



Hermès Hotel
V 5.0

Manuel d'utilisation

1. Configuration module hôtel	4
Paramétrage des préférences	4
Accès au panneau de configuration Général	4
Options générales	5
T.V.A (onglet Général suite).....	6
Taxe de séjour (onglet Général suite)	7
Les Arrhes (onglet Général suite)	7
Facturation téléphonique et petit déjeuner (onglet Général suite)	8
Tarification particulière pour les enfants (onglet Général suite).....	9
Option « pas de départ anticipé » (onglet Général suite)	9
Tarification	10
Forfaits	11
Type Client.....	13
Jours fermés & Jours fériés	14
Configuration des impressions (Imp.)	15
Edition du modèle de confirmation	17
Configuration des Emails	18
Pays I.N.S.E.E.....	19
Mise en place des chambres	20
Accès a la configuration des chambres	20
Définition des types de chambres.....	21
Création des chambres	23
Modification d'une chambre	24
Suppression ou Mise hors service d'une chambre	25
2. Le Planning d'Hermès	26
Fonctionnement général	26
Accès aux fonctions du planning	26
Accès aux fonctions du planning suite	27
Iconographie et couleurs du planning	28
Utilisation des filtres & Disponibilités.....	29
Déplacement des réservation a partir du planning	31
Utilisation du calendrier	32
Fil à Plomb : position de la réservation sur le planning.....	34
Bulles d'aide : Lecture des informations d'une réservation.....	35
3. Réservations	36
Réservation Simple	36
Réservation par disponibilité.....	36
Réservation par clic sur une chambre	37
La fiche de réservation	38
Les Arrhes	42
Réservation de groupe	43
Confirmation d'une réservation	45
Arrivée du client.....	47
Facturation.....	48
Départ du client	51
Options de la fiche de réservation	53
Modifier la réservation	53
Transfert de chambre.....	53

Permuter deux réservations	54
4. <i>Liste des Réservations</i>.....	55
Gestion des Réservations et facturation	55
Utilisation de la fenêtre	55
Réservation de groupe pour une agence.....	56
Tri de la liste des réservations	56
Statistiques par période	57
Transfert des factures dans le module de gestion.....	58
5. <i>Liste des arrhes</i>.....	59
Gestion des arrhes	59
Utilisation de la fenêtre	59

1. Configuration module hôtel

Paramétrage des préférences

Accès au panneau de configuration Général

Pour accéder au menu de configuration cliquer sur cet icône.

The screenshot displays the HERMES PLANNING software interface. At the top, it shows the period from 9/01/03 to 9/02/03, with a secondary period from 11/01/2003 to 11 25 03. The main area is a calendar grid with room numbers (100-109, 200-209) and status labels like 'CAPITAINE'. A callout box points to a gear icon in the top left corner of the interface.

Afin de protéger et de limiter l'accès au panneau de configuration, un mot de passe est demandé à l'entrée du menu. Le mot de passe est initialisé a vide (c'est-à-dire qu'il ne faut rien saisir dans la fenêtre de demande du mot de passe). Il vous appartient par la suite de modifier celui-ci dans le panneau de configuration.



Options générales

Dans l'onglet d'options générales, vous pouvez définir les mots de passe pour protéger certaines fonctions du programme, et aussi les chemins d'accès aux modules de gestion et de caisse.

Le mot de passe « général » sert à protéger l'accès au panneau de configuration et au module de gestion.

Le mot de passe manager sert à protéger des fonctions comme la suppression de réservation.

Modification
des mots de
passe

Répertoires de gestion et de l'Hôtel

Chemin d'accès
au module de
Gestion & bouton
de sélection.

Initialiser par le programme d'installation le chemin d'accès au module de gestion ne doit pas être modifié par l'utilisateur. Si toutefois il s'avère obligatoire de le modifier, il suffit de cliquer sur le bouton de sélection et de rechercher le nouveau répertoire.

Le répertoire de l'hôtel doit être modifié uniquement si vous installez une deuxième licence sur un autre poste, afin de désigner le chemin vers le répertoire de l'hôtel du poste maître.

Numéro de facture en cours

Le numéro de facture est à zéro par défaut. Vous pouvez le modifier avant de commencer votre activité pour l'accorder avec votre facturation en cours.

T.V.A (onglet Général suite)

Les T.V.A à taux unique sont définies dans le module de gestion. La T.V.A composée est paramétrée dans le module hôtel.

Ce type de T.V.A est composé de deux taux simple. Ce taux composé est utilisé par le $\frac{3}{4}$ $\frac{1}{4}$, taux affecté aux articles soumis aux réformes sur les pensions et demi-pensions. Pour activer le taux composé il est nécessaire de configurer correctement les articles dans le module de gestion. Seuls les articles dont le « Code T.V.A » est désigné dans le champ « CODE T.V.A $\frac{3}{4}$ $\frac{1}{4}$ », du panneau de configuration Général ci-dessous, seront soumis au taux composé.

The screenshot shows a 'Configuration' window with the following fields and values:

- CODE TVA $\frac{3}{4}$: 1
- % TVA $\frac{3}{4}$: 0.7727800
- CODE TVA $\frac{1}{4}$: 2
- % TVA $\frac{1}{4}$: 0.2272200
- CODE ARTICLE TAXE DE SEJOUR : 15
- CODE ARTICLE NOTE TELEPHONIQUE : 1
- CODE ARTICLE PETIT DEJ : 1
- DATE DEBUT TAXE : 1 5
- DATE FIN TAXE : 1 5
- CODE ARTICLE FACTURATION ARRHEES : 1
- NOMBRE DE JOURS DATE LIMITE DES ARRHEES : 7
- AGE GRATUIT < A : 2 AN(S)
- REDUCTION DE 2.00% DE : 2 A : 2 ANS
- REDUCTION DE 8.00% DE : 8 A : 8 ANS
- Buttons: 'Annuler les transferts en gestion', 'Date', 'Pas de départ anticipé' (with a green tree icon), and a power button.
- Right sidebar buttons: 'Général', '(G) suite', 'Saison', 'Forfait', 'Client', 'Jours', 'Imp.', 'Email', 'Pays', 'Gr. art.', 'Standard', 'Hermes'.

Exemple :

Si l'on veut appliquer un taux composé sur les articles possédant un « Code T.V.A » égal à 1, correspondant dans notre exemple à un taux de 19.6%, il suffit d'entrer le code T.V.A « 1 » dans la case « CODE TVA $\frac{3}{4}$ $\frac{1}{4}$ ».

Il faut maintenant définir le taux composé en remplissant les cases :

- « CODE TVA $\frac{3}{4}$ » : ici code n° 2 égal à la T.V.A à 5.5%.
- « %TVA $\frac{3}{4}$ » : Pourcentage du taux de base 5.5% dans la composition du taux complexe, ici 0.7727800%.
- « CODE TVA $\frac{1}{4}$ » : ici code n° 1 égal à la T.V.A à 19.6%.
- « %TVA $\frac{1}{4}$ » : Pourcentage du taux de base 19.6% dans la composition du taux complexe, ici 0.2272200%.

(Ex : 0.23 % pour le taux 19.6%, et 0.77 pour le taux 5.5%)

Facturation téléphonique et petit déjeuner (onglet Général suite)

Configuration

CODE TVA 3/4 : % TVA 3/4 :
 CODE TVA 1/4 : % TVA 1/4 :
 CODE ARTICLE TAXE DE SEJOUR :
 CODE ARTICLE NOTE TELEPHONIQUE :
 CODE ARTICLE PETIT DEJ :
 DATE DEBUT TAXE :
 DATE FIN TAXE :
 CODE ARTICLE FACTURATION ARRHEES :
 NOMBRE DE JOURS DATE LIMITE DES ARRHEES :
 AGE GRATUIT < A : AN(S)
 REDUCTION DE DE : A : ANS
 REDUCTION DE DE : A : ANS
 Pas de départ anticipé
 Annuler les transferts en gestion Date

Téléphone

Petit déjeuner

Comme pour les arrhes, il est nécessaire de créer dans le module de gestion un article permettant la facturation des appels téléphoniques et des petits déjeuner, et de reporter ces codes article dans la case « CODE ARTICLE FACTURATION NOTE TELEPHONIQUE et PETIT DEJ ».

Ces articles sont utilisés dans le cas de la facturation de prestations téléphoniques si vous êtes reliés à votre standard téléphonique, et de prestations complémentaires de petit déjeuner si vous utilisez un forfait avec le petit déjeuner inclus.

Tarification particulière pour les enfants (onglet Général suite)

Configuration

CODE TVA 3/4 : % TVA 3/4 :
 CODE TVA 1/4 : % TVA 1/4 :
 CODE ARTICLE TAXE DE SEJOUR :
 CODE ARTICLE NOTE TELEPHONIQUE :
 CODE ARTICLE PETIT DEJ :
 DATE DEBUT TAXE :
 DATE FIN TAXE :
 CODE ARTICLE FACTURATION ARRHEES :
 NOMBRE DE JOURS DATE LIMITE DES ARRHEES :
 AGE GRATUIT < A : AN(S)
 REDUCTION DE DE : A : ANS
 REDUCTION DE DE : A : ANS
 Pas de départ anticipé
 Annuler les transferts en gestion Date

Vous avez la possibilité ici d'appliquer des réductions pour les enfants dont l'âge est inférieur, dans l'exemple ci-dessus, à 2 ans et 8 ans.

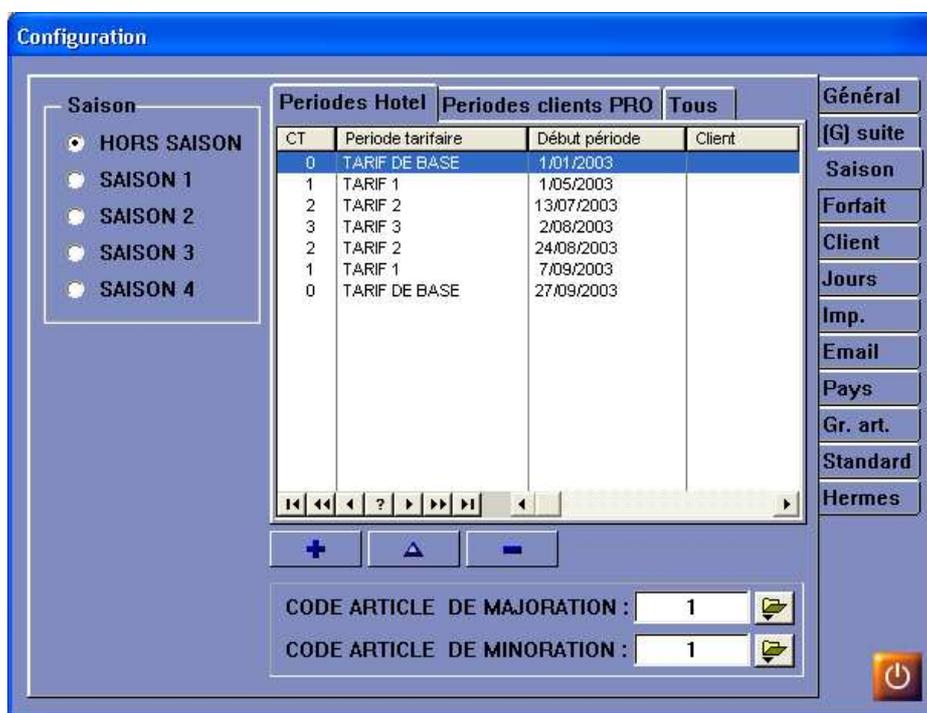
- Saisir l'âge minimum pour appliquer la réduction « Gratuit »
- Saisir le pourcentage et la fourchette d'âge pour la réduction n°1 et faire de même pour la réduction n° 2.

Option « pas de départ anticipé » (onglet Général suite)



Si vous activez cette option, en cas de départ anticipé du client, la facturation de son séjour ne sera pas recalculée au prorata des jours réellement utilisés.

Tarification



Ce logiciel permet d'appliquer une tarification personnalisée pour chaque saison. Il appartient à l'utilisateur de sélectionner un tarif parmi les cinq disponibles dans le panneau de configuration. Cette sélection devra être effectuée au début de chaque saison.

Une autre possibilité vous permet de saisir dans un tableau la date de début de chaque période afin d'automatiser la sélection du tarif. Vous devez pour cela sélectionner une saison puis appuyer sur le « + » pour placer la saison sélectionnée dans le tableau. Ensuite vous devez spécifier la date de début de cette saison en cliquant, dans le tableau, dans la colonne « Début de période ».

En général vous commencerez par la date du 1^{er} janvier et donnerez les périodes successives jusqu'au 31 décembre.

Cette fonctionnalité peut être utilisée de deux façons différentes :

La première vous permet de moduler le prix de chaque article. Lors de la création des articles dans le module de gestion, affectez plusieurs tarifs correspondant au tarif de chaque saison. Dans le cas où un tarif n'aurait pas été défini pour un article c'est le tarif basse saison qui est pris en compte.

La deuxième vous permet de sélectionner automatiquement le prix de chaque forfait. En effet vous pouvez donner un prix par saison pour chaque forfait que vous définissez. (Voir Forfaits).

Forfaits

Le forfait permet de regrouper plusieurs articles représentant des chambres sous un même code. Il est possible de modifier le prix de chaque article composant le forfait. Le tarif appliqué à chaque article composant le forfait ne modifie en aucun cas le tarif de base de cet article quand celui-ci est utilisé en dehors du forfait.

Pour chaque article de chambre composant le forfait vous devez définir un ou plusieurs tarifs correspondant à une ou plusieurs saisons.

Le taux de T.V.A appliqué au forfait est soit le taux de base soit le taux $\frac{3}{4}$ $\frac{1}{4}$ si ce dernier est actif. (pour appliquer la TVA $\frac{3}{4}$ $\frac{1}{4}$ il faut cliquer sur la touche : 3/4 1/4)

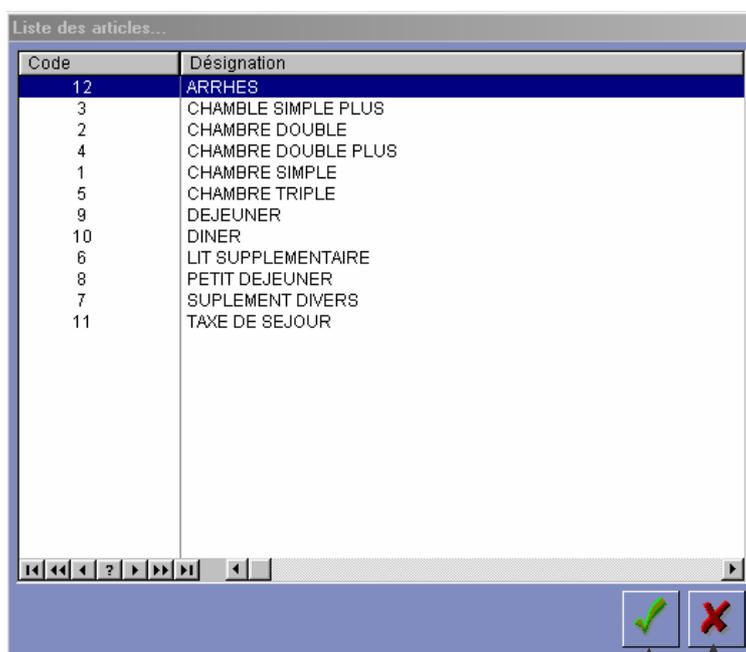
Vous devez aussi définir si le tarif du forfait est pour une nuit, pour une personne / nuit. (utilisez le bouton : FPP) ou pour un mois (FPPM).



Pour créer un forfait :

- Cliquer sur l'icône « + » afin de créer un nouveau forfait. Entrer en premier le code du forfait (ex : CB&B) puis taper sur la touche tabulation du clavier afin de saisir la désignation complète du forfait (ex : CONFORT B&B. Enfin taper une fois de plus sur la touche tabulation et valider en répondant « oui » à la question.
Les articles contenus dans le forfait sont affichés dans le tableau du dessous. Ainsi pour voir le contenu d'un forfait il faut cliquer sur sa désignation dans le tableau du haut, ce qui aura pour effet d'afficher tous les articles qui le composent dans le tableau du bas.
- Ensuite il est nécessaire de désigner les articles qui vont composer le forfait. Pour cela, cliquer sur la touche « Article » (Touche

composée de trois cubes, rouge, bleu, jaune) et sélectionner un article dans la liste suivante. Pour chaque article sélectionné, entrer le tarif pour chaque saison. Répéter cette opération autant de fois que nécessaire.



Validation du choix & annulation

- Afin de supprimer un article d'un forfait, cliquer sur le forfait à modifier dans le tableau des codes « forfait » afin de faire apparaître la liste des articles composant ce forfait dans le tableau du bas. Sélectionner l'article à supprimer puis cliquer sur l'icône moins (jaune).

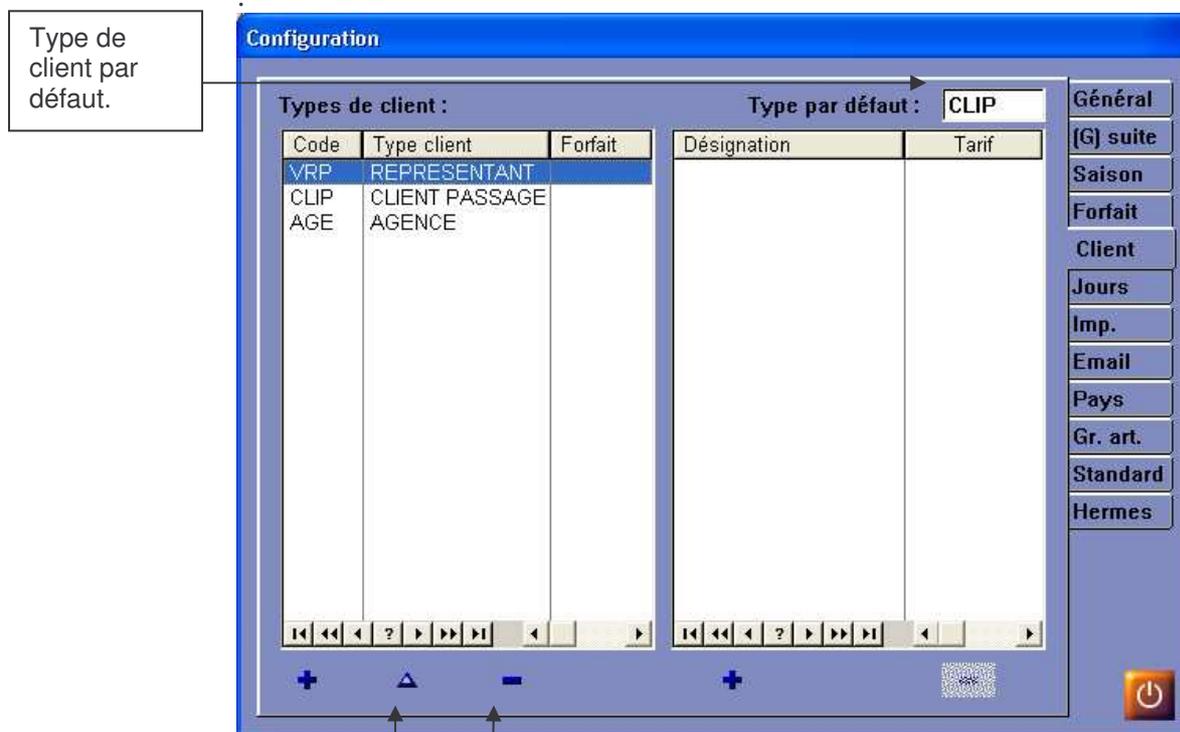
Article complémentaire :	
Désignation	Tarif TTC
PETIT DEJEUNER	10.00

- Vous pouvez sélectionner un article complémentaire pour chaque forfait. Cet article (souvent le petit déjeuner) sera placé, lors de la facturation, en complément dans la facture. Le tarif du complément vient en déduction du prix du forfait : si votre forfait est de 55 €, vous verrez afficher dans la facture :
 - CONFORT B&B 45 € au lieu de 55 €
 - PETIT DEJEUNER 10 €
 - Total : 55 €

Type Client

Les types de clients permettent de segmenter votre clientèle selon vos propres critères. De plus, la gestion des types de clients est obligatoire pour l'utilisation du module hôtel.

Les types de clients sont créés en utilisant la fenêtre suivante

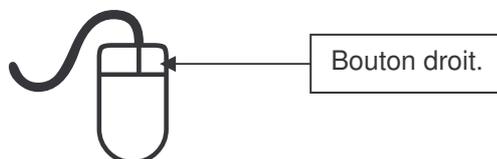
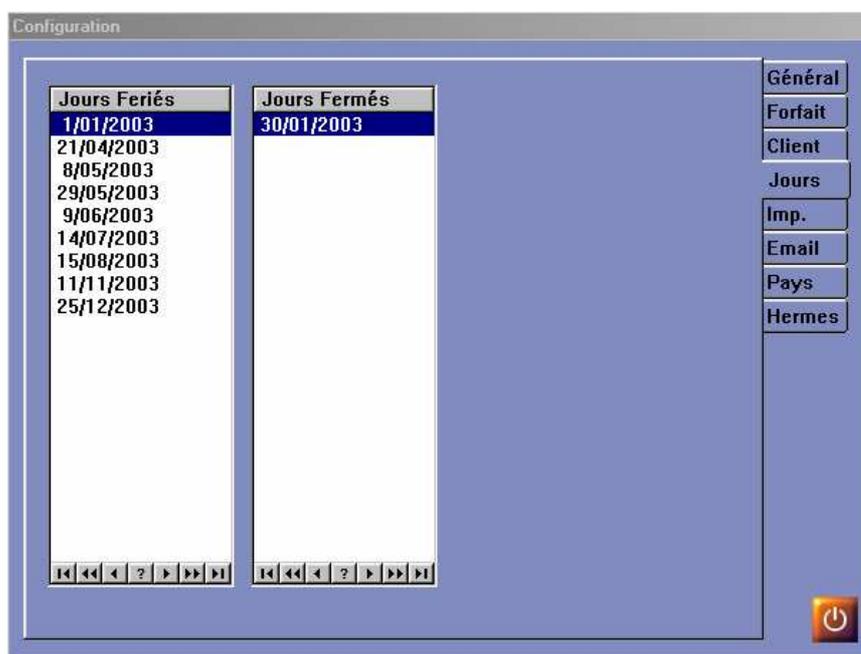


Bouton de modification et de suppression d'un type client

- Cliquer sur l'icône « + » afin de créer un nouveau Type de client. Entrer en premier le code du type de client (ex : VRP) puis taper sur la touche tabulation du clavier afin de saisir la désignation complète du type (ex : REPRESENTANT). Enfin taper une fois de plus sur la touche tabulation et valider en répondant « oui » à la question.
- Pour chaque type de client, vous pouvez sélectionner un type de forfait par défaut. Pour cela entrez le code du forfait à la suite du type client.
- Vous pouvez définir également un type de client par défaut. Ce type sera toujours sélectionné à la création d'une fiche de réservation.
- La colonne de droite « Désignation / tarif » vous permet de définir un tarif pour un article. Ce peut être une alternative au forfait, dans ce cas vous devez placer dans cette liste tous les articles désignant des chambres et pour chacun d'entre eux le prix correspondant au type de client.

Jours fermés & Jours fériés

Il est possible de définir des jours fermés et fériés pour l'année en cours. La fenêtre suivante permet de configurer la liste de ces jours.



Pour insérer une nouvelle date il faut :

- Se positionner sur la liste dans laquelle il faut ajouter la date. Ensuite cliquer sur le bouton droit de la souris comme l'indique le schéma ci-dessus. La fenêtre suivante apparaît.



- Déplacer le curseur de la souris sur le « Plus » et cliquer, mais cette fois à l'aide du bouton gauche (clic normal). Enfin, insérer une date en respectant le format suivant : Jour/Mois/Année.
- L'option « Change » de la fenêtre précédente sert à modifier un enregistrement. Afin de modifier un enregistrement, il est nécessaire de le sélectionner en cliquant dessus. Puis faire un clic droit et choisir la bonne option.

- L'option « Delete » de cette fenêtre est utilisée pour supprimer une date. Cette option s'utilise de la même manière que l'option « Change ».



A chaque nouvelle année les dates se modifient automatiquement et ne nécessitent pas d'être changées.

Configuration des impressions (Imp.)

Le panneau de configuration permet de configurer deux choses :

- Le modèle de facture : Il s'agit du modèle de facture utilisé par défaut lors de toutes les impressions de factures.
- Ensuite la deuxième partie du panneau est utilisée pour définir le modèle de document de confirmation personnalisable.

Le modèle de facture :

- Vous devez choisir entre le modèle A4 ou 1/2 A4.
- Cochez la case située sous le choix du modèle si vous voulez voir apparaître la facture à l'écran avant l'impression.
- Le modèle de facture est défini à l'aide d'un autre programme, le « REPORT WRITER » (voir utilisation du report writer).

Le modèle de confirmation :

Vous pouvez personnaliser le contenu du modèle de confirmation, pour cela vous devez saisir les informations propres à votre établissement.

Petits déjeuners buffet inclus pour 2 personnes					
Plus forfait demi pension à 23 Euros par personne et par jour à régler					
Forfait = **BREAK**					
Nom de l'hôtel		Arial Black	12	...	
N° de Téléphone	N° de Fax	Arial	10	...	
Ville de l'hôtel		Arial Black	12	...	
Site internet : www.	Email				
N° de siret, ape ...					

- Entrez, dans la première zone de saisie, un message que vous voulez voir apparaître en commentaire de la prestation.
- Les champs suivants vous permettent de définir le « pied de page » du document de confirmation.
- Les trois champs de droite permettent de sélectionner la police de caractère de chaque ligne en cliquant sur les touches : ...

La configuration ci-dessus imprime le pied de page suivant :

	Nom de l'hôtel	
N° de Téléphone	Ville de l'hôtel	N° de Fax
Site internet : www.		Email
	N° de siret, ape ...	Page 1

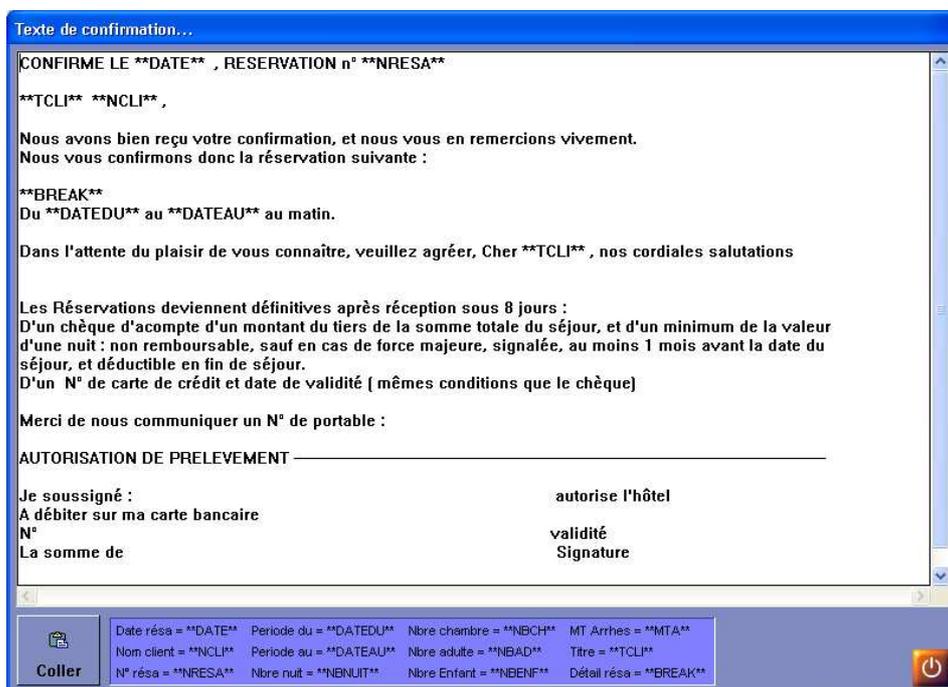
Edition du modèle de confirmation

Après avoir configuré les informations propres à votre établissement, vous pouvez modifier le contenu du modèle fourni par défaut.

- Pour modifier le modèle, cliquez sur :



L'éditeur s'ouvre :



Vous apercevez le texte qui compose votre confirmation. Vous pouvez le modifier comme bon vous semble. Cependant, vous devez faire attention à ne pas supprimer les expressions entourées de deux étoiles « ** exp ** ».

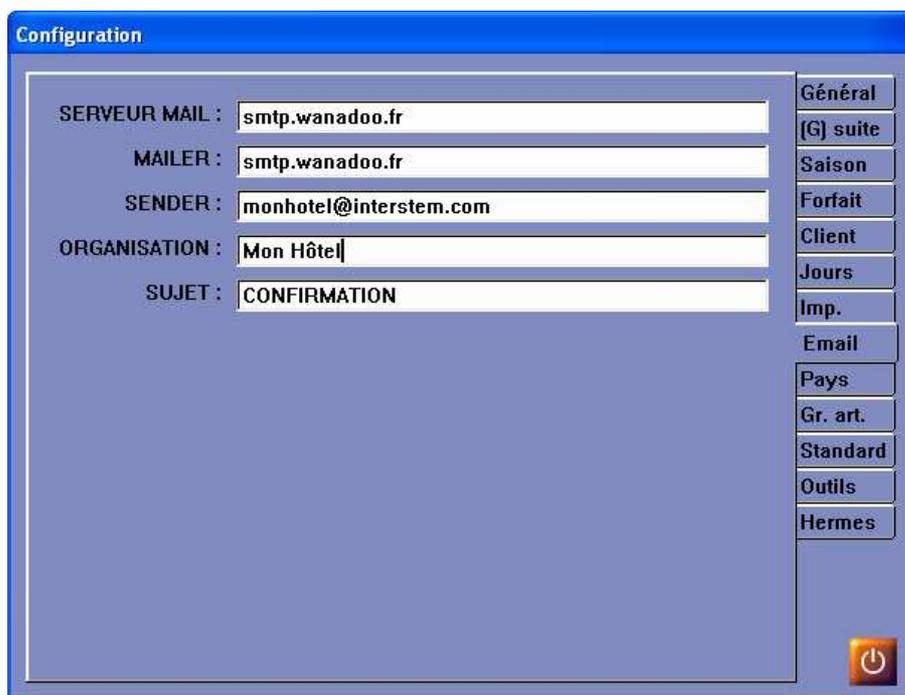
Chaque expression représente du texte non statique, c'est ainsi que pour placer le nom du client qui change pour chaque réservation, vous devez écrire ****NCLI**** là où vous désirez le voir apparaître.

La liste complète des différentes « expressions » est située en bas de page.

Enfin la touche « Coller », vous permet de récupérer un texte en provenance de Microsoft Word, par exemple et de l'insérer dans votre texte.

Configuration des Emails

Le module hôtel permet d'envoyer de manière automatique un mail de confirmation de réservation aux clients possédant une adresse de courrier électronique (Email).



Configuration

SERVEUR MAIL : smtp.wanadoo.fr

MAILER : smtp.wanadoo.fr

SENDER : monhotel@interstem.com

ORGANISATION : Mon Hôtel|

SUJET : CONFIRMATION

Général
[G] suite
Saison
Forfait
Client
Jours
Imp.
Email
Pays
Gr. art.
Standard
Outils
Hermes

Afin de configurer correctement les Emails, il faut que l'utilisateur possède un abonnement Internet et dispose des informations de connexion et de configuration du courrier électronique fournies par son fournisseur d'accès Internet.

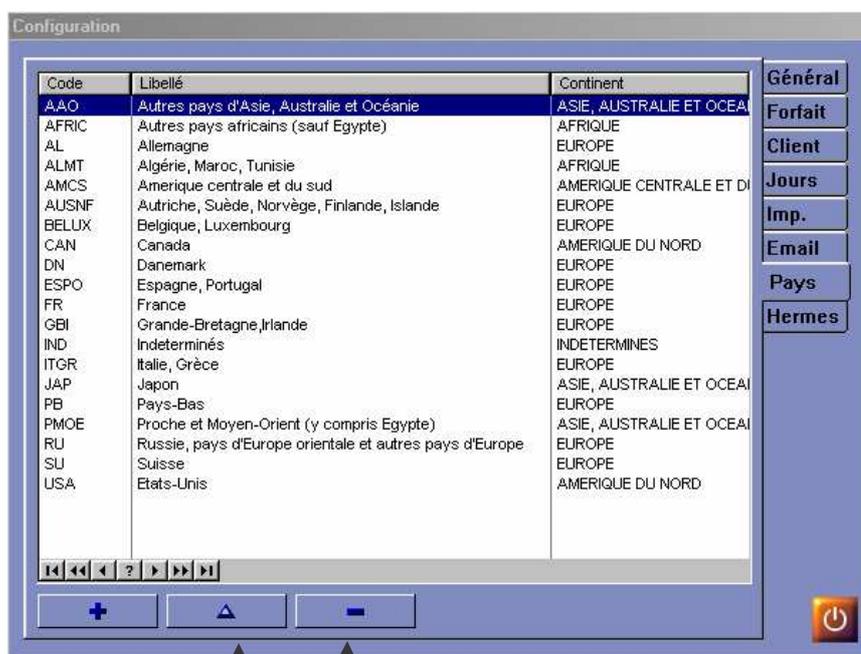


Cette fonction n'est pas activable pour les utilisateurs d'AOL, ce dernier ne permettant pas de gérer les Emails en dehors de leur logiciel propriétaire.

Pays I.N.S.E.E

La liste des pays I.N.S.E.E est utile pour la création de statistiques demandées par l'I.N.S.E.E à tout établissement hôtelier.

Une liste des pays est déjà fournie avec le logiciel. Cependant s'il devient utile d'ajouter un autre pays, il faut procéder comme suit.



Bouton de modification et de suppression d'un pays.

- Cliquer sur l'icône « + » afin de créer un nouveau Pays. Entrer en premier le code du Pays (ex : FR) puis taper sur la touche tabulation du clavier afin de saisir la désignation complète du pays (ex : France). Taper de nouveau sur la touche tabulation pour saisir le continent. Enfin taper une fois de plus sur la touche tabulation et valider en répondant « oui » à la question.

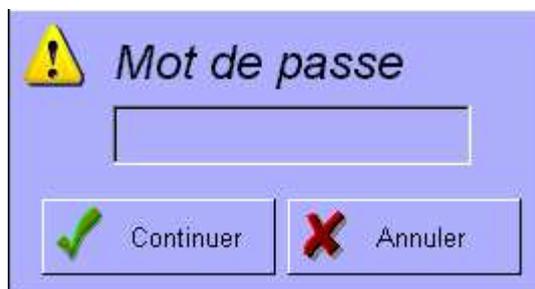
Mise en place des chambres

Accès a la configuration des chambres

Pour accéder au menu de configuration cliquer sur cet icône.

The screenshot displays the HERMES PLANNING software interface. At the top, it shows the period from 9/01/03 to 9/02/03. The main area is a calendar grid with columns for days of the week (1-8) and rows for rooms (100-209). The room names 'CAPITAINE' are placed in various colored boxes across the grid. A callout box on the left points to a specific icon in the top-left corner of the interface, indicating that clicking it leads to the configuration menu.

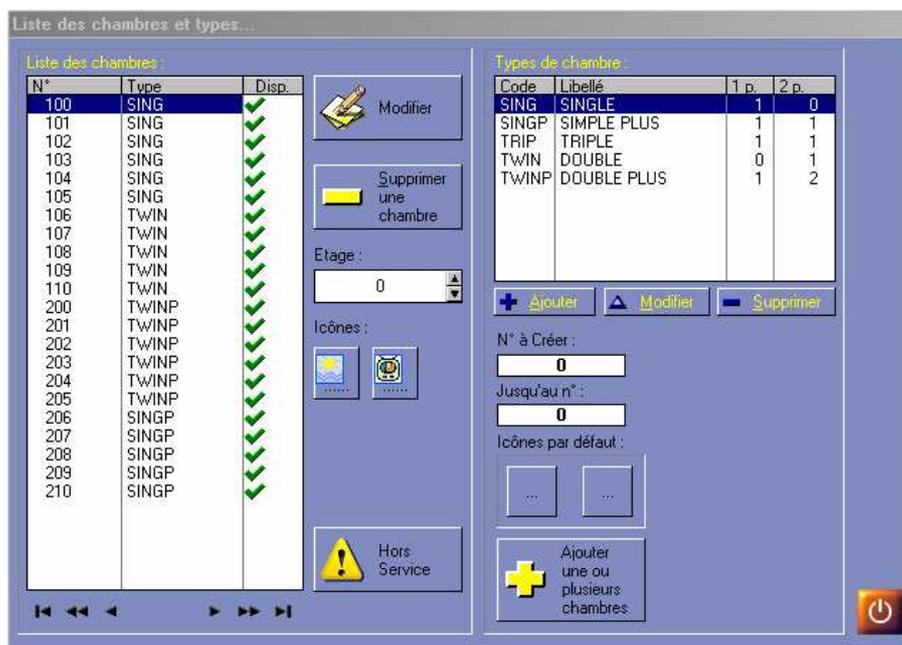
Afin de protéger et de limiter l'accès au panneau de configuration, un mot de passe est demandé à l'entrée du menu. Le mot de passe est initialisé à vide (c'est-à-dire qu'il ne faut rien saisir dans la fenêtre de demande du mot de passe). Il vous appartient par la suite de modifier celui-ci dans le panneau de configuration.



Définition des types de chambres

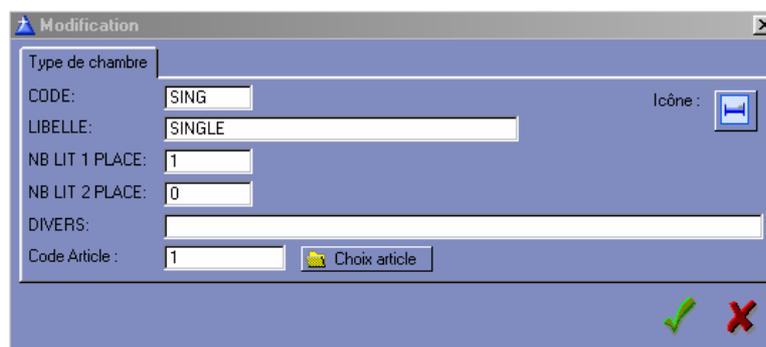
Afin d'organiser la gestion des chambres d'un établissement, il est obligatoire de gérer différents types de chambres. Puis il faut affecter un type à chaque chambre.

Si ce panneau n'est pas initialisé, alors l'hôtel ne possède aucune chambre.

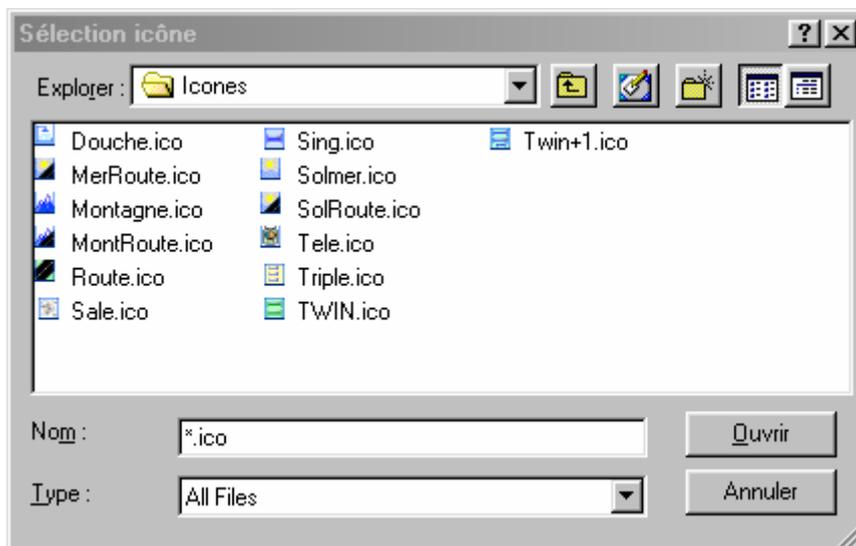


Pour créer les chambres de l'hôtel il faut au préalable définir les types. Pour définir les types de chambre il suffit de suivre les instructions suivantes :

- Il faut utiliser la partie droite du panneau de configuration.
- Elle comporte le tableau de type et les trois boutons : « ajouter » (croix bleue), « supprimer » (moins bleu), « modifier » (triangle bleu). Pour utiliser l'une de ces fonctions, il suffit de sélectionner à l'aide du bouton gauche le type, puis cliquer sur une option.
- Pour ajouter un type : cliquer sur le bouton « ajouter ». Saisir tous les champs en passant de l'un à l'autre en utilisant la touche tabulation du clavier dans la fenêtre suivante.

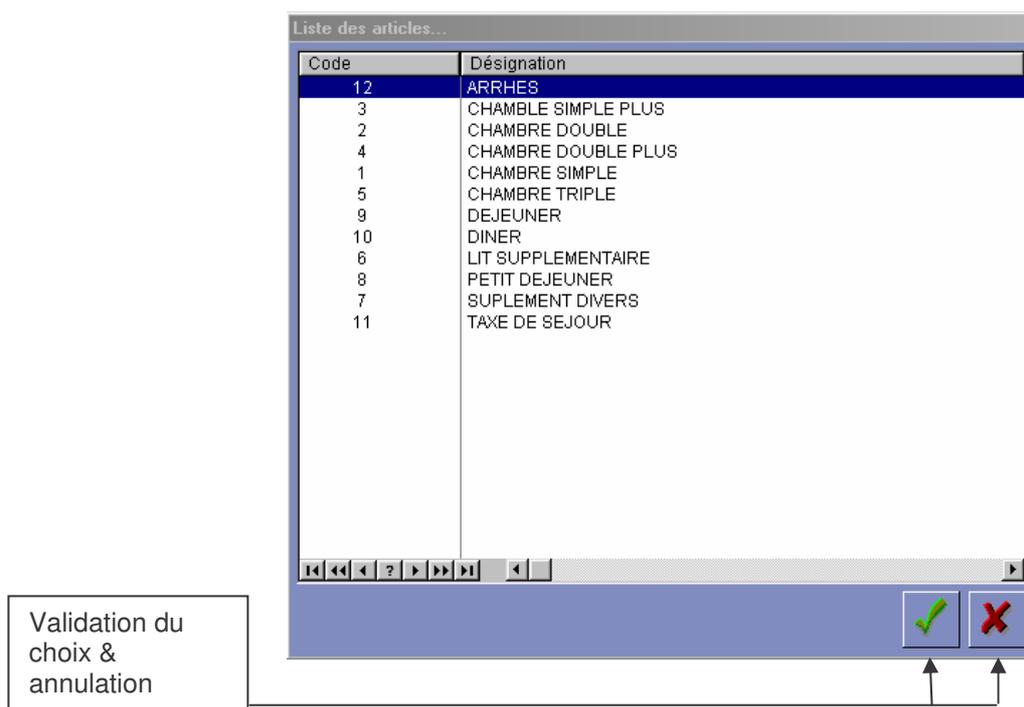


- Ensuite, en utilisant toujours la même fenêtre, cliquer sur le bouton « icône » (en haut à droite) afin de définir l'icône qui sera affectée au type de chambre. L'utilisateur choisira l'icône qu'il désire dans la fenêtre suivante après avoir cliqué sur le bouton « icône ».



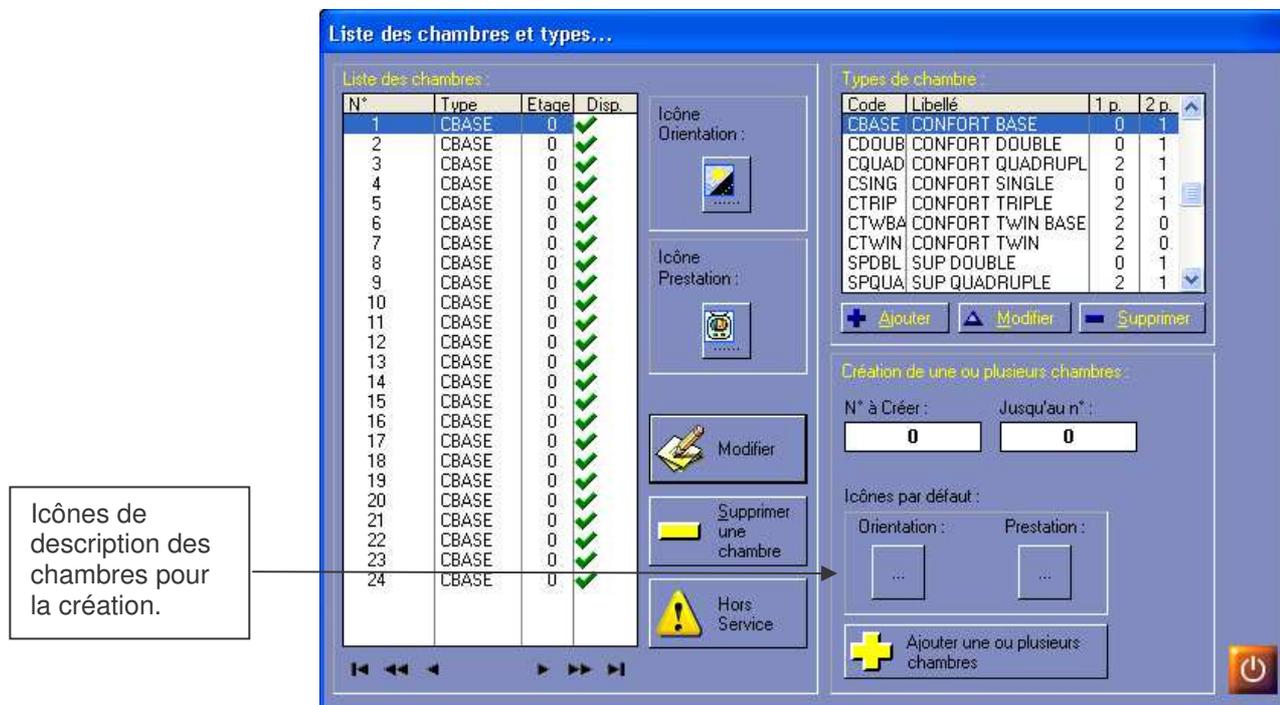
Choisir une icône appropriée, comme par exemple l'icône « sing.ico » pour un type de chambre à un lit et non une icône de paysage.
Cliquez sur le bouton ouvrir pour valider la sélection.

- Ensuite il faut choisir l'article utilisé lors de la facturation d'une chambre. En fait il s'agit du prix de la chambre défini à l'aide d'un article dans le module Gestion.
- Afin de choisir cet article, il suffit de cliquer sur le bouton « choix article ». La fenêtre suivante va s'ouvrir pour permettre à l'utilisateur de faire un choix.



Création des chambres

La création des chambres se fait automatiquement en saisissant leur numéro.



- En premier, l'utilisateur doit choisir le type de chambre à utiliser pour les nouvelles chambres. Dans le tableau des types de chambre cliquer sur le bon type. Un type est sélectionné lorsqu'il est surligné en bleu.
- Dans la case « N° à créer » il faut saisir le premier numéro de chambre à créer. Dans la case « Jusqu'au n° » il faut saisir le dernier numéro de chambre. Par exemple si on désire créer les chambres de 100 à 110, alors on écrira dans la case « N° à créer » le chiffre 100 et ensuite dans la case « Jusqu'au n° » le chiffre 110.
- Ensuite il faut choisir une ou deux icônes de description. Cette sélection s'effectue de la même façon que la sélection de l'icône du type de chambre.
- De plus, si l'hôtel est composé d'étages, celui-ci doit être indiqué dans le panneau de gauche dans la case « étage ».
- Enfin cette création se termine en cliquant sur le bouton « Ajouter une ou plusieurs chambres »

N.B : Si l'utilisateur veut créer une seule chambre il ne renseignera que la case « N° à Créer ».

Modification d'une chambre

Si l'utilisateur veut modifier la configuration d'une chambre il doit cliquer sur le bouton :



La fenêtre suivante apparaît :

Modification d'une chambre

N° de Chambre :

Type :

Etage :

Poste :

Icônes : Orientation:  Prestation: 

Liste des types de chambre :

Code	Libellé	1 p.	2 p.
CBASE	CONFORT BASE	0	1
CDOUB	CONFORT DOUBLE	0	1
CQUAD	CONFORT QUADRUPLE	2	1
CSING	CONFORT SINGLE	0	1
CTRIP	CONFORT TRIPLE	2	1
CTWBA	CONFORT TWIN BASE	2	0
CTWIN	CONFORT TWIN	2	0
SPDBL	SUP DOUBLE	0	1
SPQUA	SUP QUADRUPLE	2	1
SPSIN	SUP SINGLE	0	1
SPTRI	SUP TRIPLE	2	1
SPTWN	SUP TWIN	2	0
SUDBL	SUITE DOUBLE	1	1
SUTRP	SUITE TRIPLE	1	1
toto	chambre	1	0

- Sélectionner la chambre dans le tableau de gauche en cliquant dessus. La chambre est sélectionnée quand elle est surlignée en bleu. Appuyez sur « Modifier ».
- Pour modifier le type il suffit de sélectionner le nouveau type dans le tableau de type de chambre. Sélectionner le type dans le tableau de droite en cliquant dessus. Le type est sélectionné quand il est surligné en bleu.
- Pour modifier les icônes de configuration de la chambre il faut cliquer sur les boutons « Icônes » et choisir une nouvelle icône.
- Pour modifier l'étage, changer le numéro dans la case « étage ».
- Le numéro de poste n'est à utiliser que si vous possédez un standard téléphonique connecté.
- Enfin pour appliquer une ou plusieurs de ces modifications, cliquer sur le bouton « Valider ».

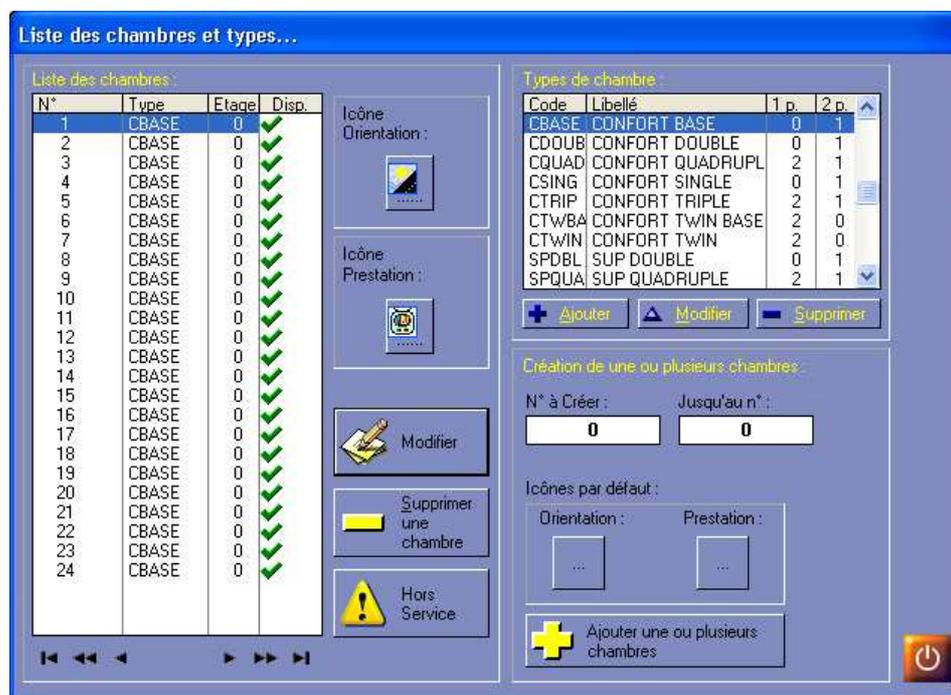


Vous pouvez changer le N° de la chambre en

le modifiant dans le champ « Afficher » : ex : 201 -> Suite 201

Suppression ou Mise hors service d'une chambre

Si l'utilisateur veut supprimer ou mettre hors service une chambre il doit utiliser la partie gauche de la fenêtre de configuration des Chambres.



- Pour supprimer une chambre il faut d'abord la sélectionner. Sélectionner la chambre dans le tableau de gauche en cliquant dessus. La chambre est sélectionnée quand elle est surlignée en bleu.
- Enfin il faut cliquer sur le bouton « Supprimer une chambre »
- Pour mettre Hors service une chambre il faut d'abord la sélectionner. Sélectionner la chambre dans le tableau de gauche en cliquant dessus. La chambre est sélectionnée quand elle est surlignée en bleu.
- Enfin il faut cliquer sur le bouton « Hors Service ». La chambre est marquée d'un cadenas jaune pour indiquer qu'elle est Hors Service. De plus une chambre hors service ne peut être louée et est donc bloquée au niveau de l'attribution d'une réservation.

2. Le Planning d'Hermès

Fonctionnement général

Accès aux fonctions du planning

Accès au module de Gestion.

Panneau de configuration des chambres.

Panneau de configuration générale.

calendrier

Cliquer sur une des chambres pour créer une réservation.

Liste des réservations.

Liste des Arrhes.

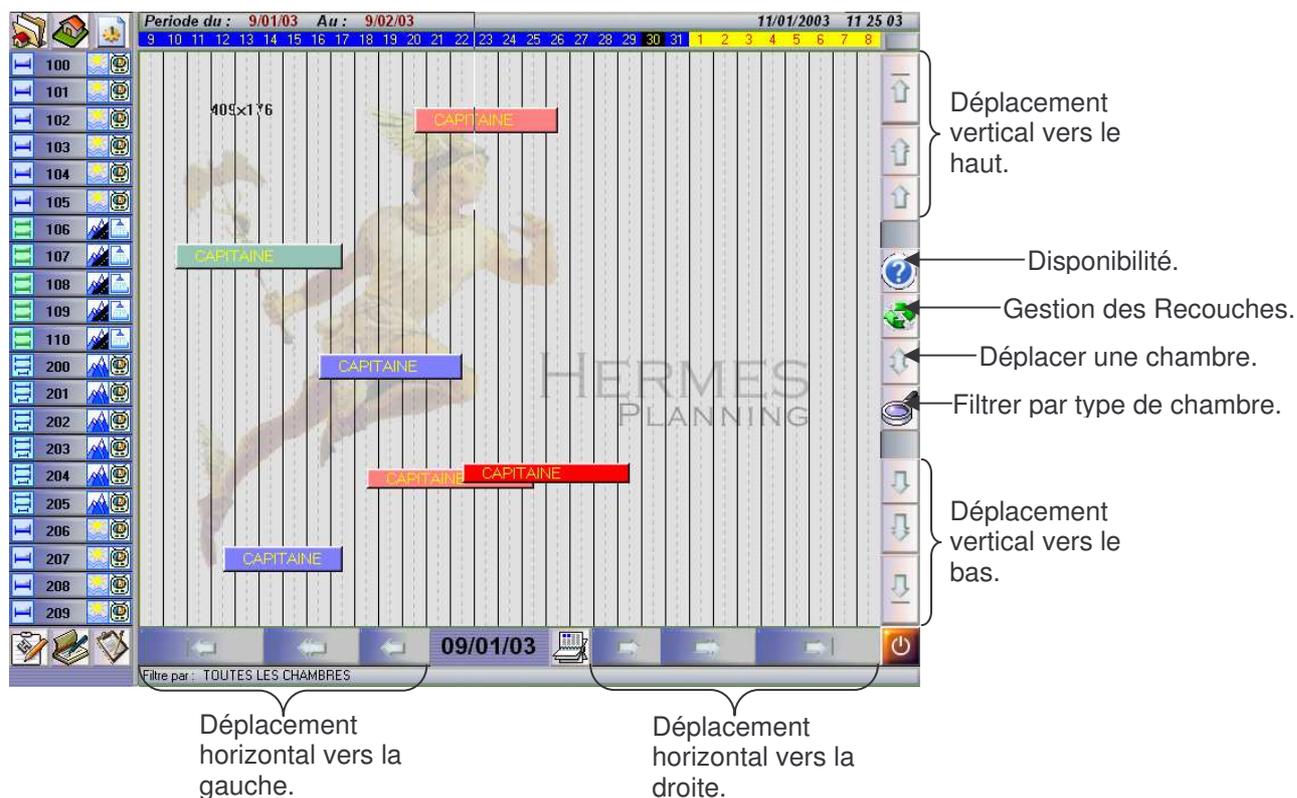
Liste des Clients.

Modification de la date début du planning.

Fermeture du Programme.

The screenshot shows the main interface of the 'HERMES PLANNING' software. It features a central calendar grid with days of the week (S, D, L, Ma, Me, J, V, S) and dates (25 to 24). To the left is a vertical list of room numbers (1 to 21), each with a small icon. To the right is a vertical toolbar with various icons for navigation and actions. At the bottom, there is a status bar with navigation arrows, a date field showing '25/10/03', and a filter setting 'Filtre par : TOUTES LES CHAMBRES'. The text 'HERMES PLANNING' is overlaid on the calendar grid. Arrows from external text labels point to specific icons and elements in the interface.

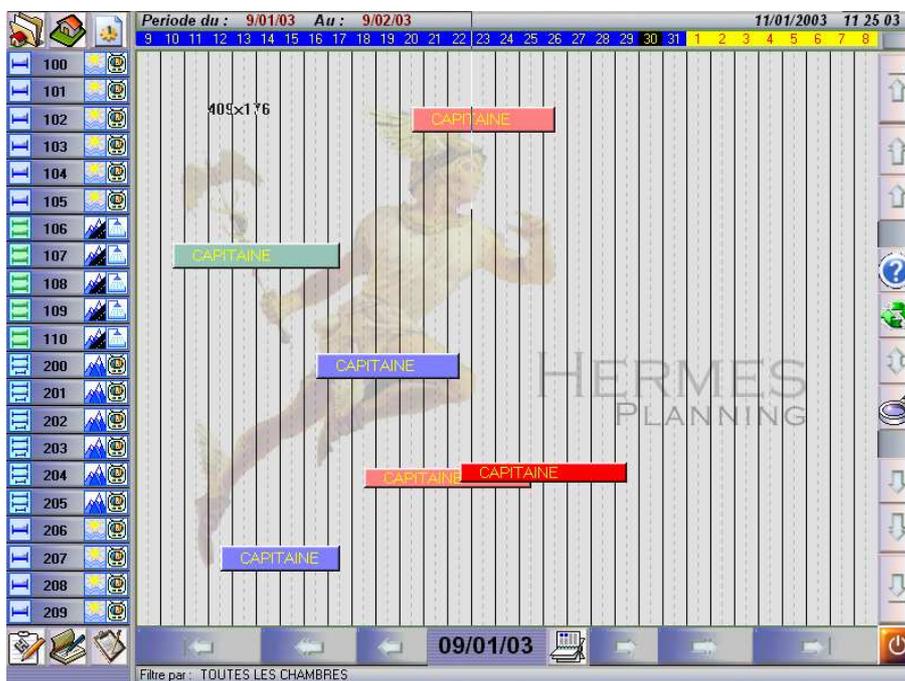
Accès aux fonctions du planning suite



Les touches de défilement horizontal ainsi que le calendrier permettent de faire évoluer la période d'affichage du planning. Plus l'utilisateur va sur la droite plus il avance dans le temps, et inversement. La période affichée par le planning est en permanence affichée en haut à gauche du planning dans les cases « période du » «Au ».

Les touches de défilement vertical permettent de faire défiler les chambres sur le côté gauche du planning.

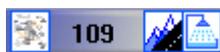
Iconographie et couleurs du planning



Le planning du module hôtel utilise les couleurs et les dessins ou icônes afin de permettre à l'utilisateur une lecture meilleure et plus rapide.

Par exemple les mois sont désignés par la barre de chiffre en haut du planning. A chaque changement de mois la couleur de cette barre change. De plus les jours fériés et fermés sont aussi représentés dans cette barre. Les jours fermés sont de couleur grise et les jours fériés sont de couleur noire.

Un bouton de chambre est composé de quatre éléments comme le montre la figure suivante:



- Le numéro de la chambre.
- Une icône de description du type de chambre.
- Deux icônes de description de la chambre (ex : vue sur mer, télé, baignoire, douche ... etc.).

Enfin les réservations sont affichées au centre du planning sous forme de barres plus ou moins longues en fonction de la durée de ces réservations. Il existe quatre états principaux pour une réservation qui sont modélisés à l'aide de six couleurs différentes sur le planning :

- Etat réservé : couleur rose clair.
- Etat réservé et confirmé : couleur vert clair.
- Etat occupé : couleur bleu.
- Etat surbooké : couleur rouge.

- Etat Facturé : couleur orange clair (Pour visionner cet état à l'écran il suffit de filtrer la planning en cliquant sur le bouton de filtre puis en cliquant sur l'option « facturée »).
- Etat annulé : Couleur gris.

Utilisation des filtres & Disponibilités

Sur le planning principal, il existe un bouton de filtrage par type de chambre qui permet d'afficher le planning et les réservations selon un type précis de chambre ou de réservation. (cf. section : accès au fonction du planning suite). Cet outil permet à l'utilisateur de connaître les disponibilités de l'hôtel en chambre selon plusieurs critères.

Cliquer sur ce bouton pour filtrer par type de chambre.

Type de filtre utilisé.

HERMES PLANNING

Periode du : 9/01/03 Au : 9/02/03 11/01/2003 11 25 03

9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8

100
101
102
103
104
105
106
107
108
109
110
200
201
202
203
204
205
206
207
208
209

405x176

CAPITAINE

CAPITAINE

CAPITAINE

CAPITAINE

CAPITAINE

CAPITAINE CAPITAINE

CAPITAINE

09/01/03

Filtre par : TOUTES LES CHAMBRES

Après avoir cliqué sur le bouton « filtre » une fenêtre apparaît pour permettre à l'utilisateur de choisir un type de filtre. Le type de filtre utilisé est affiché en bas et à gauche du planning principal.



- Pour sélectionner un type de chambre comme par exemple le type twin (chambre double), l'utilisateur doit cliquer sur le bouton gris à droite du type de chambre affiché dans la fenêtre (ici à droite du type sing). Une liste de type de chambre sera affichée permettant ainsi à l'utilisateur de faire son choix en cliquant dans la liste sur le type désiré.
- Pour afficher tous les type de réservation et tous les type de chambre il suffit de cliquer directement sur le bouton « Toutes les chambres »
- Ensuite si l'utilisateur veut trier selon les réservations, deux possibilités s'offrent à lui. En cliquant sur le bouton « Arrivées prévues » il obtiendra l'affichage des réservations dont l'arrivée est prévue dans la journée. Si l'utilisateur veut faire apparaître sur le planning les réservations facturées et annulées, il doit cliquer sur le bouton « Facturées et annulées ».
- *Il est possible de combiner ces différentes options, c'est-à-dire d'afficher pour un type de chambre un type de réservation précise.* Par exemple si l'utilisateur veut afficher les chambres doubles qui ont été facturées, l'utilisateur choisira dans la liste le type TWIN puis il cliquera sur le bouton « Facturées et annulées ».
- Enfin pour valider son choix l'utilisateur doit cliquer sur la croix verte, bouton « valider ».

Déplacement des réservation a partir du planning

Il est possible de déplacer une réservation à partir du planning principal. En effet si l'utilisateur veut modifier la chambre d'une réservation, il peut la modifier en utilisant le bouton déplacer du planning.

Cliquer sur ce bouton pour déplacer une réservation.

The screenshot shows the 'HERMES PLANNING' interface. At the top, the period is set from 9/01/03 to 9/02/03. The calendar grid shows reservations for rooms 100 through 209. A callout box on the left points to a button on the right side of the grid, with the text 'Cliquer sur ce bouton pour déplacer une réservation.' The interface includes a sidebar with room numbers and icons, and a bottom bar with navigation controls and a date selector set to 09/01/03.

Après avoir cliqué sur le bouton de « déplacement » du planning, l'utilisateur doit choisir la réservation qu'il veut déplacer en cliquant dessus. La réservation sélectionnée est affichée alors comme l'illustre la fenêtre suivante :

The screenshot shows the 'HERMES PLANNING' interface for a different period, from 11/01/03 to 11/02/03. The calendar grid displays reservations for rooms 104 through 302. Labels include 'M. Bean', 'CAPITAINE', and 'M. Bert S.'. The interface includes a sidebar with room numbers and icons, and a bottom bar with navigation controls and a date selector set to 11/01/03.

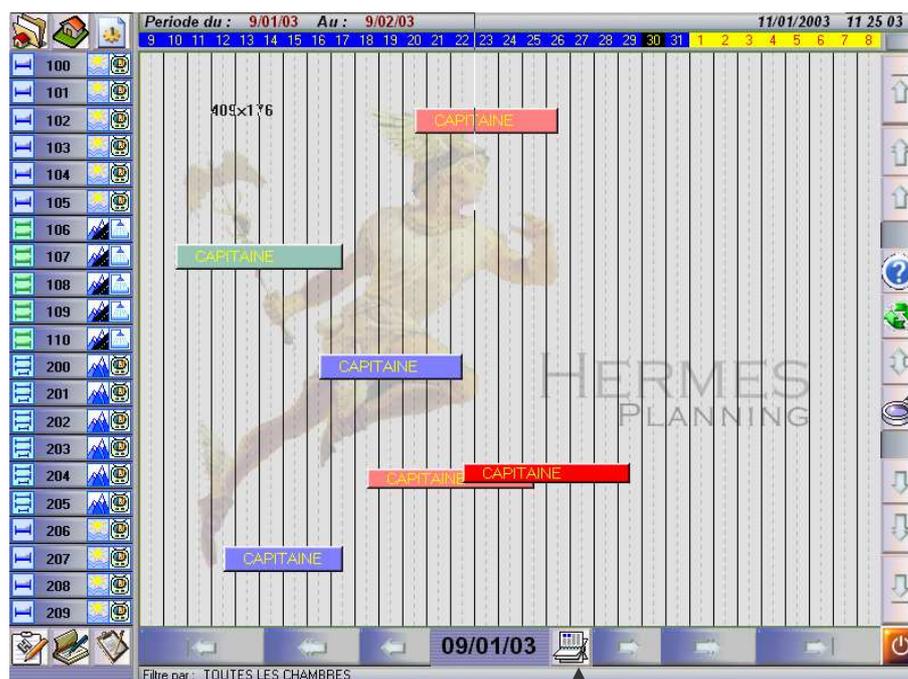
Dans l'exemple illustré ci-dessus, la réservation de « Mr Capitaine » a été choisie. Un trait est apparu lors de cette sélection pour indiquer à l'utilisateur devant quelle chambre est positionnée la réservation. De plus la réservation sélectionnée suit maintenant le curseur de la souris. Ici l'utilisateur déplace la réservation de Mr Capitaine de la chambre 200 à la chambre 202. Pour valider cette sélection, l'utilisateur doit positionner la réservation en face de la chambre de destination puis cliquer sur la souris. Enfin pour sortir totalement du mode de déplacement il suffit de cliquer à nouveau sur le bouton déplacement du planning.

Cependant tous les déplacements ne sont pas autorisés par le module hôtel. Voici une liste des cas où le déplacement est impossible :

- Une réservation ne peut être déplacée si elle est dans les états occupée ou facturée.
- Une réservation ne peut être déplacée que verticalement c'est-à-dire d'une chambre à une autre. En aucun cas elle ne pourra être déplacée d'une période à une autre. Cette manipulation s'effectue dans la « fiche réservation » en modifiant la date début et la date fin de cette réservation.
- Une réservation peut venir surbooker une autre, mais l'utilisateur ne pourra jamais surbooker une réservation qui est déjà surbookée une première fois.

Utilisation du calendrier

Dans le module hôtel, le calendrier est utilisé plusieurs fois et s'utilise de la même manière dans tous les cas. La première utilisation est dédiée à la modification de la date de début d'affichage du planning.



Cliquez sur ce bouton pour ouvrir le calendrier.

En cliquant sur le bouton du planning la fenêtre suivante est ouverte :



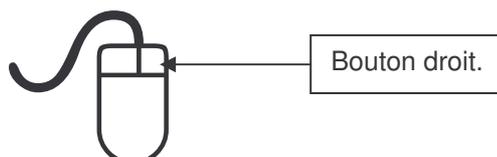
L'utilisation du calendrier est simple :

- Le mois est affiché en jaune en haut à droite de la fenêtre. Si l'utilisateur veut modifier ce mois il suffit de cliquer sur les flèches situées en dessous de la case « Mois ». En cliquant sur la flèche de droite l'utilisateur fait avancer le mois, en cliquant sur la flèche de gauche l'utilisateur fait reculer le mois.
- L'année est affichée en haut à gauche précédée du mois. Si l'utilisateur veut modifier cette année il suffit de cliquer sur les flèches situées en dessous de la case « Année ». En cliquant sur la flèche de droite l'utilisateur fait avancer l'année, en cliquant sur la flèche de gauche l'utilisateur fait reculer l'année.
- Pour valider la sélection, il suffit de cliquer sur un chiffre indiquant le jour désiré. La fenêtre du calendrier se ferme et le jour sélectionné sera affiché à gauche du calendrier sur le planning. L'affichage du planning commencera alors à la date indiquée.
- En cliquant sur le bouton « aujourd'hui » le calendrier et le planning sont repositionnés à la date du jour.

Fil à Plomb : position de la réservation sur le planning

La fonction « fil à plomb » sert à localiser une réservation dans le temps, c'est-à-dire sa période, et dans l'hôtel, c'est-à-dire le numéro de chambre quelle occupe. Cette option permet à l'utilisateur de connaître la période de réservation et la chambre allouée très rapidement.

L'utilisation de cette option est très simple il suffit de cliquer à l'aide du bouton droit de la souris sur la réservation à localiser.



Lorsque que l'utilisateur a cliqué avec le bouton droit sur la bonne réservation, deux bandes vertes apparaissent.



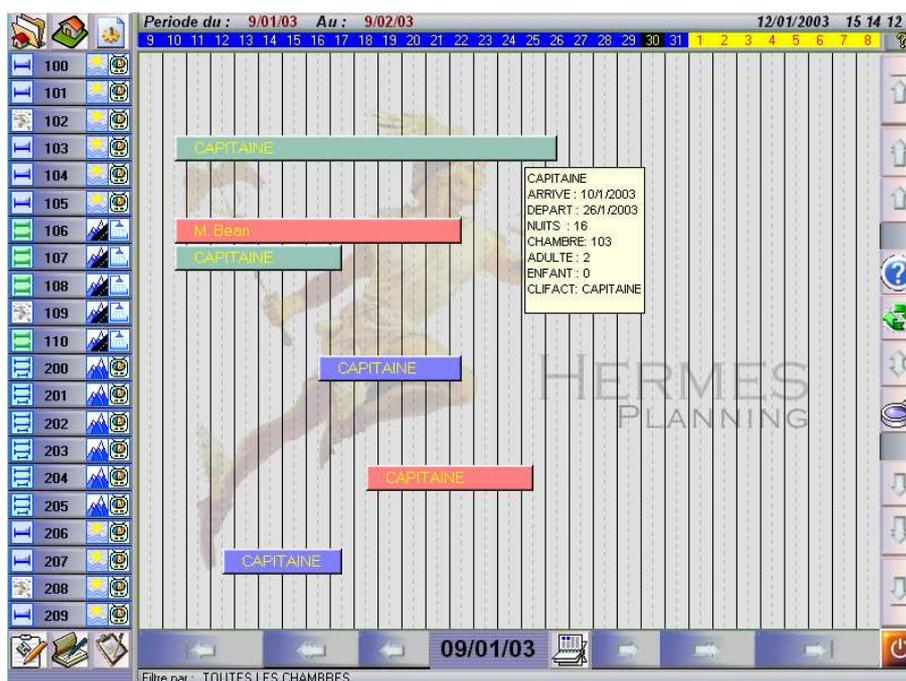
La bande horizontale permet de localiser la chambre sur la gauche.

La bande verticale permet de connaître la date de début d'une réservation et sa date de fin.

Pour sortir de ce mode il doit cliquer avec le bouton gauche n'importe où ailleurs sur le planning.

Bulles d'aide : Lecture des informations d'une réservation

La fonction « bulles d'aide » du planning permet à l'utilisateur de connaître le détail d'une réservation. Pour accéder à cette fonction il suffit de positionner la souris sur une réservation.



Si la souris reste positionnée sur une réservation plus d'une seconde alors la bulle d'aide apparaît. Dans cette bulle l'utilisateur peut trouver les informations suivantes :

- Nom du client.
- Date d'arrivée.
- Date de départ.
- Nombre de nuits.
- Numéro de chambre.
- Nombre d'adultes.
- Nombre d'enfants.
- Nom du client facturé.

Cette fonction est indispensable à l'utilisateur afin qu'il puisse trouver les informations concernant les réservations le plus rapidement possible.

3. Réservations

Réservation Simple

Réservation par disponibilité

A partir du planning, l'utilisateur peut créer une réservation de deux manières différentes. La première est de rechercher les disponibilités en cliquant sur le bouton « disponibilités ».



Après avoir cliqué sur le bouton, une fenêtre de recherche de disponibilité multicritères apparaît. La fenêtre suivante permet de rechercher une période libre afin de créer une réservation.

Afin d'effectuer une recherche l'utilisateur doit renseigner plusieurs critères décrits dans la fenêtre elle-même :

- Date début séjour en utilisant le calendrier (cf. section utilisation du calendrier).
- Date de fin de séjour en utilisant le calendrier (cf. section utilisation du calendrier).
- Le type de chambre en cliquant sur la flèche noire en face du type de chambre.

Sélection

Chambres disponibles :

Début de séjour : 11/01/2003

Fin de séjour : 11/01/2003

Type de chambre : SING

ANNULER

RESERVER

N° Chambre	Type		Lit 1 P.	Lit 2 P.	Etage
100	SING	SINGLE	1	0	0
101	SING	SINGLE	1	0	0
102	SING	SINGLE	1	0	0
103	SING	SINGLE	1	0	0
104	SING	SINGLE	1	0	0
105	SING	SINGLE	1	0	0

Après avoir sélectionné les trois arguments, la fenêtre affiche la liste des chambres disponibles.

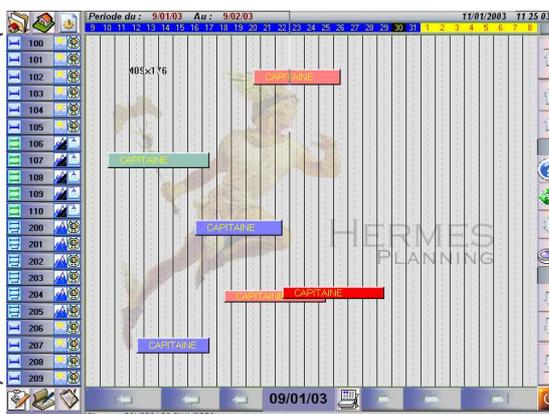
Si l'utilisateur veut visionner les icônes de description de la chambre il doit la sélectionner dans la liste en cliquant dessus. Ainsi les icônes seront affichées dans le cadre sous le bouton « RESERVER ».

Après avoir sélectionné une chambre l'utilisateur peut, soit créer une réservation, ou soit annuler la recherche en cliquant sur le bouton « annuler ». Si l'utilisateur clique sur le bouton « RESERVER » la fenêtre de réservation s'ouvre et l'utilisateur doit renseigner tous les autres champs (cf. section fiche de réservation).

Réservation par clic sur une chambre

La seconde manière de créer une réservation est de cliquer sur une réservation de la chambre du planning. Là encore, la fiche de réservation s'ouvrira et l'utilisateur devra renseigner tous les champs (cf. section suivante).

Cliquer sur une des chambres pour créer une réservation.



La fiche de réservation

La fiche de réservation :

RESERVATION N° 2840 * PRINCIPALE 2-CPA *****

Réservation le : 13/07/2006 à 09:57 Ini :

Arrivée : 1/11/06  Heure prévue : 11:00 Nuits : 3 Départ : 4/11/06 

2 Adultes Enfants Lits supp. Sep. Rap.

Chambre n° : 2 Type : CPA Tarif : 0.00 par/jour

Client principal n° : 100771 Choix client principal 

Titre : Mr Nom : CLIENT TEST

Type : Prén :

Ffait : Tel :

Pays : FR Fax :

Client de Facturation n° : 100771 Choix client facturation 

Titre : Mr Nom : CLIENT TEST

Montant des Arrhes : 0.00 Date :

Info : N° C.B.

SITUATION

- Réservée
- Confirmée
- Occupée
- Facturée
- Annulée

Modifier Transfert Permuter Arrhes R.

L'utilisateur devra dans un premier temps saisir les informations relatives à la période, et dans un deuxième temps tous les autres renseignements de cette fiche. Les dates de début et de fin sont renseignées à l'aide du calendrier situé en face de chaque date (cf. section utilisation du calendrier). L'utilisateur peut soit saisir la date de début et la date de fin, soit saisir la date de début et le nombre de nuits. Si c'est la deuxième option qui est choisie alors la date de fin sera calculée automatiquement.

Arrivée : 25/10/03  Heure prévue : 11:00 Nuits : 6 Départ : 31/10/03 

2 Adultes Enfants Lits supp. Sep. Rap.

Chambre n° : 6 Type : CBASE Tarif : 0.00 par/jour

- Saisir la date d'arrivée et de départ,
- Le nombre d'adultes, le nombre d'enfants, les lits supplémentaires,
- Le n° de chambre est automatique,
- Le type de chambre s'il est différent de celui proposé par défaut,
- Le tarifs par jour, si vous ne disposez pas de prix fixés par forfait ou par chambre

La création d'un client peut se faire dans ce panneau si le client n'existe pas. Pour ce faire, l'utilisateur doit renseigner tous les champs relatifs au client principal. Pour plus d'informations sur la création d'un client, voir la section « gestion des clients ».

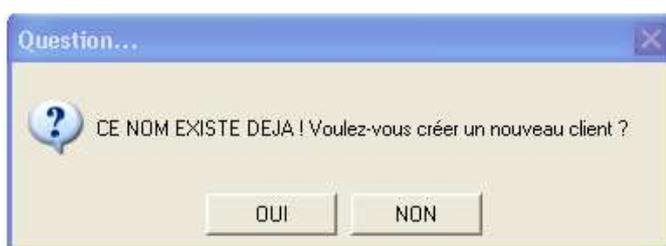
Si le client est déjà connu et créé, l'utilisateur peut le sélectionner dans la liste des clients en cliquant sur le bouton « choix client principal ».

L'utilisateur peut aussi choisir le client de facturation de la même façon en cliquant sur le bouton « choix client facturation ». L'utilisateur renseigne les champs du client de facturation uniquement si celui-ci est différent du client principal.

Pour créer un client vous devez :

- Choisir le Titre : Mr, Mme, Melle,
- Le type de client, Client de passage, VRP ...
- Le forfait, si vous en utilisez,
- Le pays d'origine,
- Le nom du client
- Son prénom,
- Son n° de téléphone et le n° de fax.

Si le client existe déjà vous serez prévenu par le message suivant :

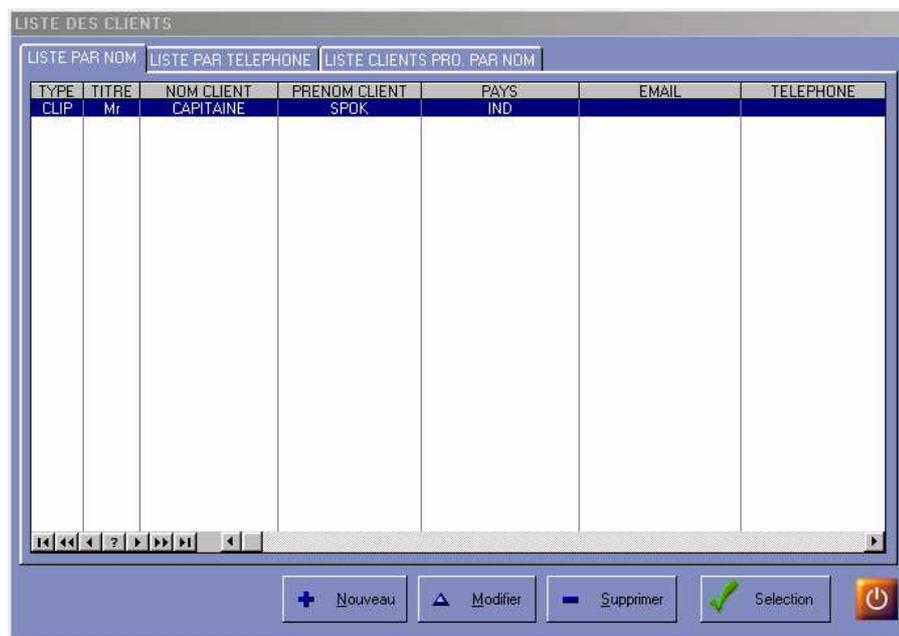


Si vous répondez « oui », le client sera automatiquement ajouté à la liste des clients, sinon, ce sera le client déjà présent qui sera retenu.

Vous pouvez également choisir un client déjà existant en cliquant sur le bouton suivant :



La fenêtre de choix des clients se présente comme suit :



Dans cette fenêtre l'utilisateur peut trier la liste des clients par trois filtres différents :

- Liste par nom : la liste des clients est triée par nom.
- Liste par téléphone : la liste des clients est triée par numéro de téléphone.
- Liste des clients professionnels par nom : la liste des clients par nom mais uniquement les clients de type professionnel comme par exemple une agence de voyage.

L'utilisateur sélectionne le filtre en cliquant sur un onglet portant le nom du filtre désiré (les onglets des filtres sont en haut de la fenêtre).

De plus la recherche à l'intérieur de la liste des clients et dans tous les filtres, s'effectue en cliquant sur un des clients de la liste puis en tapant au clavier la première lettre du nom ou du numéro de téléphone selon le filtre choisi.

Le client sélectionné est surligné en bleu. Si l'utilisateur veut sélectionner un autre client, il clique simplement dessus.

Pour valider la sélection il suffit de cliquer sur le bouton sélection.

Certains champs doivent obligatoirement être saisis sinon la fenêtre refuse de se fermer. Ces champs sont indiqués en jaune dans la fenêtre si l'utilisateur essaie de la quitter sans les avoir remplis.

Pour terminer la création de la réservation l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « Valider » (croix verte en bas de la fiche, à droite).



L'utilisateur peut à tout moment annuler la

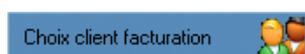
création d'une réservation en cliquant sur le bouton :



Le client de facturation :

Le client de facturation est par défaut le même que le client principal. Cependant vous avez la possibilité de sélectionner un autre client ou de créer un client de facturation.

Pour sélectionner un client déjà existant, utilisez le bouton :



Pour créer un nouveau client, vous devez :

- Choisir le titre : Mr, Mme, Melle,
- Le nom du client.

La sortie de la fiche de réservation :



Ce bouton permet de connaître le montant facturé au client dès la réservation.



Ce bouton vous permet de revenir en arrière. Si par erreur vous avez, par exemple confirmé la réservation, vous pouvez revenir à l'état réservé. De même si vous avez créé une réservation par erreur, vous pouvez l'annuler en appuyant sur ce bouton.



Le dernier bouton valide et quitte la fiche de réservation.

Les Arrhes

Client de Facturation n° :100001 Choix client facturation:

Titre : Mr Nom : CLIENT TEST

Montant des Arrhes : 0.00 Date :

N° C.B. :

Remarques : Départ la veille

Vous pouvez saisir les arrhes que doit vous verser le client, ainsi que son numéro de carte bleue.

La réception des arrhes peut se faire à tout moment en appuyant sur la touche :



ATTENTION : si vous ne réceptionnez pas les arrhes, il vous sera alors impossible de confirmer la réservation !

La case à cocher « départ la veille » permet de placer dans la liste des clients à facturer une réservation la veille du départ prévu.

Informations sur la réservation



Le bouton « Info » vous permet d'écrire des informations sur la réservation en cours, de copier-coller un e-mail concernant cette réservation, etc...

Réservation de groupe

La création du groupe :

RESERVATION N° 11 *** PRINCIPALE 6-CBASE ***

Détail du groupe : FR

Sp	St	Gr	Client	Ad.	Enf.	N° Ch.	Type	Forfait
			Client 1	2	0	0	CDOUB	
			Client 2	1	0	0	CBASE	

SITUATION

- Réservée
- Confirmée
- Occupée
- Facturée
- Annulée

Facturer suppl.

Créer des clients id.

Créer des chambres

Chambre gratuite

Sortir du groupe

Affecter

Sans taxe de séjour

Annuler Affectation

Pour créer un groupe, il vous suffit d'établir la liste des clients.
Pour chaque client vous devez mentionner :

- Le nombre d'adultes,
- Le nombre d'enfants,
- Le n° de chambre,
- Le type de chambre,
- Le forfait

Pour créer la liste des clients vous pouvez saisir le nom de chaque client en cliquant sur « + » et en saisissant ensuite le nom du client.

Vous pouvez aussi créer un nombre de client déterminé ayant tous le même nom en cliquant sur « Créer des clients id. ».

Si vous voulez créer directement votre groupe en désignant des chambres, utilisez le bouton « Créer des chambres ».

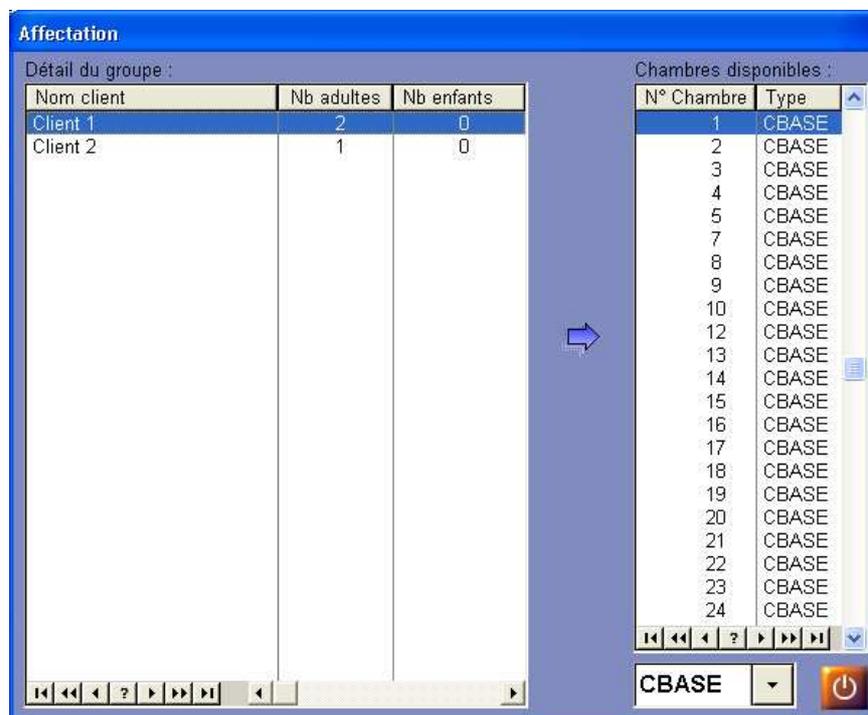
Pour chaque client vous pouvez également définir :

- La chambre gratuite,
- Ne pas calculer la taxe de séjour

Pour affecter une chambre vous devez utiliser le bouton :



La fenêtre suivante apparaît :



Dans la liste de gauche vous pouvez voir la liste des clients faisant partie du groupe, et dans la liste de droite, la liste des chambres disponibles.

Pour affecter un client à une chambre, vous devez :

- sélectionner le client,
- sélectionner une chambre
- cliquer sur la flèche bleue d'affectation.

A chaque fois que vous affectez une chambre à un client, ce dernier disparaît de la liste.

Confirmation d'une réservation

La confirmation d'une réservation à un client se fait de quatre manières différentes :

- Par mail
- Par téléphone
- Par fax
- Par courrier

La confirmation d'une réservation se fait à partir de la fiche réservation. Pour afficher la fiche de réservation quand elle est déjà créée, il suffit de cliquer sur la bonne réservation sur le planning, puis de cliquer sur le bouton confirmation à droite.

La confirmation d'une réservation fait changer l'état de celle-ci, elle passe de l'état réservé à l'état confirmé et donc de couleur sur le planning.

La confirmation se fait en cliquant sur l'une des quatre options proposées en bas de la fenêtre.

La confirmation par mail envoie automatiquement un mail au client. Ce mail contient toutes les informations de la réservation qui sont affichées dans la fenêtre de confirmation.

ATTENTION : L'envoi de mail n'est possible que si l'utilisateur a correctement configuré son accès Internet dans le panneau configuration de l'hôtel. De plus, l'adresse email du client doit être obligatoirement renseignée. (cf. section configuration des emails).

RESERVATION N° 1 *** PRINCIPALE 5-CBASE ***

Arrivée prévue le : 8/12/03 Départ : 14/12/03

Titre : Mr Date confirmation : 4/12/2003
Heure confirmation : 21:44

Nom : DEMO

Prén : _____

N° C.B : _____

Tel : _____

Fax : _____

E mail : _____

Confirmé par _____

E-mail

Voir la réservation Imprimer la confirmation

Réservation

Confirmation

Arrivée

Groupe

SITUATION

Réservée

Confirmée

Décupée

Facturée

Annulée

Ce bouton est utilisé pour imprimer plusieurs fois la confirmation.

La confirmation par courrier imprime automatiquement une lettre de confirmation qui est à envoyer au client.

ATTENTION : Pour imprimer, il est obligatoire que l'ordinateur sur lequel est installé le logiciel soit connecté à une imprimante.

La confirmation par fax envoie automatiquement un fax au client.

ATTENTION : Pour que le module hôtel envoie un fax, il est nécessaire que l'ordinateur sur lequel est installé le logiciel soit connecté à un fax et que le fax soit configuré dans le panneau des préférences. (cf. section configuration des impressions).

Le modèle d'impression fax et courrier est le suivant :

CONFIRME LE 25/10/2003 , RESERVATION n° 11	
Monsieur CLIENT TEST ,	
Nous avons bien reçu votre confirmation, et nous vous en remercions vivement. Nous vous confirmons donc la réservation suivante :	
1 CONFORT SINGLE BASE au prix de 45 Euros	
Du 25/10/2003 au 31/10/2003 au matin.	
Dans l'attente du plaisir de vous connaître, veuillez agréer, Cher Monsieur , nos cordiales salutations	
Les Réservations deviennent définitives après réception sous 8 jours :	
D'un chèque d'acompte d'un montant du tiers de la somme totale du séjour, et d'un minimum de la valeur d'une nuit : non remboursable, sauf en cas de force majeure, signalée, au moins 1 mois avant la date du séjour, et déductible en fin de séjour.	
D'un N° de carte de crédit et date de validité (mêmes conditions que le chèque)	
Merci de nous communiquer un N° de portable :	
AUTORISATION DE PRELEVEMENT	

Je soussigné :	autorise l'hôtel
A débiter sur ma carte bancaire	validité
N°	Signature
La somme de	

La confirmation par téléphone sert uniquement de validation de réservation. Il appartient ici à l'utilisateur de contacter le client par téléphone.

RESERVATION N° 1 *** PRINCIPALE 5-CBASE ***

Arrivée prévue le : 8/12/03 Départ : 14/12/03

Titre : Mr Date confirmation : 4/12/2003
 Nom : DEMO Heure confirmation : 21:46

Prén :
 N° C.B :
 Tel :
 Fax :
 E mail :

Confirmé par :
 Téléphone

Voix la réservation Imprimer la confirmation

Réservation
 Confirmation
 Arrivée
 Facturation
 Groupe
 12 Principale

SITUATION
 Réservée
 Confirmée
 Occupée
 Facturée
 Annulée

A la fin de la confirmation, cliquer sur le bouton « valider » pour quitter la fiche réservation.

Arrivée du client

Lors de l'arrivée du client dans l'hôtel, l'utilisateur doit modifier la réservation correspondante. Pour modifier cette réservation il suffit de cliquer sur celle-ci sur le planning afin d'ouvrir sa fiche.

RESERVATION N° 12 *** PRINCIPALE 11-CBASE ***

Réservation le : 25/10/2003 à 14:25 Ini :
 Arrivée : 25/10/03 Heure prévue : 11:00 Nuits : 1 Départ : 26/10/03

2 Adultes 0 Enfants 0 Lits supp. Sep. Rap.
 Chambre n° : 11 Type : CBASE Tarif : par/jour 0.00

Client principal n° : 100001 Choix client principal
 Titre : Mr Nom : CLIENT TEST
 Type : CLIP Prén :
 Ffait : Tel :
 Pays : FR Fax :

Client de Facturation n° : 100001 Choix client facturation
 Titre : Mr Nom : CLIENT TEST
 Montant des Arrhes : 0.00 Date :
 N° C.B :
 Remarques : Départ la veille

Voix la réservation Imprimer la confirmation

Réservation
 Confirmation
 Arrivée
 Facturation
 Groupe
 12 Principale

SITUATION
 Réservée
 Confirmée
 Occupée
 Facturée
 Annulée

Arrhes R.

Ensuite l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « Arrivée ». Cette action permet au logiciel de faire passer la réservation de l'état confirmé à l'état occupé. Pour l'ajout de prestations au client, consulter la section Facturation.

Facturation

La facturation d'articles supplémentaire ou de la totalité de la réservation est réalisée à partir du même menu. Pour y accéder, cliquer sur la réservation à facturer sur le planning, puis cliquer le bouton « facturation » à droite du panneau.

Lors de l'arrivée du client dans l'hôtel, deux opérations sont réalisées par le logiciel :

- Facturation automatique du forfait ou de la chambre.
- Ajout dans les règlements du montant des arrhes.

Facturation de la chambre ou du forfait. La « qté » est en fait, pour la chambre, le nombre de jours ou de nuits.

Un règlement est ajouté. Le montant de ce règlement est égal au montant des arrhes.

Chambre	Date	Article	Qté	Total TTC	Extra
5	1/12/2003	CONFORT SINGLE BASE	4	180.00	

Date	Règlement	Montant	Extra

Dû : 180.00 Reçu : 0.00 Solde : 180.00

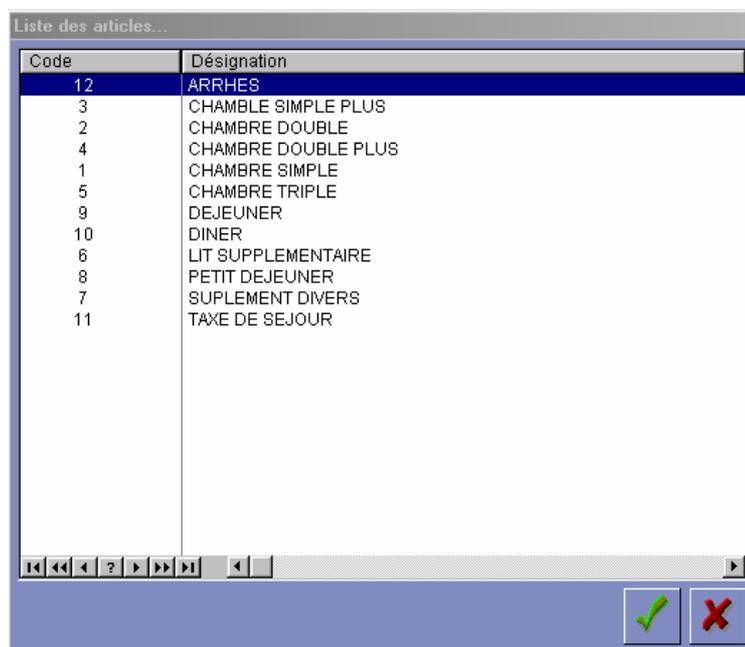
Ajout & suppression d'un règlement.

Facturation et impression de la facture.

Ajout, suppression, multiplication d'un article

Pré facturation.

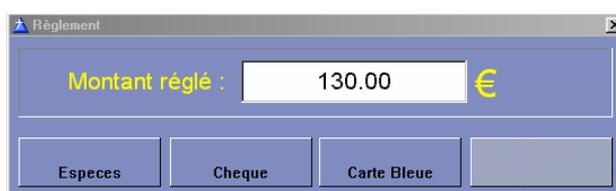
- Ajout, suppression, multiplication d'un article : Pour ajouter une prestation durant le séjour du client, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton ajouter un article (bouton « trois cubes » dans la fenêtre ci-dessus). La fenêtre suivante apparaît :



Cliquer sur un article pour le sélectionner puis valider avec le bouton «vert » sinon annuler avec le bouton «croix rouge ».

Pour supprimer ou multiplier un article, utiliser les boutons «moins » et « multiplier » de la fenêtre de facturation de la réservation, tout en sélectionnant un article.

- Ajout & suppression d'un règlement : Cette fonctionnalité permet de recevoir des règlements ou de les annuler. Pour ajouter un règlement il suffit de cliquer sur le bouton « ajouter un règlement » (bourse sans la croix rouge). Une fenêtre apparaît pour demander à l'utilisateur le montant du règlement.



Saisir le montant puis cliquer sur le mode de règlement désiré pour valider.

- Pour supprimer un règlement, cliquer dessus pour le sélectionner puis appuyer sur la touche « suppression d'un règlement » (bourse avec la croix rouge).

- L'option « Facturé 1 » est utile pour facturer un article à un tiers. Si par exemple un premier client de l'hôtel veut payer la location de la chambre d'un second, alors il est possible à partir de la fiche réservation du second client de facturer l'article chambre au premier. Pour cela l'utilisateur doit sélectionner le bon article dans le tableau des articles facturés dans la fiche de réservation, puis il doit cliquer sur le bouton « facturé 1 ». La fiche suivante s'ouvre :

LISTE DES RESERVATIONS

N°RESA	CHAMBRE	CLIENT	DATE RESA	SEJOUR	
				DEBUT	FIN
10	103	CAPITAINE	26/01/03	10/01/03	26/01/03
2	107	CAPITAINE	10/01/03	10/01/03	17/01/03
1	102	CAPITAINE	10/01/03	20/01/03	26/01/03

Navigation: <<<< < > >>>> ?

Buttons: [Green Checkmark] [Red X]

L'utilisateur doit maintenant sélectionner la réservation du premier client, afin que l'article chambre du second lui soit facturé. Le choix est validé en cliquant sur la touche verte et annulé sur la rouge.

- l'option « modifier tarif » permet de changer le prix d'un article déjà facturé. Pour cela il faut sélectionner l'article à modifier puis cliquer sur le bouton « modifier tarif ».

RESERVATION N° 1 *** PRINCIPALE 102 ***

Liste des prestations :

Chambre	Date	Article	Qté	Total TTC
102	11/01/2003	CHAMBRE SIMPLE	6	180.00
102	26/01/2003	PETIT DEJEUNER	1	5.00

RESERVATION

Groupe

Confirmation

Facturation

R.principale

SITUATION

Réservée

Confirmée

Occupée

Facturée

Annulée

Facturer à

Facturer 1

Modifier tarif

Date | Règlement | Montant

Du : 185.00 Reçu : 0.00 Solde : 185.00

Buttons: [Euro] [5.00] [Green Checkmark]

Navigation: <<<< < > >>>> ?

Buttons: [Dollar] [Euro] [Person] [Fact.] [Printer] [X] [Minus] [Plus] [Close] [Power]

Saisir le nouveau tarif puis valider.

Départ du client

Le départ du client s'effectue en plusieurs étapes :

- Pré facturation.
- Règlement du montant dû.
- Impression de la facture.

Il est cependant possible de facturer le séjour d'un client à un tiers en utilisant l'option « facturé à ». Cette option fonctionne de façon identique à l'option « facturé 1 » en choisissant le client à facturer dans la même fenêtre. La différence se situe dans le fait que la totalité des prestations et des règlements sont transférés au tiers et la réservation du client est considérée comme facturée.

- Pré facturation : Cette étape de la facturation sert à calculer le total des prestations dues à ce jour par le client. (calcul de la taxe de séjour, contrôle de la date de départ en cas de départ anticipé, etc). De plus un contrôle de prestation téléphonique est effectué pour indiquer à l'utilisateur qu'il doit facturer le téléphone au client s'il y a lieu.
- Règlement : Il s'agit ici de créer un règlement pour solder le montant restant dû par le client. Ce règlement est créé comme indiqué plus haut.

RESERVATION N° 12 *** PRINCIPALE 11-CBASE ***

Liste des prestations :

Chambre	Date	Article	Qté	Total TTC	Extra
11	25/10/2003	CONFORT SINGLE BASE	1	45.00	

Navigation: <<< < ? > >>>

Date	Règlement	Montant	Extra
25/10/2003	Cheque	45.00	

Dû : 45.00 Reçu : 45.00 Solde : 0.00










Réservation

Confirmation

Annulée

Facturation

Groupe

12 Préfacturé

SITUATION

Réservée
 Confirmée
 Occupée
 Facturée
 Annulée

→ Facturer à
 → Facturer 1
 → Modifier tarif

Taxe de Séjour




Options de la fiche de réservation

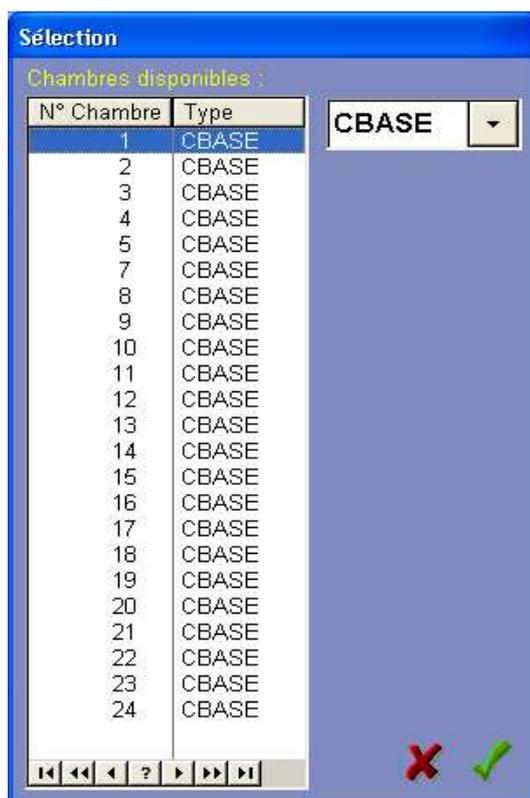


Si vous avez enregistré l'arrivée d'un client, les trois fonctions, « modifier », « transfert », et « permuter » deviennent disponibles.

Modifier la réservation

Elle permet de changer certains paramètres comme la date de début ou la date de fin de la réservation. Les paramètres modifiables apparaissent en noir sur fond jaune.

Transfert de chambre



Elle permet de transférer la réservation courante vers une autre chambre. Pour cela vous devez sélectionner la chambre de destination dans la liste triée par type de chambre.

La période allant du début de la réservation au jour de transfert est facturée et le total reporté dans la nouvelle chambre.

4. Liste des Réservations

Gestion des Réservations et facturation

Utilisation de la fenêtre



La partie haute de la fenêtre vous permet de sélectionner une période pour afficher des réservations.

Les boutons de droite diminuent ou augmentent cette période de 15 jours ou 1 mois.



Les onglets à droite de la fenêtre vous permettent de trier la liste selon plusieurs critères.



Les boutons situés en bas vous permettent d'avoir accès à différentes statistiques.



Le bouton « imprimante » permet d'imprimer la liste des réservations en fonction du tri de chaque onglet.



Le bouton rouge en bas à droite permet de quitter la fenêtre.

Réservation de groupe pour une agence

LISTE DES RESERVATIONS

Periode du : 1/10/2003 Au : 25/10/2003

N°RESA	CHAMBRE	CLIENT	CLIENT FACTURATION	DATE R.	SEJOUR		MNT
					DEBUT	FIN	
10	4	Toto	Toto	12/10/03	15/10/03	19/10/03	
9	3	Toto	Toto	12/10/03	14/10/03	18/10/03	
8	2	Toto	Toto	12/10/03	13/10/03	16/10/03	
7	1	Toto	Toto	9/10/03	11/10/03	12/10/03	
6	7	Toto	Toto	9/10/03	10/10/03	11/10/03	
5	1	Toto	Toto	9/10/03	9/10/03	10/10/03	

Générale
 Clients PRO
 Principales
 Facturées
 Facturées PRO
 Annulées
 Arrivées
 Départs
 Occupées
 Caisse
 Surbooking
 Liste complète
 Débiteurs



Ces trois boutons vous permettent de créer, modifier ou supprimer une réservation. Cependant si vous créez une réservation en utilisant le « + » aucun n° de chambre ne sera attribué. Cette réservation servira à facturer un groupe pour une agence.

Tri de la liste des réservations

- Générale** Liste générale des réservations triées par période.
- Clients PRO** Liste des réservations des clients professionnels triées par période.
- Principales** Liste des réservations principales, les membres de groupes sont ignorés. Triées par période.
- Facturées** Liste des réservations facturées durant la période.
- Facturées PRO** Liste des réservations facturées durant la période, clients professionnels seulement.
- Annulées** Liste des réservations annulées.
- Arrivées** **Départs** **Occupées** Liste des réservations dont l'arrivée, le départ, ou l'occupation correspond à la date du jour. Ces trois onglets ne tiennent pas compte de la période.

- Client** Liste des réservations pour un client. Pour sélectionner le client vous devez appuyer sur le bouton client au bas de la liste.
- Surbooking** Liste des réservations dont les périodes de réservation se chevauchent.
- Date dépassée** Liste des réservations dont la date de début de réservation a dépassé la date du jour et dont le client n'est pas arrivé.
- Débiteurs** Liste des réservations facturées et non réglées a ce jour.
- Liste complète** Liste des réservations classées par période. Cette liste reprend l'ensemble des réservations depuis le début de l'activité sans tenir compte de la période sélectionnée.

Statistiques par période



Prévision d'occupation des chambres sur 12 mois, jour par jour.



Statistiques INSEE classées par pays.



Statistiques d'occupation par type de client.



Statistiques globales, chambres libres, journées, nuits ...



Détail des prestations facturées pour la période sélectionnée.



Main courante de l'établissement, pour le mois en cours. C'est la date de début de période qui sert à déterminer le mois désiré.

Transfert des factures dans le module de gestion

Pour transférer les réservations facturées dans le module de gestion, vous devez sélectionner un des onglets suivants :

Facturées ou **Facturées PRO**

Lorsque vous sélectionnez un de ces onglets le bouton suivant apparaît :

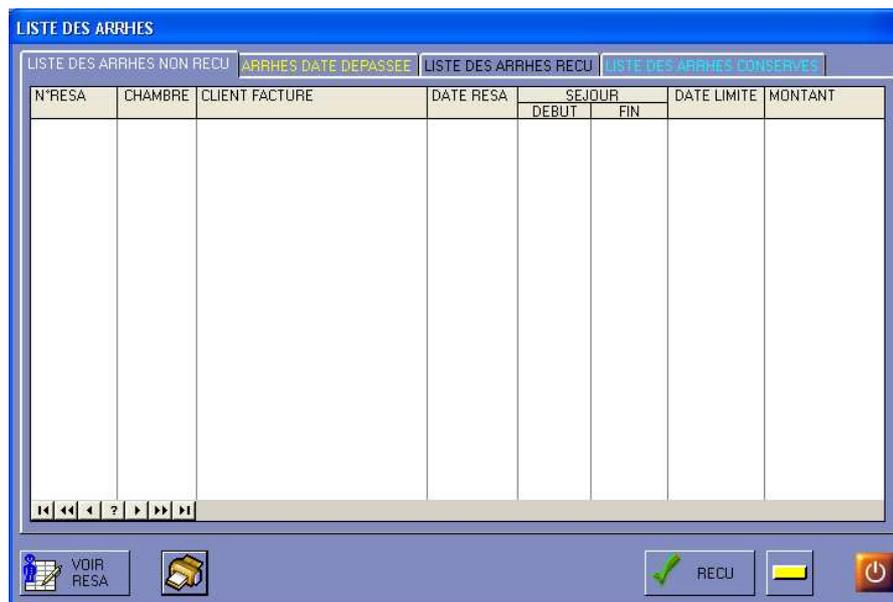


Ce bouton permet de transférer toutes les réservations présentes dans la liste dans le module de gestion. Attention, après le transfert vous ne pourrez plus modifier ces réservations.

5. Liste des arrhes

Gestion des arrhes

Utilisation de la fenêtre



La gestion des arrhes se fait à partir d'une liste composée de quatre onglets.

- **Liste des arrhes non reçues** : Cette liste comporte toutes les arrhes que vous avez réclamées à vos clients et qui n'ont pas été reçues à ce jour.
- **Arrhes date dépassée** : Vous trouverez dans cette liste les arrhes dont la date de réception a dépassé le délai prévu dans les paramètres généraux.
- **Liste des arrhes reçues** : Liste des arrhes reçues.
- **Liste des arrhes à conserver** : Liste des arrhes reçues, mais que vous conservez.



Ce bouton vous permet de recevoir des arrhes.



Ce bouton supprime des arrhes de la liste. Attention, les arrhes supprimées sont définitivement perdues.