

Alcatel **OmniPCX Enterprise**

Hotel - Hospital

Manual utilizador



NOTA :

Las especificaciones del producto contenidas en este documento pueden evolucionar sin información previa. Es posible que no se ofrezcan todos los productos y servicios descritos en este documento en todos los países. Para obtener las informaciones más recientes, ponerse en contacto con el representante de Alcatel o con su vendedor.

Copyright © 2002 Alcatel. Todos los derechos reservados para todos los países. Este documento no debe ser reproducido, incluso parcialmente, sin la autorización explícita de Alcatel.

Los logos Alcatel® y Alcatel son marcas registradas pertenecientes a Alcatel. Toda otra marca citada es propiedad de la sociedad que la registró.

Este manual ha sido actualizado para la versión R4.1

La marca CE indica que este producto cumple con las directivas comunitarias siguientes:

- 89/336/CEE (Compatibilidad electromagnética)
- 73/23/CEE (Seguridad Baja Tensión)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Capítulo 1
Descripción

1.1	Introducción	1. 1
1.2	Organización general	1. 1
1.2.1	Grupos de enlaces Red Pública	1. 2
1.2.2	Teléfonos	1. 2
1.2.3	Consolas/impresoras	1. 4
1.2.4	Multiidioma	1. 4

Capítulo 2
Facilidades de hotel

2.1	Generalidades	2. 1
2.2	Acceso al menú de acogida	2. 1
2.3	Ingreso de una clave de acceso	2. 2
2.4	Retirada de la clave de acceso	2. 3
2.5	Check-in	2. 3
2.5.1	Llegada cliente	2. 4
2.5.2	Modificación cliente	2. 9
2.5.3	Llegada grupo	2.11
2.5.4	Modificación grupo	2.12
2.5.5	Gestión de los nombres (a partir de R4.1)	2.13

2.6	Check-out	2.16
2.6.1	Partida cliente	2.16
2.6.2	Partida grupo	2.18
2.7	Facturación detallada	2.19
2.7.1	Facturación de una habitación	2.20
2.7.2	Facturación de un grupo	2.22
2.8	Directorio	2.22
2.9	Facturación	2.24
2.9.1	Facturación cabina	2.24
2.9.2	Selección de un justificante	2.25
2.9.3	Tasa de cambio de la segunda moneda	2.27
2.10	Despertador	2.28
2.10.1	Ediciones	2.30
2.10.2	Programaciones	2.30
2.11	Mensaje	2.31
2.11.1	Ediciones	2.32
2.11.2	Depósito de mensaje para las habitaciones	2.32
2.11.3	Anulación del mensaje	2.33
2.11.4	Depósito de mensaje para un grupo	2.33
2.11.5	Anulación de mensaje para un grupo	2.33
2.12	Desvíos de llamada	2.33
2.12.1	Descripción de la función “NO MOLESTAR”	2.33
2.12.2	Descripción de la función “DESVIO DE LLAMADA”	2.34
2.12.3	Gestión de la explotación	2.36
2.13	Estado de las habitaciones	2.40
2.13.1	Generalidades	2.40
2.13.2	Descripción de los comandos	2.40
2.13.3	Modificación	2.43
2.13.4	Edición completa	2.43
2.13.5	Edición de las habitaciones libres	2.44
2.13.6	Edición de las habitaciones ocupadas	2.45

2.13.7	Ediciones parciales	2.46
2.14	Llamadas entre habitaciones	2.46
2.15	Asignación - Cambio habitación	2.47
2.16	Utilidades	2.48
2.16.1	Número de clientes	2.48
2.16.2	Códigos secretos	2.48
2.16.3	Resultados diferidos de la mensajería vocal	2.49
2.17	Night-Audit	2.51
2.17.1	Descripción	2.51
2.17.2	Activación inmediata desde la consola	2.52
2.18	Suites o asociaciones	2.55
2.18.1	Suites	2.55
2.18.2	Asociaciones	2.58
2.19	Otras facilidades	2.61
2.19.1	Servicio habitación (Room Service)	2.61
2.19.2	Mini-bar	2.62

Atención: *Este sujeto no ha sido actualizado para OmniPCX Enterprise, pues su principio de funcionamiento y su aplicación no han cambiado de manera apreciable.*

1.1 Introducción

La gestión "Hotel/Hospital", software desarrollado por Alcatel **OmniPCX 4400**, permite a los profesionales del hotel, de la salud y de los organismos de alojamiento público, responder a las especificaciones telefónicas inherentes a su profesión.

Atención: *Las explotaciones hospitalarias son idénticas (excepto indicación contraria) a las explotaciones hoteleras descritas en este documento, bastará con sustituir el término "cliente" del hotel por el de "enfermo" del establecimiento de salud, "gestionario hotelero" por "gestionario hospitalario", "explotaciones hoteleras" por "explotaciones hospitalarias" y "gestión hotelera" por "gestión hospitalaria".*

Si la función "Hospital" o "Hospital en red" se valida en la gestión, la cadena de caracteres "cliente" se sustituye sistemáticamente por la cadena de caracteres "enfermo", en todos los menús hoteleros.

Las principales características del sistema son las siguientes:

- registro de la llegada del cliente sin asignación de una habitación concreta. La asignación puede realizarse posteriormente,
- un teléfono por habitación y para varios clientes. Uso de un código confidencial propio de cada cliente para las comunicaciones externas salientes. En entrantes, posibilidad de asignar un número SDE por cliente. Posibilidad de desvío de llamada para un cliente,
- control y seguimiento de los costes de las comunicaciones externas de los clientes durante su estancia.
- facturación individual para cada cliente, también para habitaciones compartidas entre varios clientes (20 personas máximo por habitación).
- una sola factura por cliente, aunque cambie varias veces de habitación durante su estancia.
- integración comprensible en un entorno informático centralizado con realización de actualizaciones permanentes de las informaciones.

1.2 Organización general

Ver [figura 1.1 : Organización general](#)

Según la opción adaptada, las facilidades de la gestión "Hotel" son tratadas:

- por la PABX Alcatel **OmniPCX 4400**, a partir de una o varias consolas de gestión puestas a su disposición.
- por una informática centralizada en conexión con la PABX Alcatel **OmniPCX 4400**.

1.2.1 Grupos de enlaces Red Pública

Un grupo de enlace Red Pública puede estar constituido por enlaces:

- en encaminamiento directo entrante (BCA),
o
- en selección directa entrante (SDE).

Estos enlaces son de tipo analógico o de tipo digital (T0/T2 RDSI).

1.2.2 Teléfonos

Los teléfonos están distribuidos entre:

- teléfonos de administración,
- teléfonos de habitaciones: éstos pueden ser analógicos (Ej.: Alcatel 2618, Alcatel 2112, Alcatel 2600B) y/o reflejos (no multilínea). Éstos pueden ser también Alcatel 4074, Mobile 100/200 o terminal S0 en el caso de una suite ,
- teléfonos "cabinas": éstos pueden ser analógicos (Ej.: Alcatel 2618) y/o reflejos (no multilínea),
- teléfonos de cortesía : éstos son reflejos (no multilínea y con tarjeta),
- teléfonos "Servicio de habitaciones" (Room-Service): éstos son multilíneas.

La visualización de los teléfonos (Room-Service) permite al personal del hotel conocer el número de habitación, el nombre y el idioma del cliente que llama.

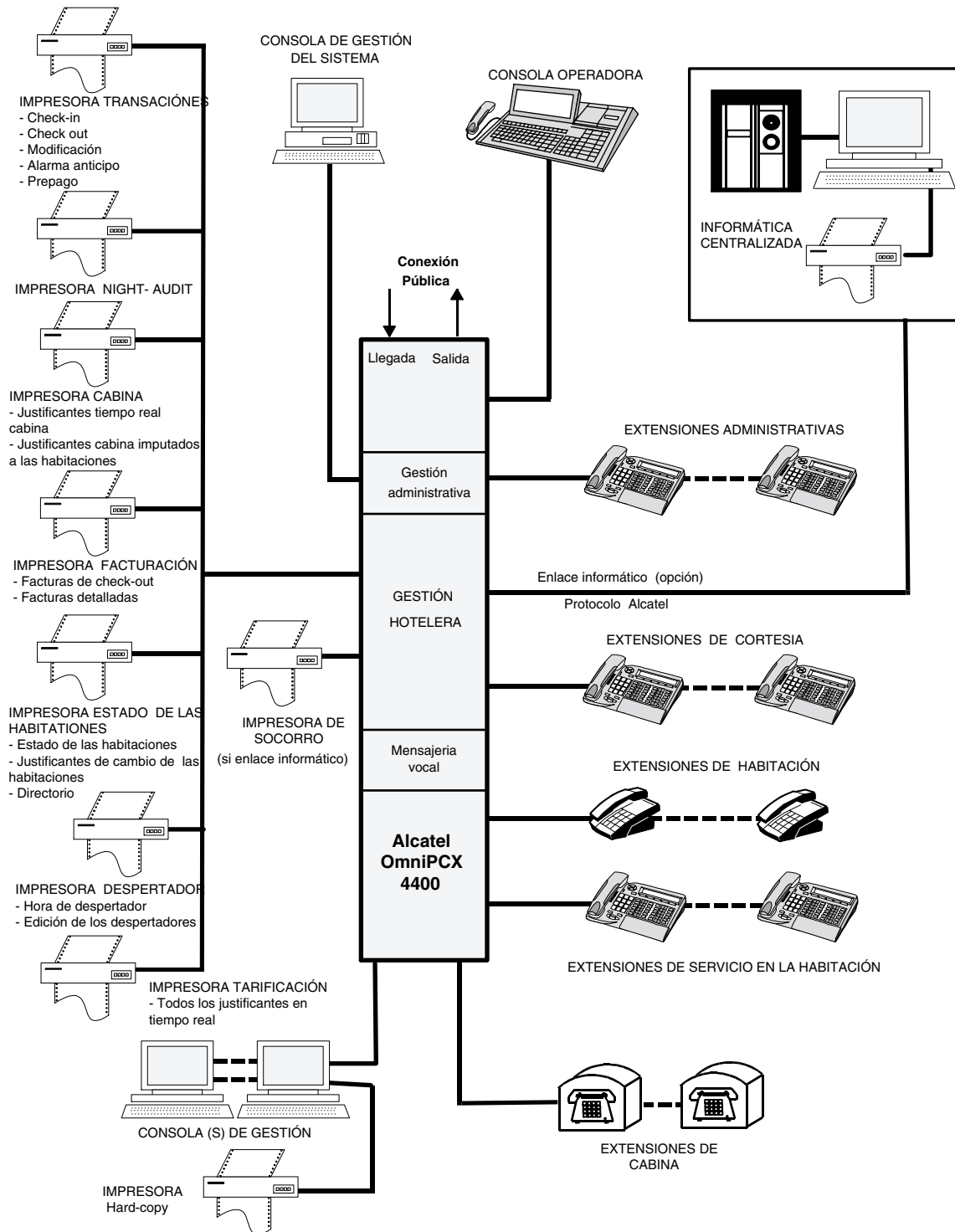


Figura 1.1 : Organización general

1.2.3 Consolas/impresoras

La PABX Alcatel **OmniPCX 4400** puede gestionar según la configuración, un máximo de 15 vías V24 (4 básicas y 11 opcionales).

Las dos primeras vías están reservadas para el sistema de gestión de la PABX Alcatel **OmniPCX 4400**.

Las 13 vías restantes pueden ser utilizadas para la conexión de las consolas de gestión de hotel, de impresoras o de una informática de hotel.

1.2.3.1 Consolas de gestión

La PABX Alcatel **OmniPCX 4400** puede administrar 6 consolas de gestión como máximo pudiendo tratar seis operaciones de recepción simultáneas.

Cada consola está, preferentemente, equipada con una impresora de copia de pantalla (hard-copy).

1.2.3.2 Impresoras

El sistema puede administrar 8 impresoras específicas :

- 1 impresora facturación (facturas check-out, facturas detalladas),
- 1 impresora estado de las habitaciones (estado de las habitaciones, directorio),
- 1 impresora tarificación (inmediata de todos los justificantes),
- 1 impresora despertador (hora de despertar, edición de despertadores).
- 1 impresora cabina (justificantes inmediatos cabina, justificantes cabina imputados a las habitaciones),
- 1 impresora night-audit,
- 1 impresora transacción (check-out, modificación anticipo, alarma, prepago),
- 1 impresora de seguridad unión informática (si es suministrada).

Nota: Es posible orientar todas las impresiones sobre dos impresoras: una para la facturación (aconsejada) y la otra para el resto de ediciones (estado de habitaciones, tarificación, despertador, etc).

1.2.4 Multiidioma

Esta función permite difundir las guías habladas en el idioma del cliente.

Son necesarias 7 guías para cada idioma; 4 idiomas están disponibles simultáneamente entre 9.

2.1 Generalidades

Las facilidades de hotel son accesibles a partir de una o varias consolas pantalla/teclado puestas a disposición de la explotación. Cuando están conectadas varias consolas, el programa está limitado a 6 tareas de gestión idénticas simultáneas en habitaciones diferentes. Estando de acuerdo en las contraseñas específicas, las tareas se pueden repartir sobre el conjunto de las consolas y/o entre varias facilidades.

La gestión de hotel permite las facilidades siguientes:

- control de la clave (INTRODUCCIÓN DE LA CLAVE DE ACCESO, RETIRADA, etc.)
- gestión de la llegada del cliente (CHECK-IN)(con la posibilidad de asociar otros nombres a un número cliente ya llegado (a partir de R4.1) y gestión de la partida del cliente (CHECK-OUT),
- edición de los justificantes para una habitación o grupo (FACTURACIÓN DETALLADA),
- consulta del directorio de los clientes (DIRECTORIO),
- asignación de un justificante de una cabina a una habitación (FACTURACIÓN CABINA),
- establecimiento de un justificante y asignación de este justificante a un teléfono (FACTURACIÓN),
- gestión del despertador de los teléfonos de habitaciones (DESPERTADOR),
- gestión de los mensajes de las habitaciones (MENSAJES),
- gestión y edición de los cuartos en «no molestar y desvíos de llamada» (DESVIO DE LLAMADA) (a partir de R4.1),
- edición y gestión del estado de las habitaciones (ESTADO DE LAS HABITACIONES),
- gestión de la llamada entre habitaciones (LLAMADA ENTRE HABITACIONES),
- edición de los números de clientes o de los códigos secretos libres (UTILIDADES)
- asignación después de un check-in parcial o cambio de habitación (ASIGNACIÓN-CAMBIO HABITACIÓN),
- activación del night-audit (NIGHT-AUDIT).
- configuración y edición de los elementos de las suites (SUITES) (función no empleada en la gestión hospitalaria).
- configuración y edición de los enlaces estáticos habitación / cliente (a partir de R3.1).

2.2 Acceso al menú de acogida

Se activa el menú de acogida:

- automáticamente a la puesta a cero de la instalación, si la consola de gestión está conectada en una vía V24 (permanece conectada),

- pulsando la tecla programada a este efecto, si la consola está conectada a la vía V24 de una extensión refleja.

Para desconectarse a partir de una extensión refleja, pulsar de nuevo la tecla programada.

Cuando se ha establecido la comunicación entre la PABX Alcatel **OmniPCX 4400** y la consola, aparece el menú principal, desde el que se puede acceder a las explotaciones hoteleras.

Ejemplo de visualización (caso de las "Suites" en multiocupación no estática: no hay menú "Asociaciones"):

```

***** Central Hotel *****
|
|-----:
|: 0 : Borrado de la clave de acceso : 99 : Introduzca una clave de acceso :
|-----:
|: 1 : Check-in : 2 : Check-out :
|-----:
|: 3 : Facturación detallada : 4 : Directorio :
|-----:
|: 5 : Facturación : 6 : Despertador :
|-----:
|: 7 : Mensaje : 8 : Call redirection :
|-----:
|: 9 : Estado de las habitaciones : 10 : Llamadas entre habitaciones :
|-----:
|: 11 : Asignación-Cambio habitación : 12 : Utilidades :
|-----:
|: 13 : Night-Audit : 14 : Suites :
|-----:
|
| Seleccione :
|

```

Nota: La función "Suites" no se usa en la gestión hospitalaria.

Los números de la explotaciones que el gestor hotelero puede activar aparecen en vídeo inversa.

Nota: Si todas las explotaciones del menú están autorizadas sin clave de acceso, las rúbricas 0 y 99 no aparecen. Cuando el gestor hotelero rellena un formulario de informaciones en los menús de las explotaciones, existe la opción, para introducir un dato, entre:

- una o varias teclas del teclado para un valor definido,
- la tecla del teclado <INTRO> para un valor por defecto,
- la tecla del teclado <-> para un retorno al criterio precedente,
- la tecla del teclado <Supr> para corregir un error de ingreso.

2.3 Ingreso de una clave de acceso

Menú de acogida > comando 99

Este comando permite a un usuario pulsar su clave con el fin de acceder a las facilidades que tiene autorizadas.

El sistema visualiza:

clave de acceso: "código"

Pulsar el código secreto (4 caracteres máximo).

Si el código es correcto, los números de las facilidades accesibles se visualizan en realzado.

En el caso contrario, el menú visualizado es el accesible sin código de acceso o con la clave que sirvió para la activación del programa de hotel.

2.4 Retirada de la clave de acceso

Menú de acogida > comando 0

Este comando permite al usuario efectuar el retorno al menú inicial cuyas facilidades están disponibles:

- sin clave de acceso,
- o por la clave de acceso que sirvió para la activación del programa de hotel asociado a la vía en el programa de gestión,

Pulsar 0.

El menú inicial se visualiza con los números en realzado correspondiendo a las facilidades accesibles.

2.5 Check-in

Menú de acogida > comando 1

Esta facilidad permite tratar a los clientes individuales y pertenecientes a un grupo.

Q lq llegqdq del cliente o de un grupo de clientes, se realizan automáticamente las funciones siguientes:

- actualización de los parámetros del puesto:
 - nombre de directorio = código del idioma + nombre del cliente,
 - código personal,
 - categoría exterior = categoría exterior ingresada en los parámetros hoteleros,
 - fecha de llegada.
- puesta a cero de los contadores de tasación (cantidad de comunicaciones coste total) y justificantes relativos al teléfono si no se usa la auditoría nocturna; si no, los justificantes anteriores a la última auditoría nocturna se ponen a cero,
- paso del cuarto al estado "OCUPADO",

- anulación del despertar,
- edición de un justificante en la impresora de transacciones.

```

CHECK-IN

1 : Llegada cliente
2 : Llegada grupo

3 : Modificación cliente
4 : Modificación grupo

5 : Names Management

Seleccione :
```

2.5.1 Llegada cliente

Menú de acogida > menú Check-in > comando 1

```

LLEGADA CLIENTE

Número de habitación      :
Asignación número DDI ?  :
Número de cliente         :

"- " = Retorno al menú anterior
```

▼ **Número de habitación**

Este número corresponde al nº de directorio de la extensión asignada a la habitación (5 dígitos máximo).

El sistema controla la existencia del número, su correspondencia con una habitación libre y accesible, y vigila que no se haya realizado una operación (check-in/check-out) sobre esta habitación desde otro punto de recepción.

Si la habitación no está hecha ("Habitación a hacer" o "a hacer para acostarse"), aparece en la pantalla el mensaje "**habitación no hecha** ").

El check-in es posible si esta facilidad es validada en gestión.

En el caso de la facilidad "gestión por cliente", el recepcionista tiene la posibilidad:

- de asignar un cliente a una habitación ya ocupada. Cada cliente utiliza la extensión con la ayuda de su código personal.
- de realizar un check-in parcial. Todas las informaciones están seleccionadas excepto el número de la habitación (pulsar INTRO). El cliente tiene así la posibilidad de seleccionar su habitación. La asignación es realizada posteriormente desde la consola de gestión de hotel (ver § 2.15 : *Asignación - Cambio habitación*), o por el recepcionista marcando un prefijo de asignación sobre el teléfono de la habitación.

Para cada habitación, se le asigna un número máximo de ocupantes .

Si después de un check-in, se supera el número, el mensaje "**ATENCIÓN: habitación con overbooking**" aparece en un instante. Sin embargo, la asignación de los clientes suplementarios es posible.

En caso de la explotación "multiocupación estática" (ver [§ 2.18.1 : Suites](#)), el recepcionista tiene la posibilidad de asignar el cliente a la habitación a la que éste está asociado. Para ello, basta con indicar el número de habitación o el número de cliente y la asignación hacia uno u otro es automática. Por consiguiente, el check-in parcial es imposible.

Nota: Antes de la asignación, se debe crear un enlace entre el número del cliente y el número de cuarto.

▼ Asignación número SDE ?

Esta opción, que se visualiza si el parámetro "SDE Rotatoria" está validada en la gestión sistema HOTEL, permite al cliente beneficiarse o no de un número SDE.

INTRO o "N" : asignación de un número no SDE
O : asignación de un número SDE.

El valor asignado por defecto es NO.

▼ Número del cliente

Esta opción sólo se visualiza si la instalación es gestionada con la facilidad " gestión por cliente".

Este número corresponde al número de llamada del cliente (SDE o NO).

En el caso de una habitación multi-ocupada, los números de los distintos ocupantes finalizan en la extensión de la habitación.

Pulsar un número de cliente libre.

Si es necesario, consultar la tabla de los números libres (ver [§ 2.16 : Utilidades](#)).

La PABX permite la asignación automática del número cliente que no ha sido asignado durante un tiempo prolongado.

Para esto, pulsar INTRO. En función del número solicitado (SDE o NO), los datos de gestión sistema y de la disponibilidad de los números del hotel, las asignaciones realizadas por el software son mostradas por las tablas siguientes:

Petición de asignación de un N° NO SDE			
Disponibilidad	Datos de gestión sistema		
	SDE rotatoria: no	SDE rotatoria: si Cohabitación: no	SDE rotatoria: si Cohabitación: si
N° SDE completos N° NO SDE completos	Check-in rechazado	Check-in rechazado	Check-in rechazado
N° SDE libre N° NO SDE completos	Check-in rechazado	Check-in rechazado	N° SDE
N° NO SDE libres	N° NO SDE	N° NO SDE	N° NO SDE

Petición de asignación de un N° NO SDE		
Disponibilidad	Datos de gestión sistema	
	SDE rotatoria: si Cohabitación: no	SDE rotatoria: si Cohabitación: si
N° SDE completos N° NO SDE completos	Check-in rechazado	Check-in rechazado
N° SDE completos N° NO SDE libres	Check-in rechazado	N° NO SDE
N° SDE libres	N° SDE	N° SDE

Una vez seleccionado el número del cliente, el software visualiza en la pantalla las opciones a completar correspondientes al citado cliente.

Ejemplo de visualización:

```

LLEGADA CLIENTE

Numero de habitación      : 3205      Tipo : 1
Numero de cliente        : 3211      libre desde el 04/12/00 17:33
Nombre del cliente       :
Codigo de idioma         :
VIP                       :
Codigo Personal          :
Hora despertador         :
Mensajería vocal        :

"-" = Retorno a la línea anterior
    
```

Solamente se editan obligatoriamente el número de habitación y el tipo. Los demás parámetros aparecen o no, según la gestión definida en la gestión sistema.

▼ **Número de habitación**

El número visualizado corresponde al nº de directorio asignado a la habitación elegida anteriormente.

Si el check-in ha sido realizado sin asignación de habitación, la pantalla visualiza: **"Habitación no asignada!"** .

▼ Tipo

Este parámetro propio de cada habitación es definido en la gestión sistema. Se trata de un número comprendido entre el 1 y 99 que permite realizar una clasificación o una señalización de las habitaciones, destinado al usuario del terminal del hotel.

▼ Nombre del cliente

16 caracteres máximo.

Si el gestor hotelero pulsa la tecla "INTRO", el sistema visualiza **HBMCDU** (MCDU = número del teléfono) en gestión por cuarto o **CLMCDU** en gestión por cliente.

▼ Ocupación múltiple (S/N)

Esta rúbrica aparece si el parámetro "Multi-ocupación" se valida a "Sí" en la gestión sistema hotel.

INTRO o N : ocupación simple
S : varios ocupantes en la habitación

Este parámetro indica si el cliente está sólo o acompañado por otras personas (padres, hijos, amigos, etc.).

Este estado está indicado con un "*" en las visualizaciones de extensiones.

▼ Código del idioma

Los idiomas se reparten de la manera siguiente (ejemplo):

F : 1 GB : 2 D : 3 SP : 4 P : 5
B : 6 DK : 7 J : 8 AUT : 9

Pulsar una cifra entre 1 y 9

INTRO : idioma del país.

Esta operación es dinámica, en función de los idiomas conocidos por el sistema (parámetro "Instalación"), es decir 9 idiomas de 36.

Si se compra la explotación multidiomas, se usa el código para conectar la guía parlante apropiada a cada teléfono.

El código del idioma se visualiza en los teléfonos reflejos y en los terminales operadoras.

▼ VIP

Esta rúbrica aparece si en parámetro "Persona importante (VIP)" se configuró a "Sí" en la gestión sistema hotel.

INTRO o N : persona no-VIP
S : persona VIP

La asignación VIP (Very Important Person) permite al personal del hotel reconocer los clientes VIP por la presencia de la letra V en el display del teléfono. Esta letra está situada al lado del código de su idioma.

▼ Anticipo

Esta rúbrica aparece sólo si el parámetro hotelero "Anticipo (Prepago)" no se ha completado en la gestión sistema hotel.

En llegada cliente:

INTRO : sin gestión del anticipo

Las llamadas externas están autorizadas sin entrega de anticipo

0 : llamadas externas prohibidas.

0.01 a : valor del anticipo en moneda local.
99999.99

Las llamadas externas están autorizadas hasta el cumplimiento del anticipo entregado.

Se puede asignar un valor de anticipo automáticamente, al check-in, a todos los clientes. Este valor es introducido en los parámetros de hote (programa de gestión sistema). En este caso, el anticipo no se muestra en la pantalla.

▼ Código personal

Se compone de 4 cifras.

INTRO : el software propone por defecto un código personal. Según la gestión hotelera, este código puede ser:

- código secreto único (número único comprendido entre 0000 y 9999),
- número de directorio (número de cuarto o número cliente según el modo de gestión escogido en la gestión sistema hotel (gestión por cuarto o gestión por cliente)),
- un número aleatorio sin control de unicidad,
- nombre del cliente (a partir de R4.1),
- fecha de llegada del cliente (a partir de R4.1).

Para validarlo, pulsar de nuevo INTRO

Si el código propuesto no interesa, pulsar otra tecla para una nueva propuesta.

4 cifras : Si el código propuesto no conviene, pulsar otra tecla del teclado para una nueva propuesta.

Atención: En todos los casos (excepto en el caso de código secreto único), el sistema no verifica la unicidad del código. Dos clientes en el mismo cuarto con códigos personales idénticos no se puede diferenciar. El gestor hotelero deberá cuidar el uso correcto de los códigos por defecto.

Si el parámetro “código secreto” se valida a “número de directorio” en la gestión sistema hotel:

- en modo “gestión por cuarto” o “gestión multiestática por cuarto”, si el cliente cambia de cuarto, automáticamente, su código personal cambia (=nuevo número de cuarto),
- en modo “gestión por cliente”, si el cliente cambia de cuarto, su código personal no cambia (= número de cliente).

Importante: Cuando hay cambio de opción para el código personal en los parámetros hoteleros (de “código secreto único” a otra opción o de otra opción a “código secreto único”), es obligatorio relanzar el sistema para actualizar la tabla de reserva de los códigos secretos.

Si la instalación no se gestiona en «gestión por cliente», el código personal no es obligatorio.

Es obligatorio ingresar un código personal si se debe atribuir una mensajería vocal.

▼ Hora de despertador

INTRO : no hay petición de despertador.
HHMN : hora de despertador HH = 00 - 23
MN = 00 - 59

▼ Mensajería vocal

Si el sistema está dotado de una mensajería vocal y si el parámetro "Mensajería vocal" en la gestión sistema hotel está configurado a **Sí**, es posible atribuir una mensajería vocal a un cliente (si el MCDU de la mensajería vocal a usar se completó).

INTRO : no hay asignación de buzón vocal
S : asignación de un buzón vocal.

El valor por defecto de esta rúbrica es **No**. Si el gestor hotelero responde **Sí**, aparece un mensaje de paciencia durante algunos segundos. Se pueden presentar tres casos:

- Si la transacción de asignación de buzón se efectuó normalmente en este lapso de tiempo, se notificará al gestor hotelero.
- Si la transacción se efectuó en este lapso de tiempo, pero con problemas, el problema se indica al gestor hotelero (texto visualizado en la pantalla).
- Si la transacción no se realizó en este plazo, se pide al gestor hotelero que verifique posteriormente el resultado de su demanda.

Los resultados de todas estas transacciones son visibles en "Utilidades / Resultados diferidos" de la mensajería vocal.

2.5.2 Modificación cliente

Menú de acogida > menú Check-in > comando 3

Esta facilidad permite la edición y modificación de los parámetros de un cliente.

Aparece el menú siguiente:

```
MODIFICACION CLIENTE
Número de habitación :
Número de cliente :
```

- Seleccionar el número de la habitación o el número del cliente.

El sistema controla la validación de los números, después visualiza la lista de clientes si la habitación está multi-ocupada.

En este último caso, pulsar en la lista el número de orden del cliente, a continuación validar con INTRO.

Ejemplo de visualización:

MODIFICACION CLIENTE		
Número de habitación	: 3205	Tipo : 1
Número de cliente	: 3211	
Fecha de llegada	: 04/12/00 17:40	
Saldo positivo: 2536.54		
1 : Nombre del cliente	: DUPONT	
2 : Multi-ocupación (S/N)	: No	
3 : Código de idioma	: 1	
4 : Configuración depósito	: Si	
5 : Depósito realizado	: 2536.54	
6 : Categoría de toma directa	: 2	
7 : Código Personal	:	
8 : Hora despertador	: Sin despertador	
9 : VIP	: No	
10 : Mensajería vocal	: Si	
Seleccione :		

Para modificar un parámetro, pulsar su número, a continuación el nuevo valor.

Los valores lógicos cambian automáticamente de un estado al otro.

Además de los parámetros definidos en llegada cliente, se editan las informaciones suplementarias:

- fecha y hora de llegada cliente (inscritos automáticamente por el sistema),
 - saldo acreedor (suma disponible para las comunicaciones externas).
- así como las opciones siguientes:

▼ Gestión de anticipo

SÍ = el cliente puede llamar al exterior en tanto que su saldo sea positivo.

Si el saldo es nulo o negativo, sin embargo, el cliente puede llamar a ciertos números que se hubieren declarado como números abreviados en la PABX (números de seguridad). Se encamina toda petición de toma directa hacia la operadora o hacia la guía vocal 108, y se edita "ALARMA" en la impresora TRANSACCIONES.

NO = el cliente puede llamar al exterior para cualquier valor de su saldo

▼ Llegada grupo

Introducir un valor comprendido entre 0 y 31.

Después del check-in, la categoría tomada por defecto es la definida en el programa de gestión.

▼ Código personal

En el caso en que el parámetro "código secreto" está vakidado a "nombre del cliente" en la gestión sistema hotel:

- si el nombre del cliente se modifica y si el antiguo código personal correspondía al antiguo nombre, la aplicación modifica automáticamente el código personal.

- si el nombre del cliente se modifica y si el antiguo código personal no correspondía al antiguo nombre, el código personal no cambia.

2.5.3 Llegada grupo

Menú de acogida > menú Check-in > comando 2

Este comando realiza el check-in de un grupo de clientes.

Seleccionar el número del grupo.

Este debe estar comprendido entre 1 y 30. Pulsar 0 para la selección automática de un número disponible.

El sistema controla que el número elegido no esté ya asignado, después visualiza en un primer momento la rejilla de los datos comunes al grupo.

Una vez introducidos estos datos, se visualiza a continuación los datos específicos de cada cliente (en función de las facilidades validadas en gestión sistema).

A continuación de la selección de los datos específicos de cada cliente, el número de cada uno se inscribe automáticamente en la rejilla de distribución y el contador "número de clientes del grupo" se incrementa.

Esta rejilla visualiza así los 75 últimos clientes asignados al grupo.

Ejemplo de visualización:

```

LLEGADA GRUPO
Número de grupo      :      3
Nombre del grupo     :      MJC COL
Asignación número DDI ? :      No
Código de idioma     :      1
Hora despertador     :      08:00

Número de habitación :      3206
Número de cliente    :      3210
Nombre del cliente    :      LAPORTE
Código personal      :      2012

-----
:3214 :3213 :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :
:      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :
:      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :
:      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :
:      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      :
-----
Número Clientes del grupo :2
"-" = Retorno a la línea anterior
<CR> = Acepta el Código. Cualquier tecla para buscar otro.

```

- ▼ Nombre del grupo
INTRO :GR + <Nº del grupo>
1 a 8 caracteres :Nombre del grupo
- ▼ Asignación de un número SDE ?
Permite asignar un número SDE a cada cliente del grupo.
Pulsar "S" o "N".
- ▼ Código del idioma, anticipo entregado, hora despertador
Proceder de forma idéntica al párrafo [§ 2.5.1 : Llegada cliente](#) .
- ▼ Número de habitación
Número de habitación asignada a un cliente del grupo.
Es posible realizar un check-in parcial con asignación posterior del número de habitación.
Para esto, pulsar INTRO.
- ▼ Número del cliente
Esta opción sólo se visualiza si la instalación está gestionada en "gestión por cliente".
Este número corresponde al número de llamada del cliente (SDE o no). En el caso de multi-ocupación de la habitación, las llamadas entrantes de los ocupantes finalizan en el teléfono de la habitación.
- ▼ Nombre del cliente
INTRO : GR + <Nombre del grupo>
16 caracteres : Nombre del cliente.
- ▼ Código personal
Proceder de forma idéntica al [§ 2.5.1 : Llegada cliente](#) .

2.5.4 Modificación grupo

Menú de acogida > menú Check-in > comando 4

Esta facilidad permite la edición y modificación de los parámetros de un grupo.

Se visualiza la lista de los grupos presentes en el hotel.

Seleccionar el número o el nombre del grupo.

El sistema controla que el número o el nombre existe, a continuación se visualiza la rejilla.

Ejemplo de visualización:

```

MODIFICACION GRUPO

      Número de grupo      : 3      Grupo : MJC COL

1 : Nombre de grupo      :
2 : Borrar un Cliente    :
3 : Añadir un Cliente    :
4 : Código de idioma     :
5 : Configuración depósito :
6 : Depósito realizado   :
7 : Hora despertador     :
8 : Asignación número DDI ? :

                               Seleccione :

-----
:3210 :3212 :3213 :3214 : : : : : : : : : : : :
: : : : : : : : : : : : : : : : : :
: : : : : : : : : : : : : : : : : :
: : : : : : : : : : : : : : : : : :
: : : : : : : : : : : : : : : : : :
-----

Número Clientes del grupo : 4
    
```

Para modificar un parámetro, pulsar su número, después el nuevo valor.

Además de los parámetros definidos en llegada grupo se editan los parámetros suplementarios:

▼ **Supresión de un cliente**

Esta gestión permite retirar un cliente de un grupo sin efectuar su partida, ni la partida del grupo.

Pulsar 2, INTRO, el número del cliente, a continuación INTRO.

El sistema reorganiza la tabla de distribuciones de los clientes del grupo.

El cliente es retirado del grupo pero permanece en su habitación (esta no es considerada como libre).

La liberación se completa después del CHECK-OUT del cliente.

▼ **Añadir un cliente**

Esta gestión permite añadir un cliente a un grupo.

Pulsar 3, a continuación INTRO.

Proceder como para una creación individual de los clientes de un grupo, introduciendo los parámetros propios del nuevo cliente (nº de habitación, nº de cliente, nombre del cliente, código personal).

▼ **Asignación de un número de SDA ?**

Permite atribuir o no un número SDA al grupo si no se atribuyó al check-in del grupo.

2.5.5 Gestión de los nombres (a partir de R4.1)

Menú de acogida > menú Check-in > comando 5

Este comando sólo aparece si el parámetro "Nombre de los clientes en directorio" se valida a "varios nombres para un cliente" en la gestión sistema hotel.

Esta aplicación permite asociar a un mismo número cliente otros nombres de clientes en el mismo cuarto (por ejemplo, si el cliente está acompañado por otras personas (parientes, niños, amigos....)).

La gestión de los nombres asociados a un cliente sólo es posible después de un check-in del cliente (véase § 2.5.1 : *Llegada cliente*).

Sólo habrá una facturación para un mismo número cliente.

Los nombres asociados al mismo número de cliente aparecerán en el directorio del cuarto ocupado.

Ingresar el número de cuarto o el número del cliente.

```

|                                     NAMES MANAGEMENT                                     |
|                                                                                       |
|      Número de habitación      : |
|      Número de cliente        : |
|                                                                                       |
|_____|

```

El número de cuarto corresponde al número de directorio del teléfono asignado al cuarto (5 chiffres maximum).

El sistema controla la existencia de número de cuarto y su asignación a un número de cliente.

Si el cuarto está libre, el mensaje "la habitación está libre " aparece en la pantalla.

Una vez ingresado el número de cuarto o de cliente, aparece la pantalla siguiente (ejemplo) :

Ejemplo de visualización:

```

|                                     NAMES MANAGEMENT                                     |
|                                                                                       |
| Guest:   3214   Name   DUBOIS |
| Other Names |
| 01 : |
| 02 : |
| ..... |
| 14 : |
| 15 : |
|                                                                                       |
|                                     Seleccione: |
|_____|

```

Se pueden asociar 15 otros nombres al nombre principal cliente.

Cada nombre asociado se puede crear, modificar o suprimir.

▼ Creación de un nombre asociado

Escribir un número de la lista de los otros nombres,
Pulsar INTRO,
Ingresar el texto del nombre asociado,
Pulsar INTRO,
Confirmar por Sí o No (S/N),
Luego pulsar INTRO.

Ejemplo de visualización:

```

|                                     NAMES MANAGEMENT                                     |
| Guest:  3214   Name :      DUBOIS                                             |
| Other Names                                                                 |
| 01 : MARTINOIS                                                                |
| 02 : DUPONT                                                                    |
| 03 :                                                                                                                  |
| 04 : NICOLAS                                                                    |
| 05 : BERNARDI                                                                    |
| 06 :                                                                                                                  LOIS |
| 07 :                                                                                                                  |
| .....                                                                                                                  |
| 14 :                                                                                                                  |
| 15 :                                                                                                                  |
|                                     Confirmación (S/N)   :                       |
|                                                                                   |
|                                     Seleccione : 06                               |

```

Nota: En la línea n°06, el nombre "LOIS" (asociado al nombre principal "DUBOIS") se está creando.

- ▼ **Modificación de un nombre asociado**
Escribir el número del nombre asociado a modificar y proceder así como para la creación de un nombre asociado.
- ▼ **Supresión de un nombre asociado**
Escribir el número del nombre asociado a suprimir, pulsar INTRO, confirmar la supresión del nombre con Sí o No (S/N), luego INTRO.

También se pueden asociar otros nombres a un mismo número cliente que pertenece a un grupo.

Sólo se puede gestionar el nombre principal por el comando 3 del menú CHECK IN.

Nota: Todos los nombres asociados a un número de cliente se registran en el directorio del cuarto ocupado y se visualizan en las listas editadas en "Directorio" (véase § 2.8 : Directorio). A partir del directorio, desde un teléfono con pantalla, el gestor hotelero puede, a través del nombre asociado, acceder al número cliente. Siempre se visualiza el nombre principal en el teléfono.

2.6 Check-out

Menú de acogida > comando 2

La función CHECK-OUT no puede ser efectuada si el teléfono de habitación está ocupado o si el cliente está en curso de comunicación a partir de un teléfono "cabina" (vía su código personal).

A la partida de un cliente o de un grupo de clientes, las funciones siguientes son efectuadas automáticamente:

- edición de una factura simplificada para las comunicaciones telefónicas (salida automática o no).
- inhibición del código personal,
- inhibición de la toma directa hacia el exterior (asignación de la categoría exterior 0),
- puesta a cero del despertador efectuada en el check-in siguiente (en efecto, durante el check-out, no hay puesta a cero automática del despertador. Se conserva el despertador hasta el check-in siguiente, a fin de que un cliente pueda preparar su partida en la noche y despertarse en la mañana),
- puesta a cero del contador diario,
- anulación de los mensajes en espera,
- anulación de las funciones "NO MOLESTAR" y "DESVÍOS DE LLAMADA",
- paso de la habitación al estado LIBRE (L) y A HACER (AF).
- destrucción del buzón vocal asociado al cliente si está vacío. Si todos los mensajes no se han consultado, el buzón vocal se conserva hasta el CHECK-IN siguiente con el mismo número de cliente.

La edición de la factura telefónica simplificada puede ser realizada:

- automáticamente, si la impresión automática es validada en los parámetros de hotel,
- o por petición operadora, si la impresión automática no está validada.

La edición de una factura simplificada no entraña la puesta a cero de los contadores y de los justificantes de tarificación.

La factura simplificada es editada sobre la impresora facturación, si existe.

```

CHECK-OUT
1 : Salida de cliente
2 : Salida grupo
Seleccione :
```

2.6.1 Partida cliente

Menú de acogida > menú Check-out > comando 1

Introducir el número de la habitación o el número de cliente.

El sistema controla que el número de habitación existentes, a continuación se visualiza la rejilla.

Ejemplo de visualización:

SALIDA DE CLIENTE		
Número de habitación	: 3205	Tipo : 1
Número de cliente	: 3211	
Fecha de llegada	: 04/12/00 17:40	
Nombre del cliente	: DUPONT	
Multi-ocupación (S/N)	: Si	
Confirmación (S/N)	:	

Nota: Los números de los clientes aparecen si hay varios clientes en el cuarto.

Si el "número de cuarto" es la respuesta, se visualiza en el terminal, la lista de los clientes asignados a este cuarto. El recepcionista puede seleccionar el o todos los clientes que desean partir del establecimiento.

En los dos casos, se necesita una confirmación a la respuesta para que se valide la operación, siempre que el cliente no esté en comunicación. Los números de directorio clientes se hacen disponibles junto con los números SDA.

Para confirmar la partida cliente, pulsar "S".

Si un check-out se efectúa durante una comunicación, aparece el mensaje siguiente en la pantalla: "**Teléfono ocupado - Partida no efectuada** " (en el caso en que el parámetro se valida a NO en la gestión de los parámetros hoteleros) y el check-out se rechaza.

Nota: A partir de R4.1, es posible, después del check-in de un cliente, asociar varios otros nombres a este número cliente. Durante la operación de check-out del cliente, todos los nombres eventualmente asociados a este número cliente se suprimen del directorio del cuarto.

Sólo hay una factura para este número de cliente.

La factura simplificada de las comunicaciones telefónicas aparece y se puede emitir en dos monedas.

Ejemplo de visualización:

Central Hotel El 05/12/00 10:58				
Número del Cliente	:	3211	Nombre :	DUPONT
Fecha llegada	:	04/12/00 17:40		
Tarifa de disposición del teléfono	:	PTA 126.83	euro	0.76
Número de llamadas	:	1		
Coste total	:	PTA 1261.67	euro	7.58
IVA	:	PTA 215.61	euro	1.30
Depósito realizado	:	PTA 2536.54	euro	15.24
Saldo positivo	:	PTA 1148.04	euro	6.90
Have a good journey				
Pulsar un carácter para continuar :				

Si no está validada la impresión automática (en la gestión de los parámetros de hotel), el sistema propone: **salida en impresora (S/N)** .

Mensajería vocal:

Antes de enviar una petición de check-out, la aplicación hotelera verifica si quedan aún mensajes vocales no consultados. Si este es el caso, y en función de la gestión de los parámetros hoteleros escogida, se puede efectuar la partida o no:

- el buzón vocal se suprime durante el check-out cuando los mensajes están consultados o consultados y archivados (según la versión),
- si el buzón contiene mensajes no consultados, se suprime el buzón al check-in siguiente.

2.6.2 Partida grupo

Menú de acogida > menú Check-out > comando 2

Un comando permite efectuar la partida completa de un grupo.

Para cada habitación del grupo, el sistema realiza automáticamente las mismas verificaciones y funciones que a la partida de un cliente individual con además:

- una edición de factura simplificada para cada habitación del grupo,
- una edición de factura simplificada para el grupo,
- la supresión del número de grupo en los datos del teléfono.

Un teléfono ocupado de un grupo en el momento de la partida:

- no prohíbe la partida de las demás habitaciones del grupo,
- no está autorizada la partida.

Un mensaje indica la ocupación del teléfono.

No se edita ninguna información para las habitaciones cuyos contadores son nulos.

- Pulsar el número o el nombre del grupo.

El sistema controla la existencia del grupo, a continuación solicita la confirmación de la petición.

La factura simplificada para el grupo se edita y se puede emitir en dos monedas.

Ejemplo de visualización

```
Central Hotel El 20/12/00 10:09
Nombre de grupo      : MJC COL      Número de grupo : 3
:-----:-----:-----:-----:-----:-----:-----:
: Guest :   Name   :No Com:   Cost   : Set Price : Deposit : Balance :
:-----:-----:-----:-----:-----:-----:-----:
: 3213  :   DUBOIS :    1 : 1566.67 :   126.83 : 12682.70 : 10989.81 :
: 3214  :    REMI  :    1 : 1261.67 :   126.83 : 12682.70 : 11294.19 :
:-----:-----:-----:-----:-----:-----:-----:
: Total :      PTA:    2 : 2827.34 :   126.83 : 25365.40 : 22410.82 :
:-----:-----:-----:-----:-----:-----:-----:
: Total :     euro:    2 :   17.00 :    0.76 :   152.45 :   134.69 :
:-----:-----:-----:-----:-----:-----:-----:
:                   IVA                :PTA  482.97                euro 2.90
Have a good journey
Pulsar un carácter para continuar :
```

Si la impresión automática no está validada, el sistema propone:

impresión factura ? (S/N) :

No se edita ninguna información para las habitaciones cuyo contadores son nulos.

Mensajería vocal:

Para la partida del grupo, los buzones vocales se tratan automáticamente para los clientes del grupo, de la misma manera aue para un cliente solo.

2.7 Facturación detallada

Menú de acogida > comando 3

Este comando permite editar en el terminal pantalla de gestión de hotel o en la impresora facturación, la factura detallada de un cliente, o de un grupo. La edición es posible, aunque el cliente no ocupe más la habitación (CHECK-OUT), y éste, en tanto que la habitación no es asignada de nuevo a otro cliente.

Ejemplo de visualización ((la factura se puede emitir en dos monedas):

HAB.	MODO	DD MM AA HH MM	DURACION	COSTE	NUMERO PEDIDO
3205	0	20/12/00 21:15	12mn03s	703.38	016458----
Tarifa de disposición del teléfono		:	PTA	126.83	euro 0.76
Número de llamadas		:	1		
Coste total		:	PTA	703.38	euro 4.22
IVA		:	PTA	144.84	euro 0.87
Dinero a cuenta		:	PTA	2536.54	euro 15.24
Saldo positivo		:	PTA	1706.33	euro 10.26

Central Hotel El 21/12/00 10:20

Fecha llegada : 20/12/00 12:59

Número de cliente : 3211 Nombre : DURAND

Have a good journey

Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior

Si el número de justificantes es elevado, la edición puede efectuarse sobre varias páginas. Pulsar una tecla para pasar a la página siguiente.

El detalle de las comunicaciones contiene:

- HAB.: Número de la habitación.
- MODO: Modo de obtención.

La columna MODO corresponde al modo de obtención de la comunicación. Los modos de obtención posibles son los siguientes:

0	:	Comunicación partida público			
3	:	Toma directa (partida)	4	:	Transferencia
5	:	Explotación	6	:	Tránsito
7	:	Desvío hacia el exterior	8	:	Llegada prioritaria retorno de llamada
9	:	Llegada prioritaria rebose	10	:	Llegada prioritaria no respondida
13	:	Llegada prioritaria conversación	14	:	Toma directa datos
15	:	Toma llegada + identificación solicitador			

- DD MM AA y HH MN: Fecha y hora de la comunicación.
- DURACIÓN: Duración de la comunicación.
- COSTE: Coste total de la comunicación.

- NUMERO PEPIDO: Número marcado por el cliente.

2.7.2 Facturación de un grupo

Menú de acogida > menú Facturación detallada > comando 2

Después de la elección del número o del nombre del grupo, el sistema edita en impresora o en pantalla los justificantes detallados para cada cliente del grupo.

La presentación de la factura es idéntica a la de un cliente individual.

2.8 Directorio

Menú de acogida > comando 4

Este programa permite consultar el directorio de las habitaciones ocupadas según ciertos criterios.

Es posible obtener los clientes:

- por orden alfabético,
- por orden de número de habitación,
- por orden de grupo,
- por búsqueda de un nombre de cliente (el usuario puede pulsar la primera letra del nombre),
- por búsqueda de un grupo (nombre o número del grupo),
- por orden de número de cliente.

Se edita un mensaje de error:

- si el grupo no existe o no entra en el criterio de búsqueda,
- si no existen clientes en el criterio de búsqueda solicitado.

DIRECTORIO	
1	: Lista por orden alfabético en hard-copy
2	: Lista por orden alfabético en la pantalla
3	: Lista por orden alfabético en la impresora
4	: Lista por orden de números de habitación en la pantalla
5	: Lista por orden de números de habitación en la impresora
6	: Lista por grupo en la pantalla
7	: Lista por grupo en la impresora
8	: Búsqueda de un nombre en pantalla
9	: Búsqueda de un nombre en impresora
10	: Búsqueda de un grupo por nombre o número en la pantalla
11	: Búsqueda de un grupo por nombre o número en la impresora
12	: Lista por orden de número de cliente en la pantalla*
13	: Lista por orden de número de cliente en la impresora*
Seleccione :	

* En modo gestión por cliente únicamente

El resultado de las listas de las búsquedas se presenta de manera idéntica en la visualización pantalla como en la impresora.

Ejemplo de visualización:

LISTA ALFABETICA 05/12/00 15:00							
Habitac	Cliente	Nombre cliente	Tipo	Fecha/Hora	llegada	Idioma	Grupo
3205	3211	DUPONT	1	05/12/00	14:24	1	-
3001	3210	DURAND	1	05/12/00	14:27	1	1 MJC COL
3001	3213	LAPORTE	1	05/12/00	14:28	1	1 MJC COL
3001	3214	MARTIN	1	05/12/00	14:30	1	1 MJC COL
Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior							

A partir de R4.1, todos los nombres asociados al mismo número de clientes se visualizan. El número cliente se visualizará en cada lista editada tantas veces como nombres haya asociados a este número.

Sólo en la opción "Búsqueda de un nombre" se visualizan los nombres asociados en el orden alfabético.

En todas las otras opciones, los nombres asociados se añaden después del nombre principal.

Ejemplo de visualización

```

LISTA ALFABETICA 05/12/00 15:20
|-----|
|Habitac  Cliente  Nombre cliente  Tipo  Fecha/Hora llegada  Idioma Grupo  |
|-----|
|3205     3211     DUPONT           1    05/12/00   14:24 1    -    |
|3205     3211     Christine        |
|3205     3211     Louis            |
|3205     3211     Nicolas          |
|3205     3211     Benjamin        |
|3001     3210     DURAND           1    05/12/00   14:27 1    1 MJC COL |
|3001     3213     LAPORTE         1    05/12/00   14:28 1    1 MJC COL |
|3001     3214     MARTIN          1    05/12/00   14:30 1    1 MJC COL |
|-----|
|Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior |
|-----|
    
```

A partir del directorio, desde una consola con visualizador, el gestor hotelero puede, a través de un nombre asociado, acceder al número cliente. Siempre es el nombre principal que aparece en la consola.

2.9 Facturación

Menú de acogida > comando 5

```

FACTURACION
|-----|
|      1 : Facturación cabina |
|      2 : Entrada de justificantes |
|      3 : Tipo de cambio de la segunda moneda |
|-----|
|      Seleccione: |
|-----|
    
```

2.9.1 Facturación cabina

▼ Recordatorio de la facilidad

Desde un teléfono "cabina", un usuario puede establecer una comunicación externa:

• Después de ser identificado

Al descolgar, si el teléfono no está en encaminamiento temporizado o antes del final de la temporización de encaminamiento, el cliente marca:

- el prefijo de toma de línea, a continuación su número de habitación seguido de su código personal (gestión por cuarto),
- el prefijo de toma de línea, después su número de cliente seguido de su código personal (gestión por cliente).

Al colgar, el justificante es asignado automáticamente a la cuenta del cliente.

• Mediante la operadora

Al descolgar, si el teléfono está en encaminamiento temporizado hacia la operadora, el cliente le solicita un número. Ésta efectúa una retirada tarifada de manera que el coste se visualice en su consola al final de la comunicación.

La asignación del coste sobre la cuenta del cliente es realizada al nivel de la consola de hotel con el comando "Facturación". El justificante completo es entonces ahora asignado al cliente.

▼ **Asignación del justificante**

El justificante debe ser asignado después del fin de comunicación y antes del establecimiento de otra:

- pulsar el número del teléfono "cabina",
- pulsar si es necesario, el número de la habitación del cliente,
- pulsar el número del cliente al que será asignado el justificante (gestión por cliente).

Si el número de la habitación corresponde a una habitación multi-ocupada, el nombre del cliente es visualizado para permitir o no la asignación del justificante, el administrador es avisado por un mensaje de confirmación.

- Pulsar INTRO para la asignación.

Si no existe ningún justificante para esta "cabina", se visualiza el mensaje siguiente: **"Ninguna comunicación ha sido registrada para esta cabina "**.

2.9.2 Selección de un justificante

Menú de acogida > menú Facturación > comando 2

Este programa, reservado para la prueba de la tarificación, permite establecer un justificante y asignarle a una habitación o a un teléfono de administración. Puede igualmente ser utilizado cuando la central pública transmite en diferido los pasos de la comunicación.

Se puede ingresar un justificante y asignar a un cliente o a una consola administrativa y editar en tiempo real en la impresora de tasación.

TOMA DE JUSTIFICANTES	
MCDU
Coste de la comunicación
Número enviado

▼ **MCDU**

Introducir el número de directorio al que se debe asignar el justificante.

▼ **Coste de la comunicación**

El coste de la comunicación y la cantidad de tasas se proponen alternativamente pulsando INTRO. El importe se ingresa en coste "administrativo", el coste "hotel" lo calcula el sistema.

Introducir el importe o la cantidad de tasas.

▼ **Número enviado**

El número está limitado a un máximo de 20 cifras (0...9, A..D, *, #).

Para emitir, completar o modificar el justificante, aparece un segundo menú:

TOMA DE JUSTIFICANTES	
0	: Emisión del justificante
1	: Abandono
2	: MCDU
3	: Coste de la comunicación ..
4	: Número enviado
5	: Hora de comienzo
6	: Duración
7	: Tipo del justificante
8	: Modo de obtención
9	: MCDU del teléfono que ha transferido
10	: Número de proyecto
11	: Número de enlace
Número de gr. de enlaces inválido :	

▼ MCDU

Introducir el número de directorio al que el justificante se debe asignar o el número de un haz:

- prioritario en forma FPnn,
- transferencia en forma FSnn,
(con nn incluido entre 0 y 31).

▼ Coste de la comunicación

El coste de la comunicación y la cantidad de tasas se proponen alternativamente pulsando INTRO.

Introducir el importe o la cantidad de tasas. El importe se ingresa en coste "administrativo", el coste "hotel" lo calcula el sistema.

▼ Número enviado:

Indicar el número marcado por el usuario (limitado a un máximo de 20 cifras: 0...9, A...D, *, #).

Escribir "-" para suprimir el número.

▼ Hora inicial:

Introducir el marcado de la fecha en forma JJ/MM/AAAA HH-MN-SS o la hora en forma HH-MN-SS.

INTRO = fecha y hora actual.

▼ Duración:

Introducir la duración de la comunicación en forma HH-MN-SS.

INTRO = 00-00-00.

▼ Tipo de justificante:

Introducir un número correspondiente al tipo de justificante:

- 0 = comunicación partida,

- 1 = comunicación llegada,
- 2 a 15 inutilizados.

INTRO = 0.

▼ **Modo de obtención:**

Introducir un número (0 a 15) correspondiente al modo de obtención.

INTRO = 1 (correspondiente al ingreso manual de justificante).

Tabla 2.1 : Los modos de obtención posibles son los siguientes:

3	:	Toma directa	4	:	Transferencia
5	:	Explotación (maniobra telefónica)	6	:	Tránsito
7	:	Desvío hacia el exterior			
10	:	Llegada prioritaria retorno de llamada	11	:	Llegada prioritaria rebose
12	:	Llegada prioritaria no respondida	13	:	Llegada prioritaria conversación
14	:	Toma directa datos	15	:	Toma llegada + identificación solicitador

▼ **MCDU del teléfono que ha transferido:**

Este parámetro se gestiona sólo si el modo de obtención es 4.

▼ **Número de proyecto:**

Introducir un número entre 0 y 255 si fuese necesario.

▼ **Número de enlace:**

Introducir el número de yuntor usado para establecer la comunicación (número entre 0 y 111).

INTRO = 0.

2.9.3 Tasa de cambio de la segunda moneda

Menú de acogida > menú Facturación > comando 3

Esta entrada permite definir la tasa de cambio de la segunda moneda con respecto a la tasa declarada en los datos de tarificación.

FACTURACION	
Tipo de cambio de la segunda moneda	: 0.000000 =

2.10 Despertador

Menú de acogida > comando 6

Existen dos posibilidades de programación de la hora del despertador:

- desde el teléfono de la habitación por el cliente, marcando un prefijo (conducido por la guía vocal),
- o por el terminal de gestión de hotel.

A la hora prevista, la extensión del cliente suena automáticamente. Éste tiene la posibilidad de:

- descolgar. Al descolgar, éste puede oír un tono o la música de espera, o una guía parlante, según la gestión elaborada y el material suministrado en la PABX Alcatel **OmniPCX 4400**.
- pulsar cualquier tecla de su extensión para que ésta suene otra vez al cabo de una temporización ajustable (de 1 a 30 minutos). Esta funcionalidad está disponible sólo en las extensiones digitales.o por el terminal de gestión de hotel.

Para los teléfonos que no han contestado, se efectúa una segunda llamada después de una temporización (1 a 60 minutos). Sólo es posible programar hasta cuatro despertadores por habitación.

Las habitaciones consideradas como "no han podido ser despertadas", son aquellas, que después de la segunda tentativa de despertador, no han contestado o están ocupadas. Su estado es indicado en la edición.

El programa permite:

- programar o anular los despertadores por habitación o para un grupo.
- editar en pantalla o en impresora las habitaciones a despertar y las habitaciones que no han podido ser despertadas. La edición muestra las habitaciones cuyo despertador ha sido programado desde la consola o directamente en el teléfono, por el cliente mismo.

DESPERTADOR	
1	: Edición de habitaciones a despertar en hard-copy
2	: Edición de habitaciones a despertar en pantalla
3	: Edición de habitaciones a despertar en impresora
4	: Edición de habitaciones que no han sido despertadas en hard-copy
5	: Edición de habitaciones que no han sido despertadas en pantalla
6	: Edición de habitaciones que no han sido despertadas en impresora
7	: Programación para las habitaciones
8	: Cancelación para las habitaciones
9	: Programación para un grupo
10	: Cancelación para un grupo
Seleccione:	

Para cualquier modificación, anulación o solicitud de despertador, se edita un mensaje de despertador en impresora¹ .

Cuando se efectúa una operación desde la consola de hotel, el mensaje correspondiente editado en impresora es precedido de la observación **CONS** (Consola).

En el caso de una habitación multiocupada, sólo se puede programar una sola hora de despertador. En este caso, la programación del despertador se prohíbe desde la consola, excepto si todos los clientes forman parte de un mismo grupo.

A partir de R3.1, el sistema permite programar la función multi-despertadores.

El multi-despertadores permite programar hasta 4 despertadores no consecutivos; para esto se necesitan guías parlantes 512 y 513 y de la mensajería 4635 R3 mínimo o de una consola 4034 o 4035. Por otra parte, se dispone de la función "snooze" .

El cliente mismo puede programar o anular las horas del despertados marcando un prefijo o usando la tecla despertador.

Nota: Según la gestión PABX, la operadora también puede ser informada que el cliente no ha descolgado su teléfono.

▼ Caso de las Series

Es posible programar la hora del despertador para todos los teléfonos (salvo el teléfono SO) de una serie o solo para un teléfono de ésta. Si una de las habitaciones ya tiene programada una hora para el despertador, ésta es reemplazada por la hora de despertador definida para todos los teléfonos de la serie (véase Nota).

Los despertadores programados desde la consola del hotel en un número de cliente, son considerados como una petición de despertador general de la serie.

Los despertadores programados desde la consola del hotel en un número de habitación, son considerados como una petición de despertador individual de la habitación.

En el momento de un despertador general, todos los teléfonos (salvo el teléfono SO) suenan. Cuando contesta una de las habitaciones, el timbre se para en el resto de los teléfonos de la serie.

La anulación del despertador general de una serie es tomada en cuenta por los teléfonos de la serie que tienen la misma hora de despertador que el teléfono utilizado para llevar a cabo esta anulación.

Nota: Si una habitación de la serie desea una hora de despertador diferente de la del despertador general, es necesario programarla después de la del despertador general.

1. Atención : Es importante que la impresora en la cual están editados los mensajes/justificantes de despertador, esté siempre en servicio, con papel, etc. Estas precauciones son necesarias para que la edición de los mensajes/justificantes de despertador pueda hacerse sin interrupción a fin de cumplir con los requisitos de la clientela. Si, a pesar de todo, anomalía de edición alteraran la buena marcha del servicio despertador, no podría hacerse responsable ni Alcatel ni AL instalador

2.10.1 Ediciones

Los resultados de los comandos 1 y 4 son editados en la impresora conectada a la consola de gestión de hotel, los comandos 3 y 6, son editados en la impresora específica de los justificados de despertador (si existe).

▼ Edición de las habitaciones a despertar

Menú de acogida > menú Despertador > comando 2

Pulsar la hora de inicio de búsqueda: <HH>.

Ejemplo de visualización: 2 despertadas

```

|          EDICION DE LAS HABITACIONES A DESPERTAR          19/12/00 22:44          |
|-----|
|:-----:|
|:despertador : habitac. :|
|:-----:|
|:  07:00    :   3001   :|
|:-----:|
|:  08:00    :   3205   :|
|:-----:|
|Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior|

```

Si no hay ninguna habitación programada para el despertador, el sistema visualiza: **"No hay habitaciones para despertar"**

▼ Edición de las habitaciones que no han podido ser despertadas

Menú de acogida > menú Despertador > comando 5

Pulsar la hora de inicio de búsqueda: <HH>

Ejemplo de visualización:

```

|          EDICION HABITACIONES QUE NO HAN SIDO DESPERTADAS          20/12/00 08:02          |
|-----|
|:-----:|
|: despertador: habitac. : causa  :|
|:-----:|
|:  06:00    :   3206   :no responde :|
|:-----:|
|:  07:00    :   3205   :no responde :|
|:-----:|
|Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior|

```

Si todas las habitaciones se han despertado, el sistema visualiza: **«Ningún problema de despertada»**.

2.10.2 Programaciones

Esta función permite programar o anular las horas del despertador:

- para las habitaciones,
- para los grupos.

▼ **Habitaciones**

Despertador

Menú de acogida > menú Despertador > comando 7

- Pulsar el número o los números consecutivos de habitaciones a despertar:
<nº de directorio> o <nº de directorio 1>:<nº de directorio 2>.
- Pulsar la hora de despertar.

Anulación del despertador

Menú de acogida > menú Despertador > comando 8

- Pulsar el número o los números consecutivos de habitaciones a anular:
<nº de directorio> o <nº de directorio 1>:<nº de directorio 2>.

▼ **Grupos**

Menú de acogida > menú Despertador > comando 9, 10

Los procedimientos son idénticos a los de las habitaciones.

Los números de habitaciones son sustituidos por los números o los nombres de grupos.

2.11 Mensaje

Menú de acogida > comando 7

Esta facilidad permite indicar en el teléfono de habitación de un cliente, que es el destinatario de un mensaje.

El depósito se realiza desde la consola de gestión de hotel.

El cliente es avisado:

- por la iluminación de la lámpara "mensaje en espera" sobre un teléfono analógico equipado con un led,
- por iluminación del diodo "mensaje" en un teléfono reflejo.

Después del descolgado del teléfono, para cualquier tipo del teléfono, el cliente es conectado durante algunos segundos a un tono de encaminamiento que le indica un depósito de mensaje.

Puede establecer cualquier tipo de comunicación. A continuación de la temporización de encaminamiento, si no se ha efectuado otra maniobra, el teléfono llama automáticamente al teléfono de depósito de mensaje.

El comando es activado indistintamente:

- en los teléfonos libres, ocupados o en "NO MOLESTAR",
- en un teléfono de una habitación libre (sin asignar).

Los mensajes son anulados:

- automáticamente después del check-out (partida cliente),

- manualmente desde la consola de gestión.

Se visualiza el menú siguiente:

```

|          MENSAJES          |
|                             |
| 1  : Edición en hard-copy  |
| 2  : Edición en pantalla   |
| 3  : Depósito del mensaje  | para las habitaciones
| 4  : Borrado del mensaje   | para las habitaciones
| 5  : Depósito del mensaje  | para un grupo
| 6  : Borrado del mensaje   | para un grupo
|                             |
| Seleccione :              |
|                             |
|-----|

```

2.11.1 Ediciones

Menú de acogida > menú Mensajes > comando 1, 2

El sistema edita en la impresora conectada a la consola de gestión (comando 1) o en pantalla (comando 2), la lista de los teléfonos con mensaje en espera.

Ejemplo de visualización:

```

|          EDICION DE LAS HABITACIONES CON MENSAJES          09/02/01 15:14          |
|-----|
|:Habitac.: 3205 : 3206 :      :      :      :      :      :      :      :      :      :      |
|-----|
| Pulsar un carácter para continuar:                          |
|-----|

```

Si no hay ninguna habitación con mensaje en espera, el sistema visualiza:

"Ningún teléfono en espera de mensaje"

2.11.2 Depósito de mensaje para las habitaciones

Menú de acogida > menú Mensajes > comando 3

Para indicar un mensaje:

Pulsar el número de la habitación correspondiente: <nº de directorio>.

Se puede depositar un mensaje sobre un teléfono libre u ocupado.

2.11.3 Anulación del mensaje

Menú de acogida > menú Mensajes > comando 4

Para anular un mensaje:

Pulsar el número de la habitación correspondiente: <nº de directorio>.

A la partida de un cliente, los mensajes son anulados.

2.11.4 Depósito de mensaje para un grupo

Menú de acogida > menú Mensajes > comando 5

Para depositar un mensaje a un grupo:

Pulsar el número o el nombre del grupo.

Aparece un mensaje, indicando sucesivamente los números de las habitaciones correspondientes.

2.11.5 Anulación de mensaje para un grupo

Menú de acogida > menú Mensajes > comando 6

Para anular el mensaje de un grupo:

Pulsar el número o el nombre del grupo.

Aparece un mensaje, indicando sucesivamente los números de las habitaciones correspondientes.

A la partida del grupo, los mensajes son anulados.

2.12 Desvíos de llamada

El cliente tiene la posibilidad de explotar, desde el teléfono de su habitación, las funciones "NO MOLESTAR" y "DESVIOS DE LLAMADA" (a partir de R4.1).

Esta explotación también se puede gestionar a partir de la consola de gestión hotelera.

2.12.1 Descripción de la función "NO MOLESTAR"

El cliente tiene la posibilidad de efectuar la función "NO MOLESTAR" desde su teléfono de habitación.

Un teléfono en la posición "NO MOLESTAR" no suprime el despertador ni el servicio de mensajes. Puede realizar normalmente las comunicaciones salientes. El teléfono está inaccesible excepto para la operadora. Las llamadas internas son encaminadas hacia una guía hablada, las llamadas externas son encaminadas hacia la operadora.

A la partida del cliente, esta función es anulada.

▼ Puesta en funcionamiento

La puesta en funcionamiento por el teléfono de habitación se efectúa marcando el prefijo "NO MOLESTAR" seguido del código personal (si la función se validó en gestión).

Para anular, marcar de nuevo el prefijo "NO MOLESTAR".

▼ Visualización en operadora

Cuando la operadora llama a un teléfono en "NO MOLESTAR", la visualización indica "NoMOL" .

Ejemplo de visualización (teléfono operadora):

NoMOL	Libro	TUCKSON 3003	V F	(2)
	Llamada		Fin	

▼ Visualización en teléfonos digitales

Cuando un teléfono con display llama a un teléfono en "NO MOLESTAR", la visualización indica "No Molestar" .

Ejemplo de visualización:

TUCKSON 3003	No molestar	V F
--------------	-------------	-----

2.12.2 Descripción de la función “DESVIO DE LLAMADA”

A partir de R4.1, un cliente puede desviar sus llamadas a otro número interno o externo, si su categoría de teléfono le permite usar los prefijos de desvío.

El desvío se puede efectuar desde el teléfono de la habitación del cliente, de un teléfono administrativo, un teléfono “room-service”, una operadora o desde la consola de gestión hotelera.

Todos los tipos de desvío no están autorizados a un cliente. La regla es la siguiente:

Tipo de desvío	Destino	A partir del teléfono de la habitación del cliente	A partir de otro teléfono	A partir de la consola de gestión hotelera
Desvío inmediato	en local	autorizado	autorizado	autorizado
	hacia red	autorizado	autorizado	autorizado
	hacia llamada exterior	autorizado	prohibido	autorizado
Desvío inmediato en caso de ocupación	prohibido			
Desvío inmediato por no respuesta después de una temporización	en local	autorizado	prohibido	autorizado
	hacia red	autorizado	prohibido	autorizado
	hacia llamada exterior	autorizado	prohibido	autorizado
Anulación del desvío		autorizado	autorizado	autorizado

A la partida del cliente, se anulan todos los desvíos de llamada.

▼ Aplicación

- Desvío desde el teléfono de la habitación del cliente

El cliente descuelga y programa en su teléfono el tipo de desvío de su elección. Luego, después de un tono específico o ayudado por una guía vocal, el cliente marca el número de directorio del teléfono destino del desvío o el número externo.

Si la habitación está ocupada por un solo cliente, el código personal no es obligatorio (según la opción escogida en la gestión hotelera) para efectuar el desvío.

Si la habitación está ocupada por varios clientes, el código personal es obligatorio para identificar el cliente aue efectúa el desvío.

- Desvío desde un teléfono distante

El desvío de llamada se puede efectuar desde un teléfono administrativo, un teléfono "Room-service", una operadora. Sólo se gestiona el desvío inmediato.

- Verificación del número desviado

Si durante la operación de desvío, el numero desviado es un número de habitación:

- la habitación está libre: se prohíbe el desvío de llamada,
- la habitación está ocupada por un solo cliente: se valida el desvío sobre el número del cliente,
- la habitación está ocupada por varios clientes: se prohíbe el desvío de llamada.

- Desvío sobre un número exterior

Este tipo de desvío depende:

- de la categoría de acceso exterior asignada al teléfono de la habitación a la llegada del cliente. En el caso en que la categoría de acceso es igual a 0, se prohíbe este tipo de desvío,

- de la gestión de anticipo definida a la llegada cliente.

▼ Visualización en un teléfono en desvío de llamada

La visualización indica el tipo de desvío y el número de destino del desvío.

Ejemplo de visualización (teléfono en desvío inmediato) :

Desvío In.	→	3214	20/12/00	13:44
------------	---	------	----------	-------

Nota: Un desvío no se puede efectuar si el teléfono de destino está fuera de servicio o en posición "No molestar".

▼ Anulación del desvío

La anulación de un desvío se puede efectuar a partir:

- del teléfono desviado,
- del teléfono de destino.

En los dos casos, el cliente activa la anulación por programación en el teléfono en cuestión si tiene el derecho. La anulación del desvío inmediato hacia el exterior sólo se puede efectuar a partir del teléfono desviado.

A partir del teléfono de la habitación del cliente:

- si la habitación está ocupada por un solo cliente, el código personal no es obligatorio (según la opción escogida en la gestión hotelera) para efectuar la anulación del desvío,
- si la habitación está ocupada por varios clientes, el código personal es obligatorio para identificar el cliente que efectuó la anulación del desvío.

A partir de un teléfono distante, todos los tipos de desvíos de llamada se pueden anular.

▼ Conducción de llamada

Llamar a un cliente con desvío de llamada depende de la numeración de la llamada y de la situación del cliente en la habitación o la suite.

- el llamante marca el número del cliente: en todos los casos, la llamada sigue el desvío inmediato o después de una temporización por no respuesta,
- el llamante marca el número de la habitación o el número de la habitación principal de una suite:
 - el cliente está solo: en todos los casos, la llamada sigue el desvío inmediato o después de una temporización por no respuesta,
 - el cliente no está solo: el teléfono de la habitación (o la suite) repica,
- el llamante marca el número de habitación secundario: el teléfono de habitación secundario repica.

2.12.3 Gestión de la explotación

Menú de acogida > comando 8

Esta explotación permite, por un lado, gestionar las funciones "No molestar" y "Desvíos de llamada" para las habitaciones y, por otra parte, editar en una pantalla o en la impresora los teléfonos que han validado estas funciones.

```
CALL REDIRECTION
1 : Do Not Disturb
2 : Forwards
Seleccione:
```

2.12.3.1 Función "No molestar"

Menú de acogida > comando 8 > comando 1

```
DON'T DISTURB
1 : Edición en hard-copy
2 : Edición en pantalla
3 : Programing Don't Disturb for rooms
4 : Programing Don't Disturb with forwarding for rooms
5 : Cancel Don't Disturb for rooms
Seleccione:
```

Los comandos 3 y 4 permiten explotar la función "No Molestar" sin o con desvío para las habitaciones.

Ingresar el o los números de habitación implicados: <n° de directorio > o <n° de directorio 1>,<n° de directorio 2>.

Ejemplo de visualización

```
DON'T DISTURB PROGRAMMATION
Habitación(es) : 3001
```

Pulsar la tecla INTRO.

El mensaje "Tratamiento efectuado para la habitación xxx" se visualiza.

El comando 5 permite anular la función "No Molestar".

Ingresar el o los números de habitación implicados: <n° de directorio > o <n° de directorio 1>,<n° de directorio 2>.

Ejemplo de visualización

```
DON'T DISTURB CANCEL
Habitación(es) : 3206
```


Ejemplo de visualización

```
|                                     IMMEDIATE FORWARD                                     |
|                                                                                       |
|      Número del Cliente           :           3211                                   |
|      Destino del número desviado:           3214                                   |
|                                                                                       |
| Confirmación ? (S/N) :                                                                 |
|_____|_____
```

Confirmar por Sí/No, luego pulsar INTRO.

Si responde Sí, aparece el mensaje "Tratamiento efectuado para la habitación xxx".

Nota: Si durante la operación de desvío, el número desviado es:

- un número de habitación libre o un número de habitación ocupada por varios clientes, se prohíbe el desvío y los mensajes "**Cliente no existente**" o "**Operación denegada: cliente no asignado o varios clientes en la habitación**" aparecen en la pantalla.
- un número de habitación ocupada por un solo cliente, se valida el desvío en el número cliente.

El comando 5 permite anular el desvío de llamada.

Ingresar el número de cliente implicado y pulsar INTRO.

Ejemplo de visualización

```
|                                     CANCEL FORWARD                                     |
|                                                                                       |
|      Número del Cliente           :           3210                                   |
|                                                                                       |
| Confirmación ? (S/N) :                                                                 |
|_____|_____
```

Confirmar por Sí/No, luego pulsar INTRO.

Si responde Sí, el mensaje "Tratamiento efectuado por la habitación xxx" se visualiza.

Los comandos 1 y 2 permiten editar en la impresora o en la pantalla los teléfonos que validaron la función "Desvíos de llamada" a otro teléfono.

La edición se presenta de la manera siguiente:

```
| DISPLAY OF GUESTS FORWARDED |
| :-----: |
| : Hab >Desv.: Hab >Desv.: Hab >Desv.: Hab >Desv.: Hab >Desv.: Hab >Desv.: |
| :-----: |
| : 3211 >3214 : 3213 >3214 : >-----: >-----: >-----: >-----: |
| :-----: |
| Pulsar un carácter para continuar: |
|_____|_____
```

Los teléfonos desviados se caracterizan por:

n° de directorio 1	hacia	n° de directorio 2
n° de directorio 1	=	número de cliente
n° de directorio 2	=	número de cliente o número externo de destino del desvío

Nota: Si no se efectuó ningún desvío de llamada, el mensaje "ningún Cliente de esta lista existe" se visualiza.

2.13 Estado de las habitaciones

2.13.1 Generalidades

Cuando se instala el programa todas las habitaciones están en el estado "libre". Después de un check-out, la habitación pasa al estado "a hacer". Si la opción "Hora habitaciones a hacer" está marcada en gestión, las habitaciones ocupadas pasan automáticamente cada día al estado "a hacer para acostarse". Este basculamiento es efectuado a una hora predefinida.

El estado de las habitaciones es modificado por el empleado desde la consola de gestión de hotel o del teléfono de habitación.

2.13.2 Descripción de los comandos

Menú de acogida > comando 9

Este programa permite:

- gestionar el estado físico de las habitaciones,
- editar el estado de todas las habitaciones (libres y ocupadas),
- editar el estado de todas las habitaciones libres,
- editar el estado de todas las habitaciones ocupadas,
- editar el estado de una habitación o de una serie de habitaciones consecutivas o no,
- editar el estado por tipo de habitación,
- editar las habitaciones por estado.

Se visualiza el menú siguiente:

EDICION DE LAS HABITACIONES	
1	: Modificación
2	: Edición completa en hard-copy
3	: Edición completa en pantalla
4	: Edición completa en impresora
5	: Edición de las habitaciones libres en hard-copy
6	: Edición de las habitaciones libres en pantalla
7	: Edición de las habitaciones libres en impresora
8	: Edición de las habitaciones ocupadas en hard_copy
9	: Edición de las habitaciones ocupadas en pantalla
10	: Edición de las habitaciones ocupadas en impresora
11	: Edición parcial en hard-copy
12	: Edición parcial en pantalla
13	: Edición parcial en impresora
Seleccione :	

El estado de las habitaciones puede ser editado:

- en pantalla (Se pueden editar 45 teléfonos de habitación por página pantalla),
- en impresora "estado de habitaciones",
- en impresora "hard-copy" (eventualmente).

La edición del estado de una serie de habitaciones:

- consecutivas, presentadas bajo el formato nº directorio 1: nº directorio 2,
- no consecutivas presentada bajo el formato nº directorio 1, nº directorio 2 con nº directorio 1<nº directorio 2.

Es posible mezclar estos 2 tipos de sintaxis bajo el formato nº directorio 1: nº directorio 2, nº directorio 2: nº directorio 4, nº directorio 5.

En la edición, cada habitación libre u ocupada se caracteriza por:

- Nº de habitación = nº de directorio (este número aparece en realizado si la habitación está libre),
- Tipo = Tipo de habitación (1 a 99) introducido en el parámetro "Tipo de habitación" (gestión sistema),
- Estado = YY. Los estados de habitación están codificados de 0 a 9 en el caso de una edición en impresora y compuestos por caracteres alfanuméricos en el caso de una edición en pantalla. La tabla siguiente indica la correspondencia entre los códigos y los estados.

Estado habitación	Salida impresora inmediata	Edición pantalla	Edición impresora
Limpieza en curso	0	*	*
Hecha	1	Espacio	Espacio
A hacer totalmente	2	AF	AF
A hacer para acostarse	3	RE	RE
Problema 1	4	4	4
Problema 2	5	5	5
Problema 3	6	6	6
Problema 4	7	7	7
Problema 5	8	8	8
Problema 6	9	9	9

Los estados 4 a 9 indican un problema particular de habitación. Son definidos por hotel.

En multi-ocupación, se visualizan dos datos suplementarios:

Pla.=número de camas en la habitación,

Núm client=lista de los números de clientes que ocupan la habitación.

El estado físico puede igualmente ser gestionado desde el teléfono de habitación por el empleado del hotel (si esta facilidad está autorizada en la gestión) marcando:

- el prefijo "GESTIÓN ESTADO HABITACIÓN",
- el código de identificación del empleado (4 cifras máximo).
- el código del estado de la habitación (0 a 9).

El estado 0 sólo puede ser asignado desde el teléfono de habitación. Este estado indica la presencia del empleado de mantenimiento en la habitación.

- la impresora específica para la edición de las habitaciones (comando 4),
- la pantalla (comando 3).

Las ediciones son clasificadas en el orden cronológico de las habitaciones.

Ejemplo de visualización:

EDICION DE TODAS LAS HABITACIONES										09/12/00 04:52	
:-----:											
Núm. Habit.:	3001	:	3201	:	3205	:	3206	:	:	:	:
Tipo	1	:	1	:	1	:	1	:	:	:	:
Plz. Est.	3 AF	:	1 AF	:	3 AF	:	1 AF	:	:	:	:
Núm. Cli.	3213	:	3212	:	3211	:	3216	:	:	:	:
	3214	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
	3210	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:-----:											
Número de habitaciones editadas :										4	
Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior											

En la pantalla, las habitaciones libres aparecen en realzado.

Es posible gestionar series en la instalación. En este caso, se visualiza por ejemplo:

EDICION DE TODAS LAS HABITACIONES										24/12/00 13:09						
:-----:																
Núm. Habit.:	3001	:	3002	:	3101	:	3102	:	3201	:	3202	:	3203	:	3204	:
Tipo	1	:	1	:	M 2	:	S 2	:	S 2	:	S 2	:	1	:	1	:
Plz. Est.	3 AF	:	2 AF	:	10 AF	:	2 AF	:	2 AF	:	3 AF	:	1 AF	:	1 AF	:
Núm. Est.	3213	:	3210	:	3214	:	3101	:	3101	:	3101	:	:	:	:	:
	:	:	3211	:	:	:	3214	:	3214	:	3214	:	:	:	:	:
:-----:																
Núm. Habit.:	3205	:	3206	:	3301	:	3302	:	3401	:	3402	:	3403	:	3404	:
Tipo	1	:	M 2	:	M 2	:	S 2	:	1	:	S 2	:	1	:	1	:
Plz. Est.	3 AF	:	2 AF	:	2 AF	:	2 AF	:	1 AF	:	3 AF	:	1 AF	:	1 AF	:
Núm. Est.	3212	:	3216	:	3215	:	3301	:	:	:	3206	:	:	:	:	:
	:	:	3217	:	:	:	3215	:	:	:	3216	:	:	:	:	:
	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	3217	:	:	:	:	:
:-----:																
Número de habitaciones editadas :										16						
Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior																

M : indica que la habitación es la habitación principal de la suite ("Main").

S : indica que la habitación es la secundaria de la suite ("Slave").

2.13.5 Edición de las habitaciones libres

Menú de acogida > menú Edición de las habitaciones > comando 5, 6, 7

Esta gestión permite editar todas las habitaciones libres del hotel en:

- la impresora unida a la consola de gestión (comando 5),
- la impresora específica para la edición de las habitaciones (comando 7),
- la pantalla (comando 6).

Las ediciones son clasificadas en el orden creciente de las habitaciones.

Ejemplo de visualización:

EDICION DE HABITACIONES LIBRES				09/12/00 22:22			
:-----:							
Núm. Habit.	: 3206	: 3401	:	:	:	:	:
Tipo	: 1	: 1	:	:	:	:	:
Plz. Est.	: 1 AF	: 1 AF	:	:	:	:	:
:-----:							
Número de habitaciones editadas : 2							
Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior							

2.13.6 Edición de las habitaciones ocupadas

Menú de acogida > menú Edición de las habitaciones > comando 8, 9, 10

Esta gestión permite editar todas las habitaciones ocupadas del hotel en:

- la impresora unida a la consola de gestión (comando 8),
- la impresora específica para la edición de las habitaciones (comando 10),
- la pantalla (comando 9).

Ejemplo de visualización:

EDICION DE HABITACIONES OCUPADAS				09/12/00 22:30			
:-----:							
Núm. Habit.:	3001	: 3201	: 3205	:	:	:	:
Tipo	: 1	: 1	: 1	:	:	:	:
Plz. Est.	: 3 AF	: 1 AF	: 3 AF	:	:	:	:
Núm. Cli.	: 3213	: 3212	: 3211	:	:	:	:
	: 3214	:	:	:	:	:	:
	: 3210	:	:	:	:	:	:
:-----:							
Número de habitaciones editadas : 3							
Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior							

2.13.7 Ediciones parciales

Menú de acogida > menú Edición de las habitaciones > comando 11, 12, 13

Esta gestión permite editar parcialmente el estado de las habitaciones por filtrado en:

- uno o varios números de habitaciones,
- uno o varios tipos de habitaciones,
- uno o varios estados de habitaciones (estado físico y no estado de ocupación).

Los resultados son editados en:

- la impresora unida a la consola de gestión (comando 11),
- la impresora específica para la edición de las habitaciones (comando 13),
- la pantalla (comando 12).

a partir del menú siguiente:

```

EDICION PARCIAL DE LAS HABITACIONES EN PANTALLA
1 : Por habitación
2 : Por tipo
3 : Por estado

Seleccione :
```

▼ Por habitación

- Pulsar el número de la habitación o una serie consecutiva de habitaciones: <nº directorio> o <nº directorio 1>:<nº directorio 2>.

▼ Por tipo

- Pulsar el estado de la habitación: <X> o <X>:<Y> con X<Y y X, Y con un valor de 0 a 99.

▼ Por estado

- Pulsar el estado de la habitación: <X> o <X>:<Y> con X<Y y X, Y con un valor de 0 a 9.

En los tres casos, las ediciones son clasificadas por números de habitaciones y se presentan de la misma manera que la edición de las habitaciones ocupadas.

2.14 Llamadas entre habitaciones

Menú de acogida > comando 10

Esta gestión permite prohibir o autorizar las llamadas entre habitaciones para el conjunto de los teléfonos del hotel .

Se pueden efectuar llamadas entre habitaciones de un mismo grupo, también cuando la gestión prohíbe "la llamada entre habitaciones".

Ejemplo de visualización:

LLAMADAS ENTRE HABITACIONES	
Las llamadas entre habitaciones estan prohibidas	
Modificación (S/N) :	

Para pasar de un estado a otro, pulsar "S" a la pregunta: **"Modificación "S/N":**

2.15 Asignación - Cambio habitación

Menú de acogida > comando 11

Esta gestión permite asignar una habitación a un cliente ya registrado pero sin habitación o en cambio de habitación.

Se visualiza el menú siguiente:

ASIGNACION DE CLIENTES	
Número de habitación :	
Número de cliente :	

- escribir el número de la nueva habitación (este número admite un overbooking para los puestos),
Nota: Durante una atribución, si la cantidad de plazas se sobrepasa, se advierte al recepcionista por un mensaje en la parte inferior de la pantalla de la consola de gestión hotelera.
- pulsar el número del cliente,
- el sistema visualiza el nombre del cliente y el tipo de la habitación,
- confirmar con "S". Para salir, pulsar CTRL-Z.

A partir de R3.1, en caso de la explotación "multiocupación estática", ya no es posible hacer un check-in preliminar para un número de cliente, dado que éste siempre está relacionado a un número de habitación.

Sin embargo, se puede cambiar un cliente de habitación. Las condiciones necesarias son las siguientes:

- Sin embargo, se puede cambiar un cliente de habitación. Las condiciones necesarias son las siguientes:
- Sin embargo, se puede cambiar un cliente de habitación. Las condiciones necesarias son las siguientes:
- La habitación a la que se debe asignar el cliente no debe estar en check-in.

Nota: En caso de un cambio de habitación, no sólo el cliente cambia de habitación, sino que se permutan los enlaces.

2.16 Utilidades

Menú de acogida > comando 12

Esta gestión permite editar en la pantalla o en la impresora los números de clientes, los códigos secretos disponibles o los resultados diferidos de la mensajería vocal.

Se visualiza el menú siguiente:

```

                UTILIDADES

1  : Edición de números de clientes disponibles en hard-copy
2  : Edición de números de clientes disponibles en pantalla
3  : Edición de números de clientes disponibles en impresora

4  : Edición de códigos secretos disponibles en hard-copy
5  : Edición de códigos secretos disponibles en pantalla
6  : Edición de códigos secretos disponibles en impresora

7  : Resultados diferidos de la mensajería vocal en Hard-copy
8  : Resultados diferidos de la mensajería vocal sobre pantalla
9  : Resultados diferidos de la mensajería vocal sobre impresora

                Seleccione :
```

2.16.1 Número de clientes

Menú de acogida > menú Utilidades > comando 1, 2, 3

Después de la edición de los números de clientes disponibles, el sistema propone, para cada número de cliente, añadir la fecha de salida. Responder con S o con N.

Ejemplo de visualización:

```

                NUMEROS DE CLIENTES DISPONIBLES

Cli.  Salida      Cli.  Salida      Cli.  Salida      Cli.  Salida
----  -
3212  05/12/00    3213  05/12/00    3214  05/12/00

Número de clientes editados :          3
Pulsar un carácter para continuar o <CR> para salir de la edición
```

2.16.2 Códigos secretos

Menú de acogida > menú Utilidades > comando 4, 5, 6

La PABX Alcatel **OmniPCX 4400** propone la edición de los códigos secretos disponibles de inicio a fin.

Se visualiza la pantalla siguiente:

```
|          CODIGOS SECRETOS DISPONIBLES          |
|
|      Desde el código secreto :                  |
|      Hasta el código secreto :                  |
|_____
```

Pulsar los valores deseados (comprendidos entre 0001 y 9999) o "INTRO" si no utiliza el primero ni el último.

Ejemplo de visualización:

```
|          CODIGOS SECRETOS DISPONIBLES          |
|
| 0001 0002 0003 0004 0005 0006 0007 0008 0009 0010 0011 0012 |
| 0013 0014 0015 0016 0017 0018 0019 0020 0021 0022 0023 0024 |
| 0025 0026 0027 0028 0029 0030 0031 0032 0033 0034 0035 0036 |
| 0037 0038 0039 0040 0041 0042 0043 0044 0045 0046 0047 0048 |
| 0049 0050 0051 0052 0053 0054 0055 0056 0057 0058 0059 0060 |
| 0061 0062 0063 0064 0065 0066 0067 0068 0069 0070 0071 0072 |
| 0073 0074 0075 0076 0077 0078 0079 0080 0081 0082 0083 0084 |
| 0085 0086 0087 0088 0089 0090 0091 0092 0093 0094 0095 0096 |
| 0097 0098 0099 0100 0101 0102 0103 0104 0105 0106 0107 0108 |
| 0109 0110 0111 0112 0113 0114 0115 0116 0117 0118 0119 0120 |
| 0121 0122 0123 0124 0125 0126 0127 0128 0129 0130 0131 0132 |
| 0133 0134 0135 0136 0137 0138 0139 0140 0141 0142 0143 0144 |
| 0145 0146 0147 0148 0149 0150 0151 0152 0153 0154 0155 0156 |
| 0157 0158 0159 0160 0161 0162 0163 0164 0165 0166 0167 0168 |
| 0169 0170 0171 0172 0173 0174 0175 0176 0177 0178 0179 0180 |
| 0181 0182 0183 0184 0185 0186 0187 0188 0189 0190 0191 0192 |
|
| Pulsar un carácter para continuar o <CR> para salir de la edición |
|_____
```

2.16.3 Resultados diferidos de la mensajería vocal

Menú de acogida > menú Utilidades > comando 7, 8, 9

Durante la edición en la pantalla (comando 8), el sistema propone la edición de los resultados diferidos de gestión de la mensajería vocal para un número particular o la edición completa en la pantalla.

```

1 : Edición para un número particular
2 : Edición completa en pantalla

Seleccione:
    
```

Durante la edición completa en la pantalla (comando 2), el sistema presenta las 100 últimas operaciones de gestión de la mensajería vocal.

Ejemplo de visualización:

```

Edición de los resultados diferidos de gestión de buzón vocal
:-----:
:Id: CLIENT :MM JJ hh mm:OPER.:STAT.:      :Id: CLIENT :MM JJ hh mm:OPER.:STAT.:
:-----:
:00: 3214   :08/12 10:21:  11:  94:      :01: 3210   :08/12 10:22:  10:  94:
:02:         :         :   :   :      :03:         :         :   :   :
:04:         :         :   :   :      :05:         :         :   :   :
:....       :         :   :   :      :.....     :         :   :   :
:24:         :         :   :   :      :25:         :         :   :   :
:26:         :         :   :   :      :27:         :         :   :   :
:-----:
Pulsar un carácter para continuar o <CR> para salir de la edición
    
```

Pulsando una tecla permite consultar las pantallas siguientes.

La columna OPER. Indica el tipo de operación:

- 10: creación de un buzón de voz.
- 11: supresión de un buzón de voz.

La columna STAT indica el código de error de la operación:

- 94: normal - sin error
- 60: número de buzón erroneo
- 90: error non especificado
- 91: buzón en fase de depósito
- 92: Buzón ya existente
- 93: buzón conteniendo mensajes
- 95: buzón inexistente
- 96: operación incoherente
- 97: ningún mensaje vocal
- 98: ninguna conexión a la mensajería vocal

- 99: ningún buzón libre.

2.17 Night-Audit

Menú de acogida > comando 13

2.17.1 Descripción

El Night-Audit (o cúmulo diario) permite editar en una impresora, automáticamente, a una hora predefinida en gestión o manualmente a partir de la consola de gestión hotelera, los datos siguientes:

- coste diario por extensión de habitación (con o sin justificante y por centro de gastos para las habitaciones),
- coste diario total por tipo de extensiones (por centro de gastos para las habitaciones),
- número de pasos por enlace,
- total de pasos enlaces,
- total de anticipos diarios.

Se efectúa también una puesta a cero de todos estos contadores. Los teléfonos con coste nulo no son editados.

Observación: *Existen:*

- contadores diarios propios del Night-Audit. Son puestos a cero por cada Night-Audit y pueden contener los gastos de uno o varios clientes entre dos Night-Audit.,
 - los contadores de habitación. Son puestos a cero por cada check-in. Contienen los gastos de un sólo cliente.
- **Facilidad**

El Night-Audit puede explotarse de dos maneras diferentes por la gestión sistema:

- sin puesta a cero del contador de habitación después del Night-Audit.

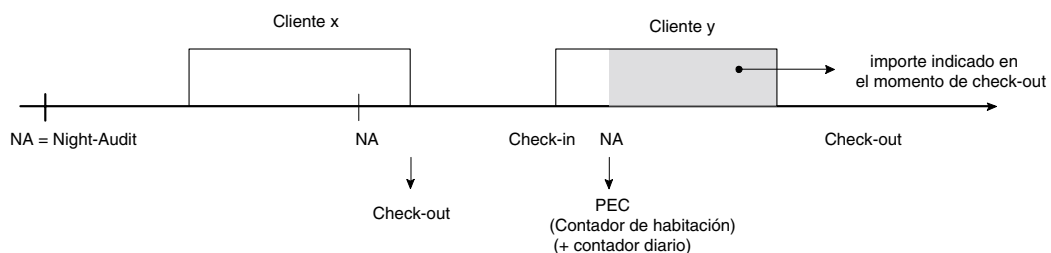
Al check-in, el contador de habitación es puesto a cero.

Al check-out, el total de gastos es igual al coste total de las comunicaciones desde el check-in.

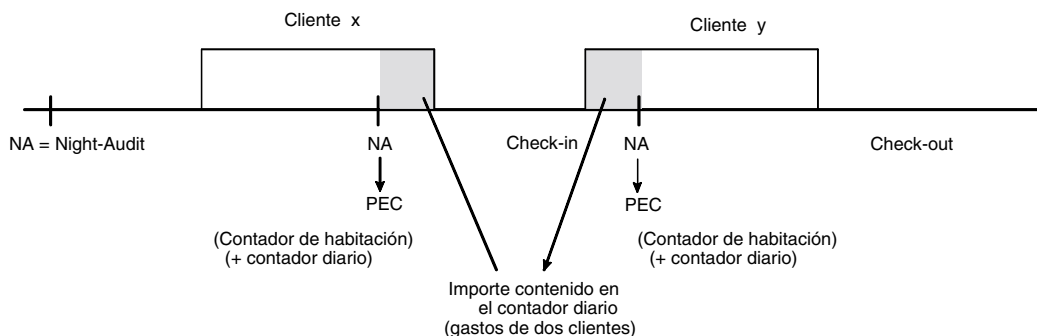
- con puesta a cero del contador de habitación después del Night-Audit.

El contador de habitación está puesto a cero después del Night-Audit, el total de los gastos al check-out sólo contiene el coste desde el último Night-Audit.

Ejemplo:



A cada Night-Audit, el contador diario es puesto a cero. Puede contener los gastos de uno o varios clientes.



En el momento una factura detallada, con el fin de conocer el total debido por el cliente, el coste debe ser otra vez calculado con la ayuda de los justificantes.

Importante: En el caso de puesta a cero de los contadores de habitación, no es posible utilizar el pre-pago.

Resumen de la facilidad:

▼ Night-Audit sin puesta a cero de los contadores de habitación

Después del check-out, se indica:

- el coste total,
- el número de comunicaciones,
- el anticipo entregado,
- el saldo acreedor.

▼ Night-Audit con puesta a cero de los contadores de habitación

Después del check-out, se indica:

- el número de comunicaciones,
- el coste desde el último Night-Audit,

El pre-pago no se utiliza.

2.17.2 Activación inmediata desde la consola

Este comando sólo es posible si el Night-Audit está validado en gestión sistema.

Pulsar "S" a la petición de confirmación visualizada en pantalla.

Durante la fase de ejecución, no se puede tomar en cuenta otra petición de activación.

En este caso, aparece el mensaje siguiente:

"Imposible arrancar la tarea. Night-Audit en curso" .

A la salida del Night-Audit, la pantalla muestra el total de pasos desde el último Night-Audit.

Ejemplo de salida impresora del Night-Audit (multi-ocupación) con edición de justificantes:

Facilidades de hotel

```

NIGHT-AUDIT DEL      22/02/01 17:52
-----
TELEFONOS DE HABITACION DE CENTRO DE COSTE      C56
-----
CLIENTES NO ASIGNADOS
-----
Número del Cliente      :      3217      Nombre:      3217
Coste desde el último n-audit:      PTA3590.90
v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v
:Ext.:ctro:enla.:      Número emitido      :      Fecha: Duración: Obt.: Coste :Asun.:
^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
| 3217| C56| 0|      056789----|22/02/01-17:50| 0:00|      | 3590.90
^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
TOTAL de las habitaciones del centro de coste      C56 : PTA3590.90
-----
TELEFONOS DE HABITACION DE CENTRO DE COSTE      C78
-----
Habitación No : 3001
=====
Número del cliente      :      3213      Nombre:      LENIAN
Fecha de llegada      :      22/02/01 17:43 Habitación ocupada
Coste desde el último n-audit :      PTA3734.29
v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v
:Ext.:ctro:enla.:      Número emitido      :      Fecha: Duración: Obt.: Coste :Asun.:
^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
| 3213| C78| 0|      012345----|22/02/01-17:47| 0:00|      | 551.44
| 3213| C78| 0|      023456----|22/02/01-17:48| 0:00|      |1261.67
| 3213| C78| 0|      034567----|22/02/01-17:48| 0:00|      |1921.17
^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
Número del cliente:      3211      Nombre:      BOUCHARD
Fecha de llegada      :      22/02/01 17:43 Habitación ocupada
Coste desde el último n-audit :      PTA551.44
v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v
:Ext.:ctro:enla.:      Número emitido      :      Fecha: Duración: Obt.: Coste :Asun.:
^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
| 3211| C78| 0|      012345----|22/02/01-17:47| 0:00|      | 551.44
^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
Número del cliente:      3210      Nombre:      NOEL
Fecha de llegada      :      22/02/01 17:42 Habitación ocupada
Coste desde el último n-audit :      PTA3734.29
v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v-----v
:Ext.:ctro:enla.:      Número emitido      :      Fecha: Duración: Obt.: Coste :Asun.:
^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
| 3210| C78| 0|      012345----|22/02/01-17:46| 0:00|      | 551.44
| 3210| C78| 0|      023456---|22/02/01-17:46| 0:00|      |1261.67
| 3210| C78| 0|      034567----|22/02/01-17:47| 0:00|      |1921.17
^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
TOTAL de las habitaciones del centro de coste      C78 :PTA8020.03

```

Ejemplo de salida impresora del Night-Audit (multi-ocupación) con edición de justificantes (continuación):

```

-----
|TELEFONOS DE HABITACION DE CENTRO DE COSTE 80
|-----
|Habitación No : 3205
|=====
|Número del cliente :      3215                Nombre:      PETIT
|Fecha de llegada :      22/02/01 17:45 Habitación ocupada
|                          Coste desde el último n-audit :      PTA2631.40
|-----
|v---v---v---v-----v-----v-----v-----v---v
|:Ext.:ctro:enla.:      Número emitido      :      Fecha: Duración: Obt.: Coste :Asun.:
|^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
|
|| 3215| C56| 0|          045678----|22/02/01-17:50| 0:00|          | 2631.40
|^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
|
|TOTAL de las habitaciones del centro de coste      80      : PTA2631.40
|-----
|TELEFONOS DE HABITACION DE CENTRO DE COSTE      84
|-----
|Habitación No : 3004
|=====
|Número del cliente :      3214                Nombre:      ASSELINE
|Fecha de llegada :      22/02/01 17:44 Habitación ocupada
|                          Coste desde el último n-audit :      PTA4995.97
|-----
|v---v---v---v-----v-----v-----v-----v---v
|:Ext.:ctro:enla.:      Número emitido      :      Fecha: Duración: Obt.: Coste :Asun.:
|^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
|
|| 3214| C78| 0|          012345----|22/02/01-17:48| 0:00|          | 551.44
|| 3214| C78| 0|          023456----|22/02/01-17:49| 0:00|          |1261.67
|| 3214| C78| 0|          023456----|22/02/01-17:49| 0:00|          |1261.67
|| 3214| C78| 0|          034567----|22/02/01-17:49| 0:00|          |1921.17
|^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^-----^
|
|TOTAL de las habitaciones del centro de coste      84      : PTA4995.97
|-----
|Contador credito total diario:      12808.50
|-----
|
|ENLACES URBANOS
|-----
|Número de enlace:      0                Número de unidades de computo: 414
|
|Computo TOTAL:      414
|
|Efectuada inic.de contadores de night-audit
|FIN DE NIGHT-AUDIT      22/02/01 17:52
|-----

```

Los costes indicados para las comunicaciones de los clientes se expresan en "Coste cliente". Estos costes hacen el recuento de la tarificación por niveles.

2.18 Suites²o asociaciones³

Menú de acogida > comando 14

2.18.1 Suites

Nota: Esta función no se usa en la gestión hospitalaria.

Este comando permite programar y editar los elementos que constituyen las series.

Una serie es una asociación de varios teléfonos telefónicos, DECT, fax o SO.

En el momento de una llamada de un número de cliente asignado a una suite, todos los teléfonos de esta serie suenan. Cuando descuelga el primer teléfono, el timbre en todos los otros teléfonos para.

La pantalla siguiente se visualiza:

```

SUITES

1 : Edición de los terminales de una suite en hard-copy
2 : Edición de los terminales de una suite en pantalla
3 : Edición de los terminales de una suite en impresora

4 : Edition des suites existantes en hard_copy
5 : Edición de las suites existentes en hard-copy
6 : Edición de las suites existentes en impresora

7 : Adición de un terminal en una suite

8 : Supresión de un terminal en una suite

Seleccione :
```

- Edición de los elementos de una serie

Menú de acogida > menú Suites > comando 1,2,3

A partir del número de la habitación principal, esta gestión permite obtener los números de las habitaciones secundarias y además, los números de clientes que se encuentren eventualmente asignados a esta suite.

Se visualiza la pantalla siguiente:

2. y sólo en **multiocupación**

3. A partir de la versión 3.1 y sólo en **multiocupación estática**

```

LISTA DETERMINALES DE UNA SUITE
Núm. de habitación principal de la suite
    
```

Marque el número de la habitación principal de la serie. Se visualiza, por ejemplo:

```

LISTA DE TERMINALES DE UNA SUITE

24/12/00 11:44
:-----:
Habitación principal = 3101 Suite ocupada por cliente :
                               3214

Habitación asociada = 3102
Habitación asociada = 3201
Habitación asociada = 3202

Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior
    
```

- Edición de las series existentes

Menú de acogida > menú Suites > comando 4, 5, 6

Esta gestión permite editar el número de habitación principal así como los números de clientes asignados a cada una de las series existentes.

Ejemplo de visualización:

```

LISTA DE SUITES EXISTENTES

24/12/00 12:00
:-----:
Habitación principal = 3101 Suite ocupada por cliente :
                               3214
:-----:
Habitación principal = 3301 Suite ocupada por cliente :
                               3215
:-----:
Habitación principal = 3206 Suite ocupada por cliente :
                               3216
                               3217
:-----:

Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior
    
```

- Añadir un elemento en una serie

Menú de acogida > menú Suites > comando 7

Esta gestión permite añadir una habitación secundaria a una habitación principal. Permite también la creación de una suite a partir de 2 habitaciones simples.

Se visualiza:

GESTION DE SUITES	
Núm. de habitación principal de la suite :	
Número de habitación a añadir a la suite :	

Nota:

- Una habitación solamente puede asociarse a una serie. Se puede insertar una serie que ya existe en otra serie. En este caso, la habitación principal de serie insertada, así como las otras habitaciones, pasan a ser "secundaria". de la principal. El sistema memoriza la configuración de la serie insertada, a fin de reconstruirla, si se ha disociado de la serie "maestra".
 - Una serie sólo puede constituirse de un terminal SO.
 - Se pueden atribuir varios teléfonos DECT a un mismo cliente. Para esto, basta crear tantas habitaciones secundarias como teléfonos DECT.
 - El CHECK-IN y el CHECK-OUT del o de los clientes se debe efectuar en la habitación principal.
 - La suite tiene el nombre del cliente. Este nombre, si está gestionado, aparece en la factura generada por el PABX.
 - La configuración de las series solamente es posible con las habitaciones "secundarias" libres (sin ocupar).
 - Se puede agregar una habitación (o una suite) libre a una suite ya ocupada.
 - Cuando se añade una habitación a una serie, esta habitación "secundaria" toma el estado (0 a 9) de la habitación " principal ".
- Supresión de un elemento de una serie

Menú de acogida > menú Suites > comando 8

Esta gestión permite quitar una habitación secundaria de una serie.

Se visualiza:

GESTION DE SUITES	
Núm. de habitación principal de la suite :	
Número de habitación a suprimir a la suite :	

Ingresar el número de la habitación principal, luego el número de la habitación secundaria. Sin embargo, existen restricciones:

- no se puede suprimir un elemento si la suite replica para llamar a un cliente,
- cuando la última habitación secundaria (o suite de segundo nivel) se suprime de una suite, la habitación principal se convierte en una habitación simple,
- se puede suprimir una habitación secundaria de una suite o destruir completamente esa suite, aunque aún esté ocupada por clientes. En este último caso, los clientes permaneces asignados a la habitación principal, convertida en habitación simple,
- si se retira la última habitación secundaria de una suite de segundo nivel, la habitación principal de esta última se convierte en habitación simple cuando se retira la suite de segundo nivel de la suite de primer nivel.

2.18.2 Asociaciones

La multiocupación estática, permite liberarse del conocimiento de la pareja de números cliente/habitación.

El administrador sólo se preocupa de un número de los dos para administrar la aplicación hotel.

Se debe previamente crear un enlace entre las dos entidades (cliente y habitación).

El submenú "Asociaciones" sólo aparece si la instalación está administrada con la explotación multiocupación estática.

Aparece la siguiente pantalla:

```
***** Central Hotel *****
|
|-----|
|: 0 : Borrado de la clave de acceso : 99 : Introduzca una clave de acceso :|
|:-----|
|: 1 : Check-in : 2 : Check-out :|
|:-----|
|: 3 : Facturación detallada : 4 : Directorio :|
|:-----|
|: 5 : Facturación : 6 : Despertador :|
|:-----|
|: 7 : Mensaje : 8 : Call redirection :|
|:-----|
|: 9 : Estado de las habitaciones : 10 : Llamadas entre habitaciones :|
|:-----|
|: 11 : Asignación-Cambio habitación : 12 : Utilidades :|
|:-----|
|: 13 : Night-Audit : 14 : Asociaciones :|
|:-----|
|
| Seleccione :|
```

Menú de acogida > comando 14

Ejemplo de visualización:

```
GESTION DE ASOCIACIONES
|
| 1 : Gestión de Habitaciones
| 2 : Uniones estáticas habitación/cliente
|
| Seleccione:
```

- Gestión de las suites

Atención: *Esta función no se usa en la gestión hospitalaria.*

Este comando permite gestionar las suites de manera idéntica a la del comando antes visto (ver [§ 2.18.1 : Suites](#)).

- **Enlaces estáticos habitación / cliente**

Menú de acogida > menú Asociaciones > comando 2

Este comando permite confiar y editar los enlaces estáticos habitación / cliente.

Aparece el siguiente menú:

```

|
|                                GESTION DE ASOCIACIONES
|
|      1  : Edición de las uniones estáticas
|      2  : Creación de las uniones estáticas
|      3  : Eliminación de uniones estáticas
|      4  : Edición de las habitaciones libres en pantalla
|      5  : Edición de números de clientes disponibles en pantalla
|
|                               Seleccione:
|
|-----|
```

- **Edición de los enlaces estáticos**

Menú de acogida >menú Asociaciones >menú Uniones estáticas habitación/cliente> comando 1

Esta gestión permite editar los enlaces estáticos en la pantalla o en una impresora.

Ejemplo de visualización:

```

|
|                                GESTION DE ASOCIACIONES
|                                : Edición de las uniones estáticas
|
|      19/12/00 03:38
|-----|-----:
|      Número de habitación      : 3001      : Número del Cliente : 3210
|-----|-----:
|      Número de habitación      : 3205      : Número del Cliente : 3213
|-----|-----:
|      Número de habitación      : 3206      : Número del Cliente : 3214
|-----|-----:
| Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior
|
|-----|
```

- **Creación de enlaces estáticos**

Menú de acogida >menú Asociaciones >menú Uniones estáticas habitación/cliente>comando 2

Esta explotación permite crear los enlaces estáticos entre los clientes y las habitaciones.

Sólo es posible asociar un cliente por habitación. El "overbooking" es imposible.

Aparece el siguiente menú:

```

GESTION DE ASOCIACIONES
: Creación de las uniones estáticas

Número de habitación      :
Número de cliente        :
    
```

Introducir el número de la habitación y el número del cliente que estará asociado a ella.

Basta confirmar para crear el enlace estático entre el cliente y la habitación.

Si un cliente ya está asociado a una habitación, aparece en la pantalla: **"este número de directorio ya tiene un asociado"** .

- Supresión de los enlaces estáticos

Menú de acogida >menú Asociaciones >menú Uniones estáticas habitación/cliente>comando 3

Este comando permite suprimir los enlaces estáticos existentes.

Aparece el siguiente menú:

```

GESTION DE ASOCIACIONES
: Eliminación de uniones estáticas

Número de habitación      :
Número de cliente        :
    
```

Introducir un número de habitación. El número del cliente asociado aparece automáticamente. Basta con confirmar para suprimir el enlace.

- Edición de las habitaciones libres en pantalla

Menú de acogida >menú Asociaciones >menú Uniones estáticas habitación/cliente>comando 4

Este comando permite editar en pantalla las habitaciones libres existentes.

Ejemplo de visualización:

```

GESTION DE ASOCIACIONES
EDICION DE HABITACIONES LIBRES

19/12/00 03:04
3001 3201 3205 3206

Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior
    
```

- Edición de los números de clientes disponibles en pantalla

Menú de acogida >menú Asociaciones >menú Uniones estáticas habitación/cliente>comando 5

Este comando permite editar en pantalla los números de clientes disponibles.

```

GESTION DE ASOCIACIONES
NUMEROS DE CLIENTES DISPONIBLES

19/12/00 03:11
3210 3211 3212 3213 3214

Pulsar un carácter para continuar o <CR> para volver al menú anterior
    
```

2.19 Otras facilidades

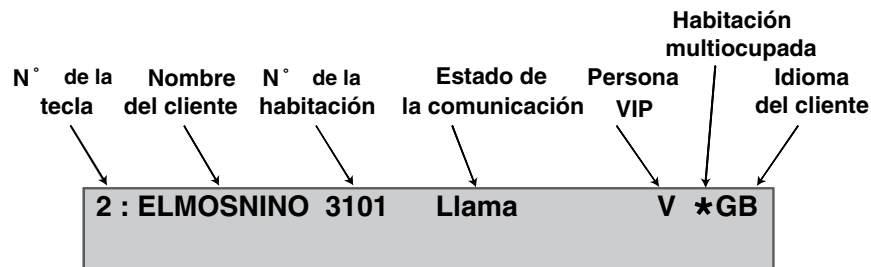
2.19.1 Servicio habitación (Room Service)

El Room service es una facilidad que permite asegurar una prestación óptima en lo que concierne a las llamadas de las habitaciones (realización de un servicio de planta, por ejemplo).

Los teléfonos "Room Service" deben tener display y ser multilínea. La programación de las teclas permite asociar uno o varios de entre ellos a un servicio de hotel.

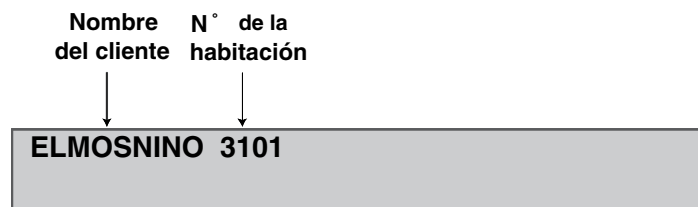
Cuando llama una habitación, el display del teléfono informa al recepcionista.

Ejemplo de visualización:



El símbolo parpadeante **⏏** indica la tecla asociada a la llamada.

Pulsando la tecla permite contestar a la llamada.



Si se presentan varias llamadas, pulsando la tecla "parpadeante" provoca la respuesta a la llamada y la puesta en espera automática de la comunicación anterior.

Se pueden programar varias teclas con los números de llamadas diferentes, correspondiendo cada una a un servicio de hotel (lencería, bar, recepción, restaurante, etc.).

El recepcionista tiene la posibilidad de identificar el motivo de la llamada, ya que la tecla correspondiente "parpadea".

Pulsando esta tecla permite ponerse en comunicación con la habitación llamante.

2.19.2 Mini-bar

Esta facilidad necesita la presencia de una conexión informática.

El "Mini-bar" es una facilidad que permite al empleado asignar los costes de los clientes a la informática de hotel vía la PABX (bar de planta, servicios varios, etc.).

La operación puede realizarse desde un teléfono de habitación o desde un teléfono de administración.

A partir de un teléfono de habitación, el empleado marca el prefijo "mini-bar" a continuación, después del tono, el código de los productos.

A partir de un teléfono de habitación, el empleado marca el prefijo "mini-bar", una guía hablada anuncia: "Marque el número del teléfono destinatario". El empleado marca éste, a continuación oye un tono que le invita a pulsar el código de los productos.

La lista de los códigos productos no deben sobrepasar veinte cifras (0 a 9, * y #). Este es transmitido a la informática de hotel para la facturación cliente. El significado de los códigos productos es establecida a nivel de la informática de hotel.

