

Быстрый старт

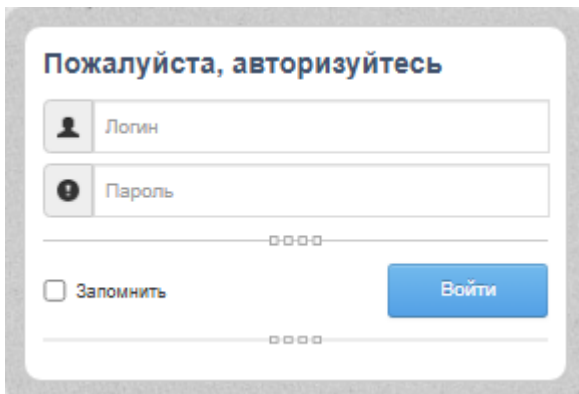
Вы новый администратор или пользователь? Начните отсюда! Быстрый старт за 30 минут. Этот раздел содержит выдержки и ссылки на статьи из базы знаний, но с акцентом на срочность изучения ключевых опций при выполнении базовых операций и порядком обработки бронирования. Впоследствии рекомендуется к прочтению другие тематические разделы базы знаний.

- Краткий обзор интерфейса
- Что делать в начале смены
- Что делать в конце смены
- Куда звонить/писать, если требуется помощь с системой

Краткий обзор интерфейса

Навигация по системе

Система работает через браузер, для входа в систему используется логин и пароль:



Пожалуйста, авторизуйтесь

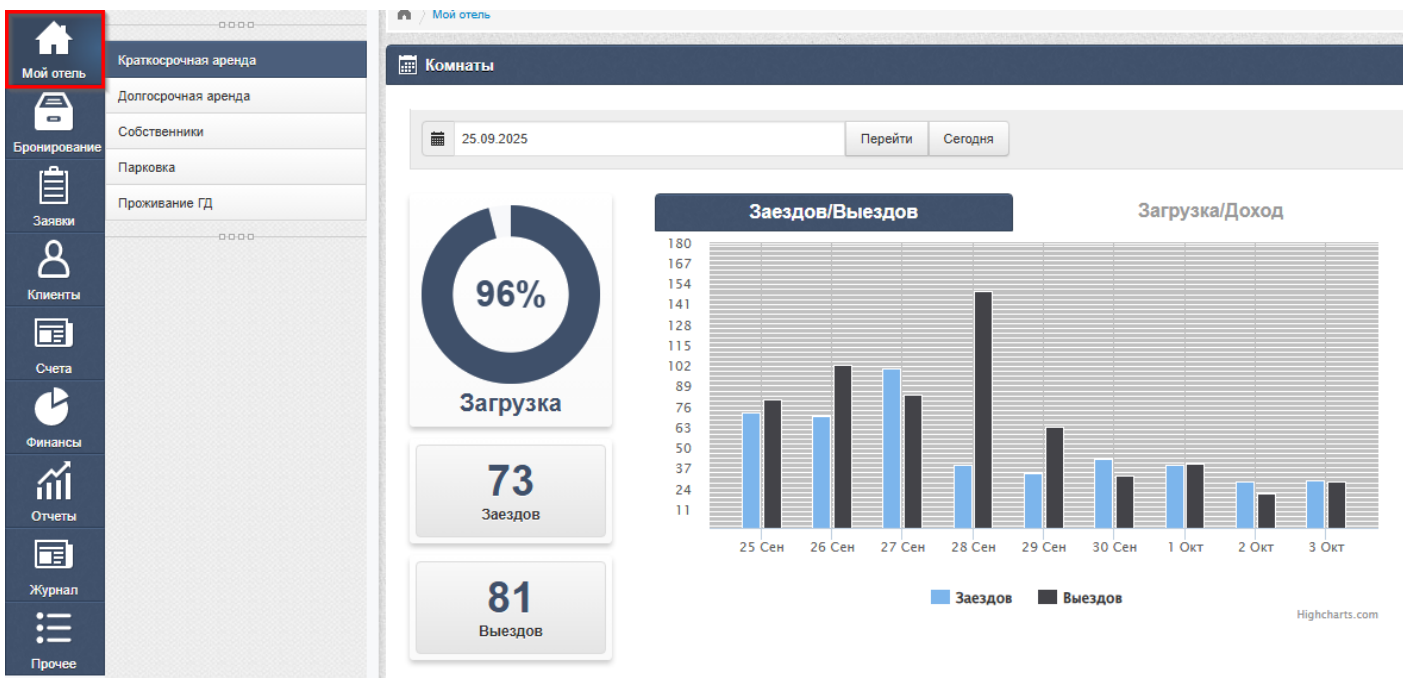
Логин

Пароль

Запомнить

Войти

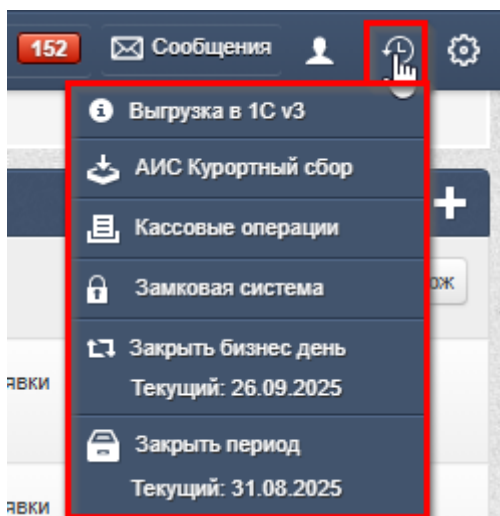
После авторизации вы попадаете в первый по порядку раздел "Мой отель" - это краткий статистический раздел с информацией о количестве Заездов/Выездов и сведениями о Загрузке/Доходе (с выбором сегмента/группы ресурсов, сконфигурированных и используемых у вашего отеля):



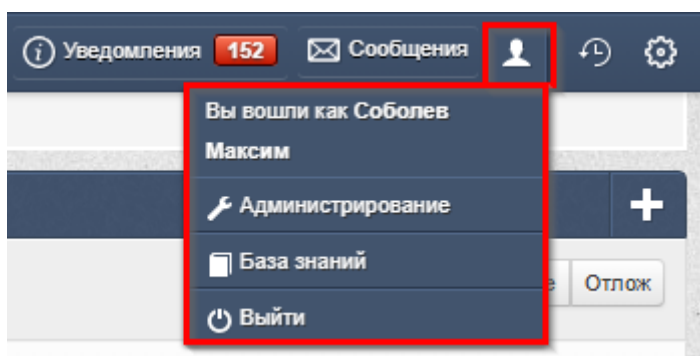
Здесь же представлен инструмент "Сообщения", в котором будут попадать сообщения о получении новых онлайн-бронирований с возможностью открыть сообщение и открыть созданную Карточку заявки. Вы можете создавать тут новые сообщения для других пользователей системы или для групп пользователей, а так же соблюдать этапы выполнения задачи из Сообщения по статусам Новое -> Готово / Отложено.

Система состоит из модулей, расположенных в столбце в левой части экрана:
Мой отель, Бронирование, Заявки, Клиенты, Счета, Финансы, Отчеты, Журнал, Прочее

В правом верхнем углу экрана доступны ежедневные операции:



И раздел для возможности перехода в административную часть системы ("Администрирование"), открытие базы знаний или выход из системы:



Всегда осуществляйте выход из системы при прерывании в работе, чтобы избежать возможного выполнения действий из под вашей учетной записи

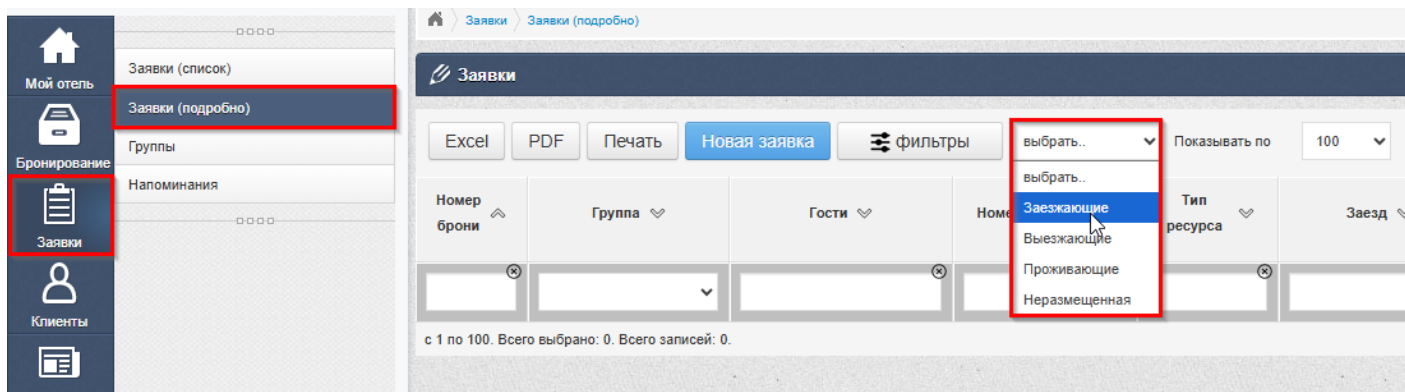
Базовые операции с бронированиями

Как найти бронирования на сегодня

Для этого предназначены два раздела - раздел Бронирование и раздел Заявки

В разделе Бронирование представлена знакомая многим графическая шахматка с бронированиями - здесь могут быть как заявки, полученные из каналов продаж, так и заявки, которые были созданы пользователями вручную. Здесь работает поиск только по номеру комнаты (поиск по фамилии в этом разделе недоступен, только если найти интересующую заявку по обозначенной фамилии визуально в структуре графической шахматки).

В разделе Заявки представлены данные по бронированиям в виде таблицы, где с помощью гибких фильтров раздела "Заявки"->"Заявки (подробно)" можно осуществить выборку по бронированиям, для которых установлена текущая дата заезда (выбор из списка фильтра "Заезжающие"):



Так же можно использовать расширенный набор фильтров для поиска бронирований, подробно об этом можно прочитать [в статье по ссылке](#).

Как оформить заезд гостя

После того, как найдено ранее созданное бронирование для гостя следует открыть Карточку заявки с этим гостем и:

1. Запросить у гостя необходимые документы для заселения в отель;
2. Проверить условия оплаты - в отелях по разному может применяться признаки оплаты, но выделим ключевые:
 - наличие комментария у заявки (1), в котором ваши коллеги могли оставить сведения о порядке расчета с гостем;
 - наличие заполненного поля "Платательщик" (2) - здесь может быть заполнена компания, что означает возможный расчет по указанному бронированию путем безналичной оплаты от заявленной организации
 - наличие положительной суммы в поле "Оплачено" (3), что так же может свидетельствовать о возможной предоплате за бронирование

Карточка заявки 446078

Заявка | Бронирование | Услуги | Гости | Группа | Инвентарь | Напоминания | Прочее

Статус: Заявка #446078 **1**

Гость: **1**

Организация:

Плательщик: **2**

Агентство:

Телефон:

Е-Mail:

Сегмент:

Источник:

Цель поездки:

Менеджер:

Лимит кредита: 0.00

Правило оплаты:

Общий период: ≈4 суток Сумма по заявке: 12 400 руб **Оплачено: 0 руб** Сальдо: 0 руб **3**

3. В случае если с гостя требуется принять оплату при заезде, то следует осуществить переход на лицевой счет гостя по кнопке "Счет", расположенной в левом нижнем углу открытой Карточки заявки:

Общий период: ≈4 суток Сумма по заявке: 12 400 руб

Выполнить начисление услуг проживания по кнопке "Начислить услуги по заявке" ►► из правой таблицы "Услуги":


Услуги

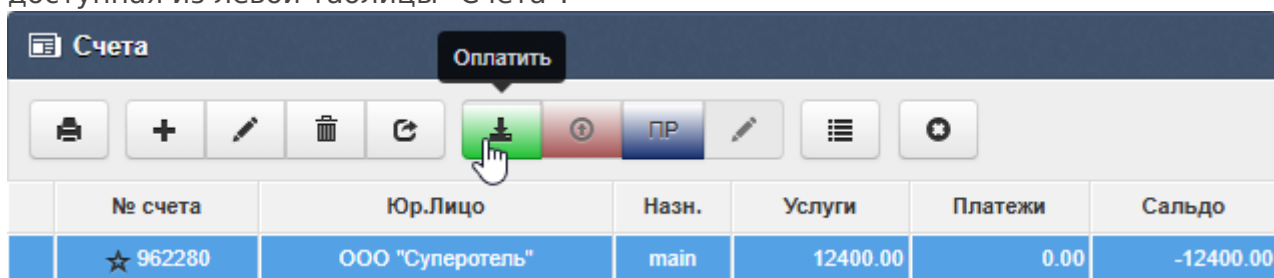
<input type="checkbox"/>	Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги
--------------------------	--------	--------------	------------	---------------------

Таким образом будут начислены услуги проживания **по установленному в Карточке тарифу** (по тем условиям, по которым гость осуществлял бронирование номера).

Проживание, которое начисляется стрелками >>, меняет внутренний признак "начислено по...", поэтому при закрытии бизнес-дня (проведении "аудита") повторно услуга не начисляется - при автоматическом начислении проверяется, по какую дату начислены услуги по тарифу. Если услуга начисляется через "+", признак "начислено по ..." не меняется, так как данный способ предназначен для начисления любых услуг, которые к

тарифу отношения не имеют.

Для запуска процедуры оплаты используется операция по кнопке "Оплатить" , доступная из левой таблицы "Счета":

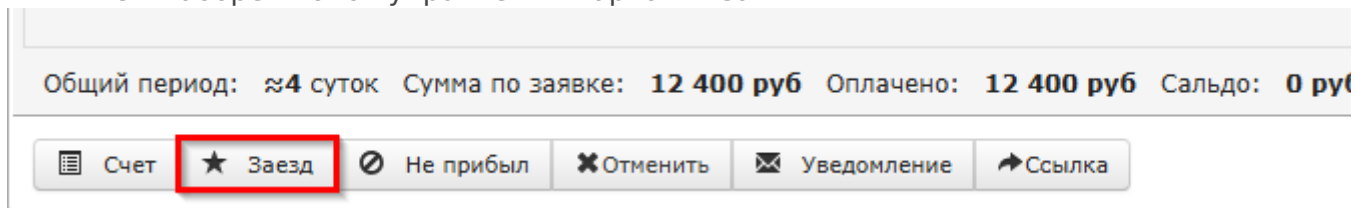


№ счета	Юр.Лицо	Назн.	Услуги	Платежи	Сальдо
★ 962280	ООО "Суперотель"	main	12400.00	0.00	-12400.00

В открывшемся диалоге следует выбрать нужный метод оплаты, например, наличные или "кредитные" карты и следуя диалогам системы добавить платежную операцию. В случае применения фискального вида оплат (которые проводятся с использованием кассового аппарата) - вызванный метод оплат будет произведен через подключенный кассовый аппарат.

Более подробно о возможных сценариях проведения платежей представлено в **инструкции по ссылке**. В этой статье описывается типовой сценарий добавления оплаты на базе начисленных услуг.

4. После проведения взаиморасчетов с гостем следует зафиксировать заезд заявки по системе, для этого используется операция по кнопке "Заезд", которая расположена в нижнем наборе кнопок управления Карточки заявки:



Общий период: ≈4 суток Сумма по заявке: 12 400 руб Оплачено: 12 400 руб Сальдо: 0 руб

Счет ★ Заезд ⊘ Не прибыл ✕ Отменить ✉ Уведомление ➔ Ссылка

Как создать новое бронирование "с нуля"

Подробное описание процедуры создания нового бронирования представлено в **инструкции по ссылке**.

Выделим ключевые аспекты создания бронирования через модуль "Бронирование" и через модуль "Заявки":

1. Создание бронирования через модуль "Бронирование" является классическим вариантом создания нового бронирования через графическую шахматку, но здесь вы не увидите **неразмещенные бронирования**, которые могут быть созданы на категорию без выделения конкретного номера, но созданные на категорию с определенным периодом проживания. Тем не менее система, конечно, не допустит создания бронирования сверх возможного количества номеров и просигнализирует пользователя о возможном овербукинге:

Подтвердите действие на apart.esvi.ru

На данный тип ресурса имеются неразмещенные брони. Всё равно создать бронирование? Это может привести к овербукингу.

OK

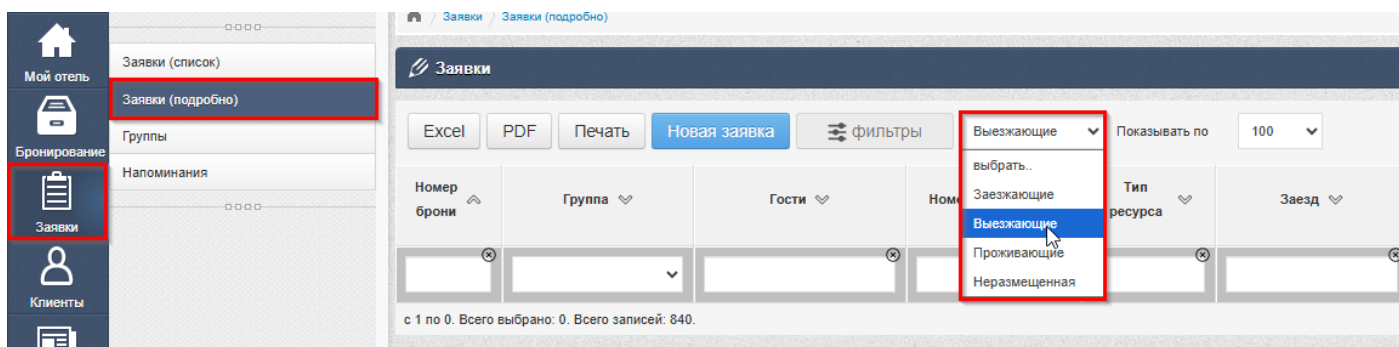
Отмена

При наличии определенных прав некоторые пользователи могут создавать бронирования в овербукинг (регламентируется установленными правами у ролей учетных записей).

- Создание бронирования через раздел "Заявки" позволяет более точно осуществить подбор нужного номера:
 - с установкой **набора атрибутов**;
 - фильтром по статусу номера чистый/грязный (актуально для бронирований "от стойки");
 - типу кровати (одна двуспальная/две отдельные);
 - некоторыми другими сведениями, которые могут быть прописаны у самого номера и выводиться в списке "Доступных номеров".
- Так же раздел "Заявки" -> "Новая заявка" позволяет осуществить предварительный расчет стоимости бронирования без подтверждения создания, когда, например, при разговоре с гостем по телефону подбирается оптимальный вариант проживания - с питанием/без питания, исходя из бюджета гостя.

Как оформить выезд и рассчитать гостя

Для удобства при поиске выселяющихся гостей удобно так же использовать раздел "Заявки" -> "Заявки (подробно)" с выбором предустановленного фильтра "Выезжающие":



Таким образом система выведет список бронирований с датой выезда, которая соответствует текущей дате.

С точки зрения системы Esvi процедура выезда гостя связана с необходимостью проверки баланса счета гостя на предмет непоплаченных услуг, ключевые признаки заявки, для которой можно осуществлять перевод в статус "Выезд":

- Признак "Услуги начислены"
- Наличие суммы в разделе "Оплачено" и нулевое "Сальдо"

Карточка заявки 446078 (Услуги начислены)

Заявка Бронирование Услуги Гости Группа Инвентарь Напоминания Прочее

Статус: Временная Заявка #446078

Гость: Челищев Сергей Иванович ✎ ✕

Организация: ✎ ✕

Плательщик: ✕

Агентство: ✕

Телефон: Гость: +7(999)555-22-11

E-Mail: Гость: test@tets.ri

Сегмент: выбрать...

Источник: выбрать...

Цель поездки: Отпуск, досуг и отдых

Общий период: ≈4 суток Сумма по заявке: **12 400 руб** Оплачено: 12 400 руб Сальдо: **0 руб**

☰ Счет ★ Заезд ⊘ Не прибыл ✕ Отменить ✉ Уведомление ➔ Ссылка

В том случае, если замечено какое-либо расхождение по суммам в полях "Сумма по заявке", "Оплачено", "Сальдо" - следует перейти на лицевой счет по заявке (кнопка "Счет") и проверить содержимое лицевого счета на предмет начисленных услуг и признака их оплаты.


Проведение расчетов с гостями

Расчеты с гостями могут осуществляться по большому количеству сценариев:

- предоплата первых суток проживания на этапе бронирования через каналы продаж;
- полная оплата проживания до заезда по выставленному счету или платежной ссылке;
- оплата услуг проживания гостя по безналичному расчету от сторонней компании;
- пост-оплата (возможный способ по какому-либо договору или личной договоренности управляющего, например)

Проведение расчетов с гостями осуществляется на лицевом счете Заявки (**способы перехода на счет описаны в этой статье**), выделим ключевые моменты проведения оплат.

Варианты поступления денежных средств на счет заявки:

1. Прямое добавление платежной операции на лицевой счет заявки по кнопке Оплатить 
2. Автоматическое добавление платежной операции при интеграции с каналами продаж или модулем бронирования. Отличительной чертой таких оплат является логин пользователя "web", время занесения оплаты как правило соответствует дате и времени создания бронирования:

-	☆ 962044			13200.00	13200.00	0.00
	Дата	Тип платежа	Тип оплаты	Сумма	Логин	
	25.09.2025 07:16	Платеж	Кредитные карты	13200.00	web	

3. Автоматическое добавление безналичных оплат (от организаций) из настроенной интеграции с системой 1с.

Фискальные платежи через кассовый аппарат

Отдельно отметим платежные операции фискального типа, при использовании которых из Eсv1 подается команда на печать фискального чека на определенную сумму:

- либо на сумму начисленных в счете услуг;
- либо метод авансового внесения суммы (ввод требуемой суммы вручную).

Ввиду применения контрольно-кассовой техники в средствах размещения - у пользователей-кассиров так или иначе должно быть представление о принципах кассовой дисциплины, тем не менее исходя из меняющихся правил проведения платежных операций Eсv1 так же меняется и использует в работе специальные атрибуты/признаки платежей:

- аванс
- предоплата
- полный расчет

Методология их применения детально описана **в статье по ссылке** и истолкование принципов использования этих реквизитов ориентировано на нормативные документы и законы применения ККТ при расчетах с покупателями.

В этом описании отметим ключевые моменты проведения оплаты и правила подставнки этих реквизитов:

1. Тип операции "Аванс" - используется всегда в тех случаях, когда в диалоге Внесения оплаты по счету выбран пункт "внесение суммы вручную"
2. Тип операции "Предоплата" - используется в тех случаях, когда в счете произведено начисление услуг и пользователь выбирает пункт "оплата всех неоплаченных услуг" либо "оплата выделенных услуг" (при условии, что усуги были предварительно выбраны из правой таблицы "Услуги").

Ключевым условием является дата и время предоставления услуг - в случае, если хотя бы у одной услуги, подлежащей оплате, **установлены дата или время в будущем относительно текущего времени периоде**, то такая операция будет

однозначно расцениваться системой как "Предоплата" по той причине, что услуги еще не считаются оказанными.

3. Тип операции "Полный расчет" - использование тех же пунктов "оплата всех неоплаченных услуг" либо "оплата выделенных услуг" как и в случае с Предоплатой, но при условии, что **дата и время предоставления услуг в прошлом периоде.**
4. В случае применения типа "Аванс" и "Предоплата" - такие используемые в расчете чеки требуют завершающего чека - так называемый чек окончательного расчета "Полный расчет", в котором из Есви передается перечень услуг, начисленных в счете, подлежащих к включению таких операций в чек полного расчета.

Вышеперечисленные признаки Есви подставляет автоматически, но факт проведения чека окончательного расчета (для аванса и предоплаты) регламентирует пользователь с помощью отдельной кнопки в Счете с обозначением "ПР" - "Выполнить полный расчет"

Безналичные платежи и счета заявок на компанию

Для того, чтобы обозначить в Карточке заявки признак оплаты за проживание по безналичному расчету - главным образом за это отвечает наличие введенной компании в поле "Плательщик".

Поле Плательщик следует заполнять в том случае, если услуги по заявке будут оплачиваться организацией, таким образом на счет такой компании будут заноситься услуги по заявке (проживание, питание, доп. пакеты). Система будет считать что преимущественным способом расчета будет Безналичный расчет (не отменяя при этом возможности проводить другие варианты расчетов в заявке).

Начисляемые услуги на счете плательщика-компании при выгрузке в 1с будут учитываться как реализация по юридическому лицу, при этом если требуется часть услуг заявить как доход по физическому лицу, то переключаясь между вкладками поля "Клиент" возможно начисление услуг на гостя-физ лицо.

Таким образом затрагиваем второй вариант оплат - это нефискальные способы расчетов, которые при добавлении на лицевом счете не формируют фискальный чек об оплате (и не включаются в Z-отчет).

Оплаты, проводимые без использования кассы, но требующие включения в чек полного расчета

Такие виды оплат могут поступать из каналов продаж или сторонних сервисов, при которых предполагается, что гость на этапе бронирования номера произвел оплату за бронирование через сторонние платежные сервисы, но при этом такие операции с точки зрения фискализации требуют чека окончательного расчета по выезду гостя в средстве размещения (как в конечной точке обработки бронирования). В этом случае такие оплаты могут располагаться в одном счете с другими фискальными способами расчетов (например, гость произвел предоплату первых суток проживания через платежные сервисы, а

оставшуюся сумму оплатит в процессе проживания картой/наличными), в таком случае по выезде гостя будет сформирован фискальный чек на общую сумму с учетом оплаты, совершенной на стороннем платежном сервисе и оплат, проведенных непосредственно на кассе отеля.

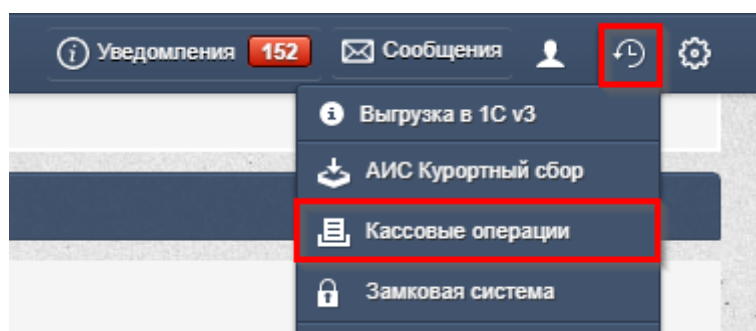
Формирование счета на предоплату

Продажа услуг для гостей, не проживающих в отеле (мастер счет)

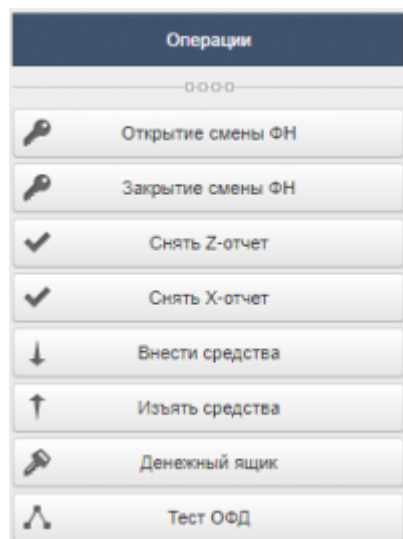
Что делать в начале смены

Открытие кассовой смены пользователя (при наличии прав для работы с кассой)

В случае, если предыдущий пользователь закрывал кассовую смену (снят Z-отчет), то для открытия кассовой смены можно перейти в раздел ежедневные операции по кнопке в правом верхнем углу:



Перейти в подраздел "Фискальный регистратор" и выполнить операцию по кнопке "Открытие смены ФН":



В этом случае кассовый аппарат, не дожидаясь первой платежной операции, принудительно произведет открытие кассовой смены кассира, который осуществил вход в систему.

Список гостей на питание

При необходимости передачи списка гостей на питание - можно воспользоваться специальными отчетами, который формирует список гостей для питания по виду пансиона - завтрак / обед / ужин. **Подробная информация представлена по ссылке.**

Просмотр списка номеров к уборке

В отеле может применяться гибкая система перевода статусов номеров по признаку "чистый" -> "грязный", за такой перевод может отвечать периодичность текущей уборки для проживающих гостей (с какой периодичностью номер будет вставать на уборку) в зависимости от настроек категории номера, установленного тарифа или использования Календаря уборки.

Информация о вариантах формирования отчета по уборкам представлено **в инструкции по ссылке**.

Формирование списков гостей на заезд / выезд

Перейдите в модуль Заявки - Заявки (подробно) и воспользуйтесь стандартным набором фильтров, которые уже присутствуют в системе:

The screenshot shows the ECVI hotel management system interface. The top navigation bar includes the ECVI logo and the hotel name 'Отель Эдельвейс'. The left sidebar contains navigation icons for 'Мой отель', 'Бронирование', 'Заявки', 'Клиенты', 'Счета', and 'Финансы'. The main content area is titled 'Заявки' and includes a sub-header 'Заявки (подробно)'. Below this, there are buttons for 'Excel', 'PDF', 'Печать', and 'Новая заявка'. A dropdown menu is open over the 'Имя гостя' column, showing filter options: 'Заезжающие', 'Выбрать...', 'Выезжающие', 'Проживающие', and 'Не размещенная'. The 'Заезжающие' option is highlighted. The table below shows a list of requests with columns: 'Номер брони', 'Группа', 'Имя гостя', 'Номер комнаты', 'Тип ресурса', and 'Заезд'. The first row shows a booking number of 2562257, a group of 'Комнаты', the guest name 'Иванов Иван Иванович', room number '204', resource type 'Двухместный стандарт', and check-in date '26.09.2022 14:00'. The status bar at the bottom indicates 'с 1 по 1. Всего выбрано 1 (Всего записей: 1,988)'.

Отфильтрованные заявки возможно сохранить в файл (PDF, Excel) или отправить на печать.

Так же пользователи могут воспользоваться готовой отчетной формой в модуле Отчеты - "БАЗОВЫЙ. Отчет по заездам/проживаниям/выездам".

Что делать в конце смены

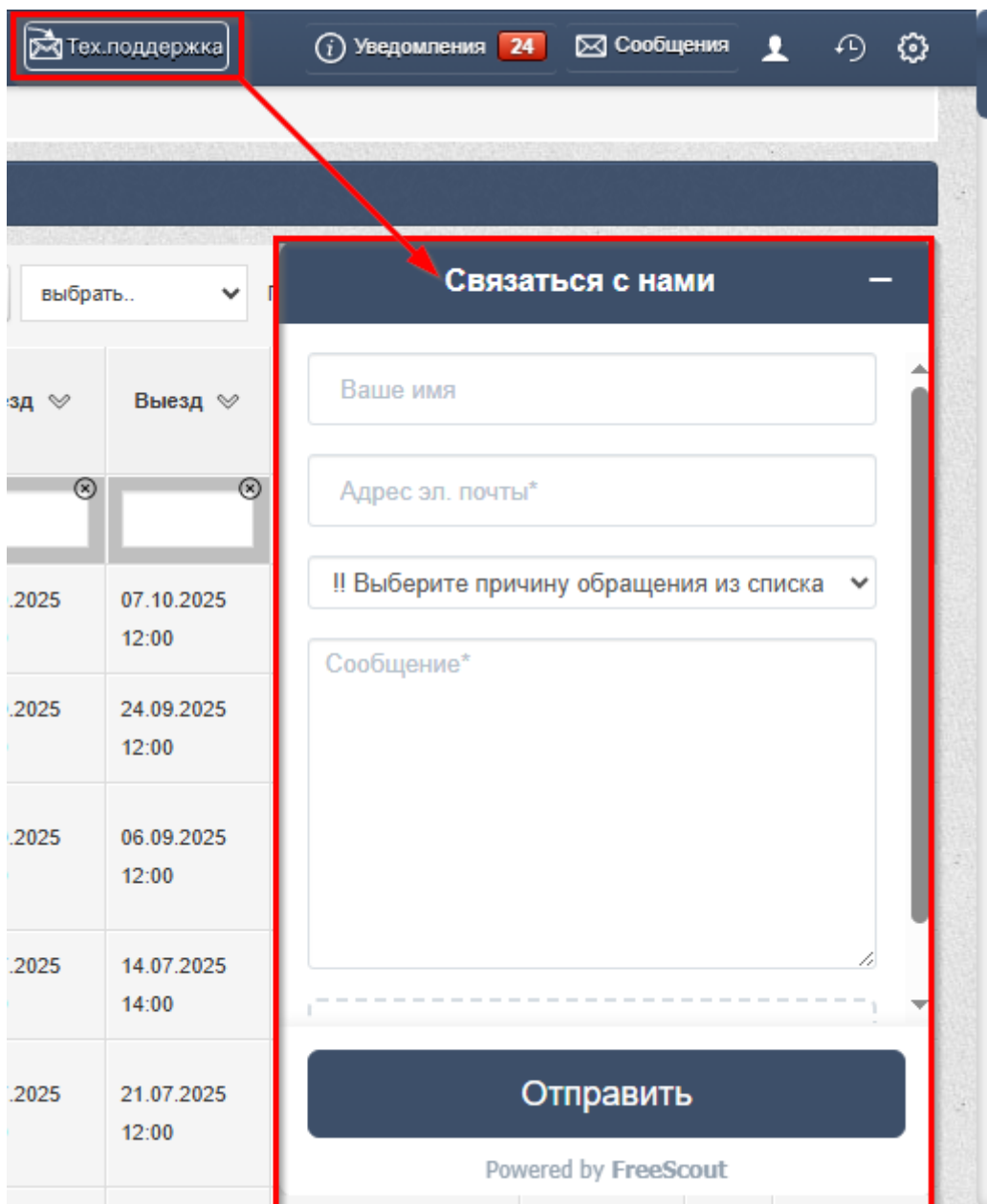
По окончании рабочей смены следует:

1. Снять отчет с гашением по кассе (Z-отчет) - **инструкция**
2. Сформировать кассовый отчет пользователя за смену - **инструкция**
3. Выполнить сверку итогов по терминалу - **инструкция**
4. В соответствии с утвержденным регламентом о проведении аудита (ночного или утреннего), выполнять операцию "Закрытие бизнес-дня".
Эту операцию обычно выполняет старший администратор, но вам важно знать что это такое - **инструкция**

Куда звонить/писать, если требуется помощь с системой

Обратиться в техническую поддержку по системе Eсvi можно по нескольким каналам связи:

1. По телефону +7 812 507 38 04 с переходом по цифре "4" на поддержку по Eсvi
2. Написать запрос через по электронной почте support@ecvi.ru, в письме указать:
 - наименование вашего отеля;
 - описать возникшую ошибку, приложить скриншоты и любую другую сопутствующую информацию, которая может помочь инженерам поддержки как можно быстрее разрешить возникшую проблему;
 - при возникновении срочной проблемы быть готовым предоставить удаленный доступ к рабочему месту.
3. Используя форму обратной связи, которая расположена прямо в системе. При составлении обращения следует выбрать "Причину обращения" из списка и так же описать детали ситуации (как в пункте 2).



4. Используя чат в мессенджере Telegram - https://t.me/ECVI_bot