

Reserva Online

Glossário	1
Introdução	2
Integradores	2
HSystem	2
HBook	2
HUnit	2
HConnect	3
Integração	3
Ativação	3
Configuração	4
Tarifário	5
Testes	5
Integração própria	7
Hmax	7
Configuração	7
Realocação de reservas	8
Passo 1	8
Passo 2	9
Passo 3	10
Passo 4	11
Observações importante	12
Alteração de reservas	12
Dúvidas frequentes	13
Erros mais comuns	14
Restauração de Banco de Dados	14

Glossário

- **Canais e/ou portais de venda:** É o mesmo que [Motor de reserva](#);
- **Motor de reserva:** É o site onde o hóspede realiza sua reserva (ex: Booking.com, Decolar.com, Hotel Urbano, Expedia, Orbitz, Hbook, etc...);
- **Gestor de canais/portais:** É o sistema que administra as tarifas, disponibilidade e reservas de vários [portais de venda](#) em um ambiente unificado. (Por exemplo: Hunit).

Introdução

Neste documento serão apresentadas informações para a ativação e utilização da integração de reservas online no Hmax. A integração ocorre automaticamente no sistema sem a necessidade de interação do usuário, porém ela possui um tempo de comunicação do HMAX até o canal de venda final, esse tempo pode variar dependendo de diversos fatores, desde a conexão de internet até o fato do servidor de diárias estar aberto.

Integradores

Neste capítulo serão apresentadas informações sobre os Integradores de Reservas Online que já estão integrados ao HMAX.

HSystem

Este capítulo é destinado aos técnicos que farão a implantação da integração entre o sistema HMAX e o sistema integrador de reservas online da HSystem. Será mostrado como fazer a configuração do HMAX para que comunique-se adequadamente com o sistema da HSystem. Não trataremos de configurações feitas no sistema web da HSystem.

É importante ressaltar que esta integração não tem vínculo algum com o Reserva Online desenvolvido pela Cisterlabs, portanto toda e qualquer configuração do sistema de Reserva Online criado pela Cisterlabs não se aplica a integração aqui descrita.

[HSystem](#) é uma empresa que desenvolve ferramentas web para o setor hoteleiro. É importante saber que a HSystem possui diversos produtos com objetivos diferentes, por isso vamos citar aqui alguns dos produtos que estão envolvidos no processo de integração entre a HSystem e o sistema HMAX para termos melhor entendimento da responsabilidade de cada um nesta integração.

HBook

[HBook](#) é o motor de reservas online desenvolvido pela HSystem para que o hóspede do hotel possa realizar sua reserva diretamente pela internet possibilitando pagamento via cartão de crédito e confirmação imediata de reservas. Neste sistema o hotel configura todos os seus dados e também os detalhes dos apartamentos, descrições, fotos e também as formas de pagamento aceitas.

HUnit

[HUnit](#) é o gestor de [canais e portais](#) desenvolvido pela HSystem para administrar as tarifas, disponibilidade e reservas de diversos motores de reserva como o “Hotel Urbano”, “Expedia”, “ratestogo”, entre outros. Nesse sistema web é possível fazer a alteração manual da disponibilidade e tarifas de todos os [motores de reserva](#) configurados, inclusive do [HBook](#). A ativação de cada integração com os motores de reserva é feita manualmente pelo hotel com auxílio da HSystem uma vez que há necessidade de ter os dados de acesso de cada motor de reserva para configuração. Este trabalho, tal como o treinamento para isso é de responsabilidade da HSystem.

HConnect

HConnect é o responsável pela integração de sistemas como o HMAX ao [HUnit](#) e [HBook](#). A princípio o HConnect será pouco citado pois é uma ferramenta sem interface visual operando apenas entre os sistemas da HMAX e da HSystem, sendo uma camada invisível para usuários finais. Na [Figura 1](#) pode ser observado o fluxo de comunicação entre os sistemas envolvidos na integração.

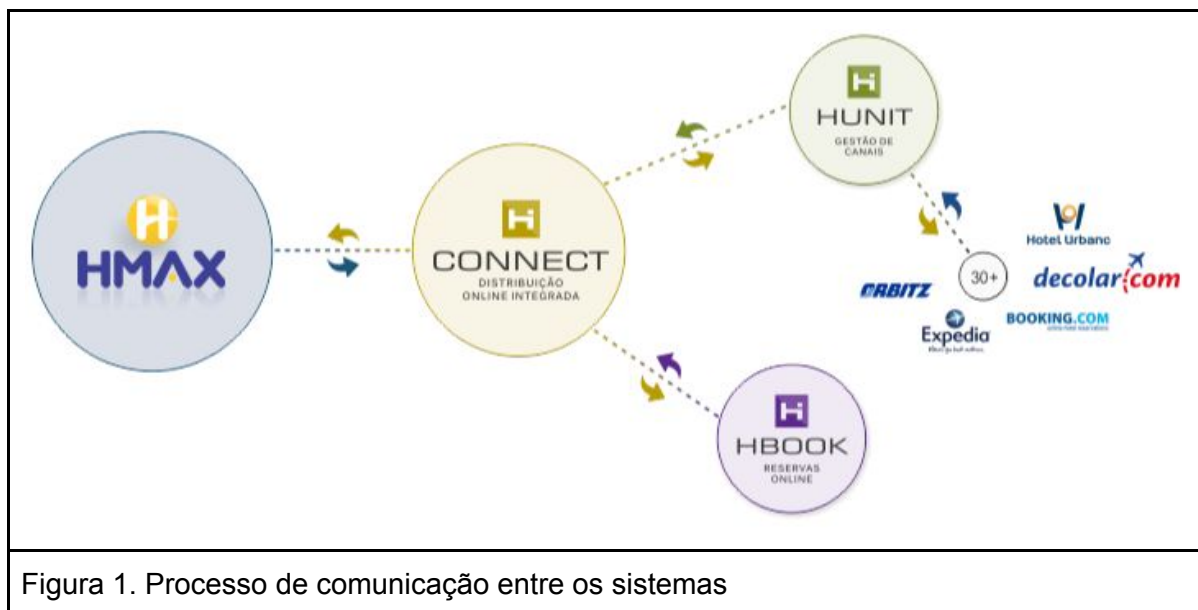


Figura 1. Processo de comunicação entre os sistemas

Integração

O [HUnit](#) é um sistema que unifica reservas, disponibilidade e tarifas de vários motores de reserva. Toda a parte web desse sistema é independente e funciona mesmo sem a integração com o HMAX. O papel do HMAX nessa integração é:

1. Resgatar as reservas online feitas nos motores de reserva;
2. Atualizar a disponibilidade dos apartamentos;
3. Atualizar as tarifas de cada tipo de apartamento nos motores de reserva.

A integração com o HUnit elimina a necessidade de atualizarmos cada motor de reserva independente pelo HMAX, dessa forma enviamos todas as informações necessárias com certa frequência ao HUnit que se encarrega de atualizar os motores de reserva que já estão integrados a ele.

Para isso o HMAX consulta o HUnit periodicamente solicitando reservas novas ou alterações de reservas que foram feitas nos motores de reservas. Após cada consulta realizada, se houver alguma alteração na disponibilidade, o HMAX envia a nova disponibilidade para os períodos alterados e em seguida envia as alterações de preços dos tarifários quando necessário (o recurso de atualização dos tarifários ainda não foi disponibilizado pela HSystem).

Ativação

O HMAX não requer nenhum executável externo para ativar a integração com a HSystem. Hoje o sistema está preparado para fazer as comunicações necessárias periodicamente no computador que está configurado como servidor de diárias. Para habilitar o recurso é necessário utilizar a **versão 2015 R2 do HMAX ou superior**.

Antes de começar a configurar a integração com a HSystem é necessário entrar em contato com eles solicitando o formulário de adesão do sistema, onde serão preenchidos todos os dados do cliente, incluindo a **descrição de cada tipo de apartamento cadastrado no sistema com os respectivos códigos no banco de dados**. Isso é de **EXTREMA IMPORTÂNCIA** para o funcionamento da integração, pois o código de cada apartamento é utilizado para identificação dos mesmos em ambos os sistemas.

Depois de preencher o formulário, este deve ser encaminhado a HSystem junto a uma solicitação do código do Hotel no HUnit, para a devida configuração no HMAX descrita no item 3 das configurações. Só deve prosseguir com a configuração do HMAX depois que a HSystem tiver cadastrado todas as informações no HUnit.

Para validar as informações cadastradas pela HSystem solicite os dados de acesso do HUnit para o hotel a ser configurado e acesse o item “*Configuração (Engrenagem no canto superior direito da tela)> Tipos de Quarto*”. Nesta tela serão exibidos os tipos de quarto cadastrados. Certifique-se de que a descrição dos tipos está correta, e que o campo “**CÓDIGO (PMS)**” está igual ao campo **TPA_CODIGO** da tabela **TPAPTO** do HMAX respectivamente.

Configuração

Acessar: [ERP](#)> HMAX> Hotéis> Editar> Recursos

1. Incluir recurso Integração HSystem;
2. Informar o ID do Hotel no campo “Código do hotel”. Você pode encontrar o código do hotel acessando <http://extranet.hunit.com.br> com as credenciais de acesso do hotel. Depois de logar, posicione o mouse sobre a engrenagem no canto superior direito e clique em “HOTEL” ([Figura 2](#)), copie a informação do campo “ID” ([Figura 3](#)).



Figura 2. Menu para obter os dados do hotel no site do HUnit



Figura 3. Dados do hotel no HUnit

Tarifário

Conforme definido em reunião entre as diretorias da HMAX e HSystem, a integração será feita em duas etapas, sendo que a primeira, referente a integração de disponibilidade e reservas, já foi implementada. A segunda parte, por motivos de complexidade e divergência nos tarifários definidos pela HSystem, será implementada futuramente em uma data ainda não definida entre as diretorias da HMAX e HSystem.

Por este motivo, ao menos por hora, o tarifário de reservas online que utiliza integração com HSystem deve ser atualizado manualmente pelo hotel através do HBook. Este procedimento não será explicado aqui pois faz parte do treinamento do sistema HBook que é de responsabilidade da HSystem.

Testes

Para realizar testes em ambiente real pode-se utilizar o [HBook](#), que é o [motor de reservas](#) da HSystem. O endereço do mesmo pode ser adquirido diretamente com a HSystem, mas se tiver acesso ao painel de controle do HBook na web, acesse a página principal do mesmo e clique no link “Ver motor de reserva”. O campo “id” exibido na [Figura 4](#) não é o mesmo cadastrado no HMAX. É apenas um código identificador de controle da HSystem.

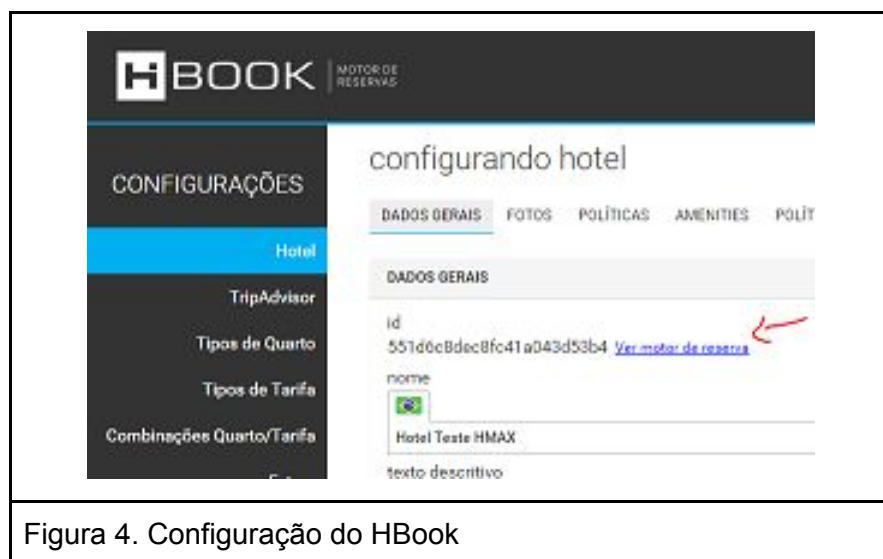


Figura 4. Configuração do HBook

Após efetuar a reserva o HMAX deve levar até 2 minutos para capturá-la e registrá-la efetivamente no sistema.

Outro teste relevante é acessar o [HUnit](#) e comparar a grade de disponibilidade com a disponibilidade do HMAX. Lembrando que a disponibilidade é enviada sempre que existe uma alteração na mesma por parte do HMAX devido a entradas, saídas, reservas efetuadas ou canceladas e também interdições de apartamento. Para acessar a grade de disponibilidade no HUnit utilize a opção “Menu> Grade de disponibilidade” como mostrado na [Figura 5](#).



Figura 5. Acesso a Grade de disponibilidade no HUnit

Para comparar a disponibilidade indicada no HUnit (Figura 6) deve ser utilizado o mapa de reservas por tipo de apartamento no HMAX (Figura 7). Os números devem sempre coincidir. Pode haver diferença nestes números apenas dependendo do horário de cada reserva. Se o hotel tem configurado o padrão de entrada às 14h e saída às 12h, as reservas online utilizarão sempre estes horários, porém uma reserva efetuada manualmente no HMAX pode ter alteração neste horário. O mapa de reserva do HMAX desconsidera este horário para otimizar melhor as brechas de datas para reservas manuais, porém como as reservas online possuem horário definido, se, de acordo com a configuração, houver uma reserva com saída posterior ao horário padrão de entrada ou uma entrada inferior ao horário padrão de saída, isso pode influenciar na diferença destes números fazendo os decrementos necessários na disponibilidade enviada para o HUnit.

 A screenshot of the HUnit 'GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE' interface. It shows a calendar grid for the period from 19/05/2015 to 18/06/2015. The grid lists various room types and their availability counts for each day. At the bottom, there are buttons for 'ATUALIZAR!' and 'CANCELAR'.

	TER 19 Mai	QUA 20 Mai	QUI 21 Mai	SEX 22 Mai	SÁB 23 Mai	DOM 24 Mai	SEG 25 Mai	TER 26 Mai	QUA 27 Mai	QUI 28 Mai	SEX 29 Mai	SÁB 30 Mai	DOM 31 Mai	SEG 1 Jun	TER 2 Jun	QUA 3 Jun	QUI 4 Jun	SEX 5 Jun	SÁB 6 Jun	DOM 7 Jun
STANDARD DUPLO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
LUXO DUPLO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TRIPLO CASAL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TRIPLO SOLTEIRO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
DUPLO CASAL	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	20	20	20	20	21	21
DUPLO SOLTEIRO	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
CONVENÇAO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
VISITANTE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GRUPO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Figura 6. Grade de disponibilidade do HUnit

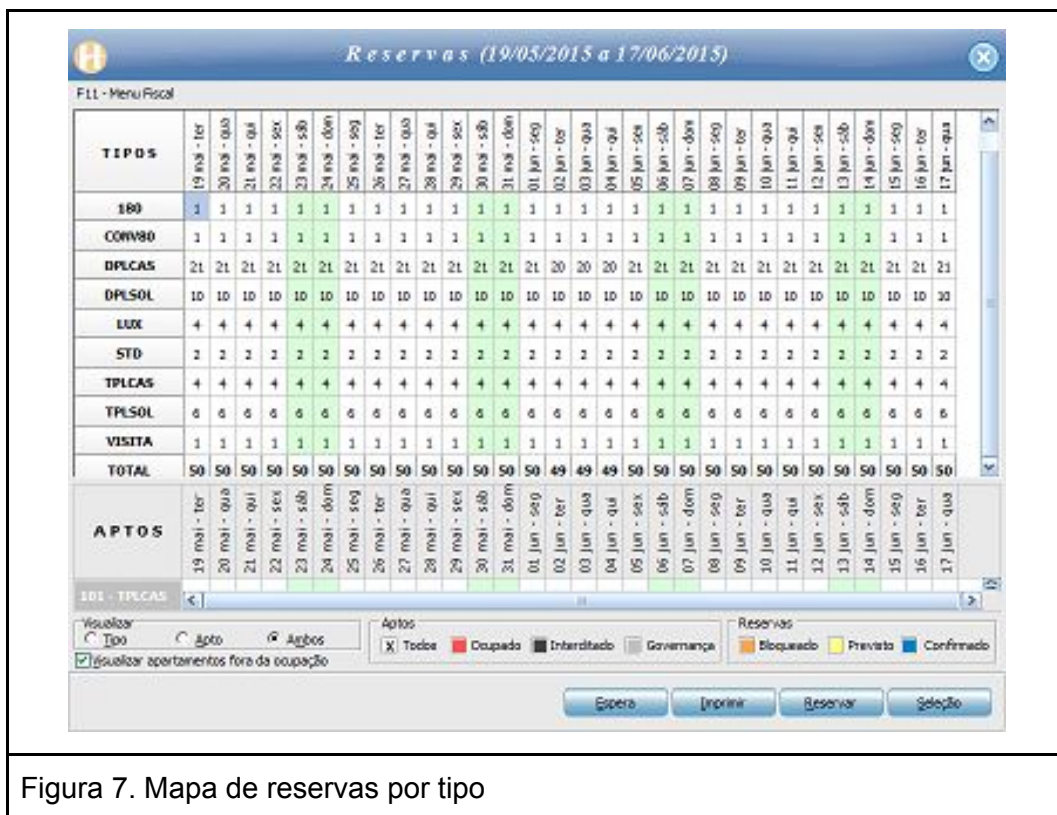


Figura 7. Mapa de reservas por tipo

Integração própria

Neste capítulo serão apresentadas informação para ativação e configuração da integração própria de reserva online, desenvolvida pela Hmax. Toda a documentação para os integradores comunicarem com o Hmax está disponível [neste link](#).

Hmax

Neste capítulo serão apresentadas informações para configuração, ajustes e controle das reservas online sincronizadas pelo Hmax.

Configuração

A seguir serão apresentadas informações para configuração da integração de reservas online no Hmax. Proceda com essa configuração após processo de ativação no [Integrador](#):

1. Acessar: *"Ferramentas> Configuração> Integrações> Reserva Online"*
 - a. Marcar a checkbox: "Ativar integração de reserva online via WebService HMAX";
2. Formas de pagamento em cartão de crédito:
 - a. Acessar: *"Ferramentas> Configuração> Integrações> Cartões Crédito/Débito"*;
 - b. Definir um cartão de crédito/débito padrão, esse cartão será utilizado quando o HMAX não identificar o cartão indicado pelo Integrador; Aconselhamos cadastrar um novo cartão (CARTAO PADRAO), para que seja fácil identificar esses lançamentos no financeiro;

- c. Conferir se todos os cartões de crédito/ débito do cliente estão mapeados. O campo Tag corresponde ao nome do Cartão no Integrador, este deve estar vinculado a um cartão correspondente do HMAX.

Após terminar de configurar o HMAX é possível testar a comunicação com o Integrador caso este já tenha configurado seu sistema para o hotel em questão. Para isso clique no botão “Comunicação” e selecione uma das opções, as comunicações serão exibidas na tela. Se você clicar na opção “Listar portais de reserva online”, por exemplo, o sistema deve responder um XML contendo a lista de motores de reserva disponíveis no Integrador.

Realocação de reservas

As reservas que caem no sistema por padrão já alocam um apartamento para a mesma, desde que o apto tenha a disponibilidade para o período inteiro da reserva. Por exemplo: uma reserva com o período de 01/10/2018 até 05/10/2018 será alocada em um apartamento do tipo que a reserva for feita somente se esse apto estiver disponível para o período (01/10/18 a 05/11/18).

Caso nenhum apartamento esteja com o período inteiro liberado, mas haja a disponibilidade para o período, visto que as reservas são feitas por tipo e não por apartamento, não há problema algum das reservas serem realocadas de apartamentos, desde que respeitem o mesmo tipo. Nesse caso específico, a reserva é integrada ao HMAX porém ela não irá possuir um apartamento definido. No HMAX, este tipo de reserva é denominado **RESERVA POR TIPO**. Para conseguir alocar um apartamento à esta reserva, seguir os passos abaixo.

Passo 1

Para manter um bom controle das reservas Online, é importante realizar este passo várias vezes ao dia para identificar se existe alguma reserva para check-in sem apartamento definido. Para isso basta acessar: “Reservas> Pesquisar> Somente reservas por tipo e status para check in> Ok” ([Figura 8](#)).

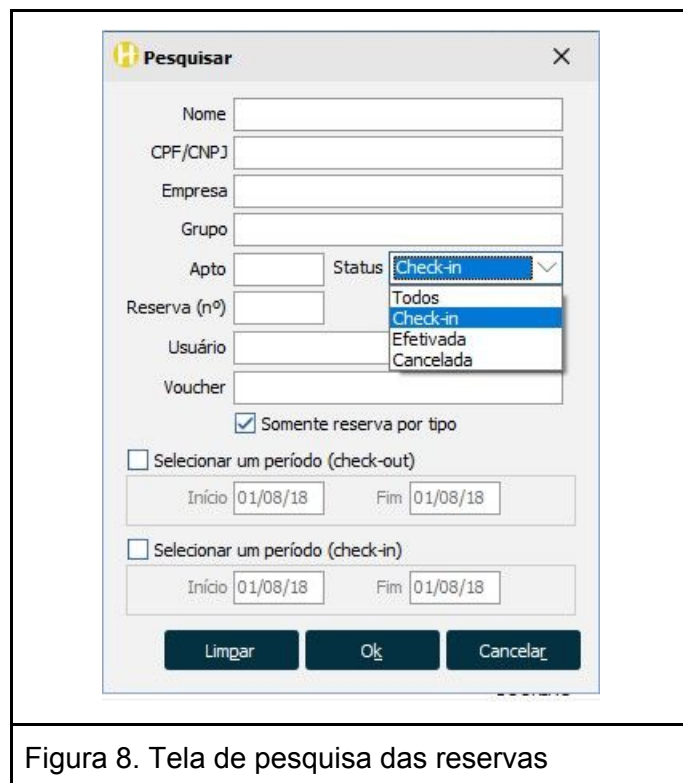


Figura 8. Tela de pesquisa das reservas

As reservas que aparecerem na lista ([Figura 9](#)) são reservas por tipo, ou seja, reservas que foram integradas, porém não possuem apartamentos definidos, conforme mencionado anteriormente.

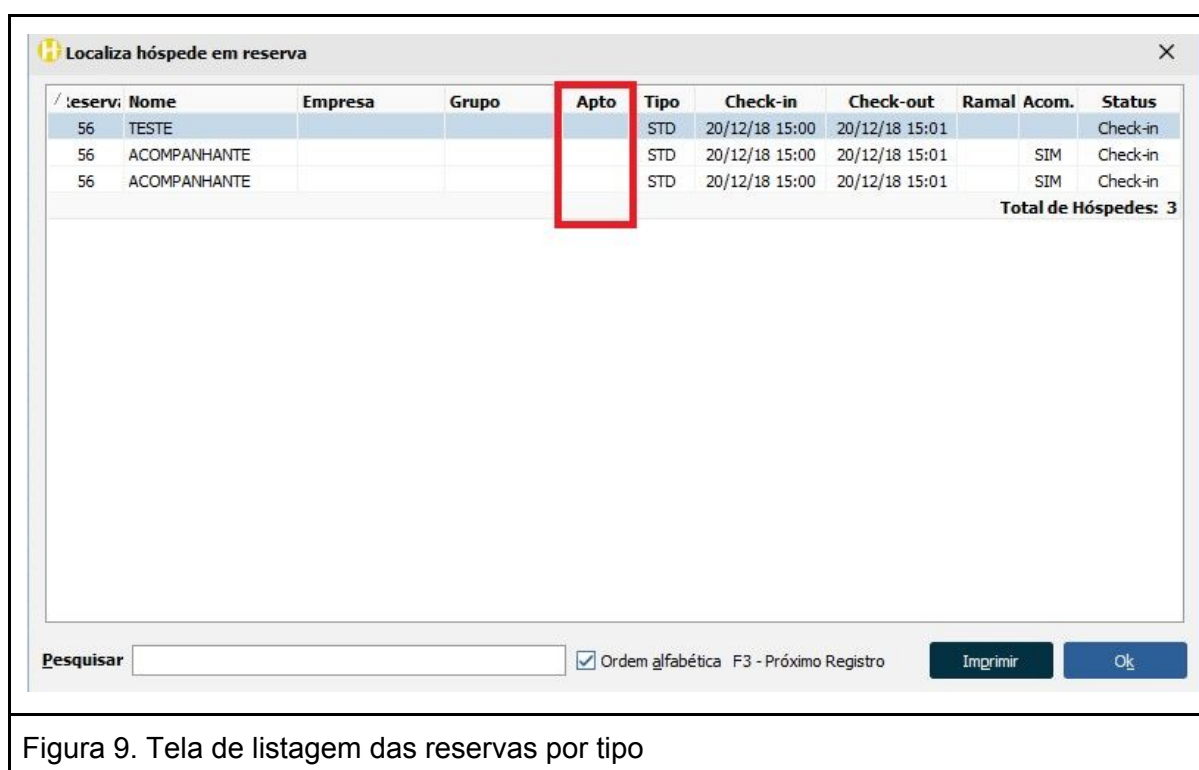
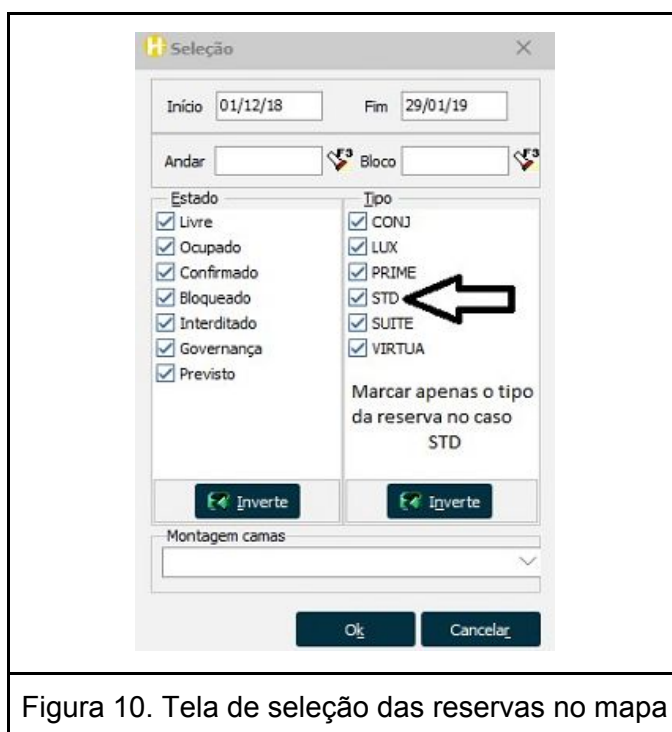


Figura 9. Tela de listagem das reservas por tipo

Passo 2

1. Acessar o mapa de reservas e clicar no botão Seleção ([Figura 10](#));

2. Selecionar o tipo da reserva sem o apartamento definido e uma data próxima a data da reserva (de preferência pelo menos 15 dias antes e depois do check-in / check-out previsto);



3. Verificar a data da reserva em questão e realocar as demais reservas para abrir espaço para a reserva sem o apartamento definido
 - a. Antes do ajuste:



- b. Após o ajuste:



Passo 3

1. Repetir o [Passo 1](#) ("Reservas> Pesquisar> Somente reservas por tipo e status para check in> Ok");

2. Dar duplo clique na reserva em questão;
3. Após abrir a reserva, acessar: “Apartamentos> Editar> Apartamentos” (Figura 13)
 - a. Ao clicar na setinha irão aparecer os apartamentos disponíveis na data selecionada;
 - b. Selecionar o apartamento.
4. Clicar em Ok;
5. Clicar em Ok;
6. Salvar.

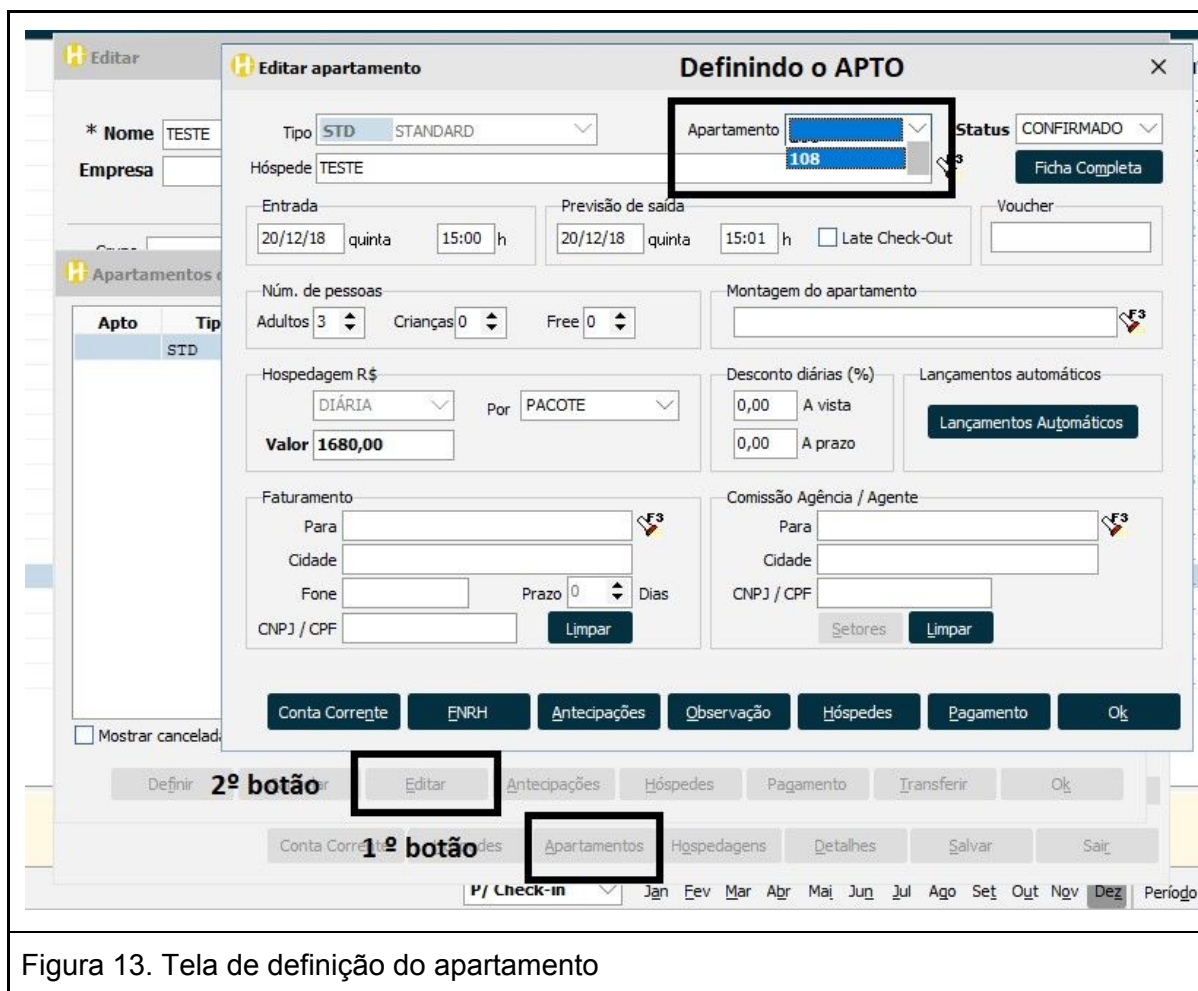


Figura 13. Tela de definição do apartamento

Passo 4

1. Acessar o mapa de reservas (Reservas> Mapa);
2. Selecionar o período;
3. Verificar se a reserva por tipo está com o apartamento definido (Figura 14). Se afirmativo, o procedimento de definição do apartamento para reserva por tipo foi realizado com sucesso.

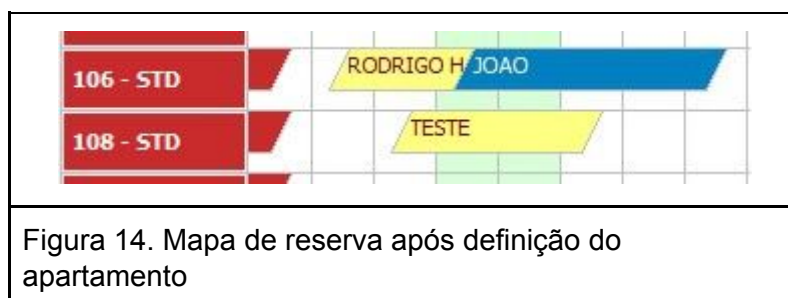


Figura 14. Mapa de reserva após definição do apartamento

Observações importante

No [Passo 3](#) onde foi aberta a reserva e pressionado o botão apartamentos, temos duas opções de como proceder:

1. Botão **Editar** (Conforme demonstrado no [Passo 3](#)):
 - a. Irá mostrar **apenas** os apartamentos livres daquele **tipo**, no período da reserva (no caso do exemplo, tipo STD).

2. Botão **Transferir**:
 - a. Irá mostrar todos os apartamentos disponíveis para o período, independente do tipo do apartamento da reserva. Nesse caso é necessário ter cuidado redobrado para não alterar o tipo do apartamento da reserva, por exemplo, o hóspede comprou um tipo STD e ao transferir foi selecionado um tipo SUITE PRESIDENCIAL.

Alteração de reservas

Considerando que uma reserva online já tenha sido integrada ao HMAX, quando o hóspede fizer alguma alteração na sua reserva online, todos os dados serão sincronizados novamente pelo HMAX, ou seja, todas as informações contidas na reserva no HMAX serão sobrescritas para ficarem de acordo com a reserva online, incluindo a observação. Devido a isso foi criado um recurso para conferir as alterações de reserva online.

Na tela de cadastro de reserva na aba “Observações Reserva Online” ([Figura 15](#)), o usuário do HMAX poderá verificar as observações feitas ou alteradas na reserva online pelo hóspede, de forma separada das observações informadas pelo próprio usuário na aba Observações.

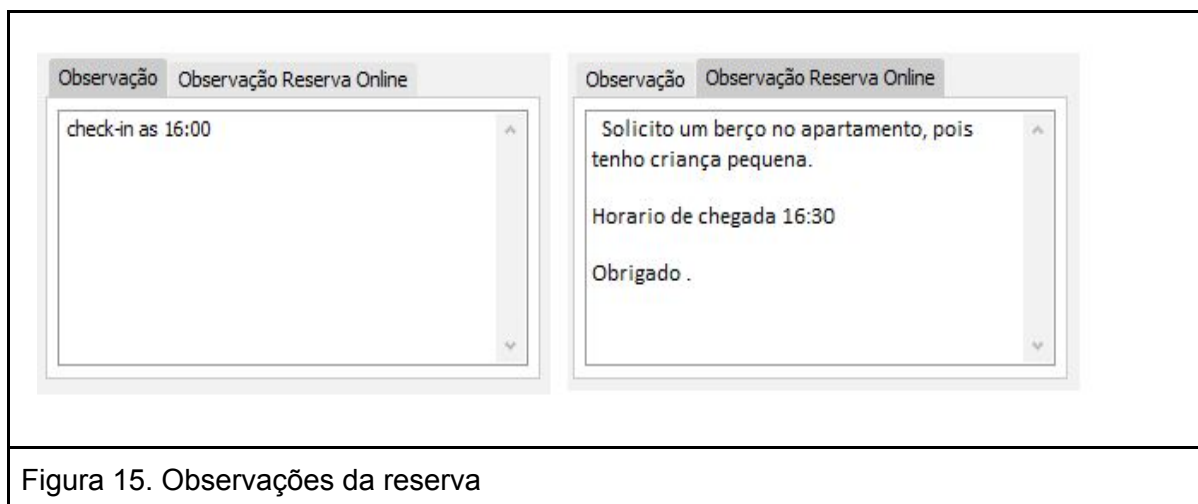



Figura 15. Observações da reserva

No módulo de reservas, canto superior esquerdo da tela, será mostrado o ícone  quando a integração de reservas online estiver ativa. Ao clicar neste ícone o usuário poderá visualizar e conferir as reservas que tiveram alteração online ([Figura 16](#)).

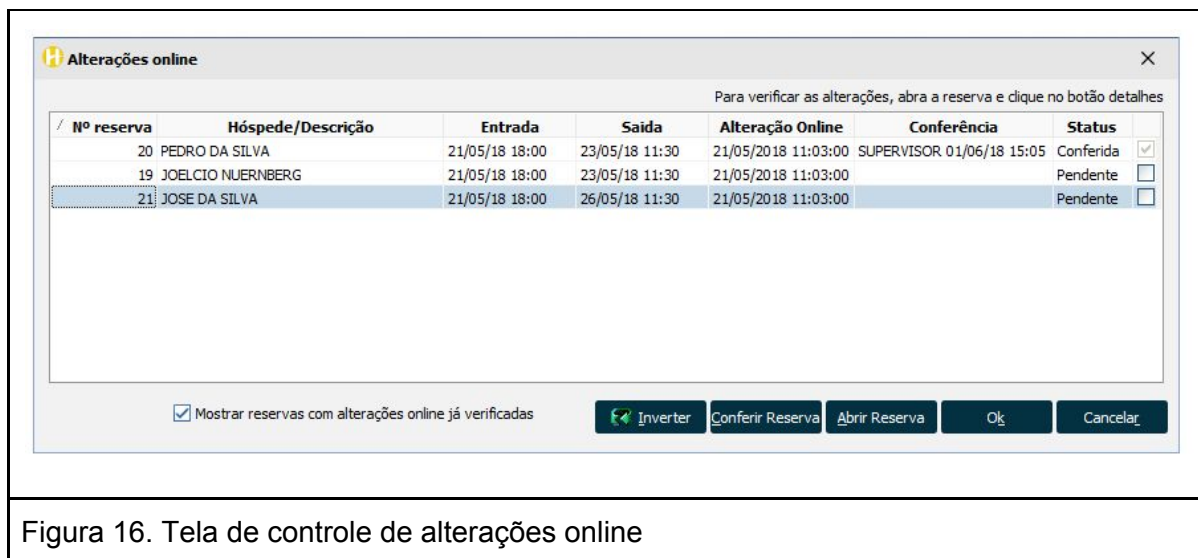


Figura 16. Tela de controle de alterações online

1. No Grid teremos os seguintes campos: Nº da reserva, nome da reserva, entrada, saída, Alteração online (data/hora), Conferência (usuário - data/hora), Status (Pendente e Conferida) e uma coluna com checkbox, para múltipla seleção;
2. Por padrão exibirá somente reservas com alteração online não verificada, mas caso o usuário queira verificar as que já foram conferidas basta marcar a checkbox "Mostrar reservas com alterações online já verificadas";
3. Após o usuário abrir a reserva e visualizar as alterações, deverá clicar em "Marcar como conferida", logo será gravado o usuário e a data e hora no campo conferência.
4. O Botão "Abrir reserva", abrirá a reserva para edição desde que tenha apenas uma reserva selecionada, caso contrário o botão estará indisponível;
5. O usuário pode marcar como conferida mais de uma reserva desde que as checkbox estejam marcadas.

Dúvidas frequentes

A cada quanto tempo o HMAX consulta as reservas online?

R: As reservas online são consultadas a cada minuto no computador definido como servidor de diárias no HMAX que utiliza uma *thread* para fazer a consulta assíncrona, dependendo da demora na consulta este tempo pode aumentar um pouco, em geral pode demorar até 2 minutos.

Quais são as opções disponíveis de forma de pagamento para reservas online ?

R: Isso varia de acordo com o motor de reserva, mas o HBook permite pagamento via cartão de crédito e depósito bancário, sendo que em caso de depósito bancário existe o processo manual de conferência do depósito por parte do hotel. Em caso de pagamento via cartão de crédito o HUnit informa ao HMAX que lança automaticamente uma antecipação com o valor na conta do cliente, o valor não é necessariamente o valor total da reserva, mas sim o valor configurado no motor de reserva.

Como visualizar a comunicação temporizada em tempo real?

R: No HMAX acesse "*Ferramentas > Configuração > Integrações > Reserva Online > Comunicação*". Será exibida uma tela como registro de log para mostrar as interações feitas por esta tela, porém, mesmo as comunicações realizadas nas rotinas temporizadas aparecerão nesta tela se a mesma estiver aberta.

Como são lançados os lançamentos extras da reserva?

R: Alguns portais de reserva possuem a opções extras no momento da venda, como uma arrumação especial no quarto ou algum kit diferenciado. Estes lançamentos não são feitos automaticamente nas contas do HMAX, mas colocados junto às observações dos apartamentos, cabe ao hotel realizar os lançamentos informados na observação no momento da entrada

Em caso de outras dúvidas contate o departamento de desenvolvimento da HMAX. As mais relevantes serão anexadas a este documento.

Erros mais comuns

Não está comunicando com o Hunit.

Causa 1: Código do Hotel no HUnit configurado incorretamente no HMAX

- Solicite o código do hotel junto a HSystem e configure-o de acordo com o item 3 na parte de configurações deste documento.

Causa 2: Código dos tipos de apartamentos incorretos no Hunit.

- Acesse o site do HUnit no item “Configuração (Engrenagem no canto superior direito da tela)> Tipos de Quarto” e compare o campo TPA_CODIGO da tabela TPAPTO no HMAX com o campo “CÓDIGO (PMS)” no HUnit. Em caso de divergência não temos acesso a esta configuração, portanto é necessário solicitar a alteração junto a HSystem com as informações necessárias.

Reserva contida no ERP mas não localizada no HMAX

- Acessar o ERP;
- Clicar sobre o ícone da engrenagem;
- Definir o CNPJ do hotel que deseja visualizar a listagem das reservas;
- No menu à esquerda clicar em Reserva> Reservas;
- Identificar a reserva em questão na listagem das reservas;
- Clicar sobre o botão de reprocessamento da reserva;
- Acessar o Mapa de reservas no HMAX e clicar no botão "Atualizar reservas online";
- Verificar se a reserva foi sincronizada.

Reserva da Omnibeas não localizada no ERP

- Conferir a data de criação da reserva online;
- Verificar a data da última comunicação realizada com sucesso;
- Caso a data da reserva seja menor que a última comunicação com sucesso. Acessar: ERP> HMAX> Hotéis> Recursos> Integração omnibeas> Comunicação;
- Alterar para a mesma data de criação da reserva;
- Aguardar alguns minutos e processar novamente a reserva no HMAX. Acessar o Mapa de reservas no HMAX e clicar no botão "Atualizar reservas online";
- Verificar se a reserva foi sincronizada.

Restauração de Banco de Dados

Caso um hotel que possua integração de reservas online precise passar por um procedimento de restauração de uma cópia de segurança antiga, devem ser tomados

alguns cuidados relacionados aos códigos atribuídos nas reservas previamente sincronizadas.

Suponha-se que um hotel teve o seu banco corrompido devido a uma queda de energia. Após todos os procedimentos de descorrompimento terem se mostrado ineficazes para resolver a situação, a única alternativa que resta, é restaurar a cópia de segurança mais recente efetuada pelo estabelecimento. Caso este hotel tenha efetuado o backup no dia 20/02/2020 e o seu banco corrompido no dia 22/02/2020, todas as informações inseridas no sistema entre o início do backup e o momento da corrupção da base de dados serão perdidas, inclusive dados relacionados a reservas online.

A partir do momento em que a cópia de segurança for restaurada e novas reservas online sejam integradas, o sistema realizará a inclusão destas reservas no HMAX, inserindo as mesmas com o código de reserva seguindo o valor que esteja determinado no generator **GEN_RESERVA**. Como houve a restauração do banco de dados, há a possibilidade das novas reservas serem integradas com um código que já tenha sido utilizado em outra reserva online no banco corrompido.

Nestes casos, o técnico de suporte responsável pela restauração da base de dados deve entrar em contato com o setor de desenvolvimento solicitando qual deve ser o valor do generator **GEN_RESERVA** para que não haja problemas envolvendo os códigos da reserva.