



Zavia ERP

Manual de Bienvenida

Índice

I. Bienvenida.....	3
II. Implementación por pasos.....	4
III. Datos de Contacto.....	7
IV. Temario de Capacitaciones.....	8
V. Anexos.....	11





I. Bienvenida

En nombre de todos los que integramos el equipo **Zavia ERP**, te damos la más cordial bienvenida.

Te agradecemos la confianza en nuestro equipo y en nuestras herramientas tecnológicas para incentivar la productividad de tu hotel. En Zavia siempre nos hemos ocupado en desarrollar soluciones bien planificadas para un servicio de excelencia y máxima satisfacción de nuestros clientes.

Desde el día de hoy nos sumamos a formar parte de tu equipo de trabajo para que en conjunto podamos ser testigos de los grandes resultados que están por llegar.

Para que todo esto sea posible, necesitamos de tu apoyo para leer con detenimiento el siguiente manual. Esto nos ayudara a tener un mejor orden y control, respetando las etapas de implantación del sistema y del servicio para cumplir con el objetivo final que es entregarte un sistema 100% funcional.

Gracias por tu atención y como siempre nos encontramos a tus órdenes.

Atentamente

Equipo de Zavia ERP

II. Implementación por pasos



1

Paga tu mensualidad para generar tu contrato y factura



2

Llena el formato EXCEL que te enviaremos vía email



3

Soporte configurará tu sistema con la información que nos enviaste



4

Agenda la capacitación de tu personal y colaboradores del hotel



5

Si cotizaste la migración de reservas, envía tu archivo a soporte para agendarla con nuestro equipo de sistemas



6

Agenda tu asesoría con el Channel Manager de tu elección para conectar tus OTAS



7

haremos pruebas de verificación para el correcto funcionamiento del PMS y Channel



8

Si contrataste un POS A& B y otros servicio) realizaremos la integración en conjunto.

Descripción de los pasos

PASO 1 (involucrados: el Hotel y Administración de Zavia)

Se realiza el pago de la primera mensualidad por parte del Hotel y se genera el contrato y factura correspondiente desde nuestro departamento administrativo.

PASO 2 (involucrados: Administración de Zavia y El Hotel)

Les hacemos llegar vía email un excel para que lo revisen con detenimiento y sea completado con toda la información que requerimos para implementar correctamente el PMS y el motor de reservas RBE, tipos de habitaciones, canales de venta, tarifas, fotos, etc.

PASO 3 (involucrados: Gerencia de Cuentas de Zavia)

Después de recibir toda la información nuestra área de soporte de Zavia implementa con las características específicas del Hotel, el PMS y el Motor de Reservas RBE en un lapso de 2 a 3 días.

PASO 4 (involucrados: Administración de Zavia y El Hotel)

El área de Administración de Zavia calendarizara junto con el Hotel la capacitación que brindara nuestro departamento de Gerencia de Cuentas para el personal y colaboradores que tendrán acceso a las diferentes herramientas, es una capacitación que abarca un mínimo de tiempo de 45 minutos a un máximo de 1.5hrs horas aproximadamente por sesión y se cargan las reservas futuras por parte del Hotel, con asesoría de parte de nosotros.

PASO 5 (involucrados: El Hotel, Gerencia de Cuentas y Sistemas de Zavia)

En algunos casos donde se requiera migrar una cantidad mayor de reservas a futuro o históricos de reservas de años anteriores, se cotizará por separado, se realizará el pago de este servicio por parte del hotel y nuestro equipo de sistemas se encargará de hacer esa migración.

PASO 6 (involucrados: Channel Manager y El Hotel)

El Hotel en paralelo con asesoría del equipo del Channel Manager elegido conecta cada una de las OTAS al channel manager.

PASO 7 (involucrados: Channel Manager y Gerencia de cuentas de Zavia)

Después de que hayan quedado conectadas todas las agencias, su Channel Manager debe informarnos directamente y realizamos una prueba de Mapeo entre nuestro PMS y el Channel Manager, es decir: Empujamos

inventario y hacemos pruebas de reservaciones para verificar que caigan correctamente en nuestro PMS.

PASO 8 (involucrados: POS A y B y Área de sistemas de Zavia)

Después del paso 3, los hoteles que requieran la integración de un Punto de Venta de A y B a la plataforma de Zavia para hacer cargos a habitación de manera directa, el Hotel deberá de contratar y pagar el servicio del Punto de Venta para restaurantes, cafeterías, spas o tiendas, para que este haga la implementación en el Hotel en cada punto de venta. Terminada la implementación por parte del PV, se deberán comunicar con el área de sistemas de Zavia para integrar la herramienta y realizar las pruebas, esta integración tiene un lapso de tiempo de 2-3 días.

Después de completar todos los pasos el sistema queda activo al 100%. Todo el proceso tiene una implementación aproximada de 3 a 4 semanas dependiendo que se cumplan los tiempos del channel manager, del punto de venta y del hotel. Adicionalmente podrían sumarse 2 semana para completar el check up.


IV. Datos de contacto



Ventas

Horario de atención:

L-V de 9:00 hrs a 18:00 hrs

 (998) 883 9805 Opción 1

 ventas@zaviaerp.com



Administración y Finanzas

Horario de atención:

L-V de 9:00 hrs a 18:00 hrs

 (998) 883 9805 Opción 3


 facturas@zaviaerp.com



Soporte

Horario de atención:

L-V de 9:00 hrs a 19:00 hrs S-D de 9:00 hrs a 17:00 hrs

 (998) 883 9805 Opción 2

 soporte@zaviaerp.com

 521998 197 8648





V. Temario de capacitaciones



1. Agregar un usuario, Fotos de Perfil y Roles
2. Como crear una reservación
3. Como crear una reservación de grupo, modificar precio y nombre por habitación
4. Como ingresar un pago a una reservación
5. Como hacer un ajuste de un pago mal aplicado
6. Como realizar una transferencia de saldo a una habitación o folio
7. Como imprimir tarjeta de registro, confirmación y estado de cuenta de una reserva.
8. Como imprimir el estado de cuenta de un folio
9. Como modificar la tarifa de una reserva
10. Como generar un bloqueo de habitaciones
11. Como revisar disponibilidad futura (inventario)
12. Como realizar un check in
13. Como realizar un check out
14. Como generar un no show
15. Como generar una salida anticipada
16. Como modificar un folio (reserva con check in)
17. Como hacer un cargo a una reserva (extras)
18. Como hacer un cargo a un folio (extras)
19. Como generar la auditoria nocturna
20. Como cambiar tarifas por temporadas o por día
21. Como cargar restricciones (para Siteminder y Omnibees)
22. Como partir una reserva
23. Como modificar el tipo de cambio
24. Como hacer el cambio del estado de habitación (ama de llaves)
25. Como crear un Folio Maestro
26. Facturación



V. Temario de capacitaciones

1. Verificar reservas, datos de tarjeta y cambio de estatus
2. Modificación de la reserva ya creada
3. Creación de restricciones en el motor
4. Carga de políticas
5. Como generar promociones
6. Como crear extras
7. Como cambiar la descripción y fotos de las habitaciones
8. Gift Cards

VI. ANEXOS

ANEXO 1: Documentos para contrato y Facturación

Persona Moral

- Copia de Acta constitutiva de la empresa
- Poder del Representante Legal
- Copia de identificación del representante legal (quien firmará el contrato)
- Cédula de identificación fiscal del SAT que contenga su RFC, nombre completo/razón social y dirección completa.
- Comprobante de domicilio físico del hotel
- Contacto/Nombre de la persona responsable de pagos
- Correo oficial para envío de facturas
- Caratula de Estado de Cuenta desde donde realizara su pago para emitir su REP (Complemento de Pago)

Persona Física

- Copia de identificación del representante legal (quien firmará el contrato)
- Cédula de identificación fiscal del SAT que contenga su RFC, nombre completo/razón social y dirección completa.
- Comprobante de domicilio físico del hotel
- Contacto/Nombre de la persona responsable de pagos
- Correo oficial para envío de facturas
- Caratula de Estado de Cuenta desde donde realizara su pago para emitir su REP (Complemento de Pago)

Le proporcionamos nuestra información bancaria para realizar el pago de los servicios contratados:

Zavia Travel, S.A de C.V

Banco: BBVA Bancomer, S.A.

Cuenta: 0183501280

Clabe: 012 691 001 835 012 805

SOLICITUD DE INFORMACIÓN FACTURACIÓN VERSIÓN 3.3

Le informamos que todas nuestras facturas en renta mensual se envían durante los primeros días de cada mes desde nuestro correo facturas@zaviatravel.com; de acuerdo al Anexo 20 de las nuevas disposiciones fiscales, todas nuestras facturas llevarán la siguiente información:

Forma de Pago: 99-Por Definir

Método de Pago-PPD (Pago en Parcialidades o Diferido)

Uso del CFDI: 03-Gastos en General

VI. ANEXOS

ANEXO 2: Requerimientos para Configuración

ZAVIA PMS - Administrador de propiedades

- Llenar por completo el formato de Excel
- Logo del hotel en formato png o svg
- Reglamento interno (español e inglés)



¡Gracias!



Email

facturas@zaviaerp.com

Web

www.zaviaerp.com

Teléfono

[\(998\) 883 9805 Opción 3](tel:(998) 883 9805)