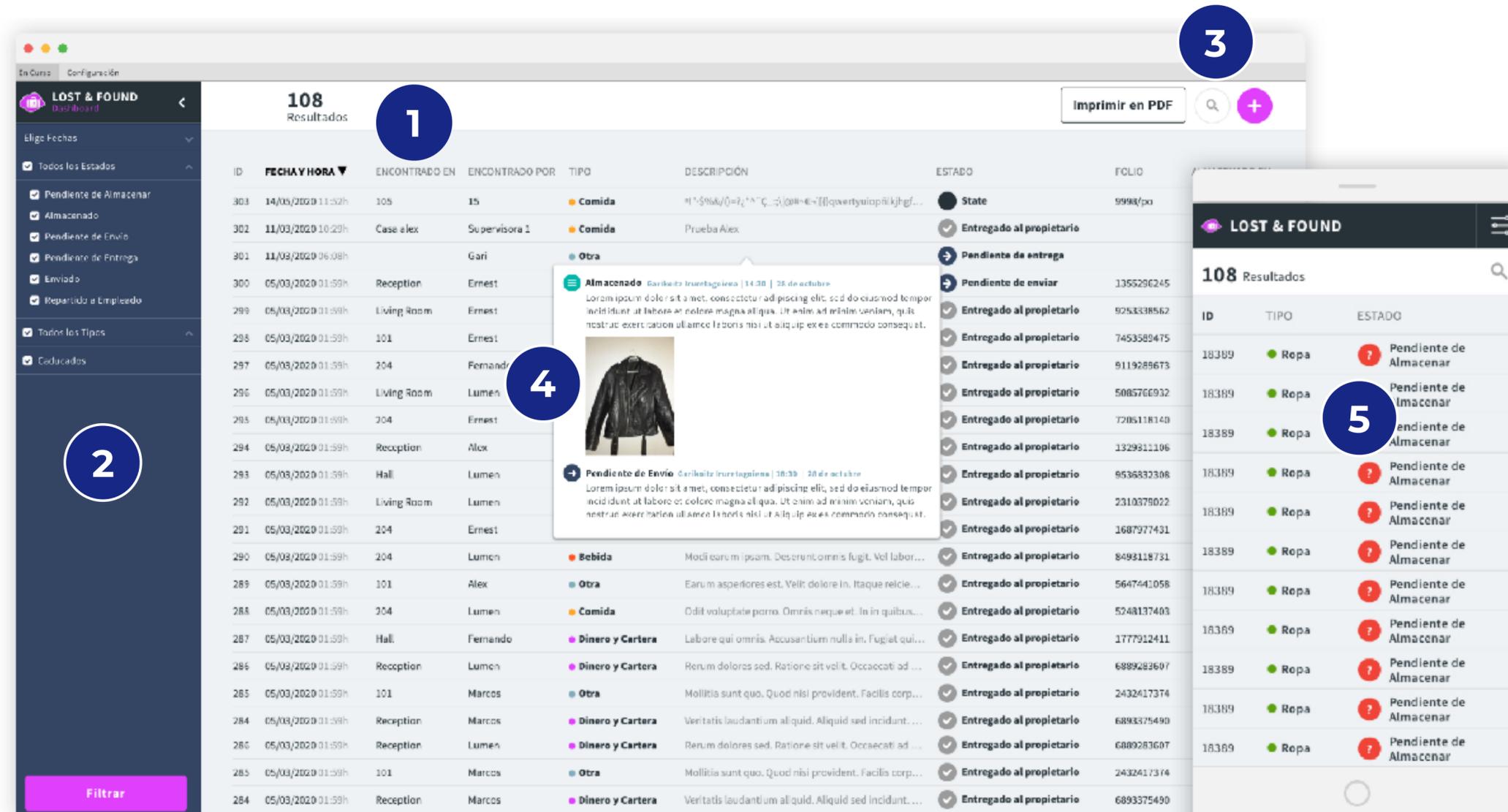
**4. Seguimiento y búsquedas**

5. Control del tiempo de resguardo

## 4. SEGUIMIENTO Y BÚSQUEDAS 1/2

### Lista de Objetos

Busca con **filtros y buscadores** el **estado de cualquier objeto** y responde de manera ágil y precisa a las consultas de los huéspedes.



## 1. LISTA DE OBJETOS

La lista puede ser ordenada en función de varios criterios (tipos de objeto, fecha, estado...) pulsando el título de cada columna.

## 2. FILTRAR

Filtra los resultados de la lista con varios criterios para comprender mejor la lista.

## 3. BUSCAR

Busca un objeto por el lugar donde fue encontrado, la descripción, el nombre del huésped (cuando lo tenga asociado) etc.

## 4. DETALLES

Consulta más detalles del estado del objeto poniendo el curso encima de su fila.

## 5. MÓVIL

Consulta la lista de objetos desde el móvil en cualquier lugar y momento.

## 4. SEGUIMIENTO Y BÚSQUEDAS 1/2

### Detalles de un objeto

Consulta con **detalle el estado de un objeto**, viendo la **evolución** que ha tenido desde que fue encontrado.

The screenshot displays the mobile application interface for tracking a lost item. It is divided into two main sections: '1. Detalles' and '2. Progreso'.

**1. Detalles:** This section shows the item's status as 'Ropa' (Clothing) and 'Almacenado' (Stored). It includes a table with the following data:

Fecha y Hora	Encontrado en	Encontrado por	Registrado por	Lugar Almacenado	Folio
29.12.2019 16:34h	204	Antonia Perez	Fernando Martin	Caja 10	333245

Below the table is a description field containing placeholder text and a photo of a black leather jacket.

**2. PROGRESO:** This section shows the item's history with a table:

FECHA	EMPLEADA/A	ESTADO	INFORMACIÓN
29.12.2019 16:34h	Gobernanta	Almacenado	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.
30.12.2019 09:22h	Gobernanta	Pendiente de Envío	Le he llamado al huésped, y me ha pedido enviárselo a esta dirección: Calle Gipuzkoa 37, 20800 Zarautz Gipuzkoa
30.12.2019 09:22h	Gobernanta	Pendiente de Envío	Ya le he avisado a Fulano.

### 1. DETALLES

Información detallada sobre fecha y persona que encontro el objeto, lugar de almacenado, fotos, descripción etc.

### 2. PROGRESO

Evolución en el tiempo del estado del objeto: encontrado, almacenado, pendiente de envío, enviado etc.

0. Configuración

1. Login

2. Registro de objeto perdido

3. Control de resguardo y cambios de estado

4. Seguimiento y búsquedas

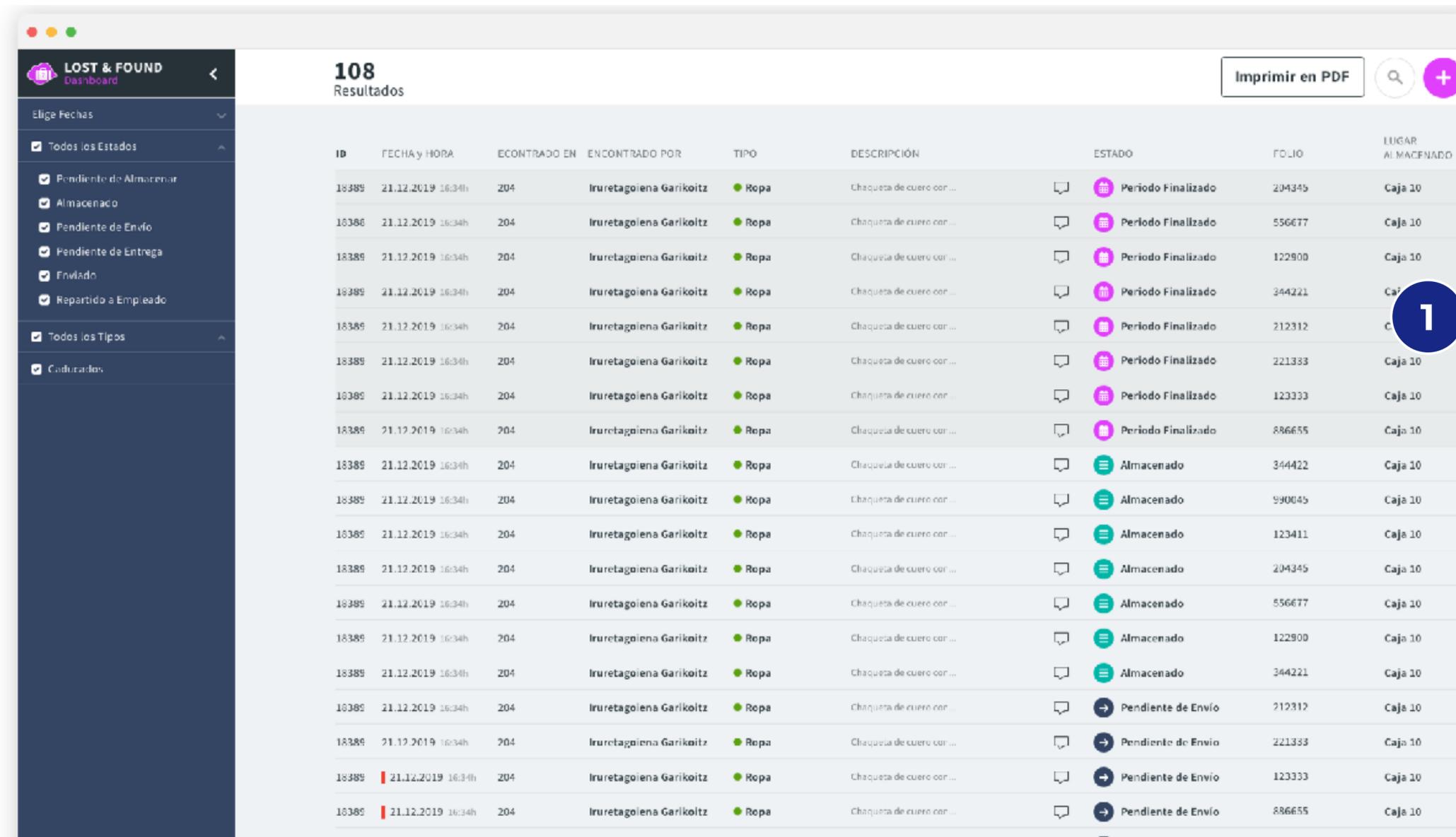
**5. Control del tiempo de resguardo**

## 5. CONTROL DEL TIEMPO DE RESGUARDO

**Automatiza** la gestión de los objetos con **tiempo de resguardo finalizado**.

## 1. ESTADO FIN TIEMPO RESGUARDO

Los objetos que han superado el tiempo de resguardo establecido por el tipo de objeto, pasan automáticamente a estado de “Fin de Periodo de Resguardo” para que el responsable proceda del modo establecido por el hotel.



**108 Resultados** Imprimir en PDF +

ID	FECHA y HORA	ENCONTRADO EN	ENCONTRADO POR	TIPO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	FOLIO	LUGAR ALMACENADO
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Periodo Finalizado	204345	Caja 10
18386	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Periodo Finalizado	556677	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Periodo Finalizado	122900	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Periodo Finalizado	344221	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Periodo Finalizado	212312	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Periodo Finalizado	221333	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Periodo Finalizado	123333	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Periodo Finalizado	886655	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Almacenado	344422	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Almacenado	990045	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Almacenado	123411	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Almacenado	204345	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Almacenado	556677	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Almacenado	122900	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Almacenado	344221	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Pendiente de Envío	212312	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Pendiente de Envío	221333	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Pendiente de Envío	123333	Caja 10
18385	21.12.2019 16:34h	204	Iruretagoiena Garikoitz	Ropa	Chaqueta de cuero con ...	Pendiente de Envío	886655	Caja 10

HMOBILE LOST & FOUND



**Ahorro de hasta un 10%** del tiempo de **responsables de objetos perdidos** por evitar copias y transcripciones innecesarias.

# HMobile

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



## HMobile **Housekeeping**

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



## HMobile **Services**

Responde de manera ágil y coordinada a las peticiones de los huéspedes.  
Agiliza la resolución de averías e incidencias.



## HMobile **Minibar**

Minibares gestionados con eficacia y garantizando su facturación.



## HMobile **Opportunities**

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



## HMobile **Periodic Tasks**

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



## HMobile **Lost & Found**

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

## Otros productos HMobile

---

Connect

### La unión entre sistemas del hotel

---

El motor de integración entre el PMS y el resto de sistemas del hotel, para hacer llegar a cada sistema y persona la información que necesita en el momento que la necesita y sin complicaciones (instalado en el 90% de los hoteles españoles).

Internet Manager

### Internet sin complicaciones

---

Facilita la gestión de la experiencia de conexión a internet de los clientes y evita problemas a los empleados

Insights

### Comprensión global de tus hoteles

---

Conocimiento y comprensión de las necesidades de los clientes por Marca, Geografía y Hotel.

Mobilekey

### La llave en el móvil

---

Integración fácil en APP de huésped para tener la llave en el móvil sea cual sea la marca de la cerradura



# HMobile

Tu hotel conectado y bajo control