



## ***Contenidos:***

Introducción .....	2
Ventajas para el usuario .....	3
La Aplicación de Gestión .....	4



# ***Introducción***

A lo largo del presente documento se va a describir el proceso de funcionamiento de una *Plataforma Integrada de Gestión de Reservas y Contenidos para el Mundo Rural*.

Dicha solución servirá de escaparate para alojamientos hoteleros, permitirá realizar la gestión de los mismos y efectuar consultas de disponibilidad y reservas, todo de forma integrada y transparente.

Los contenidos aparecerán en un sitio Web y serán personalizables por los propietarios de los alojamientos rurales. Éstos dispondrán además de una aplicación sencilla para la gestión de sus actividades más importantes: control de ocupación y reservas, facturación, registro de clientes, etc. Se pretende que el propietario del alojamiento, independientemente del lugar donde se encuentre, pueda realizar de forma segura reservas y consultas on-line mediante dispositivos tecnológicos punteros en el mercado (PCs, PDAs, móviles con acceso a Internet...).

El acceso de los clientes del alojamiento se realizará a través del sitio Web, y además de obtener toda la información necesaria podrán beneficiarse de métodos identificación y pago seguro para realizar sus reservas.

De esta forma, centralizando y compartiendo parte de los recursos, se pueden proporcionar a los alojamientos rurales todas las ventajas de las nuevas tecnologías de la información, manteniendo un bajo coste.

La **plataforma integral**, planteada de cara a sus usuarios (propietarios y potenciales clientes de los mismos), consta de dos componentes bien diferenciados: por un lado el **portal Web** especializado en **turismo rural**, al que tendrá acceso todo el **público**; por otro un **programa de gestión del alojamiento** que el **propietario** empleará en un **ordenador personal**. Entre estas partes diferenciadas podrá existir la posibilidad de una **comunicación directa en tiempo real**. De esta forma los propietarios conocerán en todo momento desde su programa el estado de las reservas hechas a través del Internet, y en el portal Web se mostrarán instantáneamente aquellas modificaciones que ellos realicen desde su aplicación (reservas en persona, variaciones de precios, condiciones, etc.).



## ***Ventajas para el usuario***

El objetivo general de este proyecto consiste en dotar al sector de turismo rural de una herramienta de gestión de reservas y contenidos versátil, dinámica, sencilla, escalable y de bajo coste que acerque de manera real todas las ventajas del uso de las TICs (Tecnologías de la Información y la Comunicación) tanto a los clientes como a los propietarios de alojamientos rurales.

El software de gestión que se ofrece, proporciona al usuario una serie de ventajas para la mejora diaria de su negocio. No sólo porque le ayudará a agilizar su trabajo y a gestionar su negocio de una manera más fácil, rápida e intuitiva, sino porque además ofrecemos la posibilidad de interconectar el programa de escritorio del usuario, con un portal web que permitirá reservar directamente en el establecimiento.

Esto ofrece al usuario una mejora económica y un ahorro temporal. El usuario, una vez configurados sus datos, habitaciones y precios, podrá ofertarse en un portal web donde podrá recibir reservas a tiempo real. Todo esto, de forma transparente a un usuario que verá como los datos de su programa son actualizados a partir de una reserva que a él no le ha supuesto esfuerzo alguno.

La aplicación de gestión goza además de todas las herramientas necesarias y existentes en el mercado para gestionar un negocio rural.

El propietario del establecimiento podrá realizar diferentes operaciones, las cuales reúne en diferentes grupos en la aplicación. Estos grupos son: **Datos de empresa, ficheros de empresa, ficheros maestros, ocupaciones y reservas, registro de viajeros, ventas, control automático de dispositivos, restaurante y otras utilidades.** La aplicación deberá ofrecer un uso **sencillo, rápido e intuitivo**, liberando de realizar al dueño del alojamiento tareas que puedan automatizarse.



## ***La Aplicación de Gestión***

Se trata de un programa de escritorio que se ejecuta en el **ordenador del propietario** y le ayuda a la gestión de su negocio en **control de reservas y ocupación, facturación y manejo de la información** en general.

El programa posee una serie de elementos básicos a los que se pueden añadir otros según las necesidades. Estos otros módulos aparecen dentro del mismo programa, formando un **conjunto compacto**. El módulo de restaurante se puede ejecutar también como un **programa independiente** que está instalado en un ordenador diferente y se comunica con la aplicación de gestión hostelera vía red.

El programa es de manejo **sencillo e intuitivo**, el sólo conocimiento de su negocio permitirá al propietario emplearlo de forma prácticamente completa. Es **adaptable a las diferentes necesidades** de los establecimientos, e incluso soporta **diferentes empresas** en una misma instalación.

Aunque no es obligatorio, la aplicación puede realizar todo su trabajo **en conexión constante con el portal Web**, de manera que la información de ambos lugares es la misma y cualquier movimiento en uno de ellos se refleja automáticamente en el otro.

Con el fin de cumplir con la **LOPD** y ofrecer confianza a los propietarios existirá un **sistema de acceso seguro** a la aplicación a través de acceso seguro.

Código de cliente

Usuario

Contraseña

Entre las posibilidades básicas del programa encontramos:

**Mantenimiento de los datos identificativos de la empresa** que ayuden a emitir facturas, presupuestos, albaranes...: nombre, razón social, teléfonos y otras formas de contacto, logotipos de uso etc.

Establecimiento

Código: 001 CTR 00000000

Razón Social: CASA RURAL DEL VALLE

Domicilio: Paseo 9 CP: 00000

Municipio: BICRI

Provincia: AUTONOMA CASTILLA Y LEON

Nación: ESPAÑA Teléfono: 97209999 Fax: 97209999

Nombre Comercial: PRIMERAS ITS DUEÑO

Teléfono 1: 927696511

Teléfono 2:

Teléfono 3:

E-mail: itsp@itstur.es

E-mail para envío Págs. Varios: info@itstur.es

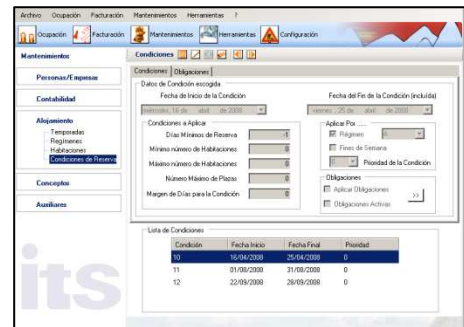
Web: www.itstur.es



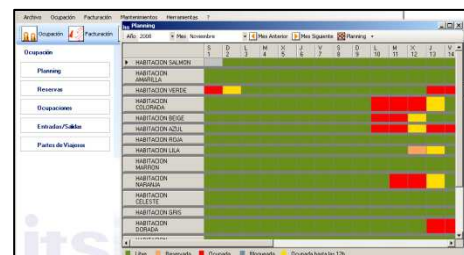
➤ Definición de **cuentas contables y series** para las diferentes líneas de facturación que existan en el alojamiento.



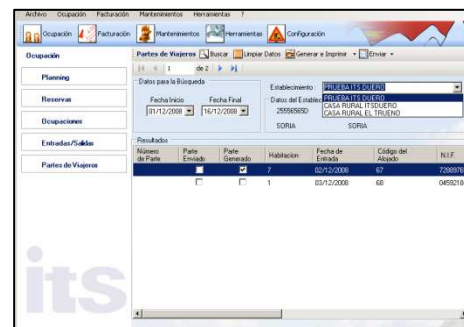
➤ Definición del **alojamiento**: habitaciones, características de las mismas.... Selección de las **condiciones para reserva** a través del portal Web dependiendo de los días solicitados (se tendrán también en cuenta los precios especificados).



➤ **Gestión de reservas, locales y ocupación.** Visualización del estado de las mismas sobre una **rejilla gráfica** que es la herramienta básica de trabajo.



➤ Ayuda a la recogida de **datos de registro** y elaboración automática de los informes de estancia para la **Guardia Civil** y **encuestas de ocupación** solicitadas por el INE y otros organismos.



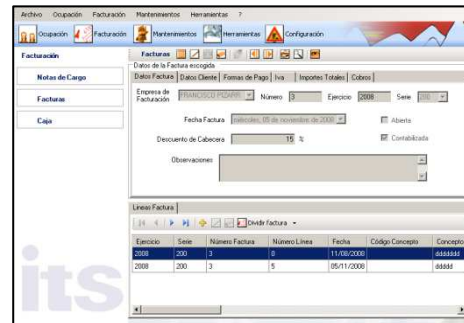
➤ **Paso de cargos** a factura tomando datos de consumos procedentes de **centralitas telefónicas** u otros dispositivos automáticos.



## ➤ Realización de facturas,

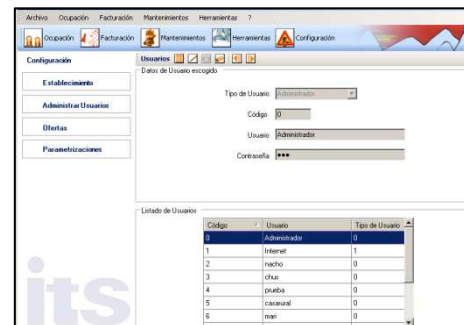
presupuestos y albaranes tanto para el servicio de hospedaje como el de restauración u otros. Posibilidad de trabajar con precios por **temporadas y tarifas** definidas. Métodos flexibles: **unión de varias habitaciones** en una factura;

**reparto de una factura** en varias asignando cargos distintos a cada una, o repartiendo cantidades o precios; **revocación** de una factura; emisión de **facturas rectificativa**, etc.



➤ **Mantenimiento de otra información** útil al establecimiento: relación de clientes, fichero de personas alojadas. **Generación de listados:** entradas y salidas para fechas determinadas, historiales de ocupación, estadísticas...

➤ Posibilidad de controlar el **grado de acceso** al manejo de las diferentes partes del programa por distintas personas mediante la definición de **usuarios y contraseñas**.



Para que se entienda mejor la concepción del programa de gestión, y su forma de funcionamiento y ventajas, se describe a continuación una **situación ficticia**:

*El propietario, una vez instalada la aplicación procederá a definir los datos de su empresa. Indicará además qué diferentes habitaciones posee y las características de las mismas. Opcionalmente definirá ciertas temporadas y aplicará a cada producto o servicio que ofrezca un precio para cada una de ellas. Las temporadas le permitirán además personalizar, para diferentes días, ciertas condiciones de reserva especiales (número de días mínimos a contratar, días concretos fijos en un periodo, régimen de alojamiento obligatorio mínimo, y cualquier otra opción). Una suma de toda esta información será la que se refleje en el portal web y la que establezca qué solicitudes de reserva son válidas y cuáles no (sólo seguirán adelante, para dar lugar a transacciones, aquellas que cumplan lo especificado). En cualquier momento la información descrita puede ser modificada por el*



*propietario y automáticamente el portal variará la que presenta, para ser fiel a las últimas decisiones.*

*Desde el portal Web alguien realiza una reserva de dos habitaciones para un fin de semana, y escoge régimen de alojamiento en media pensión. Una vez ha realizado el pago seguro la reserva se hace efectiva. Entonces dicha persona recibe una confirmación en su correo electrónico. El propietario puede recibir también confirmación por el medio que prefiera, pero si está conectado podrá ver cómo en la rejilla de su programa de gestión se marca la reserva realizada.*

*Llega la fecha marcada y se produce la entrada en el alojamiento de las personas. El propietario no se ha olvidado de ello porque sacó el listado de entradas y salidas para ese fin de semana. Desde la rejilla indica entonces la apertura de las nuevas estancias, en ellas se acumularán en adelante los gastos realizados por las personas que las ocupen. La recogida de datos de entrada con el programa de gestión permitirá la generación automática de las hojas para la firma de los ocupantes y el informe automático a la Guardia Civil a través de Internet. Todo lo recogido pasará también a formar parte de la base de datos de clientes y personas alojadas.*

*Durante la estancia el propietario no tiene que ocuparse de añadir cada día a las habitaciones los cargos fijos de la media pensión. El programa recordará el tipo de reserva acordado (y el número de personas) e irá sumando día tras día los gastos que correspondan: En este caso habitación, desayunos y cenas. También se pueden añadir otros conceptos fijos aparte. Por ejemplo: Estas personas deciden comer también todos los días en el establecimiento. En ese caso el propietario añade las comidas a los conceptos fijos, y a partir de entonces puede despreocuparse, se contabilizarán también cada día que pase (y una por cada persona alojada en las habitaciones seleccionadas). Por otra parte todas las llamadas telefónicas realizadas desde las habitaciones durante la estancia se recogerán de la centralita y tras su revisión se contabilizarán automáticamente en la factura. Por supuesto se podrá añadir manualmente cualquier otro gasto no fijo. Puede suceder así con la comida de una tercera persona que les ha visitado, el de una cierta actividad que han contratado una vez que han llegado etc.*

*Es el momento de la salida y es cuando el propietario genera las facturas definitivas, las empleadas hasta ahora han sido simplemente una forma útil de realizar los apuntes (se pueden considerar como estancias abiertas). Entrando en una de las habitaciones, se crea una factura. En este caso concreto los clientes desean facturar ambas habitaciones conjuntamente, a nombre de la misma persona. Es una de las posibilidades*



*que ofrece el programa. La factura contendrá los gastos totales y considerará, a la hora de cobrar, los adelantos que se hicieron en el momento de la reserva. En otro caso puede que se desee tomar los gastos de una habitación y dividirlos en dos facturas a dos personas diferentes (o a una empresa y a una persona, por ejemplo). Esto también lo permitirá la aplicación, incluso puede realizar una mezcla de las combinaciones anteriores.*

*Se puede emitir un borrador de la factura para que el cliente de su conformidad. Incluso, cuando ya ha sido emitida y existe un error se puede generar una factura rectificativa y hasta revocar la errónea, aunque esta práctica es recomendable. Las facturas se pueden sacar en papel y se pueden realizar copias.*

*Por lo que respecta a la estancia propuesta como ejemplo no quedaría nada más que describir. No obstante, se puede indicar que si en esa semana el alojamiento ha sido escogido para la realización de encuestas, por el INE u otro organismo, se podrán generar los documentos automáticamente usando el programa de gestión. El propietario sólo tendrá que ordenar su impresión y entregar los resultados. Los datos se tomarán de los recogidos en cada entrada que se haya producido en dicha semana.*