



HMAX Relacionamento <hmax.relacionamento@gmail.com>

Problemas sistema HMAX

1 mensagem

hotel@villamare.com.br <hotel@villamare.com.br>

12 de agosto de 2023 às 09:05

Para: suporte@hmax.com.br, contato@hmax.com.br, relacionamento@hmax.com.br

Cc: Marco Perrotti <marco@villamare.com.br>

Olá, bom dia!

Nós, do hotel Villa'l Mare, somos clientes de vocês há algum tempo e estamos enfrentando problemas com o sistema Hmax no horário da madrugada. Nosso hotel funciona 24/7 e não podemos nos dar ao luxo de ficar com o sistema inoperante por algumas horas que seja.

A inatividade do sistema pode representar um prejuízo financeiro e de imagem para nós, como o hotel! Tendo em vista que necessitamos que o sistema esteja ativo para que seja possível registrar a entrada, saída e o controle de gastos dos hóspedes. Estamos tentando entrar em contato com a equipe de vocês por diferentes meios e, infelizmente, não estamos tendo respostas satisfatórias ou soluções efetivas para o problema em questão. Peço que considerem o e-mail em anexo para que tenham mais informações do que está ocorrendo e nos deem um posicionamento acerca do problema.

Ficamos no aguardo.



----- Mensagem encaminhada -----

From: <hotel@villamare.com.br>

To: <suporte@hmax.com.br>

Cc: "Marco Perrotti" <marco@villamare.com.br>

Bcc:

Date: Fri, 11 Aug 2023 22:22:34 -0300

Subject: PROBLEMAS COM O SISTEMA

Olá boa noite;

Meu nome é Karina recepcionista do Hotel Villa I Mare, desde de que adquirimos o sistema sempre tivemos problemas de indisponibilidade no período da madrugada, devido ao Hotel estar disponível 24hs para atendimento, tendo muita demanda na madrugada referente a fechamento de conta, conferencia de conta, etc. é de extrema importância que o sistema funcione 24hs.

Já entramos em contato diversas vezes através do Whatsapp, telefone, email, é feito o acesso ao sistema através do Team Viewer e até hoje não tivemos uma solução, o sistema continua travando no período das 3hs as 6hs da manhã, sem condições de fazer nada.

Passamos por um constrangimento semana passada aonde um grupo de 30 pessoas que precisavam sair na madrugada, tiveram que esperar das 5hs até as 7hs da manhã para fazer o pagamento pois o sistema não abriu.

Entramos em contato novamente hoje, falei com o suporte Bruno por volta das 17hs , ele entrou no servidor , fez uma atualização e nos enviou a mensagem abaixo:

Então Karina, fiz algumas alterações no servidor para não acontecer mais o travamento de madrugada, mas certas coisas teria que ver com o TI do hotel pois não tenho autorização de mexer em certas coisas do servidor em si.

Perguntei quais são as coisas que temos que verificar com o TI porem não obtive resposta.

Estou repassando tudo novamente pois precisamos que o sistema funcione 24hs , precisamos de uma posição do que devemos passar para o nosso TI, precisamos resolver essa situação , pois trabalhamos com grupos e precisamos do sistema funcionando na madrugada,

No dia 18/08 vamos ter um Grupo saindo as 5hs da manhã , vamos ter que conferir e fechar essas contas, pedimos por gentileza que nos deem uma atenção maior sobre esse caso.

Fico no aguardo, para passar para o nosso TI o que deve ser feito para não travar o sistema.



 **PROBLEMAS COM O SISTEMA.eml**
40K