

Información complementaria sobre los grupos y los guías

Cualificación de los grupos y los guías

¿Se encarga de gestionar las visitas y desea utilizar sus propios criterios para clasificar los grupos y sus guías? SecuTix le presenta una nueva funcionalidad que le dará la flexibilidad que desea.

Definición de las cualificaciones

Una cualificación se define mediante los siguientes atributos:

- Nombre de la cualificación; por ejemplo, nivel de competencia.
- Rango de la cualificación: útil para determinar el orden de visualización en las pantallas.
- Posibles valores de esta cualificación, como por ejemplo: principiante, avanzado o experto.
- ¿Se utiliza esta cualificación para la planificación de los guías? (sí/ no).



Le invitamos a que se ponga en contacto con nuestro servicio de atención al cliente para definir la cantidad de cualificaciones deseadas.

Uso de las cualificaciones para la planificación de las guías

Una vez que se hayan definido las cualificaciones en SecuTix, podrá asociar estas a sus guías e integrarlas en el proceso de planificación. Por ejemplo: si la cualificación «Nivel de competencia» se utiliza para la planificación de sus guías, podrá entonces precisar que Luis Pérez se designa para los grupos de nivel «principiante» mientras que Luisa Rodríguez para los grupos de nivel «Avanzado» y «Experto».

Información sobre el grupo

Durante la compra de una visita de grupo, el operador en taquilla y los contactos por Internet eligen los campos correspondientes a las cualificaciones.

- La cumplimentación de la información utilizada para la planificación de las guías es obligatoria.
- La cumplimentación de información que no sea necesaria para la planificación de las guías es opcional.
- Podrá elegir si oculta al cliente por Internet las cualificaciones que no sean obligatorias para la planificación y que sus operadores puedan cumplimentarlos ellos mismos.

Planificación de los guías

Se le propone un primer nivel por defecto desde el calendario de visitas, especialmente la función del idioma y la temática. A partir de ahora podrá tener en cuenta otros criterios para determinar si un guía está cualificado o no en el marco de la planificación de las visitas. Si retomamos el ejemplo de antes, Luis Pérez será identificado como no cualificado para un grupo que desee un nivel de conocimiento «Experto». En cualquier caso, usted siempre podrá planificar un guía disponible para una visita aunque no esté cualificado para el grupo en cuestión.

Reporting

Las tres cualificaciones principales (aquellas de rango al menos) pueden visualizarse en todos los informes de la temática «Planificación visita».

Observaciones

La información sobre los grupos (nombre y tipo de grupo) y sobre las visitas (idioma y temática) permanecerán sin cambios.

Cantidad real de participantes

La cantidad real de participantes durante una visita puede variar de la cantidad de participantes indicados en el momento de la reserva. Hasta ahora, si el grupo debía pagar un suplemento o que le hiciesen una devolución de una parte del importe pagado, tenía que personarse en la taquilla donde se procedía al cobro/devolución y a la emisión de nuevas entradas. Ya está disponible un proceso más fácil si la diferencia entre la cantidad prevista y la cantidad real de participantes no supone una diferencia de precio o si la institución decidiese que no se hacen devoluciones o cobrar la diferencia de precio que pueda haber. En este caso, el operador de taquilla (o el encargado de la recepción de los grupos) podrá simplemente anotar el número de participantes y, si lo desea, la cantidad de acompañantes real del grupo.

Esta cantidad aparece en el calendario y también se incluye en los informes de la temática de «Asiduidad» y «Planificación visita». Los informes del subtema «Planificación visita» también podrá mostrar la diferencia entre la cantidad de participantes prevista (aquella que se indicó en el momento de la reserva) y la cantidad real de participantes.