

HMobile

STAFF OPPORTUNITIES

Manual de Uso



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

Nadie es perfecto, por eso las reclamaciones nos permiten superarnos, demostrar nuestra capacidad de servicio y ganar la lealtad de nuestros huéspedes. Una queja bien documentada y resuelta a tiempo es una oportunidad de mejora. Staff Opportunities es tu mejor aliado para sacar ventaja de ellas y seguir creciendo.

- ✓ **Mejora** la **satisfacción** de los **huéspedes** respondiendo de manera eficaz a sus reclamaciones.
- ✓ **Mejora** los **servicios** y **operaciones** del hotel mediante las estadísticas detalladas por departamento, tipo de servicio, tipo de reclamación.
- ✓ **Mide** el **coste** de las reclamaciones y facilita la toma de decisiones para la **mejora continua**.

EXPERIENCIA DE USO



Front-Office

Registro de reclamaciones

Facilita al Front-Office la recepción de reclamaciones.



Front-Office

Envío a personas responsables

Registra todas las incidencias y reclamaciones de un modo ágil y ordenado y desde cualquier lugar.

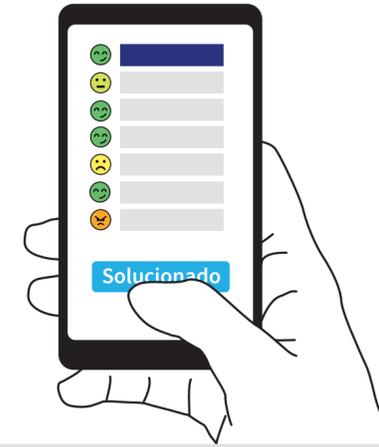
Si no puedes dar una solución al momento, avisa automáticamente al responsable de ese departamento.



GEX

Recepción de notificaciones

Los responsables de solucionar las reclamaciones se enteran al momento de las incidencias.



GEX

Seguimiento y solución rápida

Realiza el seguimiento de los huéspedes para que la satisfacción al final de la estancia sea mayor.



GEX - Dirección

Comprensión y mejora continua

Comprende los motivos y departamentos principales de las reclamaciones y realiza acciones de mejora continua.

0. Configuración

1. Login

2. Documentar Quejas e Incidencias

3. Realizar Seguimiento

4. Análisis de Informes

0. Configuración

1. Login

2. Documentar Quejas e Incidencias

3. Realizar Seguimiento

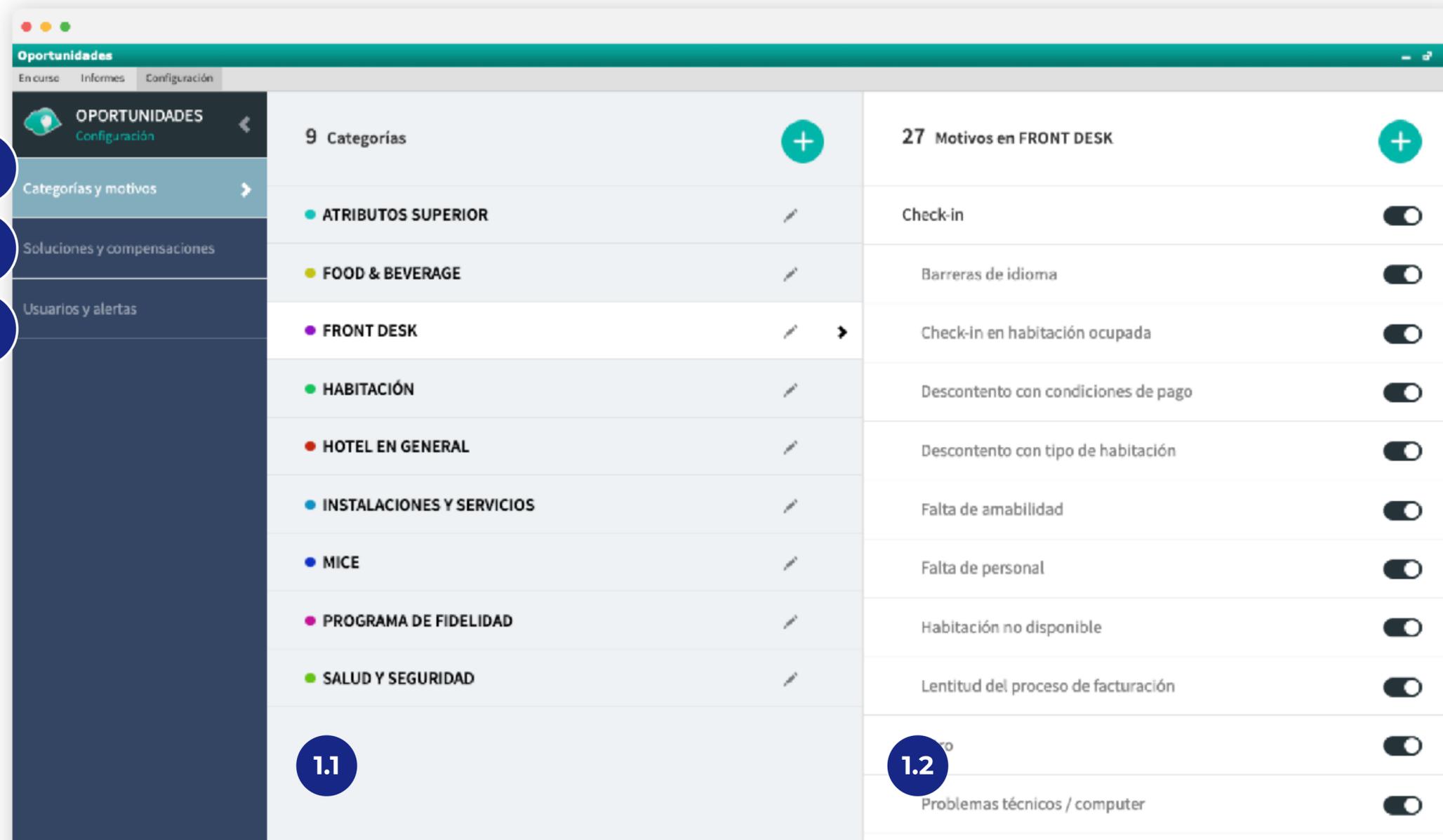
4. Análisis de Informes

0. CONFIGURAR 1/2

Te **facilitamos la configuración inicial** dándote unas **categorías y motivos de incidencias** que puedes **personalizar** para adecuarlas a la operativa de tu hotel.

F&B	Front Desk	Habitación	Atributos superior	Hotel en General	Instalaciones y Servicios	Programa de Fidelidad	Salud y Seguridad	Mice
1. Desayuno: > Atmósfera > Calidad de los alimentos > Calidad de servicio > Cantidad > Falta de opciones de dieta especial > Precios > Limpieza > ... 2. Restaurante(s) > ... 3. Bar(es) > ... 4. Comer en Habitación > ...	1. Check-in: > Barreras de idioma > Habitación ocupada > Falta de amabilidad > Lentitud > Descontento con tipo de habitación > ... 2. Check-out > ... 3. Servicio de Equipaje > ...	1. Baño: > Ducha / baño / jacuzzi... > Iluminación > Limpieza > Mantenimiento > Otro >... 2. Cama > Colchón > Comodidad > Lino > Tipo de cama > Otro >... 3. Cama Extra 4. Insectos 5. Limpieza 6. Minibar 7. Mobiliario ...	> Experiencia de la habitación > Experiencia de la piscina exclusiva > Experiencia del desayuno exclusivo > Experiencia del salón exclusivo > Falta de beneficios adicionales > Falta de exclusividad de servicios > Servicio de mayordomo > Otro > ...	> Instalaciones en general > Limpieza en general > Mantenimiento en general > Relación calidad-precio > Servicio en general > Sostenibilidad > Administración > Guest Experience > Housekeeping > ...	> Área del parque acuático > Área de piscina > Zona de playa > Valet parking > Supermercado / tienda de regalos > Spa / Wellness > Servicio de mayordomo > Servicio de Internet / Wi-Fi > Servicio al cliente > Línea de Servicio al Huésped > Llamada despertador > Gimnasio > Entretenimiento > ...	> Valor global del programa > Ventajas > Otro > ...	> Accidente / Lesión > Alergia a la comida > Intoxicación por alimentos > Robo > Otro > ...	> Almuerzo de trabajo > Calidad de servicio > Coffee breaks > Instalaciones para reuniones > Tecnología > Otro > ...

Personaliza y adecúa los tipos de quejas e incidencias a las necesidades y a la realidad de tu hotel.



1. CATEGORÍAS y MOTIVOS

Edita las categorías de las quejas e incidencias, adecuándolos a tus necesidades.

1.1. Categorías

Tipos o grupos de quejas o incidencias. Por ejemplo, por cada servicio o departamento del hotel.

1.2. Motivos

Posibles motivos de una queja por cada una de las categorías.

2. SOLUCIONES y COMPENSACIONES

Edita las posibles soluciones y compensaciones, para ganar en agilidad y trazabilidad. Además, si añades un coste a cada tipo de compensación, podrás saber de manera muy sencilla el coste que están generando las quejas e incidencias en el hotel.

3. USUARIOS y ALERTAS

Al registrar una nueva queja lo usuarios seleccionados puedes recibir una notificación. Define qué usuarios y sobre qué tipos de quejas quieres que reciban estas notificaciones.

0. Configuración

1. Login

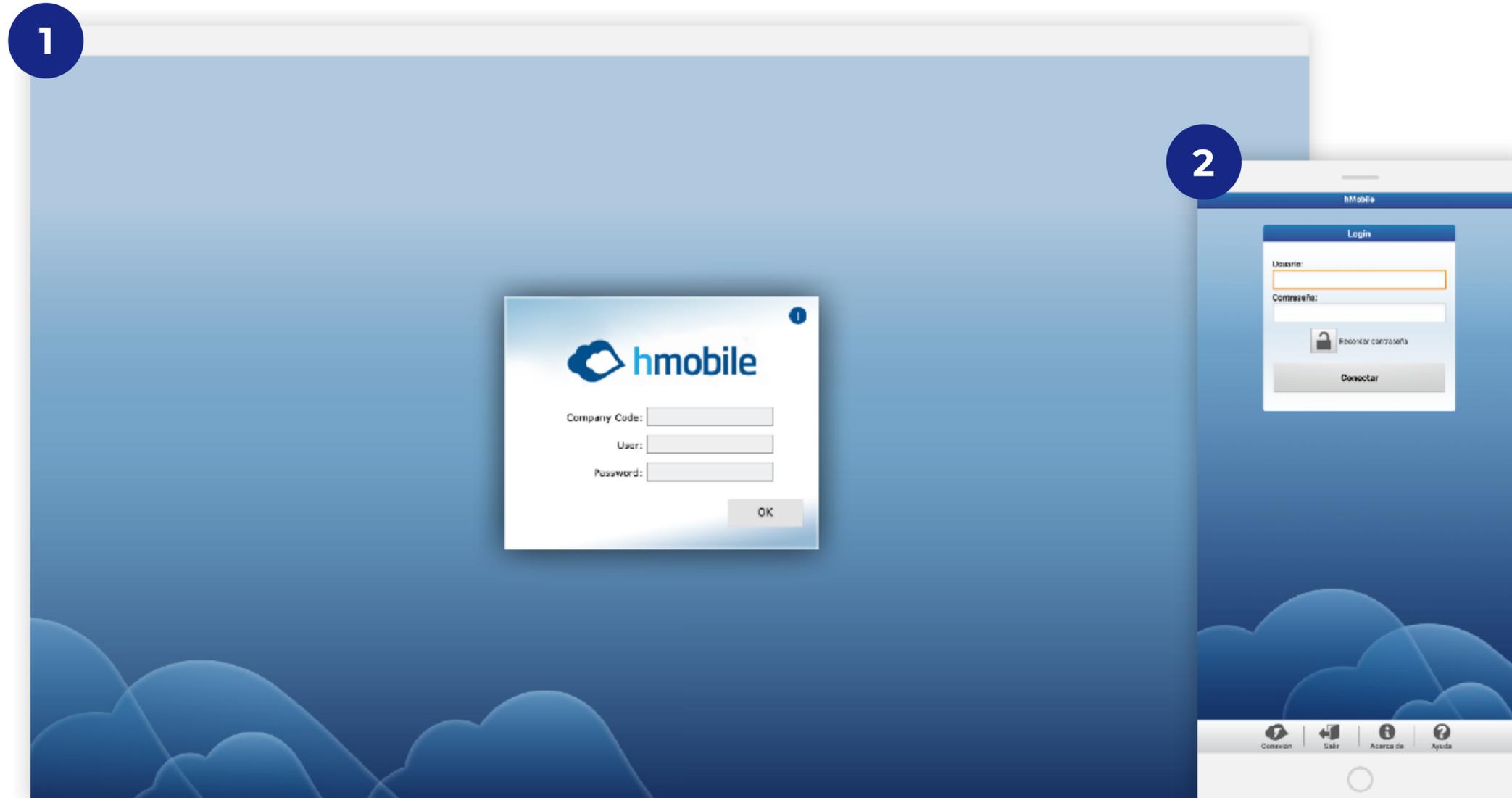
2. Documentar Quejas e Incidencias

3. Realizar Seguimiento

4. Análisis de Informes

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. Documentar Quejas e Incidencias

3. Realizar Seguimiento

4. Análisis de Informes

2. DOCUMENTAR QUEJAS E INCIDENCIAS 1/2

Documenta las quejas de un modo muy **sencillo, ágil y centralizado**.

1

1.1 INTRODUCE LA HABITACIÓN

209

Sara Rodriguez Ninguna oportunidad abierta

Fecha de entrada 14.08.19 Fecha de salida 29.08.19

1.2 INFORMADO POR

testclient (Atención al público)

1.3 TIPO

Queja Sugerencia

1.4 ESTADO DEL HUÉSPED

Muy enfadado Enfadado Normal Contento

Categoría y Motivo de la Oportunidad

1.5 CATEGORÍA

FRONT DESK

Motivo de la oportunidad

Check-in > Check-out >

Servicio de equipaje >

#332 Nueva oportunidad Cancel

NOMBRE DE LA PERSONA - HABITACIÓN

292

Laura Albers ★ ENG.

Stephen Gordon ENG.

Check-in	Check-out	Origen reserva
25.10.2018	02.11.2018	Booking

1. PERSONA DE CONTACTO

Garikoitz Iruretagoiena

TIPO DE OPORTUNIDAD

Sugerencia Queja 2. Queja

ESTADO DEL HUÉSPED

Muy enfadado Enfadado Normal Contento

1. NUEVA OPORTUNIDAD

Tanto desde la un PC como desde el móvil, documenta una oportunidad o queja de manera instantánea.

1.1. Habitación y Huésped

Al introducir el número de la habitación, la aplicación le mostrará los huéspedes del mismo para documentar quién ha manifestado una queja.

1.2. Informado por

Nombre del empleado que registra la queja. Automáticamente se muestra el usuario de la aplicación.

1.3. Tipo

Puede ser una Queja o una Sugerencia.

1.4. Estado del Huésped

Para tener trazabilidad de la satisfacción del huésped, existen 4 niveles de satisfacción.

1.5. Categoría y Motivo

Elige una categoría y uno motivo.

2. DOCUMENTAR QUEJAS E INCIDENCIAS 2/2

Documenta las quejas de un modo muy **sencillo, ágil y centralizado**.

1

Nueva oportunidad

1.1 INTRODUCE LA HABITACIÓN
209

Sara Rodriguez Ninguna oportunidad abierta
Fecha de entrada 14.08.19 Fecha de salida 29.08.19

1.2 INFORMADO POR
testclient (Atención al público)

1.3 TIPO
Queja Sugerencia

1.4 ESTADO DEL HUÉSPED
Muy enfadado Enfadado Normal Contento

Categoría y Motivo de la Oportunidad

1.5 CATEGORÍA
FRONT DESK

Motivo de la oportunidad
Check-in > Check-out >
Servicio de equipaje >

#332 Nueva oportunidad Cancel

NOMBRE DE LA PERSONA - HABITACIÓN
292

Laura Albers ★ ENG.
Stephen Gordon ENG.

Check-in	Check-out	Origen reserva
25.10.2018	02.11.2018	Booking

1. PERSONA DE CONTACTO
Garikoitz Iruretagoiena

TIPO DE OPORTUNIDAD
Sugerencia Queja 2. Queja

ESTADO DEL HUÉSPED
Muy enfadado Enfadado Normal Contento

1. NUEVA OPORTUNIDAD

Tanto desde la un PC como desde el móvil, documenta una oportunidad o queja de manera instantánea.

Hecho / Fact

Descripción de lo sucedido.

1. Acción

Descripción de lo realizado por el empleado en el momento de escuchar la queja.

Solución / Compensación

Solución o compensación ofrecida al huésped.

0. Configuración

1. Login

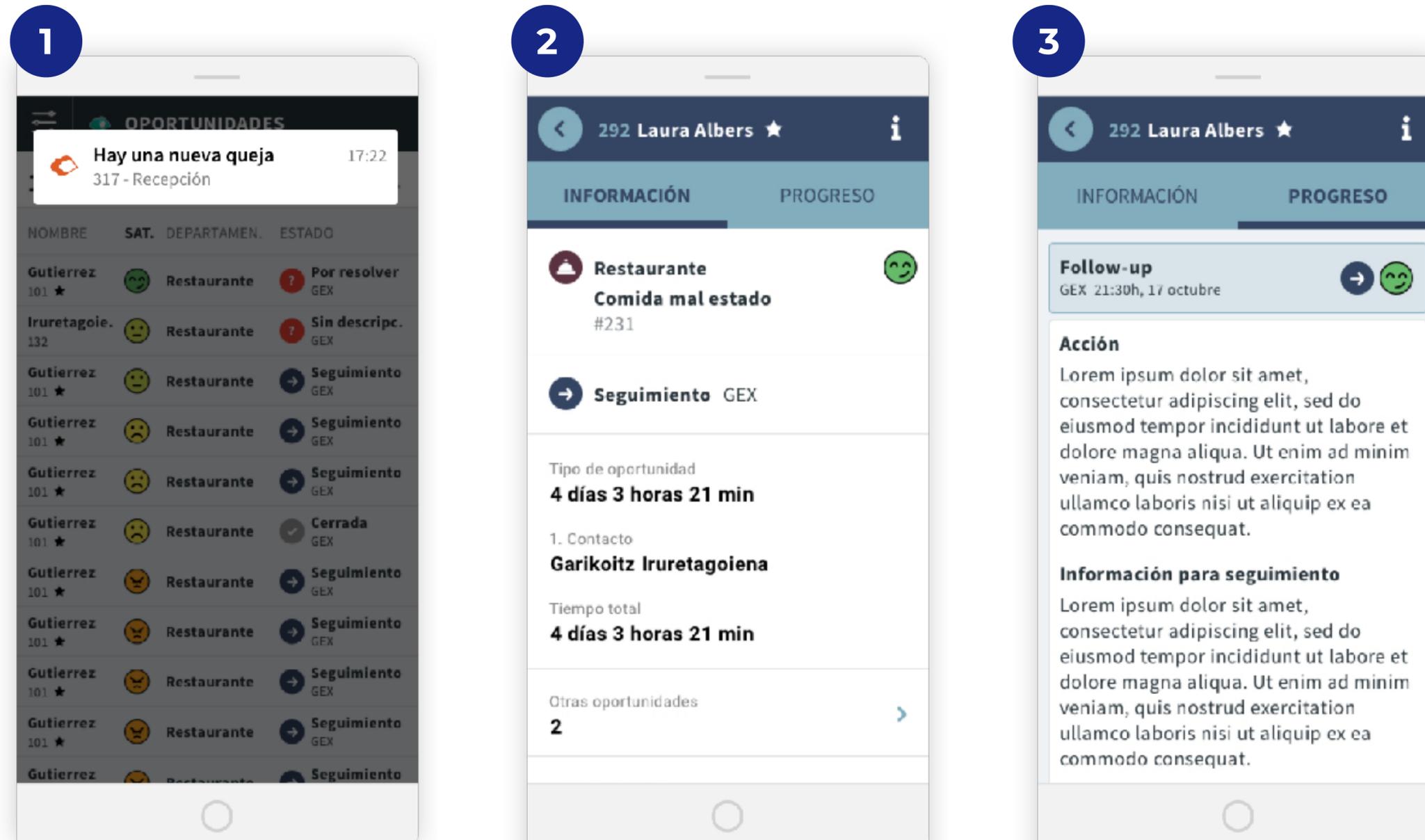
2. Documentar Quejas e Incidencias

3. Realizar Seguimiento

4. Análisis de Informes

3. REALIZAR SEGUIMIENTO 1/2

Ten **visibilidad del estado de las quejas** del hotel en **tiempo real** y realiza el seguimiento de la misma con toda la **información accesible cómo ayuda**.



1. RECIBE NOTIFICACIONES

Los usuarios definidos en la configuración recibirán una notificación dependiendo de la categoría (departamento) de la queja.

2. INFORMACIÓN

Accede a la información de la queja en cualquier momento y desde cualquier lugar.

3. PROGRESO

Consulta el progreso de la incidencia de una manera ágil y sencilla.

3. REALIZAR SEGUIMIENTO 2/2

Ten **visibilidad del estado de las quejas** del hotel en **tiempo real** y realiza el seguimiento de la misma con toda la **información accesible cómo ayuda**.

4

4.1 Filtrar resultados

4.2 Detalles de la incidencia

4.3 Acciones de seguimiento

NOMBRE y HABITACIÓN	SAT.	CHECK-OUT	DEPARTAMENTO	CATEGORÍA	ID	TIPO	INFORMACIÓN	ESTADO	SERVICIOS
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Seguimiento GEX	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	2. Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Pendiente compensación Front-Office	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	2. Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Seguimiento GEX	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	2. Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Cerrada Di recepción	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Sugerencia	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Cerrada Di recepción	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Sugerencia	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Falta descripción Front-Office	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Falta descripción Front-Office	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Sugerencia	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Seguimiento GEX	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	2. Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Cerrada Di recepción	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	2. Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Seguimiento GEX	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Falta descripción Front-Office	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	2. Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Falta descripción Front-Office	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Sugerencia	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Falta descripción Front-Office	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Sugerencia	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Cerrada Di recepción	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Seguimiento GEX	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Seguimiento GEX	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Seguimiento GEX	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Falta descripción Front-Office	#8
Gutierrez, Martin Hab. 101 (x2)	★	21.10.2018	Restaurante	Comida en mal estado	4231	Queja	El huésped ha sufrido una indigestión por...	Falta descripción Front-Office	#8

4. LISTA DE OPORTUNIDADES

En todo momento puedes ver de manera rápida la lista de quejas e incidencias documentadas.

4.1. Filtros

Filtra la lista para ver las incidencias en curso, sin solución, del departamento que elijas...

4.2. Incidencias

Además de acceder al detalle de cada incidencia, en la tabla puedes ver un resumen de estado de cada incidencia. Cada una de ellas puede estar en 4 estados:

Pendiente de Información: Es una incidencia a la que le falta información para estar bien documentada.

Pendiente de Compensación: Incidencia a la que todavía no se le ha dado una compensación.

En seguimiento: Incidencia con compensación, que se ha dejado “abierta” para poder hacer un seguimiento a la estancia del huésped..

Cerrada.

4.3. Búsqueda

Busca una incidencia por el número de habitación, el nombre del huésped, etc.

0. Configuración

1. Login

2. Documentar Quejas e Incidencias

3. Realizar Seguimiento

4. Análisis de Informes

4. ANÁLISIS DE INFORMES

Analiza las **categorías y motivos** de las quejas e incidencias, la **satisfacción** de los huéspedes y el **coste** generado.

The screenshot shows a dashboard for 'OPORTUNIDADES Informes'. It includes a sidebar with filters for 'Elige fecha', 'Departamentos', 'Estados', 'Categorías', and 'Satisfacción'. The main area displays 'Estadísticas' with a summary table and two bar charts.

1 (Sidebar Filter)

1.1 (Departamentos Filter)

1.2 (Summary Table)

Nº Oportunidades	Coste	Media de satisfacción	Muy enfadados	Enfadados	Normal	Contentos
162	\$ 3500 €	6.7	13	39	74	36

1.3 (Nº de oportunidades por Departamento)

Departamento	Nº de oportunidades
Departamento 1	58
Type 1.1	29
Type 1.2	15
Type 1.3	10
Type 1.4	4

1.4 (Coste por Departamento (€) (\$))

Departamento	Coste (€)	Coste (\$)
Departamento 3	2100	2100
Type 3.1	1050	1050
Type 3.2	525	525
Type 3.3	400	400
Type 3.4	150	150

1.5 (Export and Print PDF buttons)

1. INFORMES

Informes para ayudarte a analizar lo sucedido.

1.1. Filtros

Elige los filtros que necesites para el análisis.

1.2. Resumen

Resumen de los resultados.

1.3. Desglose de las quejas por Departamento

1.4. Desglose del Coste por Departamento

1.5. Print

Exporta a un excel los resultados para poder analizarlos y combinarlos del modo que necesites.

“ El disponer de estadísticas automáticamente, nos permite realizar acciones para mejorar nuestros tiempos de actuación. ”

Alfonso del Rosal Fajardo

Director de Sistemas
ADH Hoteles

Productos HMobile Staff

Nuestra plataforma HMobile Staff está integrada por **5 módulos** diseñados para mejorar la **productividad** de los empleados, mejorar las **operaciones** del Hotel y la **satisfacción** de los huéspedes.



Staff Housekeeping

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



Staff Services

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



Staff Minibar

Minibares gestionados con eficacia y garantizando su facturación.



Staff Opportunities

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



Staff Dashboard

El hotel en la palma de tu mano.

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

Si quiere más información Contáctenos

innovaciones@hmobile.mx

