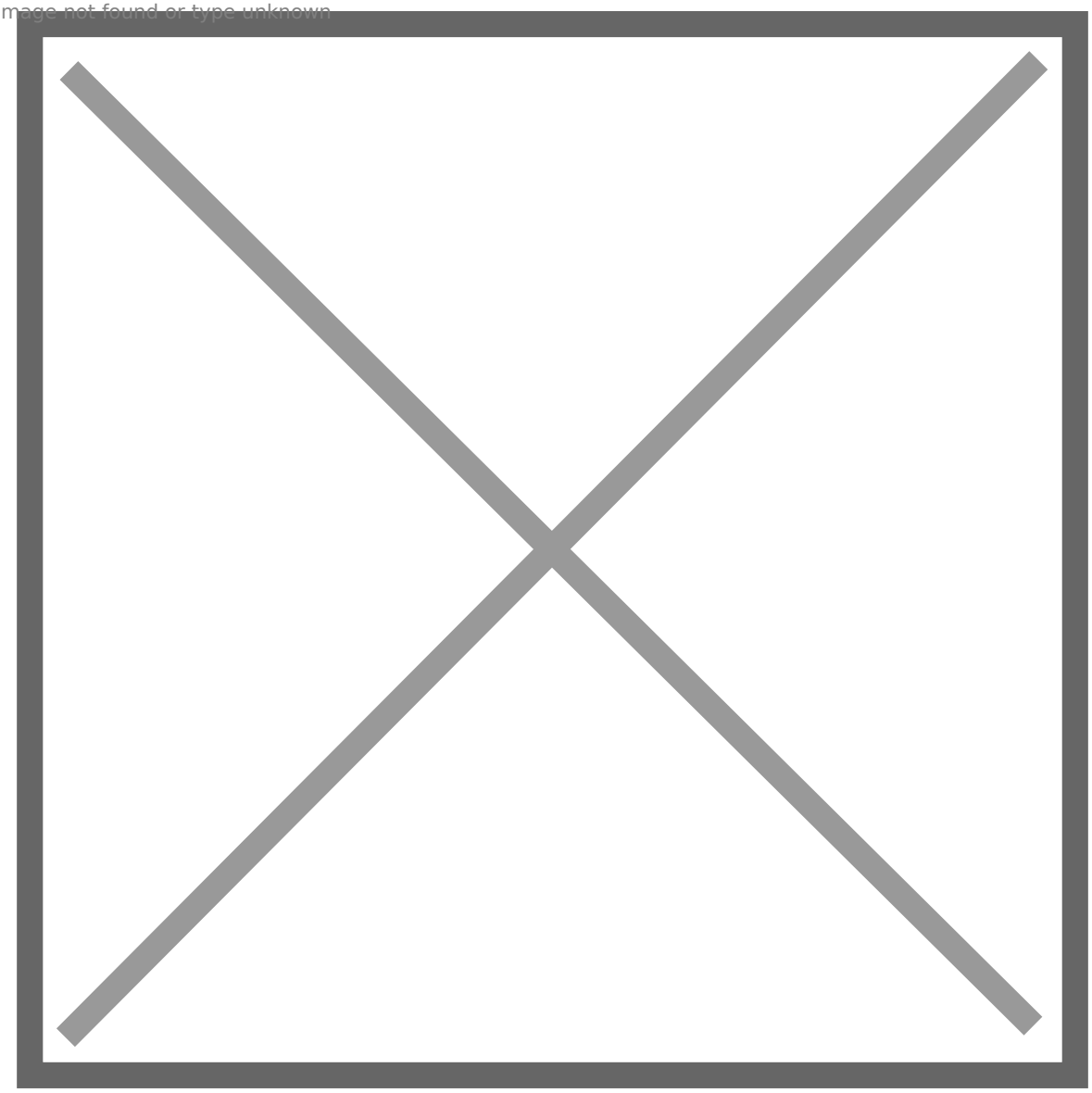
Порядок работы с заявками

Квота и бронирование номеров “от стойки”

При бронировании номеров (мест) на шахматке HMA Ecvi автоматически отслеживает, свободен ли выбранный номер для бронирования или он попадает в число находящихся на квоте, выставленной в канал продаж. Фактически при этом система рассчитывает число номеров, остающихся свободными. При выгрузке в канал всех свободных номеров, все они, соответственно, считаются “стоящими на квоте”. В этом случае при бронировании появляется диалоговое окно с вопросом: “*Достигнут предел квоты. Изменить квоту?*”. Если пользователь отвечает “Нет” - бронирование отменяется. Если Пользователь отвечает “*Да*”, система **автоматически** уменьшает квоту в канале на все даты проживания гостя по соответствующей категории. Все эти изменения **немедленно** передаются в канал. В случае ручной отмены бронирования, переноса брони в номер (или на место) другой категории или изменении дат заезда и выезда в HMA Ecvi квота канала также **автоматически** изменяется.

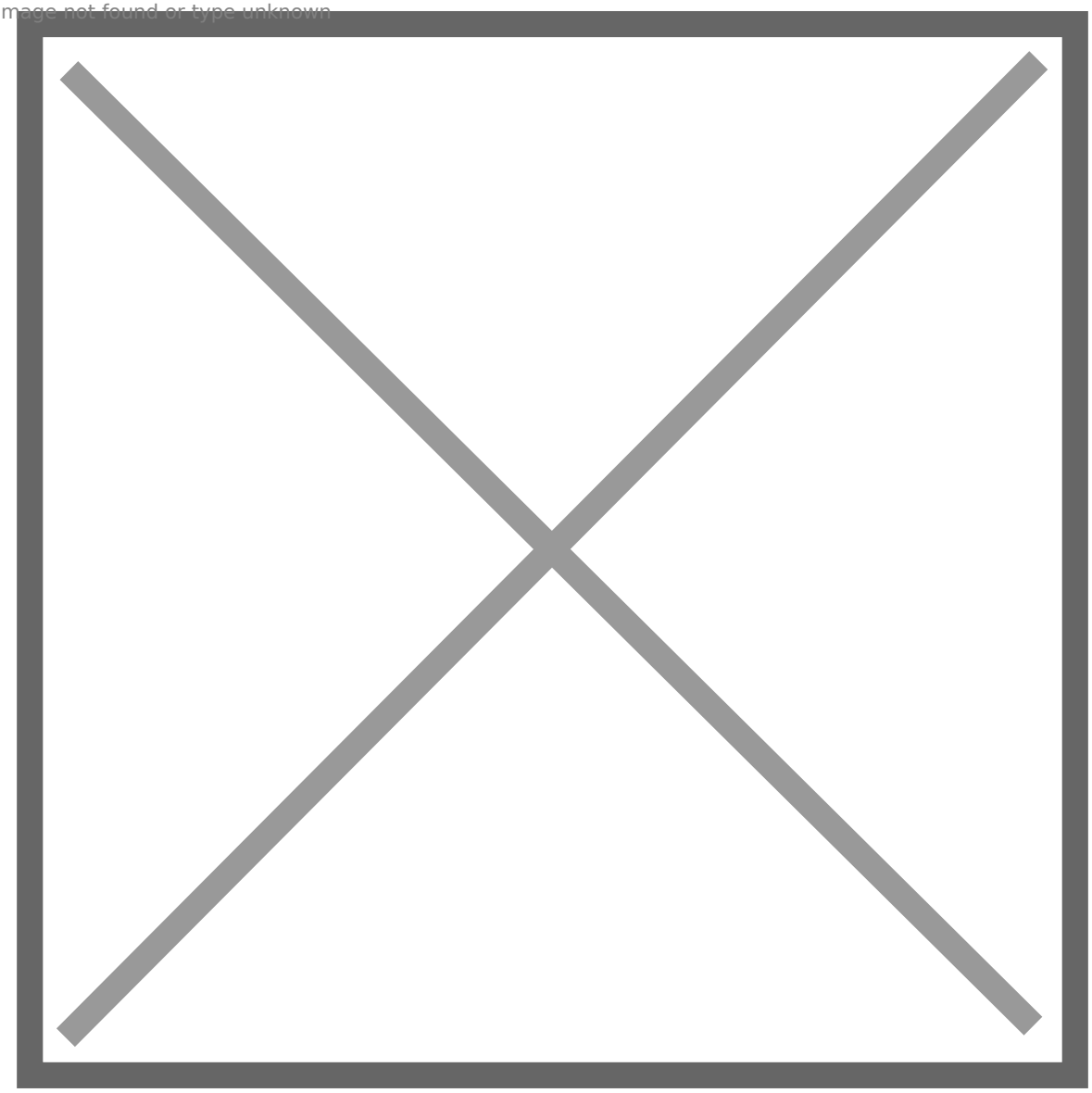
Заявки на бронирование, поступающие из канала продаж

Image not found or type unknown



Заявки на бронирование автоматически загружаются из канала и создаются в HMA Ecvi. При этом в таблице (раздел ***Заявки - Заявки(подробно)***) проще всего отличить их от заявок, созданных вручную, по *номеру в канале* (выделен красным на рис.) - в данном столбце в табличном варианте отображения заявок выводится номер брони в канале. Так как бронирование в канале продаж всегда создается «на категорию», в HMA Ecvi оно размещается в первый по порядку свободный номер или на место. При необходимости вы можете вручную перенести его в другой номер категории. В шахматке заявки, загруженные из канала, также выделяются особым цветом.

Image not found or type unknown

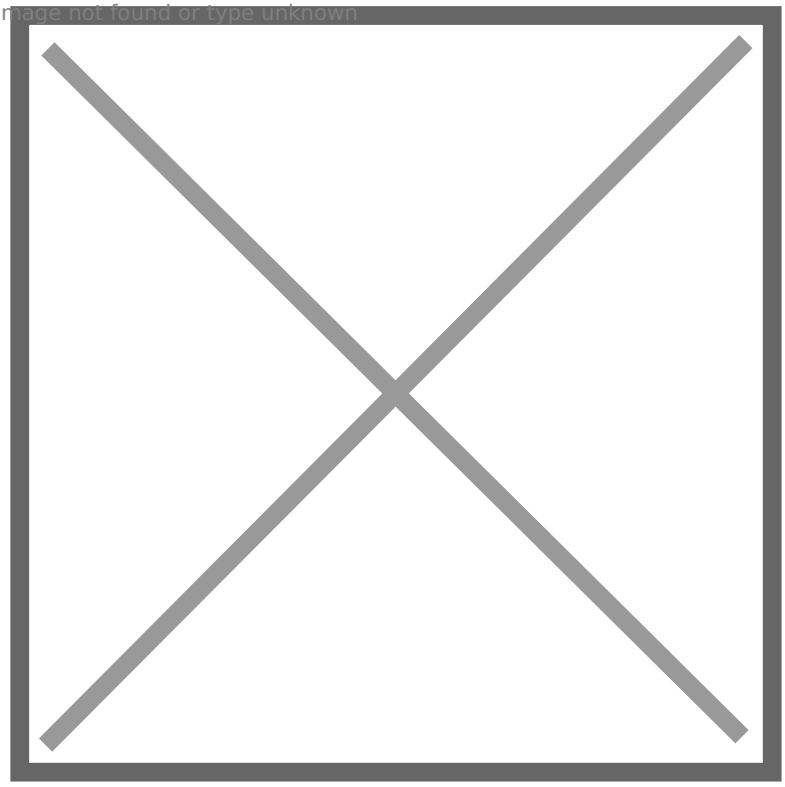


Отмены бронирований, сделанные в канале, также автоматически загружаются и обрабатываются в HMA Ecvi. При получении из канала продаж модификации ранее созданной брони, HMA Ecvi автоматически отменяет ранее созданную заявку и создает новую с параметрами, полученными в сообщении о модификации.

Стоимость проживания по заявкам

Для всех заявок, полученных от канала, в HMA Ecvi устанавливается индивидуальный тариф, созданный на основе тарифа, выбранного при бронировании.

Image not found or type unknown



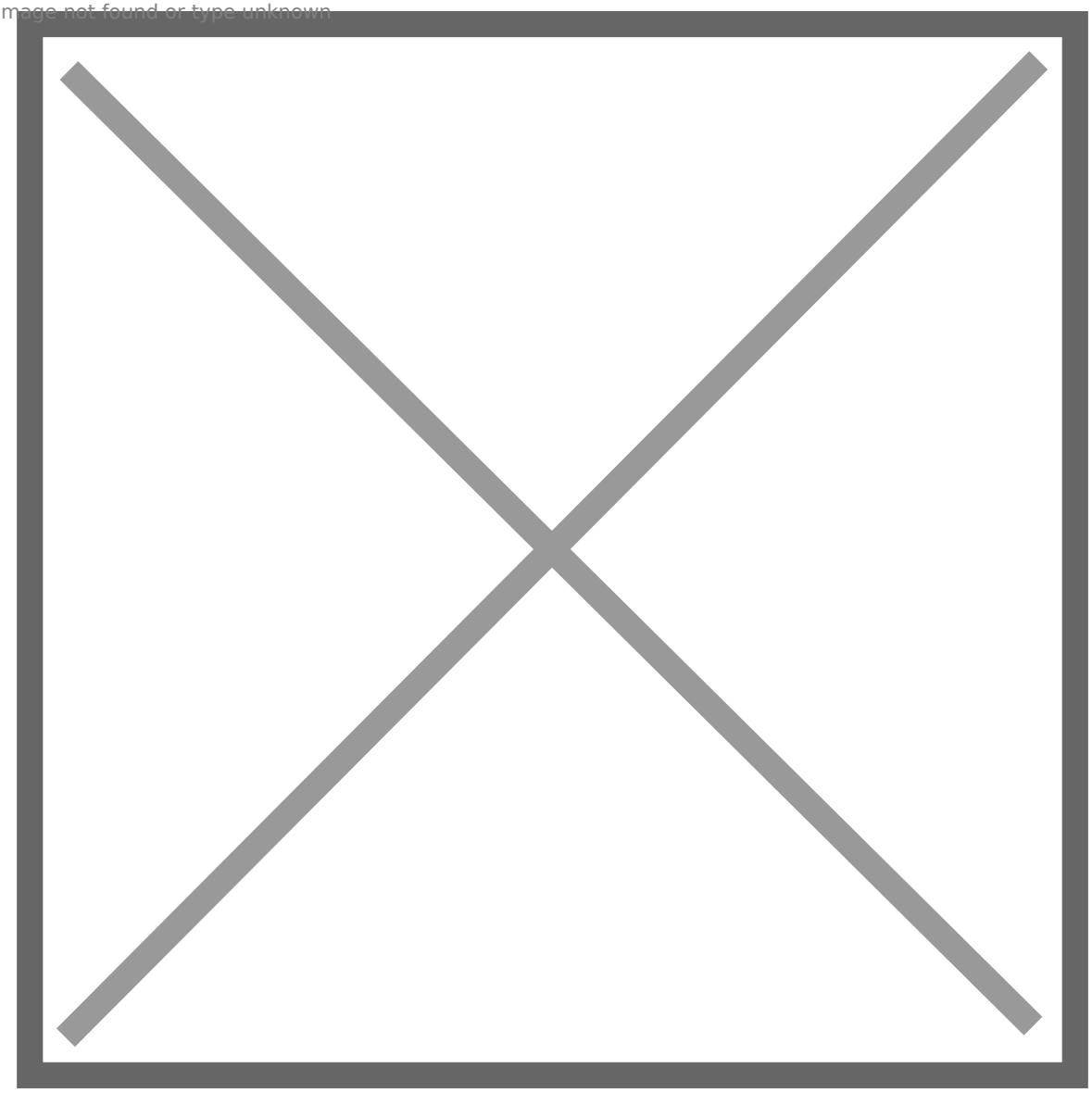
При этом стоимость проживания гостя устанавливается та, что получена из канала.

Как правило, HMA Ecvi опрашивает каналы продаж на предмет наличия новых заявок или изменений один раз в 3 - 5 минут. Соответственно, данные могут поступать с небольшой задержкой (естественно, не превышающей нескольких минут).

Отказы при обработке заявок. Автоматические уведомления.

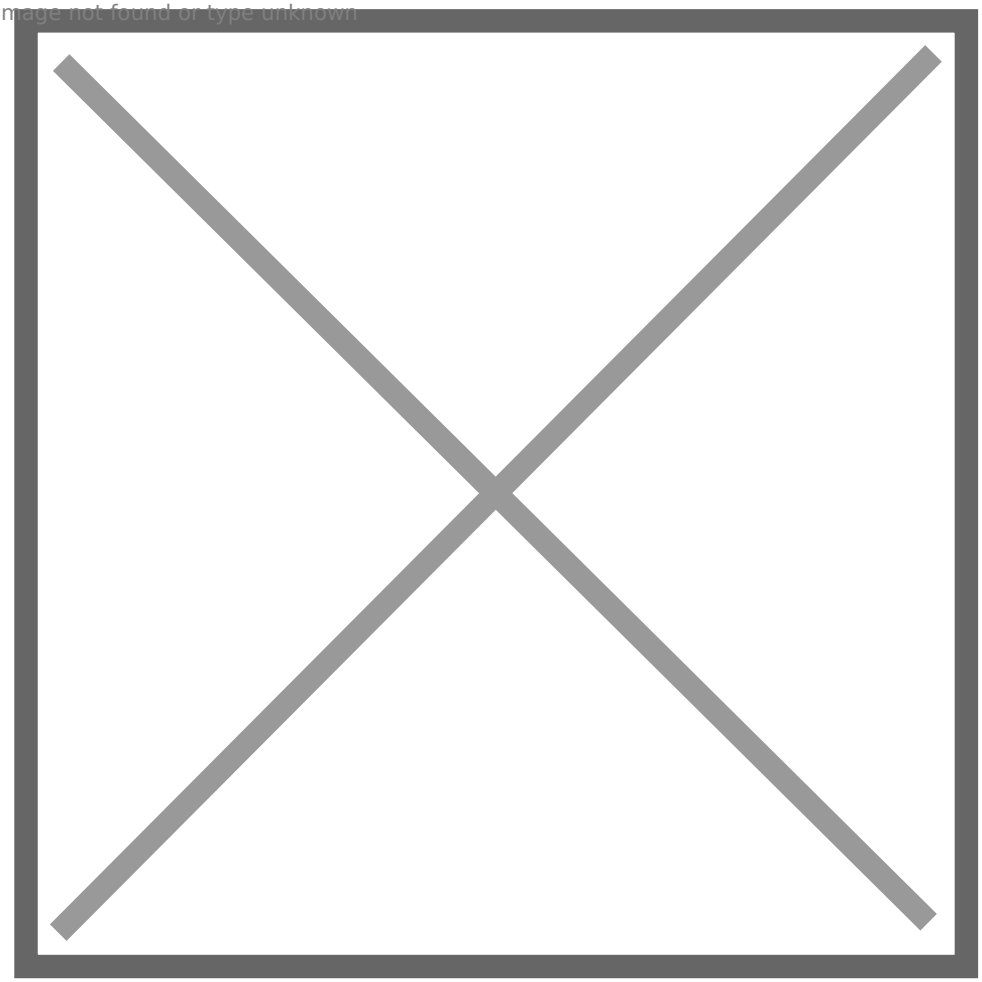
Принципиальным отличием учета свободных номеров в каналах продаж от HMA Ecvi является то, что только Ecvi ведет бронирование каждого конкретного номера. В канале содержится только информация о количестве свободных номеров на каждый из дней. В результате может возникнуть ситуация, когда информация по наличию номеров на каждый из дней все равно не означает, что бронь гостя можно разместить в номер без вмешательства сотрудника отеля:

Image not found or type unknown



Обратите внимание: для номеров типа SUITE на рисунке ситуация следующая. В первый день свободен номер 108, а во второй - 109. При этом для любой системы бронирования ситуация будет выглядеть так, как будто на каждый из дней доступность номеров равна “1”. То есть гостя можно селить. Однако при получении такой заявки Ecvi не создаст брони номера, т.к. иначе гостя придется обязать переезжать из одной комнаты в другую. Вместо этого система создаст уведомление, сообщающее вам, что необходимо принять меры для ручной обработки такой заявки. Информация о наличии уведомлений выводится в правом верхнем углу рабочей области:

Image not found or type unknown



P.S. Для того, чтобы исключить или свести к минимуму подобные ситуации, старайтесь избегать бронирования номеров в “шахматном порядке”. При возможности “уплотняйте” бронирования на шахматке, в частности, перетаскивая полоски с помощью мыши.

В случае, если в настройках канала установлен флажок **Уведомления** (см. раздел *Настройки канала бронирования* выше), они будут генерироваться системой не только в случае обнаружения проблем с размещением, но и при поступлении любой новой информации от канала: о новых бронированиях, изменении ранее загруженных броней, отменах.

Revision #3
Created 19 September 2022 07:05:26 by Максим
Updated 27 August 2024 13:05:30 by Максим