

Profitez pleinement de HOP PLANNING

Centraliser les informations de gestion de votre établissement, tout en réduisant les coûts liés à leur traitement grâce au PMS HOP

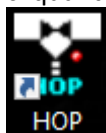
Avec les solutions HOP, destinées aux Hôtels, résidences, la gestion de votre établissement gagne en efficacité, HOP est doté d'une prise de réservation «rapide» n'excédant pas les cinq secondes et d'un véritable Front office visuel permettant de connaître d'un seul coup d'œil les opérations de la journée. Le check in et check out ne demandent que quelques secondes. Simple et rapide, proche d'un fonctionnement manuel, l'informatique s'intègre facilement dans l'organisation des établissements non informatisés.

1- Pourquoi un PMS ouvert vers d'autres technologies ?

votre solution de gestion doit être connectée avec les autres technologies présentes dans votre établissement. Ainsi, votre travail s'en trouve grandement facilité. HOP est interfacé de série avec les outils traditionnels Microsoft Word pour l'envoi de lettre ou e-mail de confirmation par exemple. HOP est aussi interfacé avec la plupart des standards téléphoniques, les principaux acteurs de la Restauration (French Touch, Esterel, Zatyoo ...) et avec les principaux logiciels de comptabilité comme Ciel, Ebp, Sage, ...

2- Comment accéder au PMS

Une fois installé et paramétré le logiciel est accessible sur le bureau windows de l'ordinateur et double cliquant sur cet icône



3- Présentation Générale

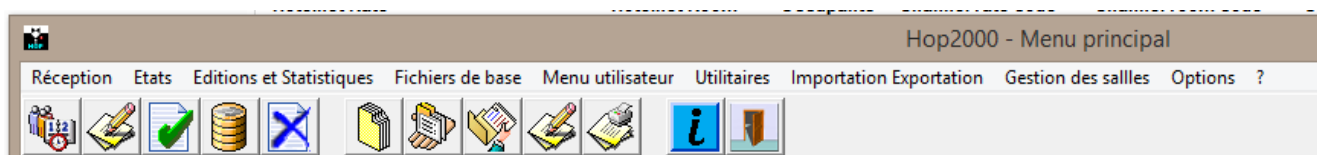
Le logiciel est organisé comme les hôtels autour de 4 principaux services (5 avec les gouvernantes).

Le service commercial : Réservation, commercialisation de l'hôtel, gestion agences, groupes ..., <u>Matérialisé par le Planning et la commercialisation Internet</u>	Le Front Office : La gestion du client dès son arrivée jusqu'à son départ. <u>Matérialisé par le tableau du jour et la Facturation.</u>
Le back office : La gestion comptable et fiscale de l'établissement ainsi que la gestion de la facturation aux agences et client débiteur. <u>Matérialisé par le back Office.</u>	La direction : Le contrôle d'activité. <u>Matérialisé par back office, la gestion de utilisateur, le mouchard et les statistiques.</u>

3.1 Menu Principal

Les principales fonctions opérationnelles sont présentes au premier plan du menu permettant un accès rapide aux principales fonctionnalités du logiciel.

Dans la barre de menu en entête, vous pourrez accéder directement à : Etats / Editions et statistiques
La Réception reprend l'ensemble des fonctions disponibles sur le menu principal.



Lorsque vous cliquez sur HOP vous ouvrez le menu principal ou vous avez le choix entre :

Réception : composant l'ensemble des fonctions opérationnelles du logiciel

Etats : Principales éditions utilisées pour fournir les résultats au comptable.

Editions et Statistiques : Principales Statistiques permettant de contrôler l'activité.

Fichiers de base : structure du logiciel que vous venez de paramétrer.

Menu utilisateur : permet de créer un menu personnalisé

Utilitaires : ensemble des outils permettant d'adapter le logiciel à sa façon de travailler.

Importation Exportation : Outils de paramétrage permettant de s'interfacer avec d'autres matériels.










Options : permet de changer l'affichage du Menu Principal

3.2 Les Couleurs et icônes :

Sur Le planning, chaque réservation à une couleur, ce qui permet d'avoir une gestion visuelle facile, les couleurs du planning sont reprises sur le tableau du jour

OPTION	WEB
ECHUE	GROUPE OPTION
CONFIRME	GROUPE ECHUE
SPECIAL OPTION	GROUPE CONF
SPECIAL ECHUE	PRESENT
SPECIAL CONF	PRESENT SPECIAL
ALLOTEMENTS	PARTI
	Travaux

Ensuite des icônes peuvent apparaître sur le tableau du jour en fonction de la situation de la chambre.

X06 Double D Chambre libre	204 Twin B MICHAEL CHAPMAN Dép. 30/09/2008 Nuits: 1 Client Présent
504 Double D 3 Chambre libre, prochaine arrivée dans 3 jours	03 Double ALAIN Par. 12/08/2014 Nuits: 1 € Client Présent, facture déjà payée
205 Twin B 30/09/2008  1 Chambre à préparer, prochaine arrivée dans 1 jour	105 Twin B DUCLEON Dép. 29/09/2008  Client en départ, et prochaine arrivée le même jour
501 Twin B KAPADIA Dép. 02/10/2008 Nuits: 3 Client en Arrivé & Statut spécial	202 Twin B VAN NIEUWENHUSE Dép. 29/09/2008  1 Client en départ, prochaine arrivée dans 1 jour
303 Double B AHOUNES Dép. 05/10/2008 Nuits: 6 Client en Arrivé Confirmé	02 Double FERNAD Par. 11/08/2014  15 Client en départ, facture déjà payée
304 Twin B ELIHIT Dép. 05/10/2008 Nuits: 6 Client en Arrivé & en option	X07 Twin B  Départ sans payer ou oubliée de check out
X10 DBLconf  OLIVENTI Dép. 02/10/2008 Nuits: 3 Chef de groupe	X04 Double B  GERTY Dép. 29/09/2008 No Show, ou oubliée de check in
HHH DBL std  OLIVENTI Dép. 02/10/2008 Nuits: 3 Client groupe	08 Double  Chambre en Travaux

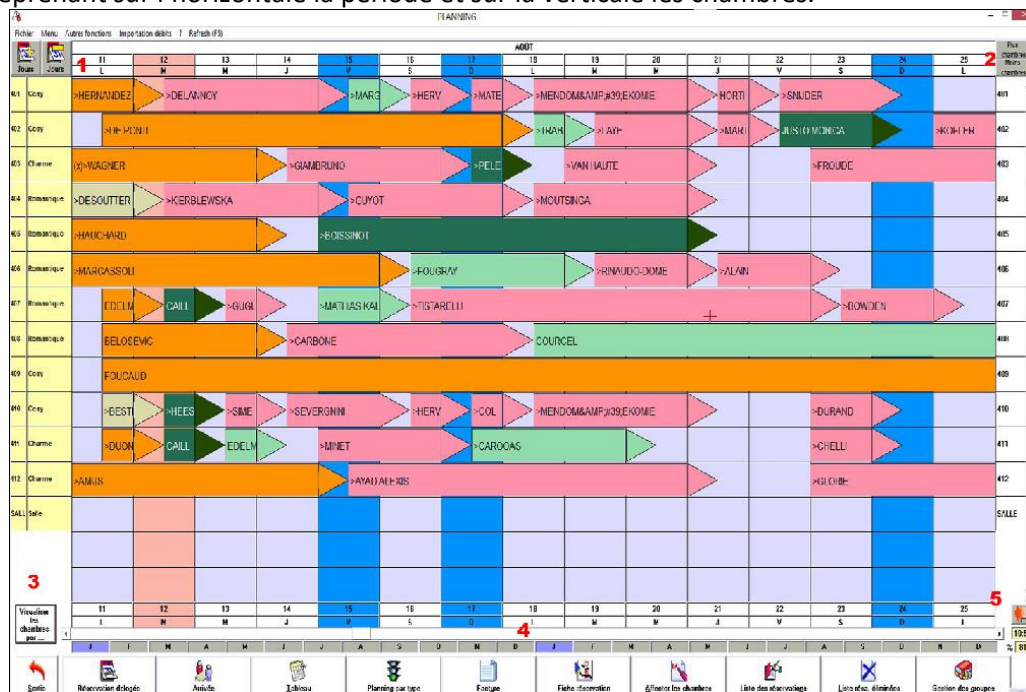


Ces Couleurs et icon sont fixes, il est toutefois possible d'intégrer des icones complémentaires en fonction de l'origine de la réservation. (Booking, expedia)

4. La Reservation

4.1- Le Planning des chambres

Le PLANNING des chambres reprend le planning traditionnel papier, il se présente sous une forme de calendrier reprenant sur l'horizontale la période et sur la verticale les chambres.



1- Le nombre de jours visualisés peut être 7jrs, 14jrs, un mois, deux mois. Grâce au bouton en haut à gauche : + et - de jours.

2- La visualisation du nombre de chambres peut être changée simplement en appuyant sur les boutons + de chambres et - de chambres, insérés en haut à droite du planning, il peut varier par multiples de cinq, jusqu'à un maximum de 25 chambres.

3- Les chambres peuvent aussi être visualisées par :
Types de réservation (groupe, confirmée, spéciale, normale)
Type de chambre (double, single,...)
Etage de la chambre.

Enfin vous pouvez choisir de visualiser sur le planning le nom des clients ou celui des agences/entreprises.

4 - En bas une réglette calendrier vous permet de vous déplacer sur l'échelle du temps, matérialisée par la première lettre du mois.

5- Après avoir navigué sur l'année, la flèche rouge permet de revenir directement à la date du jour, matérialisé par la colonne orange.

Les principales fonctionnalités de la gestion des réservations sont mises en évidence par les icônes en Bas du planning.

Les fonctionnalités de la barre de tache seront vues dans les paragraphes suivants



4.2 Faire une réservation rapide

La philosophie de HOP PLANNING a été basée sur la gestion papier des établissements, traditionnellement les hôteliers tirent un trait sur le planning papier, notent le nom puis prennent une fiche de réservation pour inscrire les conditions de réservation.

		17	18	19	20	21	22
		J	V	S	D	L	M
100	Single						
660	Suite						
110	Single						
120	Single						
200	Double						
210	Double						
220	Double						

Avec HOP PLANNING, c'est identique, vous réservez en traçant un simple trait sur le planning.

- 1- Pointer la base de la case pour indiquer le jour de départ de la réservation.
- 2- Maintenir le bouton gauche de la souris appuyé puis déplacer jusqu'à la date de départ du client.
- 3- Enfin, relâcher le bouton

La fiche de réservation apparaît avec les informations pré-saisies, les dates, la chambre, le tarif du traitement établi en fonction de la chambre et de la période ...

Seul le nom du client est obligatoire, puis confirmer.

4.3 Modifier ou compléter une réservation

a - Déplacer une réservation sur le planning :

En gestion Papier, lorsque les hôteliers organisent leur planning, ils gomment les réservations pour les déplacer, avec HOP, c'est encore plus simple.

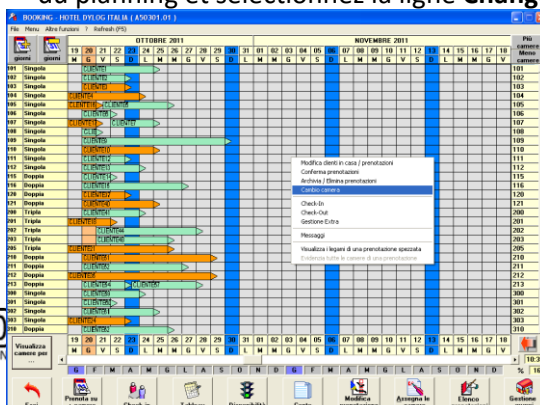
- 1- Positionnez-vous sur la réservation que vous souhaitez déplacer.
- 1- Appuyez sur le bouton gauche de la souris, le curseur change d'aspect, déplacez-le sur la chambre ou vous souhaitez le voir apparaître (à la base de l'icône un point rouge signifie le début de la réservation).
- 2- Relâcher le bouton.

		17	18	19	20	21	22	23	24	25
		J	V	S	D	L	M	M	J	V
109	Double									
110	Single									
111	Single									
112	Single									

Si vous changez de type de chambre, le logiciel vous en informera et vous demandera si vous souhaitez appliquer les tarifs de la nouvelle chambre. Si vous cliquez oui, les tarifs seront modifiés.

b- Changer de chambre directement sur le planning:

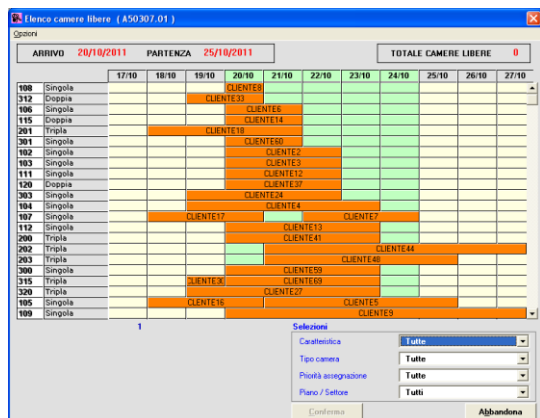
- Cliquez sur la touche droite de la souris en correspondance de n'importe quel endroit de la grille du planning et sélectionnez la ligne **Changer chambre**.



Le curseur de la souris deviendra une flèche bleue :

Cliquez sur une des réservations pour lesquelles vous souhaitez modifier le numéro de la chambre (par exemple la réservation dans la chambre 101 de CLIENT1).

- Dans la fenêtre **Liste des chambres libres** procédez comme d'habitude, soit cliquez sur la réservation de la chambre avec laquelle vous souhaitez effectuer la modification (par exemple la réservation dans la chambre 315 du CLIENT69).



- Dans la fenêtre **Planning – Confirmation changement réservation** procédez comme d'habitude, soit confirmez (avec éventuel changement tarif ou pas) le changement des chambres.

A ce moment là, l'échange entre les deux réservations est effectué (par ex. le CLIENT1 maintenant loge dans la chambre 315, alors que le CLIENT69 dans la chambre 101).

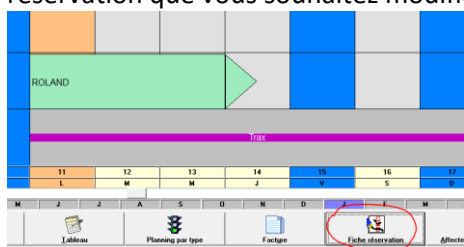
Cette méthode de changement de chambre des réservations correspond tout à fait à la méthode de délogement par souris.



Vous ne pouvez utiliser cette option que si vous ne devez pas modifier la durée du séjour.

c - Changer les composants d'une réservation :

Vous pouvez toutefois avoir à tout moment accès à la fiche de réservation et ainsi modifier les conditions de cette dernière en sélectionnant dans la barre de menu du bas du Planning: **Fiche réservation**, puis pointer la réservation que vous souhaitez modifier.



Cliquer – Pointer – Cliquer

Alors s'ouvre la fiche de réservation, vous pouvez alors modifier les conditions de réservation en changeant les dates, le traitement, en complétant les coordonnées du client (+ à droite du nom), en affectant une agence. Si vous sélectionnez une agence, les conditions et tarifs de cette dernière seront appliqués.

d - La fiche de réservation :

La fiche de réservation est l'élément central du processus de réservation

Pour faire une réservation, uniquement le nom est nécessaire.

A droite il est conseillé de saisir aussi les éléments de contact direct comme l'email et le téléphone.

1- Permet l'accès au fichier client (Cardex) ou il est possible de retrouver les clients déjà venus et leurs historiques.

2- Pour accéder à la fiche client.

3- Permet d'accéder directement au planning de chambre disponible, si l'on souhaite changer le client de chambre.

4- Le Cadenas permet de bloquer cette chambre spécifiquement pour ce client.

5- Permet de spécifier un aménagement spécifique pour les chambres comme occupation Twin plutôt que double. (Les informations à insérer sont accessibles dans Menu/Fichiers de Base/Table/ Aménagement.

6- Le Traitement (Forfait) reprend le paramétrage, c'est en fait les différentes façons de vendre la chambre. Un prix sera proposé en fonction de la saison, du type de chambre. En cliquant sur le bouton une fenêtre s'ouvre permettant de modifier au jour le jour les tarifs ou le traitement.

7- cliquant sur le bouton le prix est automatiquement calculé sur la période de la réservation.

Ce prix est modifiable à souhait

8- La gestion des Agences & Entreprises (Corporates) dans la mesure où les agences sont renseignées (voir dans menu bulle commercialisation, on peut sélectionner les intermédiaires intervenant dans la réservation.

Agence qui paye : Une facture sera émise à destination de cette agence en fonction d'une convention établie, il est souvent nécessaire d'appliquer un prix de vente net (déduit de la commission), ce prix peut être paramétré et appliqué automatiquement sur la réservation.

Agence qui réserve : Le client payera sa facture à l'hotel qui reversera une commission à l'intermédiaire.

En cas de connexion Internet, les intermédiaires sont directement intégrées en fonction des conditions.

9- Client permet d'accéder ou saisir les coordonnées postales.

10 - Notes, se sont les notes des clients, mémorisées sur le client, donc lors de ses prochains séjours, ces notes seront visibles et facilement accessibles.

11 - Statistiques, permet de spécifier des données comme les catégories clients (couple, retraité, célibataire, affaire, tourisme et 2 types de marché (direct, walkin, agence, corporate, Internet); (origines géographique)

12 - permet de gérer les heures d'arrivée et de départ prévu, idéale pour cadencer le ménage.

13 - Date d'échéance d'option : La réservation peut être prise en option jusqu'à la date spécifiée. La date échue des contrôles visuels se mettent en place.

14- La réservation spéciale permet la gestion avec une couleur différente

15 - Les commentaires de réservation sont liés à la réservation elle même.

Les fonctions en Bas de la fiche de réservation



- Quitter permet : de sortir de la fiche sans prendre en charge les modifications
- Valider permet : de sortir de la fiche en validant les changements
- Arrivée permet : de faire arriver directement le client en prise de réservation
- Ajout Chambres : permet de faire une réservation multiple, ainsi générer une réservation et confirmation pour l'ensemble des chambres. Cette réservation multiple ne gèrera pas une facturation globalisée.
- Disponibilité permet d'accéder rapidement à la situation d'occupation des chambres?
- Autres clients : permet d'ajouter des noms différents dans les chambres ou de générer une facturation divisée
- Remise : permet de gérer les remises en % ou en valeurs sur le montant de la réservation.
- Arrhes et garanties ou acompte permet de gérer la façon dont la réservation sera confirmée. (Cb, arrhes, autres....)
- Supplément : permet d'ajouter des prestations à la réservation (lit supplémentaire, parking).
- Eliminer ou archiver permet d'enlever la réservation de la gestion si elle est archivée elle pourra être récupérée avec toutes les composantes, si elle est supprimée, elle restera dans la liste des éliminations, sans pouvoir être récupérée.
- de faire une réservation multiple (autres chambres),
- d'ajouter d'autres noms de personnes dans la chambre, pratique pour des arrivées décalées.
- de faire des remises, le tarif proposé est toutefois modifiable à tout moment.
- d'ajouter des suppléments.
- d'éliminer la réservation.
- d'accéder au planning par type (présenté ultérieurement).



Les commentaires sont très utiles car ils sont repris à de nombreux endroits du logiciel ce qui donne une grande latitude dans leur utilisation, le client VIP permet de garder l'historique du séjour et enfin, la réservation spéciale permet de différencier le type de réservation.

4.4 Confirmer une réservation

La Garantie est un moyen permettant de considérer la réservation comme confirmée. La procédure la plus fréquente est de prendre un numéro de carte de crédit en garantie pour collecter des indemnités si les clients ne viennent pas. L'autre procédure est de prendre des arrhes ou des acomptes directement lors de la réservation. Dans les 2 cas la réservation sera considérée comme confirmée.

Toutes les demandes de Garanties sont centralisées sur la fiche de Réservation Bouton **Arrhes et garanties**

1- La confirmation immédiate : Fax, téléphone ...

Certains établissement utilisent cette confirmation immédiate en précisant les conditions de reservation. Confirmation par prépaiement

2- Saisie du numéro de carte de crédit en garantie. Pour des raisons de sécurité et de conformité aux normes PCI-DSS, le numéro de carte de crédit est collecté puis stocké dans un coffre fort électronique fourni par notre partenaire "SysPay".

Lorsque l'on click sur le bouton **Insérer les données de la carte**



Une fenêtre sécurisée s'ouvre avec le **E-Terminal** permettant la saisie directement par le réceptionniste.



Si la carte n'est pas valide ou la transaction a échoué, le statut de la réservation passera en réservation échue.

Pour accéder aux données Bancaire cliquer sur la fiche de réservation et cette image apparait signifiandy



En cliquant sur **Information carte de crédit**

- ✓ le numéro de carte de crédit sera restitué
- ✓ En fonction de l'option souscrite avec Syspay, une vérification bancaire aura pu être effectuée.

Mettant en avant le niveau de confiance que l'on peut avoir sur la carte.

Données sécurisées par l'établissement de paiement SysPay® pour le compte de : DYLOG (12859). Do not print or copy.

Token id: 28023

Created: 19 janv. 2016 09:52:32

Bank Check: **VALID** 19 janv. 2016 09:52:33

Risk Level: **HIGH** Country Mismatch

Card Brand: MASTERCARD

Type: CREDIT

Level: STANDARD

Bank: NEW ENGLAND BANKCARD ASSOCIATION, INC.

Card Country: États-Unis

Booking From: Monaco

Amount: EUR Direct Payment Process

Booking ID	Check In Date	Check Out Date
33	04/05/2016	09/05/2016

Processing Date	Type	SysPay Ref.	Amount	Currency	Status	Action
19 janv. 2016 09:52:33	Verification	88511	-	-	Valid	-
	Card Balance Settled		0.00	EUR		
	Authorized (On hold)		0.00	EUR		

3- Les arrhes (possibilité d'insérer plusieurs arrhes à des dates différentes -> multi arrhes).

Il est aussi possible d'insérer un commentaire sur le reçu (bouton Note accusé de réception).

La confirmation permet de générer automatiquement un accusé de réception sous l'éditeur de texte du logiciel. La couleur de la réservation deviendra alors vert foncée ou noire.



La lettre de confirmation peut aussi être paramétrable et personnalisable sous Word, il est alors possible d'inclure un plan d'accès à l'hôtel et d'utiliser les outils (Fax ou mail) de Word pour envoyer la confirmation.

La lettre de confirmation par défaut peut être générée et envoyée dans la langue

La liste des réservations est aussi disponible sur le planning, permettant ainsi de retrouver rapidement la réservation d'un client.

En double cliquant sur la ligne, la fiche de réservation s'ouvrira



Petit rappel :

Juridiquement, il très important de spécifier la dénomination de la garantie financière :

Arrhes : cette garantie peut être rendue ou gardée en fonction des habitudes commerciales de l'établissement, il y a donc faculté de dédit, toutefois si l'hôtelier ne peut fournir la prestation à l'arrivée du client, il devra rembourser ce dernier à hauteur de deux fois le montant de la prestation.

Acomptes : cette garantie ne peut normalement pas être rendue, (sauf sous forme d'avoir), toutefois l'hôtelier peut exiger le montant total de la prestation si le client ne vient pas.

L'hôtelier à aussi l'obligation de fournir la prestation sur laquelle il s'est engagé, quel qu'en soit le prix. Si rien n'est spécifié les arrhes sont considérées comme norme.

L'acompte ou l'arrhe seront déduits de la facture lors de son édition définitive.

Comptable ment, on peut décider d'encaisser la somme versée le jour de la réception et déclarer la TVA.

Processus acompte ou enregistre la somme dans un compte d'attente.

Ensuite la somme sera déduite de la facture (arrhes Facturées, Rendus ou profit)

Les modalités de gestion sont déterminées dans les Paramètres Hôtel

The screenshot shows a software interface with two tabs: 'Acomptes - Modalité financière' and 'Acomptes - Modalité juridique'. Under the financial tab, there are two radio buttons: 'Arrhes' (unselected) and 'Acomptes' (selected). Under the legal tab, there are two text input fields: the top one contains 'arrhes' and the bottom one contains 'acompte'.

Si on sélectionne Acompte, c'est alors cette fenêtre de Confirmation qui apparaîtra, et pour générer un reçu d'acompte cliquez sur le bouton "acompte" :

4.5 Effectuer une demande de Garantie

Pour les gestions des réservations en options, il est parfois nécessaire d'envoyer une demande d'arrhes, accompagnée d'un contrat.

Lorsque l'on click sur le bouton **Demande d'arrhes**, une fenêtre apparait en mentionnant le montant du séjour.

En fonction des conditions de réservation, un % ou une valeur à payer peut être demandée.



(1) Pour des offres promotionnelles prépayées, non remboursables, ou simplement des demandes d'arrhes en garantie, le client peut appeler directement l'hôtel et le réceptionniste peut alors envoyer une demande d'arrhes e-Monétique permettant l'encaissement de la somme en Garantie.
(Module en option)


(2) Saisir le pourcentage ou directement le montant que vous souhaitez demander comme somme d'arrhes et puis appuyez sur la touche « **Confirmer** ».

Le logiciel génère alors une demande d'arrhes qui pourra être envoyée par e-mail en pièce jointe.

N° de devis	Edition devis	Au nom de...	Annotations	Total devis (EUR)
14	26/08/2014	JUNE	Double supérieure	771.00
13	26/08/2014	JUNE	Chambre deluxe	928.00

"Quitter" permet de sortir de la fonction devis

"Nouveau" permet de créer des offres complémentaires, la dernière sera considérée comme validée.



Par défaut si le devis est créé il sera considéré comme accepté et appliqué lors de l'arrivée du Client.
Il sera nécessaire de le supprimer (Eliminer) si il ne doit pas être appliqué, ou si il est refusé.

"Emission facture" permet de générer une proforma ou la facture puis de l'imprimer ou l'envoyer par e-mail.

"Activer" permet d'activer un devis antérieur au dernier généré.

"Imprimer" permet d'imprimer la lettre de confirmation

4.7 Planning par type, sans affectation de chambre

Certains hôtels (souvent de grandes structures) gèrent le remplissage par type de chambre

Plutôt que par affectation, ce qui permet d'intégrer le surbooking dans la gestion des réservations.

		FEBVRIER 2009														MARS 2009																
		Jours														Jours																
		08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
		L	M	M	J	V	S	S	L	M	M	J	V	S	S	L	M	M	J	V	S	S	L	M	M	J	V	S	S	L	M	
Confort Luxe	Emp	18	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11		
	Res	8	7	8	6	7	8	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	9	8	9	9	10	10	9	8	9		
	Lb	3	4	3	5	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	
Junior suite	Emp	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
	Res	0	0	0	0	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	0	0		
	Lb	3	3	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	2	3	3	
Suite Confort	Emp	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
	Res	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	0	0	2	2	2	4	3	3	3	
	Lb	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	2	2	2	0	1	1	1	
Suite CR Luxe	Emp	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
	Res	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
	Lb	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
HS	Emp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Res	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Lb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Family room	Emp	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
	Res	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	Lb	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Séjour	Emp	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	Res	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Lb	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	Emp	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40		
	Res	23	22	20	18	25	36	40	38	40	40	40	38	39	39	39	39	38	31	22	23	20	22	24	31	31	29	27	27	27		
	Lb	17	18	20	22	15	4	0	2	0	0	0	2	1	1	1	1	1	1	2	9	18	17	20	18	16	9	9	11	13	13	

Ce planning affiche pour chaque type de chambre, la situation des réservations

En **orange** le nombre de chambres occupées et réservées.

En **jaune** le nombre de réservations qui arrivent à échéances. (En cliquant sur le n° avec le bouton droit de la souris, il est possible d'obtenir la liste des réservations arrivant à échéance à cette date).

En **vert** le nombre de chambres libres.

Au bas de l'écran vous avez le total des chambres par jours et suivant le même code couleur.

La disponibilité par type de chambre est proposée, sur une période de 7/15/30 jours (Boutons en haut à gauche).

Une caractéristique de ce module est la gestion du Surbooking. La couleur **rouge** vous informe d'une situation de surbooking. Si vous effectuez une nouvelle réservation, des contrôles sont effectués pour vous avertir en cas de surbooking.

En cliquant sur le jour de l'arrivée d'un client dans une case **Rés**, vous ouvrirez une fiche de réservation qui vous permettra prendre une réservation par type.

Ce Planning est idéal pour piloter les contingents et Allotements de votre établissement. Il est possible de visualiser les contingents destinés aux Allotments, à la distribution web et à l'hôtel.

4.8 Affecter les chambres.



3 cas correspondent principalement à l'utilisation de cette fonction :

- 1- En cas de gestion des réservations sans affectation de chambre (Planning de disponibilité ou groupe)
- 2- En cas de réception d'une réservation en provenance d'une connexion internet
- 3- En cas de réservations archivées puis restaurées.

Cette fonction est accessible directement du planning ou du tableau du jour

Les réservations se voient affectées des chambres et sont ensuite visualisées sur le planning.

En fonction de l'utilisation, les chambres sont affectées

- après validation de la réservation (CB) ou à la confirmation de la réservation.
- quelques jours avant l'arrivée des clients
- ou le jour de l'arrivée sur le tableau du jour.

Une option peut être paramétrable sur le planning pour éviter d'oublier des chambres non affectées.

Sur, le planning sous Fichier/options/visualiser les chambre à affecter.

22	23	24	25	26	27
M	●	J	●	S	D

En cliquant avec le bouton droit de votre souris sur les points rouges vous ferez apparaître les chambres non affectées à cette date.

Comme nous l'avons vu précédemment, il suffira de double cliquer sur la ligne de la réservation souhaitée pour accéder à la fiche puis de la confirmer ou l'éliminer en fonction des besoins.

Liste des chambres à affecter - (ASD301.00)

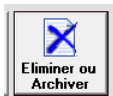
ID chambre	Type chambre	Nom	Date	Statut	Statut	Statut	Statut	Statut	Statut
101	SUP DOUBLE	SUP DOUBLE	CHATELAIN	20160214	20160214				

Document par : [] Visualiser uniquement les réservations avec disponibilité
 [] Visualiser toutes les réservations
 [] Uniquement les clients en visite aujourd'hui

Quitter Sélectionner tout Afficher Affichage disponibilité

4.9 Eliminer ou archiver une réservation

a- La différence entre Eliminer et archiver une réservation



Réservation ELIMINER permet d'écartier une réservation de la gestion de l'hôtel. Le détail des données concernant ces réservations ne seront plus accessibles, hormis une trace résumée dans la liste des réservations annulées et archivées.

Réservation ARCHIVEE, signifie que l'on devra accéder au détail de la réservation ultérieurement. Cette fonction est utilisée lorsqu'une réservation en option n'a pas été confirmée dans les temps. Elle peut alors être archivé puis réactivé si la confirmation arrive ultérieurement.

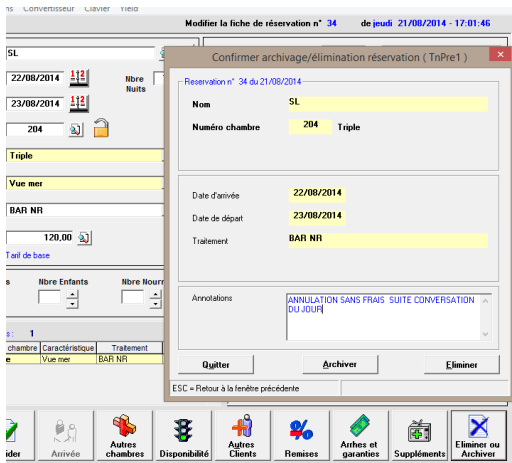


Dans le cas d'une annulation en provenance d'internet, les reservations sont archivées pour permettre l'accès temporaire aux données de garantie.
 Une reservation en provenance d'un distributeur web ne peut pas être Eliminée tant que l'annulation n'est pas générée par le distributeur lui même, cela pour éviter de payer une commission sur une réservation non venue.



Comment libérer une chambre si elle l'annulation n'est pas encore arrivée du distributeur Internet ?
 Il suffit de désaffecter une chambre, pour cela il est nécessaire d'entrer dans la fiche réservation et supprimer le numéro de chambre.
 La réservation libérera l'espace sur le planning et sera positionnée dans la fonction "chambre à affecter" sur le planning en attendant de recevoir l'annulation.

b- Comment annuler et archiver une réservation

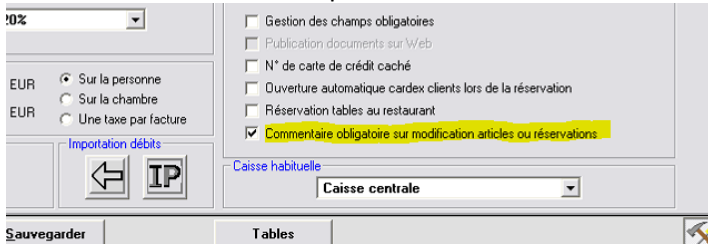


Comment libérer une chambre si elle l'annulation n'est pas encore arrivée du distributeur Internet ?
 Il suffit de désaffecter une chambre, pour cela il est nécessaire d'entrer dans la fiche réservation et supprimer le numéro de chambre.

c- Commentaires d'annulation

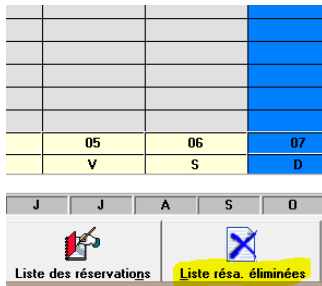
Ils sont optionnels, ils peuvent être activés dans

MENU -> Fichier de base -> paramètres hôtel -> Généralités 2



d- Comment retrouver une réservation annulée ou archivée

Elles sont directement accessibles sur le planning



La liste permet de visualiser toutes les réservations annulées ou archivées.

La liste fait apparaître les données principales des réservations, qui les a supprimé (si la gestion des utilisateurs est activée), grâce au commentaire et quand elles ont été annulées.

Un ensemble de filtre facilite la recherche.

e- Comment Restaurer une reservation archivée

Seules les réservations archivées peuvent être restaurées, il est alors nécessaire de sélectionner la réservation concernée puis cliquer sur le bouton **restaurer**.

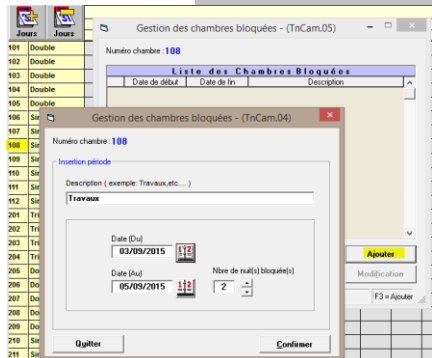
Le logiciel propose des dates, tarifs et types de chambre.

En fonction de ces données la réservation sera régénérée dans la fonction affectée les chambres (fonction disponible sur planning et tableau du jour)



De nombreuses Editions (comme l'édition du planning) sont disponibles dans Fichier - Edition en haut à gauche

4.10 Rendre une chambre Hors Services



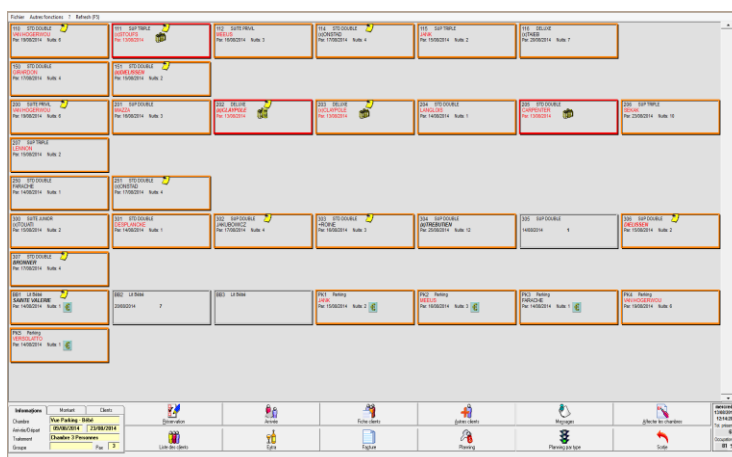
Sur le Planning Double cliquez sur le numéro de chambre concerné, la fenêtre de gestion d'indisponibilité apparaît, ajouter une indisponibilité puis précisez les dates d'indisponibilités. Sauvegarder, et la chambre sera bloquée sur le planning & Tableau du Jour.

5. La gestion du Front Office

5.1 Le Tableau du jour

Le TABLEAU DU JOUR est disponible à partir du menu principal ou directement du planning.

Ce module permet la gestion quotidienne des chambres d'un hôtel, en visualisant de façon optimale 40 ou 60 chambres et en facilitant l'utilisation des fonctions principales comme : la gestion des arrivées, les extras, les départs, les arrivées de passages, les réservations du jour, les messages pour la clientèle, en bref l'ensemble des tâches du jour.



Pour les chambres qui sont réservées ou occupées, le nom du client apparaît.

Comme pour le planning des réservations, la case avec une bordure **verte** signifie que la chambre est réservée et que le client doit arriver aujourd'hui, **orange** signifie que la chambre est occupée et **rouge** signifie que le client qui l'occupe doit quitter la chambre à la date du jour, car une autre arrivée est prévue dans la même chambre aujourd'hui. Les chambres à préparer en priorité sont alors facilement identifiables. Une petite **valise** apparaît pour les clients devant partir aujourd'hui.

La gestion des messages est assurée par une icône indiquant la présence d'un message à la réception pour le client X qui occupe la chambre n° xxx. L'arrivée de groupe est identifiée par une icône bus sur les chambres correspondantes.



Se reporter au § Couleurs et icônes pour accéder à l'ensemble des légendes

Pratique : Pour chaque chambre, le tableau offre la possibilité de photographier la situation du jour pour l'hôtel. Le tableau offre en plus, en pourcentage, l'occupation quotidienne des chambres de l'hôtel en fonction des arrivées, des départs, des réservations, etc.

En glissant avec le curseur sur chaque chambre le programme présente en plus quelques données sur la réservation qui lui est affectée, dans l'onglet en bas à gauche.

Comme pour le planning les principales fonctionnalités opérationnelles sont représentées par les fonctions du bas, la philosophie de HOP PLANNING reste inchangée.



Réservation : Permet de faire une réservation pour aujourd'hui, sans avoir à revenir sur le Planning.

Arrivée, Fiche client, autres Clients, Message, Extras et Facture, le principe de fonctionnement est identique.

Cliquer sur la fonction que l'on souhaite utiliser

Puis Pointer la chambre correspondante

Puis cliquer sur la chambre, vous accéderez alors à la fonction demandée.

Cliquer – Pointer – Cliquer

Des accès rapides aux autres plannings sont disponibles par les icônes **Planning**, et **Planning par type**, et enfin pour les hôteliers gérant sans affectation de chambre, ils ont la possibilité de les affecter à l'arrivée du client.



De nombreuses Editions (comme l'édition des chambres à préparer) sont disponibles dans Fichier - Edition en haut à gauche

5.2 Le Check in, arrivée du client

a- L'arrivée d'un client ayant réservé:


Cliquer – Pointer – Cliquer

Sur le client concerné

Vous trouverez aussi cette fonction **arrivée** sur le **planning de réservation**.

Il apparaît alors une flèche avec laquelle il va falloir Pointer la Réservation pour laquelle vous devez effectuer l'arrivée.

Une fenêtre de contrôle apparaît, bien vérifier que les conditions de réservation correspondent à la prestation, si ce n'est pas le cas, vous pouvez avoir accès à la fonction : **compléter les données**.



HOP PLANNING prend comme base de facturation, les informations notifiées dans la fiche de réservation, c'est pourquoi il est préférable de contrôler à l'arrivée des clients, les conditions pour éviter des désagréments à la fin du séjour.

b- Arrivée d'un client de passage

Cliquez sur la fonction **Arrivée**, puis avec la flèche bleue, cliquez sur la chambre libre désirée (bordure grise). La fiche de réservation s'ouvre, déjà complétée du n° de chambre et du jour d'arrivée, il est alors possible de compléter les autres données comme une réservation habituelle.

Puis cliquez sur **confirmer arrivée** pour effectuer l'arrivée immédiatement.

106	Single
27/08/2014	1

Sur certaine chambre vous pourrez visualiser un numéro. Cela signifie le nombre de nuit disponible avant la prochaine arrivée. Dans cet exemple, la chambre est disponible **1** Nuit

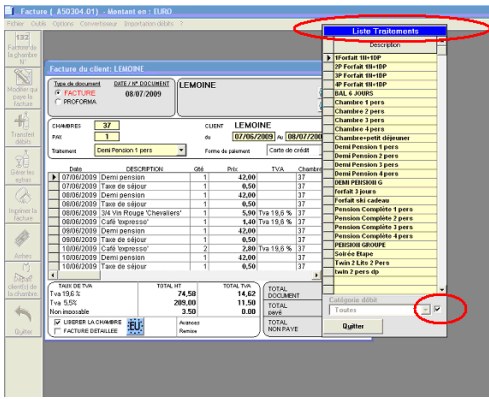
5.3 La gestion des extras

La Gestion des extras est une fonction permettant d'ajouter des consommations (boissons, restauration, exécutions...) sur le compte du client. Cet ajout peut se faire directement du logiciel HOP PLANNING grâce à la fonction **Extra** disponible sur le tableau du jour, grâce à la fonction :

Cliquer – Pointer – Cliquer

La facture du client apparaît avec la liste sur la droite des débits, il vous suffit de sélectionner débit en tapant la première lettre, c pour café par exemple, ensuite sélectionner en vous positionnant sur la gauche de la grille, cliquez deux fois, une fenêtre apparaît dans laquelle vous pouvez changer le montant, la désignation et la quantité, puis confirmer.

Pour changer les traitements (demi-pension, pension complète etc.) n'oubliez pas de cocher la case blanche en bas à droite afin de pouvoir accéder à la liste de vos traitements:



N'oubliez pas d'abandonner la fenêtre des extra pour accéder aux autres fonctionnalités de la facture



L'ajout d'extra peut aussi se faire par l'intermédiaire de caisse ou de logiciels Bar / Restaurant interfacés.

5.4 Facturation

La fonction **facture** est accessible en pointant sur les clients présents (en orange ou rouge) du planning et du tableau du jour.

Comme pour le planning, la facture est présentée comme une facture papier, plus facile pour travailler.

Cliquer – Pointer – Cliquer

Cliquer sur le bouton **facture**, pointer sur la chambre que vous souhaitez facturer puis cliquer à nouveau pour ouvrir la facture.

DATE	DESCRIPTION	Qté	PRIX	TVA	CHAMBRE
07/08/2014	Nuitée	1	180,00	Tva 10%	150
07/08/2014	Taxe de séjour adultes	2	2,00		150
08/08/2014	Nuitée	1	180,00	Tva 10%	150
08/08/2014	Taxe de séjour adultes	2	2,00		150
08/08/2014	Capuccino	3	15,00	Tva 10%	150
08/08/2014	Club Sandwich	1	11,00	Tva 10%	150
08/08/2014	Evian	1	5,00	Tva 10%	150
08/08/2014	Champagne Ployez-Jacquema	1	27,50	Tva 20%	150
08/08/2014	Champagne Moët & Chandon	1	42,50	Tva 20%	150
09/08/2014	Nuitée	1	180,00	Tva 10%	150
09/08/2014	Taxe de séjour adultes	2	2,00		150
10/08/2014	Nuitée	1	180,00	Tva 10%	150

TVA 20%	58,33	TOTAL TVA	11,67
TVA 10%	1 678,18	TOTAL HT	1 678,18
Non imposable	20,00	TOTAL	1 936,00
		TOTAL NON PAYE	1 936,00

L'ensemble des éléments légaux est présent dans cette facture : Le nom, le n° de la facture, la date, le montant et la répartition de la TVA.

Les éventuelles arrhes et acomptes sont évidemment présents en déduction du montant à payer.



Le numéro de ce document est imputé automatiquement par ordre chronologique par le programme au moment de l'impression. La date ne peut pas être modifiée et correspond à la date de travail.

La liste des débits affectés au client est reportée ici en précisant : la date du débit, sa description, sa quantité correspondante, son prix total, son code de TVA, et la chambre d'origine de ce dernier (car une facture unique peut être émise pour plusieurs chambres).

1- **La nature du document** affiché peut être choisie parmi la sélection proposée : facture ou pro forma.

2 - Les données relatives au client sont les suivantes : Nom du destinataire du document (il est possible de mettre le document au nom d'une personne différente du client; pour cela, on peut utiliser le bouton en-tête et insérer les coordonnées du nouveau destinataire; une recherche dans le registre des Clients ou dans celui des Agences/Entreprises est également disponible) ; Numéro de chambre ; Nombre de personnes dans la chambre (PAX) ; Traitement ; Nom du client ; Période de présence ; Forme de paiement. Ces données sont apportées automatiquement par le programme mais elles peuvent être modifiées en cliquant sur la fonction dans la barre en haut à gauche dans Outils.

3 - **Moyen de paiement** : la facture est émise avec son moyen de paiement, il peut être modifié, il est aussi possible de gérer le paiement de la facture avec différents mode de paiement en cliquant sur la **loupe**

4- **Commentaires** : permet d'ajouter des commentaires qui apparaîtront sur la facture.

5- **Débit regroupé** : permet la visualisation uniquement au niveau du compte de la facture regroupée. Cette fonction n'a pas d'impacte sur l'impression de la facture.

6- Elimination Débits



Tous les débits peuvent être éliminés ou modifiés en double cliquant sur la ligne correspondante. Ils apparaissent alors dans la liste des débits supprimés.

Un commentaire de suppression peut être rendu obligatoire si la fonction est activée dans les paramètres hôtel MENU -> Fichier de base -> paramètres hôtel -> Généralités 2

7 - **Libérer la chambre** : HOP Planning permet d'imprimer la facture du client avant son départ effectif, par exemple pour certains hôtels de ville souhaitant facturer à l'arrivé du client ou autre exemple lorsque le client doit partir avant l'ouverture de la réception de l'hôtel, il est possible de décocher la fonction **Libérer la chambre**. La facture est alors émise sans que la chambre ne soit libérée.

Autre Fonction très utile **Type d'impression** permet de moduler la présentation de la facture. Un VRP peut vouloir une facture regroupée. La facture respectera la TVA, les données légales, la répartition de recettes pour la comptabilité, seul le détail sera adapté aux besoins du client.



8 - **Facture de la chambre n°** :

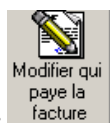
A pour but de permettre de passer d'une facture à l'autre, très rapide lorsque de nombreuses personnes doivent partir en même temps.

En cliquant sur cette fonction, vous ouvrez donc la liste des chambres occupées, il est possible de les classer par date d'arrivée ou de départ, ou par numéro de chambre, ou encore par ordre alphabétique de nom des

clients. Vous pouvez vous positionner sur un élément précis de la liste en l'inscrivant dans le champ **Positionnement sur.**

Parmi la sélection proposée on peut choisir une facture en double cliquant dessus ou en cliquant sur **SELECTIONNER.**

Par cette liste vous avez aussi accès aux factures diverses, c'est-à-dire pour un client qui ne séjourne pas à l'hôtel (un client du restaurant par exemple) en appuyant sur le bouton Facture diverses.



9- **Modifier qui paye la facture :**

Permet d'appliquer à une agence ou un client en compte

Après avoir appelé cette fonction, il apparaît une fenêtre avec différents choix.

- L'option Client : impute tous les débits sur la facture du client.
- L'option Agence : il est nécessaire de spécifier le nom de l'agence (une recherche est accessible dans le registre des agences). Cela va créer une facture au nom de l'agence et transférer tous les débits sur cette dernière.
- L'option les deux ensemble : il est alors demandé les mêmes données que pour l'option agence ; Mais à la différence que, dans ce cas, le programme demandera la convention relative et imputera directement dans la facture créée pour l'agence les débits inclus dans la convention (les autres resteront dans la facture du client).



10- **Transfert débits :**

Permet de transférer des débits entre deux factures, pratique pour regrouper deux factures ou pour en séparer une.

Procédure : Choix des débits à transférer.

En cliquant sur le bouton transfert de débits, la facture se transforme, et apparaît en bas à gauche des options permettant de sélectionner plus facilement les débits à transférer. Ces derniers permettent de sélectionner simultanément des débits qui apparaîtront alors de couleur bleue ; les choix opérationnels pour une utilisation plus rapide permettent de sélectionner :

- tous les débits présents sur la facture;
- les débits sélectionnés sur la facture par un simple click avec la souris;
- seulement les extra présents sur la facture;



Pour sélectionner plusieurs débits qui se suivent : il faut cliquer sur la gauche du premier élément, puis en maintenant la touche Shift appuyée sur le clavier, il faut cliquer sur la gauche du dernier élément à sélectionner. Ainsi, tous les éléments compris entre les deux extrémités et les deux extrémités incluses seront sélectionnés.

Pour sélectionner plusieurs débits séparés : il faut cliquer sur la gauche du premier élément, puis en maintenant la touche Control appuyée sur le clavier, cliquez sur la gauche du deuxième élément à sélectionner, puis sur la gauche du troisième... même s'ils sont séparés. Ainsi, tous les éléments indiqués seront sélectionnés.

Après avoir défini les débits à transférer et confirmé, il faut indiquer la destination du transfert.

Définition de la destination du transfert.

Dans cette fenêtre, vous décidez de transférer les débits sur :

- une autre facture au nom du client : le programme ouvre une nouvelle facture au nom du client. Cela peut servir par exemple, lorsque le client veut payer les extras lui-même, et se faire rembourser le séjour par sa société.

- un nouveau compte externe : le programme ouvre une nouvelle facture vierge, sur laquelle vous pouvez définir le destinataire même externe à l'hôtel. Cela peut servir par exemple, pour faire une facture pour un client du restaurant.
 - une facture d'une autre chambre : il s'ouvre une fenêtre présentant la liste des chambres occupées dans laquelle il suffit de double cliquer sur un élément pour le sélectionner pour le transfert des débits.
 - le compte de l'agence : lorsque le règlement est partagé entre le client et l'agence (les deux comptes sont alors à l'écran), ce transfert reporte les débits sélectionnés à partir du compte client sur le compte agence.
 - le compte du client : lorsque le règlement est partagé entre le client et l'agence (les deux comptes sont alors à l'écran), ce transfert reporte les débits sélectionnés à partir du compte agence sur le compte client.
- Pour terminer la procédure il faut sortir soit par **Transférer**, soit par **Abandonner** pour annuler.



11 - **Gérer les extras :**

Permet de rajouter sur la facture tous les extras consommés par le client (bar, téléphone, etc.) ou de modifier le traitement initialement prévu dans la fiche de réservation (en cochant la case blanche en bas à droite de la liste des extras vous aurez accès à la liste de tous vos traitements).



12 - **Imprimer la facture :**

Lance l'édition de la facture, cette dernière génère un numéro de facture, réalise l'encaissement et fait sortir le client. L'objectif étant d'automatiser le plus d'opérations possible.

Si vous ne souhaitez pas faire sortir le client au moment de l'édition, vous devez décocher en bas à gauche de la facture, la fonction libère la chambre. La facture sera alors éditée, mais le client restera présent.

Rappel : Les encaissements

La phase des encaissements est rendue automatique au moment de l'édition de la facture, il est donc souhaitable de demander le type de paiement avant l'édition de cette dernière et de changer En cas de nécessité.

La petite loupe à droite de la forme de paiement permet de faire un multi encaissement en multi devise. L'encaissement sera donc validé au moment de l'édition de la facture.



12 - **Arrhes/ Acomptes**

Permet de rajouter des arrhes même suite au check-in. Ce montant apparaîtra évidemment en déduction du solde de la facture.



13 - Départ Client(s) de la chambre : Permet de différencier les départs des occupants de la même chambre



14 - Quitter

Permet de sortir de la facture, mais attention les modifications effectuées seront sauvegardées automatiquement.



La procédure de départ du client est automatisée au moment de l'édition de la facture, cette procédure peut être modifiée en allant dans les paramètres hôtel dans utilitaires.

5.5 Les débiteurs.

Un débiteur est un client ou une agence ne payant pas au comptant la facture

a) Passer une facture en débiteur.

Pour donner le statut de débiteur à un client, vous devez le sélectionner dans la forme de paiement.

Lors de l'édition de la facture, le montant dû sera géré dans la gestion des clients débiteurs dans le menu Principal "**Gestion débiteurs**".

DU **14/04/2003** AU **29/04/2003**

FORME DE PAIEMENT Carte de crédit

é	Prix	Ty
	16,00	Ty
	124,00	Ty
	2,00	Ty
	16,00	Ty
	124,00	Ty

Client débiteur
Carte de crédit
Chèque
Espèces
Eurochèque
Traveller

Note sur le compte

b) Gestion des débiteurs.

Cette fonction Accessible sur le Menu Principale, dans le menu du bas, permet d'insérer les règlements partiels ou complets des factures émises mais dont le règlement n'a pas eu lieu au moment du départ du client.

En accédant à la fonction, une fenêtre s'ouvre

Gestion débiteurs - (AS0518.01)

Date d'émission	Type de document	N° doc.	Agence / Client	Total doc.	Montant payé	A encaisser
31/12/2004	Facture	2520	POTENCIER	278,00	0,00	278,00
08/02/2005	Facture	6442	HARIGLUS	11 256,47	11 202,30	54,17
14/01/2005	Facture	7280	LELEVRE	3 358,95	0,00	3 358,95
20/01/2005	Facture	7249	NURIEL	461,00	0,00	461,00
28/01/2005	Facture	7345	CREATIVE EVENTS	7 409,70	7 055,70	354,00
28/01/2005	Facture	7344	BONNEL	1 885,50	0,00	1 885,50

Sélections TOTAL (Euro)

agence: Total des documents: 24 651,66

CLIENT: Montant payé: 18 258,00

Type de document: Tous Date d'émission de: Date d'émission au: Montant en suspens: 6 393,66

Quitter Imprimer Encaissements Rébalancer débiteurs Détail Sélectionner tout Lettres de relance

La fonction demande les données suivantes afin de filtrer la liste des factures débitrices proposées :

Agence : on doit indiquer le code de l'agence pour laquelle on désire gérer les encaissements (une recherche dans le registre des agence/entreprise est disponible)

Type de document : on peut filtrer la liste pour obtenir uniquement les factures, les factures récapitulatives, les reçus ...

Date d'émission du... au ... : il faut indiquer la période pour laquelle on désire visualiser les documents en Suspens.

Une fois les choix effectués, le programme affichera la liste de factures en suspens,

Lorsque les règlements sont réceptionnés, il suffit de sélectionner la ligne de facture concernée, cliquer 2 fois puis réaliser l'encaissement.

Le logiciel vous propose d'imprimer à nouveau la facture, faites votre choix en fonction des besoins de vos clients et de votre gestion.

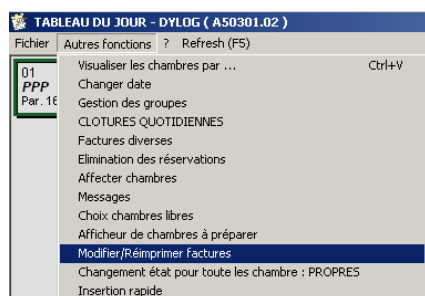
Lorsque la facture est soldée, elle n'apparaît plus dans cette fenêtre.

Deux modèles de lettre de relance sont disponibles en cliquant sur la touche en bas à droite de l'écran.

La balance des âgés est aussi disponible, elle permet de récapituler la situation des débiteurs en fonction de leurs échéances.

5.6 Modifier une facture éditée.

Si une erreur apparaît sur la facture, la fonction **Facturier** est présente dans le menu principal de HOP. Dans le tableau du jour, il suffit d'aller dans la barre de tache en haut appuyer dans « **Autres fonctions** » puis sélectionner « **Modifier/réimprimer factures** ». Tous les documents émis sont alors accessibles.



Attention, le niveau de modification est paramétrable en fonction des gestions des utilisateurs. Dans tout les cas la suppression d'un extra est traçable dans la gestion des débits annulés. Pour des raisons fiscales, nous recommandons fortement de renseigner les raisons d'annulation.

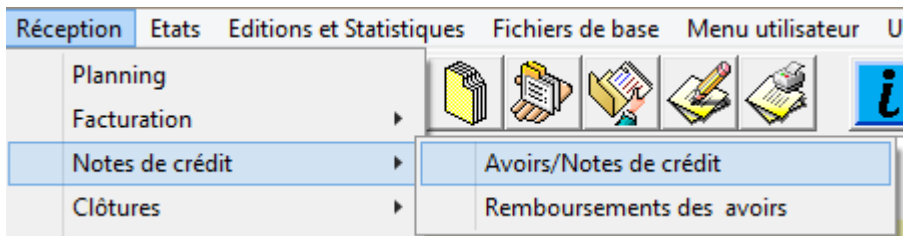
La modification est évidemment liée à la gestion de la clôture.

5.7 Note de Crédit.

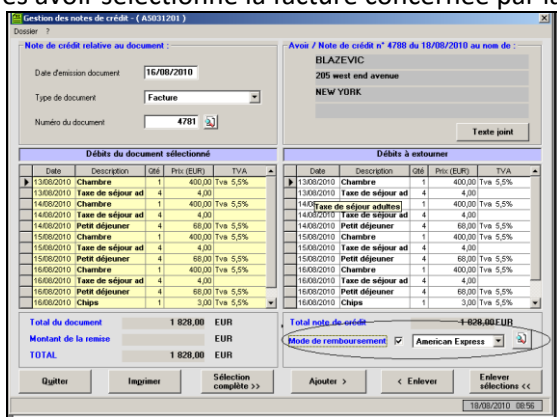
La note de crédit est l'inverse d'une facture, elle est établie par l'hotel auprès de son client, suite par exemple a un trop perçu.

Note de Crédit est Remboursée, un avoir est déduit d'une autre facture.

La Note de crédit est disponible par le menu de HOP PLANNING, accès management ou dans la barre de menu principale.



Après avoir sélectionné la facture concernée par la note de crédit, cette fenêtre apparaît



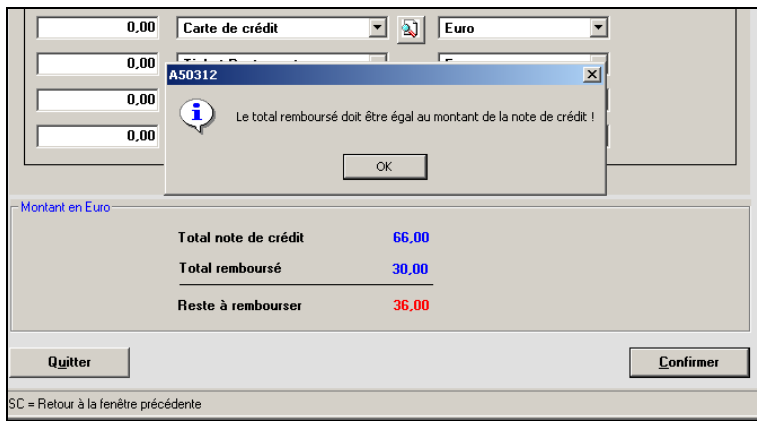
Sélectionner les débits sur lequel l'avoir doit porter et les faire passer dans la partie droite de la fenêtre. Le descriptif et les montants peuvent être modifiés directement dans la grille.

Il est aussi possible de gérer les différents modes de remboursements et plusieurs devises.

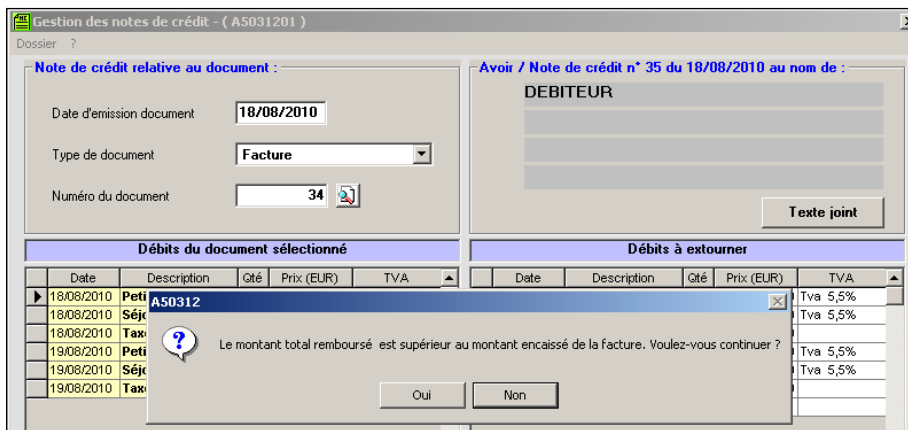


En cas de remboursement avec un seul mode de paiement, le montant du remboursement sera automatiquement égal au montant de la note de crédit.

Vous pouvez également effectuer le remboursement par différents modes de paiement, en faisant attention que le montant soit égal au total de la note de crédit.



En cas de note de crédit sur facture totalement ou partiellement débitrice, si le solde de la facture est supérieur au montant encaissé, un message de confirmation apparaît :

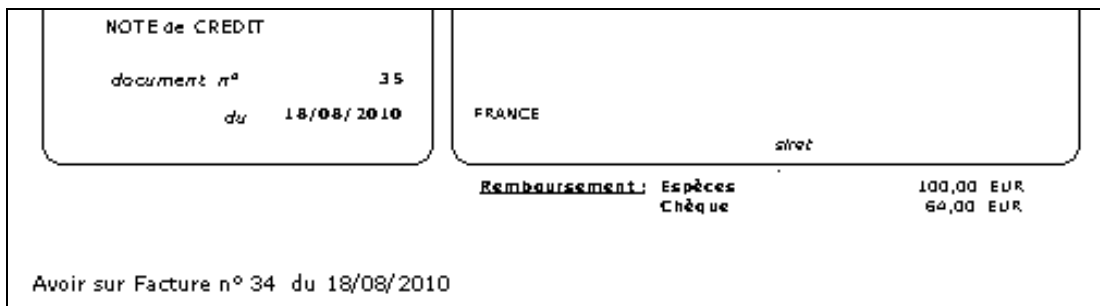


Si vous répondez « **Oui** » la note de crédit sera imprimée.

Si vous répondez « **Non** » la note de crédit ne sera pas imprimée et le logiciel reviendra au Menu Principal.

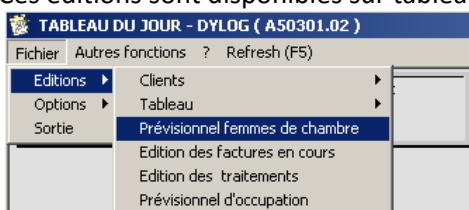
L'impression des notes de crédit :

- Sur les modèles prédéfinis le montant du remboursement apparaît avec le type de remboursement :



5.8 Les principales Editions du Front Office.

Ces éditions sont disponibles sur tableau du jour, Fichier/Edition/



a- Prévisionnel Femmes de chambre

Cette édition donne la situation réelle des chambres, il est conseillé de l'éditer le matin après le changement de date.

Une fonctionnalité plus interactive permet de positionner automatiquement après chaque départ (ou manuellement) un petit lit sur les chambres du tableau du jour, il suffit alors de cliquer sur ce lit pour rendre la chambre disponible.

b- Edition des traitements

Cette édition permet de générer les listes de personnes ayant prises le petit déjeuner, demi pension ... est de les fournir aux services concernés

c- Prévisionnel d'occupation

Cette édition regroupe la liste des clients/Chambres occupées ainsi que leur statut (Arrivé/départ/recouche) elle est souvent destinée à une communication interservices et surtout utilisée par les veilleurs de nuits si ils n'ont pas accès à l'ordinateur.

6. Les clôtures & Reportings

Le Principe de fonctionnement standard est de clôturer la caisse le soir après la journée.

En cas de succession de réceptionniste au cours de la journée, chacun clôture sa session, puis le soir le dernier réceptionniste, le night audit ou le matin le premier réceptionniste clôturera la journée de la veille.

Enfin en début de mois suivant, le gestionnaire clôturera le mois ou les saisons.



Du Point de vu fiscal la clôture est obligatoire, elle peut être quotidienne ou périodique (mois, saison)

HOP PLANNING intègre 2 modes de clôture quotidienne

1- La clôture sur Production signifie que l'ensemble des débits clôturés sur facture ouverte ou fermé, ne peuvent être modifié.

Ainsi un Petit déjeuner mis sur le compte du client en début de séjour, ne pourra pas être annulée. Il devra être passé en Négatif le jour du départ.

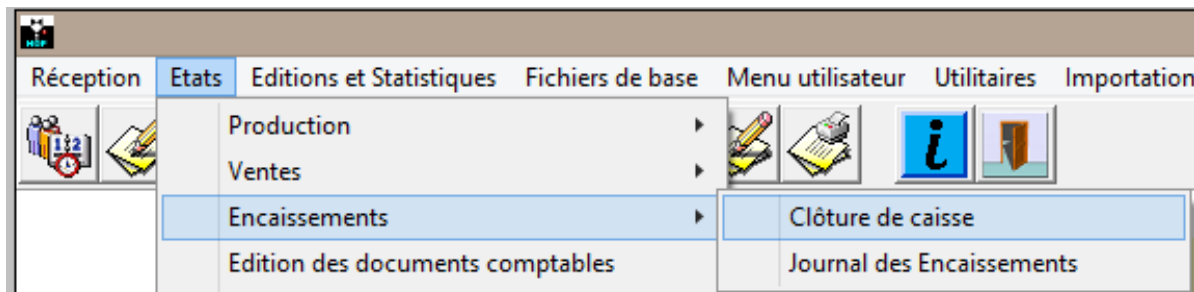
Ce mode est très contraignant, mais est obligatoire si l'outil de contrôle est la main courante.

2- La clôture sur la facture signifie que les comptes ouverts et les factures du jour émises peuvent être modifiés tant que la clôture du jour n'est pas effectuée. Après clôture, seuls les comptes ouverts peuvent être accessibles et modifiables. Les factures clôturées ne sont plus accessibles.



Le type de clôture est à définir en début d'exercice et ne peut pas être modifié au cours de l'exercice comptable. Contacter le service assistance pour mettre en place la clôture correspondant à votre besoin comptable.

6.1 La clôture de caisse



La clôture de caisse permet de sortir pour un jour ou une tranche horaire une édition.

The dialog box is titled 'Clôtures quotidiennes - Paramètres clôture de caisse - (TnChi.02)'. It contains the following elements:

- Date: mardi 2 septembre 2014
- Options:
 - Edition détaillée cartes de crédit
 - Edition détaillée débours
 - Imprimer détail encaissements
- Last update: Dernière élaboration effectuée le 02/09/2014 - 14:43:46
- Field: Solde encaissements: 0,00 EUR
- Mise à zéro solde encaissements après l'élaboration
- Imprimer journal des ventes à partir de la dernière élaboration (02/09/2014 - 14:43:46)
- Section: Options Fond de caisse comptant
- Field: Fond de caisse comptant: 152,00 EUR
- Mise à zéro fond de caisse après l'élaboration
- Radio buttons:
 - Imprimer situation comptant du jour
 - Imprimer situation comptant à partir de la dernière élaboration (02/09/2014 - 14:43:46)
- Buttons: Quitter, Confirmer
- Footer: ESC = Retour à la fenêtre précédente

Dans la première partie,

La clôture de caisse permet de sortir le total encaissé par type d'encaissements.

Il est possible de sélectionner les éditions complémentaires qui compléteront la clôture de caisse :

- Edition carte de crédit (si le type de carte de crédit est renseigné, cette édition permet d'en obtenir la distinction).
- Edition détaillée des débours permettant d'accéder au détail des sorties de caisse
- Détail des encaissements permet d'obtenir l'origine de chacun des encaissements.

Dans la seconde partie, permet de cumuler les soldes d'une clôture à l'autre.

Cette option est utilisée lorsqu'il n'y a pas de retrait d'argent entre 2 clôtures.

Par exemple, on clôture la caisse de l'utilisateur du matin qui la compte, le signe. L'utilisateur du midi l'accepte en contre signant le même document.

La mise à 0 est utilisée lorsque l'argent est retiré entre 2 clôtures.

Dans la troisième partie, il est possible d'imprimer le détail des ventes et encaissements liés aux ventes (journal des ventes) entre 2 clôtures de caisse. Le but est de conserver la liste des factures émises dans entre les 2 clôtures.

Dans la quatrième partie

Le fond de Caisse : le montant spécifié est le montant normalement gardé (par défaut) en fond de caisse tout les jours.

La mise à 0 permet d'obtenir le total des encaissements sans prendre en compte le solde de caisse.

6.2 La Sortie de caisse & débours

Cette fonctionnalité permet d'enregistrer les sorties de caisse et débours.

Les sorties de caisse sont de deux types :

1. les sorties de caisse liées à l'hôtel; par exemple vous devez payer immédiatement un fournisseur et vous devez utiliser l'argent de la caisse de l'hôtel (croissants, fleurs...)
2. les Débours : liées aux clients/agences sociétés; par exemple vous devez avancer l'argent à un client pour lui payer le taxi.

Afin de pouvoir effectuer l'enregistrement d'une sortie de caisse il suffit d'appuyer sur **Ajouter** dans laquelle insérer vos données :

The screenshot shows a software window titled 'Sorties de caisse - (A50430.02)'. It contains a form with the following fields:

- N°: 1
- N° chambre: 104
- Nom: PPP
- Date registration: 06/04/2009
- Prix: 100,00 EUR
- Mode de paiement: Espèces
- Notes: (empty text area)

At the bottom of the form are two buttons: 'Quitter' and 'Sauvegarder'. Below the window, there is a small text: 'ESC = Retour à la fenêtre précédente'.

- Si vous souhaitez enregistrer la sortie de caisse pour un client/agence, renseignez la N° de chambre correspondant il s'agira d'un débours.
- Si vous souhaitez enregistrer une sortie de caisse pour l'hôtel, les champs ci-dessus doivent rester vides.
- Seule le montant de la sortie de caisse, le mode de paiement et la date devront être renseignés.



Un commentaire pour préciser la nature de la sortie de caisse est souhaitable

Dans le cadre d'un débours, il sera automatiquement reporté sur la facture de la chambre correspondante

Date	DESCRIPTION	QTA	Prix	TVA	Chambre
06/04/2009	Demi pension	1	25,00	Tva 19,6 %	104
06/04/2009	Demi pension	1	75,00	Tva 5,5 %	104
06/04/2009	Taxe de séjour adultes	2	2,00		104
06/04/2009	Sorties de caisse	1	600,00		104
06/04/2009	Sorties de caisse	1	500,00		104
07/04/2009	Demi pension	1	25,00	Tva 19,6 %	104
07/04/2009	Demi pension	1	75,00	Tva 5,5 %	104
07/04/2009	Taxe de séjour adultes	2	2,00		104
08/04/2009	Demi pension	1	25,00	Tva 19,6 %	104
08/04/2009	Demi pension	1	75,00	Tva 5,5 %	104
08/04/2009	Taxe de séjour adultes	2	2,00		104
09/04/2009	Demi pension	1	25,00	Tva 19,6 %	104

Les sorties de caisse sont également enregistrées dans la clôture de caisse journalière :

Paiement hors carte de crédit :	
Fond de caisse :	0,00
Total espèces encaissées :	0,00
Montant total sorties de caisse:	600,00
Total Caisse en espèces :	-600,00

6.3 La clôture quotidienne.

La clôture quotidienne permet de clôturer la journée, elle est donc éditée le soir ou le lendemain matin avant le changement de date de travail.

Le principe est d'éditer la clôture de caisse, la clôture de caisse n'a pas d'impacte sur la clôture quotidienne, il est donc possible de contrôler, vérifier, modifier puis la ressortir.

Date de clôture

mardi 02/09/2014

		Heure début élaboration	Heure fin élaboration	Fin de l'élaboration	Utilisateur et Poste
<input checked="" type="checkbox"/>	Débits automatiques			NON Effectuée	
<input checked="" type="checkbox"/>	Clôture de caisse			NON Effectuée	
<input checked="" type="checkbox"/>	Statistiques clients			NON Effectuée	
<input checked="" type="checkbox"/>	Documents créé			NON Effectuée	
<input checked="" type="checkbox"/>	Maincourante			NON Effectuée	
<input checked="" type="checkbox"/>	Journal des encaissements			NON Effectuée	
<input checked="" type="checkbox"/>	Prévisionnel d'occupation			NON Effectuée	

Sortie Clôture de caisse Sortie de Caisse Elimination Extra Elimination Resa Démarrer

Lorsque la clôture de caisse est vérifiée et correcte, on peut alors démarrer la clôture quotidienne qui clorera la journée.

Puis changer de date.



Attention à la date cloturée, car si la cloture est effectuée à la date du jour et non à la veille, aucune opération ne sera possible.

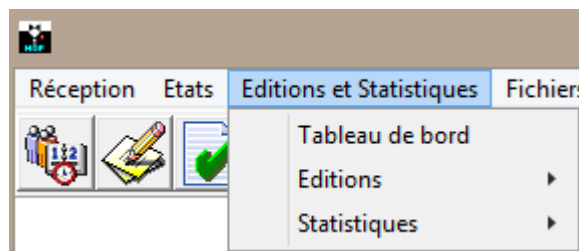
6.4 Le Tableau de bord ou Main courante

Il existe 2 outils fréquemment utilisés pour contrôler quotidiennement l'activité des établissements hôteliers.

a-Le tableau de bord est un outil de gestion destiné au gestionnaire de l'hotel .

Il a pour but de centraliser l'ensemble des fonctions de gestion de l'Etablissement.

Cette fonction est disponible dans l'accès management du menu principal ou dans la barre de menu



Après avoir sélectionné, cette fenêtre apparaît :

Tableau de bord - (A50431.01)

Fichier Options

TABLEAU DE BORD mardi 02/09/2014

CAISSE	
Solde	
Comptant	449,00 EUR
Carte de crédit	0,00 EUR
Chèque	0,00 EUR
Virement	0,00 EUR
Autres	0,00 EUR
Sorties de caisse	0,00 EUR
Arrhes	0,00 EUR
TOTAL	449,00 EUR

DEBITEURS	
A encaisser aujourd' hui	0,00 EUR
Total débiteurs	3.510,00 EUR

FACTURES A RELANCER	
En retard	3.510,00 EUR

SITUATION AU 02/09/2014	
Total des chambres disponibles	26,00
Total de chambres louées	5,00
Total chambres libres	21,00
Taux occupation par chambre %	19,23 %
Total chiffre d'affaires	536,00 EUR
Total chiffre d'affaires traitement	530,00 EUR
Revenu moyen chambres louées	107,20 EUR
Revenu moyen chambres construites	20,61 EUR

PRODUCTION		
	02/09/2014	02/09/2013
Du jour	536,00	291,00
Depuis le début du mois	536,00	552,00
Depuis le début de l'année	1.444,00	2.025,00

PREVISIONNEL DE PRODUCTION	
Mois en cours	1.184,00
Du mois prochain	0,00
Jusqu'à la fin de l'année	1.184,00

Actualiser

Graphique production Taux d'occupation Prévisionnel traitements mensuel

Budget prévisionnel Edition tableau de bord Clôture périodique définitive

Journal de production future Edition Comptable

Ce tableau de bord donne une vue synthétique de l'établissement. En cliquant sur les flèches, on accède aux éditions, justifiant des résultats et permettant une analyse périodique des résultats.

Dans la partie basse une sélection des principaux outils de gestion sont accessibles.

b- La main courante.

Véritable outil de gestion hôtelière, il analyse la production du jour, ventilée par extras ou par groupes de débits cette édition permet aussi de contrôler la caisse.

L'édition de cette main courante est conseillée, car elle permet de reconstituer une facture en cas de problème informatique en retraçant les reports de soldes clients.

La main courante demande une gestion rigoureuse et oblige la clôture quotidienne sur la production.

7. La Back Office

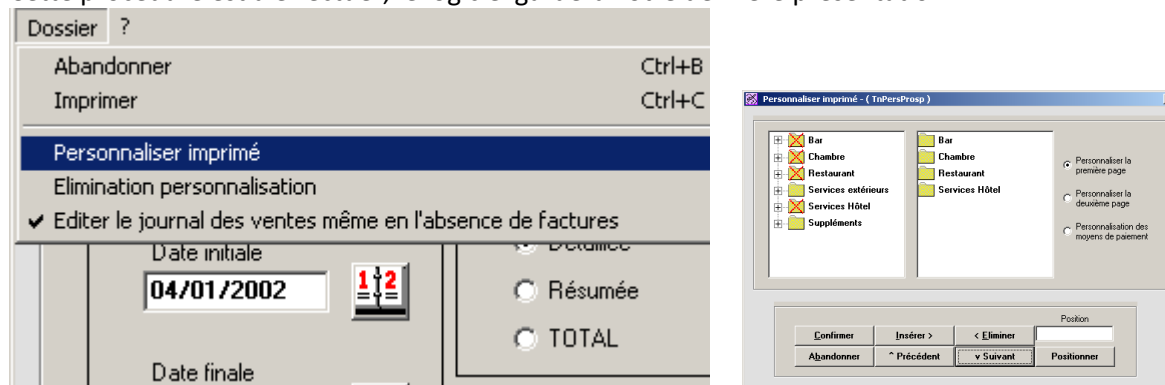
7.1 Les généralités du Back office

a) Personnalisation des éditions

Certaines Editions (Main courante, journal de vente, journal des encaissements, production par période) peuvent être personnalisées, c'est-à-dire qu'il est possible de sélectionner les débits ou groupes de débits à faire apparaître dans vos documents.

Dans la première fenêtre vous devez aller dans dossier puis personnaliser imprimé, ensuite vous devrez sélectionner les groupes de débits puis appuyer sur insérer pour les faire apparaître dans la fenêtre de droite.

Cette procédure est à effectuer, le logiciel gardera votre dernière présentation



b) Le principe du back office

Il existe 3 façons de préparer sa comptabilité, souvent déterminée par des raisons fiscales.

2 questions principales sont à se poser :

1 - Quand la TVA est-elle déclarée :

- A la date de génération du chiffre d'affaires : Production
- A la date de la facture (total du séjour déclaré le jour de la facture): Facturation
- A la date de l'encaissement : Encaissement

2- Quels sont les éléments édités tout les jours pour contrôler l'activité. Ces éléments sont constitutifs de la comptabilité.

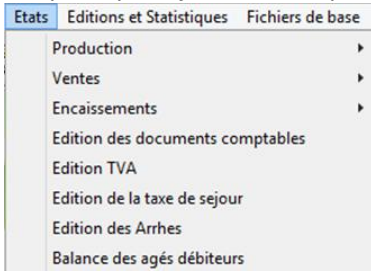
Les éditions

	SITUATION QUOTIDIENNE	SITUATION PERIODIQUE
ENCAISSEMENTS	Clôture de caisse	Journal des encaissements
PRODUCTION	La main courante	Journal de Production
FACTURATION	Factures	Journal de Ventes

La TVA

TVA sur encaissements	TVA sur Facturation
Journal des Encaissements	Journal de Ventes
Edition TV A	Edition TVA

Les principaux journaux de préparation comptable sont accessibles par le menu principal



c) Les principaux journaux

Le journal de vente.

Récapitulatif des ventes (facture et documents comptables), édition à donner périodiquement au comptable



Fiscalement si votre déclaration de TVA est sur la facturation, basez-vous sur cette édition car la TVA est ressortie sur la ventilation de recettes (soit la première page) et les règlements liés à ces factures.

Des décalages avec les encaissements "réels" peuvent exister, ils sont généralement justifiés par :

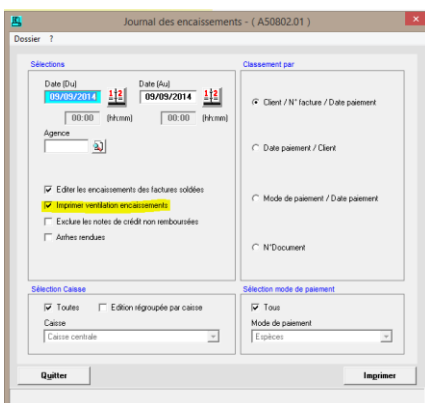
- > Les arrhes
- > Les débiteurs
- > Les encaissements différés.

Le journal des encaissements.

Récapitule l'ensemble des encaissements sur une période, très utile lorsque l'on souhaite retrouver un encaissement et contrôler les relevés de banque.



Fiscalement si votre déclaration de TVA est sur les encaissements, basez-vous sur cette édition car la TVA est ressortie sur la ventilation de débit (soit la seconde page), mais basée sur les encaissements. N'oubliez pas de cocher l'édition de cette seconde page

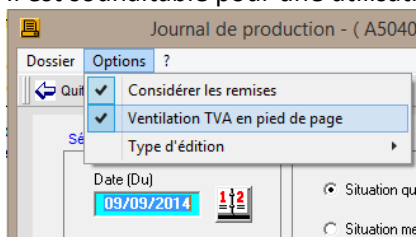


Le journal de Production

Cette notion reflète le CA réel de l'établissement puisque la facturation et les encaissements peuvent être différés. Donc la production permet de savoir exactement ce que rapporte financièrement l'établissement sur une période déterminée.

C'est la base utilisée dans les statistiques, mais certains comptables utilisent aussi cette base.

Il est souhaitable pour une utilisation comptable de s'assurer que ces 2 options soient bien cochées.



Pour la gestion à la production, une réconciliation entre la facturation et l'encaissement doit être faite.

Le journal des arrhes

Le logiciel distingue 4 notions d'arrhes :

Les arrhes en suspens soit les arrhes enregistrées mais pas encore passées en encaissement comptable (mis sur un compte d'attente), car ils n'ont pas donné lieu à l'édition d'un document comptable.

Les arrhes Facturés, qui ont été déduits de la facture lors de l'arrivée d'un client et qui ont alors donné lieu à facturation.

Les arrhes profits, qui sont les arrhes gardées, après annulation de la réservation.

Lors de la suppression de la réservation, une facture est éditée pour pouvoir comptabiliser cette somme dans les profits et pertes.

Les arrhes Rendus, qui ne sont pas gardés par l'établissement.

7.2 La clôture mensuelle ou Périodique

Chaque mois ou en fin de période, il est nécessaire d'éditer l'ensemble de rapport permettant la préparation comptable.

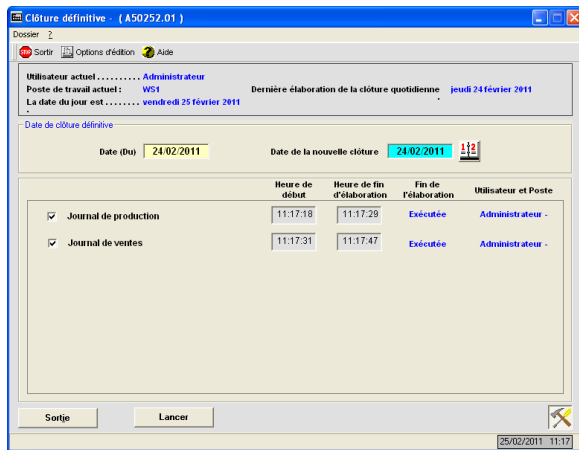
Comme pour la clôture quotidienne, le choix des documents à éditer peuvent être émis dans les paramètres hôtel.

La clôture périodique à pour but d'éditer l'ensemble des rapports nécessaires à la bonne tenue de la comptabilité l'Etablissement.

Afin de pouvoir effectuer la clôture il faut aller dans le menu

Etat /Clôture définitive.

Ou directement sur le meni principal



➤ Dans la partie supérieure vous retrouvez les renseignements d'identification

Si dans la partie supérieure de la fenêtre vous avez la phrase en rouge « **Contrôle des clôtures définitives non actif** » cela signifie que vous n'avez pas activé l'option **Protection par mot de passe** dans **Paramètres Hôtel** :



Dans ce cas de figure, en cliquant sur la touche **Lancer**, aucune clôture sera effectuée et vous n'imprimerez que les éditions sélectionnées sur la partie gauche.

Il est toutefois recommandé d'activer la clôture définitive et de clôturer régulièrement vos comptes pour éviter des erreurs de manipulation entraînant des différences avec votre comptabilité.

Cf. : Chemin de permanence fiscal



Le choix des éditions est lié à votre base fiscale pour le calcul de la TVA (Facturation, Encaissement, Production), décrit dans les généralités du Back office et dans le chemin de permanence fiscal.

La validation d'une comptabilité implique de respecter plusieurs conditions essentielles au regard des principes comptables, l'un d'entre eux est de clôturer de façon effective son activité, il est donc recommandé d'activer la clôture définitive et de clôturer régulièrement vos comptes pour éviter des erreurs de manipulation entraînant des différences avec votre comptabilité.

7.3 Chemin de Permanence fiscale

L'Administration a mis en place en 2012 et 2013 un certain nombre de mesures. Elles portent sur le contrôle fiscal des comptabilités informatisées (CFI), les taux de TVA et la fraude fiscale. Les logiciels de gestion sont fortement impactés par ces évolutions légales.

Dylog s'engage à respecter toutes les évolutions législatives et réglementaires pour offrir à ses utilisateurs des logiciels conformes et avec les services associés.

En vous dotant d'une solution sécurisée, vous assurez l'intégrité et la protection de vos données ce qui ne peut que contribuer à rassurer l'administration fiscale en cas de contrôle. Les éditeurs et fabricants de systèmes d'encaissement qui n'appliqueront pas de façon stricte les préconisations imposées par la loi pourront être considérés comme fournissant des solutions de gestion et d'encaissement potentiellement "permissives".

Elles pourront faire l'objet de mises en garde. En d'autres termes, se doter aujourd'hui d'un système d'encaissement non sécurisé ne vous met pas en conformité avec la loi et constitue un risque à la fois interne (car la fraude peut se produire à votre insu au sein même de votre établissement) et externe (par le simple fait d'attirer sensiblement l'attention de l'administration fiscale sur votre installation)

La validation d'une comptabilité implique de respecter plusieurs conditions essentielles au regard des principes comptables :

- associer à chaque écriture la date de valeur comptable ou la date de validation, ainsi que la référence à la pièce justificative qui l'appuie (article 420-2 du plan comptable général) ;
- permettre d'assurer la permanence du chemin de révision entre les pièces justificatives et la comptabilité (article 410-3 du plan comptable général) ;
- rendre irréversible le contenu d'une écriture comptable validée en interdisant toute modification ou suppression (article 420-5 du plan comptable général).

a-Les Réservations

Elles peuvent avoir 4 origines

- Le Contact direct : Appel Téléphonique, e-mail,
- Le Walkin : Client de Passage
- Les Réservations Internet Direct
- Les Réservations en provenance de site web distributeur (IDS/OTA), Agence, Corporate

Dans tout les cas, les Réservations sont intégrées sur le planning, l'intégration sur le planning peut être automatique en cas de réservation Web, si l'hôtelier est équipé de l'interface Web, ou Manuelle.

Les Chambres sur le planning peuvent être bloquées pour cause de travaux.

L'ensemble de ces éléments permettent d'obtenir la situation réelle de disponibilité de l'établissement.

b- La Facturation

Au Check in, en fonction du mode de gestion choisie, la facture (le compte) peut être préparée pour la durée du séjour du client en fonction des données précisées dans sa réservation. Ensuite le compte peut être modifié, adapté en fonction des données de clôture choisie.

Un autre mode basé sur la clôture quotidienne, permet d'ouvrir le compte vierge et au moment de la clôture quotidienne de débiter les consommations de la journée.

Un Check in ouvre systématiquement un compte pour facturation

c- La préparation Comptable

Le logiciel ne gère que l'aspect recette et encaissement, il ne gère pas les achats.

En fonction du régime fiscal de l'hotel, voici les documents à sortir quotidiennement et qui justifient les journaux donnés au comptable.

	SITUATION QUOTIDIENNE	SITUATION PERIODIQUE
ENCAISSEMENTS	Clôture de caisse	Journal des encaissements
PRODUCTION	La main courante	Journal de Production
FACTURATION	Factures	Journal de Ventas

d - Controle et clôture .

Il existe 3 niveaux de Contrôle

- La gestion d'utilisateur, qui est une fonction optionnelle, permet de bloquer l'accès à certaines fonctions du logiciel. Elle permet de tracer les principales opérations effectuées par les utilisateurs.
- Les Clôtures, qui sont fortement conseillés mais restent une fonction optionnelle, elles permettent 3 niveaux de contrôle :
 - ✓ la clôture de caisse permet de sortir la caisse pour chacun des utilisateurs
 - ✓ La clôture quotidienne permet de clôturer la journée et d'éditer les pièces justificatives en fonction du régime fiscal choisi. Les utilisateurs ne peuvent plus intervenir mais le gestionnaire le peut encore avec mot de passe.
 - ✓ La clôture définitive : Plus personne ne peut intervenir hormis l'éditeur qui le fera sure demande écrite du gestionnaire.
- Les journaux d'annulation
 - ✓ Les annulations de réservation sont mentionnées dans le journal des annulations de Réservation.
 - ✓ Les consommations annulées apparaissent dans le journal des annulations débits
 - ✓ Du point de vu plus général, les principales opérations sont renseignées dans le mouchard.

e - Conclusion .

Le chemin de Permanence fiscale est assuré car toutes les réservations saisies dans le logiciel, génèrent une facturation. Si ce n'est pas le cas elles apparaissent dans le journal des annulations Réservation.

Les Réservations génèrent une facturation complétée par la possibilité d'ajout de consommations (extra)

En cas d'élimination d'extra, ils apparaissent dans le journal des annulations débits.

Ces factures font l'objet d'encaissements qui font l'objet de journaux de préparation comptable.

8. La Maintenance

8.1 Les Formations

Nous adaptons votre formation aussi bien aux personnes néophytes que celles plus chevronnées en gestion hôtelière. L'objectif est de vous apporter **un véritable accompagnement personnalisé** dans cette période de transition qui peut être compliquée.

Notre accompagnement vous apporte un véritable soutien. Une fois les différentes étapes de formation passées, **notre support technique est à votre entière disposition** pour vous aider. Notre système ne nécessite pas des journées entières de formation qui mobilise du personnel, et du temps.

La prise en main est rapide. En effet la simplicité du logiciel et la pédagogie de la formation (théorie et pratique) sont des éléments importants en matière d'intégration et de compréhension. La réussite de la transition repose sur ses fondamentaux.

La formation est –elle obligatoire ?

Non, mais elle est fortement conseillée. Toutefois, vous disposez d'une auto-installation guidée.

La formation peut être effectuée à distance ou sur site, elle peut être prise en charge par un organisme de subvention du type FAFIH, AGEFIS.

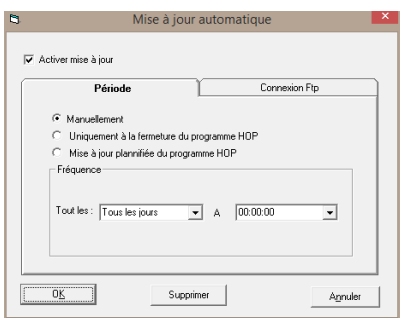
8.2 Les mises à jour

A partir de la version 7 de HOP PLANNING, la mise à jour peut être automatique ou manuelle.

Le raccourci se trouve directement sur le serveur



Le paramètre de configuration est disponible en Haut à gauche



La mise à jour peut être générée manuellement, à la fermeture ou de façon planifiée.

Les mises à jour intègrent les corrections améliorations liées à la version du logiciel.

Les mises à jours sont incluses dans le contrat d'assistance.

Si le contrat d'assistance n'est plus souscrit, les mises à jour se feront tant que la version est maintenue, mais l'accès à la hotline ne sera plus possible.

En cas de suspension du contrat de maintenance, pendant un certain nombre d'année, si la différence de version est trop importante, il est possible qu'il ne soit plus possible de mettre à jour le logiciel.

5.4 L'assistance

Pour avoir accès aux services mis à disposition par DYLOG, et pour pouvoir utiliser légalement le programme acheté, le Client doit rapidement renvoyer la licence d'utilisation dûment signée.

Du point de vue juridique, le client est autorisé à utiliser le programme seulement après la signature de la licence d'utilisation.

Pour le premier mois, tous les services DYLOG sont fournis au Client, même s'il n'a pas renvoyé la licence d'utilisation. Après cette période, le Client qui n'a pas renvoyé la licence ne sera pas reconnu comme utilisateur légitime, et il ne pourra plus utiliser les services DYLOG tant qu'il n'aura pas retourné la licence signée.

Après avoir retourné la licence dûment signée, vous recevrez l'acceptation de la licence par la DYLOG.

Le contrat de maintenance et d'assistance est une garantie réservée à l'acheteur : DYLOG s'engage directement sur la qualité du logiciel et sur les services correspondants.

Le Service Clientèle à la disposition des utilisateurs, le Service de Hot Line téléphonique et les services de conseil, sont des atouts exclusifs offerts aux Clients DYLOG.

Les progiciels sont régulièrement mis à jour suite aux modifications législatives, et sont constamment améliorés et enrichis de nouvelles fonctions. Cela signifie que les Clients, ayant souscrit le Contrat de maintenance, utiliseront toujours la dernière version du logiciel.

Le Logiciel est installé sur un Ordinateur et la maintenance est effectuée sur cet Ordinateur. Si une nouvelle installation est nécessaire, elle serait soumise à Devis.

L'assistance téléphonique

Le service d'assistance DYLOG vous offre un support pour l'aide à l'utilisation des progiciels, du point de vue technique et fonctionnelle mais aussi au niveau de la fiscalité et de la gestion.

**Pour des informations complémentaires
Le Service ASSISTANCE
est à votre disposition au 00 377 97 97 16 80
mysupport@dylogsam.com**