



Contenido

	Página
1.- Introducción	2
2.- Ciclo Básico del Sistema	3
3.- Primera vez que entra al sistema	4
4.- Catálogos del hotel	6
5.- Operación del <i>Front Desk</i>	7
6.- Procesos del <i>Front Desk</i>	11
7.- Auditoria	12
8.- Reportes	12
9.-Soporte	13



1.- INTRODUCCIÓN.

El SIH es un sistema computacional para optimizar la Administración Hotelera en forma eficiente y rápida, proporcionándole integridad y manteniendo un control en el cambio de turnos, así como suministrándole información oportuna de todo lo ocurrido en cada uno de ellos, previendo seguridad en la operación que efectúe el responsable del turno respectivo.

Para operar el sistema no se requieren conocimientos especializados de computación, pero es recomendable que el usuario conozca manejar una computadora.

Requerimientos Técnicos:

Su computadora debe contar con Windows 7 ó una versión de Windows reciente. Debe tener instalado Office 2010 o más reciente.



2.-CICLO BÁSICO DEL SISTEMA.

Una vez instalado el sistema y después de alimentar los catálogos de: habitaciones, tipos de movimientos y administradores (operadores del Front Desk) el ciclo de la operación es muy sencillo y se muestra a continuación:

CICLO BASICO DE OPERACIÓN DEL SISTEMA	
Descripción	Botón
Iniciar el turno para cada operador, es un proceso obligatorio, marca la entrada de un operador y la salida de otro.	Menú Operadores-> Inicio/Terminación Turno
Registrar Huéspedes a la llegada al hotel, es un proceso obligatorio.	Menú Front Desk-> Registro De Huéspedes
Aplicar movimientos a los huéspedes. Aquí se aplican los consumos o rentas especiales.	Menú Front Desk-> Cargos/Abonos a Huéspedes
Aplicar la renta diaria, este proceso se debe ejecutar diariamente por la tarde o noche, puede repetirse no duplica rentas.	Menú Front Desk-> Cargo de renta Diaria
Consultar su estado de cuenta. Es un proceso opcional.	Menú Front Desk-> Consulta Edo. Cuenta
Liquidar la cuenta de un huésped al salir del hotel	Menú Front Desk-> Liquidación De Cuenta

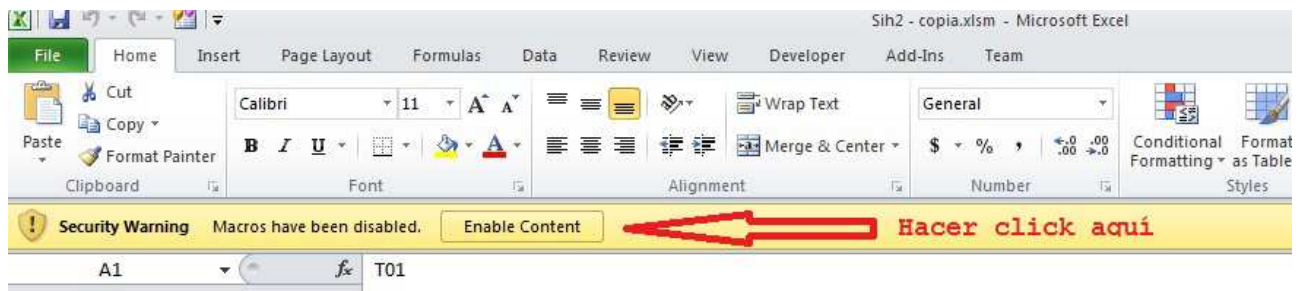
3.- PRIMERA VEZ QUE ENTRA AL SISTEMA.

- Siga los siguientes pasos:
- Obtener el archivo Excel con el sistema Sih.xlsm .
- Instalar el programa en su computadora, cópielo a una carpeta que genere para el sistema.
- Ejecutar el sistema por primera vez dando clic al archivo Sih.xlsm .
Aparecerá la pantalla de acceso

Al Iniciar:

1.- Dar clic en el archivo Sih.xlsm que recibió al comprar la licencia

2.- El Excel regularmente pregunta si usted quiere activar los macros del archivo, active los macros como lo muestra la figura:



A Continuación aparecerá la pantalla de acceso al Sistema:



Teclee:

En identificación: demo

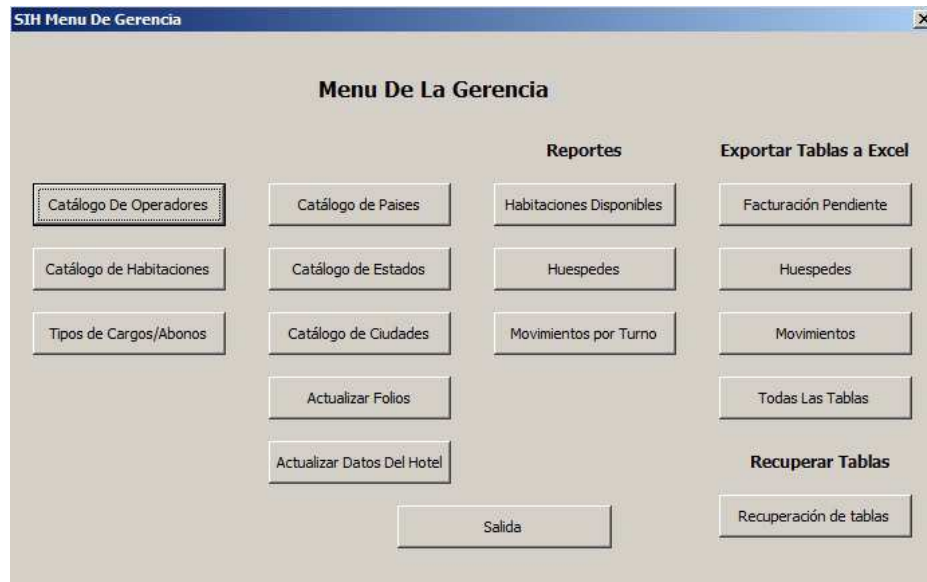
En Contraseña: demo

Y oprima el botón de Aceptar, esto le dará privilegios de administrador
A continuación aparece la ventana del Menú Principal

- Luego podrá entrar al menú principal que se muestra a continuación.



Entre al botón de Administración:



Seleccione el botón Actualizar Datos del Hotel y complete los datos de su Hotel, estos datos aparecerán en todos los reportes.



4.- CATÁLOGOS DEL HOTEL.

Utilizando los botones respectivos que aparecen a la izquierda del Menú de Administración o Gerencia, complete los Catálogos de:

- Operadores. Hay dos tipos de Operadores, los que tienen privilegios Gerenciales y los que tienen privilegios de Front Desk, los operadores gerenciales o administradores son los únicos con acceso al Menú de la Gerencia o de la Administración y solo este tipo de operadores pueden dar de alta nuevos operadores.
- Habitaciones. Aquí se dan de alta todas las habitaciones de que dispone su hotel.
- Tipos de Cargos y Abonos. Si el hotel tiene servicios especiales tales como lavado de autos, venta de revistas, renta de películas o cualquier otro que no venga incluido en la configuración original, aquí puede dar de alta cargos que originan dichos servicios..

Los catálogos de países, estados y ciudades vienen precargados para México y USA, puede cargar países adicionales o hacerlo durante la operación.

No olvide oprimir el botón de Aceptar después de llenar una pantalla, para que la información se grabe, de lo contrario no se grabará.

5.- OPERACIÓN DEL *Front Desk*. Menú de Operadores



Al cambiar de turno, se inicia un turno, lo cual cierra el turno anterior y arranca el turno nuevo. Para registrar al administrador que va a iniciar su turno dar clic al botón inicio de turno, se desplegará la pantalla que recibe al nuevo operador y hace el cambio de turno, saliendo de éste Menú oprimiendo el botón Salida.

Al llegar un huésped es necesario registrarlo como se muestra a continuación:

Para realizar el registro de huéspedes dar clic al botón Registro de Huéspedes del Menú de Operación del Front Desk:



De ahí se selecciona Registro de Huéspedes y se muestra la pantalla de registro:



Se selecciona una habitación, si es un cliente recurrente se selecciona el Cliente con el botón respectivo de lo contrario se teclean los datos del cliente.

Se teclean los datos de número de personas y tarifa si esta es la habitación que lleva la cuenta entonces el campo Habitación para Recibir cargos debe quedar en blanco, si esta habitación será pagada por al cuenta de otra habitación previamente registrada, entonces se selecciona dicha habitación para el campo Habitación para Recibir cargos. No olvide oprimir el botón de aceptar al terminar de llenar la forma. Los campos de automóvil son opcionales.

Si desea cambiar los datos de un registro previo utilice el botón Seleccionar Cuenta que aparece en la parte superior o bien el botón Seleccionar de la parte inferior y seleccione el registro al que desea hacerle cambios, haga los cambios necesarios y no olvide oprimir el botón Aceptar al terminar de hacer los cambios.



Cuando un huésped lleva a cabo algún consumo o se requiere aplicarle algún pago parcial se procede a capturar y aplicar sus movimientos como se muestra:

Para aplicar movimientos a los clientes de cargo y abono que se reflejarán en su estado de cuenta dar clic al botón Cargos/Abonos a Huéspedes, alimente el movimiento y oprima Aceptar.

Para consultar el estado de cuenta de una habitación, dar clic al botón Consulta Edo. De Cuenta, se desplegará un reporte que puede imprimirse con el estado de cuenta del Huésped.

6.- PROCESOS DEL *Front Desk*.

La segunda columna del Menú Del Front Desk se utiliza para ejecutar **los procesos del Sistema** que son:

Liquidación de Cuenta, cuando un cliente paga su cuenta y se retira del hotel.

Corte Caja, cuando un encargado del Front Desk prepara su fin de turno y concilia su caja con las cuentas liquidadas.

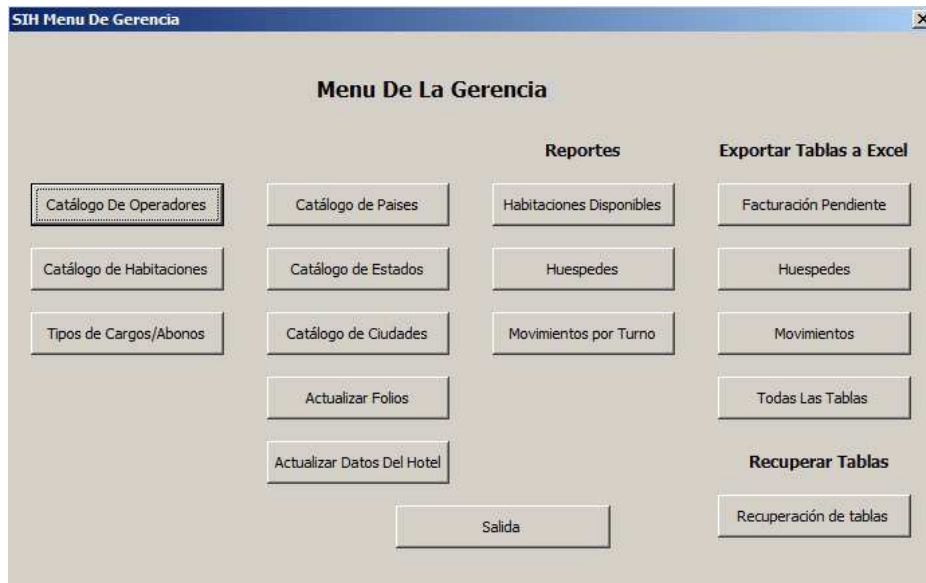
Captura de habitaciones aseadas, este botón permite indicar el estado de limpieza de las habitaciones y su disposición para ser rentadas de nuevo, aquí se procesa los reportes de las camaristas.

Cargo de renta Diaria, lo utiliza el segundo turno para cargar la renta diaria, siendo este un proceso automático que genera un movimiento de renta para cada habitación de acuerdo a la tarifa capturada en el Registro del Huésped. Este proceso puede correrse varias veces y no repite movimientos, solo carga la renta diaria una sola vez para cada habitación, así sea ejecutado varias veces.

Cambio de habitación, cuándo se requiere mover a un huésped de una habitación a otra sin alterar su cuenta, este es el proceso que debe ejecutarse, nuevo al huésped con todo y movimientos de una habitación a otra.

7.- AUDITORÍA.

En el Menú de Administración o Menú de la Gerencia, la tercera y cuarta columna son reportes y tablas que apoyan la Auditoría Nocturna, el Auditor Nocturno debe tener privilegios de Administrador para poder acceder a éste Menú de la Gerencia (Administración)



Movimientos por Turno Es el Reporte principal de apoyo a la Auditoría Nocturna, muestra una relación de movimientos ejecutados por cada turno del día o de días anteriores, mostrando el Operador responsable de dicho turno.

La **exportación de Tablas a Excel** permite obtener las tablas que se requieran para calcular totales y revisar la operación. Cada auditor podrá utilizar las tablas que crea necesarias para llevar a cabo su dictamen por turno.

8.- REPORTE.

Los reportes de Habitaciones disponibles y Huéspedes proporcionan un panorama de la ocupación global del hotel en un momento dado.



9.- SOPORTE.

Toda licencia de más de 5 habitaciones (No demostración) incluye 3 llamadas telefónicas (duración máxima de 15 minutos) o 3 mensajes de correo electrónico de soporte para apoyar el arranque del sistema durante el primer mes de su adquisición.

Cualquier error reportado durante el primer mes posterior a la adquisición de la licencia, será cubierto por la garantía del software durante ese período, es indispensable mencionar su número de licencia en cada llamada o correo electrónico.

El reporte de errores potenciales del sistema no están incluidos en las 3 llamadas o correos electrónicos.

Puede contratar extensión de garantía, llamadas o correos electrónicos adicionales de soporte al contar con una licencia del sistema (No demostración)