

Guides de la gamme HOP



► N°Vert 0 800 90 99 36

Nous vous remercions d'avoir choisi HOP. Nous espérons que ce logiciel vous donnera entière satisfaction et justifiera pleinement l'intérêt que vous nous portez. Pour que votre logiciel réponde aux mieux à vos attentes, Dylog accorde la plus grande attention au développement, aux tests et à la fabrication de ses progiciels.

En complément, Dylog vous propose un ensemble de services et outils destinés à vous aider en cas de difficultés lors de l'utilisation de nos logiciels. Les utiliser vous garantira de bénéficier au mieux de votre logiciel :

La conception Générale Le Guide d'installation Le Guide d'Utilisation La Maintenance

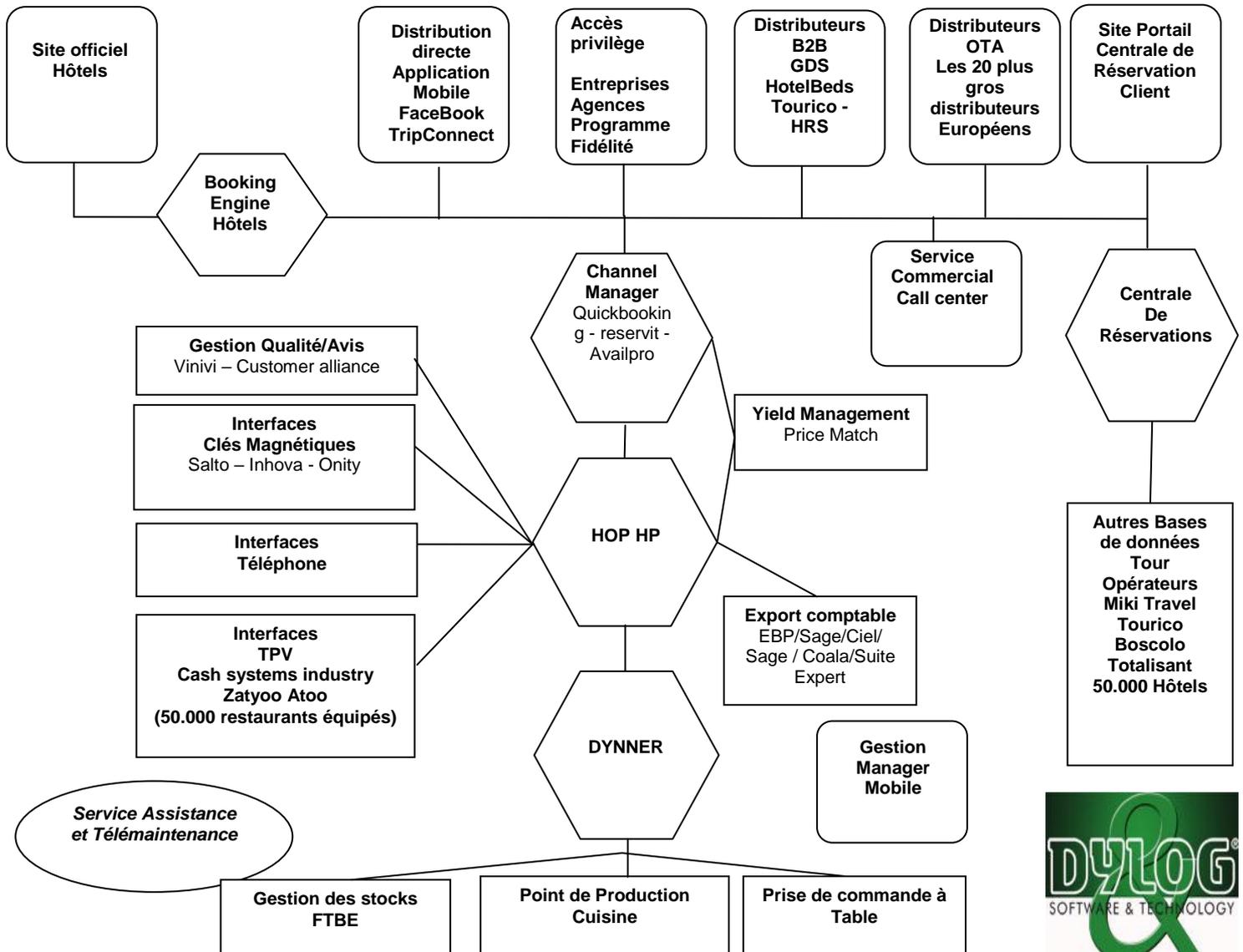
Pour répondre aux questions « obscures » contactez-nous par téléphone au 00377 97 97 16 80 ou par mail à l'adresse : mysupport@dylogsam.com

Si vous souhaitez être assisté physiquement dans votre démarche d'installation, DYLOG reste à votre service pour vous communiquer la marche à suivre.

Introduction

Les solutions Dylog sont spécialisées dans l'hôtellerie restauration. Nous éditons un ensemble de logiciels complémentaires et de nombreuses interfaces sont connectables à HOP PLANNING.

Le PMS reste un élément central dans le dispositif de gestion de l'hôtel.



1. **Installation du logiciel.**
 - [1.1 L'hotel de Démonstration.](#)
 - [1.2 Architecture des données](#)
 - [1.3 Installation SQL & réinstallation](#) 
 - [1.4 La Version réseau.](#)

Le Guide d'installation

2. **Le paramétrage.**
 - [2.1 Création de l'hotel.](#)
 - [2.2 Insertion des coordonnées de l'hotel.](#)
 - [2.4 Création des débits.](#)
 - [2.5 Gestion des tarifs.](#)
 - [2.6 Création du registre des agences.](#)
 - [2.7 Les fichiers de base, disponible sur menu principal](#)
 - a- Les tables.
 - b- Les Traitements et conventions (ou forfaits).
 - c- Les Tarifs.
 - [2.8 Les Paramètres de gestion](#)
 - [2.9 La gestion des utilisateurs](#)
 - [2.10 Sauvegarde et restauration](#)
 - [2.11 Sauvegardez votre Tranquillité](#) 



Le Guide d'Utilisation

3. **L'utilisation**
 - [3.0 Présentation générale](#)**
 - 3.0.1 Le Front Office
 - 3.0.2 La Commercialisation & Management
 - 3.0.3 Les Outils & utilitaires
 - 3.0.4 Les Etats
 - 3.0.5 Editions et statistiques
 - [3.0.6 Les couleurs et icones](#)
 - [3.1 La Réservation](#)**
 - [3.1.1 Le Planning des chambres](#)
 - [3.1.2 Faire une réservation rapide](#)
 - [3.1.3 Modifier une réservation](#)
 - a- Déplacer une réservation sur le planning
 - b- Changer de chambre directement sur le planning.
 - c - Changer les composants d'une réservation
 - d - La fiche de réservation
 - [3.1.4 Confirmer une réservation](#)
 - 1 - La confirmation immédiate
 - 2- Saisie du numéro de carte de crédit en garantie.
 - 3 - Inersion arrhes et acomptes
 - [3.1.5 Effectuer une demande de Garantie](#)
 - [3.1.6 Effectuer un devis, une Pro forma, une facture avant l'arrivée des clients](#)
 - [3.1.7 Planning par type, sans affectation de chambre](#)
 - [3.1.8 Affecter les chambres.](#)
 - [3.1.9 Les Allotments.](#)

[3.1.10 L'interface Web \(La réservation internet\).](#)

- a - [la synchronisation dans les paramètres de connexion](#) 
- b - Qblink (l'interface elle même)
- c- Réception de réservation sur HOP

[3.1.11 Annuler ou archiver une réservation](#)

- a- La différence entre Eliminer et archiver une réservation
- b- Comment annuler et archiver une réservation
- c- Commentaires d'annulation
- d- Comment retrouver une réservation annulée ou archivée
- e- Comment Restaurer une réservation archivée

[3.1.12 Rendre une Chambre Hors Services](#)

[3.2 Le Front Office](#)

[3.2.1 Le Tableau du jour](#)

[3.2.2 Le Chek in, arrivée du client](#)

- a- L'arrivée d'un client ayant réservé
- b- Arrivée d'un client de passage

[3.2.3 La gestion des extras](#)

[3.2.4 Facturation](#)

[3.2.5 Les débiteurs.](#)

- a- Passer une facture en débiteur
- b- Gestion des débiteurs.

[3.2.6 Modifier une facture éditée.](#)

[3.2.7 Note de crédit .](#)

[3.2.8 Les Principales Edition du Front Offices.](#)

[3.2.9 La clôture journalière](#)

- a) Le principe
- b) La clôture de caisse
- c) La Sortie de caisse & débours
- d) la clôture quotidienne.

[3.2.10 Tableau de bord et Main courante.](#)

- a- Le tableau de bord
- b- La main courante.

[3.3 Le Back Office](#)

[3.3.1 Les généralités du Back office](#)

- a) Personnalisation des éditions
- b) Le principe du back office
- c) Les principaux journaux
 - Le journal de vente.
 - Le journal des encaissements.
 - Le journal de production
 - Le journal des arrhes

[3.3.2 La clôture mensuelle ou Périodique](#)

- a- Elaboration de la clôture périodique
- b- Activation de la clôture définitive.
- c- Modifications après la clôture définitive
- d- Vérification clôtures définitives

[3.3.3 Chemin de permanence fiscale](#) (Permanence du chemin de révision)



4. Management & statistiques

[4.1 Les statistiques](#)

- L'INSEE
- Le taux d'occupation
- L'analyse de Production
- Production par chambre
- Estimatif production chiffre d'affaires
- Estimatif production traitement
- Chiffre d'affaires agence et société
- Statistique catégorie client

[4.2 Le budget](#)



La Maintenance

[5.1 La formation](#)

[5.2 L'environnement de Tests](#)

[5.3 Les Mises à jour](#)

[5.4 L'assistance](#)

1. Installation du logiciel

Quittez tout logiciel qui serait en cours d'utilisation (**antivirus inclus**) et insérez le CD-HOP PLANNING dans le lecteur adéquat de votre PC ou téléchargez la dernière version sur le serveur Dylog (demandez le lien de téléchargement en écrivant :

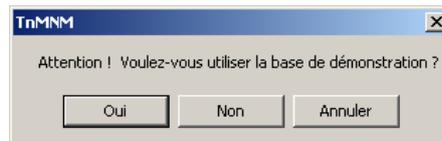


Ensuite lancer l'installation HOP.

Une fois l'interface du programme d'installation apparue à l'écran, cliquez sur Suivant pour démarrer l'installation.

A la fin de l'installation, **redémarrez** l'ordinateur et poursuivez avec la configuration.

Pour lancer le logiciel cliquez sur l'icône HOP PLANNING sur le bureau, lors de ce premier lancement, une fenêtre vous invite à utiliser ou non la base de démonstration.



Si vous cliquez sur Non, le programme lance automatiquement la phase de configuration de votre hôtel décrite ci-dessous. Si vous cliquez sur Oui, vous pourrez effectuer des tests sur un hôtel virtuel, le Grand Hôtel Dylog. Vous pourrez toutefois, à tout moment, utiliser l'Hôtel Dylog pour effectuer des simulations.

1.1 L'hotel de Demonstration

Le Grand Hôtel Dylog est à usage exclusif de démonstration, essais mais peut être aussi utilisé dans le cadre d'auto Formations. Il devra être supprimé par l'utilisateur après la phase de training effectué (§ Maintenance)

1.2 Architecture des données

Le Logiciel HOP s'installe exclusivement sous environnement Windows.

Dans sa version standard, la base de données est en Access, toutefois à partir de la Version7 de Windows, la version SQL de base de données est devenu obligatoire pour des raisons de stabilités.

Le chemin d'installation du logiciel est paramétrable, toutefois le chemin per défaut est :

C:\Program Files\TNOPENG

L'ensemble des données liées au logiciel sont regroupés sous TNOPENG.

Les Paramètres Locaux (personnalisations des éditions, couleurs planning sont regroupés sous Mes document TnopenFR.

Le logiciel HOP PLANNING est interfacé avec de nombreuses solutions installées localement ou sur internet.

1.3 Installation SQL & réinstallation

Les Evolutions et Spécificités étant nombreuses, nous fournissons sur simple demande la documentation d'installation correspondant au matériel acheté.

Il est a noté que la première installation est incluse avec l'achat du logiciel de gestion HOP PLANNING.



Les réinstallations ne sont pas comprises dans le contrat de maintenance, nous fournissons une documentation et l'assistance dans ce cadre. Nous pouvons prendre en charge cette opération qui est alors soumise à devis & facturation.

1.4 La version Réseau

Le logiciel HOP PLANNING peut être utilisé en réseau.

Dans ce cas la gestion du réseau lui même est mise en place et maintenu par des sociétés externes à Dylog. Chacun des postes est installé de façon indépendante, seule la base de données est alors partagée.

Au delà de 3 postes en Réseau nous préconisons un serveur dédié, en deçà l'un des postes d'utilisation est peut être utilisé comme serveur.

Nous somme aussi en mesure de proposer un réseau avec accès distant (en remote contrôle), en quel cas une version windows professionnelle sur le serveur est nécessaire.

Toutes les données sont installées sur le serveur et les postes distants fonctionnent de façon indépendante.

2. Le Paramétrage

Le paramétrage consiste à créer et structurer votre base de données en fonction des caractéristiques physiques et organisationnelles de votre établissement.

Tous les points ci-dessous sont d'une importance FONDAMENTALE pour la création d'un nouvel établissement, la phase de Configuration comprend les procédures suivantes :

- Création de la raison sociale de l'établissement.
- Création des chambres en fonction des caractéristiques physiques de l'établissement.
- Création des groupes de débits et des débits les constituant. (Groupe : bar ; Débits : café, eau ...).
- Gestion des tarifs.
- Constitution du registre des agences en fonction des conventions.

2.1 Création de votre hôtel

La procédure de paramétrage va vous guider pas à pas lors de la configuration de votre hôtel. Vous pouvez sortir de cette procédure à tout moment. Pour la reprendre, il suffira de redémarrer le logiciel en double cliquant sur l'icône HOP. Avant de commencer à travailler avec votre Hôtel, vous devez OBLIGATOIREMENT terminer la phase de configuration.

2.2 Insertion des coordonnées de l'hôtel

Les données à insérer obligatoirement pour créer un Hôtel sont les suivantes :

- Numéro de Siret ou TVA intra-communautaire
- Raison Sociale
- Catégorie de l'hôtel/nombre d'étoiles
- Pays
- Adresse
- Commune

Une liste de toutes les communes, de tous les codes postaux et de tous les préfixes téléphoniques est accessible en sélectionnant l'icône de RECHERCHE 

HOP 2000 CONFIGURATION - Phase 1 : Coordonnées Hôtel

Code hôtel	<input type="text"/>	Siret	<input type="text" value="722 45 65454"/>
Raison sociale 1	<input type="text" value="Grand Hôtel TELENOTE"/>		
Raison sociale 2	<input type="text"/>		
Nb. étoiles	<input type="text" value="****"/>	Gérant	<input type="text" value="M. Dupont"/>
Pays	<input type="text" value="FRANCE"/>		
Adresse	<input type="text" value="7, Rue du Gabian"/>		
Adresse 2	<input type="text"/>		
Commune	<input type="text" value="NICE"/>		
Code	<input type="text" value="06000"/>	<input type="text" value="06"/>	<small>< Cliquer sur ce bouton pour rechercher la Ville.</small>
Préfixe / Téléphone 1	<input type="text" value="+33"/>	<input type="text" value="0493245646"/>	
Préfixe / Téléphone 2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Préfixe / Fax	<input type="text" value="+33"/>	<input type="text" value="0493232655"/>	Numéro vert <input type="text"/>
E - Mail	<input type="text" value="telenote@telenote.mc"/>		

ESC = Sortir de la configuration

Hous allons maintenant insérer les données relatives à votre hôtel.

Ce sont essentiellement des coordonnées utiles pour la gestion future.

Le code de l'hôtel proposé n'est pas modifiable. Les données relatives à l'hôtel, le numéro intra-communautaire, l'adresse et la commune sont obligatoires. Les autres données sont facultatives mais très importants.

Hous vous prions donc de remplir tous les champs et puis de cliquer sur le bouton POURSUIVRE.

 POURSUIVRE	 SORTIR de la configuration
 AIDE vocale	 ELIMINER hôtel

Toutes les autres données sont facultatives mais également très importantes dans la gestion quotidienne de l'hôtel.

Il faut savoir que la touche **ELIMINER HOTEL** permet d'effacer les données insérées.

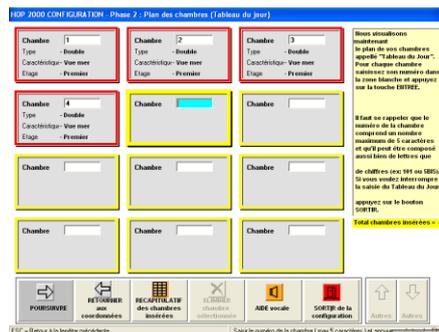
2.3 Création des Chambres

Créer les chambres de l'établissement signifie, brièvement, reconstituer virtuellement toutes les chambres présentes dans l'hôtel en fonction du numéro, de la typologie (single, double, etc.), de la caractéristique (vue mer, vue montagne, etc.) et de l'étage/secteur.



Sur le type est indexée la tarification donc si le tarif d'une double vue campagne est supérieur à une double vue rue, il est nécessaire de les différencier **dans le type**. Si la tarification est basée sur le nombre d'occupants vous devez entrer la capacité normale de la chambre.

L'insertion de ces données est effectuée sur une grille composée de plusieurs parties, représentant chacune une chambre de votre hôtel.

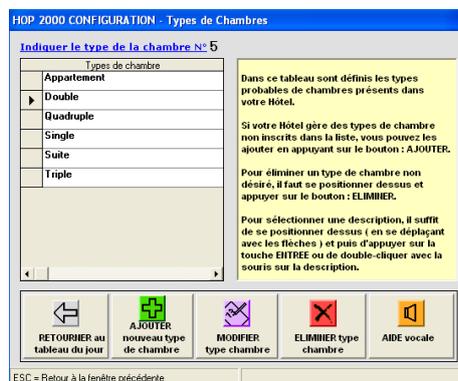


L'ordre d'insertion est très important, car dans le Planning et dans le Tableau du jour, les chambres sont visualisées selon l'ordre d'insertion choisi dans cette phase.

Pour insérer une chambre : Insérer en premier le numéro de la chambre (max. 5 caractères alphanumériques) et appuyez sur Entrée.

Ensuite, il suffit de sélectionner le **TYPE** de la chambre en question.

Des **TYPES** de chambre prédéfinis vous sont proposés, mais vous pouvez également en ajouter un nouveau, en appuyant sur le bouton **AJOUTER**, vous pouvez aussi en modifier un en sélectionnant la ligne à modifier puis en appuyant sur **MODIFIER**. Vous pouvez aussi supprimer les types de chambre qui ne sont pas nécessaires, pour cela, il suffit de sélectionner le **TYPE DE CHAMBRE** que vous désirez supprimer et d'appuyer sur le bouton **ELIMINER**.



Pour sélectionner une ligne, vous devez appuyer sur les petits carrés à gauche de la description de la chambre, la ligne est alors surlignée en Bleu, (elle est donc sélectionnée).

Lors de l'insertion d'un nouveau type de chambre ou d'une modification, il faut préciser le nombre de personne(s) pouvant être accueillies dans ce type de chambre.

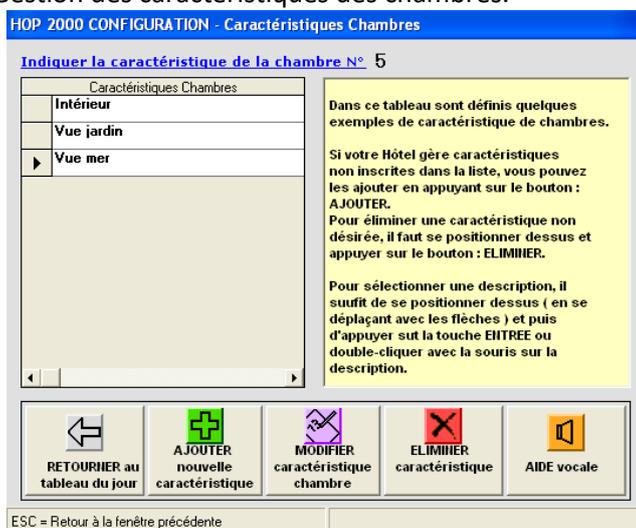


Si votre tarification est basée sur le nombre d'occupants vous devez entrer la capacité normale de la chambre.

Lors de l'insertion de la première chambre, après avoir sélectionné le Type de chambre désiré, le logiciel vous demande si vous voulez gérer les caractéristiques.

Gérer les caractéristiques signifie donner une information qualitative à la chambre, cette dernière apparaîtra sur le planning, mais n'a pas de conséquences sur les tarifs. Cette information aide uniquement à une meilleure gestion des réservations.

En sélectionnant OUI, le logiciel vous propose une liste de Caractéristiques prédéfinies que vous pouvez sélectionner ou modifier, cependant, même en cas de réponse négative, il sera toujours possible de les gérer en sélectionnant le bouton Gestion des caractéristiques des chambres.



Si cette liste ne vous convient pas vous pouvez ajouter de nouvelles caractéristiques en appuyant sur le bouton **AJOUTER**, vous pouvez aussi modifier les caractéristiques prédéfinies en sélectionnant la ligne désirée et en appuyant sur le bouton **MODIFIER** et vous pouvez supprimer des caractéristiques que vous ne gérez pas en sélectionnant la ligne désirée et en appuyant sur le bouton **ELIMINER**.

Une fois la caractéristique sélectionnée, le logiciel vous propose d'insérer l'étage/secteur de la chambre. La sélection, la modification et la suppression d'un étage/secteur s'effectuent comme cela a déjà été expliqué pour les types et les caractéristiques des chambres.

Après avoir inséré la première chambre, il faut répéter la procédure pour toutes les autres chambres de votre établissement. Une fois l'insertion terminée, vous pouvez poursuivre la configuration de votre hôtel en appuyant sur **POUSUIVRE**.

Cependant, pour éliminer une chambre, il suffit de la sélectionner et d'appuyer sur le bouton **ELIMINER**.

Un récapitulatif de toutes les chambres insérées vous est proposé automatiquement par le logiciel à la fin de cette phase.

Vous pouvez également le visualiser à tout moment en appuyant sur le bouton **RECAPITULATIF**.



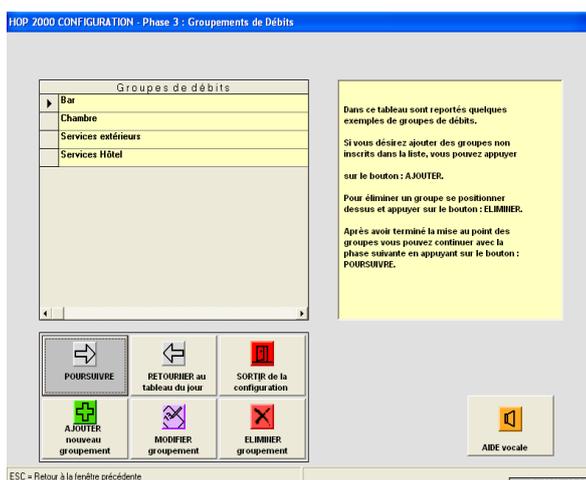
Ces informations sont aussi accessibles dans la barre de menu / Fichiers de Base/Tables

2.4 Création des débits

La création des groupes de débits est fondamentale pour la gestion quotidienne des clients dans l'hôtel, le groupe de débit correspond à une famille de production, le bar, restaurant, chambre par exemple, chaque groupe de débits est constitué de débits, café, eau minérale ...

Ces informations vous permettront d'imputer des consommations (extras) aux clients pendant leur séjour et de gérer la TVA ainsi que les éditions comptables.

Si vous avez déjà une main courante, ou un document équivalent, nous vous conseillons de reprendre les catégories qui y figurent.



Le logiciel propose une liste groupe de débits (familles). Vous pouvez Insérer un nouveau groupe, modifier ceux qui sont déjà existants ou effacer ceux qui ne sont pas gérés dans votre hôtel.

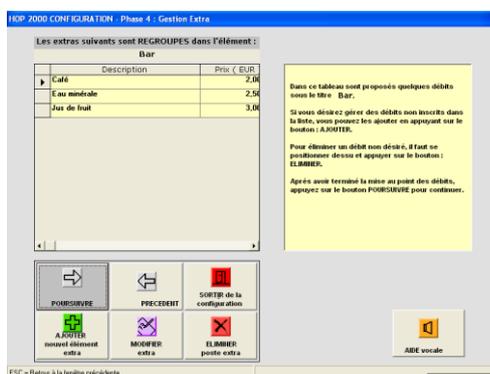


Le groupe « Chambre » ainsi que les débits correspondants ne peuvent pas être effacés car ils constituent la base de travail du logiciel. Vous pouvez toutefois modifier leur description (Ex modifier Séjour en Chambre; modifier Petit-déjeuner en Breakfast...)

Après avoir adapté la liste des groupes de débits, appuyez sur **POURSUIVRE**, il vous est alors proposé pour chaque groupe des exemples de débits.

Quelques débits sont déjà prédéfinis dans certains groupes, toujours en sélectionnant puis modifiant, effaçant ou ajoutant les débits, vous créez la liste des produits (extra) constituant le groupe de débit.

Attention, assurez-vous que la TVA soit bien appliquée pour chaque débit et au taux en vigueur.



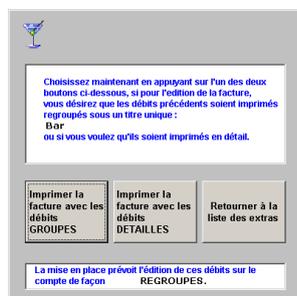
La liste des produits n'est pas exhaustive, vous pourrez en ajouter ou en modifier à tout moment dans le

Après avoir adapté la liste des débits pour un groupe, appuyer sur le bouton **POURSUIVRE**,

Le logiciel vous donne la possibilité de choisir si le groupe que vous venez de créer devra être imprimé en détail ou pour un total unique sur la facture du client.

C'est à dire lorsque le client consomme deux cafés et un jus d'orange, vous souhaitez voir apparaître le détail ou l'intitulé « bar » avec le montant total des débits.

Vous devrez renouveler cette opération pour chaque groupe de débits.



Ces informations sont aussi accessibles dans la barre de menu / Fichiers de Base/Tables

2.5 Gestion des tarifs

Le programme est capable d'indiquer en phase de réservation et/ou de confirmation, le prix de la chambre demandée par le client en fonction du type de la chambre (single, double), du traitement (chambre + petit déjeuner ou chambre 1 personne) et de la période,

Il est bon de préciser que les tarifs peuvent être de deux types : les tarifs de base (ceux affichés dans l'hôtel) et les tarifs secondaires souvent ceux appliqués aux agences, aux entreprises ou groupes.

Dans la phase de configuration, vous allez gérer **UNIQUEMENT** le tarif de base de l'hôtel,

A cette phase, et pour une facilité de gestion, seul le tarif pour les traitements (arrangements) suivants : Chambre, Chambre plus petit-déjeuner, demi-pension et pension complète, seront présents.

Tarifs - Gestion des prix par type de chambre [Fnl.is.03]

Dossier : Convertisseur Euro ?

Devise : Euro

		H. Saison		M. Saison		H. Saison		De		Au	
Faire la description de la saison		De	Au	De	Au	De	Au	De	Au	De	Au
Saison des périodes		01/01	30/02	01/03	31/05	01/06	31/08				
Saison qui compose la saison		01/01	30/12	01/09	30/09	20/12	31/12				
Traitement		Périodes à recharger		Périodes à recharger		Périodes à recharger					
P	Chambre+petit dé	80,00		90,00		100,00		0,00		0,00	
R	Demi pension	100,00		110,00		120,00		0,00		0,00	
I	Pension complète	120,00		130,00		140,00		0,00		0,00	
X	Chambre	70,00		80,00		90,00		0,00		0,00	

Abandonner Confirmer Type de chambre en accordant Type de chambre accordant Autres saisons Autres saisons

ESC - Retour à la fenêtre précédente 10/07/2002 12:50



Ne remplissez que les traitements correspondant à vos besoins, la désignation et la constitution pourront être modifiées ultérieurement. Cf. [Table, traitements](#).

Vous pouvez aussi abandonner cette phase et y revenir ultérieurement lorsque les traitements seront paramétrés.

Dans ce cas poursuivez.

Pour l'insertion des tarifs, vous accédez à un écran différent pour **chaque type de chambre**. L'année se divise en saisons différentes 12 saisons maximums (haute saison, basse saison...). Il n'y a que 5 saisons affichées sur l'écran, mais avec le bouton "Autres saisons" vous pouvez vous déplacer.

Pour chaque saison, il faut indiquer les périodes de l'année qui la composent. Une saison peut être composée au minimum de 1 période.



Vous devez remplir une année complète, s'il y a fermeture annuelle, vous devrez créer une saison fermeture dans laquelle vous inclurez les dates.

Il est préférable de se baser sur l'année civile soit du 1 janvier au 31 décembre. Si votre saison est à cheval sur une année du 15/12 au 15/01, partez du 01/01 au 15/01 puis dans la même saison finissez l'année par 15/12 au 31/12.

Il est bien évident que les saisons ne doivent pas se chevaucher, donc, afin d'éviter cette éventualité le programme effectue un contrôle au niveau des périodes qui composent les saisons.

Après avoir bien détaillé les différentes saisons, il faut, pour chacune d'entre elles indiquer les prix à appliquer pour le type de chambre sélectionné, en fonction des divers traitements proposés par l'Etablissement

Attention: pour chaque saison, vous disposez du bouton périodes à exclure. Ce dernier permet d'une part de définir des sous périodes à enlever aux périodes composant la saison, et d'autre part de sélectionner les éventuels jours de la semaine à ne pas prendre en considération pour la définition de la saison.

Cette fonction vous permet de gérer avec un tarif différent les événements comme la nuit du Jour de l'An, ou le week-end.

En accédant à cette fenêtre, les périodes qui composent la saison sont rappelées.

Vous pouvez alors exclure une période ou des jours (vendredi et samedi par exemple), vous devrez recréer une saison correspondante aux périodes et jours exclus pour y attribuer les tarifs.

Exemple saison blanche du 01/01 au 31/01 ou le vendredi et samedi sont exclus, je crée une saison blanche week-end du 01/01 au 31/01 ou sont exclus les jours du dimanche au jeudi.

Une fois tous les prix insérés pour **ce type de chambre**, passez au type de chambre suivant en cliquant sur le bouton "poursuivre", vous pouvez aussi revenir au précédent avec le bouton "précédent".

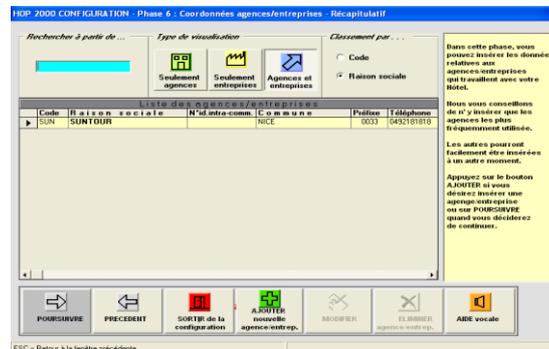
Après avoir inséré tous les prix correspondants au tarif de base, la configuration de votre hôtel se poursuit avec le registre des agences



Ces informations sont aussi accessibles dans la barre de menu / Fichiers de Base/Tarifs

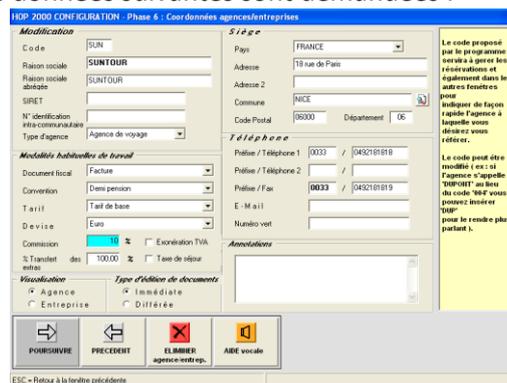
2.6 Création des Agences et entreprises

Nous continuons avec le paramétrage en incluant le fichier des agences et les entreprises.



Le registre des agences/entreprises fournit la liste de toutes les agences/entreprises en rapport régulier avec l'hôtel. Cela permet de reporter automatiquement les conventions passées, ce qui facilite leur gestion. Dans ce registre, on peut ajouter, sélectionner, modifier et éliminer toutes les entreprises, agences désirées.

En accédant à cette procédure les données suivantes sont demandées :



Le code : vous devez indiquer un code, qui donne la possibilité de distinguer les différentes agences/entreprises entre elles.

Les coordonnées : il faut indiquer la raison sociale de l'agence/entreprise en question.

Le type d'agence permet de distinguer le statut de l'interlocuteur agence/entreprise.

Le document fiscal habituel : il faut indiquer le document fiscal habituellement édité pour l'agence/entreprise en question.

La convention : indiquez la convention qui est passée avec cette agence/entreprise (c'est à dire lorsque l'agence enverra un client, ce que l'hôtel devra lui facturer (prestations supplémentaires étant à la charge du client).



Si la convention géant votre relation avec l'agence (gestion à la personne par exemple) n'existe pas, vous devrez la créer ultérieurement dans les tables, pour ensuite la mentionner dans la fiche de l'agence

Le tarif : il est proposé par défaut un tarif de base qui est le seul créé pour l'instant. Pour toute modification, il faudra en premier lieu finir la configuration de l'hôtel, pour pouvoir créer un nouveau tarif qui pourra être affecté à cette agence, attention si vous vendez à une agence avec une remise de x %, cela est un tarif négocié et pas une commission versée à l'agence.

La devise : La monnaie habituellement utilisée par cette agence / entreprise.

Le pourcentage de commission : permet si cela est nécessaire d'indiquer le pourcentage de commission accordé à l'agence pour les clients envoyés. Attention, cette information est principalement destinée aux agences qui réservent. (Donc ces agences envoient une facture du montant de la commission à payer).

Taxe de séjour : il faut spécifier si habituellement la taxe de séjour est à la charge de l'agence / entreprise ou pas.

Edition immédiate ou différée : indiquez si vous désirez que les factures relatives à cette agence/entreprise soient imprimées au moment du départ du client ou bien plus tard avec une facture récapitulative ou un extrait de compte.

Annotations : Inscrire dans ce champ les éventuelles annotations sur l'agence/entreprise pour un usage interne.

L'insertion des tarifs relatifs aux agences, ainsi que tous les autres tarifs spéciaux, est toujours possible en passant par le Menu Principal / Fichier de Base / Tarif.



Pour que le tarif et la convention sont automatiquement attribués lors de la prise de réservation, n'oubliez pas de les mentionner dans la fiche agence,

Après avoir saisi les données d'une nouvelle agence/entreprise ou après en avoir modifié celles déjà créées, appuyez sur le bouton POURSUIVRE et choisissez de continuer ou non l'insertion d'autres agences.

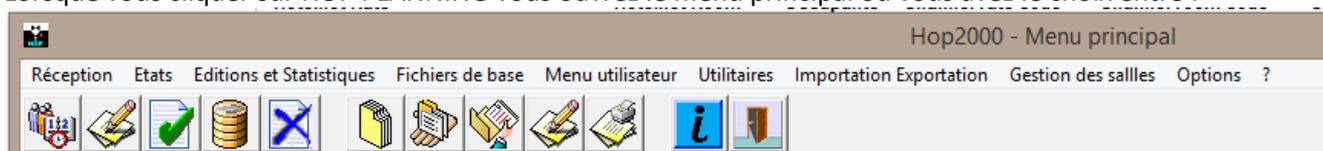
Cette phase de configuration étant terminée vous pouvez toutefois accéder pour modification ou correction à l'ensemble des données saisies.



Ces informations sont aussi accessibles dans la barre de menu / Fichiers de Base/Agences et sociétés

2.7 Les fonctions de base disponibles sur le menu principal

Lorsque vous cliquez sur HOP PLANNING 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

a- Les tables. (accessible dans Fichier de Base / Tables)

C'est la structure de la base donnée, chaque description correspond à une structure utilisée par le logiciel.



Sélectionner une ligne dans une table.

Pour travailler sur une description présente dans une table, sélectionnez une ligne avec un double click du bouton gauche de la souris sur la gauche de la ligne.

Ces tables vous permettent d'accéder aux informations déjà entrées lors du paramétrage comme les chambres, les types de chambres, les groupes de débits, les débits, les suppléments, les modes de paiements, et les traitements.

Pour adapter au mieux le logiciel à vos besoins il est impératif d'aller au moins dans les traitements. Les traitements sont le cœur du logiciel, s'ils sont bien paramétrés, le logiciel fonctionnera correctement.



Si cette partie vous paraît compliquée, contactez-nous au 00377 97 97 16 80, pour un conseil gratuit.

b- Les Traitements/Conventions (ou forfaits).

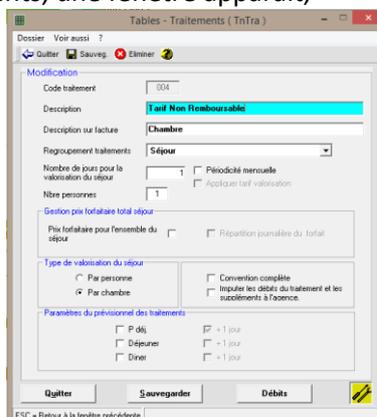
Pour modifier ou constituer de nouveaux débits, groupes de débits, de nouveaux modes de règlement et surtout de nouveaux traitements vous devez aller dans : **Fichier de Base / Tables / Traitement s et conventions ...**



Les traitements et convention peuvent êtres constitués en sélectionnant la fonction débit, il est aussi possible de générer des traitements pour gérer à la personne plutôt qu'au type de chambre.

Certains traitements ne peuvent pas être supprimés car ils sont utilisés dans l'hôtel test, si vous le voulez, vous pouvez supprimer l'Hôtel Dylog en allant dans le fichier de base /hôtel, sélectionner puis supprimer l'Hôtel Dylog.

En double cliquant sur l'un des traitements, une fenêtre apparaît,



- La description représente l'appellation du traitement (Forfait) en Interne
- La description sur facture sera la dénomination utilisée sur la sur la facture du client.

-Le nombre de jour pour la valorisation représente, l'unité temporelle constructrice du séjour.
Dans un hôtel, c'est une nuit.

Une résidence hôtelière c'est une semaine soit la valorisation est de 7 jours.

Un forfait 3 nuits égales 2 peuvent aussi être créés donc la valorisation sera alors de 3.

La périodicité mensuelle permet la gestion au mois (30/31/28 jours) et l'application du tarif valorisé forcera le prix total du mois, sinon le logiciel fera le Prorata

-Le Principe est le même pour la gestion prix forfaitaire total séjour.

-Le Nombre de personne permet de prévoir le nombre de personne pour la location de la chambre

Chambre single : 1 personne

Chambre double : 2 personnes

Demi-pension 2 personne : 2 pers

-Dans le type de valorisation du séjour, il est aussi possible de déterminer si le tarif indiqué dans la grille tarifaire devra être multiplié en fonction du nombre de personne. (Groupes) si ce n'est pas le cas, garder les tarifs à la chambre, même si comme ci-dessus...

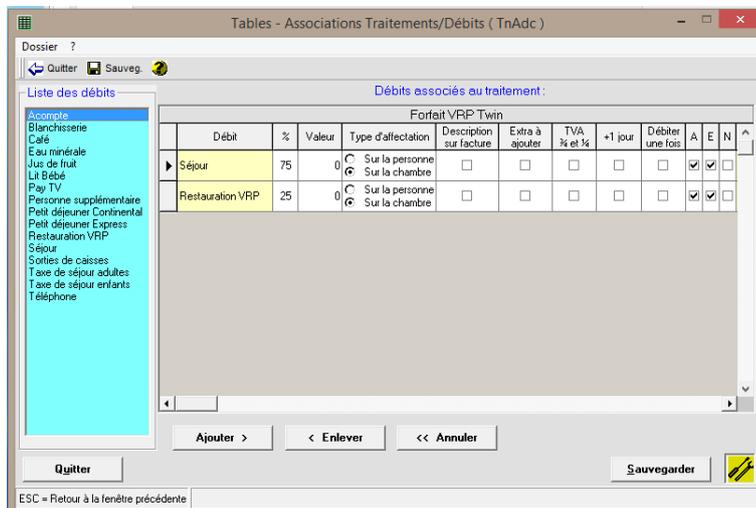
-Convention complète, utilisé aussi en Full crédit signifie que par l'application de ce traitement à une Société, toutes les consommations seront à la charge de cette entreprise.

-L'imputation des débits et suppléments reprend la même logique que la convention complète mais laissera la consommation des extras à la charge du client.

Les paramètres du prévisionnel permet le comptage des repas lorsque l'on prend ce traitement

- Ensuite cliquez sur Débit.

Cette partie est particulièrement importante, car elle permet la ventilation des recettes lorsque ce traitement est appliqué.



Le séjour représente la partie hébergement,

Il est ensuite possible d'ajouter des prestations complémentaires petit déjeuner, les repas pension et demi-pension

Si les débits n'existent pas il faut alors revenir dans la table débit puis créer le débit nécessaire.

Par exemple pour une chambre plus Restauration VRP pour 2 personnes on paramètrera de la façon suivante

	%	Valeur	Type affectation	Description facture	Ajouter Extra	TVA 3/4	+ 1 jour	Débiter 1 fois	A/E/N
Séjour	75	0	Sur la chambre				cocher		
Restauration VRP	25	0	Sur la chambre						

Le séjour est à 75%, il ira donc chercher 75% du montant inscrit dans **la gestion des tarifs** et attribuera ce montant au séjour

Restauration VRP (1 repas + petit déjeuner) il ira donc chercher 75% du montant inscrit dans la gestion des tarifs et attribuera ce montant au séjour. Il est possible aussi de distinguer le petit déjeuner de cette prestation, dans ce cas la valeur pourra être utilisée

La description facture cocher s'il est nécessaire de visualiser sur la facture Petit déjeuner et séjour plutôt que « Chambre plus petit déjeuner ».

Ajouter extra permet d'ajouter la Restauration VRP au montant du séjour inscrit dans la gestion des tarifs.

Et TVA ¼, ¼, est prévue pour la répartition de TVA pour les pensions et demi-pension en particulier pour la Corse

+ 1 Jour signifie dans quel jour (de la production et main courante) souhaitez vous voir apparaître le débit - cocher (jour de l'arrivée ou lendemain).

La fonction débiter qu'une fois, permet d'ajouter des prestations ventilées en automatique comme du spa ou un Panier découverte, forfait ménage

A/E/N : Adulte / Enfant / Nourrisson : permet de multiplier la valeur du débit en fonction de la quantité de type d'occupant (le petit déjeuner adulte est à 15 € quand celui des enfants est à 7€)

Donc dans ce paramétrage, si vous faite une réservation en sélectionnant ce traitement, le logiciel prendra le montant inscrit dans la gestion des tarifs, et répartira le montant entre le séjour et la restauration.



Cette phase étant relativement complexe, nous vous conseillons de nous appeler pour un conseil gratuit par téléphone.

c- Les Tarifs.

Les tarifs sont accessibles sous **Menu principal/fichier de base/gestion des tarifs**

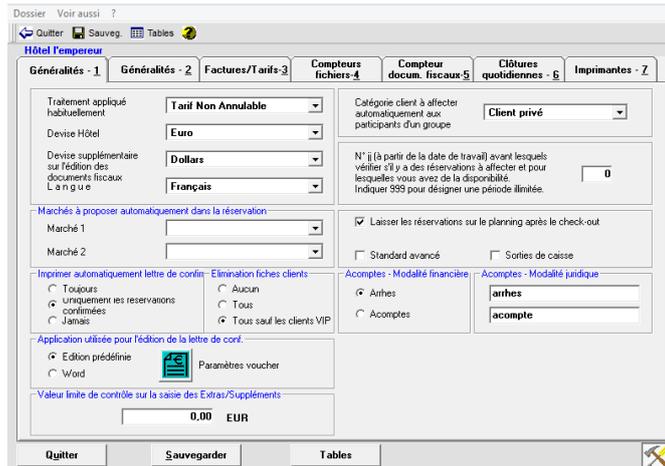
Il faut préciser que les tarifs peuvent être de deux types : les tarifs de base (ceux affichés dans l'hôtel) et les tarifs secondaires souvent ceux appliqués aux agences.

Les traitements que vous venez de paramétrer apparaissent maintenant, donc il suffit de compléter les tarifs correspondant à ce type de chambre pour la saison indiquée.

Pour plus d'information reportez-vous à la **« gestion des tarifs ».**

2.8 Les Paramètres de gestion

Les paramètres hôtel permettent d'automatiser et d'inclure des fonctionnalités de gestion.



Vous pouvez ainsi choisir l'outil qui vous permettra d'éditer vos factures ou vos lettres de confirmation. Il est aussi possible de choisir la modalité de clôture quotidienne et encore de nombreuses autres fonctions très utiles comme l'importation des notes du restaurant ou encore l'exportation des données comptables vers un logiciel de comptabilité.

2.9 La gestion des utilisateurs

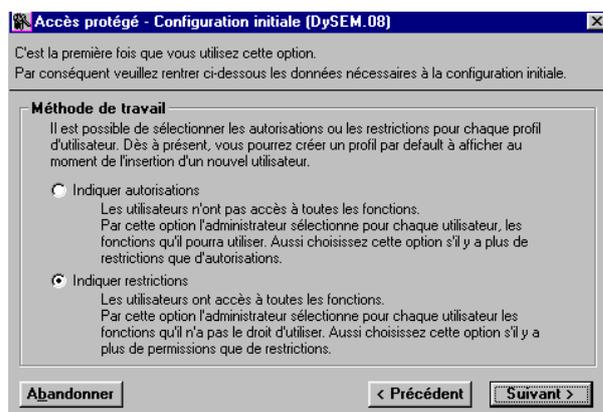
(Menu principal /Utilitaires/ Gestion des Utilisateurs) :

Afin de pouvoir mieux gérer votre établissement ainsi qu'avoir un contrôle sur tout le travail effectué nous avons créé cette fonction.

L'utilisateur **ADMIN** correspond au Responsable de l'Hôtel. Il faut le paramétrer avant tout autre utilisateur.

Procédure à suivre :

Tapez votre mot de passe et confirmez-le. Cliquer sur **Suivant**.



Choisissez votre méthode de travail :

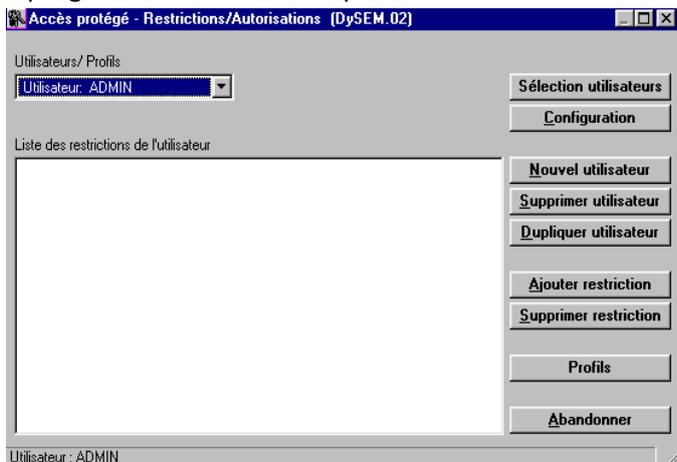
- **Indiquer autorisations** : Sélection des fonctions autorisées uniquement.
- **Indiquer restrictions** : Sélection des restrictions appliquées.

Cliquer sur **Suivant**.

Afin de terminer votre configuration initiale veuillez sélectionner :

Identification au premier accès : à sélectionner dans le cas où le programme est utilisé par un seul utilisateur, ou que les utilisateurs se succède.

Identification pour chaque option : à sélectionner dans le cas où plusieurs personnes utilisent le programme en même temps.



Une fois terminée votre configuration de base, veuillez **indiquer les autorisations** ainsi que **les restrictions** que vous souhaitez appliquer aux différents utilisateurs.

2.10 Sauvegarde & Restauration

Cette procédure est disponible à partir du module Sauvegarde – Restauration, du menu Utilitaires. Dans cette fenêtre, il est possible de faire la Sauvegarde et la Restauration des Données, c'est-à-dire sauvegarder les Fichiers et la Bases de Données. Il y a cinq boutons qui en permettent l'utilisation : Configurer, Sauvegarde, Registre Historique, Restauration, Sortie. Dans la partie supérieure de la fenêtre sont présents les menus Fichier et Aide.

Lors de la fermeture du logiciel, vous pouvez choisir d'effectuer ou non une sauvegarde. Cette possibilité vous est proposée automatiquement toutes les fois que vous sortez du menu principal.



Configuration de la Sauvegarde (à faire une seule fois) :

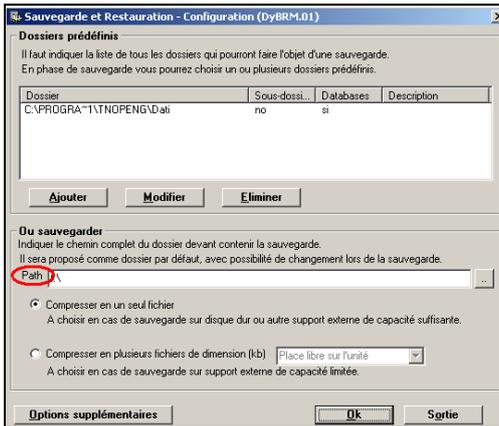
Dans la barre de menu principal, allez dans Utilitaires – « **Sauvegarde/Restauration** » :



Cliquez sur la touche « **Configurer** » :



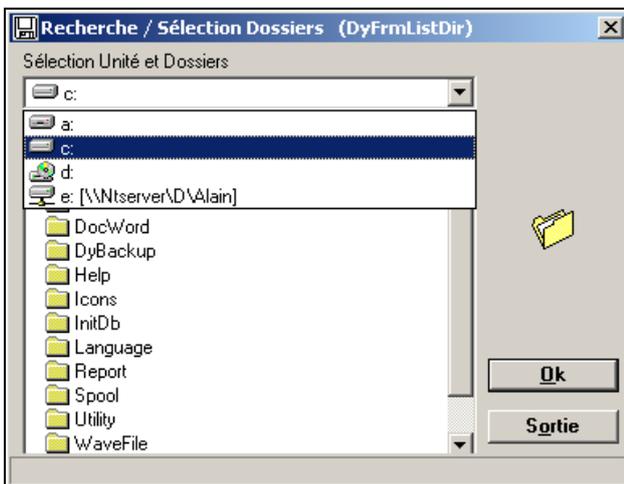
Vous aurez la fenêtre suivante :



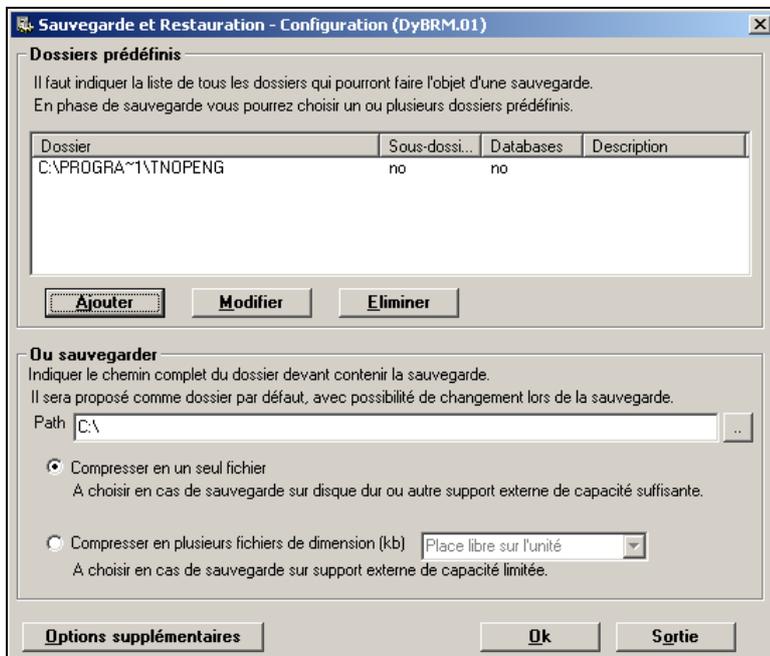
Afin de pouvoir sélectionner le support de sauvegarde/restauration souhaité (C : disque local, A : pour les disquettes, E : Disque Amovible etc.) cliquez sur la touche « Path » .



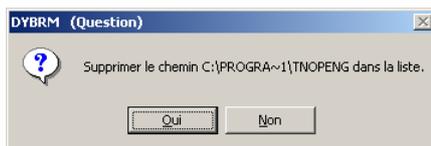
Il est fortement conseillé de faire des sauvegardes sur support externe pour vous assurer d'avoir une copie si l'ordinateur venait à tomber en Panne



Une fois sélectionné la lettre correspondant à votre support de sauvegarde (pour vérifier cette correspondance il suffira d'aller dans Poste de travail), dans la ligne « Sélection Unité et Dossiers », cliquez sur la touche « OK ».

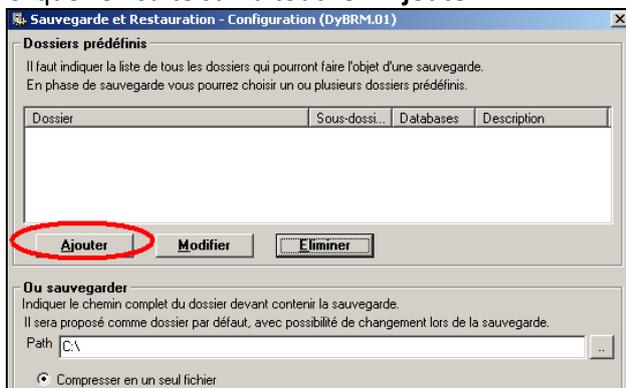


Si dans la fenêtre ici en haut il n'y a pas de dossiers indiqués ou il apparaît un chemin comme celui ci-dessus (C:\PROGRA~1\TNOPENG no no) veuillez sélectionner d'abord cette ligne et cliquez en suite sur la touche « Eliminer ». Le message suivant va apparaître :

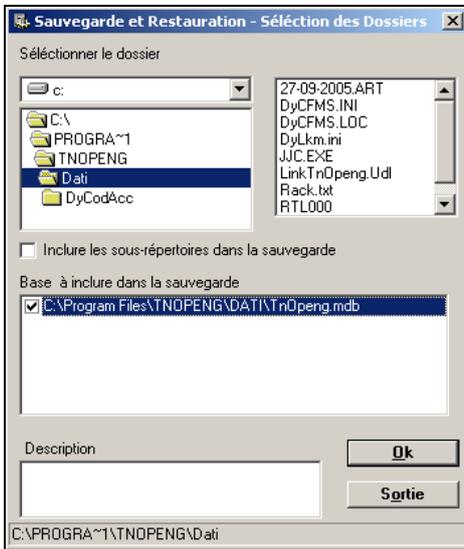


Répondez « Oui ».

Cliquez en suite sur la touche « Ajouter » :

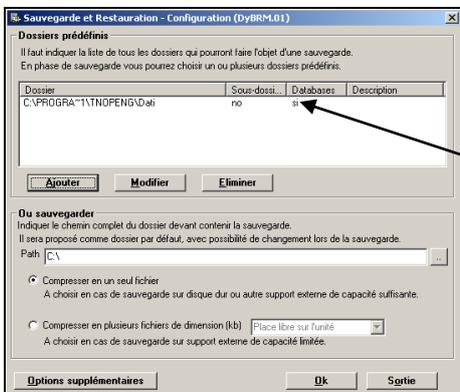


La fenêtre suivante s'affichera à l'écran :



Faites un double click sur le dossier **Dati** (en haut à gauche).

Dans l'espace « **Base à inclure dans la sauvegarde** » il s'affichera le chemin « C:\Program Files\TNOPEG\DATI\TnOpen.mdb ». Cochez la case qui précède ce chemin (comme indiqué ci-dessus) et cliquez ensuite sur la touche « **OK** ».



ATTENTION, TRES IMPORTANT : ici mention **Oui** (ou **Si**) obligatoire !!!

Cliquez sur « **Ok** ».

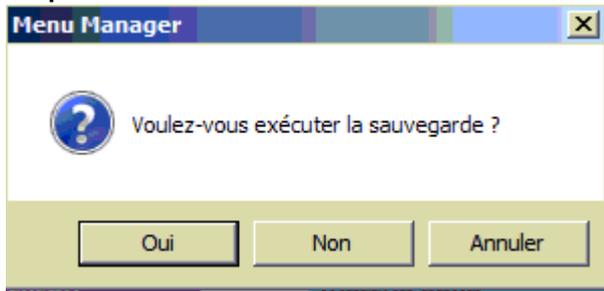
2.11 Sauvegardez votre Tranquillité

Pour Sauvegardez votre tranquillité nous recommandons :

- Il est fortement conseillé de faire des sauvegardes tous les jours.
- Editer régulièrement le Planning (gestion planning/édition / imprimer planning)
- l'édition de la main courante quotidienne qui vous donnera la situation des comptes client dans l'établissement et permettra de faire une facturation manuelle.
- Si vous êtes connecté à internet d'effectuer une synchronisation avec votre plateforme Internet

Pour effectuer la sauvegarde il suffit de quitter le logiciel.

La question suivante s'affichera à l'écran :

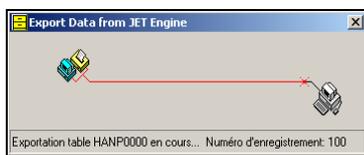


Répondez « **Oui** ».

Le message suivant s'affichera à l'écran :



Cliquez sur « **OK** ».



Patientez...



Cliquez sur « **OK** ».



Même si l'ordinateur n'est pas amené à être fermé, il est conseillé de l'éteindre et le rallumer au moins une fois par semaine. Certaines mises à jour système nécessitent cette opération.

3 - L'Utilisation

3.0 Présentation générale

Le programme de gestion hôtelière HOP fonctionne sur base Windows et reprend les standards de fonctionnement. Si vous n'êtes pas certain de maîtriser le maniement de ces environnements, reportez-vous au support de prise en main Windows livré avec votre ordinateur.

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>

3.0.1 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 tête, vous pourrez accéder directement à : Etats / Editions et statistiques
La Réception reprend l'ensemble des fonctions disponibles sur le menu principal.



3.0.2 Etats :

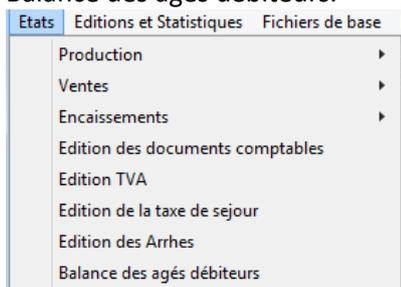
Vous retrouverez ici les 3 notions comptables de Hop :

Production (Main courante, Journal de Production et Inventaire),

Ventes (Documents créés, Journal des Ventes),

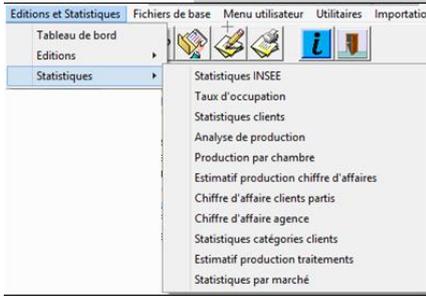
Encaissements (Clôture de caisse, Journal des encaissements).

De plus : Edition documents comptables, Edition TVA, Edition de la taxe de séjour, Edition des arrhes et Balance des âgés débiteurs.



Le Détail des fonctions est expliqué dans le § 3.3 Back Office

3.0.3 Editions et Statistiques :



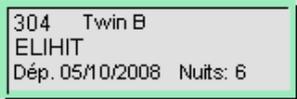
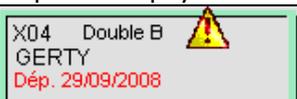
3.0.4 Les Couleurs et icones :

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.

Réservation en Option	RESERVATION EN OPTION
Réservation échue	OPTION ECHUE
Réservation confirmée	RESERVATION CONFIRMEE
Réservation spéciale	RESERVATION SPECIALE
Réservation spéciale échue	RESERVATION SPECIALE ECHUE
Réservation Confirmée spéciale	RESERVATION SPECIALE CONFIRMEE
Réservation web	RESERVATION AU WEB
Réservation groupe	RESERVATION GROUPE EN OPTION
Réservation groupe échue	RESERVATION GROUPE ECHUE
Réservation groupe confirmée	RESERVATION GROUPE CONFIRMEE
Client Présent	CLIENT PRESENT
Client Présent Spécial	CLIENT PRESENT SPECIAL
Chambre bloquée	CHAMBRE BLOQUEE

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 NIEUWENHUISE 1 Dép. 29/09/2008 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 15 Par. 11/08/2014 Client en départ, facture déjà payée

 Client en Arrivé & en option	 Départ sans payer ou oublié de check out
 Chef de groupe	 No Show, ou oublié de check in
 Client groupe	 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.

Vous pouvez personnaliser la visualisation des réservations sur le planning ou sur tableau du jour par une icône ou par un symbole de couleur par rapport à :

1. l'agence/société ;
2. aux groupes ;
3. à la catégorie clients du titulaire de la réservation ;
4. à l'affectation du "client VIP" au titulaire de la réservation.

Pour visualiser les symboles/icônes sur les réservations :

Pour activer cette fonction

- agence/société, sur la fiche agence & société ;



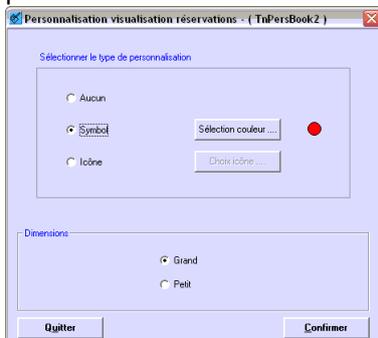
- Groupe, sur la rooming liste
Sur la Catégorie clients, allez dans **Fichiers de base** → **Tables**, et sélectionnez la nouvelle option **Choix symbole à visualiser sur planning**.
- Client VIP partir du Planning, cliquez sur **Autres fonctions** → **Personnalisation visualisation réservations** afin de pouvoir finaliser la fenêtre ci-dessous.
Cochez la case **Clients Vip** et appuyez sur la touche **Personnaliser...**





Dans cette fenêtre vous pouvez indiquer les types de réservations que vous souhaitez personnaliser (si vous souhaitez en sélectionner plusieurs vous pourrez également indiquer la priorité par des numéros qui vont de 0 à 9), car seul 1 icon sera visible.

Dans tous les cas mentionnés vous aurez la fenêtre suivante dans laquelle vous pourrez effectuer vos personnalisations :

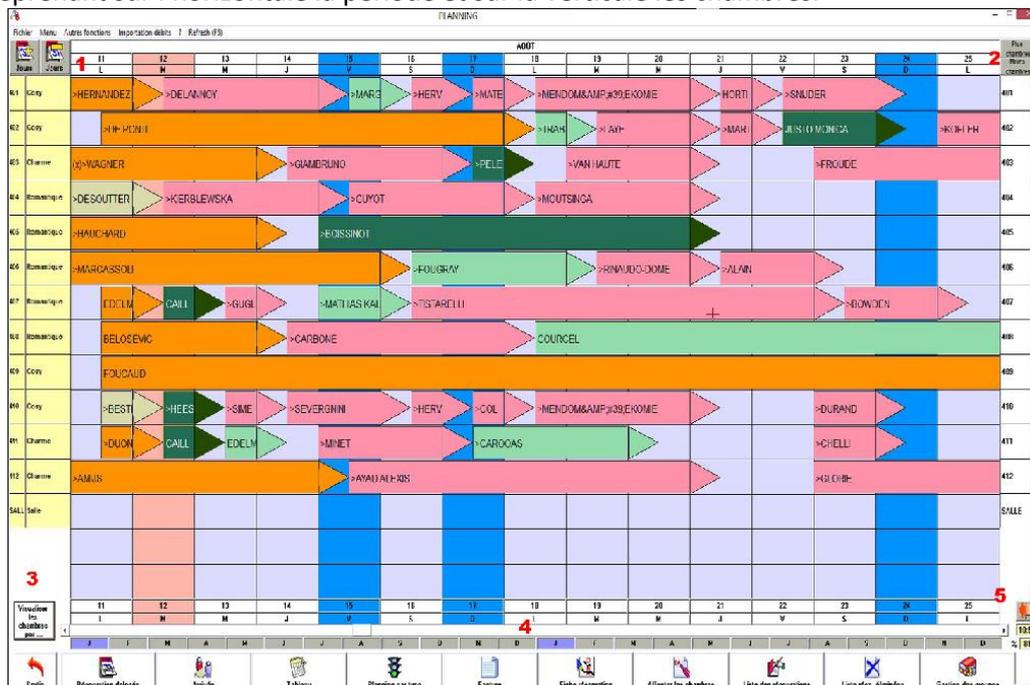


- **Aucun** : aucune personnalisation ne sera effectuée.
- **Symbole coloré** : le logiciel affecte automatiquement un point rouge, mais vous pouvez modifier cette couleur en cliquant sur **Choix couleur** et en sélectionnant celle souhaitée.
- **Icône** : en appuyant sur la touche **Choix icône...** vous aurez un choix d'icône pré-établi: Vous pourrez également décider la dimension du symbole ou de l'icône à afficher sur le planning :
- **Grand** : l'image occupera le premier carreau de la barre de réservation ;
- **Petit** : l'image occupera la moitié du premier carreau de la barre de réservation.

3.1 La Reservation

3.1.1 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.



- Sortie : Permet la sortie du Planning pour revenir au menu principal
- Réservation délogée : Permet de faire une réservation dont le séjour se déroulera dans plusieurs chambres. Ainsi la réservation et la facturation est liée automatiquement.
- Arrivée, permet de faire arriver les clients directement du planning sans passer par le tableau du jour
- Le Tableau du Jour est un planning interactif permettant la visualisation simple des opérations quotidiennes
Cf. 3.2.1 Le Tableau du jour
- Planning Par type est la gestion en quantité de la réservation :
cf. 3.1.5 Planning par type, sans affectation de chambre
- Facture : permet d'accéder aux factures directement du planning
cf. 3.2.4 Facturer
- Fiche de réservation : permet d'accéder à la fiche de réservation et ses fonctions
cf. 3.2.4 Fiche de Réservation
- affecter les chambres : particulièrement utilisé si le logiciel est connecté à la distribution internet. En réception des réservations Internet les chambres attendent d'être affectées.
cf. 3.1.6 Affecter les chambres
- Liste des Réservations, permet d'accéder et retrouver des réservations par nom, numa voucher, date ... pour les modifier ou les compléter.
- Liste des résa Eliminées, permet de retrouver toute les réservations archivées ou éliminées.
- Gestion du groupe est une option particulière permettant de gérer la réservation et facture



Toutes les autres fonctions retenues comme secondaires dans le module de la réservation, nécessitent quelques passages supplémentaires pour être appelées, en allant en haut du planning à gauche dans les menus Fichier, menus ...

3.1.2 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.

3.1.3 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.

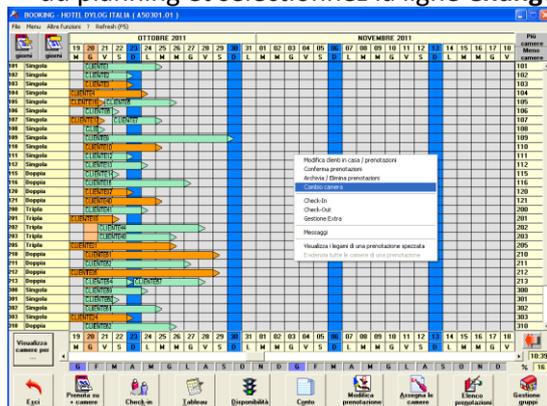
- 1- Positionnez-vous sur la réservation que vous souhaitez déplacer.
- 1- Appuyez sur le bouton gauche de la souris, le curseur change d'aspect, déplacez-le sur la chambre ou vous souhaitez le voir apparaître (à la base de l'icône un point rouge signifie le début de la réservation).
- 2- Relâcher le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

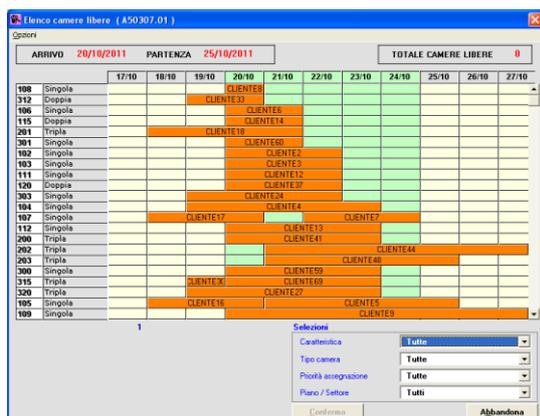
- Cliquez sur la touche droite de la souris en correspondance de n'importe quel endroit de la grille du planning et sélectionnez la ligne **Changer chambre**.



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).

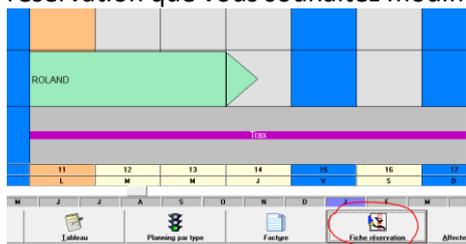
Cette méthode de changement de chambre des réservations correspond tout à fait à la méthode de délogement par souris.



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 générera 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.

3.1.4 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.

Détails

Mr. Langue

Détails de la réservation

27 Date d'arrivée 01/07/2016 Date de départ 04/07/2016 Date d'échéance 03/07/2016 21:00

Transaction

VALIDATION DE LA CARTE EN GUISE DE GARANTIE

Réservation n°27 Du 01/07/2016 au 04/07/2016

Insérer les données de la carte Sollicitation par e-mail Création d'un lien sécurisé

Nom du porteur de carte (ex: John Smith)

Numero sur la carte (ex: 4564 34** **** 1234)

01 - Janvier 2016

CVC (ex: 123)

Soumettre

 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 Direct Payment

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

Acomptes - Modalité financière

Arrhes

Acomptes

Acomptes - Modalité juridique

arrhes

acompte

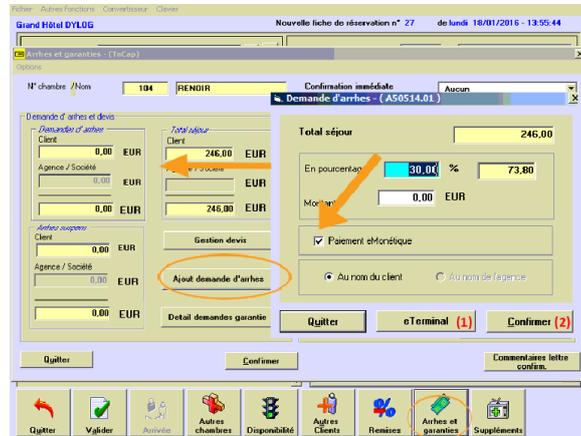
Si on sélectionne Acompte, c'est alors cette fenêtre de Confirmation qui apparaîtra, et pour générer un reçu d'acompte cliquez sur le bouton "acompte" :

3.1.5 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 apparaît 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.

HOTEL DYLOG
Rond Point du Parc 60
Tél : 92930000 Fax : 93008678 e-mail :

Le 12 avr 2007

N° m : BH ALOTIA
Période :
Adresse :
Ville :
Région :
Site :
E-mail : dylog.devo@wan.com

REF : Réservation n° 232

Chère Madame, Cher Monsieur,

Suite à votre aimable demande, c'est avec grand plaisir que nous vous confirmons la réservation susmentionnée comme suit :

Description	Qte	Prix unit	ch
Forfait séjour	6	122	110
Chambre	6	148	110
Taxe de séjour	6	7,8	110

Ramène: 0
Total : 1549 €

Date d'arrivée : 14/04/2007
Date de départ : 20/04/2007
Traitement : Chambre petit déjeuner
Date d'option avant annulation : 15/03/2007

Afin de garantir cette réservation, nous vous saurions gré de bien vouloir nous faire parvenir la somme de 100 EUR, correspondant à du montant total de la réservation.

Dans l'attente de vous accueillir à l'Hôtel, nous vous prions d'agréer, Chère Madame, Cher Monsieur, l'expression de nos salutations les meilleures.

3.1.6 Effectuer un devis, une Pro format, une facture avant l'arrivée des clients

Cette fonction permet une véritable gestion de commerciale de la réservation.

En effet il est possible de constituer une proposition financière (devis) de façon libre ou basée sur les données d'une réservation.

Puiseurs devis peuvent êtres constitués puis en envoyés.

Après acceptation, une Pro forma peut être générée ainsi que la facture.

Cette facture est donc émise avant l'arrivée du ou des clients.

Cette fonction est accessible directement sur la fiche de réservation dans la gestion des garanties:

The screenshot shows a software interface for managing reservations. At the top, there are fields for 'N° chambre / Nom' with values '015' and 'RENOI'. Below this, there are two columns of input fields for 'Demande d'arrhes et devis'. The left column is for 'Demandes d'arrhes' and the right for 'Total séjour'. Each column has fields for 'Client' and 'Agence / Société', with values '0,00 EUR' and '759,60 EUR' respectively. A 'Gestion devis' button is highlighted with a red circle. Below the input fields, there are buttons for 'Ajout demande d'arrhes' and 'Gestion devis'.

2 Choix de constitution de devis sont alors possibles :

Le Devis Manuel permettant de constituer totalement une offre en fonction de la liste des débits pré-saisi dans HOP PLANNING ou le Devis automatique, qui reprend les conditions (Type de chambre, tarif, traitement) de la réservation principale pour constituer l'offre.



Dans tout les cas, les données sont modifiables pour personnaliser à souhait.

The screenshot shows a window titled 'Gestion devis - (A5052101)'. It displays a table of offers for the month of 'JUNE'. The table has the following columns: 'N° de devis', 'Edition devis', 'Au nom de...', 'Annotations', and 'Total devis (EUR)'. There are two rows of data.

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	528,00

At the bottom of the window, there are several buttons: 'Quitter', 'Nouveau', 'Modification', 'Eliminer', 'Emission facture', 'Activer', and 'Imprimer'.

"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

3.1.7 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.

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.

3.1.8 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.



3.1.9 Les Allotments

Par le terme allotment on indique certains types de contrats par lesquels l'hôtel établi à certaines agences un contingent de chambres bloquées pendant une période sélectionnée, et ce à des prix préférentiels.

Afin de pouvoir insérer un nouveau contrat d'allotment veuillez sélectionner **Fichiers de base / Agences/Sociétés**.



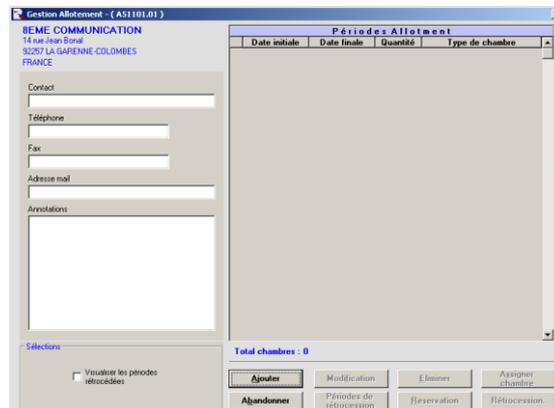
En haut de la fenêtre vous disposez de 3 touches de sélection: Seulement Agences – Seulement entreprises – Agences et entreprises.

Veuillez sélectionner la ligne correspondant à l'agence à laquelle vous voulez affecter, dans le cadre d'un contrat d'allotment, certaines chambres ou la totalité des chambres de votre hôtel.

Cliquez sur la touche **Allotment** pour accéder à la gestion des allotments.

Vous pourrez également accéder à la gestion des allotments en cliquant sur la ligne correspondant à l'agence : ici en bas à droite vous aurez le raccourci **Allotment**.

Voici la gestion des Allotments:



Dans la partie gauche il est possible d'insérer certains renseignements concernant l'agence.

Dans la partie droite, les touches de la partie inférieure permettent la gestion des contrats d'allotment.

La partie supérieure de la section droite, nommé **Périodes Allotment**, permet, par contre, la visualisation de la durée de chaque contrat enregistré.

La touche **Ajouter** permet l'insertion des contrats d'allotments et de tous les renseignements correspondant.



Vous pourrez ainsi insérer la période, la quantité et le type de chambres qui font l'objet d'un contrat spécifique.

Pour chaque type de chambre, faisant partie d'un contrat d'allotment, il faut d'abord renseigner la fenêtre précédente.

- **Date initiale et Date finale:** ces deux champs vous permettent d'indiquer la période et la durée du contrat d'allotment que vous êtes en train d'enregistrer, par rapport à un certain type de chambre spécifique.
- **Quantité disponible:** ici il faudra indiquer la quantité de chambres (dont le type est indiqué dans la ligne suivante) que l'hôtel met à disposition de l'agence à travers le contrat d'allotment.
- **Type de chambre :** veuillez indiquer le type des chambres demandées (dont la quantité est indiquée dans le champ précédent), pour le contrat d'allotment en question.

Appuyez sur la touche **Sauvegarder** et répétez l'opération pour tous les types de chambre qui doivent être insérés dans le contrat.

Après avoir inséré le premier type de chambre, pour les suivants le logiciel vous proposera par défaut la même date de début et fin contrat.

Si par contre vous le souhaitez, il sera possible de modifier les dates dans le cas où vous souhaitez affecter des dates différentes par rapport aux autres.

Suite à l'insertion des dates, la touche **Abandonner** permet de revenir à l'écran initial des allotments, où seront mentionnés tous les contrats insérés jusqu'à ce moment.

Voici un exemple:

Périodes Allotment				
	Date initiale	Date finale	Quantité	Type de chambre
▶	20/07/2006	24/07/2006	5	Double
	30/08/2006	10/09/2006	3	Duplex
			3	Double
	31/08/2006	11/09/2006	3	Suite

La touche **Ajouter** permet d'insérer aussi d'autres périodes.

Une fois la ligne sélectionnée, la touche **Modifier** permettra d'apporter des modifications sur cette dernière.

Périodes de rétrocession

La touche **Périodes de rétrocession** permet de déterminer les périodes pour la rétrocession des chambres, en cas d'inventus de l'agence. La disponibilité des chambres restantes, doit être en fait rendue à l'hôtel afin qu'il puisse revendre les chambres aux particuliers. La rétrocession doit se conformer à certains critères spécifiques.

Il faut d'abord définir les chambres pour chaque type ou pour l'ensemble des catégories

Assigner chambre

La touche **Assigner chambres** permet d'affecter les chambres directement au contrat. Cette opération est cependant facultative. Par conséquent elle pourra être effectuée directement sur le contrat, ou directement au moment du check-in des clients envoyés par l'agence.

Après avoir sélectionné la ligne correspondante au type de chambre qu'on veut affecter dans la grille Périodes Allotment et après avoir appuyé sur **Assigner chambres**.

Reservation

La touche **Réservation** permet de visualiser la grille des Réservations en Allotment, les réservations déjà effectuées, par type de contrat d'allotment.

La réservation d'une chambre, faisant partie de la disponibilité d'une agence en fonction d'un contrat d'allotment, doit être faite en passant par les procédures normales de prise de réservation.

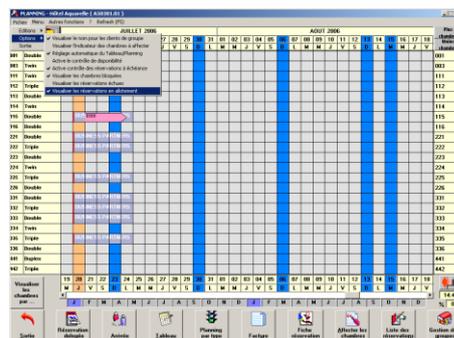
Rétrocession.

La touche **Rétrocession** permet d'activer manuellement la rétrocession de la disponibilité des chambres inventus à l'hôtel.

Afin d'activer la visualisation des allotments sur le Planning il suffira d'aller

Dans **Réception / Planning /menu Fichier /sous-menu Options** et cocher la ligne **Visualiser les réservations en allotment**.

Les périodes du contrat d'allotment sont représentées sur le planning, uniquement pour les chambres affectées, par une barre de couleur grise. Le nom de l'agence qui réserve est indiqué dessus.



Les réservations des chambres en allotment sont graphiquement représentées sur le planning, uniquement pour les chambres affectées, par une barre de couleur rose. Si vous effectuez une réservation à partir du planning en traçant une barre avec la souris en correspondance des jours relatifs aux chambres en allotment, le logiciel ouvre la fenêtre de réservation dans laquelle la partie concernant l'agence qui réserve sera déjà remplie.

Au cas où vous êtes en train de réserver une chambre non liée à un contrat d'allotment et que, par contre, vous souhaitez traiter de cette manière, il suffit d'insérer le code de l'agence en question dans le champ Agence qui réserve.

3.1.10 L'interface Web (Qb link)

QBLink est un programme qui permet de gérer les disponibilités et collecter les réservations en ligne.

Ce programme permet de communiquer avec des systèmes web de réservation en échangeant les données de façon réciproque

- Réception réservations
- Envoi disponibilité chambres
- Envoi d'éventuels renseignements de configuration du système WEB de réservation en ligne.

L'envoi de la disponibilité des chambres est effectué uniquement en cas d'utilisation du Planning HOP PLANNING.

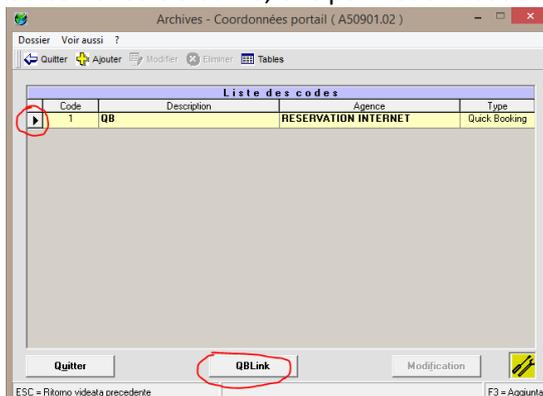
Actuellement QBLink peut être lié avec les Channel manager (Plateforme de distribution) suivants de réservations en ligne :

- **Quick Booking -HotelNet Distribution**
- **ReservIT**
- **Availpro**
- **Site Minder**

Lorsque QB Link est paramétré, cette fonction est accessible directement du Menu Principal



Cette Fenêtre s'ouvre, elle permet d'accéder à 2 fonctions importantes



a- la synchronisation dans les paramètres de connexion

The screenshot shows a configuration window for a web portal table. Key settings include:

- Code:** QB
- Description:** RESERVATION INTERNET
- Type portail:** Quick Booking (selected)
- Modèle synchronisation disponibilité web:** Gestion automatique de la disponibilité totale hôtel (selected)
- Date fixe:** Checked, with 'N. de jours pour synchronisation automatique disponibilité web' set to 0.
- Disponibilité actualisée jusqu'à:** 31/12/2015

Deux Modes de fonctionnement sont disponibles :

- Manuel, c'est à dire que la disponibilité est envoyée manuellement par le planning de disponibilité. Ce mode est souvent utilisé lorsque la commercialisation de l'hôtel est centralisée par un service Commercial, en quel cas ils accèdent directement au Channel manager. Seule les réservations sont reçues en automatique (cf. affecter les chambres)

- en Automatique, ce qui signifie qu'à chaque changement de planning, la disponibilité sera envoyée automatiquement et mettra à jour le Channel manager.



Dans les 2 cas il est nécessaire de faire régulièrement des synchronisations, ce qui renverra l'état réel du planning au cas ou des incohérences liées à un problème de connexion ou de manipulation complexe s'était créée.

Si la date fixe est cochée, la synchronisation sera effectuée jusqu'à la date mentionnée.

b - Qblink (l'interface elle même)

Permet d'accéder à la liste de réservations reçues, annulées, confirmées

Site	Date Réservation	Numéro Réservation	Nom	Nb ch	Date Arrivée	Date Départ	A	E	B	Téléphone	Cont
RE	06/06/2014	12-11121-5393	Van Doyse	1	16/12/2014	16/12/2014	2	0	0	44 0032479801915	✓
RE	03/08/2014	12-11121-5387	Bernardotier	1	16/10/2014	16/10/2014	2	0	0	34 344802083	✓
RE	02/07/2014	12-11121-5168	Nicolet	1	15/10/2014	21/10/2014	1	0	0	41-4179723089	✓
RE	21/06/2014	12-11121-5088	blazeau	1	16/10/2014	12/10/2014	2	0	0	33 96	✓
RE	10/07/2014	12-11121-5229	MAILLOT	1	28/09/2014	01/10/2014	2	0	0	33 0881537153	✓
RE	02/07/2014	12-11121-5174	Chaty	1	27/09/2014	28/09/2014	2	0	0	33 0761778952	✓
RE	22/02/2014	12-11121-4517	Berkeviak	1	26/09/2014	26/09/2014	2	0	0	33 0492040191	✓
RE	11/08/2014	12-11121-5411	descaze	1	16/09/2014	19/09/2014	2	0	0	33 981328457	✓
RE	10/07/2014	12-11121-5233	COTTER	1	15/09/2014	19/09/2014	2	0	0	41-41793213807	✓
RE	27/07/2014	12-11121-5231	Nicolet	1	15/09/2014	19/09/2014	1	0	0	41-4179723089	✓
RE	13/07/2014	12-11121-5243	Boutrin	1	13/09/2014	14/09/2014	1	0	0	33 083385690	✓
RE	09/08/2014	12-11121-5405	CHANBAUD	1	12/09/2014	15/09/2014	2	0	0	33 0016314360	✓
RE	18/05/2014	2-11121-200	tournois	1	12/09/2014	12/09/2014	2	0	0	33 947668745	✓
RE	18/05/2014	2-11121-200	tournois	1	12/09/2014	13/09/2014	2	0	0	33 947668745	✓
RE	08/08/2014	12-11121-5388	CHLBBRISAS	1	08/09/2014	10/09/2014	2	0	0	33 062666802	✓
RE	25/04/2014	12-11121-4812	cathelin	1	06/09/2014	08/09/2014	2	0	0	44 000247517884	✓



Cette interface doit absolument être activée, si elle ne l'est pas les données ne seront pas mise à jour, ce qui pourra engendrer des situations de surbooking. Si elle n'est pas activée, des messages d'alerte apparaissent pour prévenir que la mise à jour des disponibilités n'est pas possible

L'interface active est visible et symbolisé par le globe sur le poste d'utilisation principal, sur la barre Windows à coté de l'heure.



Si qblink n'est pas activé, il faudra alors connecter en cliquant sur la fonction "activer"



En cas de problèmes liés à l'interface, les extranets des Channel manager sont toujours accessibles sur Internet. Ils permettent de fermer ou limiter les ventes en cas d'urgence.

c- Réception de réservation sur HOP

A la réception d'une nouvelle réservation web, le bouton affecter les chambres sur le planning change de couleur et un message sonore est généré.



Les chambres peuvent ensuite être affectées du planning :

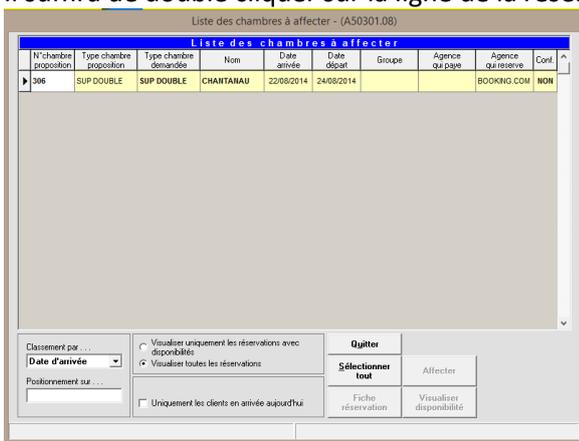
- A la réception de la réservation
- quelques jours avant l'arrivée des clients
- à la confirmation de la réservation.
- ou le jour de l'arrivée sur le tableau du jour en cliquant sur l'icône : Affecter les chambres.

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

Il suffira de double cliquer sur la ligne de la réservation souhaitée pour accéder à la fiche puis l'affecter.



Pour affecter une chambre, vous pouvez directement sélectionner la ligne et affecter les chambres proposées, changer le numéro de chambre ou enfin entrer dans la fiche de réservation en double cliquant sur la ligne de la réservation concernée.

Il est alors possible d'enregistrer une arrhes, et consulter le détail de la réservation.

3.1.11 Eliminer ou archiver une réservation

a- La différence entre Eliminer et archiver une réservation



Réservation ELIMINER permet d'écarter 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 archivée 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.

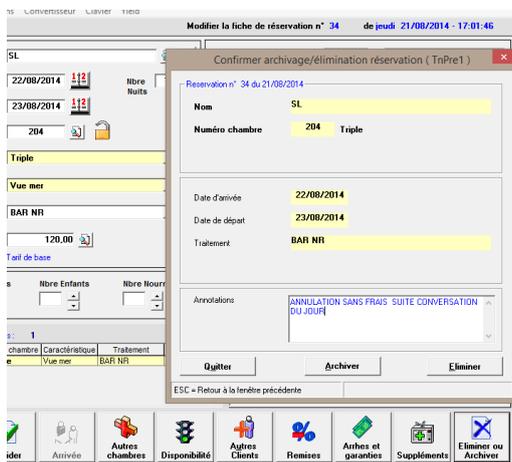


Comment libérer une chambre si elle l'annulation n'est pas encore arrivée du distributeur Internet ?

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 activé dans

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



d- Comment retrouver une réservation annulée ou archivée

Elles sont directement accessibles sur le planning

05	06	07
V	S	D



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.

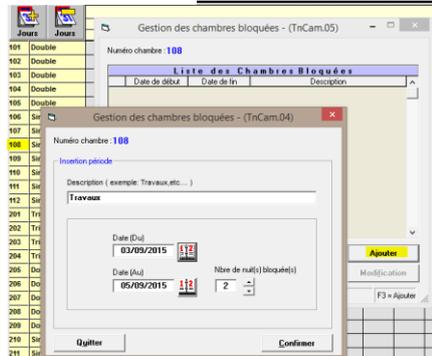
Le logiciel propose des dates, tarifs et types de chambre.

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

3.1.12 Rendre une chambre Hors Services



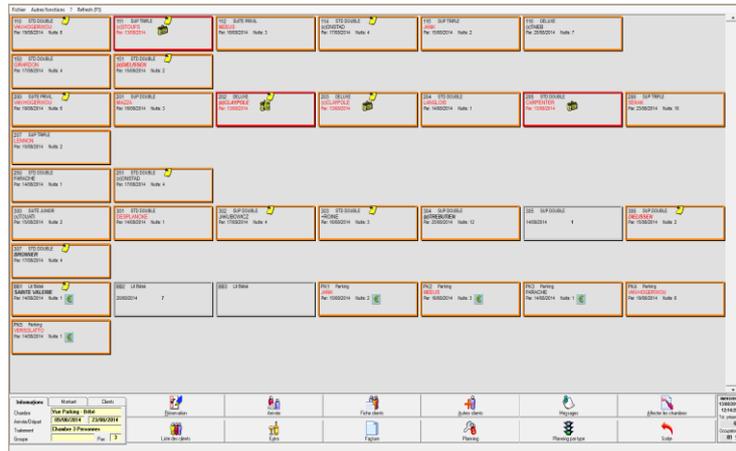
Sur le Planning Double cliquez sur le numéro de chambre concerné, la fenêtre de gestion d'indisponibilité apparaît, ajouter une indisponibilité puis précisez les dates d'indisponibilités. Sauvegarder, et la chambre sera bloquée sur le planning & Tableau du Jour.

3.2 La gestion du Front Office

3.2.1 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.



Réserveion : Permet de faire une réserveion 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 accédez alors à la fonction demandée.

Cliquer – Pointer – Cliquer

Des accès rapides aux autres plannings sont disponibles par les icones **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

3.2.2 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 réserveion**.

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

Une fenêtre de contrôle apparaît, bien vérifier que les conditions de réserveion 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 réserveion, 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

3.2.3 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.

3.2.4 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-Jacquem	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

TVAUX DE TVA	TOTAL HT	TOTAL TVA	TOTAL DOCUMENT
Tva 20%	58,33	11,67	1 936,00
Tva 10%	1 678,18	167,82	
Non imposable	20,00	0,00	
TOTAL			TOTAL payé
			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.

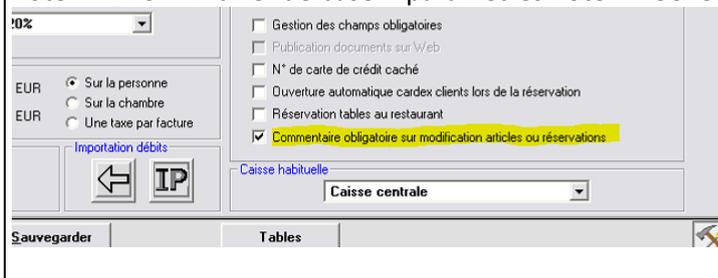
5- **Débit regroupé** : permet la visualisation uniquement au niveau du compte de la facture regroupée. Cette fonction n'a pas d'impacte sur l'impression de la facture.

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.



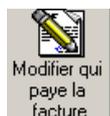
8 - Facture de la chambre n° :

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

TEST

CLIENT TEST

du 10/02/2009 Au 16/02/2009

Forme de paiement Carte de crédit

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.

3.2.5 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**".

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

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

Date d'émission	Type de document	N° doc	Agence / Client	Total doc	Montant payé	A encaisser
31/12/2004	Facture	220	POTENGER	278,00	0,00	278,00
06/03/2008	Facture	6442	MARGULIS	11 258,47	11 202,30	56,17
14/01/2009	Facture	7208	LELEVRE	3 358,99	0,00	3 358,99
26/01/2009	Facture	7343	HUREL	481,00	0,00	481,00
26/01/2009	Facture	7345	CREATIVE EVENTS	7 409,70	7 095,70	314,00
26/01/2009	Facture	7344	BONNEL	1 885,50	0,00	1 885,50

Sélections: TOTAL (Euros)

agence: [] CLIENT: [] Tous

Type de document: [] Date d'émission du: [] Date d'émission au: []

Total des documents: 24 651,66
Montant payé: 18 258,00
Montant en suspens: 6 393,66

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.

3.2.6 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 tâche 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.

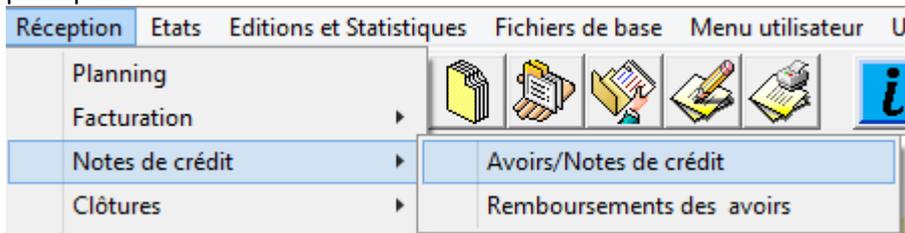
La modification est évidemment liée à la gestion de la clôture.

3.2.7 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

Gestion des notes de crédit - (A5031201)

Dossier ?

Note de crédit relative au document :
 Date d'émission document : 16/08/2010
 Type de document : Facture
 Numéro du document : 4781

Avoir / Note de crédit n° 4788 du 18/08/2010 au nom de :
 BLAZEVIC
 205 west end avenue
 NEW YORK

Texte joint

Débits du document sélectionné					Débits à extourner				
Date	Description	Qté	Prix (EUR)	TVA	Date	Description	Qté	Prix (EUR)	TVA
13/08/2010	Chambre	1	400,00	Tva 5,5%	13/08/2010	Chambre	1	400,00	Tva 5,5%
13/08/2010	Taxe de séjour ad	4	4,00		13/08/2010	Taxe de séjour ad	4	4,00	
14/08/2010	Chambre	1	400,00	Tva 5,5%	14/08/2010	Taxe de séjour adultes	1	400,00	Tva 5,5%
14/08/2010	Taxe de séjour ad	4	4,00		14/08/2010	Taxe de séjour ad	4	4,00	
14/08/2010	Petit déjeuner	4	60,00	Tva 5,5%	14/08/2010	Petit déjeuner	4	60,00	Tva 5,5%
15/08/2010	Chambre	1	400,00	Tva 5,5%	15/08/2010	Chambre	1	400,00	Tva 5,5%
15/08/2010	Taxe de séjour ad	4	4,00		15/08/2010	Taxe de séjour ad	4	4,00	
15/08/2010	Petit déjeuner	4	60,00	Tva 5,5%	15/08/2010	Petit déjeuner	4	60,00	Tva 5,5%
16/08/2010	Chambre	1	400,00	Tva 5,5%	16/08/2010	Chambre	1	400,00	Tva 5,5%
16/08/2010	Taxe de séjour ad	4	4,00		16/08/2010	Taxe de séjour ad	4	4,00	
16/08/2010	Petit déjeuner	4	60,00	Tva 5,5%	16/08/2010	Petit déjeuner	4	60,00	Tva 5,5%
16/08/2010	Chips	1	3,00	Tva 5,5%	16/08/2010	Chips	1	3,00	Tva 5,5%

Total du document : 1 828,00 EUR
 Montant de la remise : EUR
TOTAL : 1 828,00 EUR

Total note de crédit : 1 828,00 EUR
 Mode de remboursement : American Express

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.

0,00 Carte de crédit Euro

0,00

0,00

0,00

0,00

Montant en Euro

Total note de crédit : 66,00
 Total remboursé : 30,00
 Reste à rembourser : 36,00

Quitter Confirmer

SC = Retour à la fenêtre précédente

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 :

Gestion des notes de crédit - (A5031201)

Dossier ?

Note de crédit relative au document :
 Date d'émission document : 18/08/2010
 Type de document : Facture
 Numéro du document : 34

Avoir / Note de crédit n° 35 du 18/08/2010 au nom de :
 DEBITEUR

Texte joint

Débits du document sélectionné					Débits à extourner				
Date	Description	Qté	Prix (EUR)	TVA	Date	Description	Qté	Prix (EUR)	TVA
18/08/2010	Petit	A50312							
18/08/2010	Séjé			Tva 5,5%					Tva 5,5%
18/08/2010	Tax								
19/08/2010	Petit			Tva 5,5%					Tva 5,5%
19/08/2010	Séjé								Tva 5,5%
19/08/2010	Tax								

Le montant total remboursé est supérieur au montant encaissé de la facture. Voulez-vous continuer ?

Oui Non

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 :

NOTE de CREDIT	
document n° 35	
du 18/08/2010	
FRANCE	airtel
Remboursement:	Espèces 100,00 EUR
	Chèque 64,00 EUR
Avoir sur Facture n° 34 du 18/08/2010	

3.2.8 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- Previsionnel 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.

3.2.9 Les clôtures journalières

a) Le principe

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.

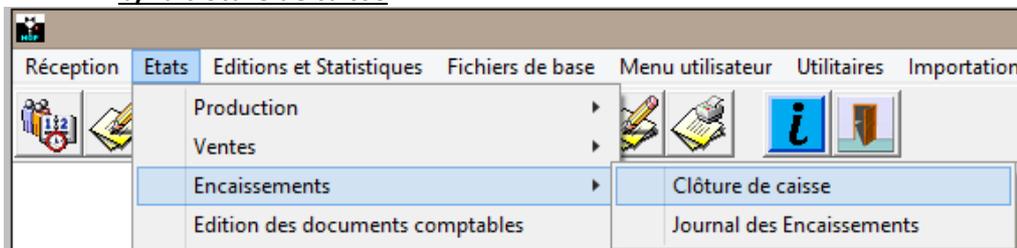
Ce mode est très contraignant, mais est obligatoire si l'outil de contrôle est la main courante.

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.



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

b) La cloture de caisse



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

Clôtures quotidiennes - Paramètres clôture de caisse - (TnChi.02)

mercredi 2 septembre 2014

Edition détaillée cartes de crédit
 Edition détaillée débits
 Imprimer détail encaissements

Dernière élaboration effectuée le 02/09/2014 - 14:43:46

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)

Options Fond de caisse comptant

Fond de caisse comptant: **152,00** EUR

Mise à zéro fond de caisse après l'élaboration
 Imprimer situation comptant du jour
 Imprimer situation comptant à partir de la dernière élaboration (02/09/2014 - 14:43:46)

Quitter Confirmer

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.

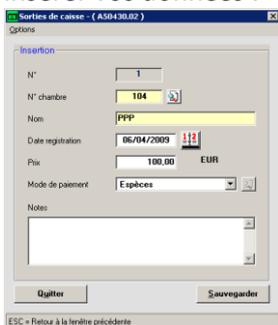
c) La Sortie de caisse & débours

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 :

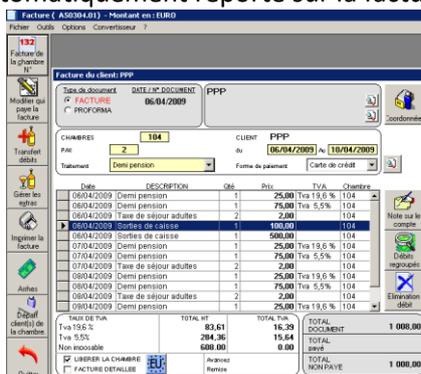


- Si vous souhaitez enregistrer la sortie de caisse pour un client/agence, renseignez la N° de chambre correspondant il s'agira d'un débours.
- Si vous souhaitez enregistrer une sortie de caisse pour l'hôtel, les champs ci-dessus doivent rester vides.
- Seule le montant de la sortie de caisse, le mode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



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



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

d) la cloture quotidienne.



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

Le principe est d'éditer les différents documents de contrôle (X). Puis après vérification lancer la clôture quotidienne qui empêchera toutes modifications ultérieures. Seule le Manager Grace à son code pourra encore intervenir jusqu'à la clôture périodique définitive. Les documents à éditer sont déterminés dans les Paramètres Hotel lors de la formation ou installation

Date de clôture
vendredi 25/05/2018 Clôture définitive

	Heure début élaboration	Heure fin élaboration	Fin de l'élaboration	Utilisateur et Poste
<input checked="" type="checkbox"/> Clôture de caisse			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 **Démarrer** Contrôle avant clôture
Clôture de caisse Sorties de caisse Journal des encaissements Mouchard

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



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

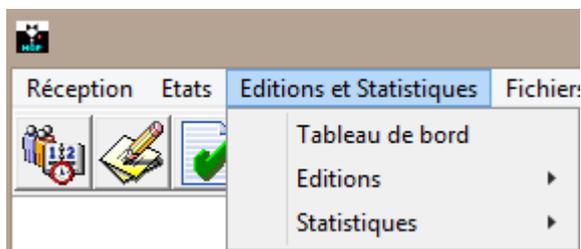
3.2.10 Le Tableau de bord et Main courante

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

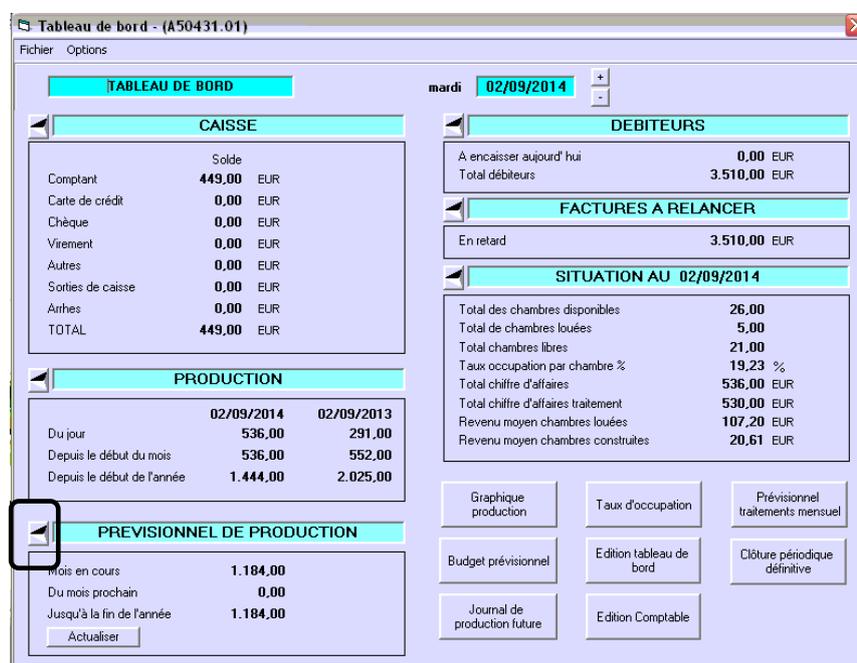
a-Le tableau de bord est un outil de gestion destiné au gestionnaire de l'hôtel .

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 :



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.

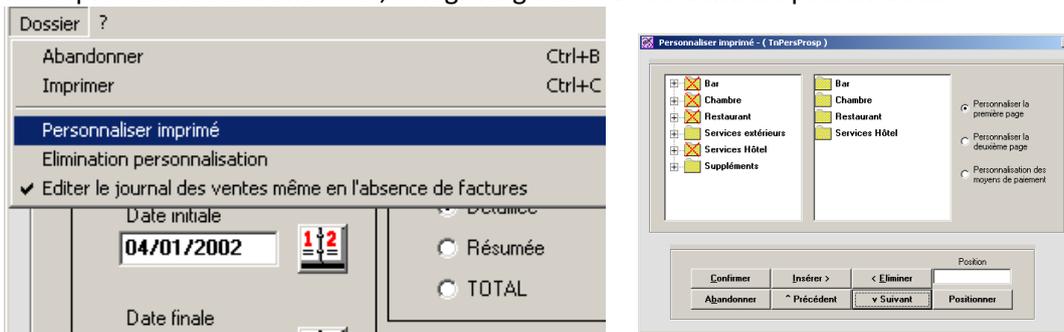
3.3 La Back Office

3.3.1 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.

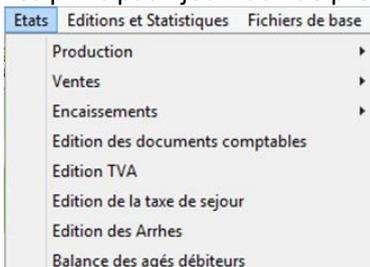
Les éditions

	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 :

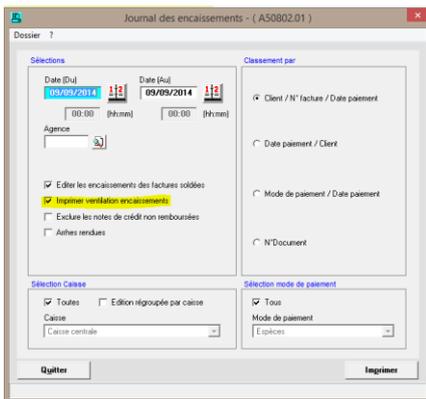
- > Les arrhes
- > Les débiteurs
- > Les encaissements différés.

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

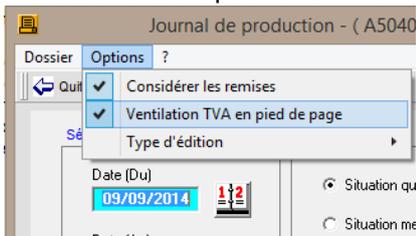


Le journal de Production

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.

3.3.2 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.

a- Elaboration de la clôture périodique

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 dans le tableau de bord.

The screenshot shows a software window titled 'Options d'édition' with a menu bar containing 'Sortir', 'Options d'édition', and 'Aide'. The main area displays user information: 'Utilisateur : LAPORTE', 'Poste de travail : WS1', and 'La date du jour est : mercredi 25 mai 2016'. It also shows 'Dernière élaboration de la clôture quotidienne : samedi 30 avril 2016'. Below this, there are fields for 'Date de clôture définitive' with 'Date (Du) : 01/05/2016' and 'Date de la nouvelle clôture : 24/05/2016'. A checkbox labeled 'Clôture définitive' is checked. A table lists various reports with their status:

	Heure début élaboration	Heure fin élaboration	Fin de l'élaboration	Utilisateur et Poste
<input checked="" type="checkbox"/> Journal des encaissements				NON Effectuée
<input checked="" type="checkbox"/> Edition TVA				NON Effectuée
<input checked="" type="checkbox"/> Edition des arrhes				NON Effectuée
<input checked="" type="checkbox"/> Client débiteurs				NON Effectuée
<input checked="" type="checkbox"/> Edition Taxe séjour				NON Effectuée

At the bottom, there are 'Sortir' and 'Démarrer' buttons, and a system tray showing '25/05/2016 09:08'.

➤ 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** :

The screenshot shows a box with the following text: 'Utilisateur actuel : Administrateur', 'Poste de travail actuel : WS1', and 'La date du jour est : vendredi 25 février 2011'. A red warning message 'Contrôle des clôtures définitives non actif' is displayed next to the user information.

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.

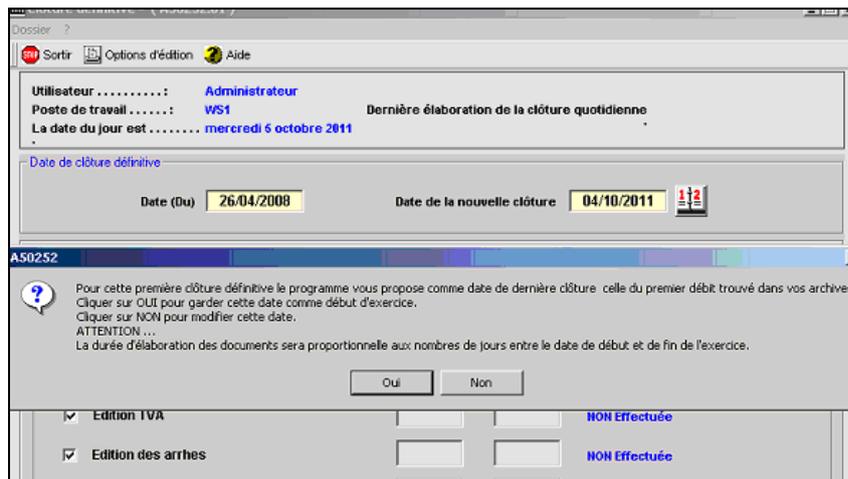
La première fois que vous effectuez la **Clôture définitive**, en cochant

Date de clôture définitive

Date (Du) **01/05/20**

Clôture définitive

vous aurez un message semblable, dans lequel le logiciel vous demande d'indiquer la date de clôture ; si vous avez déjà imprimé des documents, HOP Planning vous propose automatiquement la date du premier débit présent dans la base de données ; dans le cas contraire vous pourrez indiquer manuellement la date à partir de laquelle vous souhaitez débiter l'élaboration.



- Si vous répondez **Oui** au message, la date de début élaboration correspondra à celle du premier débit trouvé dans la base de données.
 - Si vous répondez **Non**, vous pourrez modifier la date dans le champ **Date (Du)**.
- Dans la partie gauche, vous aurez la possibilité de sélectionner les éditions souhaitées lors de la clôture définitive.
Ces éditions sortiront les unes après les autres sans interruption.

Nous vous rappelons que vous choisissez ces éditions dans Fichiers de base /Paramètres Hôtel.
Afin d'effectuer la clôture définitive cliquez sur la touche **Démarrer** : veuillez lire le paragraphe qui Suit (**Modifications après la clôture définitive**) avant d'effectuer cette opération.



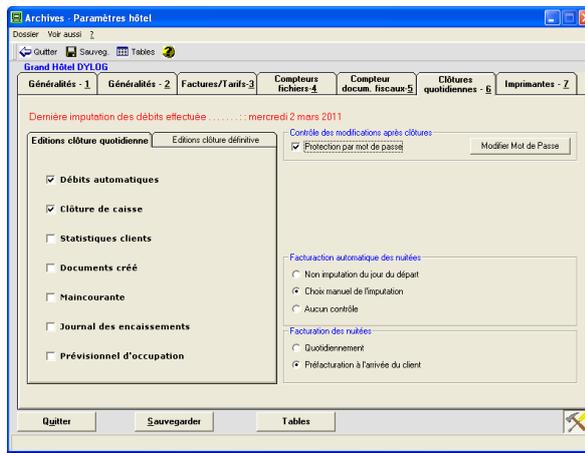
Le choix des éditions est lié à votre base fiscale pour le calcul de la TVA (Facturation, Encaissement, Production), décrit dans les généralités du Back office et dans le chemin de permanence fiscal

b) Activation de la clôture définitive dans les Paramètres Hotel.

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.

Le Mot de passe permet au gestionnaire d'intervenir après des clôtures quotidiennes, donc seuls les détenteurs du mot de passe sont habilités à intervenir à posteriori d'une clôture quotidienne. Les corrections effectuées, le gestionnaire lancera une clôture définitive qui bloquera toutes modifications ultérieures.

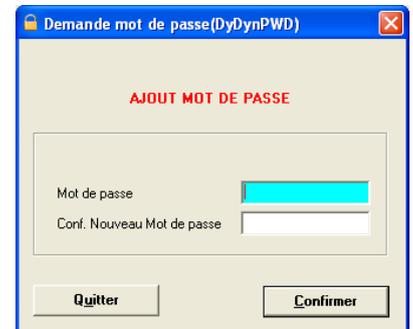
Afin de pouvoir activer la clôture définitive vous devrez cocher la case **Protection par mot de passe** qui se trouve dans **Fichiers de base / Paramètres Hôtel**, 6ème onglet **Clôtures Quotidiennes**.



➤ Insertion nouveau mot de passe

Si vous cochez cette case, vous aurez accès à la fenêtre ci-contre **Demande mot de passe** dans laquelle vous devrez indiquer votre mot de passe dans les champs **Mot de passe** et **Conf. Nouveau Mot de passe**.

Appuyez sur **Confirmer** afin d'enregistrer le mot de passe inséré.



➤ Modification du mot de passe

Si vous souhaitez modifier le mot de passe déjà inséré il suffira de cliquer sur la touche à côté **Modifier Mot de passe**.

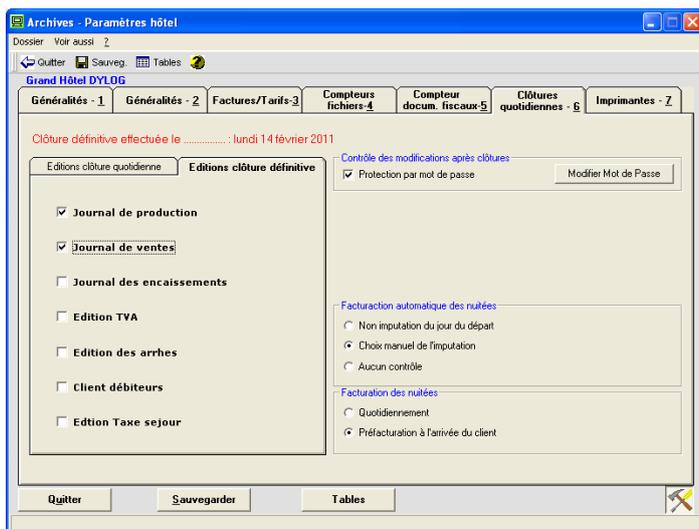


Dans cette fenêtre il suffira de saisir l'ancien mot de passe dans la première ligne et saisir le nouveau dans les nouveaux champs **Nouveau Mot de passe** et **Conf. Nouveau Mot de passe**.

Appuyez sur la touche **Confirmer** afin d'enregistrer la modification effectuée.



Dans l'onglet **Edition clôture définitive** vous pourrez choisir les éditions que vous souhaitez imprimer automatiquement lors du lancement de la clôture définitive.



c- Modifications après la clôture définitive

L'exécution de la clôture définitive crée un historique de toutes les données enregistrées pendant la période « clôturée » et par conséquent le logiciel vous empêche les opérations suivantes :

- Ajouter, modifier ou éliminer les débits, avec date comprise dans la période clôturée, qui sont dans les factures des clients présents ou partis.
- Ajouter, modifier ou éliminer un encaissement dont la date est comprise dans la période Clôturée, qui sont sur les factures des clients présents ou partis.
- Effectuer le check-in d'un client à une date déjà "clôturée"
- Eliminer un client présent dont la date d'arrivée est inférieure à la date de la dernière clôture effectuée.
- Eliminer les notes de crédit dont la date est incluse dans la période clôturée.



La clôture définitive effectuée, il n'est plus possible de modifier. Toutefois un mot de passe administrateur peut être utilisé, seul le service maintenance est habilité à intervenir. Les interventions se feront suite à une demande écrite du gérant de l'établissement.

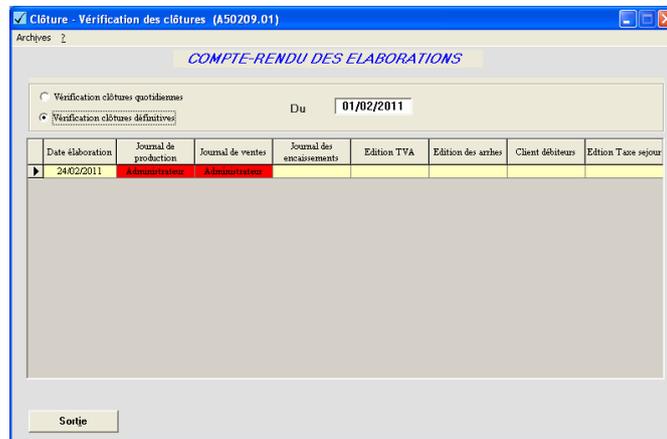
d- Vérification clôtures définitives

Dans **Réception** → **Clôtures Quotidiennes**, la vérification des clôtures définitives.

Par conséquent vous avez maintenant les deux options suivantes :

- **Vérification clôtures quotidiennes**, qui affiche les clôtures quotidiennes effectuées à partir de la date indiquée dans le champ **Du**.
- **Vérification clôtures définitives**, qui affiche toutes les clôtures définitives effectuées à partir de la date indiquée dans le champ **Du**.

Pour chaque clôture et pour chaque édition disponible le logiciel affichera le nom de l'utilisateur qui a effectué l'opération.



3.3.3 permanence du chemin de révision

L'Administration a mis en place ces dernières années un certain nombre de mesures. Elles portent sur le contrôle fiscal des comptabilités informatisées (CFCI), 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.



La liste des Reservations partis permet d'accéder au détail de chacune des réservations passées

La liste des Reservations Eliminées permet d'accéder au détail des réservations annulées par l'hotel ou par le client lui même (site de distribution internet)

La liste des Reservations permet d'accéder aux réservations futures donc pas encore facturées

Ces informations sont accessibles directement sur le logiciel : Menu/Recéption/Réservation

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



La Liste des Facture est accessible directement dans le Facturier sur le menu Principal

Toutes modifications intervenus sur le compte sont répertoriés dans

Menu/Recéption/Gestion débits-facture-emonétique/Liste des articles supprimés

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



L'ensemble des éditions de prépartation comptable sont accessibles dans le menu principal

Etat / Production ou Vente ou encaissements

d - Contrôle 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, 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 sur 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 le Journal des événements



Le journal des événements répertorie l'ensemble des événements techniques et opérationnels . Il est accessible dans le menu principal / Utilitaires / journal des événements

e - Exportation comptable

Certains établissements ont optés pour l'export comptable.

Dans ce cas l'ensemble des opérations comptable (documents comptables , encaissements sont exportés en détail dans la comptabilité).



L'option, lorsqu'elle est activée est accessible dans le menu principal / Interface/ Exportation comptable

Compte T.V.A collectée sur ventes			Compte collectif clients			
Compte	Tva 19,6 % 44571400	Tva 7 % 44570700	Tva 10 % 44570710	41100000		
Libellé	TVA à 19,6%	TVA à 7%	TVA à 10%	Centralisateur clients		
	Tva 20 % 44570720					
	TVA à 20%					
Compte chiffre d'affaire						
Compte CA Tva 19,6 %	Compte CA Tva 7 %	Compte CA Tva 10 %	Compte non imposable			
70619600	70655000	70655010	44760000			
Libellé	CA 20	CA à 7%	CA à 10%			
Compte CA Tva 20 %	Compte CA					
70655020						
Libellé	CA à 20%					
Compte banque et caisse		Compte arhes				
Compte Banque	Compte Caisse	Compte attente	Compte profit			
51210000	53000000	41910000	70699000			
Libellé	Chèque - CB - Virement	Espèces	arhes suspend			
			compte profit			
Journaux				Compte Pertes		
Code journal caisse	KS	Code journal ventes	VE	Code journal banque	CM	
<input checked="" type="checkbox"/> Gérer les comptes d'attentes		<input checked="" type="checkbox"/> Exportation détaillée				
Répertoire d'exportation C:\Program Files (x86)\TnOpenG\WORK\						
Abandonner		Imprimer		Sauvegarder		

f - 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 ou exporté en comptabilité.

4 - Management & statistiques

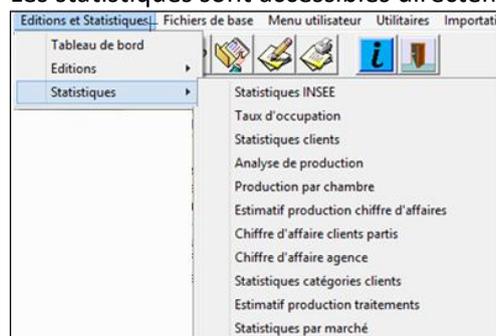
4.1 Les statistiques

Un ensemble d'outils et rapports permettent de vous aider dans les prises de décision.

Les statistiques se basent sur 3 notions :

- > Le consolidé : concerne l'activité passée
- > Le prévisionnel : concerne l'activité future
- > L'estimatif : concerne l'activité Passé + Présent + future

Les statistiques sont accessibles directement dans la barre de menu.



Les statistiques INSEE

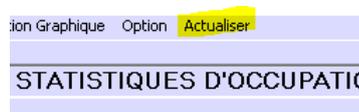
Certain établissements sont soumis à l'obligation de fournir les statistiques INSEE. Nous avons constitué se rapport pour qu'il se rapproche le plus possible de l'édition original à fournir.

Le Taux d'occupation

Le taux d'occupation est le rapport entre le nombre de chambres occupés et le nombre de chambres total proposé l'hôtel ouvert.

Cette statistique est dynamique et permet d'affiner l'analyse en fonction des besoins.

Il est recommandé d'actualiser pour s'assurer que les résultats se basent sur les bonnes données:



L'analyse de production

Cette édition est basée sur le chiffre d'affaires réel produit. C'est la principale édition utilisée en comparatif de ca d'une année précédente N-1 en comparaison avec l'année consolidée actuelle N.

Elle permet comme la plupart des éditions de HOP de ventiler les prestations.

Puis de comparer le Chiffre d'affaires produit du Jour / début du mois / début de l'année avec celui de l'année précédente.

Ce chiffre d'affaires peut être filtré par :

- > agence ou société : permettant d'évaluer l'évolution des ventes directes & indirectes.
- > Pour une agence/entreprise en particulier : idéal lorsque des entreprises/agences négocient les prix.

-> Catégorie client : Génère les comparatifs en fonction des catégories paramétrée (Famille, VRP, Couple, Groupe)...

-> Pays : Génère les comparatifs en fonction de l'origine des clients, utilisés suite à un salon ou une promotion spécifique sur un pays.

Production par chambre

Cette édition est basée sur le chiffre d'affaires réel produit. C'est la principale édition utilisée pour répartir le chiffre d'affaires en fonction des Chambres / type de chambre / étages & secteur.

Cette édition est particulièrement utilisée pour calculer son prix moyen par type de chambres.

ou si on utilise plusieurs bâtiments dans HOP et que l'on souhaite connaître la répartition du chiffre d'affaires.

Estimatif production Chiffres d'affaires

Cette édition est basée sur le chiffre d'affaires produit estimé.

Elle permet de sortir le Chiffre d'affaires passé et future. Cette édition intègre les principales statistiques d'activité comme :

Total de chambres construites
Total de chambres louées
Montant Total des chambres.
Total chiffre d'affaires traitement
Indice de fréquentation (1)
Revenu par chambre disponible (Rev PAR) (2)
Revenu moyen (RMC) (3)
Prix de ventes moyen (PMC] (4)
Montant Total facture diverses.
Total notes de crédit

Estimatif production traitement

Cette édition est basée sur le chiffre d'affaires réel produit. C'est la principale édition utilisée pour répartir le CA en fonction des traitements vendus.

Chiffre d'affaires agence et société

Cette édition est basée sur le chiffre d'affaires facturé, donc c'est une édition consolidée. C'est la principale édition utilisée pour répartir le CA en fonction des agences & sociétés.

Statistique catégorie client

Cette édition permet d'établir les parts de marché en fonctions de catégories clients. (Famille, VRP, Couple, Groupe)...

4.2 Le budget

Véritable outil de management, cet outil permet l'analyse des résultats estimatifs et consolidés de votre activité.

Il permet à tout moment de comparer la situation de l'année en cours en comparaison avec la précédente et la situation par rapport aux objectifs fixés.

Le budget se trouve dans **Réception** → **Back Office** :

	Prestazione						Importo		Notte		% Occup.	
	Adddebiti del trattamento	Servizi Hotel	Servizi Bar	Sconti	Supplementi generici	Tassa di soggiorno	Altro	Totale	Cumulo	Totale		Cumulo
Settembre												
I - 1	358,00	5,00	0,00	-28,50	50,00	3,00	0,00	387,50	387,50	11	11	0,00
II	598,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	55,00	661,00	661,00	11	11	0,00
Budget	1.000,00	5,50	0,00	-31,35	55,00	3,30	0,00	1.032,4	1.032,4	0	0	0,00
Scostram.	59,80	0,00	0,00	0,00	0,00	242,42	0,00	64,82	64,82	0	0	0,00
TOTALE												
I - 1	358,00	5,00	0,00	-28,50	50,00	3,00	0,00	387,50	387,50	11	11	3,01
II	598,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,00	55,00	661,00	661,00	11	11	3,01
Budget	1.000,00	5,50	0,00	-31,35	55,00	3,30	0,00	1.032,4	1.032,4	0	0	0,00
Scostram.	59,80	0,00	0,00	0,00	0,00	242,42	0,00	64,82	64,82	0	0	0,00

Après avoir sélectionné le mois et l'année qui vous intéressent, appuyez sur la touche **Mettre à jour** (l'édition sera visualisée à l'écran).

- **N-1**: Correspond au chiffre d'affaires de l'année précédente à celle sélectionnée.
- **N**: Correspond aux valeurs de l'année en cours.
- **Budget**: dans cette ligne vous pouvez fixer vos objectifs,
 - Ils peuvent être fixés automatiquement par l'augmentation de x% par rapport au chiffre d'affaires de l'année précédente. Dans les fonctions en bas du budget vous pourrez cocher Paramètre Budget : **automatique**, dans ce cas vous devez indiquer dans le champ **%Année précédente -Paramètres budget** – le pourcentage que vous souhaitez atteindre dans l'année en cours par rapport à celui atteint l'année précédente (ligne N-1).
 - Si la fonction automatique n'est pas cochée, alors il sera possible de fixer pour chacune des colonnes définies l'objectif à atteindre.
- **Ecart** : le pourcentage d'écart sera automatiquement calculé par le logiciel (**N : Budget**) * 100
En ce qui concerne les couleurs : **vert** si le CA (**N**) atteint est supérieur au budget prévu ; **rouge** si le Ca (**N**) atteint est inférieur au budget prévu ; couleur **noir** si le CA (**N**) atteint correspond exactement au budget prévu.
- **Prestations** : comme dans l'ensemble du logiciel, il est possible de définir les familles de recette (groupe de débit) à analyser. Il est possible de déterminer 7 colonnes dont 6 personnalisables la 7eme étant fixe et dénommée **Autres**.
Pour personnaliser une colonne il suffit de cliquer en haut afin d'afficher le menu déroulant dans lequel vous retrouverez tous les groupes de débits créés, le groupe concernant les remises (qui seront déduites du total), le groupe des suppléments et la taxe de séjour.

Budget previsionale												
	Prestazione						Importo		Notte		% Occup.	
	Adddebiti del trattamento	Servizi Hotel	Servizi Bar	Sconti	Supplementi generici	Tassa di soggiorno	Altro	Totale	Cumulo	Totale		Cumulo
				Servi Bar								
				Servi Hotel								
				Sup. sulla/3 zo le								
				Addebiti del tratta								
				Sconti								
				Supplementi generici								
				Tassa di soggiorno								

- **Montant** : 2 colonnes : **Total**, montant total du mois (remises déduites) et **Cumul**, addition entre le total du mois et celui des mois précédents.
- **Chambre** : 2 colonnes : **Total**, nombre de chambres louées dans la période et **Cumul** : addition entre le total du mois et celui des mois précédents.

- **% Occup.:** pourcentage d'occupation (Total des nuitées chambre, divisé par le nombre de chambre disponible dans la période, multiplié par 100).

La Maintenance

5.1 La Formation

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.

5.2 L'environnement de Tests

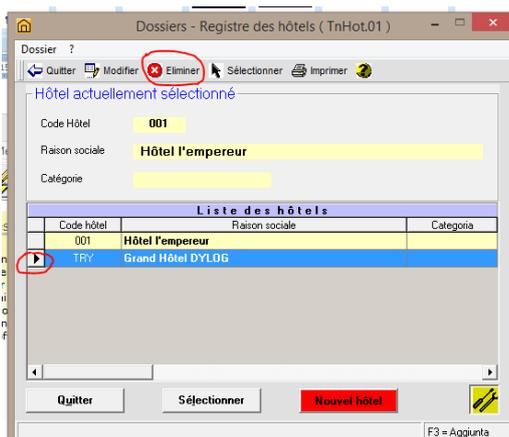
Le Grand Hôtel Dylog est disponible pour permettre d'effectuer des tests d'auto formation.

Cet hôtel fictif est à usage exclusif de Formation et essais, il est paramétré de façon standard et ne reprend en aucun cas les données de l'établissement utilisateur.

Il doit être supprimé par l'utilisateur après la phase de training effectué

Pour le supprimer l'hotel de test, aller sur le menu Principal

Fichier de base -> Hôtel :



Sélectionné le grand hôtel Dylog, puis Eliminer



Le grand hôtel sera définitivement éliminé, pour plus de sureté, nous conseillons une sauvegarde avant d'effectuer cette opération.

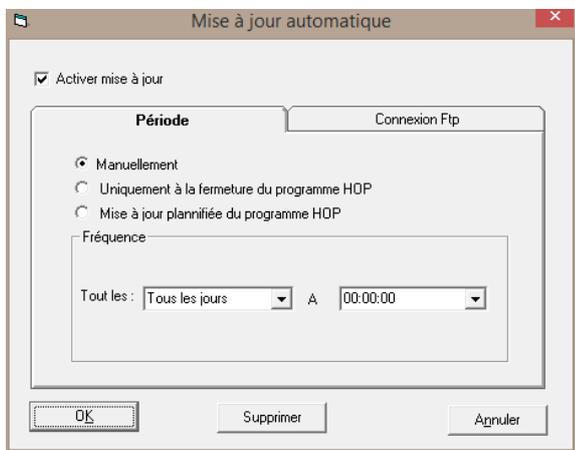
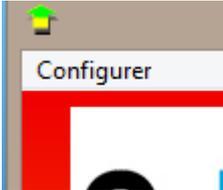
5.3 Les Mises à jour

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 jour 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.



Assistance et interventions sur les anciennes versions

La loi indique clairement que toute intervention ou assistance sur les anciennes versions dites potentiellement "sensibles" rend immédiatement responsable le fournisseur. Le contrat incluant les mises à jour est donc rendu Obligatoire et les versions antérieures ne seront plus maintenues

HOP PLANNING est conforme à partir de la version 07.07.00

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.

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