

Interlocutores de una reserva

OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo definir el uso de los diferentes interlocutores de una reserva.

El correcto uso tendrá, entre otros, un impacto importante en la calidad de la facturación y por lo tanto en los procesos administrativos posteriores.

1 DEFINICIÓN DE LOS INTERLOCUTORES

Cuando creamos una reserva, debemos informar los siguientes interlocutores que determinarán los contratos, tarifas, comisiones y otras condiciones a aplicar:

Desde la transacción /CCSHT/CRS – Call Center

The screenshot shows the 'Call Center' interface. It has a top bar with 'Incoming call' and 'Go to reservation'. Below is a 'Client's identification' section with fields for 'Main Customer' (0000001003), 'Main client's name', 'Guest Id', 'Contact name', 'Company', and 'CRS'. There are also radio buttons for 'Guest', 'TA', 'Company', and 'All'. To the right is a 'Search parameters' section with fields for 'Arrival date', 'Departure date', 'Rooms', 'Guests' (with sub-fields AD, JU, CH, BB), 'Room type', and 'Meal Plan'. There are also 'Nights' and 'Queues' (CRO, comp., CRS) sections.

Desde la transacción /CCSHT/RS01_IN - Crear

The screenshot shows the 'Crear' (Create) interface. It has two main sections. The left section is for 'Main client' with a field for 'Main client' (1016882287) and a 'CRS' field. The right section is for 'Branch Client' with a 'Branch of CRS' field and a 'Branch company' field.

1. **Cliente Comercial** (Main client / Main customer): es el interlocutor que solicita la reserva. Determina gran parte de las estadísticas del sistema, por lo tanto es vital la correcta elección del mismo para realizar análisis y acciones comerciales posteriores.

En caso de que el cliente comercial tenga más de una sucursal, tendremos también que seleccionar la sucursal correcta (*Branch*).

Para los casos de clientes particulares que no tienen ningún tipo de contrato establecido indicaremos el cliente comercial que corresponda, pudiendo ser el 1000 Direct Guest o el 1003 NH Rewards. Informaremos el número del cliente Huésped como cliente comercial únicamente cuándo exista un contrato creado en TMS para ese huésped.

2. **CRS**: en algunos casos el cliente comercial recurre a un tercero para para buscar disponibilidad y realizar sus reservas, ya sea una Central de Reservas, un organizador profesional de eventos, etc. El/la CRS actúa como canal para formalizar una reserva entre el hotel y el cliente comercial, pudiendo reclamar a su vez una comisión por las gestiones realizadas.

En caso de que la CRS tenga más de una sucursal, tendremos también que seleccionar la sucursal correcta (*Branch*).

Cuándo exista un contrato dónde intervenga una CRS podrá provisionarse (comisión) o descontarse en factura (descuento) comisiones para el cliente comercial. A su vez podrá provisionar una comisión para la CRS (doble intermediación). Nunca será posible aplicar un descuento en factura para la CRS.

3. **Empresa Responsable:** Empresa empresa para la cual se realiza la reserva, independientemente de que el huésped que se aloje pertenezca a ella o sea un mero invitado de la misma.

En caso de que la Empresa tenga más de una sucursal, tendremos también que seleccionar la sucursal correcta (*Branch*).

Los contratos existentes en TMS están creados combinando la información que se registra en los campos del Cliente Comercial, con el/la CRS y/o la Empresa Responsable. Es fundamental identificar correctamente a estos interlocutores durante el proceso de creación de una reserva para que TMS nos ofrezca las condiciones de contratación adecuadas que se deben aplicar.

The screenshot shows the TMS reservation system interface. At the top, it displays 'Reservation 18938091' and 'Client: 1016882287 EXPEDIA INTERNACIONAL'. Below this, there are fields for 'Arrival: 05.10.2016 Wednesd..', 'RoomType: Superior Double View', 'Guests: AD 1 JU 0 CB 0 BB 0', and 'Depart.: 07.10.2016 Friday'. The 'Currency' is set to 'EUR'. The 'Meal Plan' is 'RO'. The 'First service' and 'Last service' fields are empty. Below these fields, there are tabs for 'General Data', 'Billing Information', 'Additional data', 'Statistics', 'Deposits', 'Guarantees', 'Routing charges', 'Fixed charges', 'Actions', 'Loaned items', and 'Notices for Reception'. The 'Billing Information' tab is selected, showing 'Unexpected check-out Billing' with options for 'Reservation dates' (selected) and 'Actual dates'. The 'Client information' section shows 'Receiver:', 'Holder:', 'Payer:', and 'Company Resp.:'. The 'Payment cond.' section shows 'Contract: EXPEDIA_IN 1 EXPEDIA INTERNATIONAL - PUBLIC RATES', 'Rate: AP30D Adv Purchase>30d. leadtime non ref', 'Allotment:', 'Expense code: CXL_100% Total Stay', and 'Manual price: 0,00'. There is a 'Recalcular precios diarios' button. The 'Tax included (Only manual price)' checkbox is checked, and the 'FREE reservation' checkbox is unchecked.

Toda reserva tiene habilitados 4 folios (salvo las reservas de “no alojado” que tienen únicamente 1 folio). En los casos en los que el cliente comercial sea una agencia o una empresa, los datos aparecerán reflejados como titular del folio 2 de la reserva. En los otros 3 folios restantes, el titular será por defecto el huésped principal registrado en la reserva (dado de alta en CRM con su correspondiente código). Salvo que se modifique de forma manual para que sea de otra manera, los cargos extras quedarán registrados por defecto en el folio 1 de la reserva.

The screenshot shows the TMS reservation system interface with the 'Folio 1' tab selected. It displays 'Reservation 22419573' and 'Status Check in'. Below this, there are fields for 'Main Client: ACCENTURE SL-2000073787', 'Main guest: SUMMER POWER', 'Arrival: 02.10.2016', 'Departur: 07.10.2016', 'Voucher:', and 'Type: SUPDBL Superior Double'. The 'FOLIOS' section shows 'F1' with '0,00 EUR' and 'F2' with '0,00 EUR'. The 'tax incl.' section shows 'F3' with '0,00 EUR' and 'F4' with '0,00 EUR'. The 'FOLIO' section shows 'F1' with '0,00 EUR' and 'F2' with '0,00 EUR'. The 'FOLIO' section shows 'F1' with '0,00 EUR' and 'F2' with '0,00 EUR'. The 'FOLIO' section shows 'F1' with '0,00 EUR' and 'F2' with '0,00 EUR'.

Accediendo a la cabecera de los folios, podremos modificar la forma de pago, así como el titular de la factura

Folio headers by Reservation

ESMD.EUROB NH Collection Eurobuilding COLLECTION

Individual reserv. [REDACTED]

Main client 2000073787 ACCENTURE SL Pax

Arrival date 02.10.2016 Room [REDACTED] SUPDBLK AD 1 JU 0 CH 0 BB 0

Departure date 07.10.2016

Reservation status Confirmed

Rou...	Folio	Payment method	Terms. Pay	Tax incl	Format	Responsible Folio	Holder	Holder name	Branch
1	On-desk paym...			☐	IND	Main Guest	48234432	[REDACTED]	0000191771
2	Credit	C060		☐	DAILY	Main client	2000073787	ACCENTURE SL	0000191771
3	On-desk paym...			☐	IND	Main Guest	48234432	[REDACTED]	0000191771
4	On-desk paym...			☐	IND	Main Guest	48234432	[REDACTED]	0000191771

Los titulares de los folios, como hemos visto anteriormente, pueden ser distintos, pero únicamente puede existir un cliente comercial en cada reserva. Es por esta razón que las estadísticas atenderán siempre a lo que se haya informado en el campo del cliente comercial.

Por último, y ya con propósitos fiscales, puede ser preciso identificar otros interlocutores en la reserva cuando los clientes así lo exijan. Esta información la registraremos en la pestaña **"Datos de facturación"** de la reserva (indicados en la imagen con el número 4).

4.a Cliente Receptivo: persona, física o jurídica, a la que habremos de remitir la factura o facturas correspondientes cuando sea un cliente distinto de la dirección del cliente comercial.

Son muy excepcionales los casos en los que se hace necesario informar un cliente receptivo que sea distinto al informado en el cliente comercial o fiscal, ya que con el uso de las sucursales (*branches*) suele quedar cubierta dicha información.

4.b Cliente Fiscal: Persona, física o jurídica, que indicaremos como titular fiscal de la factura o facturas correspondiente (a nombre de quién emitimos la factura)

4.c Cliente Pagador: Persona, física o jurídica, que se hará responsable del pago de la factura o facturas correspondientes.

Para que la lógica de los clientes receptivo, pagador y fiscal pueda aplicar, tanto el cliente comercial como el titular del folio que vamos a facturar deben coincidir. En caso de que esto no sea así, no servirá nada de lo especificado en dichos campos. Para modificar el titular de un folio, deberemos acceder a la cabecera de los folios.

2 OPERATIVA TMS

TMS forHotels nos ofrece diferentes posibilidades para facturar una reserva según las necesidades del cliente.

En ocasiones es suficiente con modificar la cabecera de los folios y en otros casos más complejos necesitaremos detallar la función que realizará cada interlocutor (receptivo, fiscal y pagador).

Consulta el documento [TMS4H Interlocutores de la reserva ejemplos](#) para conocer las diferentes opciones en TMS.

Document control

Version	Approved by	Document type	Date
1	Corporate IT & Organization Department	Manual	October 2016

i

*** Nota:** Actualmente y hasta que se complete la migración a TMS4C de Trust, los GDS (Global Distribution System) pueden actuar tanto como CRS como cliente comercial:

- **Caso 1:** En caso que el intermediario exista como cliente comercial y la reserva se haya hecho a través de un GDS, dicho GDS actuará como CRS.

Ejemplo: GBT hace sus reservas a través de Amadeus, los interlocutores de la reserva son: Cliente comercial = Global Business Travel

CRS: Amadeus GDS

ESMD.EUROB. Individual Res.

Reservation: 20694155 Client: 100333332 GLOBAL BUSINESS TRAVEL FRANCE Amount: 287.00 EUR

Arrival: 05.09.2016 Monday
Nights: 1
Depart.: 06.09.2016 Tuesday

RoomType: Premium Double View King
Guests: AD 1 JU 0 CH 0 BB 0
Room: 1570

Meal Plan: RO
First service:
Last service:

General Data *Billing Information *Additional data *Statistics Deposits Guarantees Routing charges Fixed charges Actions Loaned items *Notices for Reception

Unexpected check-out Billing
Reservation dates
Actual dates

Central Reservation Office
CRS Nº:
CRS: 1000091137 AMADEUS *GDS*

Contract: AMEX 1 AMERICAN EXPRESS GLOBAL - AMADEUS
Rate: BAR BAR Flexible easy cancellation
Allotment:
Expense code: CXL_BAR BAR CXL

Manual price: 0,00
Tax included (Only manual price)
FREE reservation

Client information
Receiver:
Holder:
Payer:
Company Resp.:

Payment cond.:

Recalcular precios diarios

- **Caso 2:** Trust International *GDS* aparecerá como Cliente comercial, ya que no tenemos registrado al minorista en nuestra base de datos. Como CRS aparece el GDS por el que se hizo la reserva. TMS aplicará el contrato creado para el GDS:

Reserva 19644814 Client: 1002736524 TRUST INTERNATIONAL.COM *GDS* Importe: 774.68 EUR

Llegada: 31.07.2016 Domingo
Noches: 5
Salida: 05.08.2016 Viernes

Tipo hab: Superior Double View Do.
PAX: AD 1 JU 0 CH 0 BB 0
Hab.: 110

Moneda: EUR

Régimen: BB
Primer servicio:
Ultimo servicio: BKFS

Datos Generales *Datos de Facturación *Datos adicionales *Estadísticas Anticipos Garantías Enrutamiento de Cargos Cargos fijos Acciones Objetos prestados Avisos

Facturación salida anticipada
Centro de reservas
Nº CRS:
CRS: 1000091137 AMADEUS *GDS*

Contrato: AMADEUS 1 AMADEUS - PUBLIC RATES
Tarifa: BAR BAR Flexible easy cancellation
Cupo:
Codigo de gasto: CXL_BAR BAR CXL

Datos Cliente Cond cobro