



# Channel Manager

## Manual de Uso

[QUÉ HACER Y NO HACER CON EL ChM](#)

[INGRESAR A MI CHANNEL MANAGER](#)

[GESTIONAR INVENTARIO](#)

[ARC DASHBOARD](#)

[AUMENTAR O DISMINUIR INVENTARIO](#)

[AGOTAR DISPONIBILIDAD](#)

[CERRAR FECHAS](#)

[GESTIONAR CANCELACIONES POR PARTE DEL CLIENTE](#)

[Reserva cancelada desde cualquier OTA que no sea Booking.com en fecha cerrada](#)

[Reserva cancelada desde Booking.com en fecha cerrada](#)

[EDITAR TARIFAS](#)

[SINCRONIZAR INVENTARIO O TARIFAS \(para hoteles que hacen muchos movimientos al día/semana\)](#)

[REVISAR RESERVACIONES GESTIONADAS POR EL ChM](#)

## QUÉ HACER Y NO HACER CON EL ChM

El Channel Manager (**ChM**) es una herramienta que te permite gestionar y vender un inventario simultáneamente a varias OTAs conectadas, desde un sola página.

Con el ChM puedes:

- Hacer cambios de inventario
- Cerrar fechas/Abrir fechas
- Cambiar tarifas
- Abrir promociones/Cerrar promociones
- Supervisar todas las reservas registradas en OTAs conectadas

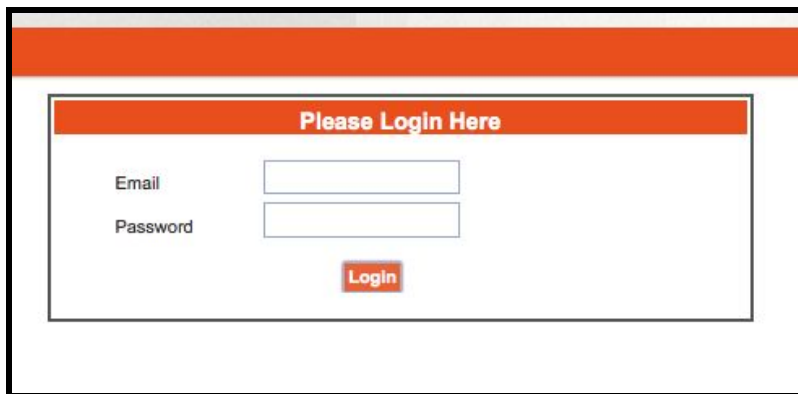
Con el ChM **no puedes** (debes hacerlo directamente en la extranet de la Agencia u OTA):

- Cancelar reservas
- Marcar no-shows
- Hacer cambios en tu perfil y tipos de unidades
- Crear promociones (una vez creada la promoción en tu extranet podemos replicarla en ChM).
- Pagar tus comisiones

## INGRESAR A MI CHANNEL MANAGER

Desde cualquier parte del mundo puedes ingresar a tu ChM con tus **credenciales** (usuario y contraseña) por medio del siguiente enlace:

<http://www.clerkhotel.com/channelmanager/clients/>



The image shows a login form for the Clerk Channel Manager. It features a white background with a prominent orange header bar at the top containing the text "Please Login Here". Below this header, there are two input fields: one for "Email" and one for "Password". A red button labeled "Login" is located below the password field. The entire form is enclosed in a black border.

## GESTIONAR INVENTARIO

Para gestionar tu inventario debes utilizar las dos siguientes herramientas:

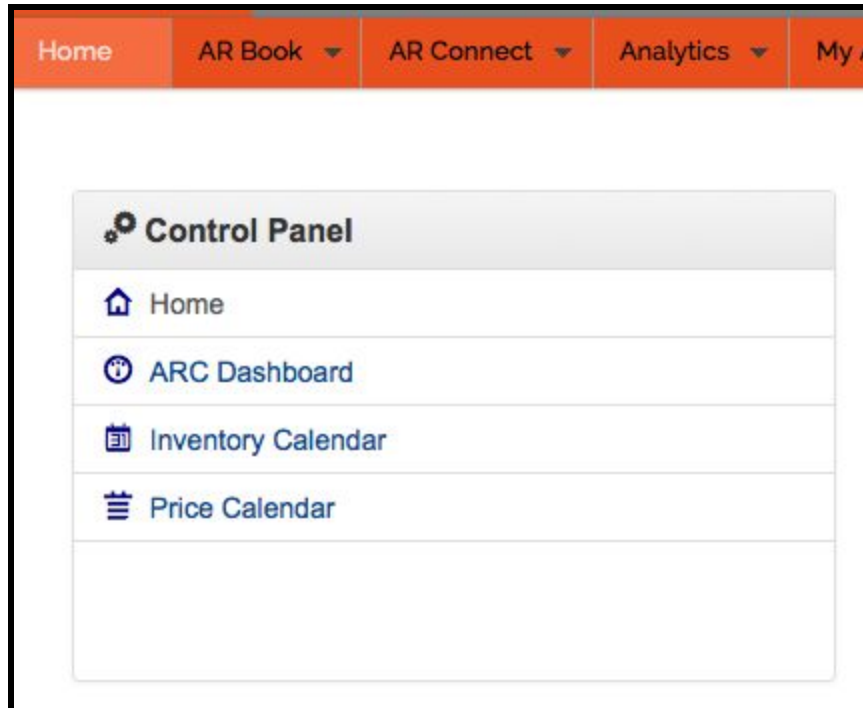
1. ARC DASHBOARD

Esta herramienta resume el estado de tu inventario, unidades reservadas y unidades disponibles a la venta.

2. INVENTORY CALENDAR

Esta herramienta te permite aumentar o disminuir la cantidad de unidades todavía disponibles a la venta.

Puedes acceder a ellas haciendo click en la pestaña Home.



## ARC DASHBOARD

El ChM se encarga de actualizar la cantidad de inventario disponibles que adjudicaste para cada tipo de unidad (Doble, Superior, Cabaña, Departamento...) de manera automática para que cada OTA reciba la disponibilidad en tiempo real considerando las reservas ingresadas y las cancelaciones recibidas.

El resumen de tu inventario para cada fecha se encuentra aquí.

- Los números en **rojo** son las unidades disponibles para el día que ya fueron reservadas (si en algún momento cierras una fecha este contador puede reiniciarse).
- Los números en **verde** son las unidades disponibles para el día que todavía

están a la venta.

Channel	Rooms	Fri Jun 2015	Sat Jun 2015	Sun Jun 2015	Mon Jun 2015	Tue Jun 2015	Wed Jun 2015	Thu Jun 2015
All Channels	Standard Bungalow Sync	0 3	0 3	0 3	0 3	0 3	0 3	1 2
	Superior Bungalow Sync	0 3	1 2	0 3	0 3	0 3	0 3	0 3
	Hotel	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗	⊗

Number of Rooms **Booked** | Number of Rooms **Available**

## ¡Importante!

El inventario que dispones en Channel Manager solo se actualiza respecto a las reservas que se toman o se cancelan entre las OTAs conectadas. No se actualiza respecto a reservas que llegan por fuera aunque las ingreses a tu Dashboard de Clerk. Es decir que si vendes directamente a un cliente que te llama por teléfono (1) de los (3) “Standard Bungalow” disponibles para las noches del 19 y 20, debes actualizar tu inventario disponible para el 19 y 20 de (-1) osea en verde debe de aparecer (2).

## AUMENTAR O DISMINUIR INVENTARIO

Para aumentar o disminuir el inventario disponible debes ir a INVENTORY CALENDAR y actualizar el número de unidades disponibles sobre el tipo y fecha específica (3-1=2 colocar 2 respectivamente el 19 y 20). Luego hacer click en el botón “SAVE”.

# Clerk

Room: Click on room name for sync inventory

Room	Fri 19 Jun	Sat 20 Jun	Sun 21 Jun	Mon 22 Jun	Tue 23 Jun	Wed 24 Jun	Thu 25 Jun	Fri 26 Jun	Sat 27 Jun	Sun 28 Jun	Mon 29 Jun	Tue 30 Jun	Wed 01 Jul	Thu 02 Jul	Fri 03 Jul	Sat 04 Jul	Sun 05 Jul	Mon 06 Jul	Tue 07 Jul	Wed 08 Jul	Thu 09 Jul	Fri 10 Jul	Sat 11 Jul	Sun 12 Jul	Mon 13 Jul	Tue 14 Jul	Wed 15 Jul	Thu 16 Jul	Fri 17 Jul	Sat 18 Jul
Standard Bun...	3	3	3	3	3	3	2	1	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Superior Bun...	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Save

■ Room Not Available  
■ Room Available  
■ Inventory Not Allocated

Room **Not Available**      Room **Available**      Inventory **Not Allocated**

## AGOTAR DISPONIBILIDAD

Para aparecer en las OTAs sin más inventario a la venta solo debes poner un “0” en el tipo y fechas específicas en donde ya no tienes más disponibilidad.

En **Booking.com**, la fecha aparecerá en **amarillo** con un punto de exclamación (!).

13	14	15	16	17
		!		
1	1	1		1
		!		

En **Expedia**, la fecha aparecerá en rojo.

1 sold: 1	1 sold: 1	1 sold: 0	0 sold: 0
101 81	101 81	101 81	101 81
91 73	91 73	91 73	91 73

**¡Importante!**

Si una fecha específica en la cual el inventario es de “0” pero previo a eso registraste reservas (los números en rojo de ARC Dashboard) dichas reservas actualizarán la disponibilidad agotada si son canceladas.

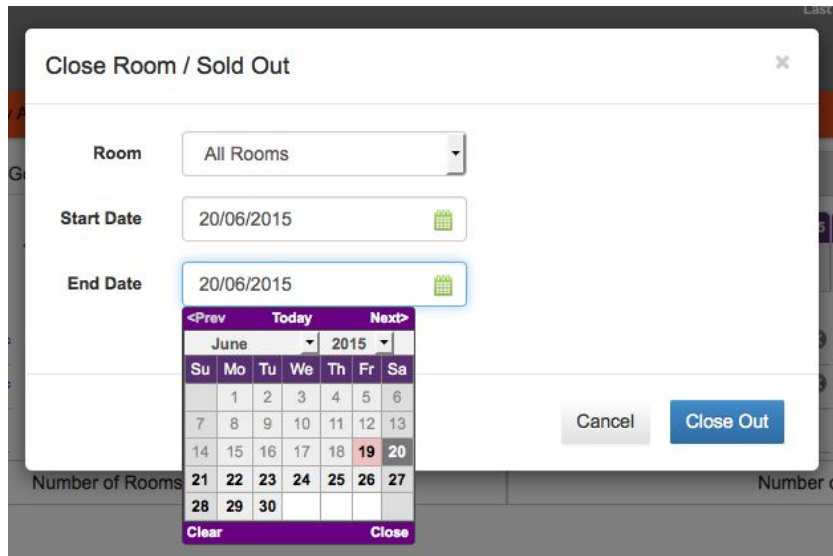
## CERRAR FECHAS

Cerrar una fecha es indicar que no se quieres recibir más nuevas reservas de manera definitiva. Si tiene un contrato con una OTA que lo obliga a tener un mínimo de venta adjudicado puede omitir esa cláusula al cerrar por completo la fecha si no has realizado ninguna venta.

Solo hacer click en la cruz de ARC DASHBOARD, ya sea que quieras cerrar la venta de un tipo de unidad o el hotel por completo a una fecha.



En este caso vamos a cerrar todo el Hotel (all rooms) y escoger las fechas que queremos cerrar. Click en “Close Out”.



## ¡Importante!

- Si registraste reservas previo a cerrar la fecha y que ocurre una cancelación de alguna de ellas, la fecha volverá a abrirse automáticamente y la reserva cancelada se hará disponible a la venta para todas las OTAs.
- Si la cancelación proviene de una reserva realizada en Booking.com, la fecha no volverá a abrirse y la unidad cancelada no volverá a venderse a menos de que abras de nuevo la fecha manualmente y adjudiques inventario.

## GESTIONAR CANCELACIONES POR PARTE DEL CLIENTE

- Cuando mi fecha esta abierta

La reserva cancelada vuelve al inventario disponible a la venta por lo que no hay nada que hacer. Para hacer cualquier aumentar o disminuir las unidades disponibles -> ir a Inventory Calendar.

- Cuando mi fecha está **cerrada en ARC DASHBOARD** (depende si la cancelación proviene de booking.com o no)



## Problema:

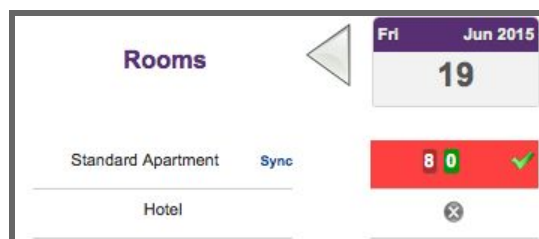
### Reserva cancelada desde cualquier OTA que no sea Booking.com en fecha cerrada

Si la reserva cancelada provienen de cualquier OTA que no sea Booking.com, el inventario volverá a abrir aunque la fecha siga en rojo en el ARC DASHBOARD y quedará con la unidad en verde (o unidades disponibles si es que son varias cancelaciones) disponible a la venta hasta que se reserve nuevamente.

Si por alguna razón esa unidad se vende por fuera del Channel Manager, es decir directamente con el cliente se tiene que eliminar del Channel Manager su disponibilidad pues de otro modo se estaría vendiendo dos veces y tendríamos un overbooking.

## Solución:

Abrir la fecha en cuestión (haciendo click en el check verde del tipo de unidad que se quiere actualizar) y adjudicar “0” en allocation y click en botón “Open sold out rooms”. Volver a cerrar la fecha haciendo click en la cruz, eligiendo el tipo y las fechas que se quieren bloquear.



Open Sold Out Room

Rooms: All Rooms

Standard Apartment Availability: 0

Start Date: 22/06/2015

End Date: 22/06/2015

Buttons: Cancel, Open Sold Out Room

## Reserva cancelada desde Booking.com en fecha cerrada

Las reservas canceladas provenientes de booking.com en una fecha cerrada en ARC DASHBOARD no vuelven a venderse. Por lo que si se desea volver a poner a la venta dicha cancelación se debe abrir la fecha y adjudicar un número al inventario.

Seguir los pasos mencionados en el ejemplo anterior, pero en lugar de marcar “0” indicar el número de unidades a la venta y dejar la fecha abierta.

## EDITAR TARIFAS

Para editar tarifas o promociones mapeadas en el Channel Manager ir a PRICE CALENDAR.

Room: Standard Double or Twin room

Rate Plan: CP

Start Date: 25/06/2015

Buttons: Report, Copy Price, Load Price, Sync/Paste Prices, Update Price

# Clerk

1. Elegir el tipo de unidad que se quiere editar.
2. Elegir la tarifa o promoción que se quiere editar
3. Hacer click en “Update price”

En esa ventana se deben ingresar todas las tarifas configuradas para el tipo de habitación y tarifa. Si se tienen los precios publicados en portales de OTAs sin IVA se debe llenar el campo “Final Price”. Si se considera un IVA desglosarlo en los campos anteriores.

**Price Update Form** ( Room : Standard Double or Twin room, Rate Plan : CP )

Prices						Channel Occupancies	
Rate Type	Price	Tax (%)		Final Price	Old Value	Channel	Occupancies
Single	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	###	143.0	Expedia	DOUBLE
Double	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		177.0	Booking.com	SINGLE, DOUBLE

\*Note: Enter Price inclusive of all taxes and fee / sell rate and taxes

**Start Date**      **End Date**  
dd/mm/yy       dd/mm/yy

Days Of Week. [Select All](#) [Clear All](#)

Monday    Tuesday    Wednesday    Thursday    Friday    Saturday    Sunday

- Si no se tiene idea si los precios se publican con o sin IVA preguntar al market manager de la OTA.

## SINCRONIZAR INVENTARIO O TARIFAS

**(para hoteles que hacen muchos movimientos al día/semana)**

Si se hacen cambios grandes en inventario o tarifas es siempre bueno verificar que

# Clerk

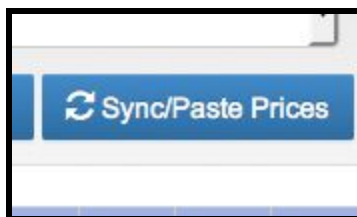
estos se han replicado en las OTAs pues al abrir varios meses o cambiar tarifas para un rango grande de fechas podría ser que la actualización tome un poco más de tiempo o que no proceda.

La sincronización sirve para refrescar los cambios.

## PRECIOS

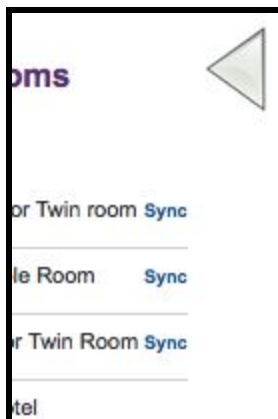
Para volver a lanzar la sincronización de tarifas ir a PRICE CALENDAR.

Hacer click en “Sync/paste Prices” y elegir un rango de fechas corta (2 meses como mucho) para asegurar la sincronización rápida de los precios de manera generalizada en todos las OTAs.



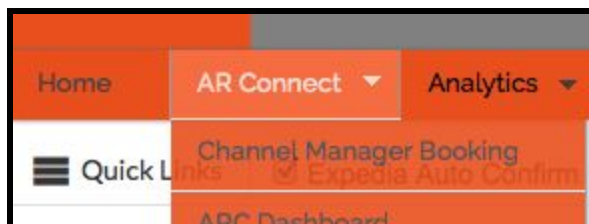
## INVENTARIO

Para volver a sincronizar inventario en todos los canales, ir a ARC DASHBOARD y hacer click en el tipo de habitación que se desea sincronizar.



## REVISAR RESERVACIONES GESTIONADAS POR EL ChM

Para poder revisar con detalle todas las reservas que han sido gestionadas por el ChM ya sea que están activas, fueron modificadas o canceladas ingresar a “Channel Manager Bookings”

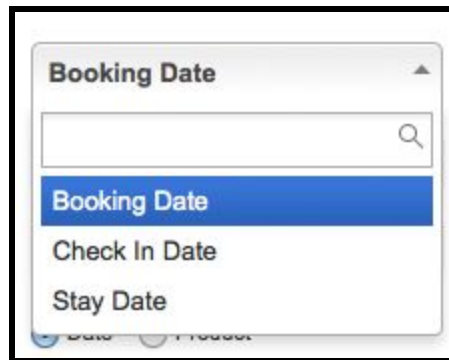


Elegir entre los distintos filtros de búsqueda.

**Booking date:** Reservas registradas en una fecha

**Check-in date :** Check-ins a realizarse en una fecha

**Stay Date :** Todas las reservas que están presentes sobre una fecha (sin importar si hacen check-in o ya lo hicieron).



Seguir con las fechas y demás filtros. Hacer click en “search” para ver aparecer las reservas que corresponden al filtro ingresado.

ARC Hotel Booking Report

Search Type:  Start Time:  End Time:

Select Channel:  Product:

Status:

Chart Base :  Date  Product

Para ver más detalles en la reserva como mensajes o datos de tarjeta de crédito, hacer click en el ID de reserva en azul.

Channel	OTA Reference Id	Product	Room Name	Booking Time	Check In	Check Out	No Of Rooms	Guest Name	Room Nights	Confirm / Cancel	Comments	Print
Booking.com	<a href="#">871069068</a> Cancelled	Monterilla Hotel - Vina Del Mar	Standard Double or Twin room	22/04/2015 09:30	23/06/2015	26/06/2015	2	Rilane miranda	6		<input type="button" value="Add"/>	<input type="button" value="Print"/>
Booking.com	<a href="#">454874762</a>	Monterilla Hotel - Vina Del Mar	Standard Double or Twin room	21/04/2015 13:18	25/06/2015	26/06/2015	1	Joel Rookwood	1	<input type="button" value="Cancel"/>	<input type="button" value="Add"/>	<input type="button" value="Print"/>

\*Para reservas modificadas aparecerá un mensaje verde en la reserva y deberás ingresar por el enlace azul para ver las modificaciones que se actualizaron.

..  
2016

