

GHEROLD NETWORK DESIGN

Documentation utilisateur Family Hotel PMS

V07.x

GHEROLD SAS
15/09/2023

Table des matières

<i>INTRODUCTION</i>	3
<i>LES CONCEPTS</i>	5
<i>INSTALLATION ET LICENCES</i>	7
<i>ERGONOMIE GENERALE ET GESTION DES PREFERENCES</i>	8
<i>FORMAT D’AFFICHAGE DES NOMBRES, DES DATES ET DES MONTANTS</i>	13
<i>LANGUES</i>	14
<i>GESTION DES DEVICES</i>	15
<i>PARAMETRAGE INITIAL DE L’APPLICATION</i>	16
PARAMETRAGE DES UTILISATEURS.....	16
PARAMETRAGE DE L’ETABLISSEMENT.....	19
PARAMETRAGE DES CHAMBRES.....	20
PARAMETRAGE DES TYPES DE RESERVATION.....	23
PARAMÉTRAGE AVANCÉ DES TYPES DE RÉSERVATION.....	25
PARAMETRAGE DES REGLES TARIFAIRES DES RESERVATIONS.....	27
PARAMETRAGE DES PRODUITS.....	29
PARAMETRAGE DES FOURNISSEURS.....	31
PARAMETRAGE DES REGLES TARIFAIRES DES CONSOMMATIONS.....	32
PARAMETRAGE DES LISTES DE VALEURS.....	34
PARAMETRAGE DES PARTENAIRES.....	36
PARAMETRAGE DES CLIENTS.....	38
PARAMETRAGE DE LA PERIODE.....	40
PARAMETRAGE DES EVENEMENTS.....	41
PARAMETRAGE DES COULEURS ET DES STYLES D’AFFICHAGE.....	44
PARAMETRAGE DES FONDS D’ECRAN ET SONS.....	45
PARAMETRAGE DES PAYS ET DES DEVICES.....	46
PARAMETRAGE DES PARAMETRES DIVERS.....	47
LES PARAMETRES LIES A LA BASE DE DONNEES ET QUI VONT S’APPLIQUER SUR L’ENSEMBLE DES POSTES.....	48
LES PARAMETRES LIES A L’ORDINATEUR QUE LEQUEL ON EST CONNECTE UNIQUEMENT.....	49
PARAMETRAGE DES REGLES DE TAXE DE SEJOUR.....	57
PARAMETRAGE DES REGLES DE DISPONIBILITE INTERNET.....	58
<i>PARAMETRAGE DE LA BASE DE DONNEES COURANTE, UTILISATION EN MULTIPOSTES ET SAUVEGARDE DES DONNEES</i>	60
FONCTIONNEMENT AVEC UNE BASE DE DONNEES EN LOCAL AU FORMAT MICROSOFT ACCESS.....	60
FONCTIONNEMENT AVEC UNE BASE DE DONNEES MICROSOFT SQL SERVER (LOCAL OU CLOUD).....	61
<i>UTILISATION DE L’APPLICATION AU QUOTIDIEN</i>	62
GENERALITES.....	62
CREATION ET MODIFICATION D’UN SEJOUR.....	66
CAS PARTICULIER DES RÉSERVATIONS « DAY USE ».....	70
CAS PARTICULIER DES RÉSERVATIONS NE BLOQUANT PAS LA DISPONIBILITE SUR INTERNET.....	70
SAISIE DES INFORMATIONS SUR LES OCCUPANTS D’UNE RÉSERVATION.....	71
SAISIE DES CONSOMMATIONS D’UN SÉJOUR.....	72
CREATION ET/OU ASSOCIATION D’UNE FICHE CLIENT À UN SÉJOUR.....	75
CREATION ET/OU ASSOCIATION D’UNE FICHE PARTENAIRE À UN SÉJOUR.....	76
MODIFICATION D’UNE RESERVATION DIRECTEMENT DEPUIS LE PLANNING.....	76
MANIPULATION DU PLANNING DIRECTEMENT AU CLAVIER.....	77

GENERATION ET ENVOI PAR EMAIL D'UNE CONFIRMATION DE SEJOUR.....	78
FACTURATION D'UN SEJOUR.....	81
EXTOURNE D'UN SEJOUR	83
ANNULATION D'UN SEJOUR	86
LA SAISIE DES REGLEMENTS SUR LES SEJOURS	88
GESTION DES ACOMPTES SUR SEJOURS.....	89
REGROUPER (OU SEPARER) DES RESERVATIONS DANS UN (OU D'UN) MEME SEJOUR.....	91
DUPLIQUER DES RESERVATIONS D'UN SEJOUR	92
CONSULTATION DE L'HISTORIQUE DES MODIFICATIONS FAITES SUR UN SEJOUR	93
CRÉER UN SÉJOUR À PARTIR D'UNE DEMANDE DE SÉJOUR INTERNET	94
CRÉATION D'UN OU PLUSIEURS ÉVÉNEMENTS DIRECTEMENT DEPUIS LE PLANNING	96
GESTION DES TICKETS.....	97
CREATION D'UN NOUVEAU TICKET.....	98
TICKET ASSOCIE A UN SEJOUR OU NOTE SUR SEJOUR.....	100
MODES DE FACTURATION DES TICKETS.....	102
GESTION DES TICKETS D'APPORT RETRAIT	103
GESTION DES CLOTURES.....	104
CREATION D'UNE NOUVELLE CLOTURE	105
RESTITUTION DES FACTURES ET/OU DES TICKETS	106
CONSULTATION DES SOLDES PAR TYPE DE REGLEMENT	107
IMPRESSION/EXPORT DE LA VUE SEJOURS OU TICKETS ET AUTRES FENETRES	107
<i>PARAMÉTRAGE AVANCÉ.....</i>	<i>109</i>
PARAMÉTRAGE DES ACTIONS	109
RÉCUPÉRATION D'UNE ACTION ET DE SON RAPPORT ASSOCIÉ DEPUIS LE CATALOGUE	112
EXPORT ET IMPORT D'UNE ACTION SOUS FORME DE FICHIERS	113
SUPPRESSION D'UNE ACTION.....	114
LA GESTION DES RAPPORTS	114
MODIFICATION DU CONTENU DES CORPS DES EMAILS POUR LES CONFIRMATIONS.....	117
MODIFIER LE MENU PRINCIPAL DE L'APPLICATION	119
<i>PARAMETRAGE DU MODULE DE SYNCHRONISATION INTERNET</i>	<i>121</i>
CONFIGURATION AU NIVEAU DE FAMILY HOTEL PMS.....	122
CONFIGURATION AU NIVEAU DE FAMILY HOTEL INTERNET UPDATOR (OU FAMILY PMS INTERNET UPDATOR)	124
<i>CONCLUSION.....</i>	<i>126</i>

INTRODUCTION

Family Hotel PMS est un logiciel pour Windows PC de gestion hôtelière de type PMS (Property Management System) pour tout type de structures d'hébergement à dimension humaine (hôtels indépendants, gîtes, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, ...). Il peut également fonctionner sous Mac OS mais uniquement via l'utilisation d'un émulateur PC pour Mac (type Parallel Desktop ou VMware fusion)

Il a été réalisé par des hôteliers pour des hôteliers et il est régulièrement amélioré pour prendre en compte les remarques de ses utilisateurs.

Les principales idées directrices qui sont à l'origine de ce projet sont :

- de pouvoir disposer d'une solution **simple** pour tirer parti des avantages de l'outil informatique sans tomber dans le cas extrême de vouloir tout informatiser (on informatise ce qui fait réellement gagner du temps) ;
- de pouvoir disposer d'un outil **ouvert et fortement paramétrable** que chacun peut adapter à son besoin et où les données sont exploitables via un outil de gestion de rapports qui permet de réaliser n'importe quel document (PDF, Excel, fichier texte , ...) et également où les données sont stockées dans un format très facilement exploitable par un autre logiciel (le format retenu est Microsoft Access ou Microsoft SQL Server) ;
- de pouvoir disposer d'un outil qui permette de **vendre sur Internet** ses chambres sans avoir à mettre à jour des disponibilités sur des sites Internet. Avec Family Hotel PMS, la mise à jour de vos disponibilités et la récupération des réservations sont automatisés ;
- de pouvoir disposer d'un outil très **bon marché**. Sous certaines conditions, l'utilisation de Family Hotel peut même être gratuite.
- d'offrir à une **communauté d'utilisateurs** membres du club « Family Hotel PMS » un ensemble de services autour de Family Hotel PMS et des prix très attractifs : liens avec plateformes de vente sur Internet, support, formations, exports ou rapports personnalisés, fonctionnement sous base de données cloud ou autres options ; (cf. notre grille de tarif sur www.familyhotel.fr).

Family Hotel PMS s'adresse aux gérants de structures d'hébergement qui souhaitent maîtriser leur outil de travail informatique, qui souhaitent le faire évoluer pour qu'il réponde exactement à leur besoin. Vous avez la possibilité d'enrichir Family Hotel PMS en créant vos propres rapports ou exports (et on peut vous aider pour cela). Un catalogue de plus d'une centaine de rapports/exports est également publié sur Internet et disponible directement depuis l'application.

Family Hotel PMS permet principalement de gérer les aspects suivants de la gestion d'une structure hébergement :

- saisie des réservations ;
- envoi des confirmations (courrier ou e-mail) ;
- saisie des arrhes ;
- saisie des consommations tout au long du séjour ;
- édition de la facture ;
- saisie des règlements ;

- édition de fiches de travail, de tableaux de bord et de statistiques (fiche ménage, taux de remplissage, etc...) ;
- la gestion des réapprovisionnements de stock ;
- automatisation de l'envoi d'email pré et post séjour ;
- lien vers des système de génération de cartes pour les serrures des chambres ;
- exports vers la comptabilité ;
- la mise à jour automatique de vos disponibilités sur Internet
 - soit via l'utilisation de notre module web Family Resa proposant :
 - un moteur de réservation pour votre site internet ;
 - une connectivité tarifs & disponibilités avec Booking.com et Expedia ;
 - une connectivité tarifs & disponibilités avec Google Free Booking Links;
 - une mise à jour des disponibilités via des liens iCal (Airbnb ou autres) ;
 - une connectivité tarifs & disponibilités avec Open Pro (offices du tourisme) ;
 - un paiement en ligne via un compte Stripe (facultatif) ;
 - soit via l'utilisation d'un channel manager compatible avec Family Hotel PMS ; liste des channels manager compatibles disponible sur www.familyhotel.fr;
- la récupération automatique des réservations effectuées sur internet et la possibilité de créer le séjour sans avoir à ressaisir les informations déjà saisies par l'internaute au moment de sa réservation en ligne.

Family Hotel PMS existe en 2 variantes :

- Family Hotel : peut fonctionner sur base de données locale (ou format Microsoft Access ou Microsoft SQL Server) ou sur base de données Cloud. Nous ne délivrons pas d'attestation fiscale pour cette variante (attestation obligatoire pour les établissements situés en France depuis 2018).
- Family PMS : fonctionne uniquement sur base de données Cloud. Nous délivrons une attestation fiscale pour cette variante.

Les 2 variantes sont très similaires et il est possible de passer de Family Hotel vers Family PMS en conservant tout l'historique des données. Les 2 variantes sont toutes deux des applications pour Windows PC. Dans cette documentation on parlera de Family Hotel PMS quand la fonctionnalité concerne les 2 variantes.

LES CONCEPTS

Family Hotel PMS utilise les concepts ci-dessous pour son fonctionnement :

1. **CLIENT** : permet de mémoriser les informations personnelles d'un client (adresse, commentaire) et d'associer plusieurs SEJOURS à celui-ci pour connaître son historique de fréquentation. Utile pour les clients récurrents à qui on souhaite envoyer des vœux ou des offres.
2. **PARTENAIRE** : permet de mémoriser les informations d'un tour opérateur (ou centrale de réservation) et d'associer plusieurs SEJOURS à celui-ci pour connaître le chiffre d'affaires qu'il nous apporte.
3. **PRODUIT** et **FOURNISSEUR** : permet de saisir les informations propres à un article en vente ou en stock (prix, taux de TVA, FOURNISSEUR associé). Des statistiques peuvent ainsi être réalisées sur l'ensemble des CONSOMMATIONS pour connaître les articles qui se vendent le mieux et/ou une estimation du stock restant. Un PRODUIT peut être associés à un FOURNISSEUR.
4. **TYPE DE RESERVATION** : permet de décrire la formule de réservation associée à une RESERVATION (Chambre seule, Chambre et PDJ, Demi-pension, Pension complète). Décrit le ou les taux de TVA applicable(s) à la RESERVATION associée. Peut être utilisé dans les REGLES TARIFAIRES pour calculer le prix de la RESERVATION.
5. **UTILISATEUR** : permet de tracer l'ensemble des MODIFICATIONS faites sur le logiciel par un utilisateur donné sur un SEJOUR ou un TICKET (et ses RESERVATIONS, CONSOMMATIONS et REGLEMENTS). Utile pour savoir qui a fait telle ou telle MODIFICATION. Permet également de définir les droits sur les fonctionnalités de l'application.
6. **CHAMBRE** : permet de lister l'ensemble des chambres disponibles pour les RESERVATIONS et de mémoriser leurs caractéristiques par défaut (type de chambre, configuration des lits, occupation, type d'activité, couleurs ...)
7. **EVENEMENT** : permet de signaler un fait marquant pour une période donnée (et éventuellement une CHAMBRE donnée). Permet de signaler les vacances scolaires, ou les allotements de chambre, les indisponibilités pour travaux et les changements temporaire de type de chambre ...
8. **SEJOUR** : permet de regrouper l'ensemble des prestations d'un CLIENT ayant séjourné dans l'établissement durant une période donnée. Un séjour contient une ou plusieurs RESERVATIONS. Il peut contenir des CONSOMMATIONS et des REGLEMENTS. Un séjour permet d'éditer une et une seule facture CLIENT (ET éventuellement une et une seule facture PARTENAIRE). Un séjour possède un statut : Option, Confirmé, En cours, Facturé, Régulé ou Annulé.
9. **RESERVATION** et **OCCUPANT** : dans le cadre d'un SEJOUR, permet de réserver une CHAMBRE pour une période donnée, un TYPE DE RESERVATION donné, un tarif donné, une occupation et une configuration des lits donnés. Chaque réservation peut avoir une liste d'OCCUPANTS qui décrit les informations précise de chaque personne qui occupera la chambre durant cette période (Nom, Prénom, N° passeport, Nationalité, ...)

10. **CONSOMMATION** : dans le cadre d'un SEJOUR ou d'un TICKET, permet d'indiquer qu'un PRODUIT a été consommé dans une quantité donnée, à une date donnée et à un tarif donné
11. **EXTRA** : dans le cadre d'un TYPE DE RESERVATION, permet de décrire quelles sont les CONSOMMATIONS qui peuvent être générées semi-automatiquement en précisant, le produit, le mode de calcul de la quantité, les jours concernés et éventuellement le prix unitaire.
12. **REGLEMENT** : dans le cadre d'un SEJOUR ou d'un TICKET, permet d'indiquer qu'un montant d'un type de règlement donné (Chèque, Espèce, ...) a été payé à une date donnée.
13. **TICKET** : le ticket est utilisé pour plusieurs objectifs :
 - 13.1. **TICKET SIMPLE** : permet de regrouper l'ensemble des prestations d'un client n'ayant pas forcément séjourné dans l'établissement. Il contient des CONSOMMATIONS et des REGLEMENTS. Un ticket simple permet d'éditer un et un seul ticket de caisse (ou une et une seule facture CLIENT OU PARTENAIRE). Un ticket simple possède un statut : En cours, Facturé, Réglé ou Annulé.
 - 13.2. **TICKET ASSOCIE A UN SEJOUR** : comme un ticket simple mais en lien soit avec un SEJOUR ou soit, plus précisément, avec une RESERVATION d'un séjour. Le ticket reste facturé à part du séjour.
 - 13.3. **TICKET NOTE SUR SEJOUR** : comme un ticket simple mais en lien soit avec un SEJOUR ou soit, plus précisément, avec une RESERVATION d'un séjour. Le ticket noté sur séjour n'est pas facturé. Ces prestations seront facturées dans le cadre du séjour associé. Son statut est forcément « Noté sur séjour ».
 - 13.4. **TICKET D'APPORT/RETRAIT** : permet uniquement de saisir des REGLEMENTS d'apport et retrait de caisse (ex : mise en banque d'espèces) afin de calculer un « fond de caisse » global ou par type de règlement.
14. **RAPPORT, ACTION et CONDITION** : le RAPPORT est un modèle de document (PDF, Excel, ou autre) qui permet la production d'un document/export donné. Il nécessite des CONDITIONS de lancement (ex : date de début, de fin, ...). L'ACTION est associée à un RAPPORT ; elle décrit les valeurs par défaut pour ces éventuelles conditions de lancement. L'exécution d'une ACTION permet la production du rapport associé avec les conditions telle que définies par défaut ou saisies lors de son lancement.
15. **CLOTURE** : permet de geler une période en termes de facturation ou d'encaissement. Il n'est pas possible de créer une nouvelle facture ayant une date de facture comprise dans une période close. Il n'est pas possible de créer ou modifier un REGLEMENT ayant une date de règlement comprise dans une période close. Une CLOTURE permet de synthétiser le CA réalisé (avec ventilation de la TVA associée) et les REGLEMENT reçus durant une période.
16. **REGLE TARIFAIRE** : permet de définir une règle de calcul du prix (et/ou d'une remise) pour une RESERVATION donnée en fonction de multiples critères (CHAMBRE ou type de chambre, période, TYPE DE RESERVATION, occupation, configuration des lits, jour de la semaine, durée, partenaire, groupe de partenaire, groupe de client, ...)

17. **REGLE DE DISPONIBILITE** : permet de définir une règle de limitation du nombre de disponibilité d'un type de chambre publié sur internet en fonction de multiples critères (type de chambre, période, jour de la semaine, type d'activité, catégorie, délai de préavis, ...)
18. **REGLE TAXE DE SEJOUR** : permet de définir une règle de calcul de la taxe de séjour associée à une réservation donnée en fonction de multiples critères (chambre ou type de chambre, période, occupation, configuration des lits, jour de la semaine, durée, partenaire, ...). Utile seulement dans le cas de calcul avancés de la taxe de séjour (ex : fonction d'un % du CA HT).
19. **SEJOUR INTERNET** : permet de mémoriser les détails d'une réservation effectuée depuis Internet. Un SEJOUR INTERNET peut être transformé en SEJOUR.
20. **DEVISE** : permet de définir la liste des devises et le taux de change par défaut par rapport à la monnaie de référence utilisée pour la saisie des montants dans l'application.
21. **PAYS** : permet de définir la liste des pays (utilisés pour le pays de nationalité et/ou de résidence du client, du séjour, de l'occupant).
22. **LISTES DE VALEURS** : permet de définir une liste fixe de valeur possibles pour les types de règlement, la civilité, le type de document pour les occupants, le motif du séjour, le régime alimentaire de l'occupant, l'origine du contact d'un client, et les champs divers (1, 2 et 3) au niveau séjour, ticket, réservation, consommation, règlement, client et partenaire.
23. **MODIFICATIONS** : permet de décrire la modification effectuée (champ, valeur d'origine, nouvelle valeur), la date et heure de modification et l'UTILISATEUR qui l'a effectuée.

INSTALLATION ET LICENCES

Family Hotel peut être installé rapidement sur n'importe quel PC sous Windows. Il est disponible en téléchargement libre depuis www.familyhotel.fr. Par défaut il fonctionne sur une base de données locale au format Microsoft Access et vous pouvez ainsi rapidement tester l'application par vous-même et la configurer en suivant cette documentation.

L'application sera pleinement fonctionnelle pendant une période d'évaluation de 60 jours. Pour utiliser l'application au-delà de cette période il faudra faire une demande de licence depuis le menu de l'application « Personnaliser > Licence ». Nous vous enverrons votre première licence **gratuitement** ! Elle permettra une utilisation de Family Hotel sans limite de durée sur l'ordinateur depuis lequel vous avez fait la demande (chaque licence étant valable uniquement pour un ordinateur spécifique, celui depuis lequel la demande de licence a été effectuée).

Family PMS peut également être installé rapidement mais il requiert une base de données cloud pour fonctionner. Pour découvrir le logiciel nous vous invitons donc à utiliser Family Hotel. Les 2 variantes sont très similaires dans leur utilisation et l'ensemble du paramétrage que vous aurez effectué sur Family Hotel en suivant cette documentation pourra être repris en cas de bascule sur Family PMS.

ERGONOMIE GENERALE ET GESTION DES PREFERENCES

Nous avons essayé de rendre Family Hotel PMS le plus intuitif et personnalisable possible. La plupart des fonctions sont disponibles via des menus contextuels (clic-droit), ce qui permet de garder une interface graphique la plus sobre possible.

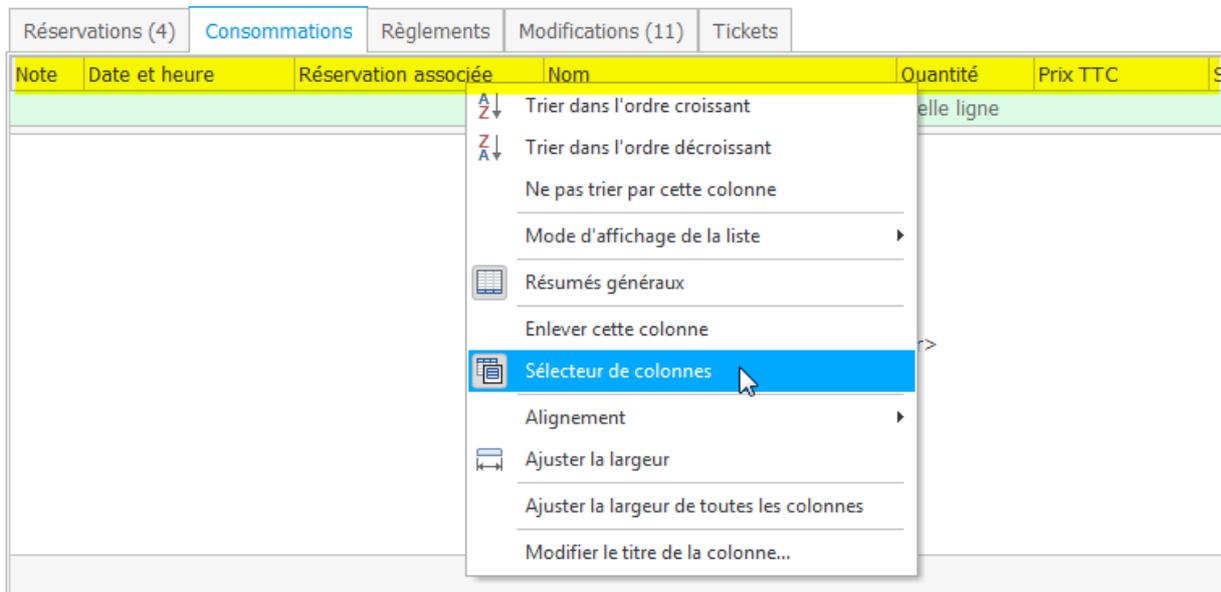
Les modifications faites dans toutes les fenêtres présentant un bouton « OK » et un bouton « Abandon » ne sont réellement prises en compte QUE si vous fermez la fenêtre par OK. N'hésitez donc pas à faire des modifications, tant que « OK » n'est pas pressé, rien n'est réellement sauvé.

Toutes les fenêtres qui s'affichent par-dessus la fenêtre principale peuvent être fermées rapidement en pressant la touche « Esc ». Dans ce cas, s'il existe des modifications, le programme vous demande confirmation avant de fermer sans sauver.

Sur toutes les grilles de données, il est possible de modifier l'ordre des colonnes, de trier les données, d'afficher ou de masquer certaines colonnes (des colonnes supplémentaires, masquées par défaut, peuvent également être rendues visibles), d'ajouter ou supprimer des totaux en bas de grille, de filtrer les lignes visibles.

Pour rendre visible une colonne masquée :

- Faire 'Clic-droit > sélecteur de colonnes' sur l'entête de la grille en question (zone en jaune ci-dessous)



- Puis, dans la petite fenêtre 'Personnalisation' qui apparaît, sont affichées toutes les entêtes des colonnes qui sont actuellement masquées. Faire un glisser-déplacer à la souris d'une de ces entêtes pour la positionner à l'endroit désiré sur l'entête de la grille de données. La nouvelle colonne sera alors affichée dans la grille.

Pour masquer une colonne que vous ne souhaitez pas utiliser, il suffit de faire ; sur son entête, « clic-droit > Enlever cette colonne ».

Sur certaines grilles, il est également possible de regrouper les lignes en fonction des valeurs d'une ou plusieurs colonnes et d'ajouter des totaux par groupe.

Toutes ces modifications d'affichage des grilles sont mémorisées sur l'ordinateur sur lequel elles sont effectuées pour être restituées en cas de redémarrage de l'application sur ce même ordinateur. Vous pouvez également empêcher certains utilisateurs de modifier cette configuration des grilles (cf. gestion des droits des utilisateurs).

Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments (lignes de données, réservation sur le planning, ...) en tenant appuyer la touche SHIFT ou CONTROL pendant la sélection. Il est ainsi possible, par exemple, de supprimer ou de dupliquer plusieurs lignes d'une grille de données d'un seul coup.

Sur les grilles de données autorisant cette sélection multiple de lignes, il est également possible de modifier une valeur d'une colonne pour plusieurs lignes d'un coup. Pour cela, il faut sélectionner plusieurs lignes et faire la modification de valeur souhaitée sur la dernière ligne sélectionnée. Le programme demandera alors si cette modification doit également être appliquée sur les autres lignes sélectionnées (exemple d'utilisation : changement de la date de fin de plusieurs réservations d'un même séjour).

L'ajout de nouvelles lignes dans une grille de données se fait toujours en utilisant la ligne « Cliquer ici pour ajouter une nouvelle ligne » qui apparaît juste en dessous des entêtes de colonne. Vous pouvez valider l'ajout par la touche F10 ou la touche « Flèche bas » ou 2 fois la touche ENTER ou bien simplement en cliquant sur une autre ligne de la grille. La touche « Ins » permet de valider la nouvelle ligne et d'enchaîner avec la création d'une nouvelle.

La touche TAB permet de passer d'une zone de saisie à une autre. ALT+TAB permet de revenir en arrière. Les touches CTRL+C, CTRL+X et CTRL+V permettent de copier, couper et coller la valeur.

La touche F4 sur les zones de saisie de montants permet d'afficher une calculatrice ; sur les zones de date d'afficher un calendrier et sur les zones de choix parmi une liste d'afficher la liste des valeurs possibles. Pour les zones de date, vous n'êtes pas obligé de saisir l'année ; l'application complètera alors votre saisie avec l'année en cours.

La plupart des écrans de Family Hotel PMS disposent d'une fonction de recherche plein texte accessible via la combinaison de touche CTRL+F (vous pouvez ainsi aisément rechercher une valeur dans une grille de données, une réservation dans le planning ou une action dans la barre des actions).

Toutes les zones de saisie de commentaires (zones de saisie multi lignes) supportent le glisser-déposer de fichiers. Cela permet de créer un hyperlien. En cliquant par la suite sur cet hyperlien, vous pouvez ouvrir le fichier en utilisant l'éditeur par défaut associé au type de fichier au niveau de Windows. L'hyperlien est créé en utilisant les éventuelles variables d'environnement définies sur le poste qui correspondraient, en tout ou partie, au chemin d'un accès au fichier.

Toutes les zones de saisie de commentaires (zones de saisie multi lignes) supportent également la possibilité de scanner un document et de créer dans la foulée un hyperlien vers ce document scanné (menu clic-droit > créer un lien vers un document scanné). Si ce lien est grisé, il faut préalablement indiquer le scanner à utiliser dans les paramètres (cf. chapitre « Paramétrage des paramètres divers »).

Attention, seul un lien est stocké dans votre base de données (pas le document lui-même). Il est intéressant de configurer le répertoire des documents scannés dans votre répertoire OneDrive (ou autre service similaire) afin que ces documents soient accessibles depuis tous vos postes.

Un hyperlien est également créé automatiquement lors de la saisie d'une adresse de site internet ou d'un email.

Lorsqu'une zone de commentaire est renseignée, une petite icône « post-it » est affichée pour signaler la présence d'un texte.

Des colonnes Divers1, Divers2, Divers3 sont disponibles pour stocker des informations supplémentaires non prévues par l'application. Ces colonnes sont disponibles au niveau séjour, ticket, réservation, consommation, règlement, client et partenaire. Ces zones peuvent soit contenir du texte libre soit des valeurs parmi une liste (cf. chapitre « Paramétrage des listes de valeurs »).

Il est possible de modifier le titre d'une ligne ou d'une colonne dans une grille de données via le menu contextuel « clic-droit > modifier le titre de la ligne... » sur l'entête de la ligne (ou le menu contextuel « clic-droit > modifier le titre de la colonne... » sur l'entête de la colonne).

Exemple de grilles de données : en rouge les limites de chaque grille ; en jaune la zone d'entête, en vert la zone pour saisir une nouvelle ligne, en mauve la zone de bas de grille pour les totaux. Chaque zone dispose d'un menu contextuel pour personnaliser son affichage.

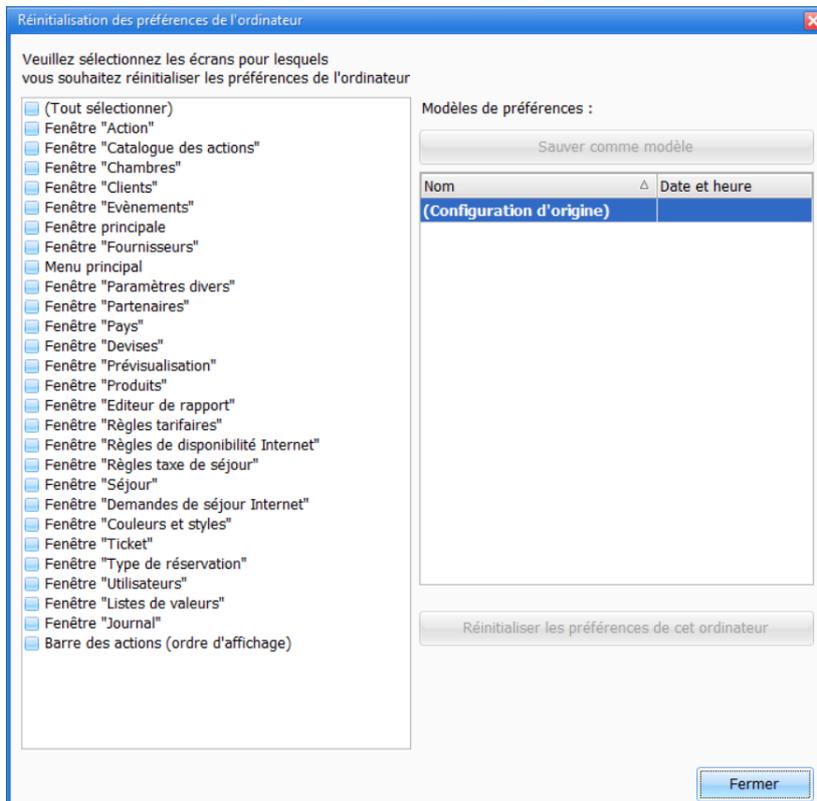
Grille de données verticale :

Nom		
Civilité		
Client	OLENA YANDOLA	
Pays de nat.	Ukraine	
Partenaire	DIRECT	
Id. Séjour	147958	
Statut - Expiration	<input type="checkbox"/> Option	- sans expiration
Num. facture	Fact. Client uniquement	
Date facture		

Grille de données horizontale :

Réservations (1)		Consommations		Règlements		Tickets			
Note	Chambre	Type	Période / Prix		Occupation / Taxe			Configuration / TVA	
			Début	Fin	Adulte	Enfant	Bébé	VRP	
		Prix TTC / nuitée	Prix HT	Remise TTC	Prix TTC	Saisi	Taxe de séjour	Saisie	TVA
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne									
8	Tout le Riad	Type de séjour inconnu	08/09/2020	10/09/2020	18	0	0	0	10
		0,00	0,00	0,00	0,00		90,00		0,00
1					0,00		90,00		0,00

Cette configuration des grilles peut être réinitialisée écran par écran pour revenir à la configuration par défaut, en utilisant le menu : *Personnaliser>Paramétrage>Réinitialiser les préférences*.



Choisissez en suite le ou les fenêtres ou zone d'affichage à réinitialiser et cliquer sur le bouton « Réinitialiser les préférences de cet ordinateur ». Puis, redémarrer immédiatement l'application pour que la réinitialisation soit prise en compte.

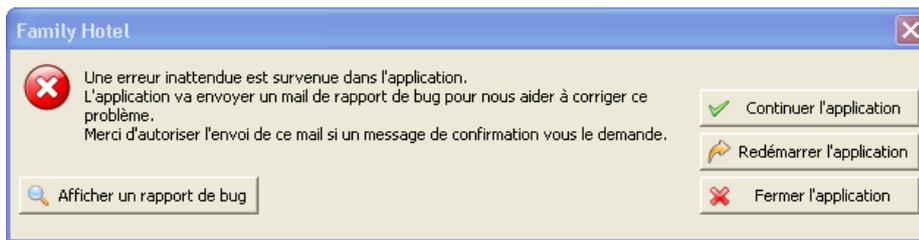
Cet écran permet également de sauver les préférences sélectionnées dans un « modèle » en vue d'appliquer ce modèle sur un autre ordinateur.

Pour créer un modèle, choisissez, le ou les fenêtres ou zone d'affichage à inclure dans le modèle, et cliquez sur « Sauver comme modèle » et donnez un nom au modèle. Puis, depuis un autre ordinateur, sélectionnez le modèle en question (faire F5 s'il n'est pas visible dans la liste des modèles) et cliquer sur « Réinitialiser les préférences de cet ordinateur ». Puis, redémarrer immédiatement l'application pour que la réinitialisation soit prise en compte.

Il est possible de supprimer un modèle de préférence en faisant « clic-droit>supprimer » sur la ligne du modèle dans la liste. Le modèle « (Configuration d'origine) » n'est pas supprimable.

Pour le rendu graphique des écrans, l'application utilise une apparence (couleurs, forme des élément graphiques, ...). Plusieurs apparences sont disponibles dans l'application et vous permettent ainsi de modifier rapidement le look de l'application. Il est également possible de surcharger une apparence donnée en modifiant le style d'une zone particulière de l'application (en termes de couleur de fond, de police de caractère utilisée– taille, couleur du texte). Vous trouverez tous ce paramétrage dans le menu « Personnaliser > Couleur et styles).

Enfin si, par hasard, l'application génère une erreur inattendue, le message suivant sera affiché :



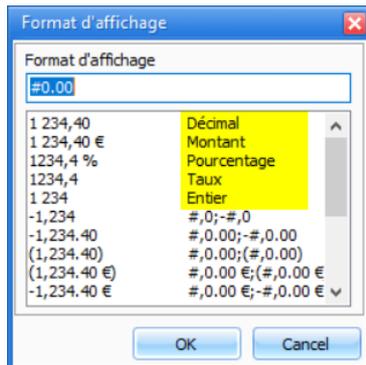
L'application nous enverra alors automatiquement par mail toutes les informations nécessaires pour que nous puissions analyser et corriger le problème en question dans les prochaines versions. Nous vous remercions de bien vouloir autoriser l'envoi de ce mail si votre logiciel de messagerie vous le demande. Dans la plupart des cas, vous pouvez continuer à utiliser l'application en cliquant sur le bouton « Continuer l'application ».

Cette situation doit être très rare. Si vous parvenez systématiquement à produire une telle erreur, vous pouvez également nous indiquer par email la procédure à suivre. Nous accordons une grande importance à ce que l'application soit la plus stable possible.

FORMAT D’AFFICHAGE DES NOMBRES, DES DATES ET DES MONTANTS

Le format d’affichage des nombres, des dates et des montants peut être modifié globalement au niveau de l’application via le menu « Personnaliser > Paramétrage > Etablissement » (voir plus loin). Cela influence tous les écrans et également certains rapports générés.

Il est également possible de modifier, pour un champ de montant spécifique, le format d’affichage via le menu contextuel de l’entête du champ de montant en question (clic-droit > Format d’affichage...)



Les formats en jaune correspondent aux formats globaux issus du paramétrage via « Personnaliser > Paramétrage > Etablissement ».

Vous pouvez saisir des formats d’affichage personnalisés qui ne sont pas dans la liste des formats standards :

Caractère	Représente
0	Le chiffre à cette position est toujours affiché. L’application affiche 0 s’il est égal à zéro.
#	Le chiffre à cette position est affiché seulement s’il est différent de 0.
.	Affiche le séparateur decimal.
,	Affiche le séparateur des milliers.
;	Sépare les formats pour les nombres positifs, négatifs et égaux à zéro.
'xx'/'xx''	Pour que les caractères ci-dessus soient affichés tel quels sans affecter le formatage, il faut les saisir entre simple ou double quote.

Ainsi, pour un affichage en FCfa (sans centimes et avec séparateur de millier), vous pouvez saisir le format :

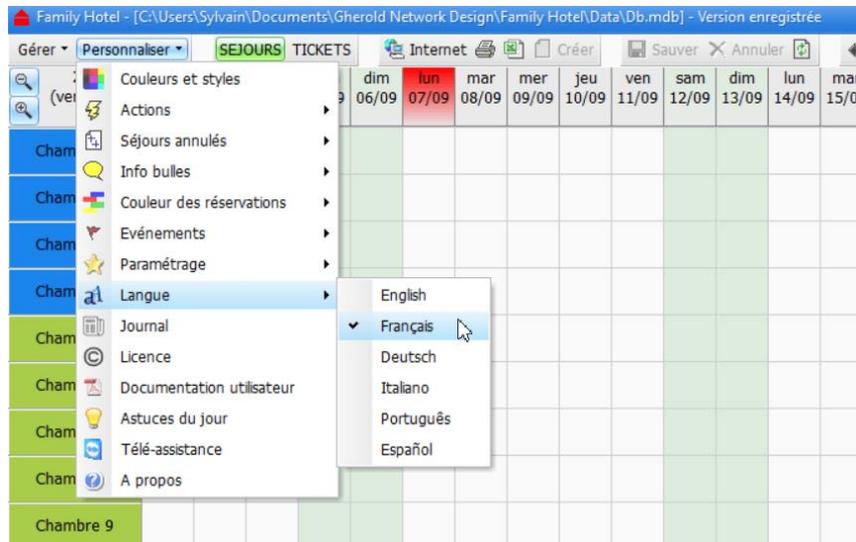
#,0 Fcfa

Si vous voulez que les nombres négatifs soient entre parenthèse (au lieu du préfixe '-'), vous pouvez saisir le format :

#,0 FCfa;(#,0 FCfa)

LANGUES

Le changement de langue dans Family Hotel PMS se fait grâce au menu Personnaliser>Langue. Il est possible de changer de langue sans avoir à redémarrer le logiciel. La langue sélectionnée est mémorisée d'utilisation à l'autre du logiciel.



Il est également possible de définir une langue favorite pour chaque utilisateur. Dans ce cas, la bascule de langue se fait automatiquement au moment du login (cf. chapitre « Paramétrage des utilisateurs »).

Family Hotel PMS est par défaut disponible en français, en anglais, en italien, en espagnol et en portugais. Il est toutefois possible de traduire vous-même Family Hotel PMS dans n'importe quelle langue sans avoir à créer une nouvelle version du logiciel.

Pour cela il faut installer le logiciel « Language Manager » disponible ici :

<http://download.familyhotel.fr/lmsetup.exe> et l'utiliser pour éditer le fichier ci-dessous :

`\Users\Public\Documents\Family Hotel\Lang\FamilyHotel.ntv.lng`

Le programme « Language Manager » possède sa propre documentation et nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions si vous souhaitez l'utiliser (uniquement pour les membres du Club Family Hotel)

La partie « éditeur de rapport » n'est pas traduisible avec le « Language Manager ».

Toutefois, Family Hotel PMS dispose déjà de la traduction de l'« éditeur de rapport » pour les langues suivantes : Anglais, Danois, Néerlandais, Français, Allemand, Italien, Norvégien, Brésilien, Portugais, Espagnol, Mexicain, Suédois.

Si vous créez une de ces langues avec le « Language Manager », l'éditeur de rapport sera automatiquement traduit (pour les autres langues, il sera en anglais).

Family Hotel PMS supporte l'UNICODE. Cela signifie qu'il est possible d'entrer des données avec des caractères de n'importe quel alphabet et qui est possible de traduire l'interface graphique (en utilisant "Language Manager") vers toutes les langues.

GESTION DES DEVICES

Family Hotel PMS n'est pas un logiciel « multi-devises ». Tous les montants saisis dans Family Hotel PMS doivent l'être dans une unique monnaie de votre choix.

Par défaut certains rapports que nous proposons (ex : rapport de facture) affichent le signe € (euro) à côté des montants. Cela peut être facilement modifié modifiant le format d'affichage de définit « Personnaliser > Paramétrage > Etablissement ».

Il est également possible de modifier des rapports afin que ceux-ci affichent des montants dans plusieurs devises calculés à partir du montant saisi dans Family Hotel PMS et d'un taux de change qui serait alors un paramètre saisissable au moment du lancement du rapport (avec mémorisation d'une valeur par défaut).

Un tel rapport est disponible dans le catalogue des rapports téléchargeable depuis Internet (cf. paragraphe « Récupération d'une action et de son rapport associé depuis Internet »). Rechercher le mot « devise » dans le catalogue.

Il est possible également de saisir, pour un séjour (ou ticket) donné, vos montants de réservations, de consommations ou de règlement dans une colonne « Prix TTC / Montant en devise ». Au niveau du séjour (ou du ticket), vous pouvez indiquer quelle est la devise en question et le taux de change par rapport à la monnaie de référence de Family Hotel PMS. Le logiciel calculera ensuite les montants dans cette monnaie de référence pour ce séjour (ou ticket). Il est possible de mémoriser pour chaque devise des taux de change par défaut dans le menu « Personnaliser > Paramétrage > Devises » ; sinon un taux de change unique par défaut peut également être mémorisé « Personnaliser > Paramétrage > Paramètres divers ».

PARAMETRAGE INITIAL DE L'APPLICATION

PARAMETRAGE DES UTILISATEURS

Family Hotel PMS mémorise l'ensemble des modifications faites par les utilisateurs sur les séjours et les tickets (et aussi sur les modifications de paramétrage pouvant influencer le calcul des taxes pour Family PMS). Pour cela le logiciel a besoin de connaître la liste des utilisateurs possibles et chaque utilisateur devra cliquer sur le bouton correspondant à son nom avant d'utiliser le logiciel pour que ce dernier puisse savoir qui a fait la modification.

Pour gérer la liste des utilisateurs, utilisez le menu

Personnaliser>Paramétrage>Utilisateurs

Actif	Nom	Mot de passe	Ordre d'affichage	Langue préférée
<input checked="" type="checkbox"/>	Florent		1	Français
<input checked="" type="checkbox"/>	Emilie	*	2	Français
<input checked="" type="checkbox"/>	Soriba		4	English

3

Masquer les utilisateurs inactifs

Impression Ok Abandon

Cette fenêtre permet de définir la liste des utilisateurs qui vont utiliser l'application. Pour chaque utilisateur, il est possible de définir :

- son nom
- éventuellement un mot de passe (pas obligatoire)
- un ordre d'affichage dans la fenêtre de login
- une langue préférée (pas obligatoire)
- les niveaux de droits sur les actions (cf. chapitre « Paramétrage avancé » - Paramétrage des actions).

Une colonne, masquée par défaut, permet de définir également les types d'activité chambre que l'utilisateur a le droit de voir sur le planning (afin de limiter les chambres affichées quand cet utilisateur est connecté).

Si un utilisateur n'est plus utilisé, vous pouvez le désactiver en décochant la case « actif » correspondante. En cas d'ajout d'un nouvel utilisateur, il est recommandé de créer une nouvelle ligne plutôt que de renommer un utilisateur plus utilisé. La fonction « clic-droit > dupliquer » sur une ligne donnée permet de dupliquer un utilisateur donné en copiant également ses droits.

Pour supprimer un utilisateur, faire clic-droit sur la ligne et choisir « Supprimer ». Cette fonction n'est possible que si l'utilisateur n'a encore fait aucune modification. Dans le cas contraire, il faut désactiver l'utilisateur pour qu'il ne soit plus proposé dans la liste du login.

En décochant la case à cocher « Masquer les utilisateurs inactifs », il est possible d'afficher les utilisateurs désactivés afin de pouvoir les réactiver.

En cliquant sur le petit « + » en début de ligne, on peut modifier la liste des droits de l'utilisateur.

Droit de gérer les clôtures	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de gérer les clients	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de gérer les partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de gérer les produits	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de gérer les règles tarifaires	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de gérer les règles de disponibilité	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de gérer les fournisseurs	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de gérer les événements	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de gérer la période	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de personnaliser les couleurs et styles	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de personnaliser le paramétrage des utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de personnaliser le paramétrage	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de voir la note tempo d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de changer de types activités chambres	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier l'entête d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier une réservation d'un séjour	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier le prix d'une réservation d'un séjour	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier la taxe de séjour d'une réservation d'un séjour	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de supprimer une réservation d'un séjour	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier une consommation d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier le prix d'une consommation d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de supprimer une consommation d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier un règlement d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de supprimer un règlement d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de supprimer définitivement un séjour non facturé	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de supprimer définitivement un ticket non facturé	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de facturer un séjour ou un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit d'annuler une facture associée à un séjour ou un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit d'annuler la dernière facture associée à un séjour ou un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier un ticket d'apport/retrait	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit d'extourner un séjour ou un ticket facturé	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de mettre au statut 'Annulé' un séjour ou un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de voir l'onglet 'Modifications' d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de voir le journal	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier le statut des chambres	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier un séjour ou ticket 'Réglé' ou 'Annulé'	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de modifier le mode de verrouillage du planning	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de marquer comme traitée/non traitée une demande de séjour Internet	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de voir le détail d'un séjour ou d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit de voir la barre des actions	<input checked="" type="checkbox"/>

Cette zone permet de définir les droits de chaque utilisateur. Si l'utilisateur n'a pas un droit, le menu correspondant n'est pas visible (ou la fonction associée n'est pas disponible).

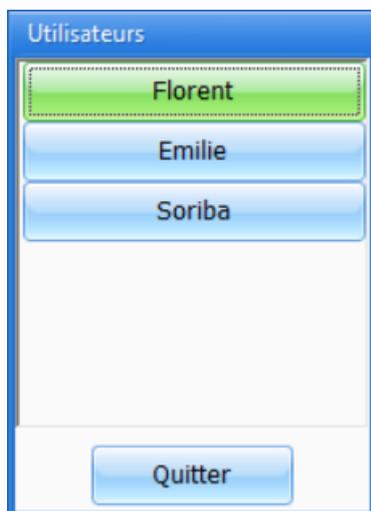
Le droit « personnaliser le paramétrage » est assez global car il permet de limiter l'accès à l'ensemble des écrans de paramétrage de l'application et également à la configuration des grilles de données.

Le droit « personnaliser le paramétrage des utilisateurs » indique si l'utilisateur peut lui-même modifier les droits des utilisateurs. Au moins un utilisateur doit avoir ce droit.

Via le menu « clic-droit > Copier les droits de cet utilisateur », il est possible de copier la configuration des droits d'un utilisateur sélectionné dans la grille en vue de l'appliquer à un ensemble d'autres utilisateurs. Pour ce faire, après avoir copier les droits de l'utilisateur « modèle », il faut sélectionner le ou les utilisateurs sur lesquels vous souhaitez appliquer ces droits et utiliser le menu « clic-droit > Appliquer les droits utilisateur copiés ».

Le fonctionnement du « niveau de droit sur les actions » est expliqué dans le chapitre « Paramétrage avancé » (cf. Paramétrage des actions).

Une fois la liste des utilisateurs définie, la fenêtre de login se présentera de la manière suivante :



Les dimensions de cette fenêtre peuvent varier en fonction du nombre d'utilisateurs actifs définis.

Cette fenêtre est affichée automatiquement dès que l'application reste inactive pendant quelques minutes (paramétrable dans les paramètres divers ; voir à la fin de ce chapitre)

Elle permet à l'utilisateur de dire rapidement qui il est.

Les boutons sont dans l'ordre d'affichage défini dans la fenêtre de paramétrage.

Si un mot de passe est défini pour un utilisateur, la fenêtre de login demande ce mot de passe dès que l'utilisateur clique sur son bouton. Au bout de 3 saisies erronées de mot de passe, l'application sera stoppée. La validation du mot de passe se fait en pressant la touche ENTER.

Si une langue favorite est définie pour l'utilisateur, l'application basculera dans cette langue automatiquement dès que l'utilisateur cliquera sur son bouton. Si aucune langue favorite n'est définie pour l'utilisateur, l'application restera dans la langue actuelle (qui peut être la langue favorite de l'utilisateur précédent).

L'application fonctionne également en mode « sans utilisateur ». Si aucun utilisateur actif n'est défini dans le paramétrage des utilisateurs, alors la fenêtre de login n'est jamais affichée mais l'historique des modifications SEJOURS et TICKET ne permet alors plus de savoir qui a fait la modification (toutes les modifications sont enregistrées sur un utilisateur technique dont le nom est « inconnu »).

PARAMETRAGE DE L'ETABLISSEMENT

Le paramétrage de l'établissement permet de définir les mentions légales de votre établissement, l'adresse, l'email, les numéros de téléphone, le site web. Ces informations peuvent être utilisées dans la génération de certains rapports (ex : facturation, confirmation de séjour, ...).

Ce paramétrage permet également de définir les formats d'affichage pour les dates et les nombres. Ces formats peuvent être utilisés à la fois dans les écrans de l'application et dans les rapports générés.

Enfin ce paramétrage permet de définir le fuseau horaire de l'établissement utilisé pour calculer la date et heure courante en cas de fonctionnement avec une base de données cloud (la date et heure de l'ordinateur n'étant pas utilisés dans ce cas de figure).

Pour accéder à ce paramétrage, utilisez le menu :

Personnaliser>Paramétrage>Etablissement

Etablissement	
Nom de l'établissement	Hôtel CHRIS-TAL
Logo (max. 200 px x 200 px)	
Société	
Forme juridique	Société par actions simplifiée unipersonnelle
Nom de la société	CHRIS-TAL SAS
Numéro de SIRET	52784313000016
Numéro de TVA intracommunautaire	FR37527843130
Code APE	5510Z
Lieu d'immatriculation	RCS Annecy
Monnaie de référence	EUR
Capital social	605 000,00 €
Adresse	
Adresse de l'établissement	242, avenue des alpages
Code postal	74310
Ville	LES HOUCHES
Pays	FRANCE
Contacts	
Téléphone fixe	04 50 54 50 55
Téléphone mobile	
Fax	
E-mail	info@chris-tal.com
Site web	www.chris-tal.com
Divers	
Catégorie produit & numéro de certificat	B-
Fuseau horaire	(UTC+01:00) Bruxelles, Copenhague, Madrid, Paris
Séparateur de milliers	
Séparateur de décimales	,
Format d'affichage des nombres décimaux	#,0.00;-#,0.00
Format d'affichage des montants (avec monnaie)	#,0.00 €;-#,0.00 €
Format d'affichage des pourcentages	#0.## %;-#0.## %
Format d'affichage des taux	#0.####-#0.####

Pour charger le logo, faire « clic-droit > charger... » dans la zone où l'image doit s'afficher puis sélectionnez une image sur votre ordinateur que vous aurez préparé aux bonnes dimensions (200 x 200 pixels).

PARAMETRAGE DES CHAMBRES

Le paramétrage des chambres permet de définir la liste des chambres de votre structure d'hébergement ainsi que leurs caractéristiques qui sont utilisées lors de l'affichage du planning.

Pour cela, utilisez le menu :

Personnaliser>Paramétrage>Chambre

Note	Nom	Nom du Type	Type activité	Catégorie	Ordre d'affichage	Couleur	Début de validité	Fin de validité	Prête	Nb. Lit simple	Nb. Lit double	Nb. adulte	Nb. enfant	Nb. bébé	Nb. VRP
1	Chambre 02	Quadruple	Hôtel	Etage 1	1	Marron	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1	2	2	0	0
2	Chambre 03	Double / Twin	Hôtel	Etage 1	2	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
3	Chambre 04	Double éco	Hôtel	Etage 1	3	Vert citron	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
4	Chambre 05	Double / Twin	Hôtel	Etage 1	4	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
5	Chambre 06	Double / Twin	Hôtel	Etage 1	5	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	2	0	2	0	0	0
6	Chambre 07	Triple	Hôtel	Etage 1	6	255.0.128	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	2	1	0	0
7	Chambre 08	Triple	Hôtel	Etage 1	7	255.0.128	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	2	1	0	0
8	Chambre 09	Double / Twin	Hôtel	Etage 1	8	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	2	0	2	0	0	0
9	Chambre 10	Double éco	Hôtel	Etage 1	9	Vert citron	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
10	Chambre 12	Quadruple	Hôtel	Etage 2	10	Marron	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1	2	2	0	0
11	Chambre 13	Double / Twin	Hôtel	Etage 2	11	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
12	Chambre 14	Double / Twin	Hôtel	Etage 2	12	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
13	Chambre 15	Double / Twin	Hôtel	Etage 2	13	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
14	Chambre 16	Double / Twin	Hôtel	Etage 2	14	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	2	0	2	0	0	0
15	Chambre 17	Triple	Hôtel	Etage 2	15	255.0.128	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	2	1	0	0
16	Chambre 18	Triple	Hôtel	Etage 2	16	255.0.128	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	2	1	0	0
17	Chambre 19	Double / Twin	Hôtel	Etage 2	17	Fuchsia	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	2	0	2	0	0	0
18	Chambre 20	Double éco	Hôtel	Etage 2	18	Vert citron	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
30	Chambre 22	Appart 4 personnes	Hôtel	Etage 3	30	Olive	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1	2	3	0	0
31	Chambre 23	Appart 2 personnes	Hôtel	Etage 3	31	Jaune	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
32	Chambre 24	Appart 2 personnes	Hôtel	Etage 3	32	Jaune	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	0	0	0
33	Chambre 25	Appart 5 personnes	Hôtel	Etage 3	33	Cyan	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	3	1	2	3	0	0
34	Chambre 26	Appart 4 personnes	Hôtel	Etage 3	34	Olive	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1	2	2	0	0
35	Chambre 40	Triple	Hôtel	Etage -1	35	255.0.128	01/01/1980	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	1	1	2	1	0	0
36	Chambre 41	Campeur	Hôtel	Etage -1	36	Rouge	20/07/2009	01/01/2999	<input checked="" type="checkbox"/>	1	0	1	0	0	0
37	Chambre 47	Camping	Hôtel	Etage -1	37	Bordeaux	01/01/2000	01/01/2000	<input checked="" type="checkbox"/>	1	0	1	0	0	0

Contrairement aux utilisateurs, une chambre ne peut pas être « non active » mais elle possède une période de validité. Si une chambre n'existe plus, il suffit de définir sa date de fin de validité pour qu'elle n'apparaisse plus sur le planning à partir de cette date. La chambre restera visible sur le planning tant qu'il existe au moins un jour commun entre sa période de validité et la période de construction du planning (cf. paramétrage de la période).

Pour supprimer une chambre, faire clic-droit sur la ligne et choisir « Supprimer ». Cette fonction n'est possible que si aucune réservation n'a encore été saisie sur cette chambre, sinon il faut invalider la chambre en modifiant sa période de validité pour qu'elle ne soit plus affichée sur le planning.

Attention : la chambre ne sera effectivement plus affichée sur planning uniquement s'il n'y pas de jour en commun entre la période de validité de la chambre et la période du planning définie via le menu « Gérer > Période ». Si tel n'est pas le cas, la chambre reste visible sur le planning en affichant en noir les jours où la chambre n'est pas valide.

Pour chaque chambre, il est possible de définir le nombre de lit simple et double, le nombre d'adulte, d'enfants, de bébé et de VRP. Ces valeurs servent à initialiser automatiquement les informations de la réservation. Il faut donc mettre la configuration la plus fréquente pour chaque chambre.

Il est également possible de définir un ordre d'affichage et une couleur qui est utilisée sur la colonne de gauche du planning (qui affiche la liste des chambres).

Les notions de type de chambre Type1, Type2, Type3, Type4, Type5 et Nom du type sont utilisées par le programme de mise à jour des disponibilités sur Internet ; cf. dernier chapitre. Ces colonnes

peuvent être également utilisées lors de la définition des règles tarifaires pour les réservations (voir chapitre « Paramétrage des règles tarifaires »).

La notion de « type activité chambre » est utilisée pour disposer d'un planning avec un affichage « par type d'activité » des chambres. Cela est utile pour les structures avec un nombre important de chambres afin de ne pas avoir à trop scroller verticalement le planning et de conserver de bonnes performances d'exécution du programme. Cette notion peut également servir à limiter les chambres visibles par un utilisateur donné.

La notion de « catégorie chambre » n'est pas utilisée directement par le programme. Elle peut être utile dans la réalisation de certains rapports pour effectuer des regroupements de chambres.

Il est possible également de saisir un commentaire sur une chambre, pour cela, cliquez sur la petite croix en début de ligne de la chambre pour faire apparaître la zone de commentaire. Ce commentaire peut être utilisé dans les info-bulles du planning (cf. paramètres divers, pour le paramétrage du contenu des info-bulles des chambres).

Le logiciel n'impose pas de limite sur le nombre de chambre qu'il est possible de créer (en utilisant la ligne « Cliquer ici pour ajouter une nouvelle ligne » ; cf. chapitre 'Ergonomie générale et gestion des préférences'). Sur un écran classique (17 pouces), il est possible d'afficher sur le planning jusqu'à 40 à 50 chambres sans avoir à scroller verticalement (selon le zoom vertical défini dans l'écran principal du planning).

Autres colonnes du paramétrage des chambres (certaines colonnes pouvant être masquées par défaut ; cf. chapitre 'Ergonomie générale et gestion des préférences') :

- Couleur secondaire : permet de coloriser la ligne entière du planning pour la chambre en question (et pas seulement l'entête de la chambre sur le planning) ;
- Nb Max. séjour non annulés : permet de définir si le programme autorise, pour chaque chambre, plusieurs réservations simultanées (non annulées) et si oui, selon quelles conditions ; Ce paramétrage est prioritaire à celui existant dans les paramètres divers et qui s'applique à toutes les chambres ;
- Nb Max. Occupant : permet de limiter le nombre max. d'occupant de l'ensemble des réservations simultanées sur la chambre ; le nombre d'occupant étant le total des adultes, VRP et enfants ;
- Type de réservation par défaut : permet de définir, pour chaque chambre, la valeur par défaut du type de réservation lors de la création d'une nouvelle réservation. Ce paramétrage est prioritaire à celui existant dans les paramètres divers et qui s'applique à toutes les chambres ;
- Date révision 1, 2, 3 : pas utilisé directement par le programme. Ces dates peuvent être utiles dans la réalisation de certains rapports pour effectuer des listes de chambres à réviser (exemple : révision des climatiseurs) ;
- Partenaire par défaut : permet d'associer à chaque chambre un partenaire par défaut. Si, pour un séjour encore associé au partenaire par défaut (DIRECT), on passe en mode de facturation « client & partenaire » et que ce séjour comporte uniquement des réservations dont les chambres ont un même et unique partenaire associé alors le logiciel proposera d'associer ce séjour à ce partenaire ;
- Chambre principale : permet d'associer à une chambre donnée, une chambre principale de sorte que la chambre soit considérée comme disponible pour la vente sur Internet uniquement si la chambre principale n'est pas occupée sur cette même période. Également, la chambre principale est considérée comme disponible pour la vente sur Internet sur une période donnée uniquement si toutes les chambres qui la référence sont disponibles sur cette même période. Attention, un

évènement de type « indisponible » (ou « allotement ») sur une chambre donnée n'impacte pas la chambre principale ou les autres chambres référencées par la chambre principale.

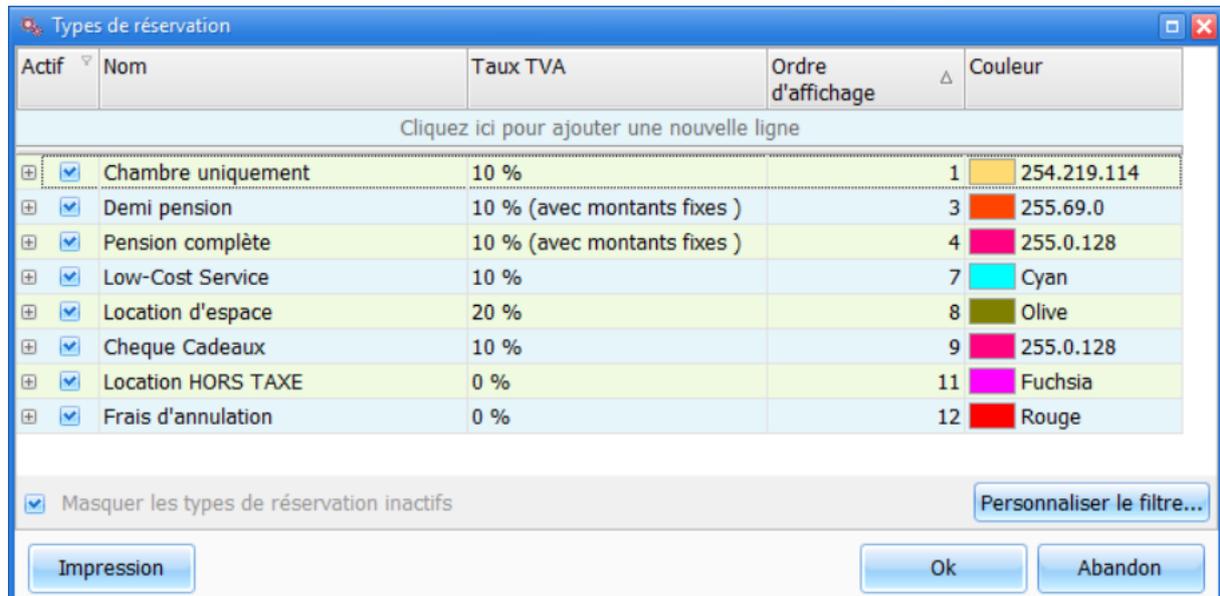
Une chambre principale ne peut pas être référencée par une autre chambre principale ;

- Nb. max. séjours non annulés : permet de définir s'il est possible de créer plusieurs réservations de ce type dans cette chambre aux mêmes dates (et si oui, avec ou sans message d'avertissement).

PARAMETRAGE DES TYPES DE RESERVATION

Les types de réservation permettent définir la prestation associée à chaque réservation et qui est comprise en dans le prix saisi pour la réservation. Exemple de type de réservation possibles : chambre, chambre et petit-déjeuner, soirée étape, demi-pension, pension complète, ...

Personnaliser>Paramétrage>Types de réservation



Actif	Nom	Taux TVA	Ordre d'affichage	Couleur
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne				
<input checked="" type="checkbox"/>	Chambre uniquement	10 %	1	254.219.114
<input checked="" type="checkbox"/>	Demi pension	10 % (avec montants fixes)	3	255.69.0
<input checked="" type="checkbox"/>	Pension complète	10 % (avec montants fixes)	4	255.0.128
<input checked="" type="checkbox"/>	Low-Cost Service	10 %	7	Cyan
<input checked="" type="checkbox"/>	Location d'espace	20 %	8	Olive
<input checked="" type="checkbox"/>	Cheque Cadeaux	10 %	9	255.0.128
<input checked="" type="checkbox"/>	Location HORS TAXE	0 %	11	Fuchsia
<input checked="" type="checkbox"/>	Frais d'annulation	0 %	12	Rouge

Masquer les types de réservation inactifs Personnaliser le filtre...

Impression Ok Abandon

Il est recommandé de NE PAS utiliser le type de réservation pour traduire :

- Le statut de la réservation (confirmé, payé, ...) : il est préférable d'utiliser le statut du séjour pour cela ;
- L'origine de la réservation (Booking.com, direct, ...) : il est préférable d'utiliser la notion de partenaire associé au séjour pour cela ; ou un des champs divers 1, 2 ou 3 au niveau séjour (ou même au niveau réservation).
- L'occupation ou la configuration de la chambre : il est préférable d'utiliser les colonnes nb adulte/VRP/enfant/bébé et nb lit double/simple/supplémentaire au niveau de la réservation pour cela ;
- Le type de chambre (double, triple, quadruple, ...) : une réservation étant toujours associée à une chambre, c'est au niveau du paramétrage de la chambre qu'on va indiquer son type (colonne « nom type »).

Le type de réservation permet de définir le taux de TVA associé au prix TTC de la réservation. Dans le cas où le type de réservation comprend plusieurs prestations avec des taux de TVA différents ; la petite croix en début de ligne permet d'accéder à un paramétrage détaillé permettant de définir comment le prix TTC sur la réservation se ventile sur les différents taux.

Exemple « avec taux mixtes » : 75% du montant à 10% de TVA et 25% du montant à 20% de TVA

Configuration TVA et consommations incluses		Configuration des consommations extra			
Nom	Taux TVA	Fraction (1=100%)	Prix TTC par jour	Prix TTC par jour par adulte	Prix TTC par jour par enfant
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne					
	10,0 %	0,75	0,00	0,00	0,00
	20,0 %	0,25	0,00	0,00	0,00

Exemple « avec montants fixes » : 25€ TTC par jour et par adulte à une taux de TVA de 20% et le reste à un taux de TVA à 10%

Configuration TVA et consommations incluses		Configuration des consommations extra			
Nom	Taux TVA	Fraction (1=100%)	Prix TTC par jour	Prix TTC par jour par adulte	Prix TTC par jour par enfant
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne					
	10,0 %	1	0,00	0,00	0,00
	20,0 %	0	0,00	25,00	0,00

Pour chaque type de réservation, il est possible de définir :

- Une couleur qui est utilisée pour coloriser le planning (si ce dernier est en mode de colorisation « par type de réservation ») ;
- Des codes tarif type 1, 2, 3, 4 ou 5 qui permettent d'initialiser le bon « type de réservation » lors de la réception d'une demande de séjour par Internet (en fonction du code tarif reçu du channel manager) ; (cf. chapitre « Paramétrage du module de synchronisation Internet »)
- Un mode de facturation par défaut qui permet de définir si ce type de réservation doit par défaut être facturé au client ou au partenaire (en cas de facturation client/partenaire du séjour ; cf. chapitre sur la facturation des séjours) ;
- S'il est possible de créer plusieurs réservations de ce type dans la même chambre aux mêmes dates (et si oui, avec ou sans message d'avertissement) ;
- Si une réservation de ce type est en « Day use » (par défaut non) ;
- Si une réservation de ce type bloque la disponibilité sur Internet (par défaut oui).

Si cette notion de type de réservation ne vous semble pas utile dans votre structure, vous pouvez définir un seul type de réservation « chambre uniquement » (avec une TVA à 10%) et configurer ce type de réservation comme étant celui par défaut pour l'ensemble des chambres dans les paramètres divers (ou dans le paramétrage des chambres). Vous n'aurez ainsi pas à saisir ce champ.

Un type de réservation « Frais d'annulation » avec un taux de TVA à 0% est également utile pour facturer les frais d'annulation d'un séjour annulé à la dernière minute (No show) et pour lequel seul une partie du montant initialement prévu est facturé au client.

Pour supprimer un type de réservation, faire clic-droit sur la ligne et choisir « Supprimer ». Cette fonction n'est possible que si aucune réservation n'a encore été saisie avec ce type de réservation, sinon il faut désactiver le type de réservation pour qu'il ne soit plus proposer lors de la saisie des réservations.

En décochant la case à cocher « Masquer les types de réservation inactifs », il est possible d'afficher les types de réservations désactivés afin de pouvoir les réactiver. Il est déconseillé de réactiver et modifier un ancien type de réservation pour en créer un nouveau qui n'a rien à voir. Il est préférable de créer une nouvelle ligne pour le nouveau type de réservation via la ligne « Cliquer ici pour créer

un nouvelle ligne » (ou via la fonction « clic-droit > dupliquer » pour dupliquer un type de réservation existant et sa configuration de TVA).

PARAMÉTRAGE AVANCÉ DES TYPES DE RÉSERVATION

Il est également possible de décrire les produits consommés par un type de réservation donné. Ces consommations peuvent être de 2 natures :

- Soit les consommations sont « incluses » dans le prix de la réservation et le fait de décrire la composition des produits au niveau des types de réservation sert :
 - o Ventiler de manière plus précise le CA lors de l'export vers la comptabilité ;
 - o Calculer l'état du stock ;

La ventilation du prix de la réservation en fonction des consommations incluses n'est pas affichée au client, et si le client ne consomme pas effectivement le produit ; ce dernier sera tout de même facturé.

- Soit les consommations ne sont pas incluses et on parle alors de consommation d'extra. Le paramétrage de ces consommations d'extra au niveau des types de réservation est donc un « modèles de consommation » qui permet de générer de manière semi-automatique les consommations sur un séjour.

Le détail des consommations générées est affiché au client et il est possible de supprimer une ou plusieurs des consommations si le client n'a finalement pas consommé le produit en vu de ne pas lui facturer.

Les consommations incluses se définissent dans le même onglet que le taux de TVA vu précédemment. Les consommations d'extra se définissent dans l'onglet « Configuration des consommations d'extra ».

Un type de réservation donné peut donc avoir à la fois des consommations incluses et des consommations d'extra. Dans les 2 cas, il convient de définir :

- Le produit consommé ;
- La quantité générée (mettre généralement 1) ;
- Le mode de calcul de la quantité (par jour, par jour par adulte, par jour par enfant, ...) ;
- Les jours concernés (check-in, check-out, autres jours) ;
- L'heure de consommation générée ;

Et uniquement pour les consommations incluses :

- Le prix par jour, par jour adulte, par jour enfant, ...

Et uniquement pour les consommations d'extra:

- De manière facultative le prix unitaire, le mode de facturation, une note, une note interne (via le petit « + » en début de ligne pour les notes) ;
- Également de manière facultative, le partenaire, le groupe de partenaire ou le groupe de client auxquels s'applique cet extra.

Exemple : type de réservation « chambre et petit déjeuner » avec 2 extras : 1 produit petit-déjeuner adulte et 1 produit petit-déjeuner enfant (chaque jour à 08h00 sauf au check-in).

Configuration TVA		Configuration des consommations extra (2)					
Note	Actif	Produit	Quantité	Mode calcul quantité	Jours de consommation	Heure	Prix TTC unitaire (facultatif)
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne							
⊖	<input checked="" type="checkbox"/>	Petit Déjeuner	1	Par adulte;Par VRP	Le jour du départ;Les autres jours	08:00	
⊖	<input checked="" type="checkbox"/>	Petit déjeuner enfant (-6 ans)	1	Par enfant	Le jour du départ;Les autres jours	08:00	

Puis dans l'onglet « consommations » de la fenêtre séjour d'un séjour comportant au moins une réservation dont le type de réservation comporte des « consommations d'extras », un menu « clic-droit > générer les consommations liées aux extra » vous permettra de lancer la génération des consommations sur ce séjour (cf. chapitre « Création et modification d'un séjour > Saisie des consommations d'un séjour »).

Il est possible de paramétrer un extra pour qu'il soit compté avec une quantité fixe par séjour (exemple : frais de dossier) ; pour cela, il ne faut rien cocher dans les colonnes « Mode de calcul quantité » et « Jours de consommation » et indiquer la quantité fixe dans la colonne « Quantité ».

Configuration TVA		Configuration des consommations extra (1)					
Note	Actif	Produit	Quantité	Mode calcul quantité	Jours de consommation	Heure	
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne							
⊕	<input checked="" type="checkbox"/>	Frais de dossier	1	Par séjour	Aucun jour	00:00	

Les consommations incluses sont elles présent en compte automatiquement. Elles sont visibles, dans la fiche séjour, dans la zone de détail de chaque réservation dans l'onglet « Consommation incluses ».

Réservations (1)		Consommations		Règlements		Tickets					
Note	Chambre	St.	Type	Période / Prix			Occupation / Taxe			Configurati	
				Début	▲ Remise	Fin	Nb. Ic	Adu	Enfe	Bébi	VRP
			Bloc dispo. Internet	Prix TTC / nuit		Prix TTC	Saisi (prix TTC)	Taxe de séjour	Sa		TVA
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne											
⊖	Chambre 6		Chambre offre "Bien être"	23/08/2023	0 %	25/08/2023	2	2	0	0	0
			<input checked="" type="checkbox"/>	100,00		200,00	<input checked="" type="checkbox"/>		4,00	<input type="checkbox"/>	21,21
Notes		Notes internes		Détails TVA (2)		Consommations incluses (1)		Occupants		Tickets	
Début		Fin		Nom		Quantité		Prix unitaire TTC		Taux TVA	
23/08/2023 19:00		24/08/2023 19:00		Sauna		4		10,00		20,0 %	
								Montant TVA		Base HT	
								6,67		33,33	

Ci-dessus, un exemple d'une réservation de 200€ TTC de type « Chambre offre 'Bien-être' » pour 2 adultes pendant 2 jours et qui comporte une consommation incluse sur le produit Sauna (comptée 1 fois par jour, donc quantité = 2 x 2 = 4).

PARAMETRAGE DES REGLES TARIFAIRES DES RESERVATIONS

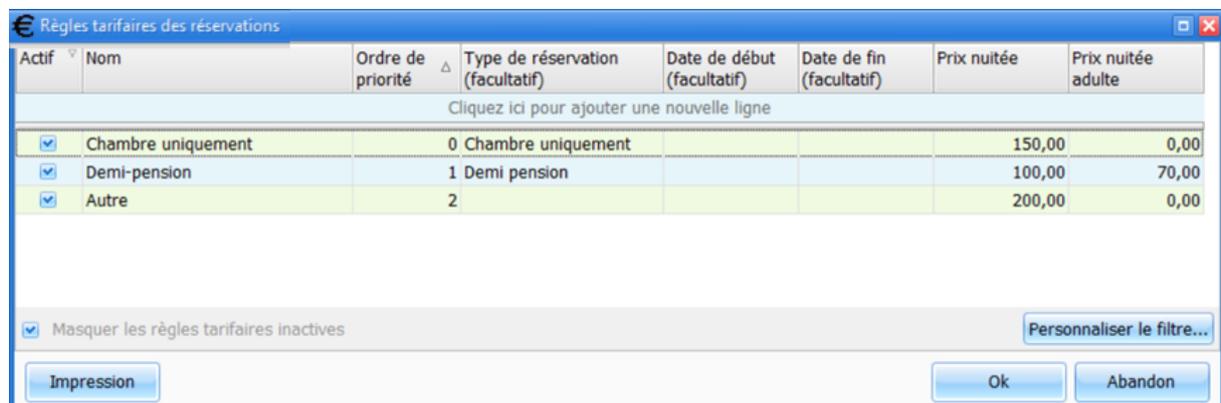
Les règles tarifaires des réservations permettent d'automatiser la définition du prix de la réservation au moment de la saisie des séjours (pour les séjours saisis en direct uniquement). Si aucune règle n'est définie, il faut saisir le prix manuellement pour chaque réservation de chaque séjour. Le paramétrage des règles tarifaire des réservations est donc facultatif.

Une règle permet de fixer un prix **par nuit ou un taux de remise** qui peut être fonction :

- d'un partenaire ou d'un groupe de partenaire ;
- d'un groupe de client ;
- d'un type de chambre, d'une catégorie de chambre, d'un type d'activité de chambre (ou plus précisément, d'une chambre) ;
- d'un type de réservation ;
- d'une période ;
- de la durée de la réservation ;
- du nombre maximum d'occupants (total adultes + VRP + enfants) ;
- du jour de la semaine (lundi mardi, ...) ;
- du nombre de jour en avance auquel s'effectue la réservation ;
- de la configuration de la chambre (nb de lit double ou de lit simple)
- du mode de facturation de la réservation (client/partenaire/partenaire avec taxe de séjour)

Pour paramétrer les règles tarifaires des réservations, utilisez le menu :

Gérer>Règles tarifaires des réservations



Actif	Nom	Ordre de priorité	Type de réservation (facultatif)	Date de début (facultatif)	Date de fin (facultatif)	Prix nuitée	Prix nuitée adulte
<input checked="" type="checkbox"/>	Chambre uniquement	0	Chambre uniquement			150,00	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	Demi-pension	1	Demi pension			100,00	70,00
<input checked="" type="checkbox"/>	Autre	2				200,00	0,00

Cet écran possède de nombreuses colonnes masquées par défaut et qui permettent la création des règles avec les différents critères énoncés et de saisir des prix fonction de l'occupation de la réservation (nb adulte / VRP / enfant / bébé). Il est même possible d'avoir 4 niveaux de prix enfant grâce aux colonnes « Prix nuitée enfant 1, 2, 3 ou 4 ».

Le principe de fonctionnement des règles tarifaire est le suivant :

Pour connaître le prix de réservation pour un jour donné, le programme parcourt la liste des règles active dans l'ordre de priorité défini (du plus petit au plus grand). Si la première règle est compatible avec la réservation en question ; il applique le tarif indiqué sur cette règle et ignore les règles suivantes ; sinon il passe à la règle suivante.

Si par exemple, le type de réservation au niveau d'une règle est défini à « Chambre uniquement » cela signifie que cette règle est applicable uniquement pour les réservations de ce type. Pour les réservations d'un autre type de réservation, cette règle sera ignorée. Si la colonne « type de réservation » est vide au niveau de la règle cela signifie que la règle s'applique quel que soit le type de réservation défini au niveau de la réservation. Il en va de même pour tous les autres critères.

Ainsi, dans l'exemple ci-dessus, on a défini à l'aide de 3 règles le comportement suivant :

- toutes les réservations de type « chambre uniquement » sont facturées 150€ par nuit (quel que soit le type de chambre, l'occupation, les dates, ...) ;
- toutes les réservations de type « demi-pension » sont facturées 100€ par nuit + 70€ par nuit et par adulte ;
- toutes les autres réservations sont facturées 200€ par nuit.

L'ordre de priorité entre la règle 1 et 2 n'est pas important car ces 2 règles sont exclusives (type de réservation « chambre uniquement » ou « demi-pension »). En revanche, si la règle 3 était plus prioritaire que les 2 autres alors elle s'appliquerait systématiquement et masquerait les 2 autres.

Il est également possible de définir des règles de remise « pure » (sans tarif).

Actif	Nom	Ordre de priorité	Type de réservation (facultatif)	Nb jours en avance (facultatif)	Date de début (facultatif)	Date de fin (facultatif)	Taux de remise	Prix nuitée	Prix nuitée adulte
<input checked="" type="checkbox"/>	Remise	-1		30			30 %	0,00	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	Chambre uniquement	0	Chambre uniquement				0 %	150,00	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	Demi-pension	1	Demi pension				0 %	100,00	70,00
<input checked="" type="checkbox"/>	Autre	2					0 %	200,00	0,00

Dans le cas particulier d'une règle sans tarif (tous les prix à 0), si la règle est applicable, le logiciel mémorise le taux de remise et l'applique sur la prochaine règle tarifaire applicable rencontrée (selon l'ordre de priorité).

Dans l'exemple ci-dessus, on reprend exactement les mêmes règles que dans le 1^{er} exemple mais si la réservation est effectuée plus de 30 jours en avance alors une remise de 30% est appliquée (quel que soit le type de réservation).

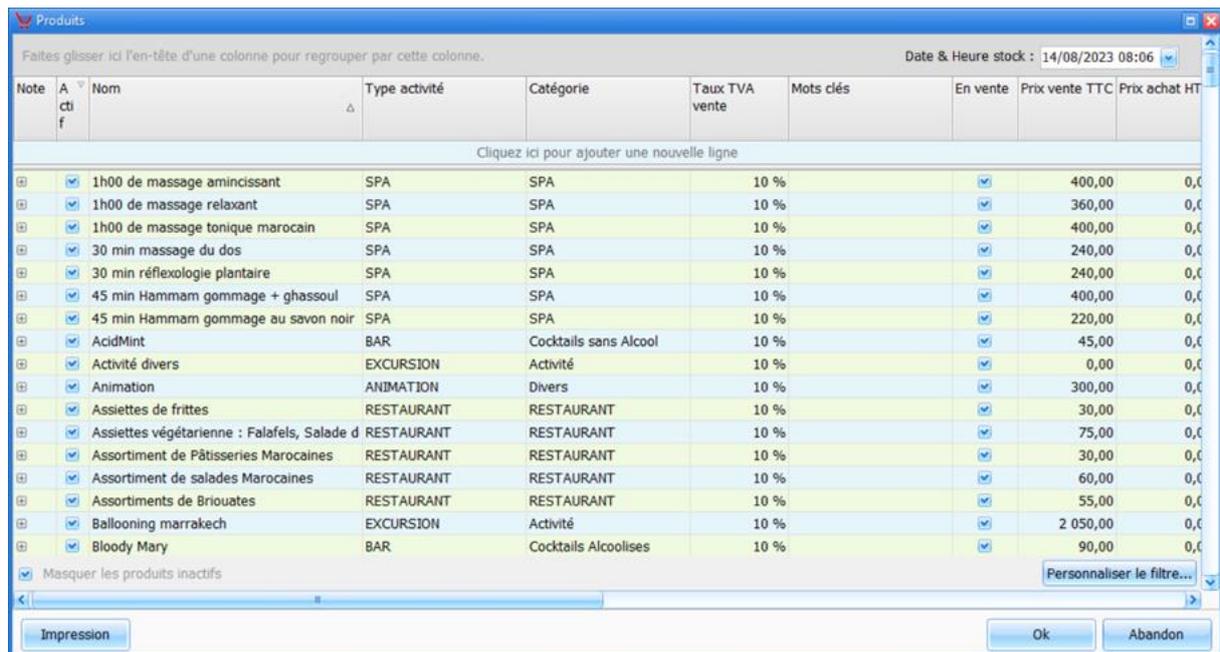
Pour supprimer une règle tarifaire de réservation, faire clic-droit sur la ligne et choisir « Supprimer ». La colonne « Actif » permet d'activer/désactiver une règle tarifaire sans avoir à la supprimer. En décochant la case à cocher « Masquer les règles tarifaires inactives », il est possible d'afficher les règles tarifaires désactivées afin de pouvoir les réactiver.

PARAMETRAGE DES PRODUITS

La liste des produits permet de définir tous les produits qui peuvent être associés à des consommations (dans des séjours ou des tickets) et d'en définir le prix de vente TTC (de sorte de ne pas avoir à le saisir à chaque consommation) et le taux de TVA.

Pour cela, utilisez le menu :

Gérer>Produits



Note	A cti f	Nom	Type activité	Catégorie	Taux TVA vente	Mots clés	En vente	Prix vente TTC	Prix achat HT
	<input checked="" type="checkbox"/>	1h00 de massage amincissant	SPA	SPA	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	400,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	1h00 de massage relaxant	SPA	SPA	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	360,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	1h00 de massage tonique marocain	SPA	SPA	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	400,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	30 min massage du dos	SPA	SPA	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	240,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	30 min réflexologie plantaire	SPA	SPA	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	240,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	45 min Hammam gommage + ghassoul	SPA	SPA	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	400,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	45 min Hammam gommage au savon noir	SPA	SPA	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	220,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	AcidMint	BAR	Cocktails sans Alcool	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	45,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Activité divers	EXCURSION	Activité	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Animation	ANIMATION	Divers	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	300,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Assiettes de frites	RESTAURANT	RESTAURANT	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	30,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Assiettes végétarienne : Falafels, Salade d	RESTAURANT	RESTAURANT	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	75,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Assortiment de Pâtisseries Marocaines	RESTAURANT	RESTAURANT	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	30,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Assortiment de salades Marocaines	RESTAURANT	RESTAURANT	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	60,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Assortiments de Briouates	RESTAURANT	RESTAURANT	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	55,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Ballooning marrakech	EXCURSION	Activité	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	2 050,00	0,00
	<input checked="" type="checkbox"/>	Bloody Mary	BAR	Cocktails Alcoolisés	10 %		<input checked="" type="checkbox"/>	90,00	0,00

Les produits sont regroupés en Type d'activité (pour classer les consommations sur la facture) et en Catégorie (pour la recherche de produit lors de la saisie des consommations). Il est possible de saisir ce que l'on veut dans ces 2 champs. Le système propose la liste des valeurs déjà utilisées. Pour que la valeur ne soit plus proposée, il suffit qu'elle ne soit plus utilisée par aucun produit.

Pour chaque produit, il est possible de préciser des mots-clés qui serviront à améliorer la recherche des produits lors de la saisie des consommations (dans les fiches séjour ou ticket). Les mots-clés peuvent être séparés par un espace, une virgule.

La case « En vente » permet de signaler que le produit peut être associé à une consommation. Il est en effet possible de définir des produits qui ne sont pas en vente et d'utiliser la fenêtre produit pour saisir un inventaire complet de votre stock.

Le prix de vente TTC sert à initialiser le prix de la consommation lors de la saisie des consommations.

Le taux de TVA vente est utilisé pour calculer la TVA de la consommation (un produit ne peut avoir qu'un seul taux de TVA, contrairement aux types de réservation).

Les informations Prix Achat HT, Date de dernier achat, Taux TVA achat, Quantité en stock, vérification inventaire ne sont pas utilisées par le programme.

Il est possible d'associer un fournisseur à un produit.

Il est possible de saisir un commentaire sur un produit, pour cela, cliquez sur la petite croix en début de ligne du produit pour faire apparaître la zone de commentaire.

Il est possible, pour certains produits « En vente » de gérer le réapprovisionnement de stock.

Pour cela, il faut cocher la case « Gestion réappro » et saisir la quantité au dernier inventaire ainsi que la date de cet inventaire (dans l'exemple ci-dessous : quantité 50 au 01.11.2009)

Actif	Nom	Quantité dernier inventaire	Date et heure dernier inventaire	Gestion réappro.	Quantité limite réappro.	Quantité consommée	Quantité en stock estimée	Etat du stock
<input checked="" type="checkbox"/>	Coca Blak	10		<input type="checkbox"/>				Non géré
<input checked="" type="checkbox"/>	Coca-cola (33cls)	50	01.11.2009 19:56	<input checked="" type="checkbox"/>	30	10	40	Stock OK

Ensuite, il faut indiquer la quantité minimum à partir de laquelle il faut signaler qu'un réapprovisionnement est nécessaire (par exemple, quantité 30). Le logiciel va calculer la quantité en stock « estimée » à la date et heure spécifiée dans la zone de saisie « Date & Heure stock » (en haut à droite de la fenêtre), en totalisant les consommations de ce produit enregistrées depuis la date de dernier inventaire.

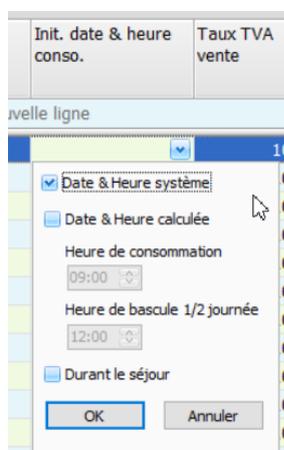
Si cette quantité estimée est en dessous de la quantité minimum alors la colonne « état du stock » affiche « Réappro nécessaire » sinon « stock OK ».

Il est ensuite possible de trier, filtrer, regrouper les lignes en fonction de cette colonne « état du stock » pour voir tous les produits qu'il faut réapprovisionner.

Les colonnes « Code extra type 1, 2, 3, 4 ou 5 » permettent d'associer un produit à un « extra » vendable sur Internet (ex : petit déjeuner, place de parking, ...). Lors de la réception d'une réservation Internet comprenant cet extra, la ou les consommations seront automatiquement créés dans la fiche séjour.

Autres colonnes du paramétrage des produits (certaines colonnes pouvant être masquée par défaut ; cf. chapitre 'Ergonomie générale et gestion des préférences') :

- « Init. date & heure conso. » : permet d'initialiser la date et heure de la consommation a une valeur différente de la date et heure courante lors de la création de la réservation.



Cela peut être à une heure fixe fonction de la demi-journée courante.

Cela peut être à un jour forcé entre le début et la fin de séjour fonction du jour de saisie.

- « Mode de facturation par défaut » qui permet de définir si la consommation associée au produit doit par défaut être facturé au client ou au partenaire (en cas de facturation client/partenaire du séjour ; cf. chapitre sur la facturation des séjours).
- « Afficher bouton » permet de définir si le produit doit s'afficher dans la barre des boutons de l'onglet consommations des fiches séjour et ticket ;
- « Nom court » permet de définir un nom court utilisé dans la barre des boutons de l'onglet consommations des fiches séjour et ticket ;
- « Ordre d'affichage » permet de définir dans quel ordre sont affichés les boutons dans la barre des boutons de l'onglet consommations des fiches séjour et ticket ;

PARAMETRAGE DES FOURNISSEURS

Le fichier des fournisseurs permet de mémoriser toutes les informations de contact des fournisseurs et également de pouvoir faire des statistiques sur les ventes des produits qui leur sont associés.

Pour gérer la liste des fournisseurs, utilisez le menu :

Gérer>Fournisseurs

Note	Act	Nom	Représentant	Téléphone fixe	E-Mail	Fax	Téléphone mobile
	<input checked="" type="checkbox"/>	AFICOM		01 45 75 35 94	aficom@aficom.fr		
	<input checked="" type="checkbox"/>	AMERICAN EXPRESS	Service Affiliation	01 47 77 70 93			
	<input checked="" type="checkbox"/>	ANNEMASSE PRIMEUR		04 50 39 74 74			
	<input checked="" type="checkbox"/>	ATOS SIPS	Service client	08 11 10 70 33	sips-contact@atosorigin.co		
	<input checked="" type="checkbox"/>	BARRONNAT					
	<input checked="" type="checkbox"/>	BEATITUDE					06 63 21 78 04
	<input checked="" type="checkbox"/>	BERNARD APREMONT		04 79 28 33 30			06 75 28 33 55
	<input checked="" type="checkbox"/>	BRAKE					
	<input checked="" type="checkbox"/>	BREITZ COLA		06 80 18 06 51			

Masquer les fournisseurs inactifs

Personnaliser le filtre...

Impression Ok Abandon

Pour supprimer un fournisseur, faire clic-droit sur la ligne et choisir « Supprimer ».

Il n'est pas possible de supprimer un fournisseur auquel il y a des produits associés. Dans ce cas, il faut simplement le désactiver pour qu'il ne soit plus proposé dans la liste des fournisseurs dans la gestion des produits. En décochant la case « Masquer les fournisseurs inactifs », il est possible d'afficher les fournisseurs désactivés afin de pouvoir les réactiver.

PARAMETRAGE DES REGLES TARIFAIRES DES CONSOMMATIONS

Les règles tarifaires des consommations permettent de calculer le prix unitaire ou le taux de remise d'un produit en fonction de son contexte de consommation (date, heure, catégorie de produit, type d'activité du produit, partenaire, groupe de partenaire, groupe de client, mode de facturation, ...).

Si aucune règle n'est définie, le prix utilisé est celui défini au niveau du paramétrage des produits.

Le paramétrage des règles tarifaire des consommations est donc facultatif.

Une règle permet de fixer un prix **unitaire** ou un **taux de remise** qui peut être fonction :

- d'un produit ;
- d'un partenaire ou d'un groupe de partenaire ;
- d'un groupe de client ;
- d'une catégorie de produit, d'un type d'activité de produit ;
- d'une période ;
- de l'heure de consommation ;
- du jour de la semaine (lundi mardi, ...) ;
- du mode de facturation de la réservation (client/partenaire/partenaire avec taxe de séjour)

Pour paramétrer les règles tarifaires des consommations, utilisez le menu :

Gérer>Règles tarifaires des consommations

Actif	Nom	Ordre de priorité	Produit (facultatif)	Prix unitaire	Taux de remise	Mode de facturation	Heure de début (facultatif)	Heure de fin (facultatif)	Date de début (facultatif)	Date de fin (facultatif)
<input checked="" type="checkbox"/>		1	Coca-cola (33cls)	7,00	0 %				01/12/2023	

Cet écran possède de nombreuses colonnes masquées par défaut et qui permettent la création des règles avec les différents critères énoncés.

Le principe de fonctionnement des règles tarifaire de consommation est similaire à celui des règles de réservation à savoir :

Pour connaître le prix d'un produit, le programme parcourt la liste des règles active dans l'ordre de priorité défini (du plus petit au plus grand). Si la première règle est compatible avec la réservation en question ; il applique le tarif indiqué sur cette règle et ignore les règles suivantes ; sinon il passe à la règle suivante.

Il est également possible de définir des règles de remise « pure » (sans tarif).

Dans le cas particulier d'une règle sans tarif (prix à 0), si la règle est applicable, le logiciel mémorise le taux de remise et l'applique sur la prochaine règle tarifaire applicable rencontrée (selon l'ordre de priorité).

Pour supprimer une règle tarifaire de consommation, faire clic-droit sur la ligne et choisir « Supprimer ». La colonne « Actif » permet d'activer/désactiver une règle tarifaire sans avoir à la supprimer. En décochant la case à cocher « Masquer les règles tarifaires inactives », il est possible d'afficher les règles tarifaires désactivées afin de pouvoir les réactiver.

Les règles tarifaires de consommation peuvent servir à :

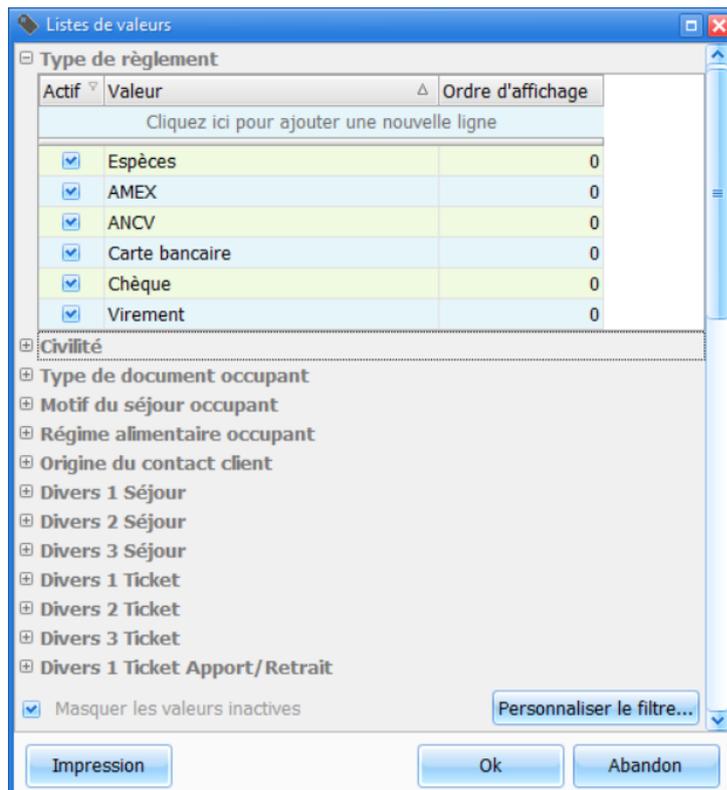
- définir un prix applicable pour une période future (exemple : tel produit passe de 6 à 7€ à partir du 01/12/2023) ;
- définir des « happy hours » de 18h à 19h avec une remise générale applicable sur une catégorie de produits ;
- définir des prix spéciaux (ou remise spéciale) applicable uniquement à un groupe de clients ou à un groupe de partenaires ;
- définir une tarification différenciée des produits en fonction du jour de la semaine ;
- définir un prix de vente en devise.

PARAMETRAGE DES LISTES DE VALEURS

Il est possible de limiter la saisie de certaines informations à une valeur parmi une liste données. C'est le cas pour les informations suivantes : type de règlement, civilité, type de document occupant, motif du séjour occupant, régime alimentaire occupant, origine du contact client, divers 1, 2 et 3 (au niveau séjour, ticket, apport/retrait, réservation, consommation, règlement, règlement d'apport/retrait, client et partenaire).

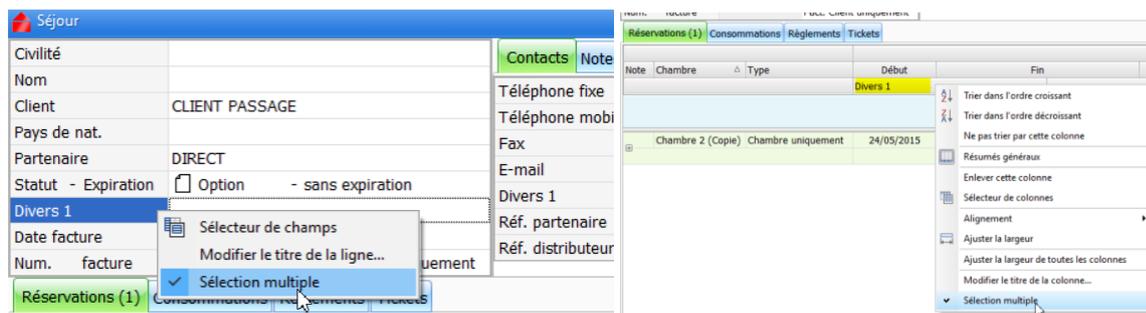
Pour paramétrer ces listes, utilisez le menu :

Personnaliser>Paramétrage>Listes de valeurs



Si la liste est vide pour une information donnée alors le logiciel autorise la saisie de n'importe quel texte pour cette information (texte libre).

Si la liste est renseignée, le logiciel autorise uniquement la saisie d'une des valeurs de la liste. Pour les champs Divers 1, Divers 2, Divers 3, Régime alimentaire occupant, Motif du séjour occupant et Origine du contact client ; l'application peut aussi autoriser une sélection multiple de valeur. Pour cela, il faut, sur la fenêtre de saisie, faire clic-droit sur l'entête de la ligne/colonne en question et cocher « Sélection multiple ».



La colonne « ordre d'affichage » permet de définir l'ordre dans lequel les valeurs possibles sont proposées. La colonne « actif » permet d'activer/désactiver une valeur sans avoir à la supprimer. En décochant la case « Masquer les valeurs inactives », il est possible d'afficher les valeurs désactivées afin de pouvoir les réactiver.

Un changement de nom de valeur dans cette liste ne modifiera pas les informations déjà saisies dans les fiches séjours, ticket, client ou partenaire.

Attention, il est conseillé de ne pas indiquer dans les types de règlement le motif du règlement ; ainsi « arrhes », « paiement solde » ne sont pas des types de règlement. Le motif du règlement peut être saisi soit dans la note associée à chaque règlement du séjour ou du ticket ou alors en utilisant le champ divers 1, 2 ou 3 de niveau règlement.

PARAMETRAGE DES PARTENAIRES

Les partenaires représentent les tours opérateur ou centrales de réservation avec qui vous travaillez. Il est possible d'associer un partenaire à un séjour. Ainsi vous pouvez connaître le volume de chiffre d'affaire par partenaire ou les séjours non réglés pour chaque partenaire.

Le paramétrage des partenaires permet de mémoriser toutes les informations d'adresse, de contact des partenaires. Les zones « Allotement », « Commission (description) », « Commission1 », « Commission2 » sont purement informatives et non utilisées par le programme. Elles peuvent être utilisées par des rapports.

Le champ « Groupe de partenaire » peut être utilisé lors de la définition des règles tarifaires pour les réservations afin d'attribuer des règles tarifaires à un ensemble de partenaires.

Les séjours peuvent également être facturés à la fois au client et au partenaire (voir chapitre sur la facturation).

Pour gérer la liste des partenaires, utilisez le menu :

Gérer>Partenaires

The screenshot shows a software window titled 'Partenaires'. On the left is a list of partners, with 'Booking.com XML' selected. On the right, the details for this partner are displayed in a form with several sections:

Nom	Booking.com XML
Actif	<input checked="" type="checkbox"/>
Adresse	
Adresse	Compass House, 80 Newmarket Road
Code postal	CB5 8DZ
Ville	CAMBRIDGE
Pays	ANGLETERRE
Contacts	
Téléphone fixe	00157329265 (numero gratuit 24h/24h)
Téléphone mobile	
Fax	
E-mail	france@booking.com
Facturation	
Nom facturation	
Mode Facturation partenaire	Non
Numéro de TVA	
Nom du titulaire de la carte virtuelle	
Divers	
Couleur	 Pourpre
Document	
Allotement	Sur demande
Commission (description)	Tarif Public

L'écran affiche le détail du partenaire sélectionné dans la liste de gauche.

Par défaut, un nouveau séjour est associé au partenaire DIRECT (il est possible de modifier son nom mais impossible de le supprimer). Ce partenaire « par défaut » est affiché en gras dans la liste de gauche. Pour pouvoir modifier les informations de ce partenaire « par défaut », il faut disposer du

droit « modifier le paramétrage » et faire « clic-droit > modifier le partenaire par défaut » sur la ligne en question de la liste de gauche.

Pour créer un nouveau partenaire, faire « clic-droit > Nouveau partenaire » dans la liste à gauche puis saisir les informations sur la zone de droite.

Pour supprimer un partenaire, faire « clic-droit > Supprimer » sur la ligne de la liste à gauche. Il n'est pas possible de supprimer un partenaire associé à un séjour. Si tel est le cas, il faut :

- soit désassocier tous les séjours de ce partenaire (voir plus loin)
- soit marquer le partenaire comme « non actif » en décochant la case « Actif » (il ne sera ainsi plus proposé dans la fiche séjour).

En décochant la case « Masquer les partenaires inactifs », il est possible d'afficher les partenaires désactivés afin de pouvoir les réactiver.

L'onglet « Derniers séjours associés » permet de voir la liste des 1000 derniers séjours associés au partenaire sélectionné. En double-cliquant sur une ligne, on bascule directement sur la fiche séjour du séjour correspondant.

En décochant la case « afficher uniquement les séjours facturés », il est possible d'afficher tous les séjours associés au partenaire (pas uniquement ceux qui sont facturés).

Depuis cette liste, il est possible de sélectionner plusieurs séjours afin de les associer à un autre partenaire. Pour cela, il faut faire un glissé/déplacé à la souris des lignes de séjour correspondantes vers le nouveau partenaire de la liste à gauche. Cette fonction peut être utile pour supprimer un doublon dans la liste des partenaires ; l'ancien partenaire qui n'aura plus de séjour associé pourra être supprimé.

Depuis cette liste, il est également possible de sélectionner plusieurs séjours afin de restituer dans un unique fichier PDF l'ensemble des factures partenaire associées. Pour cela, il faut utiliser le menu « clic-droit > Restituer les factures partenaire associées aux séjours sélectionnés... ».

Autres colonnes du paramétrage des partenaires (certaines colonnes pouvant être masquée par défaut ; cf. chapitre 'Ergonomie générale et gestion des préférences') :

- Couleur : permet d'attribuer une couleur à chaque partenaire afin de coloriser le planning des réservations (si ce dernier est en mode de colorisation « par partenaire ») ;
- Mode de facturation : permet de définir si un nouveau séjour associé à ce partenaire bascule automatiquement en mode de facturation client/partenaire (c'est-à-dire que le séjour donnera lieu à une facture pour le client et une autre facture pour le partenaire) ;
- Nom titulaire carte virtuelle : ce champ est utilisé lors de la récupération des réservations d'internet (auprès du channel manager). Si la réservation comporte une carte bancaire dont le nom correspond à la valeur de champ, alors le séjour en question passe automatiquement en mode de facturation client/partenaire ; pour cela il est nécessaire de définir le Mode de facturation dans le mode « Oui, selon le titulaire de la carte ».

Le champ « Nom titulaire carte virtuelle » peut contenir des caractères joker comme « * ». Ainsi si on définit « *Expedia* » toutes les séjours créés à partir d'une demande de séjour internet liée au partenaire en question et qui comportent une carte bancaire avec « Expedia » dans le nom seront créés en mode de facturation « client/partenaire » ;

- Mode de facturation taxe de séjour : permet de définir si par défaut, la taxe de séjour doit être facturé au client ou au partenaire en cas de facturation en mode client/partenaire du séjour ; le mode « selon le type de réservation » indique que la valeur par défaut sera fonction du paramétrage des types de réservation (et non du partenaire);
- Nom facturation : permet de définir un nom pour le partenaire qui sera utilisé sur les factures à la place du nom défini dans le champ « nom » ;
- Numéro de TVA : cet identifiant de TVA est affiché sur la facture du partenaire ;
- Noms alternatifs : permet de définir une liste de noms séparés par des virgules. Ces noms sont utilisés pour relier une fiche séjour à un partenaire existant lors du traitement d'une demande de séjour Internet. Ainsi par exemple, sur la fiche de partenaire « Expedia », on peut définir comme nom alternatif « Hotels.com ». Le séjour créé à partir d'une demande séjour Internet venant de « Hotels.com » sera ainsi automatiquement associé au partenaire Expedia ; si aucun partenaire existant ne correspond au nom du partenaire associé à la demande de séjour Internet, alors le système crée automatiquement un nouveau partenaire.

PARAMETRAGE DES CLIENTS

Les clients représentent les clients récurrents ou ceux pour lesquels on veut mémoriser l'adresse pour réaliser des mailings (carte de vœux, promotion ou autres). Il est possible d'associer un client à un séjour pour :

- regrouper tous les séjours ou tickets de ce client et ainsi connaître son historique ;
- ne pas avoir à re-saisir l'adresse et les contacts dans la fiche séjour. En associant le client au séjour, ces informations du séjour sont automatiquement initialisées.

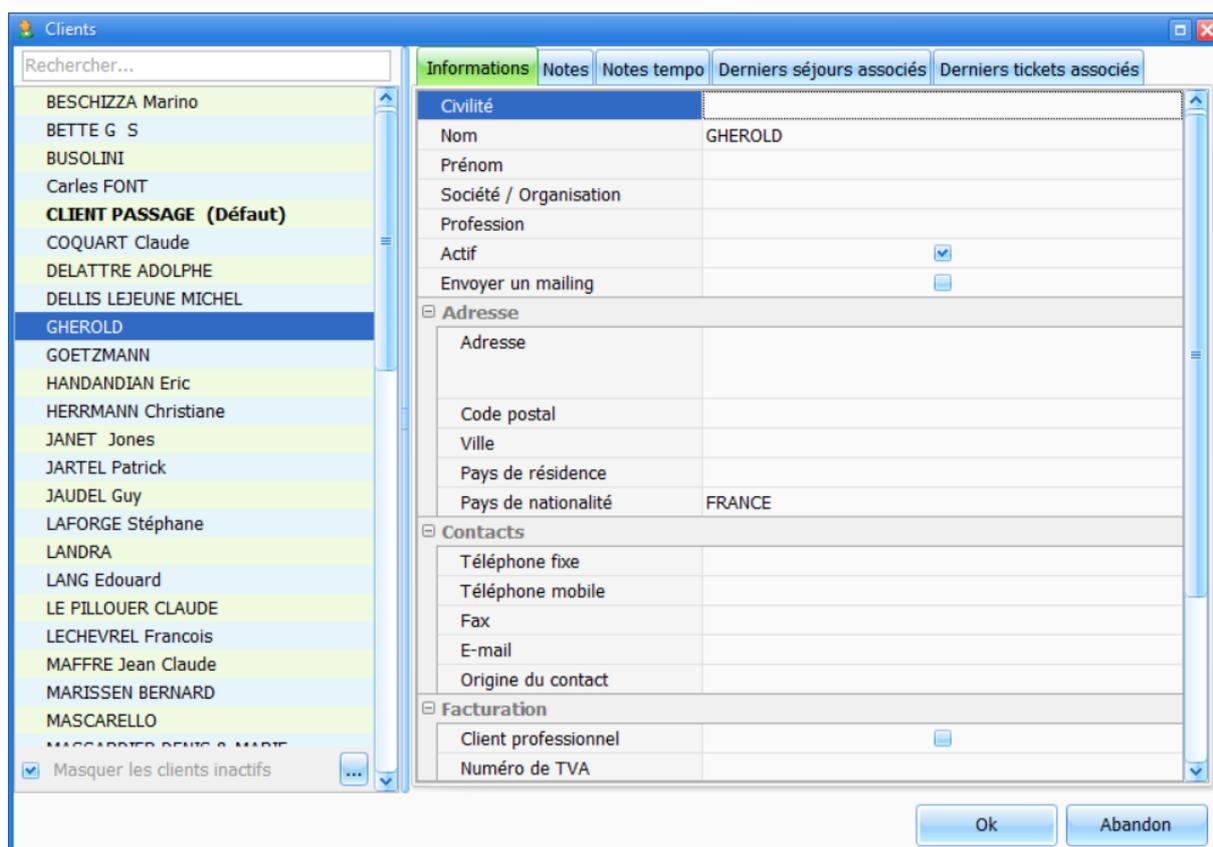
La zone « Envoyer un mailing » permet simplement de distinguer les clients pour lesquels on veut gérer les mailings. Elle est purement informative et non utilisée par le programme (uniquement par les rapports).

Les zones « Société / Organisation », « Profession », « Date anniversaire », « Document » sont purement informatives et non utilisées par le programme. Elles peuvent être utilisées par des rapports.

Le champ « Groupe de client » peut être utilisé lors de la définition des règles tarifaires pour les réservations afin d'attribuer des règles tarifaires à un ensemble de clients.

Pour gérer la liste des clients, utilisez le menu :

Gérer>Clients



L'écran affiche le détail du client sélectionné dans la liste de gauche.

Par défaut, un nouveau séjour et associé au client CLIENT PASSAGE (il est possible de modifier son nom mais impossible de le supprimer). Ce client « par défaut » est affiché en gras dans la liste de gauche. Pour pouvoir modifier les informations de ce partenaire « par défaut », il faut disposer du droit « modifier le paramétrage » et faire « clic-droit > modifier le client par défaut » sur la ligne en question de la liste de gauche. On peut ainsi modifier le pays de nationalité du client par défaut pour changer le pays par défaut associé aux nouveaux séjours.

Pour créer un nouveau client, faire « clic-droit > Nouveau client » dans la liste à gauche puis saisir les informations sur la zone de droite.

Pour supprimer un client, faire « clic-droit > Supprimer » sur la ligne de la liste à gauche. Il n'est pas possible de supprimer un client associé à un séjour ou à un ticket. Si tel est le cas, il faut :

- soit désassociés tous les séjours et tickets de ce client (voir plus loin)
- soit marquer le client comme « non actif » en décochant la case « Actif » (il ne sera ainsi plus proposé dans la fiche séjour ou ticket)

En décochant la case « Masquer les clients inactifs », il est possible d'afficher les clients désactivés afin de pouvoir les réactiver.

Il est possible de créer 2 types de clients : les clients et les clients 'société'. Un client peut être associé à un et un seul client 'société' (via le champ « Société»). Quand un séjour est associé à un client qui est lui-même associé à un client société, alors l'adresse de la facture du séjour (ou ticket) peut être initialisée soit avec les données du client soit avec les données du client 'société' (selon si la case « client 'société' » est cochée au niveau de l'onglet « Facturation client » du séjour ou du ticket).

L'onglet « Derniers séjours associés » permet de voir la liste des 1000 derniers séjours associés au client sélectionné. En double-cliquant sur une ligne, on bascule directement sur la fiche séjour du séjour correspondant.

En déchant la case « afficher uniquement les séjours facturés », il est possible d'afficher tous les séjours associés au client (pas uniquement ceux qui sont facturés).

L'onglet « Derniers tickets associés » permet de voir la liste des 1000 derniers tickets associés au client sélectionné. En double-cliquant sur une ligne, on bascule directement sur la fiche ticket du ticket correspondant.

En déchant la case « afficher uniquement les tickets facturés », il est possible d'afficher tous les tickets associés au client (pas uniquement ceux qui sont facturés).

Depuis ces listes, il est possible de sélectionner plusieurs séjours ou tickets afin de les associer à un autre client. Pour cela, il faut faire un glissé/déplacé à la souris des lignes de séjour ou tickets correspondantes vers le nouveau client de la liste à gauche. Cette fonction peut être utile pour supprimer un doublon dans la liste des clients ; l'ancien client qui n'aura plus de séjour et de ticket associé pourra être supprimé.

Depuis ces listes, il est également possible de sélectionner plusieurs séjours ou tickets afin de restituer dans un unique fichier PDF l'ensemble des factures client associées. Pour cela, il faut utiliser le menu « clic-droit > Restituer les factures client associées aux séjours sélectionnés... » ou le menu « clic-droit > Restituer les factures client associées aux tickets sélectionnés... »

Autres colonnes du paramétrage des clients (certaines colonnes pouvant être masquée par défaut ; cf. chapitre 'Ergonomie générale et gestion des préférences') :

- Couleur : permet d'attribuer une couleur à chaque client afin de coloriser le planning des réservations (si ce dernier est en mode de colorisation « par client ») ;
- Client professionnel et numéro de TVA : permet d'indiquer d'initialiser la fiche séjour en mode client professionnel et d'afficher sur la facture client un numéro de TVA ;
- Origine du contact : permet de classer les fiches client par origine du contact. Les valeurs possibles pour cette information peuvent être définies dans le paramétrage des listes de valeurs (vu précédemment) ;
- Taux de remise par défaut : permet de fixer un taux de remise par défaut à un client. Ainsi, les réservations (et pas les consommations) créés sur un séjour associé à ce client seront initialisées avec ce taux de remise. En mode de facturation client/partenaire ; le taux de remise par défaut ne s'applique que sur les réservations facturées au client (pas celles éventuellement facturées au partenaire).

PARAMETRAGE DE LA PERIODE

Le paramétrage de la période permet de définir les bornes minimum et maximum du planning. En effet, pour des raisons de performance, il n'est pas possible de construire un planning sans limite dans le temps. Il faut donc que vous définissiez une période compatible avec votre activité du moment.

Dans le cas général, le logiciel fonctionne très bien avec une période d'une durée de 2 ans. Il est possible de définir une période plus grande mais dans ce cas le logiciel peut être ralenti s'il y a de nombreux séjours sur cette période (surtout au lancement de l'application).

Si vous avez des problèmes de lenteur, pensez à réduire votre période.

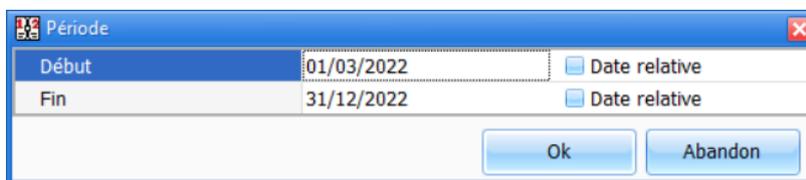
La période peut être changée à tout moment. Elle peut être différente d'un PC à l'autre (dans le cas d'une utilisation multipostes).

Bien évidemment, le fait de modifier la période n'efface aucune donnée de votre base (les données hors période restent dans votre base, elles ne sont simplement pas chargées lors de la construction du planning).

La définition de la période n'influence également pas le résultat des recherches effectuées à partir des actions (et des rapports associés).

Pour gérer la période, utilisez le menu :

Gérer>Période



Il est possible de définir des bornes « début » et « fin » soit sous la forme de date fixe, soit sous la forme de date relatives à la date du jour (en cochant la case « Date relative »).

PARAMETRAGE DES EVENEMENTS

Les événements permettent d'ajouter des zones de couleur (et des info-bulles) sur le planning et sur une période donnée pour indiquer :

- un événement ponctuel (manifestation, compétition,...) ;
- les vacances scolaires ;
- des périodes de promo ;
- ...

En plus de sa période, un événement peut également être global (il concerne toutes les chambres) ou associé à une chambre donnée. Dans ce cas, la zone de couleur est directement sur la ligne de la chambre correspondante (au lieu d'être sur la zone d'entête des jours du planning). Cela peut être utile pour :

- signaler que la chambre ne peut pas momentanément être louée pendant une période
- signaler que la chambre fait partie d'un allotement pour une centrale de réservation.
- ...

Il existe 4 types d'événement :

- Informatif : l'événement ne modifie pas la disponibilité du planning publié auprès du channel manager ;
- Allotement ou Indisponibilité : ces deux types rendent la ou les chambres indisponibles auprès du channel manager ;
- Changement de type de chambre : cela modifie également la disponibilité publiée dans le sens où durant l'événement la ou les chambres concernées change de type de chambre (des triples peuvent être considérées comme double par exemple).

Pour chaque événement, il est possible de définir :

- un texte qui s'affiche sous forme de bulle d'aide quand on place la souris sur la zone colorée du planning associée à l'évènement ;
- une couleur ;
- un ordre d'affichage (utilisé uniquement dans le mode affichage 'superposé' des événements, voir en fin de ce chapitre) ;
- et éventuellement, un nombre de répétitions et un nombre de jours entre 2 répétitions si l'évènement se répète de manière régulière.

Il est également possible de faire en sorte que la date de début et/ou de fin de l'évènement soit relative à la date du jour (ex : début de l'évènement = J + 20). Pour cela, il existe les colonnes (non visibles par défaut) : « Nb jours début relatif » et « Nb jours fin relatif ». Si un de ces colonnes est renseignée, le date de début (ou fin) est calculée automatiquement et n'est plus modifiable.

Pour gérer les évènements, utilisez le menu :

Gérer>Evènements

Actif	Nom	Chambre (facultatif)	Type	Date de début	Date de fin	Couleur	Nb de répétitions	Nb jours entre 2 répétitions	Ordre d'affichage
<input checked="" type="checkbox"/>	Travaux	Chambre 03	Indisponible	07/01/2020	08/01/2020	Bleu	2	7	1

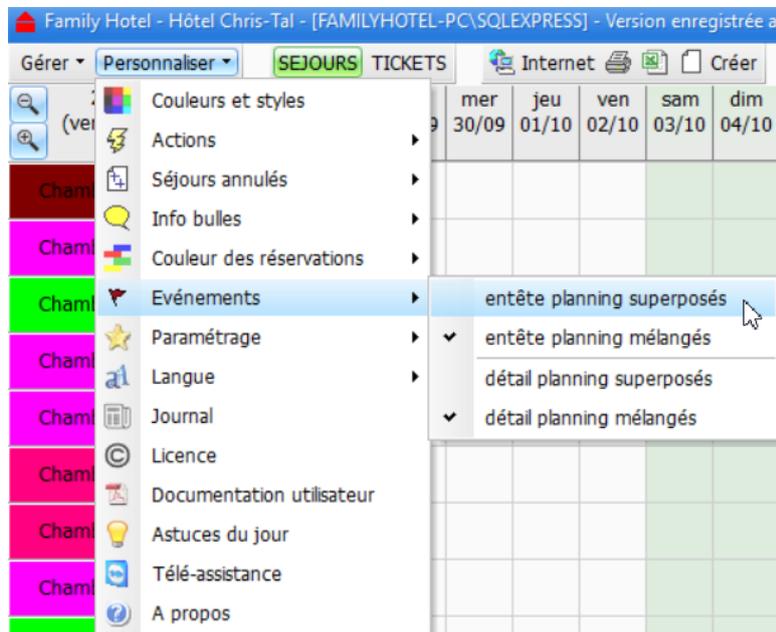
Exemple d'évènement sur la chambre 3, du 07/01/2020 au 08/01/2020, avec 2 répétitions tous les 7 jours

Pour supprimer un ou plusieurs événements, faire « clic-droit > Supprimer » sur la ou les lignes sélectionné(s) de la grille. La colonne « Actif » permet de désactiver un événement sans le supprimer. En décochant la case « Masquer les événements inactifs », il est possible d'afficher les événements désactivés afin de pouvoir les réactiver.

La création ou modification d'évènements est également disponible directement depuis l'entête du planning pour les évènements globaux ou depuis une sélection sur le planning pour les évènements liés à une chambre spécifique en faisant « clic-droit > modifier les évènements ».

Il peut y avoir plusieurs événements sur la même période (et éventuellement les mêmes chambres), dans ce cas l'affichage sur le planning sera différent suivant si vous avez décidé d'afficher les événements dans le mode « superposé » ou « mélangé ».

Le choix du mode d'affichage se fait grâce au menu *Personnaliser>Evénements*



Dans le mode « superposé », seuls la couleur et le texte de l'événement avec le plus grand ordre d'affichage (pour le jour correspondant à chaque case) sont affichés.

Dans le mode « mélangé », l'application affiche la concaténation de tous les textes des événements qui se chevauchent (pour le jour correspondant à chaque case) et utilise une couleur qui est le résultat du mélange des couleurs de chacun de ces événements.

On peut avoir un mode d'affichage différents entre les événements de l'entête du planning (événement globaux) et les événements du détail du planning (événements niveau chambre).

Dans les paramètres divers, il existe également un paramètre « affichage des événements globaux » qui permet d'afficher les événements globaux sur toutes les chambres du planning (plutôt qu'uniquement sur l'entête du planning).

PARAMETRAGE DES COULEURS ET DES STYLES D’AFFICHAGE

La plupart des couleurs et des polices de caractères utilisés dans Family Hotel PMS sont paramétrables. Ceci vous permet d’adapter l’apparence du logiciel à vos goûts.

Pour gérer les couleurs et style d’affichage, utilisez le menu :

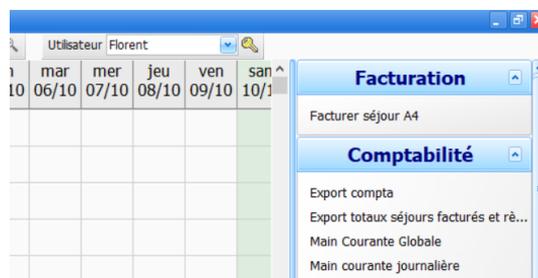
Personnaliser>Couleurs et styles



Il y a 2 niveaux de paramétrage :

- un niveau global où vous choisissez une apparence parmi les apparences proposées. Il y a par exemple l’apparence « McSkin » qui imite l’apparence des logiciels sous MAC. Cette documentation utilisateur a été réalisée avec l’apparence « iMaginary ». Ce premier niveau est activable en cochant la case « Utiliser l’apparence » ;
- un niveau plus détaillé qui s’applique par-dessus le niveau global et permet de modifier des éléments graphiques spécifiques de l’application. Ce deuxième niveau est activable en cochant la case « Utiliser les styles ».

Ainsi, par exemple, en modifiant les données de l’onglet « Catégorie », il est possible d’afficher plus gros (police Tahoma 14 et en Bleu marine) les catégories d’actions de la barre des actions de l’écran principal.



La case « Utiliser le mode tactile » permet de modifier légèrement l’affichage de l’application pour qu’il soit plus facile de l’utiliser sur un écran tactile.

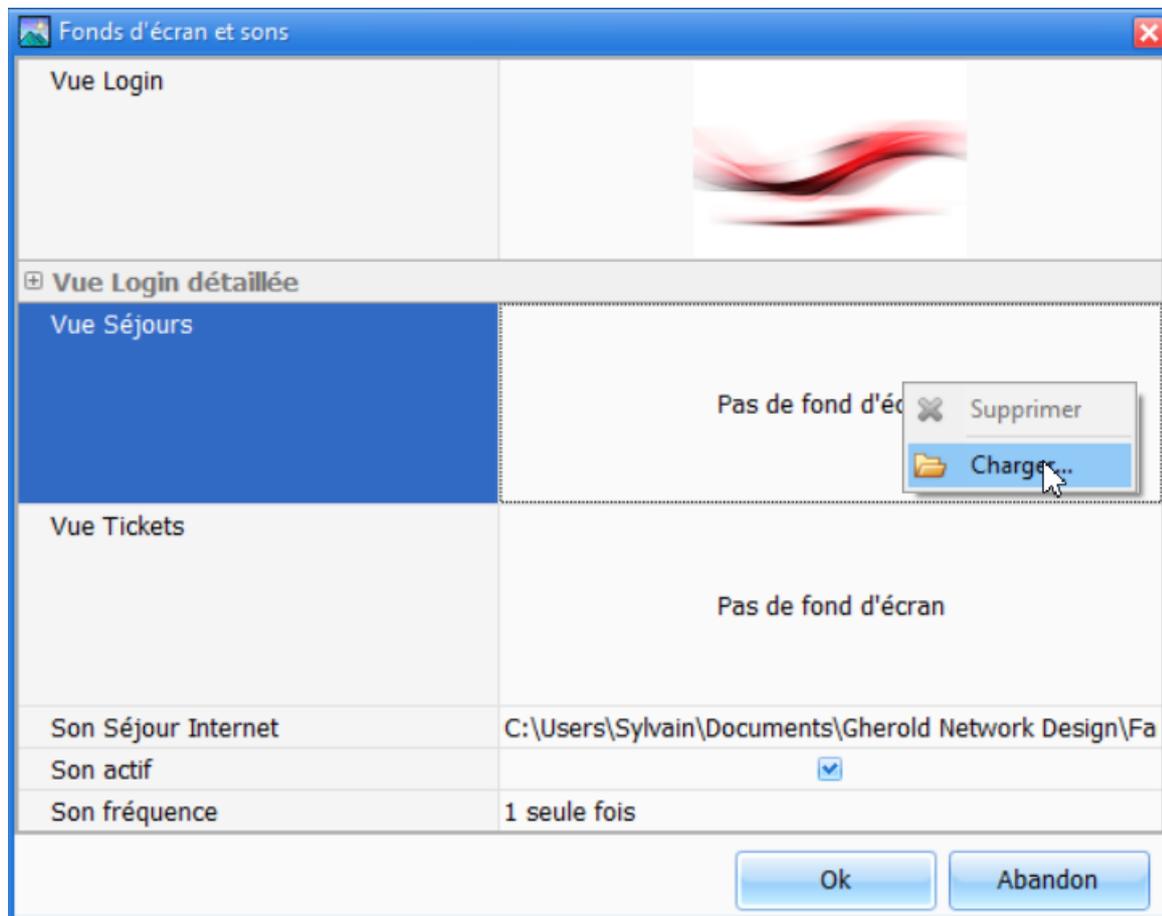
PARAMETRAGE DES FONDS D'ECRAN ET SONS

Il est également possible de définir des fonds d'écran pour les 4 zones principales de l'application à savoir :

- la vue LOGIN, zone qui masque le planning quand la fenêtre de login est présente (pour des raisons de confidentialité) ;
 - sur la vue LOGIN DETAILLEE, il est également possible de configurer 4 autres images qui apparaissent aux 4 quarts de l'écran par-dessus l'image définie dans la vue LOGIN (cliquer sur la petite croix devant la catégorie « Vue login détaillée » pour accéder à ce paramétrage.
- la vue SEJOURS, l'arrière-plan du planning lui-même ;
- la vue TICKETS, l'arrière-plan de la vue ticket.

Pour gérer les fonds d'écran, utilisez le menu :

Personnaliser>Paramétrage>Fonds d'écran



Pour modifier l'image, faire clic-droit « Charger... » sur l'image (ou sur le texte « Pas de fond d'écran » s'il n'y a pas d'image déjà chargée) et sélectionner une image au format JPG pas trop volumineuse pour ne pas ralentir l'application (inférieure à 1Mo).

Pour supprimer un fond d'écran, faire clic-droit « Supprimer » sur l'image.

Supprimer tous les fonds d'écran peut permettre un fonctionnement plus rapide de l'application (sur les ordinateurs peu performants).

Il est également possible de définir un son qui sera joué s'il existe des demandes de séjour Internet en attente de traitement. La fréquence à laquelle est joué ce son est paramétrable (une seule fois, en continue ou à fréquence donnée entre 1 et 30 minutes).

PARAMETRAGE DES PAYS ET DES DEVISES

Pour gérer la liste des pays, utilisez le menu :

Personnaliser>Paramétrage>Pays

Pour gérer la liste des devises, utilisez le menu :

Personnaliser>Paramétrage>Devises

Par défaut, aucune devise n'existe. Vous pouvez les configurer en indiquant le taux de change par défaut par rapport à la monnaie de référence de l'application (définie dans le paramétrage de l'établissement).

PARAMETRAGE DES PARAMETRES DIVERS

Le paramétrage divers regroupe l'ensemble de tous les autres paramètres de l'application.

Il est composé en 2 sections :

- Les paramètres liés à la base de données et qui vont s'appliquer sur l'ensemble des postes ;
- Les paramètres liés à l'ordinateur sur lequel on est connecté uniquement.

Pour gérer les paramètres divers, utilisez le menu :

Personnaliser>Paramétrage>Paramètres divers

The screenshot shows the 'Paramètres divers' window with the following sections and parameters:

- Paramètres liés à la base de données**
 - Taxe de séjour**
 - Paramétrage avancé de la taxe de séjour
 - Montant par nuitée: 0
 - Montant par nuitée et par Adulte: 1
 - Montant par nuitée et par Enfant: 0
 - Montant par nuitée et par Bébé: 0
 - Montant par nuitée et par VRP: 0
 - Taxe de séjour comprise dans le prix TTC:
 - Facturation par défaut
 - Comptabilité
 - Autres paramètres avancés
 - Identifiant base de données
 - Taux de change devise par défaut: 1
- Paramètres liés à cet ordinateur uniquement**
 - Planning & tickets
 - Contenu des info bulles des chambres
 - Contenu des info bulles des réservations
 - Contraintes liées au statut

Buttons: Ok, Abandon

Comme il existe un grand nombre de paramètres, la fonction de recherche par « CTRL+F » peut être particulièrement utile sur cet écran et vous permet de filtrer les paramètres par tout ou partie de leur nom.

Exemple : recherche tous les paramètres liés aux mot-clé « réservation »

The screenshot shows the 'Paramètres divers' window with a search filter 'réservation' applied. The results are:

- Autres paramètres avancés**
 - Url de récupération des prix des réservations
- Paramètres liés à cet ordinateur uniquement**
 - Planning & tickets
 - Contenu des info bulles des réservations
 - Affichage du numéro de facture:
 - Affichage des dates de début et fin:
 - Affichage du nombre de jours: Non
 - Affichage du prix TTC de la réservation: Non
 - Affichage du nom de la chambre:

Buttons: Ok, Abandon

Dans la liste exhaustive ci-dessous, nous avons mis en jaune les paramètres les plus souvent modifiés.

LES PARAMETRES LIES A LA BASE DE DONNEES ET QUI VONT S'APPLIQUER SUR L'ENSEMBLE DES POSTES

Taxe de séjour : permet de définir les montants de la taxe de séjour en indiquant un prix fixe par nuitée et par adulte, enfant, VRP ou bébé. Si votre établissement est soumis à une taxe de séjour en % du prix HT de la réservation alors vous devrez définir des règles de taxe de séjour via le paramétrage avancé de la taxe de séjour (voir chapitre suivant).

Facturation par défaut : permet de définir quels sont les rapports de factures utilisés par défaut lorsqu'un séjour ou ticket est facturé sans préciser un rapport de facture donné (exemple : soit en passant son statut à « Facturé », soit en cliquant sur le bouton raccourci « Facturer » en bas à gauche de la fiche séjour ou ticket).

Comptabilité :

- **Activer la gestion des extournes** : permet d'activer la possibilité de créer une extourne d'une facture déjà réalisée (en vue de l'annuler et éventuellement de la remplacer). Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car il est toujours actif ;
- **Activer la gestion des clôtures** : permet d'activer le fait qu'il soit obligatoire d'effectuer des clôtures régulières dans l'application (voir chapitre sur les clôtures). Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car il est toujours actif ;
- **Activer la gestion des apports/retraits** : permet d'activer la possibilité de créer des tickets d'Apport/Retrait afin de pouvoir gérer un « fond de caisse » global et par type de règlement dans l'application

Autres paramètres avancés :

- **Nombre de jour max. application des règles tarifaires** : indique la durée maximum en jours des réservations sur lesquels les règles tarifaires peuvent s'appliquer ;
- **Nombre de jour max. application des règles de taxe de séjour** : indique la durée maximum en jours des réservations sur lesquels les règles de taxe de séjour peuvent s'appliquer ;
- **Url de récupération des prix de réservation** : utile uniquement si vous utilisez un système de vente sur Internet (Family Resa ou un channel manager compatible avec Family Hotel PMS). Permet d'initialiser le prix d'une réservation saisie manuellement à partir du prix défini dans le système de vente sur Internet. Veuillez contacter le support pour connaître votre Url à renseigner ici si vous souhaitez utiliser cette fonctionnalité ;
- **Nb de jour max. date facture dans le futur** : il est possible de forcer la date de facture d'un séjour/ticket donné en la saisissant manuellement avant de le facturer. Permet de définir une limite dans le futur sur la date qu'il est possible de saisir. ;
- **Nb de jour max. date règlement dans le futur** : permet de définir une limite dans le futur sur la date qu'il est possible de saisir pour la date de règlement ;
- **Adresse facture client structuré** : permet de définir si la saisie de l'adresse de facture client doit se faire dans une zone séparant le nom, l'adresse, le code postale, la ville et le pays (ou

dans une unique zone de saisie non structurée globale). Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car il est toujours actif ;

- Générer un occupant pour les bébés : permet de définir si l'application doit générer une ligne d'occupant pour chaque bébé afin de pouvoir saisir leurs informations détaillées (nom, prénom, date de naissance, ...) ;
- Toujours autoriser la saisie du partenaire et du client sur les tickets : permet de pouvoir toujours saisir un client ou un partenaire sur un ticket quel que soit son mode de facturation ('Ticket', 'Fact. Client' ou 'Fact. Partenaire'). Sinon, la saisie du client est autorisée uniquement en mode 'Fact. Client' et la saisie du partenaire est autorisée uniquement en mode 'Fact. Partenaire' ;
- Taxe de séjour comprise dans le prix TTC : Nous recommandons de laisser décochée cette option. Permet de faire en sorte que la taxe de séjour soit comprise dans le montant TTC calculé ou saisi lors de la saisie de la réservation (à saisir dans la colonne « Prix TTC avec taxe de séjour »). Dans ce cas de figure, pour la saisie manuelle du prix, il faut utiliser la colonne « Prix TTC avec taxe de séjour » (qui est masquée par défaut). Attention, cette option n'est pas compatible avec un calcul de la taxe de séjour en fonction d'un pourcentage du prix HT (cf. paramétrage des règles de taxe de séjours) ;
- Nom de la TVA : permet de donner un nom à la taxe TVA sur les consommations ;
- Nom de la taxe additionnelle (sur les consommations) : permet de donner un nom à la taxe additionnelle sur les consommations ;

Identifiant de base de données : permet de définir le nom de votre base de données pour qu'il soit affiché dans le titre de la fenêtre principal de l'application. Dans Family PMS ce paramétrage est en lecture seule et ne peut être modifié que par le support.

Taux de change devise par défaut : permet d'initialiser le taux de change devise associé à un séjour ou un ticket si aucune devise spécifique n'a été précisée au niveau de ce séjour/ticket.

LES PARAMETRES LIES A L'ORDINATEUR QUE LEQUEL ON EST CONNECTE UNIQUEMENT

Les paramètres ci-dessous vont s'appliquer uniquement sur le poste depuis lequel vous les définissez. Toutefois, via le menu « Personnaliser > Paramétrage > Réinitialiser les préférences », il est possible de sauver ce paramétrage dans un modèle en vue de l'appliquer sur un autre poste (cf. chapitre « Ergonomie générale et gestion des préférences »).

SECTION PLANNING & TICKET

Contenu des info-bulles de chambres : permet de définir quelle information est affichée dans l'info-bulle qui s'affiche quand le curseur de la souris est placé au-dessus de la colonne des chambres du planning.

Contenu des info-bulles des réservations : permet de définir quelle information est affichée dans l'info-bulle qui s'affiche quand le curseur de la souris est placé au-dessus d'une réservation du planning.

Contraintes liées au statut

- **Contrainte liée au statut « en cours » (non traité, non facturé)** : permet de définir si le logiciel autorise d'avoir plusieurs réservations liées à un séjour au statut « En cours » (non traité et qui n'a pas déjà été facturé) sur une même chambre (et en prenant en compte toutes les réservations existantes de cette chambre quel que soit la date). Le but est de détecter un séjour qui serait resté en statut « en cours » par oubli sur lequel on pourrait par erreur noter un ticket (voir chapitre « gestion des tickets »).
- Modification des entêtes (sauf statut) : permet de définir sous quelles conditions le logiciel autorise de modifier les données d'entête affichée dans la facture (hormis le statut), d'un séjour ou d'un ticket. Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car ces données ne sont pas modifiables dès que le séjour/ticket est facturé.
- Modification des réservations : permet de définir sous quelles conditions le logiciel autorise de modifier les données des réservations, d'un séjour. Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car ces données ne sont pas modifiables dès que le séjour est facturé.
- Modification des consommations : permet de définir sous quelles conditions le logiciel autorise de modifier les données des consommations, d'un séjour ou d'un ticket. Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car ces données ne sont pas modifiables dès que le séjour/ticket est facturé.
- Modification des règlements : permet de définir sous quelles conditions le logiciel autorise de modifier les données des consommations, d'un séjour ou d'un ticket. Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car ces données ne sont pas modifiables dès que le séjour/ticket est en statut « réglé » ou « annulé ».
- **Conserver le N° de facture sur « En cours »** : permet de définir si le logiciel autorise à repasser le séjour ou ticket au statut « En cours » après l'avoir facturé (en vue de le modifier à posteriori) et ce tout en conservant le numéro de facture associé. Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car cette fonctionnalité n'est pas autorisée.
- Passer les chambres à 'Non Prêtes' sur 'En cours' : permet de définir si le statut des chambres associées aux réservations du séjour est automatiquement passé à 'Non Prêtes' quand le séjour est passé au statut 'En cours' ;
- Proposer de passer en statut « Réglé » : permet de définir sous quelles conditions le logiciel propose de passer le séjour ou ticket en statut réglé.
- **Proposer de facturer les annulations séjour** : permet de définir sous quelles conditions le logiciel propose de facturer le séjour qui est annulé (cf. chapitre « annulation d'un séjour »).
- Proposer de facturer les annulations ticket : permet de définir sous quelles conditions le logiciel propose de facturer le ticket qui est annulé.
- Proposer d'associer le client/partenaire du séjour aux tickets associés au séjour : permet de définir si, lorsqu'un ticket est associé à un séjour lui-même associé à un client ou à un partenaire, le logiciel propose d'associer le ticket à ce client (si le ticket est en mode « facturation client ») ou à ce partenaire (si le ticket est en mode « facturation partenaire »).
- Autoriser les « Réglés » mais non facturés : permet de définir sous quelles conditions le logiciel autorise d'avoir un séjour ou ticket en statut « Réglé » sans qu'il soit facturé. Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car ce choix n'est pas paramétrable ; seuls les séjours ou tickets dont le total TTC et le total des règlements sont égaux à 0 peuvent être en statut « Réglé » sans qu'ils soient facturés.

- Autoriser les « Réglés » facturés mais non soldés : permet de définir sous quelles conditions le logiciel autorise d'avoir un séjour ou ticket facturé en statut « Réglé » alors que le restant à payer est différent de 0 ;
- Autoriser les « Annulés » non facturés : permet de définir sous quelles conditions le logiciel autorise d'avoir un séjour ou ticket « Annulé » sans qu'il soit facturé ; par défaut, il faut que le total des règlements soit égal à zéro.
- Nb. de séjours non annulés par chambre : permet de définir pour toutes les chambres sous quelles conditions le logiciel autorise d'avoir plusieurs séjours non annulés simultanés dans une même chambre. Il existe un paramétrage équivalent « chambre par chambre » dans le paramétrage des chambres. L'éventuelle valeur définie au niveau chambre est prioritaire, pour la chambre en question, par rapport à la valeur de ce paramètre.
- Modifier automatiquement le statut des réservations contiguës : permet, en cas de modification du statut des réservations (pas le statut des séjours) directement depuis le planning, de définir si le statut des éventuelles réservations contiguës (même séjour, même chambre et qui se suivent) doit également être automatiquement modifié.

Couleurs des statuts séjours : permet d'associer une couleur à chaque statut d'un séjour afin de coloriser le planning des réservations (si ce dernier est en mode de colorisation « par statut »)

Couleurs des statuts chambres : permet d'associer une couleur au 2 statuts « prête » ou « pas prête » d'une chambre afin d'afficher un témoin de cette couleur si l'affichage des statuts des chambres sur le planning est activé. Voir paramètre « Affichage des statuts chambre sur le planning » plus loin.

Couleurs des jours de la semaine : permet de coloriser le fond des cellules du planning en fonction du jour de la semaine. Permet ainsi de mettre en évidence les week-ends par exemple. Permet également de définir la couleur utilisée pour le jour courant (aujourd'hui).

Couleurs par défaut : permet de définir quelle est la couleur par défaut qui est associée à un nouveau client, partenaire ou évènement.

Couleur des pastilles règlements sur le planning : permet de définir la couleur des pastilles indiquant la présence de règlement sur les séjours associés aux réservations affichées. La couleur peut être différente selon que le séjour est soldé ou non (restant à payer égal à 0).

Délai d'affichage initial des info-bulles (en ms.) : délai en milliseconde avant affichage d'une info-bulle.

Délai d'affichage de ré-affichage info-bulles (en ms.) : délai en milliseconde avant nouvel affichage d'une info-bulle.

Délai de masquage info-bulles (en ms.) : délai en milliseconde avant que l'info-bulle soit masquée.

Style des info-bulles : style d'affichage des info-bulles. Si les info-bulles ne s'affichent jamais sur votre ordinateur, vous pouvez essayer avec le mode d'affichage « simplifié ».

Transparence info-bulles (0-255) : niveau de transparence d'une info-bulle. Définir 0 pour que l'info-bulle soit opaque.

Décalage position 'Aujourd'hui' (en jour) : permet de définir de combien de jour le jour courant est décalé vers la droite lorsqu'on clique sur le bouton 'Aujourd'hui' du planning (ou au démarrage de l'application si le jour courant est dans la période active).

Mode d’affichage ‘Aujourd’hui’ : permet de définir comment le jour courant doit être matérialisé sur le planning. Cette fonction utilise la couleur associée à ‘Aujourd’hui’ dans le paramétrage des couleurs des jours de la semaine.

Modes de déverrouillage possibles : permet de définir quels sont les modes de déverrouillage du planning qui sont autorisés quand on clique sur le texte « (verrouillé) » qui s’affiche en dessous l’année sur le planning. Il existe 2 modes de déverrouillage : le mode « délogement » qui permet de modifier uniquement la chambre et le mode « déverrouillé » qui permet en plus de modifier les dates des réservations directement depuis le planning.

Délogement facile : permet de définir si, lors du déplacement réservations directement depuis le planning, l’application autorise d’avoir, de manière transitoire, plusieurs réservations dans la même cellule. Cela facilite les délogements en évitant d’avoir recours à une chambre « transfert » par exemple.

Largeur colonne chambre : permet de définir en pixel la largeur de la colonne des chambres sur le planning.

Forme des réservations : permet de définir sous quelle forme géométrique les réservations sont affichées sur le planning (rectangulaire, arrondie ou hexagonale).

Action associée à la roulette de la souris : permet de définir le comportement du planning lorsqu’on utilise la roulette de la souris dessus.

La roulette souris permet de modifier les valeurs saisies : permet de définir si la roulette souris peut modifier la valeur saisie dans un champ de donnée si ce champ est sélectionné. Il est conseillé de laisser ce paramètre décoché.

Alignement des noms de séjour : permet de définir comment sont alignés les noms de séjour dans les réservations (à gauche, centré, à droite).

Alimentation du nom de séjour depuis la fiche client : permet de définir comment le nom de séjour est initialisé à partir du nom et du prénom présent dans l’éventuelle fiche client associée (« nom, prénom » ou « prénom, nom » ou « nom seul »).

Affichage du 1er occupant sur le planning : permet de définir si et comment le nom et prénom du 1^{er} occupant d’une réservation doit être affiché sur le planning à la place du nom du séjour.

Affichage 1ère ligne note de réservation sur le planning : permet de définir si la 1^{ère} ligne de la note de réservation (ou note interne de réservation) doit être affichée sur le planning à la place du nom du séjour.

Affichage icône note sur le planning : permet de définir si, directement sur le planning, une icône post-it est affichée pour signaler la présence de note renseignée au niveau de la réservation ou du séjour associé. Le paramètre permet de sélectionner les notes à prendre en compte parmi les 5 types de notes possibles et également la présence d’un bébé dans la chambre ou le fait que la réservation en question ne soit pas délogeable.

Affichage des règlements sur le planning : permet d’afficher, directement sur le planning, une pastille indiquant la présence de règlement sur le séjour associé à la réservation en question. La couleur de la pastille peut être configurée dans le paramètre « Couleur des pastilles règlements sur le planning ». Ce paramètre possède également un paramétrage détaillé accessible par la petite croix en début de ligne.

Ce paramétrage détaillé permet de préciser si la pastille doit s'afficher :

- S'il existe au moins un règlement associé au séjour ;
- Si le séjour est en statut « Option » ;
- Si le séjour est en statut « Confirmé » ;
- Si le séjour est en statut « En cours » ;
- Si le séjour est facturé (statut « Facturé », « Réglé », ou parfois « Annulé » ou « En cours ») ;
- En prenant en compte également les tickets non annulés associés au séjour.

Affichage des évènements globaux : permet de définir comment sont affichés les évènements globaux sur le planning.

Mode d'affichage par défaut des notes renseignées : permet de définir à l'ouverture d'une fiche séjour ou ticket, quelle note doit être visible par défaut si à la fois la note et la note interne sont renseignées. En choisissant « Masquer », c'est l'onglet « Contacts » qui reste l'onglet affiché par défaut dans tous les cas (c'est-à-dire indépendamment du fait que les notes soient renseignées).

Saisie du type de règlement obligatoire : permet de définir si le type de règlement doit obligatoirement être renseigné lors de la saisie d'un règlement. Dans Family PMS ce paramétrage n'est pas visible car le type de règlement est toujours obligatoire.

Décaler l'entête du planning d'une ½ journée : si ce paramètre est activé alors les jours de l'entête du planning sont décalés d'une demi-journée par rapport à la cellule de réservation. Certains utilisateurs peuvent préférer ce mode d'affichage du planning.

Importer le détail des prix par nuit des séjours internet : si ce paramètre est activé alors lors de la création d'un séjour à partir d'une demande de séjour Internet, si une réservation possède un prix par nuit qui varie sur la période réservée, le système crée une nouvelle réservation à chaque fois que le prix change (afin de conserver le détail de chaque prix par nuit). Si le paramètre n'est pas coché ; le système va créer une seule réservation avec le prix global. Le détail des prix par nuit ne sera ainsi pas mémorisé et ne pourra donc pas être restitué sur la facture (il y aura un prix par nuit moyen).

Type de règlement des séjours Internet : lors de la création d'un séjour à partir d'une demande de séjour Internet, il se peut, si le client a déjà payé un montant en ligne, que l'application crée automatiquement un règlement. Dans ce cas, ce paramètre indique quel type de règlement doit être utilisé. Si ce paramètre est vide alors l'application ne crée jamais de règlement automatiquement (même si un montant a été payé en ligne).

Affichage des statuts chambre sur le planning : permet d'indiquer le mode d'affichage des statuts des chambre sur la colonne « chambres » du planning. Ce statut, masqué par défaut, peut être affiché à gauche ou à droite du nom de la chambre.

Affichage des tickets associés aux séjours : permet de définir si la fiche séjour comporte un onglet 'Tickets' afin de pouvoir facilement accéder aux éventuels tickets associés à ce séjour ou créer un nouveau ticket associé au séjour. Le ticket peut être soit simplement associé au séjour soit noté sur le séjour (c'est-à-dire facturé avec le séjour et non séparément).

Alignement des noms de chambre : permet de définir comment sont alignés les noms des chambres dans la colonne « chambres » du planning (à gauche, centré, à droite).

Fréquence rafraîchissement du planning (en s.) : utile en mode multipostes uniquement. Permet de définir une fréquence en secondes de rafraîchissement automatique du planning afin que les réservations faites depuis un autre poste apparaissent sans avoir à cliquer sur le bouton

« Rafraichir » (ou appuyer sur la touche F5). Si la fréquence est à 0 ; le rafraîchissement automatique est désactivé. La valeur minimum est 30 secondes. Nous conseillons de mettre 600 secondes (10 minutes).

Fréquence rafraîchissement des tickets (en s.) : utile en mode multipostes uniquement. Permet de définir une fréquence en secondes de rafraîchissement automatique de la vue tickets afin que les tickets saisis depuis un autre poste apparaissent sans avoir à cliquer sur le bouton « Rafraichir » (ou appuyer sur la touche F5). Si la fréquence est à 0 ; le rafraîchissement automatique est désactivé. La valeur minimum est 30 secondes. Nous conseillons de mettre 600 secondes (10 minutes).

Type de réservation par défaut : permet de définir quel type de réservation doit être par défaut affecté à une nouvelle réservation. Ce paramètre s'applique à toutes les chambres. Il existe un paramétrage équivalent « chambre par chambre » dans le paramétrage des chambres. L'éventuelle valeur définie au niveau chambre est prioritaire, pour la chambre en question, par rapport à la valeur de ce paramètre.

Mode de facturation ticket par défaut : un ticket peut être facturé soit en mode ticket (anonyme) soit en mode facture client (avec les coordonnées du client). Ce paramètre permet de définir quel est le mode de facture par défaut lors de la création d'un nouveau ticket.

Détecter les conflits de réservation avec la chambre principale : permet de définir si le logiciel autorise la saisie d'une réservation à la fois sur la chambre principale et sur une des chambres qui la compose aux mêmes dates.

Proposer de générer les consommations liées aux extras : indique si le logiciel doit afficher un message proposant de générer les consommations d'extras lorsque sauve un séjour comportant des réservations avec extra et qu'il n'existe pas de consommation saisie sur ce séjour.

Mode de génération des consommations liées aux extras : permet de définir avec quel niveau de précision les extras sont générés au niveau d'un séjour. Par défaut, ce mode est sélectionnable lors de la génération des extras mais il est possible de fixer un mode de génération donné pour que l'application ne le demande plus. Ce mode sera ainsi utilisé pour tous les séjours.

Modifier automatiquement les dates des consommations des séjours : indique si le logiciel doit modifier automatiquement la date de consommation des consommations associées à une réservation en cas de modification de la date de début de cette réservation.

SECTION DIVERS

Serveur proxy Internet : l'application a besoin d'accéder à Internet. Si la configuration de votre réseau est telle que cet accès doit se faire via un ordinateur proxy vous pouvez le renseigner dans ces paramètres : Serveur et Port. Généralement, ce paramétrage n'est pas nécessaire.

Paramètres SMTP : l'application peut avoir besoin d'envoyer un email automatiquement (par exemple lors de l'exécution d'un rapport d'envoi automatique d'emails de bienvenue). Si vous souhaitez utiliser un serveur d'envoi d'email spécifique, vous pouvez préciser ses coordonnées dans ces paramètres. Généralement, ce paramétrage n'est pas nécessaire car nous proposons d'utiliser nos serveurs d'envoi d'emails (ou il est également possible de préciser un serveur spécifique au niveau de la configuration du rapport).

Paramètres du scanner : permet de définir quel scanner doit être utilisé lorsqu'on tente de créer un lien sur un document scanné depuis une zone de saisie de commentaire. Permet également de définir si la fenêtre du scanner doit être affichée avant de scanner et dans quel répertoire doit être placé le document scanné.

Confirmer les sorties sans sauver : ce paramètre permet de définir si un message de confirmation doit être affiché si l'utilisateur tente de fermer une fenêtre de l'application sans sauver alors qu'il a fait des modifications. Nous conseillons de garder ce paramétrage coché.

Affichage des astuces au démarrage : permet de définir si la fenêtre « Astuces du jour » doit être affichée au démarrage de l'application.

Délai de masquage des astuces (en s.) : permet de définir le délai en seconde au bout duquel la fenêtre « Astuces du jour » est masquée automatiquement. Elle se masque aussi immédiatement dès l'ouverture de la première fenêtre de l'application.

Délai de logout automatique (en s.) : permet de définir au bout de combien de temps d'inactivité (en secondes) la fenêtre login est affichée automatiquement. Si la valeur est 0 alors la fenêtre login n'est jamais affichée automatiquement (il faut cliquer sur le bouton « Déconnexion » du menu principal).

Délai avant lancement des actions et rafraîchissements auto. (en s.) : délai minimum d'inactivité en seconde avant que l'application ne puisse lancer les éventuelles actions automatiques ou effectuer un rafraîchissement automatique.

Logiciel de messagerie : permet de définir le type de logiciel client de messagerie que l'application va utiliser pour préparer un email prêt à envoyer (mode « brouillon »). Si votre client est Outlook, veuillez définir « Outlook 2010 ou supérieur » sinon définir « ExtendedMapi » ou « ExtendedMapiHtml ». Il y a aussi le mode « GmailApi » pour générer le mail « brouillon » directement sur votre compte Gmail (cela nécessite d'accorder les droits à l'application Family Hotel PMS sur votre compte Gmail).

Génération des rapports en tache de fond : permet de définir si la génération des rapports s'effectue en tache de fond. Nous conseillons de laisser ce paramètre coché.

Type de pièce jointe par défaut : permet de définir le type de pièce jointe par défaut utilisée lors de la génération des documents attachés dans les emails. Le type de pièce jointe peut également être redéfini pour un rapport spécifique donné. Ce paramètre influencera donc tous les rapports qui ne précise pas un type de pièce jointe en particulier.

Pourcentage zoom prévisualisation (25-250) : permet de définir le pourcentage de zoom par défaut lors de l'affichage du résultat d'un rapport dans la fenêtre de prévisualisation.

Fréquence vérif. séjours Internet (en s.) : permet de définir la fréquence en secondes à laquelle l'application vérifie s'il y a une nouvelle demande de séjour Internet enregistrée dans la base de données. Le bouton « Internet » du menu principal commencera à clignoter si une demande est trouvée.

Statut par défaut des séjours : permet de définir dans quel statut les séjours saisis manuellement sont initialement créé.

Expiration par défaut Option séjour (en jour) : permet de définir la durée en jour de avant expiration du statut Option sur un séjour. Les séjours en « Option » expirés ne sont pas automatiquement passé

en statut « Annulé » (à moins d'utiliser un rapport du catalogue qui fait cela). Ils sont simplement matérialisés avec une icône un peu différente des statut Option non expirés (ou sans expiration).

Statut par défaut des séjours internet : permet de définir dans quel statut les séjours créés à partir d'une demande de séjour Internet sont initialement créé.

Fonctionnement en mode icône : permet d'utiliser l'application en mode icône. Cela permet de fermer la fenêtre principale de l'application sans que cette dernière soit arrêtée. Une icône en bas à droite de l'écran montre que l'application fonctionne toujours et permet réafficher la fenêtre principale. Nous recommandons de ne pas activer cette option.

Envoi d'un rapport de bug en cas d'erreur : permet d'activer l'envoi automatique d'un rapport de bug par email à notre support en cas de crash de l'application. Cela nous permet de fiabiliser l'application au fur et à mesure des versions. Nous recommandons de garder cette option active et d'autoriser les envois de ces emails si jamais votre logiciel de messagerie vous le demande.

Avertir de la disponibilité d'une nouvelle version : permet de recevoir au démarrage un avertissement de mise à disposition d'une nouvelle version de l'application. La nouvelle version peut alors être installée aisément via le menu « Personnaliser > Mettre à jour Family ». Nous recommandons de garder cette option active et de faire la mise à jour au moins une fois par an quand vous jugez que le moment est opportun.

PARAMETRAGE DES REGLES DE TAXE DE SEJOUR

Comme vu dans la section précédente, des paramètres permettent de définir les montants fixes de la taxe de séjour par nuitée, par nuitée par adulte, par nuitée par VRP, par nuitée par enfant, par nuitée par bébé.

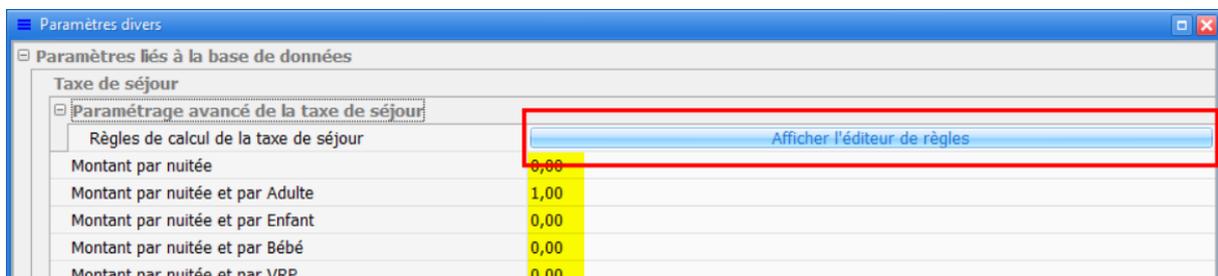
Cependant, parfois le calcul de la taxe de séjour n'est pas si simple.

Exemple 1 : pour un type de réservation donnée la taxe de séjour n'est pas applicable.

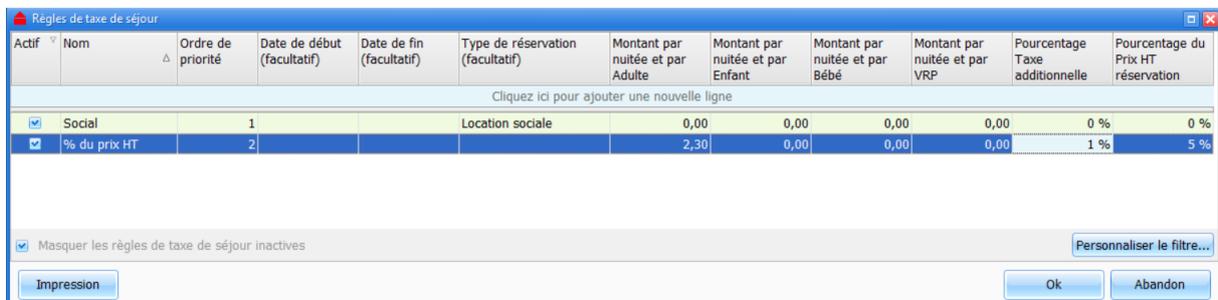
Exemple 2 : la taxe de séjour est calculée en fonction d'un pourcentage du prix HT de la réservation.

Exemple 3 : la taxe de séjour est calculée avec des montants fixes mais qui varient selon la saison (haute ou basse saison).

Pour gérer ces cas de figures, il faut définir des règles de taxe des séjours en cliquant sur ce bouton :



Sur le même principe que les règles tarifaires (vu précédemment) le logiciel va parcourir, pour chaque jour de la réservation, les règles dans l'ordre de priorité et appliquer la 1^{ère} règle compatible trouvée. Si aucune règle compatible n'est trouvée, le logiciel va utiliser le calcul de la taxe de séjour selon les montants fixes définis (en jaune sur la capture d'écran).



En définissant les 2 règles ci-dessus, on gère donc à les 2 premiers exemples cités précédemment à savoir :

- Les réservations de type « Location sociale » ne sont pas assujetti à la taxe (tous les montants et le % du prix HT sont à zéro)
- Les autres réservations (ordre de priorité 2) sont assujetties à 5% du prix HT + 1% de taxe additionnelle (départementale) avec un plafond de 2.30€ par adulte et par jour.

La grille de données des règles de taxe de séjour possède de nombreuses colonnes masquées par défaut et qui permettent la création de règles avec différents critères (type de chambre, période de l'année, configuration des lits, ...). Ainsi les colonnes « Date de début » et « Date de fin » permettraient de facilement gérer le cas du 3^{ème} exemple cité.

PARAMETRAGE DES REGLES DE DISPONIBILITE INTERNET

Les règles de disponibilité Internet ne sont utilisées que si vous disposez du module de synchronisation du planning Family Hotel PMS avec un système de vente sur Internet (channel manager compatible ou notre solution Family Resa).

Les règles de disponibilité permettent limiter la disponibilité calculée à partir du planning en définissant une valeur maximum qui s'applique en fonction de certains critères.

Exemple 1 : j'ai relié 12 chambres au type « Double Douche» de mon channel manager mais je souhaite ne jamais publier auprès de ce dernier plus de 5 chambres disponibles (même si par exemple j'ai 10 chambres de disponible).

Exemple 2 : je veux facilement stopper complètement la vente sur Internet pour le week-end à venir.

Pour paramétrer les règles tarifaires, utilisez le menu :

Gérer>Règles de disponibilité Internet

Ce menu n'est pas visible si le module de synchronisation du planning n'est pas activé.

Actif	Nom	Ordre de priorité	Nom Type (facultatif)	Type 1 (facultatif)	Date de début (facultatif)	Date de fin (facultatif)	Jours de la semaine (facultatif)	Disponibilité max.
<input checked="" type="checkbox"/>	Tout fermer les 25/26-09	1			25/09/2020	26/09/2020		0
<input checked="" type="checkbox"/>	Jamais plus que 5 double douche	2	Double Douche					5

Sur le même principe que les règles tarifaires (vu précédemment) le logiciel va parcourir, pour chaque jour et chaque type de chambre, les règles dans l'ordre de priorité et appliquer la 1^{ère} règle compatible trouvée. Si aucune règle compatible n'est trouvée, la disponibilité calculée à partir du planning est envoyée telle quelle.

En définissant les 2 règles ci-dessus, on gère donc à les 2 exemples cités précédemment à savoir :

- Pas de vente les 25/09 et 26/09 : le maximum de disponibilité est égal à 0 ;
- Pas plus de 5 chambres de type « double douche » vendues à la fois ;

La grille de données des règles de disponibilité Internet possède de nombreuses colonnes masquées par défaut et qui permettent la création de règles avec différents critères (type de chambre, période de l'année, jour de la semaine, type d'activité chambre, la catégorie chambre, l'expiration du préavis de réservation...).

Pour le cas du 1^{er} exemple, on peut aussi utiliser un évènement global de type « Indisponible ».

Autre exemple utilisant l'expiration du préavis de réservation : vous souhaitez bloquer dès le vendredi à 17h toutes les disponibilités pour le jour même, le samedi et le dimanche qui vient.

Il est possible de configurer cela en paramétrant ces 3 règles :

Règles de disponibilité Internet						
Actif	Nom	Ordre de priorité	Expiration du préavis de réservation	Jours de la semaine (facultatif)	Disponibilité max.	N
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne						
<input checked="" type="checkbox"/>	Vendredi soir		1 après 17:00	le jour même	Vendredi	0
<input checked="" type="checkbox"/>	Samedi		2 après 17:00	en J-1	Samedi	0
<input checked="" type="checkbox"/>	Dimanche		3 après 17:00	en J-2	Dimanche	0

Bien mettre « Disponibilité max. = 0 » pour bloquer les disponibilités.

PARAMETRAGE DE LA BASE DE DONNEES COURANTE, UTILISATION EN MULTIPOSTES ET SAUVEGARDE DES DONNEES

L'application Family Hotel peut fonctionner soit sur une base de données locale au format Microsoft Access (un unique fichier avec l'extension .mdb), soit avec une base de données SQL stockée sur un serveur Microsoft SQL Server en local ou sur le cloud. L'application Family PMS fonctionne uniquement sur base de données Microsoft SQL Server sur le cloud.

TRES IMPORTANT : si vos données sont stockées en local (format Microsoft Access ou SQL Server) nous ne disposons pas de copie de vos données. Notre société ne peut donc pas être tenue responsable en cas de perte de ces données (ce point fait partie des conditions d'utilisation de l'application).

Dans ce cas de figure, nous recommandons donc vivement de mettre en place un mécanisme automatique de copie de votre fichier de base de données sur un dossier synchronisé avec le cloud (en utilisant OneDrive, DropBox, Google drive ou autre). Si vous êtes membre du club Family Hotel, nous pouvons mettre en place une telle sauvegarde mais son bon fonctionnement dans le temps restera sous votre responsabilité.

FONCTIONNEMENT AVEC UNE BASE DE DONNEES EN LOCAL AU FORMAT MICROSOFT ACCESS

C'est le mode de fonctionnement par défaut quand vous installez l'application. Par défaut l'application utilise le fichier de base de données qui est stockée dans le répertoire :

C:\Users\Public\Documents\Family Hotel\Data\Db.mdb

Le chemin vers la base de données courante est affiché dans le titre de la fenêtre principale de l'application.

Vous pouvez copier ce fichier dans un autre répertoire et utiliser le menu « Gérer > Base de données > Sélectionner une autre base de données... » pour indiquer à l'application le nouveau fichier à utiliser. Le changement sera effectif après redémarrage de l'application.

Pour une utilisation en multipostes via le réseau local, il faut donc placer votre fichier de base de données dans un répertoire accessible par l'ensemble de vos postes et partagé en lecture/écriture. Puis, sur chacun des postes, utiliser le menu « Gérer > Base de données > Sélectionner une autre base de données... » pour utiliser cet unique fichier partagé.

Attention : ce mode de fonctionnement permet uniquement une utilisation multipostes via un réseau local (tous les ordinateurs doivent être connectés à la même box internet).

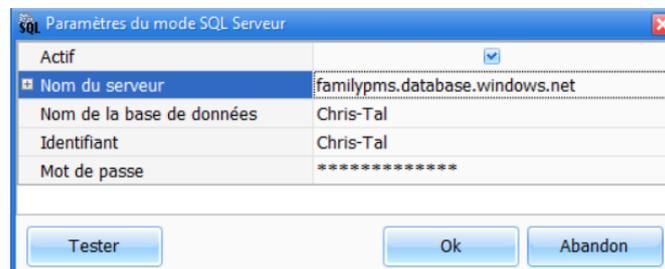
Pour faire une copie de sauvegarde de vos données directement depuis l'application, vous pouvez utiliser le menu « Gérer > Base de données > Faire une copie de sauvegarde de la base de données courante » puis indiquez dans quel répertoire vous souhaitez enregistrer cette copie.

FONCTIONNEMENT AVEC UNE BASE DE DONNEES MICROSOFT SQL SERVER (LOCAL OU CLOUD)

Ce mode de fonctionnement offre de meilleures performances et surtout une possibilité d'utilisation multipostes via Internet.

Pour activer le mode de fonctionnement sur base de données Microsoft SQL Server, il faut disposer de vos identifiants de connexion vers votre base de données Microsoft SQL Server et les saisir via le menu « Gérer > Base de données > Paramètres SQL Server ».

Si ce menu n'est pas visible, c'est que votre licence Family ne dispose pas de cette option ; veuillez alors contacter le support.



Paramètres du mode SQL Serveur	
Actif	<input checked="" type="checkbox"/>
Nom du serveur	familypms.database.windows.net
Nom de la base de données	Chris-Tal
Identifiant	Chris-Tal
Mot de passe	*****
Tester Ok Abandon	

Cochez la case « Actif » et saisissez les identifiants (nom du serveur, nom de la base de données, identifiant et mot de passe).

Cliquez sur le bouton « Tester » pour vérifier que les paramètres sont bons et validez par « OK ». Le changement sera effectif après redémarrage de l'application.

Le titre de la fenêtre principale affichera alors le nom du serveur SQL à la place du chemin vers un fichier .mdb local.

Il faut refaire cette opération sur chacun des postes pour une utilisation en multipostes sur la même base de données.

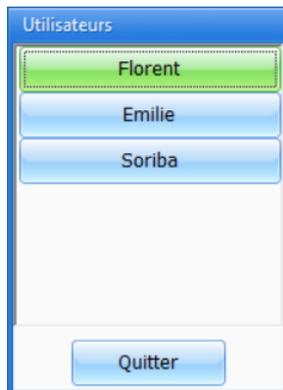
Pour rebasculer un poste en mode base de données en local au format Microsoft Access, il faut afficher à nouveau l'écran ci-dessus et décocher la case « Actif ». Le changement sera effectif après redémarrage de l'application.

En mode Microsoft SQL Server vous ne pouvez pas sauvegarder les données directement depuis l'application. Si votre base de données est dans le cloud, vous n'avez pas à vous préoccuper des sauvegardes ; cela est géré automatiquement pour vous. En revanche, si la base de données SQL est en local, vous devez voir avec votre prestataire informatique qui vous a installé le serveur pour vous assurer qu'une copie de sauvegarde de ce serveur est réalisée régulièrement.

UTILISATION DE L'APPLICATION AU QUOTIDIEN

GENERALITES

Avant toute utilisation du logiciel, il est nécessaire, sur la fenêtre de login, de cliquer sur le bouton de l'utilisateur qui va utiliser l'application afin que l'application puisse mémoriser qui a fait quelle modification.

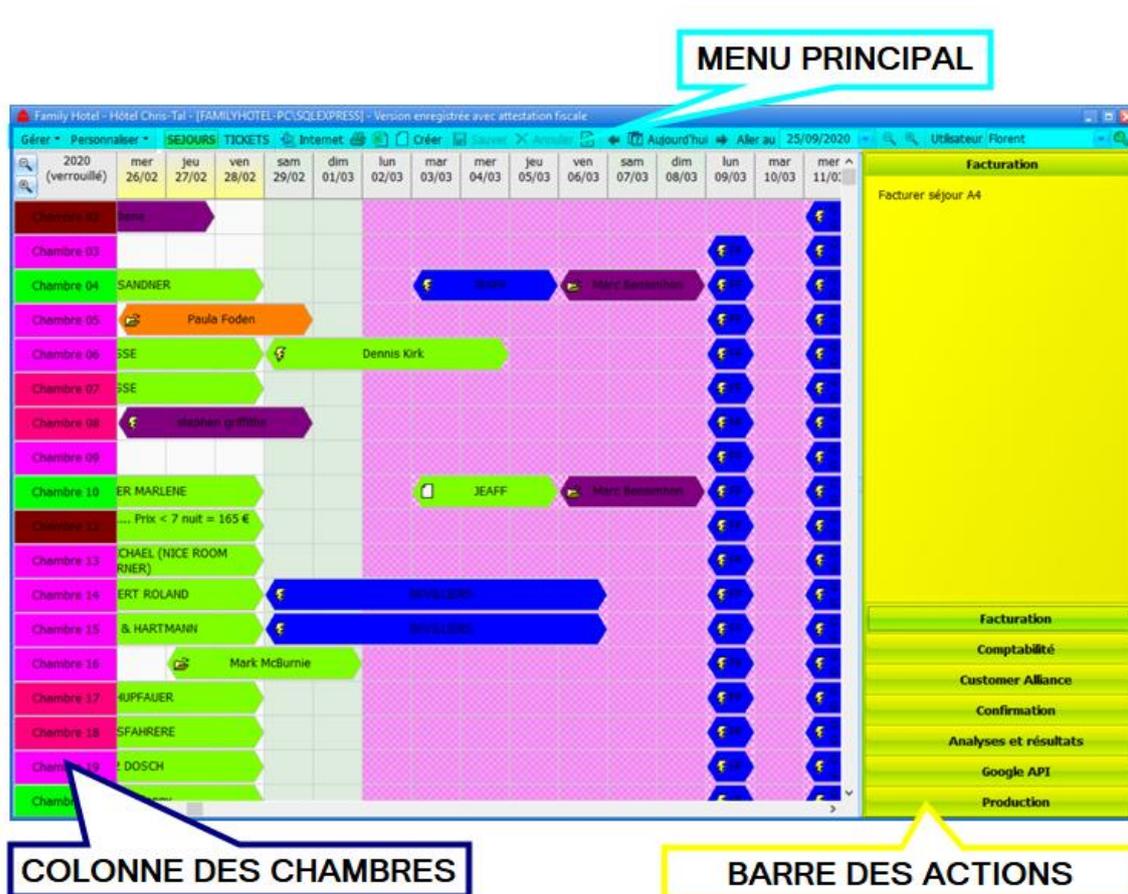


Il est possible de définir un mot de passe pour chaque utilisateur. Au bout d'un délai paramétrable d'inactivité, cette fenêtre de login est automatiquement affichée et l'écran courant est masqué (pour des raisons de confidentialité).

Dans son utilisation au quotidien, Family Hotel PMS fonctionne principalement sur 2 vues. La vue « Séjours » et la vue « Tickets ». La bascule entre ces 2 vues se fait grâce aux 2 boutons « SEJOURS » et « TICKETS » du menu principal. Cette bascule peut également se faire à l'aide des touches F6 (Séjours) et F7 (Tickets).

La vue « Séjours » permet de consulter le planning et de créer/modifier des séjours : ensemble de réservations et de consommations prises par les clients qui séjournent dans l'établissement ;

La vue « Tickets » permet de créer/modifier des tickets : ensemble de consommations prises par les clients qui ne séjournent pas forcément dans l'établissement.



La barre des actions, contient les liens qui permettent de lancer la production d'un rapport avec des paramètres donnés. La listes des actions affichées peut être différente selon si on est dans la vue « SEJOURS » ou « TICKETS ». Cette liste est entièrement personnalisable.

La largeur de la barre des actions est ajustable à la souris en bougeant la ligne de séparation verticale entre la barre des actions et la vue « SEJOURS » ou « TICKETS ». En cliquant sur cette ligne de séparation verticale, il est également possible de masquer la barre des actions et de disposer ainsi, dans la vue « SEJOURS », d'une vision sur un mois complet (selon votre paramétrage du zoom). Pour faire apparaître à nouveau la barre des actions, cliquez à nouveau sur la ligne de séparation verticale qui se trouve à l'extrémité droite de l'écran ou gauche, si vous avez placé votre barre des actions à gauche. Il est en effet possible de positionner les actions sur la gauche via le menu « Personnaliser > Actions > à gauche ».

Il existe 2 modes d'affichage de la barre des actions :

- Le mode « explorer » : toutes les actions sont visibles et regroupées par catégories, il faut scroller verticalement s'il y a beaucoup d'action à afficher ;
- Le mode « navigation » : une seule catégorie d'action est visible à la fois ; il faut cliquer le titre de la catégorie pour changer la catégorie visible ; ce mode est plus approprié si vous avez beaucoup d'actions ;

Dans la barre des actions il est possible de glisser/déplacer les catégories d'action avec la souris pour changer l'ordre d'affichage (pour changer l'ordre d'affichage des actions au sein d'un groupe, il faut utiliser la fenêtre de paramétrage des actions ; cf. paragraphe « paramétrage avancé »).

Il est possible d'utiliser la combinaison de touches CTRL+F pour faire une recherche d'une action à partir de son nom.

Les 4 boutons « Loupe + » et « Loupe – » permettent d'augmenter ou de réduire :

- La largeur des colonnes de chaque jour sur le planning ;
- La hauteur de chaque ligne du planning ;

En réduisant au maximum la hauteur des lignes, on passe en mode 'hauteur automatique', la hauteur de lignes du planning est alors automatiquement adaptée en fonction de la hauteur de la fenêtre principale afin d'afficher toutes les chambres.

La combinaison de touches de touches CTRL+F sur le planning permet de faire une recherche de réservation à partir du nom affiché. Cette fonction également accessible via le menu « clic-droit > rechercher dans le planning... » sur la colonne des chambres.

Le menu « clic-droit > recherche des disponibilités » sur la colonne des chambres (ou touche F4) permet d'afficher une zone afin de n'afficher sur le planning que les chambres disponibles à une certaine période.

Le menu « clic-droit » sur la colonne des chambres permet également de limiter l'affichage du planning à une ou plusieurs « types d'activité » chambre. Ainsi par exemple, si vous avez configuré un ensemble de chambres avec le type d'activité « Hotel » et un autre ensemble avec le type d'activité « Garage » vous pouvez facilement basculer d'une vue qui n'affiche que les chambres hôtels à une autre qui n'affiche que les garages. Le menu « clic-droit > tous les types » permet à nouveau d'afficher toutes les chambres.

Rappel : la largeur de la colonne des chambres peut être modifiée dans l'écran des paramètres divers (*Personnaliser>Paramétrage>Paramètres divers*).

Le bouton avec l'icône imprimante du menu principal permet d'imprimer la vue courante (SEJOURS ou TICKETS). Le bouton avec l'icône Excel permet de faire un export sous Excel de la vue courante.

La touche F5 (ou le bouton avec l'icône avec 2 petites flèches du menu principal) permet de forcer un rafraîchissement de la vue courante (pour prise en compte immédiate des éventuelles modifications faites depuis un autre poste).

Les boutons Flèche gauche, Aujourd'hui, Flèche droite et le calendrier, permettent de déplacer la vue courante dans le temps.

La liste des utilisateurs permet de changer l'utilisateur courant de l'application et le bouton avec l'icône « clé » du menu principal permet de déconnecter l'utilisateur courant et de masquer immédiatement l'écran principal.

Le menu « Personnaliser > Séjours annulés » permet de rendre visible ou de masquer les réservations des séjours annulés sur le planning. En les rendant visibles, on peut obtenir l'affichage suivant avec plusieurs réservations sur la même chambre en parallèle :

2020 (verrouillé)	dim 16/02	lun 17/02	mar 18/02	mer 19/02	jeu 20/02	ven 21/02	sam 22/02	dim 23/02	lun 24/02	mar 25/02	mer 26/02	jeu 27/02	ven 28/02	sam 29/02
Chambre 02	randt	Gilles Mitz	Gilles Mitz	Gilles Mitz	Graham Boshell	Graham Boshell	Graham Boshell			Ikrame Boulbana	Ikrame Boulbana	Ikrame Boulbana		

En double cliquant sur une telle ligne (ou en pressant la touche ESPACE) on peut agrandir la hauteur de la ligne :

Pour revenir à la hauteur d'origine il faut à nouveau double cliquer sur la ligne (ou en presser à nouveau la touche ESPACE).

Une cliquant sur l'entête d'un jour donné du planning, cela sélectionne toute la colonne. En double cliquant sur l'entête cela agrandit la hauteur de toutes les lignes du planning possédant plusieurs réservations en parallèle.

Une cliquant sur l'entête d'une chambre donnée, cela sélectionne toute la ligne.

Il est possible de sélectionner plusieurs réservations sur le planning soit :

- En tenant enfoncé la touche CTRL pendant la sélection : on sélectionne les réservations une par une ;
- En tenant enfoncé la touche SHIFT pendant la sélection : on sélectionne d'un coup toutes les réservations associées au séjour de la réservation sélectionnée.

En tenant appuyer la touche ALT pendant la sélection, cela permet de forcer la sélection de la cellule (au lieu de la réservation) afin de pouvoir créer une autre réservation sur une cellule déjà occupée par une réservation (si le paramétrage le permet).

Le menu « Personnaliser > Info-bulles » permet d'activer ou de désactiver l'affichage des info-bulles (sur la colonne des chambres et sur le planning).

Le menu « Personnaliser > Couleur des réservations » permet de définir quel est le mode de colorisation des réservations sur le planning (5 modes possibles).

Le menu « Personnaliser > Evènements » permet de définir le mode d'affichage des évènements.

Le menu « Personnaliser > Langues » permet de changer la langue courante de l'application (rapidement et sans redémarrage nécessaire).

Sur le vue TICKETS, il est possible de choisir parmi 3 modes d'affichage possibles :

Faites glisser ici l'en-tête d'une colonne pour regrouper par cette colonne.								Tickets du 25/09/2020 ou antérieurs débiteurs
Date et heure	Statut	Auteur	N° Ticket /Factu	Total TTC	Nb conso	Solde Ticket	Notes	Séjour associé
11/04/2020 08:3	Facturé	Florent	17342	50,00	2	50,00		

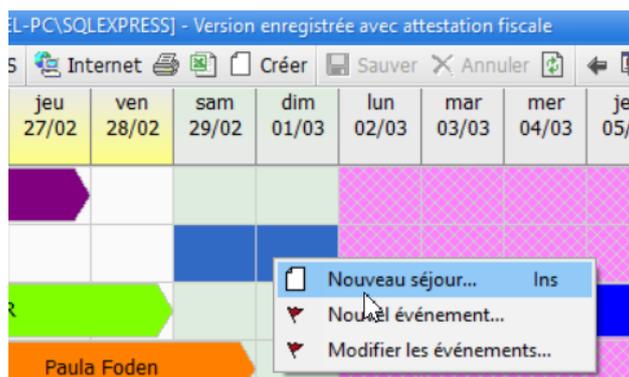
- Les tickets du jour ou antérieurs non réglés (c'est-à-dire pas en statut « Réglé ») ;
- Les tickets du jour ou antérieurs débiteurs (c'est-à-dire avec un reste à payer > 0) ;
- Tous les tickets de la période.

La case à cocher « masquer les tickets annulés sauf si facturé », en bas de la vue TICKETS, permet, si elle est décochée, de rendre visible les tickets annulés et non facturés.

CREATION ET MODIFICATION D'UN SEJOUR

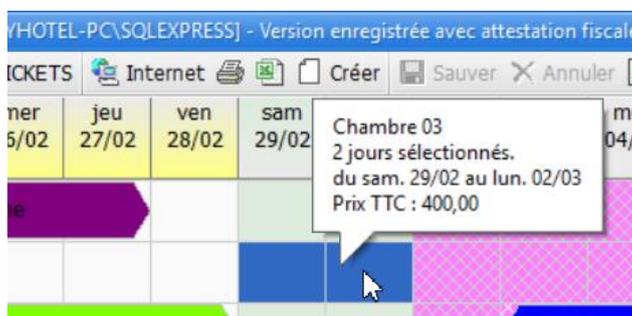
Un séjour ne peut pas exister sans au moins une réservation associée. Pour créer un séjour, il faut donc créer au moins une réservation.

Depuis la vue « Séjour », sélectionnez directement les cellules qui correspondent à la première réservation du séjour, puis pressez la touche « Ins » ou utilisez le menu clic-droit « Nouveau séjour... » (ou la touche « Ins » ou bouton « Créer » du menu principal).



Remarque 1 :

Avant de cliquer sur « nouveau séjour », une bulle d'aide vous indique le nombre de jours sélectionnés (si vous avez sélectionné plus qu'un jour) et le prix TTC de la réservation en utilisant les éventuelles règles tarifaires que vous avez définies (le programme utilise le type de réservation par défaut pour calculer ce prix).



Remarque 2 :

Il est possible de créer un nouveau séjour comportant plusieurs réservations directement via la sélection sur le planning. Pour cela, il suffit de sélectionner plusieurs chambres sur le planning, en tenant appuyée la touche « Ctrl » ou « Shift » (comme sur Excel) afin de pouvoir sélectionner plusieurs cellules disjointes ou contiguës puis de faire clic-droit « Nouveau séjour... » (ou la touche « Ins » ou bouton « Créer » du menu principal).

La fiche du nouveau séjour apparaît. Le séjour ne sera réellement créé que lorsque vous validerez cette fenêtre par « OK ».

Sur la partie « réservations », pour chaque chambre réservée :

- La chambre en question ;
- Le type de réservation ;
- La date de début et de fin (ou la durée en jour);
- Le prix TTC (global ou par nuit);
- Eventuellement, le taux (ou le montant) de remise ;
- L'occupation (nb. adulte / enfant / VRP / bébé) ;
- La configuration des lits (double / simple / supplémentaire) ;
- Une note libre : interne ou normal.

Sur la partie « consommations », pour chaque prestation supplémentaire :

- La date et heure de consommation ;
- Le produit ;
- La quantité ;
- Le prix TTC (global ou unitaire);
- Eventuellement, le taux (ou le montant) de remise ;
- Une note libre : interne ou normal ;
- Eventuellement la réservation associée à la consommation (via la colonne « réservation associée » masquée par défaut).

Le fait d'associer la consommation a une réservation permet (dans le cadre d'un séjour comportant plusieurs réservations), en cas de déplacement d'une réservation vers un nouveau séjour, que les consommations associées suivent la réservation déplacée.

En cas de suppression d'une réservation dans un séjour, les éventuelles consommations associées à cette réservation ne sont pas supprimées. Elles ne sont simplement plus associées à la réservation supprimée.

Sur la partie « règlements », pour chaque règlement effectué :

- La date de règlement ;
- Le type de règlement ;
- Le montant
- Une note libre : interne ou normal.

Il est important de noter qu'il est possible de saisir un règlement sur un séjour dès sa création, même si ce dernier n'est pas encore facturé. Tous les règlements dont la date de règlement est antérieure à la date de facture seront considérés comme des arrhes par l'application.

Rappel : le taux de TVA associé à un montant de consommation est défini par le produit associé à cette consommation. Le taux de TVA associé à un montant de réservation est défini par le type de réservation associé à cette réservation.

Les différentes parties de la fenêtre « séjour » ci-dessus peuvent être en lecture seule selon le statut dans lequel se trouve le séjour. Les différents statuts sont :

- **Option** : le séjour n'a pas encore été confirmé par le client mais les chambres sont considérées comme non disponibles. Il est éventuellement possible de définir une date et heure d'expiration de l'option. A expiration, le séjour est en statut « Option expirée » ; même dans ce statut, les chambres ne sont pas considérées comme disponible pour la vente

sur Internet ; il faudra passer le séjour en statut « Annulé » pour qu'elles le soient (un rapport dans le catalogue permet d'automatiser cette tâche si besoin).

- **Confirmé** : le séjour a été confirmé par le client. Un éventuel règlement a été saisi ;
- **En cours** : le client est arrivé dans l'établissement. Il est possible de noter un ticket sur les séjours qui sont en statut « En cours » depuis la fenêtre « Ticket » (sauf sur les séjours « En cours » où la case 'Traité' est cochée) ; cf. chapitre « gestion des tickets ».
- **Facturé** : le séjour a été facturée. Il possède un numéro de facture et une date de facture. Dans ce statut, les parties « réservations » et « consommations » sont en lecture seule ;
- **Réglé** : le séjour a été entièrement payé. Le reste à payer est égal à 0. Dans ce statut, le séjour est en lecture seule ;
- **Annulé** : le séjour a été annulé. Le client n'est pas venu. On peut éventuellement définir qu'il s'agit d'un « No show ». Attention, le séjour peut être en statut « Annulé » ET facturé : c'est le cas d'un client qui n'est pas venu mais pour lequel on a facturé tout ou partie du séjour (cf. chapitre « annulation d'un séjour »).

Il n'est pas possible de personnaliser la liste des statuts dans l'application mais vous pouvez les utiliser légèrement différemment dans votre établissement si vous le souhaitez.

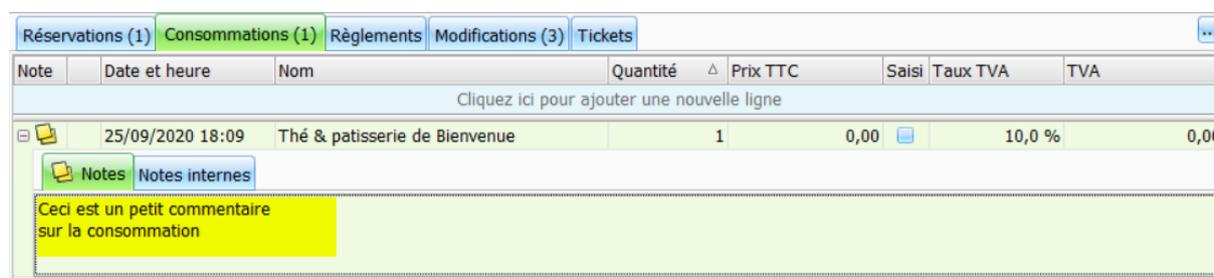
Une fois la fiche « séjour » validée par « OK », la ou les réservations associées apparaissent sur le planning.

Un même séjour peut contenir des réservations avec des types de réservation différents (ex : une chambre en demi-pension et une chambre en pension complète, par exemple) et sur des périodes différentes.

En passant le curseur de la souris sur une des réservations du séjour, une info bulle affiche les informations importantes de cette réservation et de ce séjour. Le contenu de ces info bulles est paramétrable (cf. gestion de chapitre Paramétrage des Paramètres divers).

Pour rouvrir la fiche séjour, il suffit de double cliquer sur n'importe quelle réservation de ce séjour sur le planning (ou faire menu clic-droit « Modifier le séjour... »). Vous pouvez alors ajouter une nouvelle réservation, consommation ou un nouveau règlement à ce séjour en utilisant la ligne « cliquer ici pour ajouter une nouvelle ligne » de la grille de données correspondante.

Pour saisir une petite note associée à chaque réservations, consommation ou règlement, il faut cliquer sur la petite croix au début de la ligne correspondante pour faire apparaître la zone de saisie



Une petite icône « post-it » est affichée au début de chaque ligne pour indiquer la présence d'une note ou note interne.

Cela permet de saisir une information qui peut être affichée sous forme d'info-bulle sur le planning (pour les réservations) ou reprise dans un rapport. La zone « note interne » permet de saisir une note qui n'a pas vocation à être communiquée au client.

Pour les réservations, la petite croix permet également de faire apparaître l'onglet « Détails TVA » qui à son tour permet d'afficher le détail des montants de TVA pour cette réservation (cf. chapitre précédent, paramétrage des types de réservation). L'onglet « Occupants » permet de saisir le détail des occupants de la réservation et l'onglet « Tickets » permet de voir et créer un ticket associé à la réservation (voir plus loin chapitre sur la gestion des tickets).

Par défaut, l'application renseigne le montant des réservations en utilisant les règles tarifaires définies. Si le prix reste à 0 cela signifie que l'application n'a pas trouvé de règle tarifaire applicable pour l'ensemble des jours de la réservation en question. Vous pouvez, dans tous les cas, saisir manuellement le prix de la réservation. Dans ce cas, la case « Saisi » (située par défaut à droite de la colonne « Prix TTC ») se coche automatiquement pour signaler que le prix a été saisi manuellement. Si on décoche cette case, le prix est à nouveau réinitialisé en fonction des règles tarifaires.

Attention : les réservations sont effectivement créées dans l'application uniquement quand vous validez la fiche séjour par OK. Donc, en cas d'utilisation multipostes, si entre temps, une autre personne crée et sauve un séjour sur les mêmes chambres et même période, vous obtiendrez un message d'erreur lorsque vous tenterez de valider votre nouveau séjour (sous réserve que le mode autorisant plusieurs réservations simultanées et non annulées ne soit pas activé).

CAS PARTICULIER DES RÉSERVATIONS « DAY USE »

Une case à cocher « Day use » est disponible dans la grille des réservations (colonne masquée par défaut que vous pouvez rendre visible via le sélecteur de colonnes).

La valeur de cette case est initialisée automatiquement à partir selon le paramétrage du type de réservation associé à la réservation.

Si la case « Day use » est cochée, cela signifie que la chambre est occupée uniquement pour la journée. Dans ce cas, il y a 2 changements :

- Les dates de saisie de la réservation se font de J à J (et non de J à J+1) ; sur les rapports de confirmation et de facture, la période de réservation est également affichée ainsi ;
- La réservation est affichée un peu moins longue sur le planning.

ven 14/10	sam 15/10	dim 16/10	lun 17/10	mar 18/10	mer 19/10	jeu 20/10	ven 21/10	sam 22/10	2
				<input type="checkbox"/> RES					
				<input type="checkbox"/> R					

CAS PARTICULIER DES RÉSERVATIONS NE BLOQUANT PAS LA DISPONIBILITE SUR INTERNET

Une case à cocher « Bloc Dispo. Internet » est disponible dans la grille des réservations (colonne masquée par défaut que vous pouvez rendre visible via le sélecteur de colonnes).

Si la case « Bloc Dispo. Internet » est décochée, cela signifie que la réservation en question ne bloc pas la disponibilité sur Internet. Cela peut être utile par exemple dans le cas d'une réservation « Day Use » pour une chambre que l'on compte relouer pour le soir.

Dans ce cas, il y a 2 changements :

- La disponibilité internet n'est pas bloquée par cette réservation ;
- La réservation est affichée hachurée sur le planning.

ven 14/10	sam 15/10	dim 16/10	lun 17/10	mar 18/10	mer 19/10	jeu 20/10	ven 21/10	sam 22/10
				RES				
				RES				

Réservation sans blocage de la disponibilité Internet

SAISIE DES INFORMATIONS SUR LES OCCUPANTS D'UNE RÉSERVATION

Depuis l'onglet « Réservations » de la fiche séjour, il est possible de saisir des informations détaillées sur les occupants d'une chambre dans le cadre d'une réservation. Ces informations peuvent être reprises par des rapports le but de produire une fiche de police par exemple. Pour saisir ces informations, il faut cliquer sur la petite croix au début de la ligne de réservation pour faire apparaître la zone de saisie : onglet « Occupants ».

L'onglet indique le nombre d'occupants pour lesquels on a saisi au moins une information dans la réservation.

Le programme crée automatiquement une ligne par occupant en indiquant le type d'occupant (adulte, enfant ou VRP). Il reste uniquement à saisir les informations détaillées. Le nombre de lignes dans la grille de données des occupants est fonction de l'occupation définie au niveau de la réservation.

Réservations (1) Consommations Règlements Tickets											
Note	Chambre	Type	Période / Prix			Occupation / Taxe				Configuration / TVA	
			Début	Fin	Nb. Jour	Adulte	Enfant	Bébé	VRP		
			Prix TTC		Saisi (pri)	Taxe de séjour		Saisie	TVA		
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne											
	Chambre 06	Chambre uniquement	28/09/2020	01/10/2020	3	2	0	0	0	2	0
					591,00	9,00		53,73			
Notes Notes internes Détails TVA Occupants (1) Tickets											
Note	Type	Civilité	Nom		Prénom	Pays de nat.		Date de naissance			
	Adulte	Monsieur	GHEROLD		Florent						
	Adulte										
< >											
1					591,00	9,00		53,73			

De nombreuses autres colonnes (cachées par défaut) sont disponibles pour décrire les occupants. Il est possible de les afficher en faisant un « clic-droit > Sélecteur de colonnes » sur l'entête de la grille « occupants » (cf. chapitre 'Ergonomie générale et gestion des préférences').

La saisie d'un nombre de bébé au niveau de la réservation, ne crée pas un occupant de type « bébé » au niveau de la grille des occupants (par cohérence avec la notion d'occupant utilisée dans la définition des règles tarifaires pour les réservation ; cf. chapitre « paramétrage initial »).

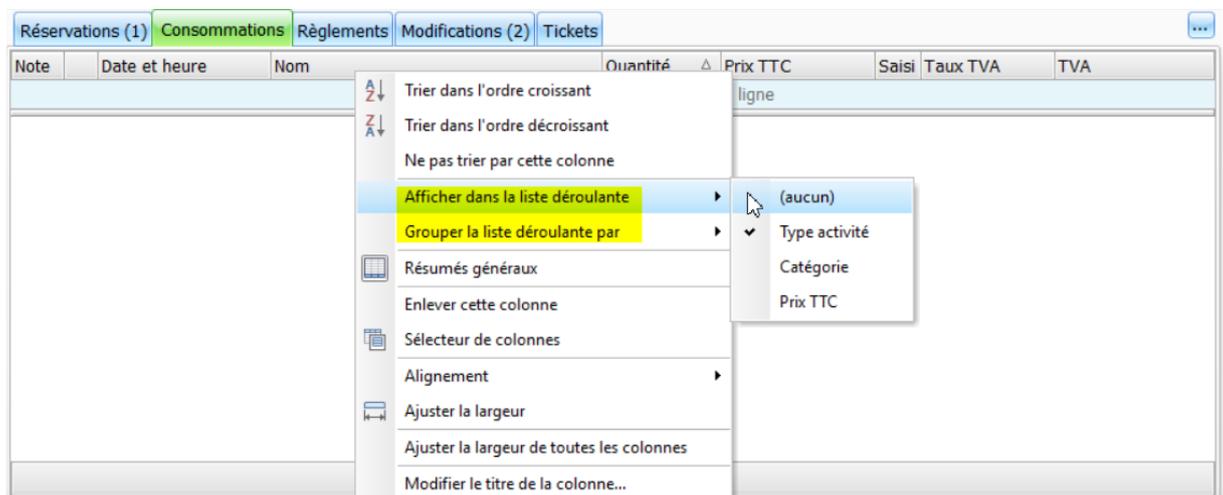
Il est possible de saisir un commentaire ou une adresse associée à chaque occupant. Pour cela, il faut cliquer sur la petite croix au début de la ligne d'occupant pour faire apparaître ces 2 zones de saisie.

SAISIE DES CONSOMMATIONS D'UN SÉJOUR

La saisie des consommations se fait depuis la fiche « séjour » sur l'onglet « Consommations ».

Afin de faciliter la saisie, des raccourcis clavier sont disponibles :

- « Ins » permet de créer une nouvelle ligne et de positionner le curseur dans la zone de sélection du produit
- En tapant les premiers caractères du produit une recherche incrémentale et un filtrage des données sont automatiquement effectués afin de n'afficher que les produits dont le nom ou les mots-clés contiennent le texte saisi. Les flèches « Haut » « Bas » permettent de sélectionner le produit recherché et la touche « Entrer » permet de valider. Plusieurs modes d'affichage de la liste des produits sont disponibles. Ils sont accessibles via le menu « clic-droit » sur l'entête de la colonne « Nom » de la grille des données des consommations :



Dans l'exemple ci-dessous, on a associé aux produits « Coca-cola », « Schweppes », ... le mot-clé « soda » dans le paramétrage des produits (cf. chapitre paramétrage des produits vu précédemment). C'est pour cela que le logiciel les propose si on saisit « sod »
La liste est affichée en groupant par « Catégorie Produit » et en affichant le « Type d'activité Produit » sous forme de colonne (ici « BAR »).

Nom	Quantité	Prix TTC	Saisi Taux
sod	1	500 000,00	

Boisson & Soda	
Coca Normal	BAR
Coca Zéro/Light	BAR
Eau Minérale	BAR
Eau Pétillante	BAR
Eau plate offerte	BAR
Fanta	BAR
Orangina	BAR
Schweppes Citron	BAR
Schweppes Tonic	BAR
Sprite	BAR

Afin de faciliter la saisie des consommations, il existe également une barre de boutons à droite de l'onglet des consommations.

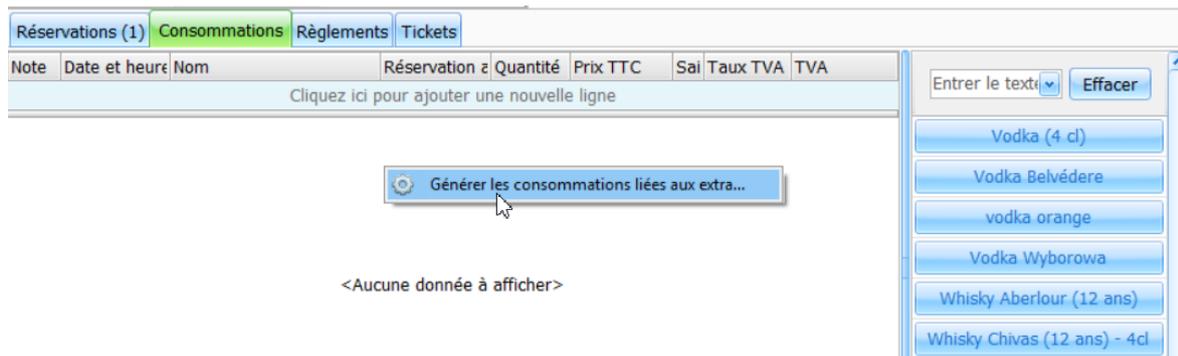
Par défaut cette zone est répliée. Il faut donc utiliser le séparateur vertical tout à droite pour la rendre visible.

Cette zone affiche les produits pour lesquels le champ « Afficher bouton » est coché dans la gestion des produits. Le libellé utilisé pour le bouton est le nom court du produit (ou le nom si le nom court n'est pas renseigné). Un menu clic-droit sur cette zone permet de configurer le mode de regroupement, le nombre de boutons par ligne et la possibilité d'ajouter le prix de vente TTC dans le nom du bouton. L'ordre d'affichage des boutons est fonction de l'ordre d'affichage défini dans la gestion des produits (et à défaut dans l'ordre alphabétique du libellé du bouton).

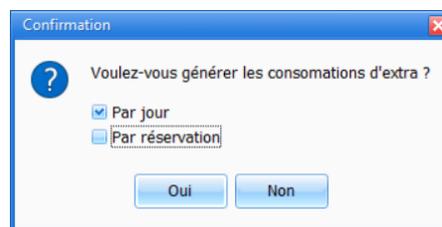
La liste des boutons peut être filtrée grâce à la zone de recherche située juste au dessus.

En cliquant sur un des boutons, cela crée la consommation correspondante (ou augmente la quantité de 1 sur l'éventuelle consommation qui aurait déjà été ajoutée pour ce produit et qui n'aurait pas encore été sauvée).

Autre technique pour créer des consommations : si le séjour comporte au moins une réservation dont le type de réservation comporte des extras (cf. chapitre « Paramétrage des types de réservation »), alors un menu « clic-droit > générer les consommations associées aux extras » est disponible sur la grille des consommations.



L'application demande ensuite de confirmer la génération en sélectionnant le mode de génération souhaitée :



4 modes de génération sont possibles :

- Global (par jour et par réservations décochés) : l'application génère alors une seule ligne de consommation par produit avec une quantité globale pour le séjour ;
- Par jour uniquement : l'application génère alors une ligne pour chaque jour (et par produit) avec la quantité de chaque jour ;
- Par réservation uniquement : l'application génère alors une ligne pour chaque réservation (et par produit) avec la quantité globale pour la réservation ; (ce mode suppose donc que le séjour comporte au moins 2 réservations) ;
- Par jour et par réservation : c'est le mode qui conduira à générer le plus de ligne. L'application génère alors une ligne par jour et par réservation (par produit).

La génération "par réservation" permet, en cas de déplacement d'une réservation vers un nouveau séjour, que les consommations associées suivent la réservation déplacée.

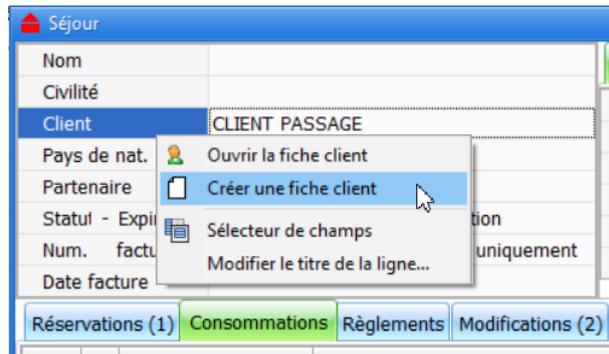
Les consommations générées peuvent ensuite être modifiées ou supprimées.

Attention : si vous utilisez, sur un même séjour, une 2^{ème} fois la génération via le menu « clic-droit > générer les consommations associées aux extras », les consommations seront doublées (et ainsi de suite). Il convient donc de supprimer manuellement toutes les consommations générées avant de pouvoir les régénérer. Également, une modification sur les réservations (dates, nombre d'occupants), ne modifie pas automatiquement les consommations déjà générées.

CREATION ET/OU ASSOCIATION D'UNE FICHE CLIENT À UN SÉJOUR

Par défaut un nouveau séjour est toujours associé au client par défaut « CLIENT PASSAGE ». S'il s'agit d'un client récurrent, il est intéressant de créer une fiche client spécifique afin de mémoriser ses coordonnées et ne pas avoir à les resaisir lors de ces futurs séjours.

Pour créer une nouvelle fiche client, il faut faire « clic-droit > créer une fiche client » sur le champ « Client » de l'entête de la fiche séjour (ou touche « Ins » lorsque le curseur de saisie est dans ce champ)

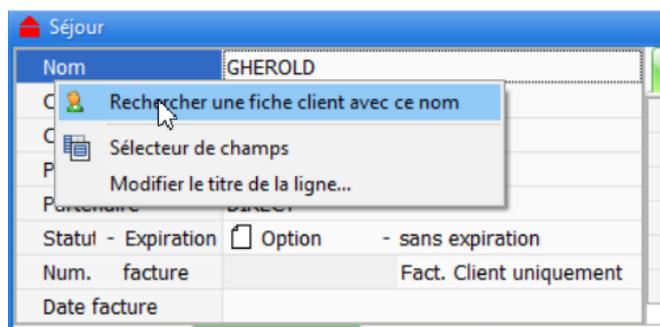


La fenêtre de gestion des clients s'affiche alors avec une nouvelle fiche client préremplie avec les éventuelles informations déjà saisies dans le séjour.

En validant par OK, le nouveau Client est créé et le séjour est associé à cette fiche client.

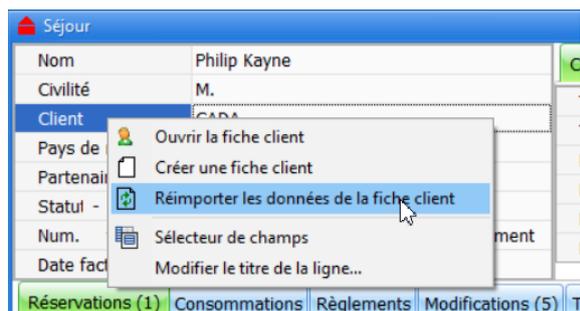
Le champ « Client » de la fiche séjour permet également de faire une recherche incrémentale parmi les fiches clientes déjà existantes en vue d'associer le séjour à un client existant. Une fois cette association effectuée, les différentes zones de la fiche séjour sont automatiquement alimentée à partir des données de la fiche client (adresse, numéro de téléphone, email, notes...)

Cette recherche peut également être faite depuis la fenêtre de gestion des clients en faisant « clic-droit > Rechercher une fiche client avec ce nom » sur le champ « Nom » de la fiche séjour.



Il est possible d'ouvrir la fiche client du client associé au séjour en faisant « clic-droit > Ouvrir la fiche client » sur le champ « Client » (ou en pressant la touche F4 lorsque le curseur de saisie est dans ce champ).

Enfin, il est possible de réimporter les données de la fiche client dans la fiche séjour en utilisant la menu « clic-droit > réimporter les données de la fiche client » sur le champ « Client » de l'entête de la fiche séjour.



CREATION ET/OU ASSOCIATION D'UNE FICHE PARTENAIRE À UN SÉJOUR

Par défaut un nouveau séjour est toujours associé au partenaire par défaut « DIRECT ». S'il s'agit d'un partenaire récurrent, il est intéressant de créer une fiche partenaire spécifique afin de mémoriser ses coordonnées et ne pas avoir à les resaisir lors de ces futurs séjours.

Le fonctionnement de la création et/ou association d'une fiche partenaire à une fiche séjour est similaire au fonctionnement décrit précédemment pour la fiche client.

MODIFICATION D'UNE RESERVATION DIRECTEMENT DEPUIS LE PLANNING

Directement depuis le planning (c'est-à-dire sans ouvrir de fiche séjour), il est possible de réaliser les opérations suivantes :

- déplacer une réservation d'une chambre à une autre ;
- allonger ou réduire la durée d'une réservation ;
- passer le statut du séjour associé à une réservation à « Confirmé » ou à « En cours » (uniquement pour les séjours en statut « Option » ou « Confirmé »)

Il est possible de réaliser une ou plusieurs des opérations ci-dessus (sur une ou plusieurs réservations) puis :

- de tout Annuler (bouton « Annuler » de la barre du menu principal)
- ou tout Sauver (bouton « Sauver » de la barre du menu principal)



Avant de pouvoir effectuer les opérations de déplacement des réservations (ou modification de durée), il faut déverrouiller le planning en cliquant sur le texte « (verrouillé) » en haut à gauche.



Une fois déverrouillé, les modifications se font directement via glissé-déplacé des réservations avec la souris.

Les modifications de statut se font via menu clic-droit sur les réservations (il n'est pas nécessaire de déverrouiller le planning pour effectuer ce type de modification).

Une fois l'ensemble des opérations sauvées ou annulées, le planning repasse automatiquement en mode « verrouillé ».

Tant que les opérations en cours ne sont pas sauvées, il est possible de tout annuler ; vous pouvez donc faire plusieurs modifications sans crainte et les annuler par la suite si par exemple vous n'avez pas trouvé de solution de relogement satisfaisante.

Si vous n'avez pas sauvé ou annulé les modifications et que vous tentez d'ouvrir une autre fenêtre de l'application, cette dernière vous demandera de préalablement sauver ou annuler les modifications en cours.

Les réservations associées aux séjours facturés sont plus modifiables et ne peuvent donc pas être déplacées (ou allongées ou réduites).

MANIPULATION DU PLANNING DIRECTEMENT AU CLAVIER

La cellule sélectionnée sur le planning est représentée par une couleur spéciale. Par défaut, au démarrage de l'application, elle est positionnée sur la 1^{ère} chambre (dans l'ordre d'affichage) et à la date du jour.

Il est possible de déplacer cette cellule avec les flèches du clavier. Les flèches permettent aussi de faire scroller le planning lorsque la cellule sélectionnée arrive en limite de la vue planning (à gauche ou à droite ; en haut ou en bas).

Si la cellule sélectionnée est positionnée sur une réservation, il est possible de sélectionner celle-ci en pressant la touche « Entrer ».

La réservation s'affiche alors comme si elle avait été sélectionnée avec la souris. En pressant à nouveau la touche « Entrer » alors qu'une réservation est sélectionnée, on fait apparaître la fiche séjour du séjour associé à cette réservation.

Rappel : en pressant « Esc », on ferme cette fiche séjour (sans sauver les éventuelles modifications).

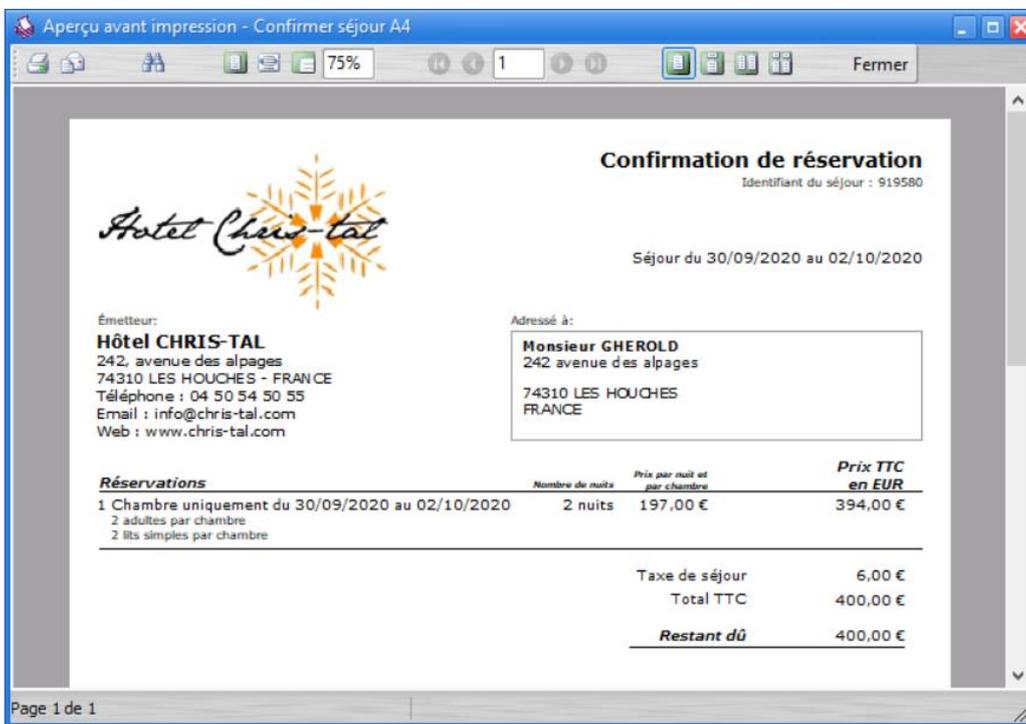
Cela vous permet de naviguer de fiche séjour en fiche séjour rapidement sans avoir à utiliser la souris.

GENERATION ET ENVOI PAR EMAIL D'UNE CONFIRMATION DE SEJOUR

Une fois le séjour créé, il est possible de lancer la génération d'un document qui utilise les données saisies sur le séjour en question. On prend ici le cas particulier de la génération du document de confirmation de séjour mais c'est le même principe pour tout autre document (fiche ménage, taxe de séjour journalière, autres statistiques).

Pour lancer la génération, sélectionner depuis le planning une des réservations d'un séjour donné puis double cliquez sur l'action « Confirmer séjour A4 ». Si le séjour en question est en statut « Option », le rapport de confirmation vous proposera de le passer en statut « Confirmé » puis générera la prévisualisation du rapport de confirmation (ce rapport utilise également les informations que vous avez défini dans le paramétrage de l'établissement).

Depuis la fenêtre de prévisualisation, vous pouvez imprimer le document sur votre imprimante ou préparer, dans le client de messagerie installé sur votre poste, un email avec le document en pièce jointe et un titre et corps d'email personnalisable.



Confirmation de réservation
Identifiant du séjour : 919580

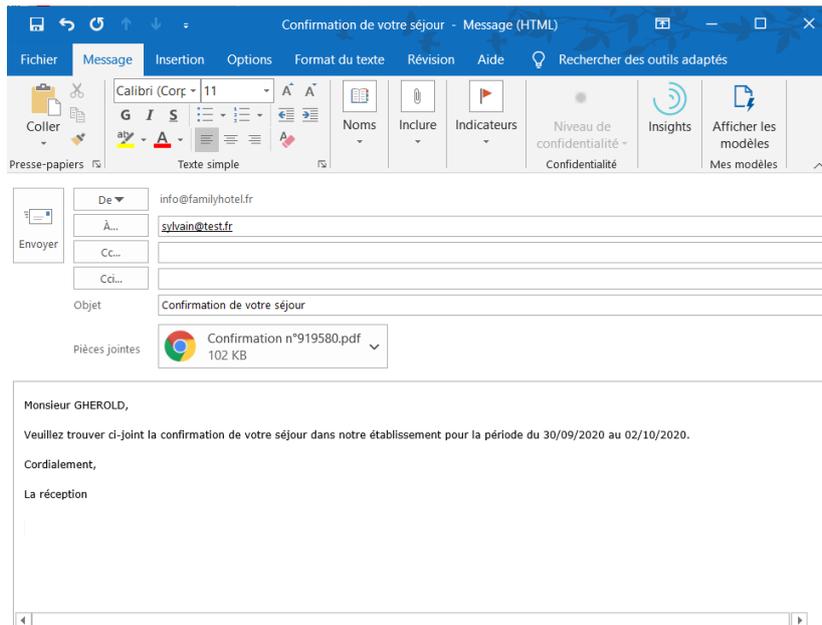
Séjour du 30/09/2020 au 02/10/2020

Émetteur:
Hôtel CHRIS-TAL
242, avenue des alpages
74310 LES HOUCHEs - FRANCE
Téléphone : 04 50 54 50 55
Email : info@chris-tal.com
Web : www.chris-tal.com

Adressé à:
Monsieur GHEROLD
242 avenue des alpages
74310 LES HOUCHEs
FRANCE

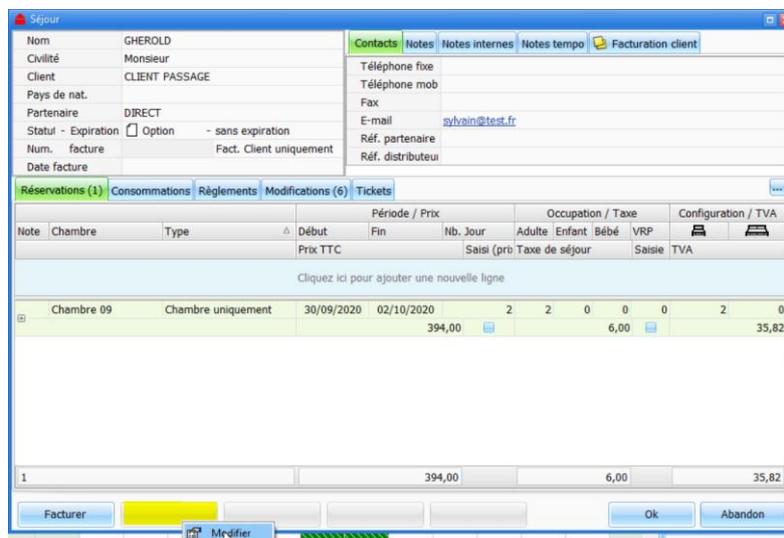
Réservations	Nombre de nuits	Prix par nuit et par chambre	Prix TTC en EUR
1 Chambre uniquement du 30/09/2020 au 02/10/2020 2 adultes par chambre 2 lits simples par chambre	2 nuits	197,00 €	394,00 €
		Taxe de séjour	6,00 €
		Total TTC	400,00 €
		Restant dû	400,00 €

Page 1 de 1

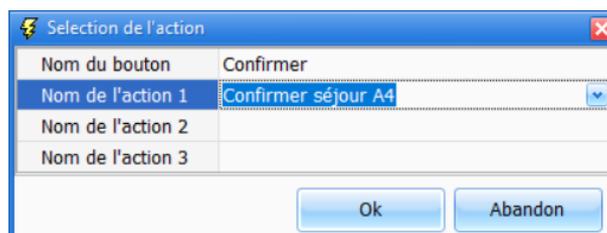


Le fait de passer par le client de messagerie de votre ordinateur (Outlook, Thunderbird ou autre) vous permet de facilement adapter le contenu de l’email avant envoi.

Il est possible de lancer l’action « Confirmer séjour A4 » depuis la fiche séjour directement en configurant un des 5 boutons de raccourci de la fiche séjour. Sur le bouton choisi (en jaune dans la capture d’écran ci-dessous), faire « clic-droit > Modifier... »



Puis donnez un titre au bouton et choisissez l’action « Confirmer Séjour A4 » et validez par OK.



Le bouton « Confirmer » vous permet alors de lancer rapidement l'action « Confirmer séjour A4 » pour le séjour en question.

1	394,00	6,00	35,82		
<input type="button" value="Facturer"/>	<input type="button" value="Confirmer"/>	<input type="button" value=""/>	<input type="button" value=""/>	<input type="button" value="Ok"/>	<input type="button" value="Abandon"/>

Les actions 2 et 3 permettent de lancer à la suite la production de plusieurs actions.

FACTURATION D'UN SEJOUR

Il existe 2 modes de facturation d'un séjour :

- Facture client uniquement : le séjour donne lieu à une seule facture à destination du client ;
- Facturent client & partenaire : le séjour donne lieu à 2 factures, une à destination du client et l'autre à destination du partenaire. Les 2 factures ont forcément la même date de facture et sont forcément générées en même temps.

Il est possible de modifier le mode facture dans le champ ci-dessous de l'entête de la fiche séjour :

Séjour	
Nom	GEROLD
Civilité	Monsieur
Client	CLIENT PASSAGE
Pays de nat.	
Partenaire	DIRECT
Statut - Expiration	<input type="checkbox"/> Option - sans expiration
Num. facture	Fact. Client uniquement
Date facture	

Par défaut le mode de facturation est « Client uniquement ». Il est possible de configurer certains partenaires pour que le mode de facturation bascule automatiquement sur « Client & Partenaire » lorsque le partenaire est associé au séjour (cf. chapitre sur le paramétrage des partenaires vu précédemment).

Une fois le mode « client & partenaire » sélectionnée, une nouvelle colonne est affichée dans les grilles de données réservations, consommations et règlements de la fiche séjour afin que vous puissiez préciser pour chaque ligne si le cela concerne le client « C » ou le partenaire « P ».

Sur l'onglet « Réservations », cette colonne offre le choix parmi 3 valeurs « C », « P » et « Pt » (cette dernière valeur permettant de définir que le partenaire va également payer la taxe de séjour à la place du client).

Séjour		Contacts	Notes	Notes internes	Notes tempo	Facturation client	Facturation partenaire
Nom	GEROLD	Téléphone fixe					
Civilité	Monsieur	Téléphone mob					
Client	CLIENT PASSAGE	Fax					
Pays de nat.		E-mail					
Partenaire	WEEK END DESK	Réf. partenaire					
Statut - Expiration	<input type="checkbox"/> Option - sans expiration	Réf. distributeur					
Num. facture	Fact. Client & Partenaire						
Date facture							

Réservations (2)		Consommations	Règlements	Tickets							
Note	Chambre	Type	Δ	Période / Prix	Nb. Jour	Occupation / Taxe				Configuration / TVA	
				Début	Fin	Adulte	Enfant	Bébé	VRP		
				Prix TTC		Saisi (prix		Taxe de séjour		Saisie TVA	
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne											
P	Chambre 15	Cheque Cadeaux		06/10/2020	07/10/2020	1	2	0	0	0	1
								3,00			17,91
C	Chambre 15	Demi pension		07/10/2020	08/10/2020	1	2	0	0	0	1
									3,00		21,55
2											434,00
									6,00		39,45

Ci-dessus, l'exemple d'un client qui a séjourné une 1^{ère} nuit à 197 qui sera facturée au partenaire, et une nuit additionnelle que à 237 qui sera facturée au client.

En mode « client & partenaire » un nouvel onglet « Facturation partenaire » dans l'entête permet de renseigner l'adresse de facturation du partenaire (généralement renseignée automatiquement grâce aux données saisies dans la fiche du partenaire en question).

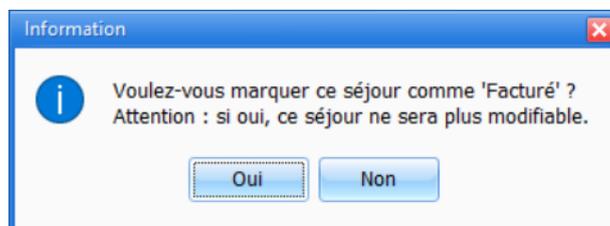
L'onglet « Règlements » permet de visualiser quel est le montant TTC de chaque facture :

Réervations (2)		Consommations		Règlements		Tickets	
△	Total HT	Total TVA	Total taxe de séjour	Total général TTC	Total restant à payer		
C	215,45	21,55	6,00	243,00	243,00		
P	179,09	17,91	0,00	197,00	197,00		
	394,55	39,45	6,00	440,00	440,00		
Note	Date	Type			Montant		
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne							

Il est possible de configurer certains types de réservation ou certains produits pour que respectivement, les réservations ou les consommations associés soient automatiquement facturés au partenaire si le mode de facturation « client & partenaire » est activé au niveau du séjour (cf. paramétrage des types de réservation et des produits).

Une fois l'ensemble des données saisis dans la fiche séjour, il est possible la facturer en lançant l'action « Facturer Séjour A4 » (sur le même principe que pour la confirmation de séjour vu précédemment).

Si le séjour n'est pas encore facturé (il est en statut Option, Confirmé ou En cours), le rapport « Facturer Séjour A4 » va demander s'il faut facturer le séjour.



Si vous répondez NON, une simple facture Proforma sera générée. Le montant TTC du séjour sera toujours modifiable. Si vous répondez OUI, la facture sera générée (la date de facture sera renseignée et un numéro de facture sera attribué au séjour). Le montant TTC du séjour ne sera plus modifiable (sauf paramétrage autorisant cela et disponible uniquement dans Family Hotel).

Par défaut, la date de facture est renseignée avec la date du jour. Pour forcer la date de facture à une valeur donnée, il faut la renseigner manuellement au niveau de l'entête de la fiche séjour avant de facturer le séjour.

Séjour	
Nom	GHEROLD
Civilité	Monsieur
Client	CLIENT PASSAGE
Pays de nat.	
Partenaire	WEEK END DESK
Statut - Expiration	<input type="checkbox"/> Option - sans expiration
Num. facture	Fact. Client & Partenaire
Date facture	01/09/2020

Une fois que le séjour est facturé, par défaut (et sans que cela soit paramétrable pour Family PMS), il n'est plus possible de modifier le contenu des onglets « Réservations » et « Consommations ». Certains champs de l'entête séjour reste modifiable mais si ces champs sont utilisés dans la facture, c'est toujours la valeur au moment de la facturation qui sera utilisée si vous relancer la génération de la facture.

Il est possible de charger plusieurs actions de facturation différentes dans l'application (ex : facturer séjour A4 et facturer séjour A5). Dans Family PMS uniquement, une fois qu'un séjour a été facturer en utilisant un modèle donné, la facture ne peut être régénéré qu'avec ce modèle. En cas d'erreur, il faut donc passer par une extourne (facture d'avoir) ; cf. chapitre suivant.

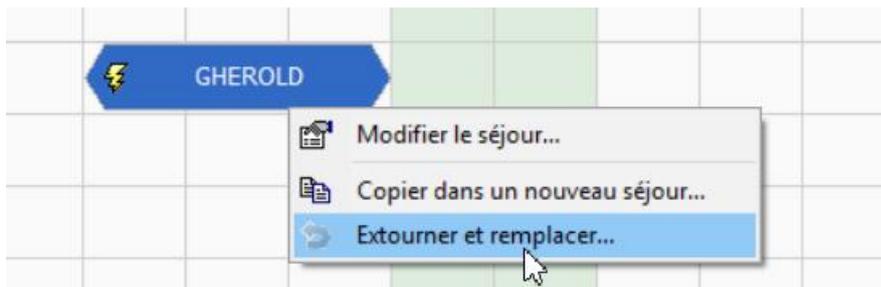
Le séjour peut également être facturé en passant manuellement son statut à « Facturé ». Dans ce cas, l'application considère que la facture a été générée en utilisant l'action de facturation par défaut qui est configurable via le paramètre « Action facture séjour par défaut » dans le paramétrage des paramètres divers.

EXTOURNE D'UN SEJOUR

Dans Family Hotel, la fonction « Extourner et Remplacer » décrite ci-dessous, n'est pas activée par défaut. Elle est activable grâce au paramètre « Activer la gestion des extournes » dans le paramétrage des paramètres divers. Pour modifier le total TTC d'un séjour Facturé dans Family Hotel, vous pouvez repasser au statut « En cours » (Traité) puis le sauvé et ce en s'assurant préalablement que le paramètre « Conserver N° facture sur 'En cours' » est bien coché (dans le paramétrage des paramètres divers). Dans Family PMS en revanche, il faut obligatoirement utiliser la fonction « Extourner et Remplacer ».

En cas d'erreur sur le total TTC d'un séjour (facture client ou facture partenaire), il est nécessaire d'utiliser la fonction « Extourner et Remplacer » pour corriger l'erreur. Cette action va générer 1 (ou 2) facture(s) d'avoir pour annuler entièrement le (ou les) facture(s) généré(es) et recréer un nouveau séjour que vous pourrez corriger puis refacturer.

Pour ce faire, il faut, depuis le planning, sélectionner une des réservations du séjour facturé en erreur et faire « clic-droit > extourner et remplacer ».



Dans la fenêtre qui apparaît, il faut indiquer le motif de l'extourne et la date de l'extourne (c'est-à-dire la date de facture de la facture d'avoir ; cette date ne peut pas être antérieure à la date de facture d'origine). Il est aussi possible d'indiquer le type de règlement utilisé pour annuler les éventuels règlements déjà saisis sur le séjour à extourner.

Par défaut, la date d'extourne est initialisée avec la valeur de la date de facture du séjour à extourner.

Si le type de règlement d'extourne est vide, les éventuels règlements du séjour à extourner sont annulés en utilisant le même type de règlement que celui d'origine.

Date de l'extourne	28/09/2020
Motif	Oubli des petits-déjeuners
Type de règlement extourne	Facultatif, uniquement si différent du type d'origine

Une fois que vous avez validé par OK le motif de l'extourne, une nouvelle fiche séjour est créé sur laquelle vous pouvez corriger ce qui était faux (exemple : ajouter les 2 petits-déjeuners manquant et corriger éventuellement les montants de règlement). Le séjour peut ensuite être à nouveau facturé (soit immédiatement, soit plus tard).

La création de la facture d'avoir (ou des factures d'avoir en mode « client & partenaire ») se fait uniquement si vous validez par « OK » la création du séjour « remplaçant » ; dans le cas contraire, rien n'est modifié.

Avant de sauver le séjour « remplaçant », le bandeau ci-dessus est affiché :

Ce séjour va extourner et remplacer la facture N° 18060. Date de l'extourne : 28/09/2020.
Motif de l'extourne : Oubli des petits-déjeuners

Nom: GHEROLD

Une fois le séjour « remplaçant » sauvé, si vous ouvrez à nouveau sa fiche. Vous verrez le bandeau suivant :

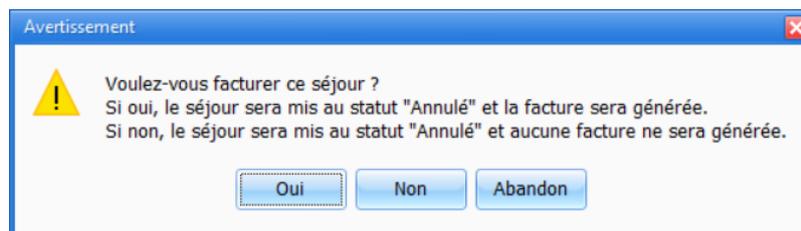
Ce séjour remplace la facture N° 18060 qui a été extournée par la facture N° 18061.

Ce bandeau possède des hyperliens qui permettent de naviguer entre le séjour d'origine (statut « Extourné »), le séjour qui annule celui d'origine (statut « Extourne ») et enfin celui qui remplace le séjour d'origine.

Pour imprimer la facture d'avoir, une solution consiste donc à ouvrir le séjour « remplaçant » puis cliquer sur le lien « qui a été extournée par la facture N° xxxxx » afin de naviguer vers la fiche séjour du séjour d'extourne ; puis de cliquer sur le bouton raccourci « Facturer » pour lancer la production du document de facture pour ce séjour :



Si vous souhaitez annuler une facture sans la remplacer par une autre facture (cas d'un remboursement intégral du client) ; il faut faire exactement la même action sauf qu'il faut annuler le séjour « remplaçant » sans le facturer. Pour cela il faut le mettre en statut « Annulé » et répondre « NON » à ce message qui est affiché quand on valide par OK :



Important : il n'est pas nécessaire d'extourner un séjour en cas d'erreur sur les règlements uniquement. Pour modifier, les règlements sur un séjour en statut « Réglé », il suffit de remettre le séjour en statut « Facturé », de la sauver par OK. Puis de l'ouvrir à nouveau, modifier les règlements et le mettre à nouveau en statut « Réglé ».

La modification/suppression d'un règlement est possible sous réserve :

- que sa date règlement ne soit pas antérieure ou égale à la date de clôture (voir plus loin chapitre sur les clôtures) ;
- que la date de règlement ne soit pas strictement antérieure à la date de facture.

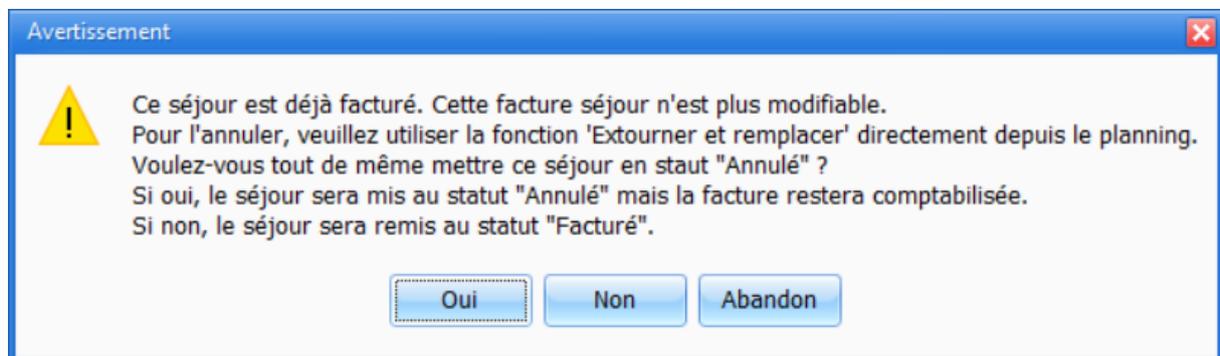
Si tel n'est pas le cas, alors il faut effectivement utiliser la fonction « extourner et remplacer ».

ANNULATION D'UN SEJOUR

L'annulation d'un séjour permet d'enregistrer que finalement le client n'a pas séjourné dans l'établissement et de rendre à nouveau disponible la ou les chambres notamment pour la vente sur Internet (ou simplement pour pouvoir saisir une autre réservation sur la même chambre, même période).

Il y a 2 cas d'annulation :

- Annulation sans facturation : le client ne vient pas et rien ne lui est facturé. Dans ce cas, il faut passer son séjour en statut « Annulé » et si le logiciel propose de facturer le séjour, répondre NON.
- Annulation avec facturation : le client ne vient pas et tout ou partie du séjour lui est facturé. Dans ce cas, il faut :
 - Éventuellement modifier les montants des réservations/consommations pour que cela corresponde au total TTC que le client devra payer ;
 - S'il s'agit un montant partiel vous pouvez facturer en utilisant un type de réservation (ou un produit) « frais d'annulation » non assujetti à la TVA ; s'il s'agit d'une facturation totale (cas d'un séjour non remboursable par exemple), vous devez appliquer la TVA comme si le client était venu.
 - Passer le séjour en statut « Annulé » et éventuellement indiquer s'il s'agit d'un « No show » ou pas ;
 - Valider par OK et répondre OUI quand le logiciel propose de facturer le séjour (vous pouvez aussi facturer le séjour normalement, puis le passer à « Annulé » une fois qu'il est facturé et répondre OUI à ce message :



Les conditions pour que l'application propose de facturer un séjour lorsqu'on le passe en statut « annulé » sont paramétrable via le paramètre « Proposer de facturer les annulations » du paramétrage des paramètres divers.

Si vous avez sauvé le séjour en statut « Annulé » sans le facturer alors que vous vouliez le facturer, il faut :

- Rendre visible sur le planning les séjours annulés via le menu « Personnaliser > Séjours annulés > affichés » ;
- Ouvrir la fiche séjour correspondante et le passer manuellement en statut « Facturé » et valider par OK (si un autre séjour a déjà été saisi dans cette chambre à cette date ; il sera nécessaire de temporairement autoriser le fait d'avoir plusieurs séjours non annulés par

chambre ; cf. paramètre « nb. de séjours 'non annulés' par chambre » dans du paramétrage des paramètres divers) ;

- Ouvrir à nouveau la fiche séjour et la passer à « Annulé » et valider par « OK » (et répondre OUI au message identique à la capture d'écran ci-dessus).

Si vous avez sauvé le séjour en statut « Annulé » en le facturant alors qu'il ne fallait pas, il faut :

- Rendre visible sur le planning les séjours annulés et facturés via le menu « Personnaliser > Séjours annulés > masqués sauf si facturés » ;
- Si l'une des réservations du séjour Annulé en question faire « clic-droit > extourner et remplacer » ; saisir le motif, valider par « OK » et passé séjour « remplaçant » en statut « Annulé » sans le facturer (cf. chapitre précédent, « extourne d'un séjour »).

Sur Family Hotel (et pas sur Family PMS), il est possible de supprimer définitivement un séjour non facturé en pressant la combinaison de touche SHIFT+ALT+BACKSPACE depuis la fiche séjour et uniquement si aucune modification pas encore sauvée n'a été réalisée sur cette fiche (et que le séjour ne comporte pas de règlement dans la période clôturée).

LA SAISIE DES REGLEMENTS SUR LES SEJOURS

La saisi des règlements (via l'onglet « Règlements » de la fiche séjours) permet d'enregistrer les différents encaissement perçus. Il est tout à fait possible d'utiliser Family Hotel PMS sans saisir les règlements (si par exemple vous utilisez un autre système pour cela).

La saisie des règlements peut se faire que le séjour soit facturé ou non. Pour un même séjour, il peut bien entendu avoir plusieurs règlements (exemple, 3 règlements : cheque d'arrhes de 200 + solde payé 100 par CB et 100 par espèces)

Si, suite à la saisi d'un règlement le total restant à payer est égale à 0, l'application peut proposer de passer automatiquement le séjour en statut « Réglé ». Le paramétrage « Proposer de passer en statut 'Réglé' » dans le paramétrage des paramètres divers précise dans quelles conditions.

Si vous ne saisissez pas les règlements dans l'application, vous pouvez tout de même passer le séjour manuellement en statut « Réglé ».

Dans le cas d'une facture « Client & Partenaire », vous devez, pour chaque règlement, indiquer s'il s'agit d'un règlement effectué par le client « C » ou le partenaire « P ».

Un séjour en statut « Réglé » n'est pas modifiable. Il faut préalablement le repasser en statut « Facturé » pour le modifier.

Si on passe en statut « Réglé », un séjour pas encore facturé, alors l'application va demander de facturer ce séjour. Le statut « Réglé » ne doit donc pas être utilisé pour indiquer que les arrhes sont reçues mais que le séjour est terminé et entièrement payé (par le client et, le cas échéant, par le partenaire).

Dans Family Hotel, le paramètre « autoriser les 'réglés' mais non facturés » permet d'autoriser les séjours à être en statut « Réglé » et non facturés (cette fonctionnalité n'est pas disponible dans Family PMS).

Les règlements sur les séjours facturés dont la date de règlement est antérieure à la date de facture sont affichée avec une petite icône « facturé » sur les séjours en statut différent de « Réglé » :

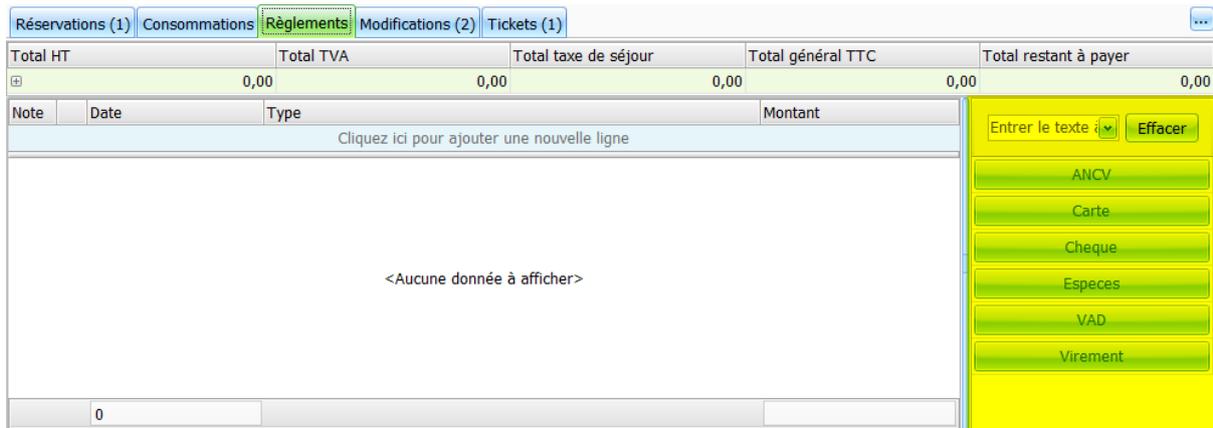
The screenshot displays the 'Séjour' (Stay) window for GHEROLD. The client is 'CLIENT PASSAGE' and the partner is 'DIRECT'. The status is 'Facturé' (Factured) and the invoice date is 02/10/2020. The 'Règlements' (Payments) tab is selected, showing a payment of 100,00 on 01/10/2020. The summary table shows a total HT of 180,45, a total TVA of 18,05, a total tax of 1,50, a total TTC of 200,00, and a remaining balance of 100,00.

Total HT	Total TVA	Total taxe de séjour	Total général TTC	Total restant à payer
180,45	18,05	1,50	200,00	100,00

Note	Date	Type	Montant
	Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne		
Facturé	01/10/2020	Carte	100,00

Ces règlements ne sont pas modifiables. Pour modifier un tel règlement, il faut extourner et remplacer le séjour facturé.

Afin de faciliter la saisie des règlements, il existe également une barre de boutons à droite de l'onglet des règlements.



Par défaut cette zone est répliée. Il faut donc utiliser le séparateur vertical tout à droite pour la rendre visible.

Cette zone affiche les types de règlements. La liste des boutons peut être filtrée grâce à la zone de recherche située juste au dessus.

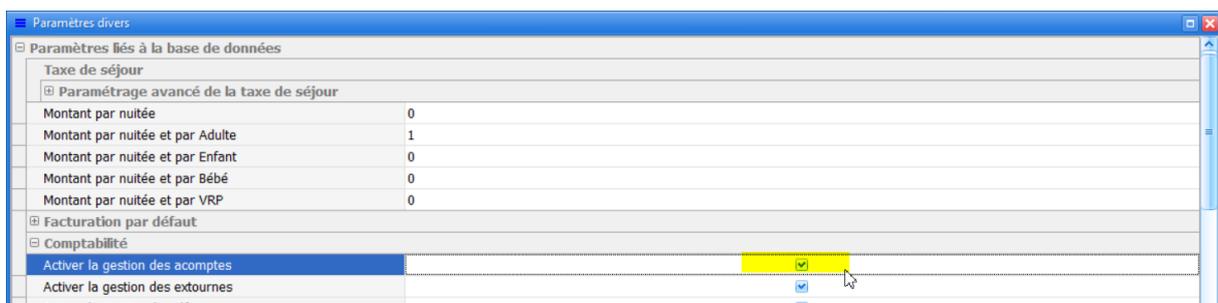
En cliquant sur un des boutons, cela crée le règlement correspondant (ou augmente le montant sur l'éventuel règlement qui aurait déjà été ajoutée pour ce type de règlement et qui n'aurait pas encore été sauvé).

GESTION DES ACOMPTEES SUR SEJOURS

Si le séjour n'est pas encore facturé, les règlements saisis dans l'onglet « Règlements » de ce séjour sont traités comptablement comme des Arrhes.

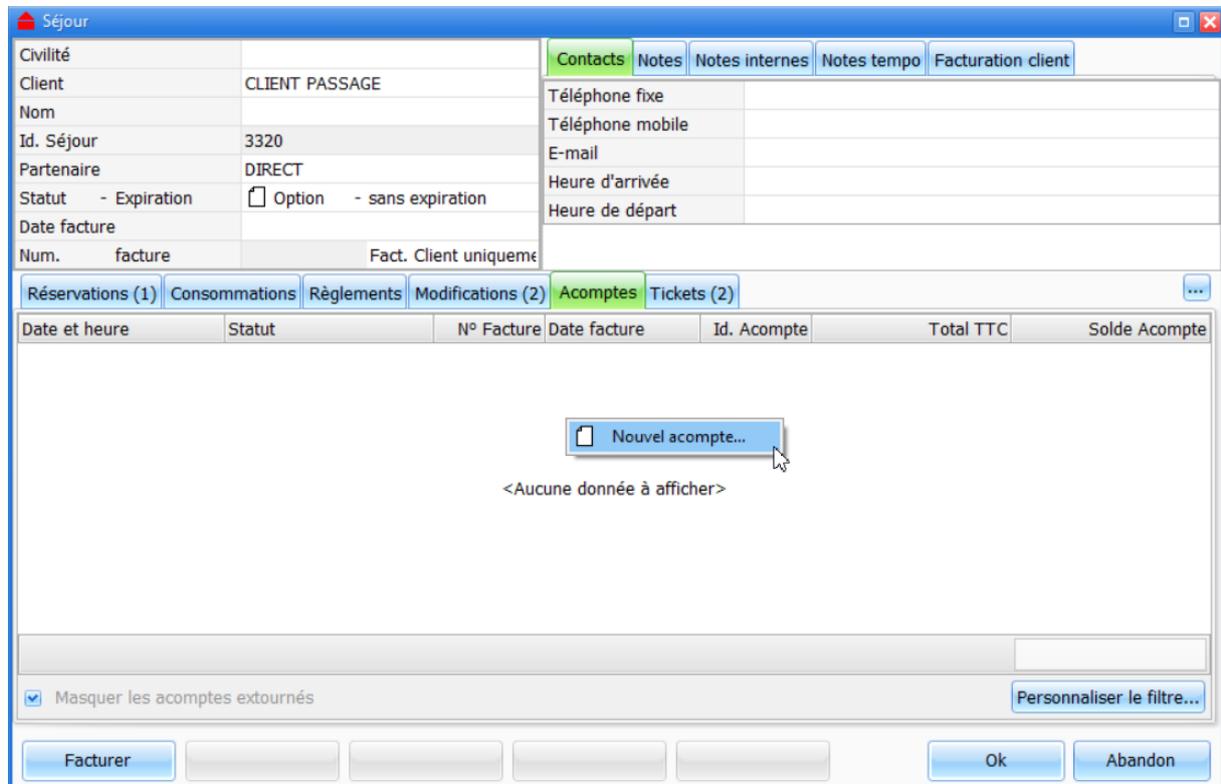
Pour un séjour qui n'est pas encore facturé et dont le total TTC est supérieur à zéro (hors taxe de séjour), il est possible de créer un ou plusieurs acomptes ; chaque acompte donnant lieu à une facture d'acompte. Lors de la facturation finale de ce séjour, la facture de solde prendra alors en compte les éventuels acomptes déjà émis.

Par défaut, la fonctionnalité de gestion des acomptes dans Family Hotel PMS n'est pas activée. Pour l'activer, il faut aller dans « Personnaliser > Paramétrage > Paramètres divers » dans la section « Comptabilité ».



La gestion des acomptes nécessite obligatoirement d'activer la fonction de gestions des extournes (pour Family PMS, la fonction des extournes est forcément active).

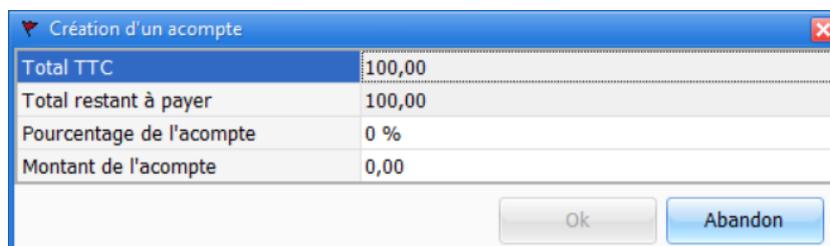
Une fois activée, un nouvel onglet « Acomptes » est visible dans la fiche séjour.



Pour créer un nouvel acompte, il suffit de faire « clic-droit > Nouvel acompte ». Ce menu ne sera disponible que si :

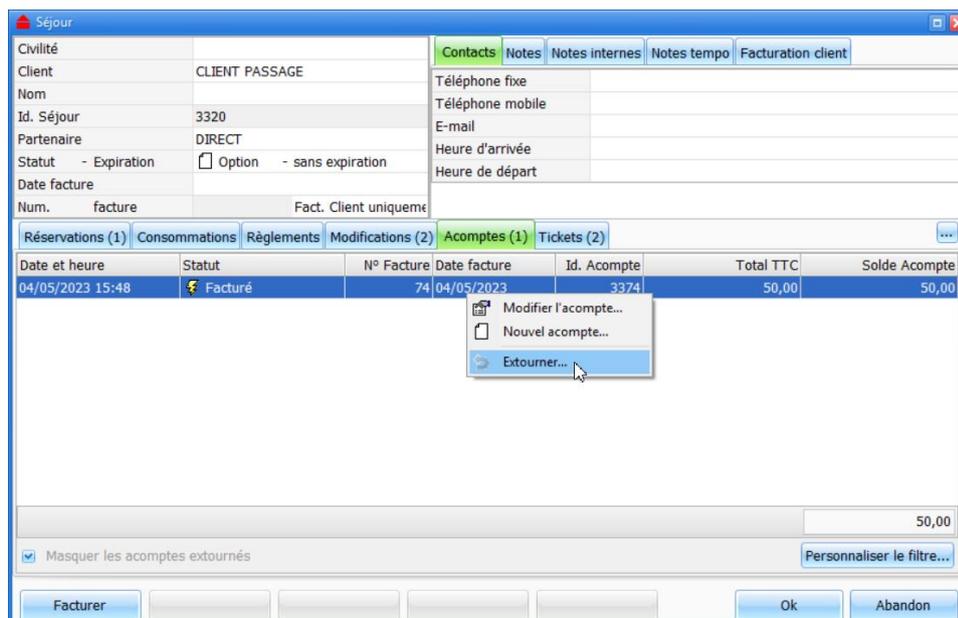
- le Total TTC du séjour (hors taxe de séjour) est supérieur de 0 (et déduction faite des éventuels acomptes déjà générés pour ce séjour);
- le séjour n'est pas déjà facturé ;
- l'utilisateur dispose du droit « Droit de facturer un séjour ou un ticket »

En suite, il faut indiquer le montant de l'acompte (ou le % de l'acompte) :



L'acompte sera ensuite créer, et vous pourrez générer la facture d'acompte avec le bouton raccourci « Facturer » de la fenêtre « Acompte ». Les règlements associés à cet acompte doivent être saisi dans l'onglet « Règlements » de l'acompte (et non dans l'onglet « Règlement » du séjour associé).

Pour annuler un acompte, il faut, depuis l'onglet « Acomptes » du séjour, faire « clic-droit > extourner » sur la ligne de l'acompte en question



Puis saisir le motif de l'extourne et valider par OK. Cela va créer une 2^{ème} facture d'acompte qui annule celle d'origine.

Il n'est pas possible d'extourner un acompte associé séjour qui est déjà facturé. Il faudra donc préalablement extourner ce séjour.

Le fait de créer un acompte, n'empêche pas, par la suite, de modifier le séjour associé.

La date de facture du séjour doit forcément être postérieure (ou égale) à la plus grande date de facture des acomptes associés à ce séjour.

Il n'est pas possible d'annuler sans le facturer, un séjour qui comporte au moins un acompte.

Si le séjour est en mode de facturation « client & partenaire », alors lors de la création de l'acompte, il faut indiquer si on crée un acompte pour le client ou pour le partenaire.

Il existe dans le catalogue des rapports, un rapport « Séjours non facturés avec acompte » qui permet de lister tous les séjours pas encore facturés pour lesquels il existe au moins un acompte.

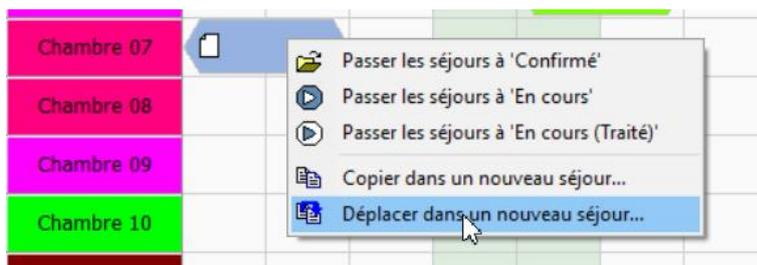
REGROUPER (OU SEPARER) DES RESERVATIONS DANS UN (OU D'UN) MEME SEJOUR

En utilisant exactement la même fonction, il est possible de :

- Regrouper dans un même séjour des réservations issues de séjour différents ;
- Séparer dans un nouveau séjour des réservations d'un même séjour.

Cette fonction est très utile si par exemple, on pensait que les 2 réservations allaient être payées avec la même facture mais que le client demande à la fin 2 factures séparées ; ou inversement.

Pour utiliser cette fonction, il faut, depuis le planning, sélectionner les différentes réservations à regrouper (ou séparer) dans un nouveau séjour. Il faut tenir appuyer la touche CTRL pour sélectionner plusieurs réservations. Puis faire « Clic-droit > Déplacer dans un nouveau séjour... ».



Seules les consommations et les règlements des séjours dont on a sélectionné toutes les réservations seront déplacées dans le nouveau séjour. Ces séjours seront automatiquement passés en statut « Annulé » (non facturé). Cependant, si les consommations et les règlements sont associées au séjour via un ticket spécifiquement associé à une réservation donnée (voir plus loin, chapitre sur l'association Ticket/Séjour) alors ces tickets (et leurs consommations et règlements) suivent la réservation en question si cette dernière est déplacée sur le nouveau séjour.

La fonction « Clic-droit > Déplacer dans un nouveau séjour » n'est pas disponible :

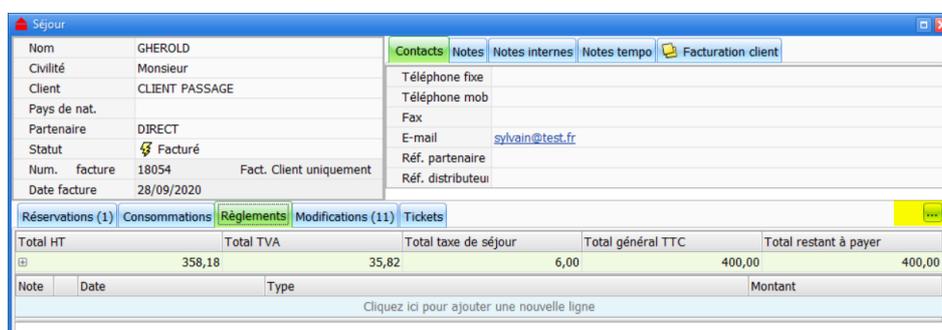
- Si vous avez sélectionné au moins une réservation associée à un séjour facturé ;
- Si vous avez sélectionné toutes les réservations d'un même séjour (et uniquement celles-là).

DUPLIQUER DES RESERVATIONS D'UN SEJOUR

De manière très similaire à la fonction précédente, il est possible de copier un séjour dans un nouveau séjour. Lors de la copie, on indiquera s'il faut également copier les consommations et les règlements. Sur les réservations, il faudra bien entendu modifier manuellement les dates (et éventuellement les chambres).

Pour utiliser cette fonction, il faut, depuis le planning, sélectionner les différentes réservations à copier dans un nouveau séjour. Il faut tenir appuyer la touche CTRL pour sélectionner plusieurs réservations. Puis faire « Clic-droit > Copier dans un nouveau séjour... ».

Une fonction de copie d'un séjour est également disponible depuis la fiche séjour, via le bouton « ... » en jaune dans la copie d'écran ci-dessous :



Cette fonction n'est pas disponible si le séjour n'a pas encore été sauvé.

CONSULTATION DE L'HISTORIQUE DES MODIFICATIONS FAITES SUR UN SEJOUR

Toutes les modifications faites sur les séjours (ainsi que sur leurs réservations, consommations et règlements) sont mémorisées afin de pouvoir à chaque instant savoir qui a fait telle ou telle modification.

Bien sûr, cette fonction suppose que les utilisateurs se soient correctement identifiés lors de chaque utilisation du logiciel (cf. paramétrage des utilisateurs).

Les modifications sont consultables dans l'onglet « Modifications » de la fiche séjour. Cet onglet est toujours en lecture seule

Date et heure	Utilisateur	Catégorie	Id. Ticket	Modification
28/09/2020 14:45	Florent	Mise à jour séjour		Nom du séjour : <GHEROLD> Statut : <Option> -> <Facturé> Date de facture : <> -> <28/09/2020> Numéro de facture : <> -> <18054> Civilité facture du client : <> -> <Monsieur> Nom facture du client : <> -> <GHEROLD>
28/09/2020 14:45	Florent	Mise à jour séjour		Nom du séjour : <GHEROLD> Date de facture : <01/09/2020> -> <>
28/09/2020 14:45	Florent	Mise à jour séjour		Nom du séjour : <GHEROLD> Date de facture : <> -> <01/09/2020>
28/09/2020 14:44	Florent	Mise à jour séjour		Nom du séjour : <GHEROLD> Date de facture : <03/08/2020> -> <>
28/09/2020 14:25	Florent	Mise à jour séjour		Nom du séjour : <GHEROLD> Date de facture : <> -> <03/08/2020>
28/09/2020 13:41	Florent	Mise à jour séjour		Nom du séjour : <GHEROLD> E-mail : <> -> <sylvain@test.fr>
28/09/2020 13:39	Florent	Mise à jour réservation		Chambre : <Chambre 09>

On trouve, dans l'ordre, la date et heure de la modification, l'auteur, le type de modification et le détail de cette modification.

Le format est : Nom du champ : <ancienne valeur> -> <nouvelle valeur>

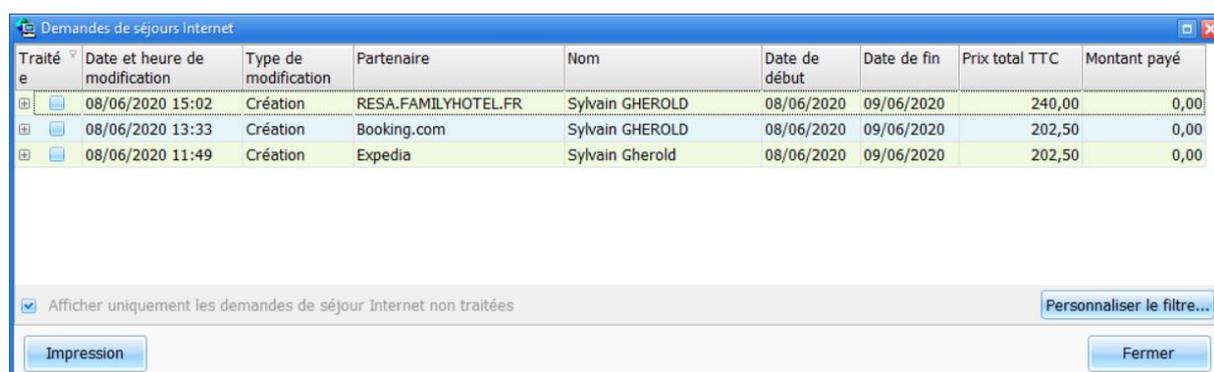
ou Nom du champ : <valeur inchangée> (pour information)

D'autres colonnes, masquées par défaut, sont également disponibles.

CRÉER UN SÉJOUR À PARTIR D'UNE DEMANDE DE SÉJOUR INTERNET

Si vous disposez d'un système de vente sur Internet connecté à Family Hotel PMS, dès que le logiciel détecte la présence d'une nouvelle demande de séjour faite par un internaute, le bouton « Internet » du menu principal de l'application clignote (et un son peut être joué ; cf. paramétrage des fonds d'écran et sons).

En cliquant sur ce bouton « Internet », vous pouvez faire apparaître la ou les demandes en attente :



Traité	Date et heure de modification	Type de modification	Partenaire	Nom	Date de début	Date de fin	Prix total TTC	Montant payé
	08/06/2020 15:02	Création	RESA.FAMILYHOTEL.FR	Sylvain GHEROLD	08/06/2020	09/06/2020	240,00	0,00
	08/06/2020 13:33	Création	Booking.com	Sylvain GHEROLD	08/06/2020	09/06/2020	202,50	0,00
	08/06/2020 11:49	Création	Expedia	Sylvain Gherold	08/06/2020	09/06/2020	202,50	0,00

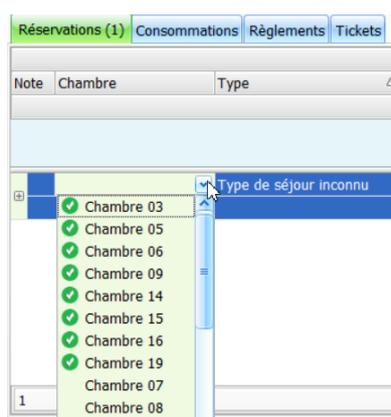
Afficher uniquement les demandes de séjour Internet non traitées Personnaliser le filtre...

Impression Fermer

Sur une demande de type « Création » pas encore traitée, il est possible via le menu contextuel « clic-droit > Créer le séjour associé », de créer un nouveau séjour automatiquement initialisé avec les données récupérées depuis Internet (nom du client, dates des réservations, téléphone, mail, carte de crédit, commentaire, prix, ...)

Si vous décidez de créer une nouvelle fiche client à partir d'une fiche séjour initialisée depuis une demande de séjour Internet alors cette fiche client est automatiquement renseignée avec les données récupérées depuis Internet.

Les réservations de la nouvelle fiche séjour sont initialisées en indiquant le type de chambre souhaité dans la zone chambre. Il vous reste donc uniquement à affecter la et les chambres de votre choix avant de pouvoir valider le séjour :



Lors de la saisie des chambres, une icône 'coche verte' indique les chambres libres correspondant au type de chambre souhaité.

Le partenaire associé au niveau séjour est déduit du partenaire affiché sur la demande de séjour Internet. Le partenaire est identifié à partir de son nom (ou de la liste de noms alternatifs qu'il est possible de définir dans le champ « Noms alternatifs » de la fiche du partenaire). Si aucun partenaire n'est trouvé, un nouveau partenaire est automatiquement créé.

Le type de réservation des réservations peut également être initialisé à partir du « code tarif » reçu dans la demande de séjour Internet. Pour chaque type de réservation, il est possible de paramétrer une liste de codes de tarif correspondant dans la colonne « Codes tarif type 1 » (ou 2, 3, 4 ou 5 selon comment est configuré le module de synchronisation) de la fenêtre du paramétrage des types de réservation. Si aucun type de réservation n'est trouvé, la réservation est initialisée avec le type de réservation par défaut.

Même si, bien évidemment, les demandes de séjour Internet non traitées sont prises en compte dans le calcul des disponibilités restantes, afin d'éviter un risque de surbooking, il est fortement recommandé de placer sur votre planning toutes vos demandes de séjour Internet en attente avant de créer ou de modifier un quelconque autre séjour.

En cas de réception d'une demande de type « Modification » ou « Annulation » le menu contextuel « clic-droit > Modifier le séjour associé » permet d'ouvrir automatiquement la fiche du séjour lié à la réservation d'origine. Cette recherche se fait en utilisant la référence du channel manager (référence « distributeur ») ou à défaut la référence du partenaire. Si le séjour a été créé manuellement avant la mise en place de la connectivité, l'application ne sera pas en mesure de retrouver la fiche séjour. Il faudra la retrouver manuellement.

Dans tous les cas, la modification ou l'annulation doit se faire manuellement. L'application n'applique jamais automatiquement les modifications à un séjour.

En cas de modification de réservation, il est possible de connaître le détail de la modification à appliquer en cliquant sur la petite croix en début de ligne de demande de réservation Internet :

Traité	Date et heure de modification	Partenaire	Type de modification	Nom	Type Internet	Référence distributeur	Date et heure d'import
<input checked="" type="checkbox"/>	04/09/2020 18:33	Airbnb	Modification	Vincent Delebarre	1	HM3FRKTWEC	04/09/2020 18:

Message Texte Message XML

```

--- Séjour ---
Montant total :          36,12 EUR
Nombre de personne(s) : 1
--- Réservation(s) ---
1 Campeur du 04/09/2020 au 05/09/2020 (1 nuit) à 42,00 EUR par nuit (code tarif 49068)
--- Occupant(s) ---
1 Adulte(s)
--- Client ---
Nom et prénom :      Delebarre Vincent
Téléphone :          3366238
Téléphone :          3366238
E-mail :             vincent-88hl3dcah6og3crd@guest.airbnb.com

```

Le texte est colorisé pour mettre en évidence les ajouts en vert, les modifications en bleu et les suppressions en rouge (barré).

Dans cet exemple, il faudrait saisir le code « 49068 » dans la colonne « Codes tarif type 1 » du paramétrage des type de réservation pour que cette réservation soit automatique créée avec le type de réservation en question.

Une fois la fiche séjour, créé à partir de la demande de séjour Internet, sauveé, la demande de séjour Internet est marquée automatique comme traitée. Elle n'apparaît plus sur la liste quand on clique sur le bouton Internet et le bouton Internet cesse de clignoter si la liste est vide.

Si vous souhaitez ignorer une demande séjour Internet (c'est-à-dire ne pas créer ou modifier le séjour associé), vous pouvez sélectionner le ou les demande(s) de séjour Internet en question et utiliser le menu « clic-droit > marquer comme traité »).

Enfin, vous pouvez décocher la case « Afficher uniquement les demandes de séjour Internet non traitées » en bas de la fenêtre afin de visualiser les demandes déjà traitées.

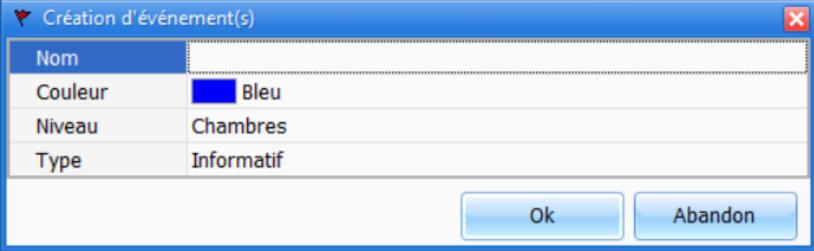
CRÉATION D'UN OU PLUSIEURS ÉVÉNEMENTS DIRECTEMENT DEPUIS LE PLANNING

Comme indiqué dans le chapitre « Paramétrage initial », les événements peuvent être créés/modifiés et supprimés via la fenêtre de gestion des événements disponible depuis le menu Gérer>Evènements.

Il est également possible de créer des événements directement depuis le planning.

Pour cela, il suffit, pour les évènements associés aux chambres, de sélectionner des cellules du planning (la sélection pouvant comporter des cellules disjointes en tenant enfoncée la touche « Ctrl » comme sur Excel). Puis utilisez le menu clic-droit « Nouvel évènement... ».

La fenêtre suivante apparaît et vous permet de saisir les informations associées aux évènements qui seront créés en fonction de la sélection que vous avez effectuée sur le planning.

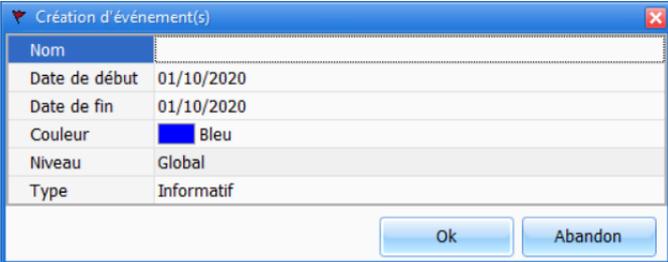


Création d'événement(s)	
Nom	
Couleur	Bleu
Niveau	Chambres
Type	Informatif

Un évènement de niveau global concerne toutes les chambres alors qu'un évènement de niveau « Chambres » s'appliquera uniquement sur les chambres préalablement sélectionnées.

La notion de type d'évènement est expliquée dans le chapitre de paramétrage des évènements vu précédemment.

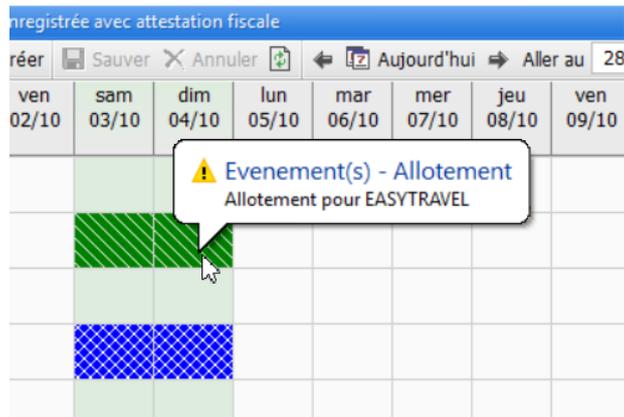
Il est possible de créer un évènement de niveau « Global » via le menu clic-droit « Nouvel évènement... » sur l'entête du planning ; vous pouvez alors préciser la période :



Création d'événement(s)	
Nom	
Date de début	01/10/2020
Date de fin	01/10/2020
Couleur	Bleu
Niveau	Global
Type	Informatif

Rappel : les évènements globaux sont affichés soit dans l'entête du planning, soit sur toutes les chambres en fonction du paramètre « affichage des évènements globaux » vu dans le paramétrage des paramètres divers.

Les évènements de type « allotement » ou « indisponible » sont affichés avec une trame de fond (respectivement simplement ou doublement hachurée).



Pour modifier (ou supprimer) les évènements créés, vous pouvez soit passer la gestion des évènements (menu Gérer > Évènements) soit, directement depuis le planning, faire « clic-droit > modifier les évènements » sur une cellule du planning d'un jour où il y a l'évènement à modifier (ou supprimer).

Rappel : pour supprimer un ou plusieurs évènements ; sélectionner les lignes correspondantes dans la grille des évènements et faire clic-droit > supprimer.

GESTION DES TICKETS

Les tickets fonctionnent de manière très similaire aux séjours, les différences sont :

- Les tickets ne possèdent pas de réservation ; uniquement des consommations et des règlements ;
- Les tickets possèdent 3 modes de facturation : le mode ticket (pour la facturation anonyme avec un numéro de ticket), le mode facture client (pour la facturation avec les coordonnées du client et un numéro de facture) et le mode facture partenaire (pour la facturation avec les coordonnées du partenaire et un numéro de facture)
- Les statuts « Option » et « Confirmé » n'existe pas sur les tickets ; en revanche il y a le statut « Noté sur séjour » qui est propre au ticket (voir plus loin).

La création d'un ticket, sa modification, sa facturation, son extourne, son annulation fonctionnent de la même manière que pour les séjours. On ne reviendra donc pas en détail sur cet aspect dans cette documentation.

Un ticket peut servir dans plusieurs cas de figures :

- Pour facturer des consommations à des clients de passage ne séjournant pas dans l'établissement et de manière anonyme (facture ticket classique) ;
- Pour facturer des consommations à des clients séjournant ou pas dans l'établissement mais avec une facturation à part de l'éventuelle réservation et avec les coordonnées du client sur la facture (facture en mode « client ») ;
- Pour facturer des consommations à des partenaires avec une facturation à part de l'éventuelle réservation et avec les coordonnées du partenaire sur la facture (facture en mode « partenaire ») ;

- Pour associer des consommations ou des règlements à une réservation spécifique d'un séjour (plutôt que d'associer les consommations ou les règlements au séjour dans sa globalité) ; ceci peut être utile si le séjour est ensuite séparé en plusieurs séjours afin que les consommations ou les règlements « suivent » les réservations ;
- Pour noter les consommations des clients qui séjournent dans l'établissement pour lesquels on ne sait s'ils vont payer de suite ou s'il faudra noter ces consommations sur leur séjour.

CREATION D'UN NOUVEAU TICKET

Il est possible de créer un nouveau ticket :

- Depuis la vue « TICKETS » de la fenêtre principale, en faisant « clic-droit > nouveau ticket » (ou en pressant la touche « Ins » ou le bouton « Créer » du menu principal de l'application) ;
- Depuis l'onglet « Tickets » d'une fiche séjour grâce au menu « clic-droit > nouveau ticket » (ou « clic-droit > nouveau ticket noté sur ce séjour » si le séjour n'est pas encore facturé) ; Le nouveau ticket sera associé au séjour sans préciser une réservation particulière de ce séjour ;
- Depuis l'onglet « Tickets » qui se situe dans l'onglet « Réservations » lorsqu'on affiche le détail d'une réservation en cliquant sur la petite croix en début de ligne. Le menu « clic-droit > nouveau ticket » (ou « clic-droit > nouveau ticket noté sur ce séjour » si le séjour n'est pas encore facturé) ; Le nouveau ticket sera associé à la réservation du séjour.

Réervations (2)		Consommations	Règlements	Modifications (3)	Tickets	...																																																									
Note	Chambre	Type	Période / Prix			Occupation / Taxe				Configuration / TVA																																																					
			Début	Fin	Nb. Jour	Adulte	Enfant	Bébé	VRP	Icon 1	Icon 2																																																				
			Prix TTC	Saisi (prix)	Taxe de séjour	Saisie (TVA																																																									
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne																																																															
[-]	Chambre 05	Chambre uniquement	01/10/2020	02/10/2020	1	2	0	0	0	0	1																																																				
			197,00					3,00			17,91																																																				
<div style="display: flex; border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Notes Notes internes Détails TVA Occupants Tickets </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Date et heure</th> <th>Statut</th> <th>N° Ticket/ </th> <th>Date facture</th> <th>Nb conso</th> <th>Total TTC</th> <th>Solde Ticket</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="7" style="text-align: center;"><Aucune donnée à afficher></td> </tr> <tr> <td colspan="7"> <input checked="" type="checkbox"/> Masquer les tickets annulés sauf si facturés </td> </tr> <tr> <td colspan="7"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;"> <input type="checkbox"/> Nouveau ticket... <input type="checkbox"/> Nouveau ticket noté sur ce séjour... </div> </td> </tr> <tr> <td>[+]</td> <td>Chambre 04</td> <td>Chambre uniquement</td> <td>01/10/2020</td> <td>02/10/2020</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>197,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3,00</td> <td></td> <td></td> <td>17,91</td> </tr> </tbody> </table>												Date et heure	Statut	N° Ticket/	Date facture	Nb conso	Total TTC	Solde Ticket	<Aucune donnée à afficher>							<input checked="" type="checkbox"/> Masquer les tickets annulés sauf si facturés							<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;"> <input type="checkbox"/> Nouveau ticket... <input type="checkbox"/> Nouveau ticket noté sur ce séjour... </div>							[+]	Chambre 04	Chambre uniquement	01/10/2020	02/10/2020	1	2	0	0	0	0	1				197,00					3,00			17,91
Date et heure	Statut	N° Ticket/	Date facture	Nb conso	Total TTC	Solde Ticket																																																									
<Aucune donnée à afficher>																																																															
<input checked="" type="checkbox"/> Masquer les tickets annulés sauf si facturés																																																															
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;"> <input type="checkbox"/> Nouveau ticket... <input type="checkbox"/> Nouveau ticket noté sur ce séjour... </div>																																																															
[+]	Chambre 04	Chambre uniquement	01/10/2020	02/10/2020	1	2	0	0	0	0	1																																																				
			197,00					3,00			17,91																																																				

- Depuis l'onglet « consommations » ou « règlements » d'un séjour ou d'un ticket pas encore facturé et en sélectionnant une ou plusieurs consommations (ou un ou plusieurs règlements) et en faisant « clic-droit > déplacer dans un nouveau ticket » ou « clic-droit > déplacer dans un nouveau ticket noté sur ce séjour »).

Note	Date et heure	Nom	Quantité	Prix TTC	Saisi	Taux TVA	TVA
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne							
	29/09/2020 10:12	Foie gras Poëllé	1	12,00		10,0 %	1,09
	29/09/2020 10:13	La salade du chef				10,0 %	0,64
	29/09/2020 10:13	Salade au chèvre chaud				10,0 %	0,45

-  Supprimer
-  Dupliquer
-  Déplacer dans un nouveau ticket...
-  Déplacer dans un nouveau ticket noté sur ce séjour...

TICKET ASSOCIE A UN SEJOUR OU NOTE SUR SEJOUR

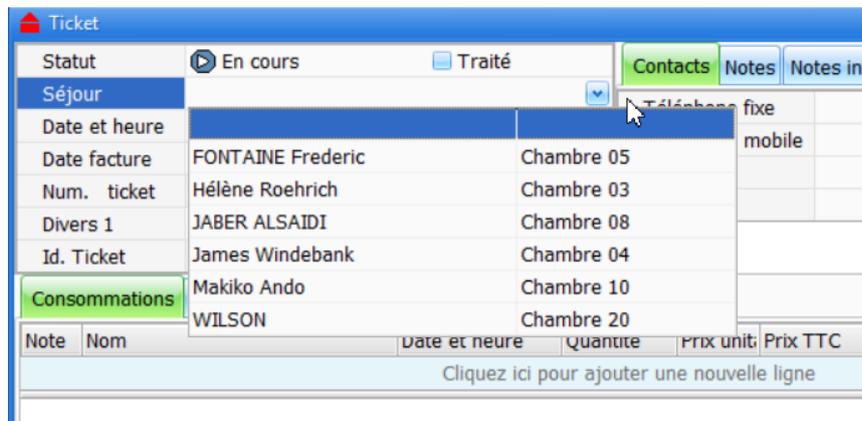
On dit qu'un ticket est associé à un séjour quand on a mémorisé pour ce ticket un lien vers un séjour donné (ou plus précisément une réservation d'un séjour donné).

Si le ticket est associé globalement au séjour, il apparaîtra uniquement dans l'onglet « Tickets » de la fiche du séjour en question ; si le ticket est associé à une réservation en particulier d'un séjour, il apparaîtra également dans l'onglet « Tickets » du détail de cette réservation (dans l'onglet « Réservations » du séjour en question).

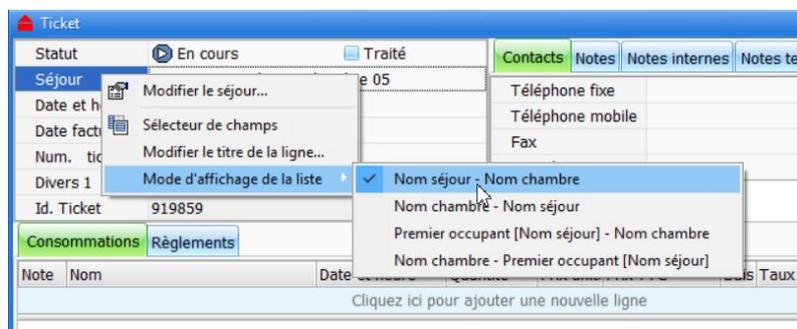
Tout ticket associé à un séjour peut également être dans le statut « Noté sur Séjour ». Dans ce cas, et uniquement dans ce cas, les consommations et les règlements du ticket seront pris en compte dans la facturation du séjour et le ticket ne sera pas facturé séparément. Les consommations et règlements des tickets notés sur séjour apparaissent également dans l'onglet « consommations » (ou respectivement « règlements ») du séjour en question (comme si ces consommations/règlements avaient été saisies directement sur la fiche séjour).

Il n'est pas possible d'ajouter (ou d'enlever) un ticket « Noté sur séjour » à un séjour déjà facturé.

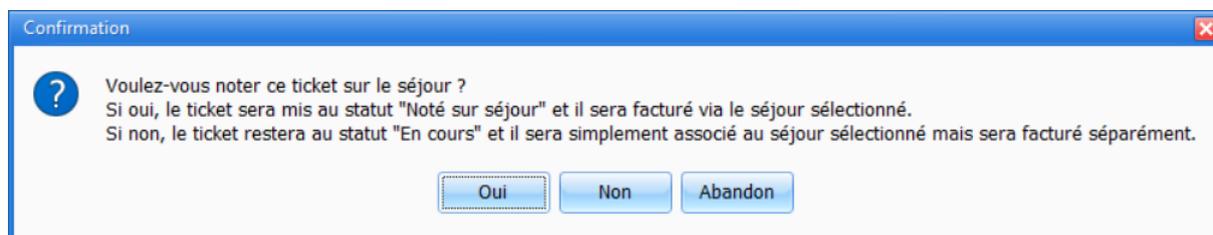
Si un ticket a été créé depuis la vue « TICKETS » (c'est-à-dire pas depuis une fiche séjour), il est possible d'associer ce ticket à un séjour. Dans ce cas, l'application propose la liste de tous les séjours qui sont en statut « En cours » (et pas traité). Il est nécessaire donc que le séjour soit préalablement dans ce statut pour lui associer un ticket de cette manière.



L'affichage de cette liste des séjours « en cours » est configurable en faisant clic-droit sur le champ « Séjour » de la fiche ticket :

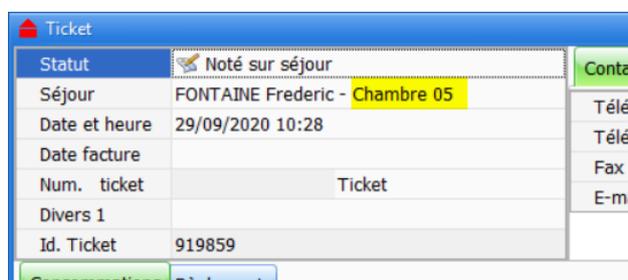


Au moment de la validation de l'association, l'application demande si ce ticket doit être considéré comme « Noté sur séjour » ou pas.



Si on répond NON, le ticket est associé au séjour mais il reste en statut « En cours » ; il pourra ainsi être facturé séparément (cas de la facturation de consommations au client sur une facture - ou un ticket – séparé de la facture de son séjour).

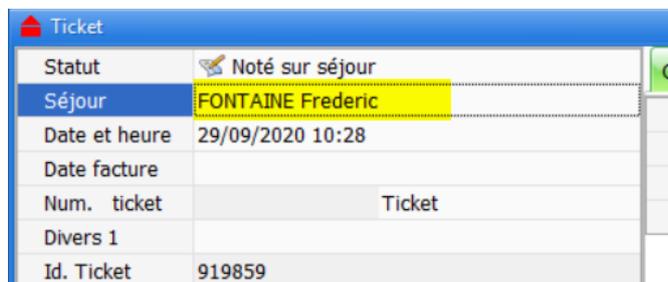
Par défaut, le ticket est associé à une réservation du séjour (ici par exemple la réservation liée à la chambre 05) :



Pour associer le ticket globalement au séjour, il faut ouvrir à nouveau la liste déroulante du champ « Séjour » et choisir ligne sans chambre :



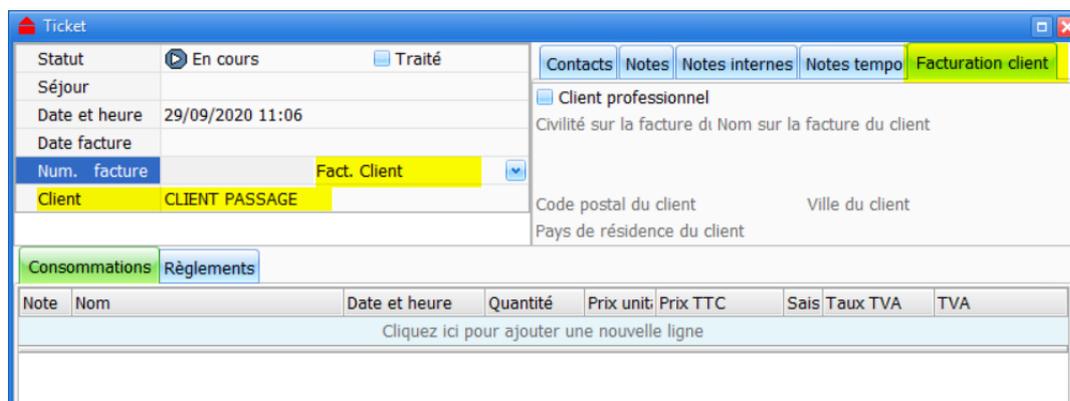
L'affichage dans l'entête de la fiche ticket devient alors :



Il n'est pas possible de passer un ticket en statut « Noté sur Séjour » sans avoir préalablement renseigné le champ « Séjours » de ce ticket.

Le mode de facturation d'un ticket peut être :

- Le mode classique « ticket » : le ticket reste anonyme et utilise un compteur de ticket séparé du compteur de facture ;
- Le mode « facture client » : dans ce mode, l'onglet « Facturation Client » est affiché au niveau de la fiche ticket et permet la saisie de l'adresse de facturation. Dans ce mode, et uniquement dans ce mode, il est également possible d'associer un client au ticket (de la même manière qu'on peut associer un client à un séjour). Lorsqu'il est facturé dans ce mode, le numéro de facture est assigné en utilisant le même compteur de facture que celui utilisé pour les factures des séjours ;

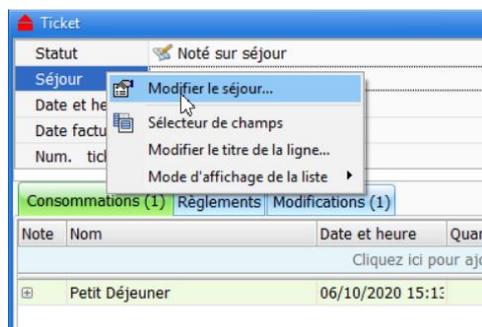


- Le mode « facture partenaire » : dans ce mode, l'onglet « Facturation Partenaire » est affiché au niveau de la fiche ticket et permet la saisie de l'adresse de facturation. Dans ce mode, et uniquement dans ce mode, il est également possible d'associer un partenaire au ticket (de la même manière qu'on peut associer un partenaire à un séjour). Lorsqu'il est facturé dans ce mode, le numéro de facture est assigné en utilisant le même compteur de facture que celui utilisé pour les factures des séjours.

Par défaut, les nouveaux tickets sont créés en mode de facturation « Ticket ».

Rappel : il existe le paramètre « mode de facturation ticket par défaut » dans le paramétrage des paramètres divers qui permet de faire en sorte que les nouveaux tickets soient automatiquement créés en mode « facture client » ou en mode « facture partenaire ».

Depuis une fiche ticket associé à un séjour, il est possible d'ouvrir la fiche du séjour correspondant en utilisant le menu « clic-droit > modifier le séjour... » disponible sur le champ « Séjour » de l'entête du ticket.



GESTION DES TICKETS D'APPORT RETRAIT

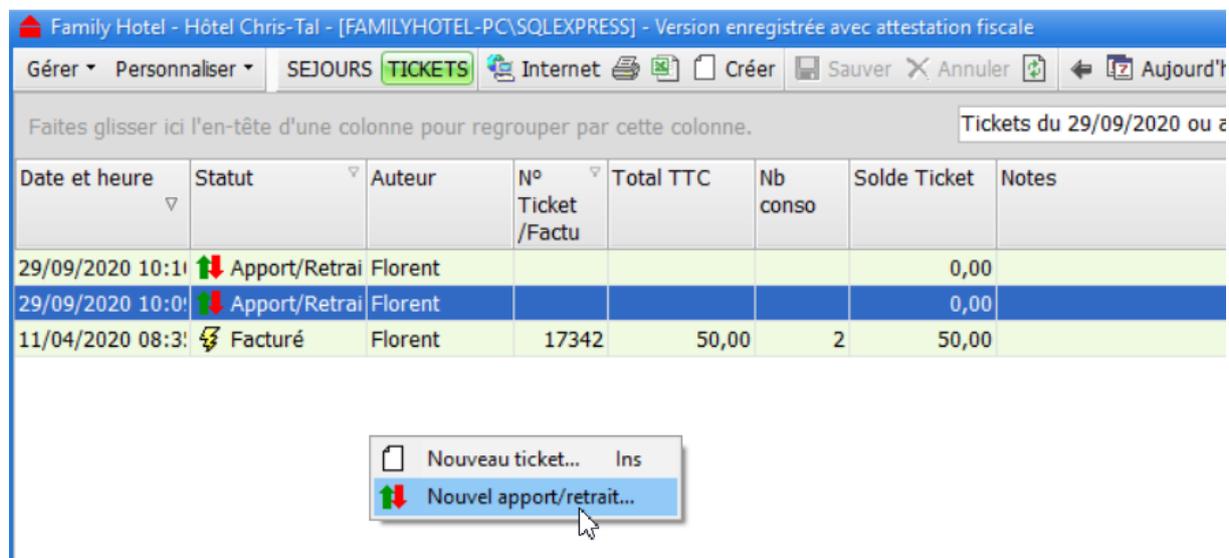
La gestion des apports/retraits décrite ci-dessous, n'est pas activée par défaut. Elle est activable grâce au paramètre « Activer la gestion des apports/retraits » dans le paramétrage des paramètres divers.

Les tickets d'apport/retrait sont des tickets :

- qui possèdent uniquement des règlements (pas de consommation) ;
- dont les montants des règlements peuvent être positifs (Apport) ou négatifs (Retrait) ;
- qui ne possède que les statuts « Apport/Retrait » ou « Annulé (Apport/Retrait) » ; ces tickets ne sont jamais facturés.

Ces tickets servent à saisir dans l'application des « retraits de caisse » afin d'être en mesure de calculer un « fond de caisse global » pour les différents types de règlement. L'état de ce « fond de caisse global » est visible dans l'écran des clôtures.

Il est possible de créer un nouveau ticket d'apport/retrait uniquement depuis la « TICKETS » de la fenêtre principale, en faisant « clic-droit > nouvel apport/retrait »



The screenshot shows the 'TICKETS' window in the Family Hotel software. The window title is 'Family Hotel - Hôtel Chris-Tal - [FAMILYHOTEL-PC\SQLEXPRESS] - Version enregistrée avec attestation fiscale'. The menu bar includes 'Gérer', 'Personnaliser', 'SEJOURS', and 'TICKETS'. Below the menu bar, there is a toolbar with icons for 'Internet', 'Créer', 'Sauver', 'Annuler', and 'Aujourd'hui'. A message says 'Faites glisser ici l'en-tête d'une colonne pour regrouper par cette colonne.' and a filter 'Tickets du 29/09/2020 ou z' is visible. The main area contains a table with the following data:

Date et heure	Statut	Auteur	N° Ticket /Factu	Total TTC	Nb conso	Solde Ticket	Notes
29/09/2020 10:1	↑↓ Apport/Retrai	Florent				0,00	
29/09/2020 10:0	↑↓ Apport/Retrai	Florent				0,00	
11/04/2020 08:3	⚡ Facturé	Florent	17342	50,00	2	50,00	

Below the table, a context menu is open, showing two options: 'Nouveau ticket...' and 'Nouvel apport/retrait...'. A mouse cursor is pointing at the 'Nouvel apport/retrait...' option.

Rappel : ce menu ne sera pas visible si la gestion des apports/retraits n'est pas activée.

Un ticket d'apport/retrait ne peut être mis en statut annulé que s'il ne possède pas de règlements. Il faut donc préalablement supprimer tous ces règlements avant de pouvoir l'annuler.

Sur Family Hotel (et pas sur Family PMS), il est possible de supprimer définitivement un ticket d'apport/retrait en pressant la combinaison de touche SHIFT+ALT+BACKSPACE depuis la fiche séjour et uniquement si aucune modification pas encore sauvée n'a été réalisée sur cette fiche (et que le ticket ne comporte pas de règlement dans la période clôturée).

GESTION DES CLOTURES

Dans Family Hotel, la gestion des clôtures décrite ci-dessous, n'est pas activée par défaut. Elle est activable grâce au paramètre « Activer la gestion des clôtures » dans le paramétrage des paramètres divers.

Si la gestion des clôtures est activée dans l'application (ce qui est toujours le cas dans Family PMS), il existe une unique date de clôture qui influence à la fois la gestion des séjours et des tickets.

Cette date permet de geler comptablement la période qui est antérieure ou égale à cette date (appelée « période clôturée » par la suite) de la manière suivante :

- il n'est pas possible de créer une nouvelle facture ou un nouveau ticket dont la date de facture serait dans la période clôturée ;
- il n'est pas possible de créer/modifier/supprimer un règlement donc la date de règlement serait dans la période clôturée.

Il reste bien entendu possible de saisir un nouveau règlement sur un séjour ou un ticket déjà facturé et dont la date de facture est dans la période clôturée ; simplement la date de règlement de ce nouveau règlement ne pourra pas être dans la période clôturée.

La date de clôture peut être avancée à la fréquence que vous souhaitez mais au minimum une fois par mois. Pour ce faire, il faut utiliser le menu suivant :

Gérer>Clôtures

The screenshot shows a software window titled 'Clôtures'. At the top, it displays the current closure date as 03/09/2020 and a new date of 04/09/2020. Below this is a table of 'Dernières clôtures' with columns for date, user, start/end dates, and financial totals. A 'Clôturer' button is visible. Below the table is a 'Détail des clôtures sélectionnées' section with tabs for 'Factures', 'Tickets', 'Règlements', and 'Apports/Retraits'. The 'Factures' tab is active, but the table below it is empty, showing '<Aucune donnée à afficher>'. A 'Fermer' button is at the bottom right.

Date et Heure de clôture	Utilisateur	Date de début	Date de fin	Nb. Facture	Nb. Ticket	Total TTC	Nb. Règlement	Total Règlements	Nb. Apport/Retrait	Total Apport/Retrait	Solde
A venir	Florent	05/09/2020		13	0	3 247,50	1	220,00	1	0,00	454,52
A clôturer	Florent	04/09/2020	04/09/2020	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	234,52
28/09/2020 14:51:06	Florent	03/09/2020	03/09/2020	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	234,52
28/09/2020 14:49:10	Florent	02/09/2020	02/09/2020	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	234,52
28/09/2020 14:48:17	Florent	01/09/2020	01/09/2020	1	0	220,00	0	0,00	0	0,00	234,52
28/09/2020 14:45:00	Florent	04/08/2020	31/08/2020	4	0	666,05	4	338,10	0	0,00	234,52
28/09/2020 14:25:29	Florent	03/08/2020	03/08/2020	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	-103,58
17/08/2020 15:29:09	Florent	02/08/2020	02/08/2020	0	0	0,00	2	283,62	0	0,00	-103,58

Cet écran permet :

- de voir quelle est la date de clôture actuelle (dans cet exemple le 03/09/2020)
- de voir la liste des clôtures déjà effectuées et le détail de ces clôtures soit en cliquant sur la petite croix en début de ligne ; soit, de manière encore plus détaillées avec la liste complète

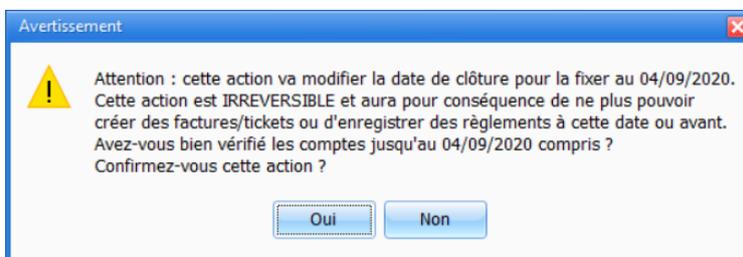
des factures, tickets, règlements et apports/retraits pris en compte dans la (ou les) clôture(s) sélectionnée(s).

- de simuler une nouvelle clôture en définissant une nouvelle date de clôture (dans cet exemple le 04/09/2020) ; l'application crée alors 2 lignes :
 - la ligne « A clôturer » qui représente les montants qui seraient pris en compte dans la future clôture en fonction de la date de nouvelle clôture définie ;
 - la ligne « A venir » qui représente les montants qui resteraient non clôturés.

CREATION D'UNE NOUVELLE CLOTURE

Pour réaliser une nouvelle clôture, il faut donc, depuis l'écran des clôtures :

- définir la nouvelle date de clôture souhaitée (si elle est différente de celle initialisée par défaut par l'application) ;
- vérifier les montants de la ligne « à clôturer »
 - en cliquant sur la petite croix en début de ligne pour faire apparaître la ventilation par taux de TVA et également par type de règlement
 - en double cliquant sur les lignes de facture, de ticket, de règlement ou d'apport/retrait dans les onglets de la zone de détail afin de faire apparaître la fiche séjour ou ticket correspondante (et éventuellement la corriger). Il est également possible, sur les lignes de facture et de ticket, de réaliser une extourne via le menu « clic-droit > extourner et remplacer ».
- Presser sur le bouton « clôturer » à droite de la nouvelle date de clôture puis valider ce message par OUI



Attention, comme indiqué, toute clôture est irréversible. Il n'existe pas de fonction pour « déclôturer ».

Une fois validée, la nouvelle clôture s'affiche dans la liste des clôtures réalisées et la date de clôture actuelle est mise à jour.

Il n'est pas possible de définir la date de clôture actuelle égale à la date du jour. Il faut impérativement que la journée soit passée.

Il est impératif de faire une clôture au moins une fois par mois. Si la dernière clôture est trop ancienne, vous recevrez un message d'avertissement au démarrage de l'application vous invitant à faire une clôture. Si la date de clôture courante est au 31/06/2020 par exemple, le message d'avertissement s'affichera à partir du 15/07/2020. Si aucune nouvelle clôture n'est réalisée d'ici au 25/07/2020 alors l'application n'autorisera pas la création de nouvelles factures et la saisie/modification ou suppression de règlements avec une date de facture ou de règlement égale à la date du jour.

Les séjours ou tickets facturés dont la date de facture sont dans la période clôturée sont affichés avec le libellé « (et clôturé) » dans le statut :

The screenshot shows a window titled 'Séjour' with the following details:

Nom	TEST
Civilité	
Client	CLIENT PASSAGE
Pays de nat.	
Partenaire	DIRECT
Statut	Facturé (et clôturé)
Num. facture	18022 Fact. Client uniquement
Date facture	05/05/2020

Buttons at the bottom: Réervations (1), Consommations, Règlements, Modifications (2).

Rappel : cela n'empêche la saisie d'un nouveau règlement sur ces séjours/tickets.

Les règlements (sur les séjours, les tickets ou les apports/retraits) dont la date de règlement est dans la période clôturée sont affichés avec une petite icône « clôturé » sur les séjours et tickets en statut différent de « Réglé » :

The screenshot shows a window with tabs: Réervations (1), Consommations, Règlements (1), Modifications (5), Tickets. The 'Règlements' tab is active.

Total HT	Total TVA	Total taxe de séjour	Total général TTC	Total restant à payer
90,91	9,09	6,00	106,00	0,00

Note	Date	Type	Montant
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne			
	18/04/2020	Espece	106,00

Ces règlements ne sont pas modifiables.

RESTITUTION DES FACTURES ET/OU DES TICKETS

La fenêtre de gestion des clôtures permet également de produire un document contenant :

- soit toutes des factures/tickets de ou des clôture(s) sélectionné(s) ;
- soit toutes les factures ou tickets sélectionnés dans la zone de détail des clôture(s) sélectionné(s).

Vous pouvez donc soit depuis la grille de données des clôtures, utiliser le menu « clic-droit > restituer les factures ou les tickets » (ou que les factures ou que les tickets) ; soit depuis l'une des grilles de détails « Factures » ou « Tickets » utiliser respectivement le menu « clic-droit > restituer les factures sélectionnées » ou le menu « clic-droit > restituer les tickets sélectionnés ».

Dans Family Hotel : si vous n'avez pas activé la gestion des clôtures vous pouvez également restituer les factures dans un unique document via l'action « Factures et/ou tickets sur période » disponible dans le catalogue des rapports (voir plus loin chapitre sur l'import des actions depuis le catalogue).

CONSULTATION DES SOLDES PAR TYPE DE REGLEMENT

Si la gestion des apports/retraits est activée, la fenêtre de clôture affiche les colonnes supplémentaires « Nb apport/retrait », « Total apport/retrait » et « Soldes » (au niveau global et aussi dans le détail par type de règlement).

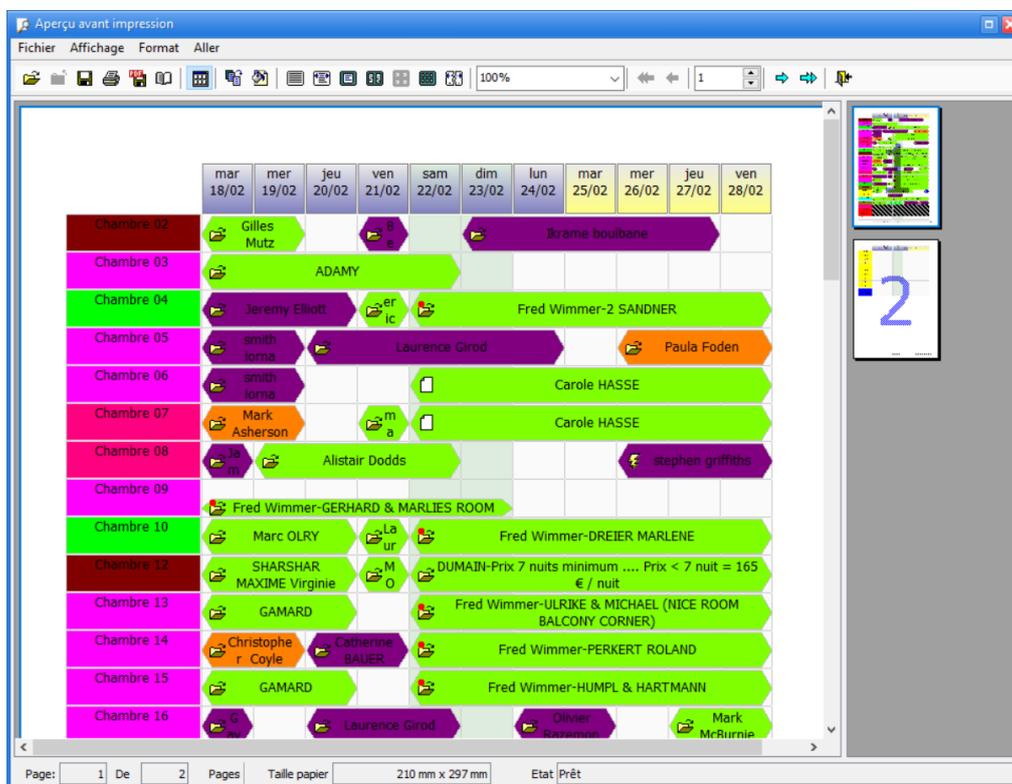
IMPRESSION/EXPORT DE LA VUE SEJOURS OU TICKETS ET AUTRES FENETRES

En utilisant les boutons « Imprimante » ou « Excel » du menu principal, il est possible de faire respectivement une impression ou un export Excel de la vue en cours (SEJOURS ou TICKETS).



Pour la vue séjour, il est possible de n'imprimer qu'une partie de la période du planning. Pour cela, sélectionnez sur le planning la période à imprimer (faire cette sélection sur n'importe quelle ligne de chambre) avant de cliquer sur le bouton « Imprimante » ou « Excel ».

Si vous cliquez sur « Imprimante », la prévisualisation suivante s'affiche :



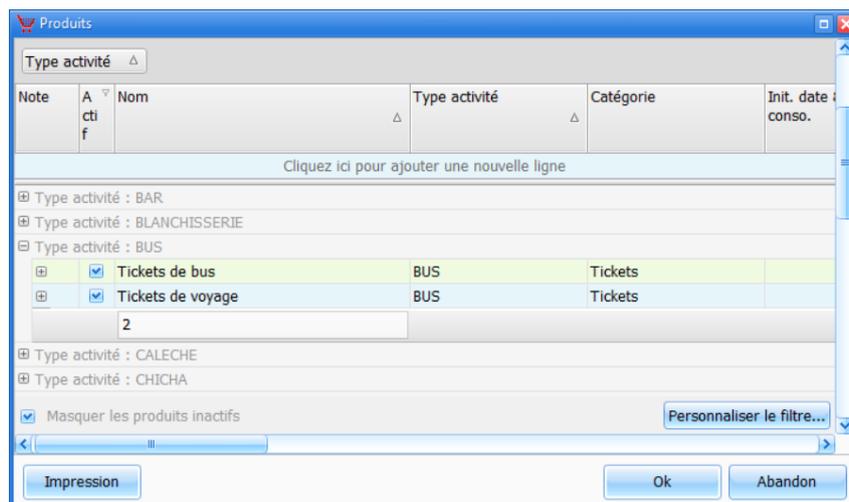
La mise en page est réalisée en prenant en compte la configuration de zoom horizontal et vertical définie à l'aide des boutons Loupe+ et Loupe- de la fenêtre principale.

Sur la vue TICKETS, l'impression (ou l'export) se fait en tenant compte des éventuelles modifications de présentation que vous avez faites (ordre des colonnes, tri, regroupement, ...) et du mode d'affichage sélectionné.

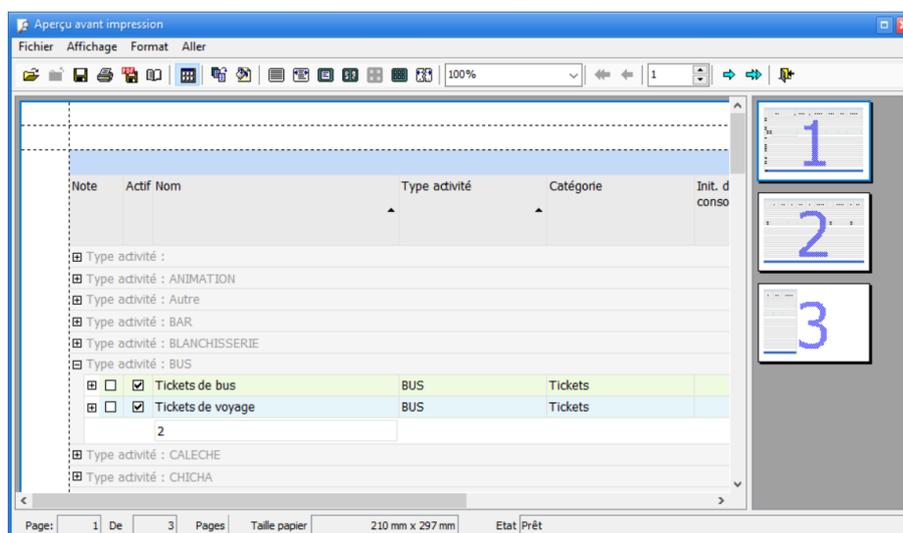
La grille de la vue TICKETS offre également la possibilité de rajouter soit même des totaux généraux et des totaux par groupe. Ces totaux seront également imprimés.

Cette fonctionnalité d'impression de la grille de données en tenant compte de vos personnalisations est également disponibles dans de nombreuses autres fenêtres en cliquant sur le bouton « Impression » en bas à gauche des fenêtres en question.

Exemple : gestion des produits



La mise en page quand on clique sur « Impression » reprend les personnalisations effectuées sur la grille de données (regroupement, totaux de groupe, tris ...)



Pour la vue planning, un export sous Excel ou sous forme d'image peut également être effectué (et automatisé) grâce aux actions « Exporter le planning vers Excel » ou « Exporter le planning en image » disponibles dans le catalogue des rapports.

PARAMÉTRAGE AVANCÉ

PARAMÉTRAGE DES ACTIONS

Comme vu dans le chapitre précédent, les actions sont affichées dans la barre des actions (à droite ou à gauche de votre application) et permettent de lancer la génération d'un rapport (ou d'un export).

Le lancement se fait en double cliquant sur le titre de l'action, ou en utilisant le menu « clic-droit > Exécuter ».

Ce menu fait également apparaître les commandes permettant d'ajouter, de modifier, de dupliquer ou de supprimer une action.

Il est également possible d'importer une action :

- soit depuis le catalogue des actions publiées via Internet ;
- soit à partir des fichiers d'export d'une action qui a été exportée depuis une autre installation de Family Hotel PMS (ce qui permet à 2 utilisateurs de Family Hotel PMS de s'échanger une action et son rapport ou export associé).

En utilisant le menu « clic-droit > Modifier » sur une action donnée, la fenêtre de paramétrage de l'action apparaît :

The screenshot shows the 'Action' configuration window. The 'Définition' section includes the following fields:

- Nom: CA sur période (2 taux de TVA)
- Catégorie: Analyses et résultats
- Rapport associé: CA sur période (2 taux de TVA)
- Mode de lancement: Prévisualisation, Impression directe, Export direct, Envoi par E-Mail di
- Fenêtre imprimante:
- Fenêtre export:
- Format du rapport: Format par défaut du rapport
- Visibilité: Séjours et tickets, Séjours, Tickets
- Ordre d'affichage: 0
- Niveau de droit: Aucun droit nécessaire
- Freq. exéc. auto. sur cet orc: Aucune
- Date & heure prochaine exé:

The 'Conditions' section contains a table with the following data:

Nom	Cod e	Type	Valeur	Visible	Ordre d'affichage
Cliquez ici pour ajouter une nouvelle ligne					
Date de début	cond1	généré	<DebutPériodeSelection...	<input checked="" type="checkbox"/>	0
Date de fin	cond2	généré	<FinPériodeSelectionné...	<input checked="" type="checkbox"/>	1
Taux TVA 1	cond3	double	10	<input checked="" type="checkbox"/>	2
Taux TVA 2	cond4	double	20	<input checked="" type="checkbox"/>	3

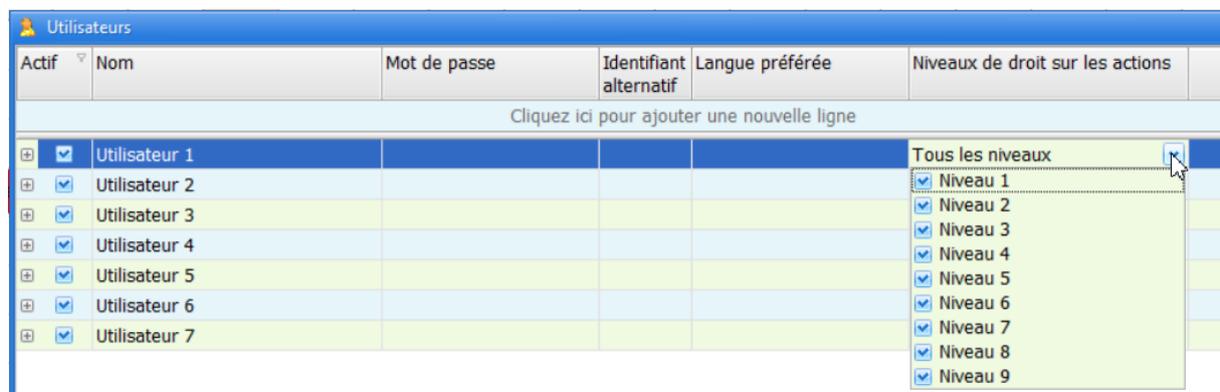
Buttons: Ok, Abandon

Cette fenêtre permet de configurer :

- le nom de l'action (affiché dans la barre des actions) ;
- la catégorie de l'action (la barre des actions regroupe les actions par catégorie) ;
- le nom du rapport associé à l'action (le logiciel propose la liste des rapports disponibles) ;
- le mode de lancement de l'action ;
- s'il faut afficher la fenêtre permettant de choisir l'imprimante lors de l'impression ;
- s'il faut afficher la fenêtre permettant de choisir le format d'export lors de l'export ;
- le format de fichier utilisé pour la génération du rapport (attention, le fait de choisir un format de fichier différent de celui prévu par défaut par le rapport, peut entraîner une perte de mise en forme ou de certaines fonctionnalités, en fonction de la complexité du rapport) ;
- la visibilité de l'action en fonction de la vue courante (SEJOURS et/ou TICKETS) ;
- l'ordre d'affichage l'action au sein de sa catégorie ;
- le niveau de droit nécessaire pour pouvoir voir (et exécuter) l'action ;
- la fréquence d'exécution automatique de l'action sur le poste (sur lequel on effectue le paramétrage uniquement), l'application affichera alors la date et heure de prochaine exécution automatique ;
- puis, pour chaque paramètre pris en compte par le rapport associé à l'action
 - le nom et le code du paramètre
 - le type de donnée du paramètre (entier, date, double, oui/non,...)
 - la valeur par défaut (qui peut être une valeur générée par l'application)
 - la visibilité de ce paramètre au moment du lancement de l'action (afin de pouvoir éventuellement modifier la valeur du paramètre avant exécution)
 - l'ordre d'affichage du paramètre.

Le niveau de droit permet de préciser si l'utilisateur logué dans l'application peut voir (et donc lancer) l'action en question ou non. En effet, pour chaque utilisateur, il est possible de définir un ou plusieurs niveaux de droit sur les actions (cf. chapitre paramétrage initial, paramétrage des utilisateurs) ; un utilisateur peut voir (et lancer) une action uniquement s'il a accès au niveau de droit de l'action en question. Par défaut, à sa création, un utilisateur a accès à tous les niveaux. Également, par défaut, aucun niveau de droit est associé à une action ; elle est donc accessible de tous les utilisateurs.

Pour gérer les niveaux de droits associés à un utilisateur, il faut aller dans « Personnaliser > Paramétrage > Utilisateurs », colonne « Niveaux de droit sur les actions ».



Actif	Nom	Mot de passe	Identifiant alternatif	Langue préférée	Niveaux de droit sur les actions
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisateur 1				Tous les niveaux
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisateur 2				Niveau 1
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisateur 3				Niveau 2
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisateur 4				Niveau 3
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisateur 5				Niveau 4
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisateur 6				Niveau 5
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisateur 7				Niveau 6
					Niveau 7
					Niveau 8
					Niveau 9

Il y a au maximum 9 niveaux de droits possibles.

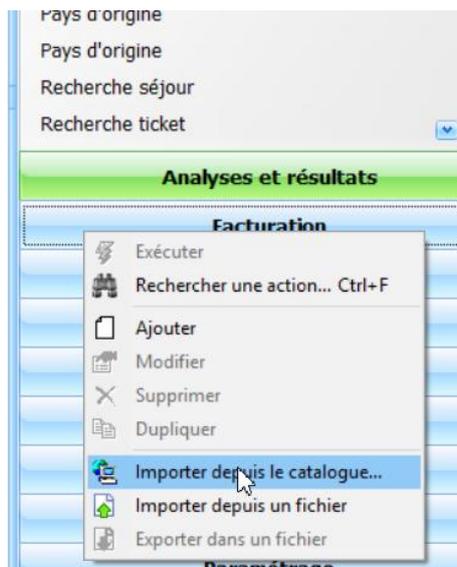
Si l'action possède une fréquence d'exécution automatique, alors une icône avec un petit réveil est affichée devant le titre de l'action en question dans la barre des actions. Rappel : ce paramétrage est propre au poste. L'icône réveil ne sera alors pas forcément affichée sur les autres postes.

RÉCUPÉRATION D'UNE ACTION ET DE SON RAPPORT ASSOCIÉ DEPUIS LE CATALOGUE

Par défaut, le logiciel est livré avec un jeu limité d'actions et de rapports associés. Nous mettons à disposition des actions (et les rapports associés) via un catalogue publié sur Internet et accessible directement depuis l'application. La plupart de ces actions sont disponibles uniquement pour les membres du club « Family Hotel ».

Pour devenir membre de ce club, rendez-vous sur www.familyhotel.fr.

Pour consulter la liste des actions disponibles depuis le catalogue, il faut utiliser le menu contextuel « clic-droit > Importer depuis le catalogue... » sur la barre des actions.



Le catalogue des actions disponibles sur Internet est alors affiché :



Il existe plus de 150 actions dans le catalogue. Vous pouvez faire une recherche plein texte en utilisant la zone de recherche en haut de la fenêtre.

En cliquant sur la petite croix au début de chaque ligne, vous pouvez faire apparaître une description plus détaillée de l'action et de son rapport associé (si une icône post-it est affiché en début de ligne).

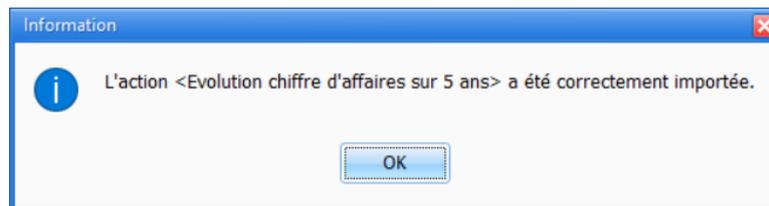
Certaines actions disposent d'un aperçu (icône loupe) qui vous permet de voir à quoi ressemble le rapport associé avant de l'importer. Pour afficher l'aperçu, faire sur la ligne « clic-droit > Voir

l'aperçu » (attention, l'aperçu n'est pas forcément à jour ; il est plutôt conseillé d'importer le rapport et de le tester).

La colonne « Réservé Club » indique si vous devez être membre du club Family Hotel pour pouvoir importer cette action.

En sélectionnant une ligne et en utilisant le menu contextuel « clic-droit > Importer », vous pouvez importer cette action (et son rapport associé) dans votre version de Family Hotel PMS.

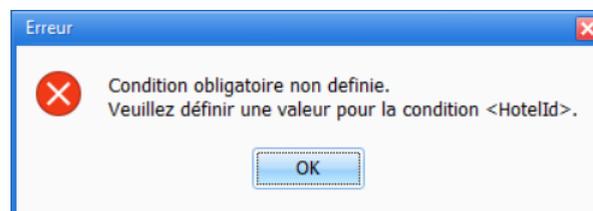
Le message suivant apparaît :



Une nouvelle action est créée dans votre barre des actions et un nouveau rapport a été importé.

Certaines actions peuvent fonctionner directement après importation et d'autres ont besoin qu'une valeur par défaut de certains paramètres soit définie avant de pouvoir être utilisée. Dans ce cas, il faudra modifier la configuration de l'action importée comme vu dans le chapitre précédent sur la configuration des actions.

Exemple : si on importe le rapport « Envoi notification de réserv. à Customer-Alliance » et qu'on tente de l'exécuter immédiatement après on obtient ce message d'erreur :

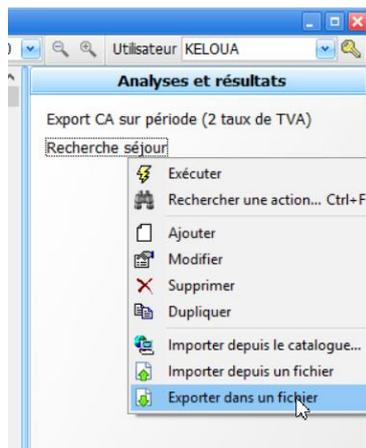


En effet, l'action associée possède un paramètre « Hotel Id » qu'il est nécessaire de renseigner pour pouvoir lancer cette action (c'est l'identifiant de votre établissement chez Customer-Alliance »).

EXPORT ET IMPORT D'UNE ACTION SOUS FORME DE FICHIERS

Afin de pouvoir facilement exporter une action d'une installation de Family Hotel PMS vers une autre (cas d'une même personne utilisant Family Hotel PMS sur plusieurs établissements ou des personnes utilisant Family Hotel PMS qui veulent s'échanger une action et son rapport associé), il existe un moyen d'exporter et de réimporter une action.

Pour cela, il suffit d'utiliser le menu « clic-droit > Exporter dans un fichier » sur le nom de l'action en question sur la barre des actions



Puis il faut choisir le répertoire dans lequel vous voulez exporter l'action (et son rapport).

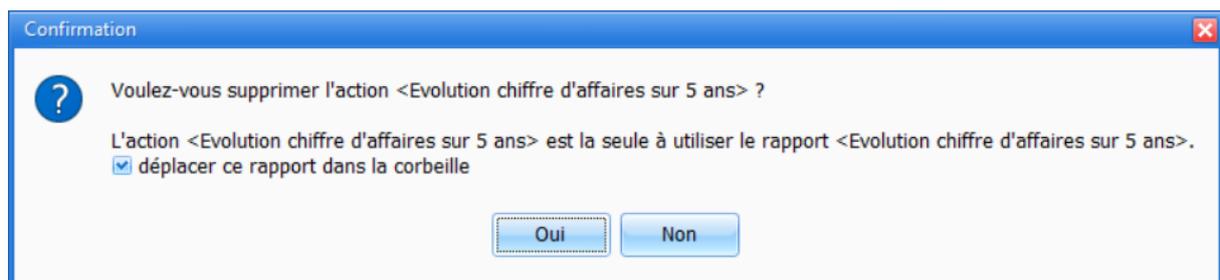
Cela va générer 2 fichiers : un fichier avec l'extension .act et un autre avec l'extension .rtm

Il faut ensuite copier ces 2 fichiers sur le poste où s'exécute l'application Family Hotel PMS dans laquelle on souhaite importer l'action. Sur ce poste faire « clic-droit > Importer depuis un fichier » puis choisir le fichier .act que vous venez de copier. L'action et le rapport associé seront alors importés. La nouvelle action sera visible dans la barre des actions.

SUPPRESSION D'UNE ACTION

Si vous n'utilisez jamais une action donnée vous pouvez la supprimer en utilisant le menu contextuel « clic-droit > Supprimer » sur le titre de l'action à supprimer dans la barre des actions. Le but est en effet de garder une configuration de la barre des actions qui corresponde à votre utilisation propre de Family Hotel PMS.

Après avoir confirmé la suppression, le message suivant peut apparaître :

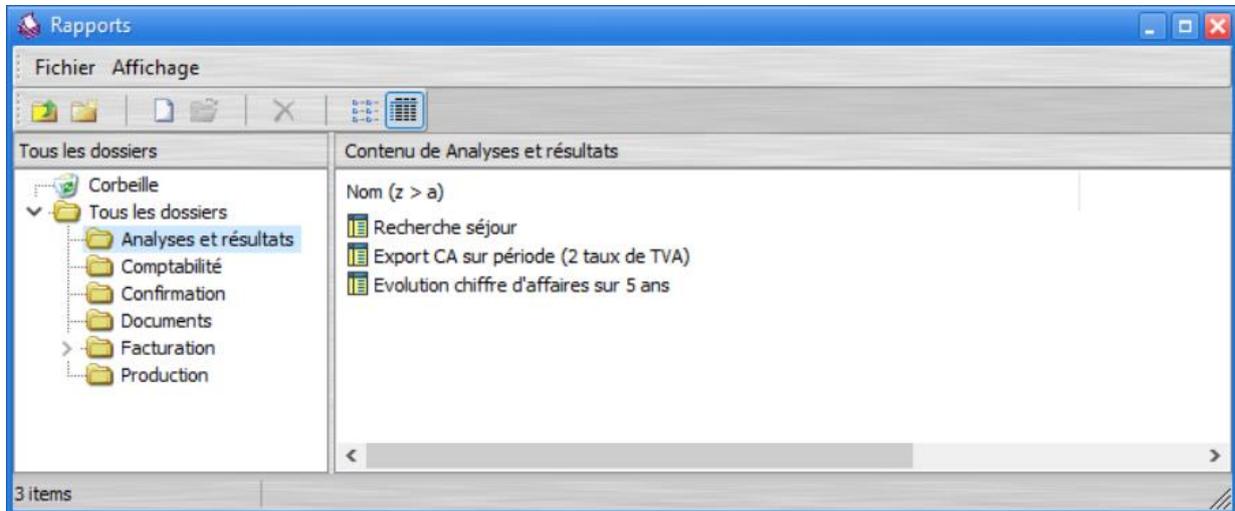


En répondant par OUI, et en laissant la case cochée, le rapport qui, suite à la suppression de l'action, ne sera plus utilisé par aucune action sera déplacé dans la corbeille de l'outil de gestion des rapports (voir plus loin).

LA GESTION DES RAPPORTS

Un des points fort de Family Hotel PMS est la présence directement dans l'application de l'éditeur de rapport qui permet d'adapter ou de créer un rapport donné (ou un export) afin qu'il réponde aux besoins spécifiques d'un établissement.

L'éditeur de rapport est accessible via le menu « Personnaliser > Paramétrage > Rapports ».

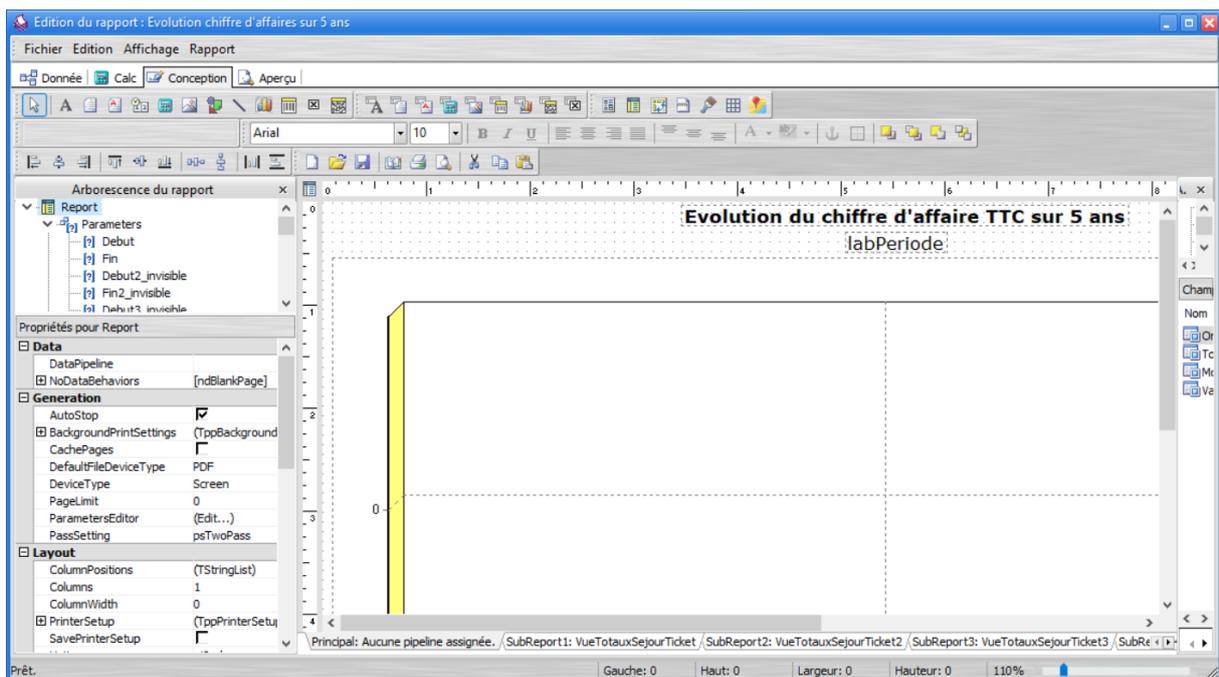


Les rapports sont organisés en dossier. Les dossiers peuvent correspondre aux catégories des actions mais ce n'est pas obligatoire.

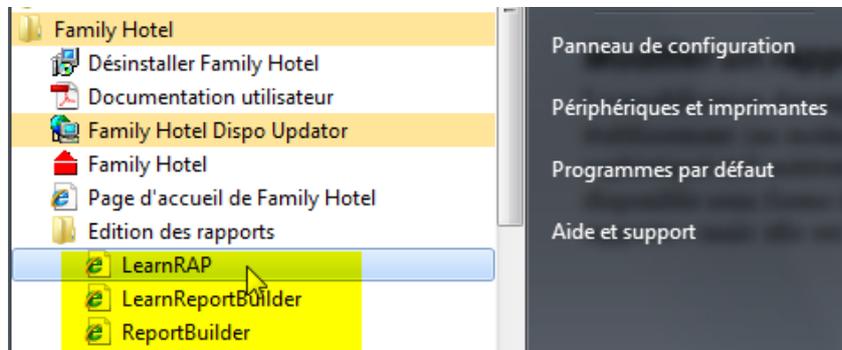
Les rapports qui ne sont plus utilisés sont dans la Corbeille. Il est recommandé de vider de temps en temps cette corbeille en faisant « clic-droit > vider la corbeille » sur l'icône de la corbeille.

Il est possible de renommer les rapports sans que cela n'impacte le fonctionnement de l'action associée (menu « clic-droit > renommer » sur un rapport).

Enfin, il est possible d'ouvrir l'éditeur de rapport en double cliquant sur le rapport (ou menu « clic-droit > ouvrir... » sur un rapport).



L'outil d'édition des rapports est assez sophistiqué et il mériterait une documentation à lui tout seul (cette documentation est disponible sous forme de lien dans le menu Démarrer, Groupe « Family Hotel\Edition des rapports » mais elle est uniquement en anglais).



Une documentation, en français, d'un autre logiciel utilisant le même outil de reporting est également disponible ici :

<http://download.familyhotel.fr/ReportBuilderDocFR.pdf>

En résumé, l'éditeur est composé de 4 parties :

- L'onglet « Donnée » permet d'indiquer quelle sont les données utilisées par le rapport (ou l'export). Ces données peuvent être filtrées en fonction des paramètres du rapport ;
- L'onglet « Calc » permet d'ajouter de la logique sous forme de code Pascal afin de transformer ces données avant de pouvoir les imprimer (ou exporter) ;
- L'onglet « Conception » permet de définir la structure du rapport (les paramètres, les groupes, l'organisation des colonnes, les totaux, ...) ;
- Enfin, l'onglet « Aperçu » permet de voir le résultat de l'exécution du rapport (en fonction de la valeur des paramètres).

La description détaillée de l'éditeur de rapport n'est pas dans le cadre de cette documentation utilisateur.

L'éditeur est à disposition si vous voulez modifier légèrement la présentation d'un rapport donné, le titre d'une colonne. Pour toute autre modification, l'éditeur est à disposition de notre support pour répondre efficacement et rapidement à votre besoin en réalisant des adaptations des rapports existants ou la création de nouveaux rapports sans avoir à produire une nouvelle version de l'application.

Il est important de noter qu'un rapport peut également :

- Afficher dans l'aperçu avant impression des zones cliquables qui permettent d'ouvrir la fiche séjour (ou ticket), de créer ou modifier des consommations ;
 - Exemples : action « Rechercher séjour », action « pointeuse de petits-déjeuners », ...
- D'interagir avec des services web externes

- Exemple : action « Export dans Google Contacts » ou « Envoi notification de réserv. à Customer-Alliance » ;
- D'interagir avec des équipements connectés au PC
 - Exemple : action « OrbitaLock » permet d'encoder des cartes magnétiques pour les serrures de ma marque OrbitaLock grâce à un encodeur connecté au port USB de l'ordinateur.
- Générer des fichiers dans divers format (PDF, Textes, Excel)

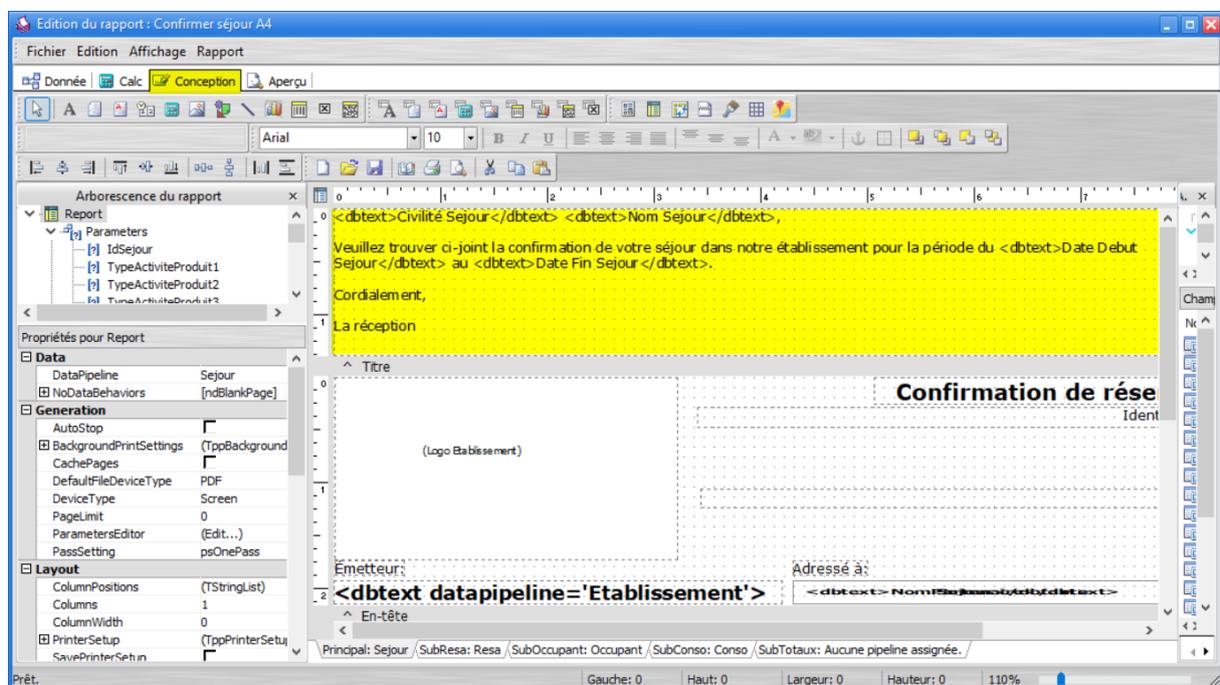
L'éditeur de rapport est donc à voir comme un outil très puissant (car doté un compilateur embarqué) à disposition de notre support afin de pouvoir adapter le logiciel à vos souhaits. Nous l'avons toutefois laissé entièrement accessible dans l'application pour celles et ceux qui souhaitent aller encore plus loin dans la maîtrise de l'application.

MODIFICATION DU CONTENU DES CORPS DES EMAILS POUR LES CONFIRMATIONS

Un cas simple d'utilisation de l'éditeur de rapport consiste à modifier le texte généré pour le corps de l'email pour les rapports de confirmation de séjour.

Il faut donc suivre la procédure suivante :

- Ouvrir l'éditeur de rapport via le menu « Personnaliser > Paramétrage > Rapports » et double cliquer dans le répertoire « Confirmation » sur le rapport « Confirmer Séjour A4 » (ou un autre rapport de confirmation que vous utilisez).
- Dans l'onglet « Conception » du rapport, double-cliquez sur la zone du haut (en jaune dans la copie d'écran ci-dessous) :



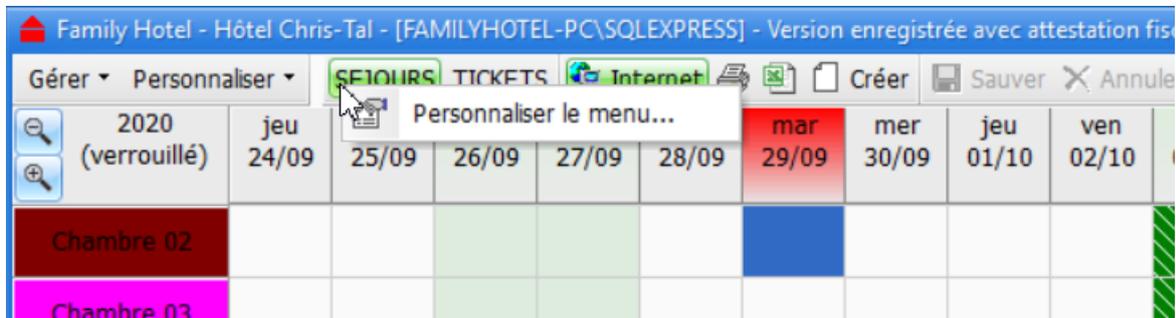
- Dans l'éditeur de texte qui s'affiche, vous pouvez modifier le texte. Vous pouvez utiliser la syntaxe <hyperlink text='text du lien'>url du lien</hyperlink> pour créer un lien hypertexte.

Exemple : <hyperlink text='cliquer ici pour ouvrir google'>http://www.google.com </hyperlink>

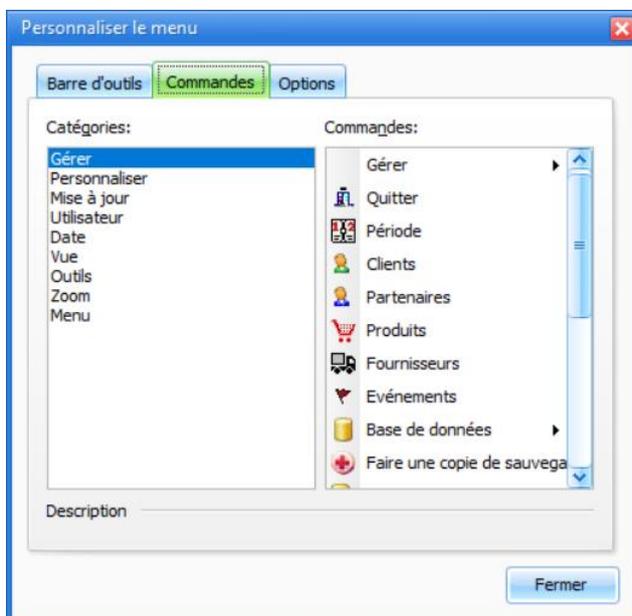
Puis valider les modifications lors de la fermeture de l'éditeur de texte et de l'éditeur du rapport.

MODIFIER LE MENU PRINCIPAL DE L'APPLICATION

On quitte maintenant les rapports pour revenir sur le menu principal de l'application. Vous pouvez en effet modifier son organisation et son comportement en faisant clic-droit sur le menu principal lui-même et en choisissant « Personnaliser le menu ».

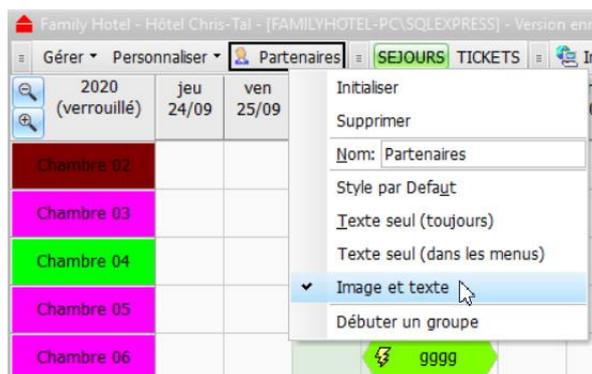


La fenêtre suivante apparaît :

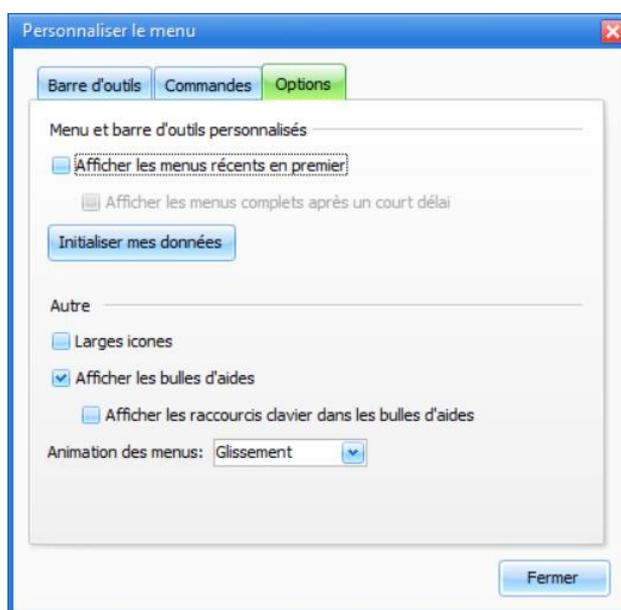


Vous pouvez depuis cette fenêtre faire un glissé-déplacé à la souris des commandes dans le menu lui-même et dans les sous-menus. Quand cette fenêtre est affichée, vous pouvez également par simple glissé-déplacé, réorganiser les éléments du menu.

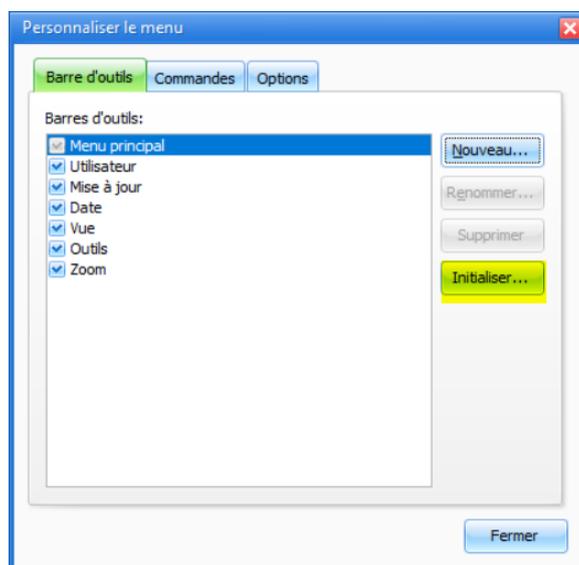
Ainsi, si vous allez souvent dans la vue « Partenaire », vous pouvez directement poser la commande « Partenaires » dans le menu principal. En faisant un clic droit sur ce nouvel élément, vous pouvez dire d'afficher l'image et le texte.



L'onglet « Options » de la fenêtre de personnalisation du menu, permet d'activer ou de désactiver le fait que les éléments peu utilisés du menu soient masqués dans un 1^{er} temps et affichés dans un 2^{ème} temps ou changer l'animation d'ouverture des menus



Enfin, le bouton « Initialiser » de l'onglet « Barre d'outils » permet revenir au menu d'origine et de supprimer toutes vos modifications.



PARAMETRAGE DU MODULE DE SYNCHRONISATION INTERNET

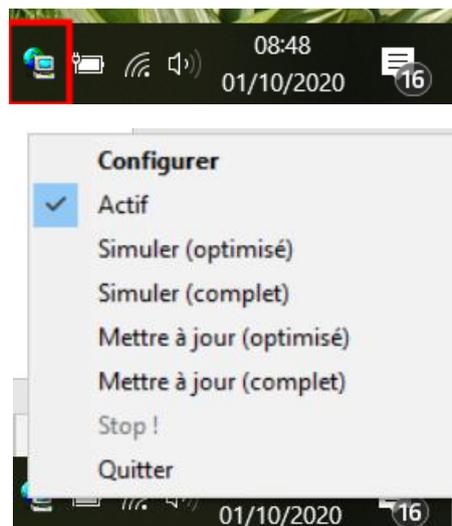
Family Hotel PMS est connectable avec jusqu'à 5 systèmes de vente sur Internet en parallèle. Par « système de vente », on entend un **channel manager** (par exemple : SiteMinder, RoomCloud, Ezee, Wubook, D-Edge, Reservit, ...), ou un système comme **Family Resa** (moteur de réservation à inclure à votre siteweb + connectivité avec Booking.com et Expedia), ou un autre système comme l'OpenPro d'Alliance Réseaux ou le moteur de réservation de Mirai.

Bien entendu, dans la majorité des cas 1 seul système de vente est utilisé. Il faut toutefois noter que cette capacité de pouvoir connecter plusieurs systèmes peut être très utile si vous décidez de changer de channel manager : pendant la phase de transition vous pourrez avoir les 2 channels managers connectés en parallèle. Cette possibilité de pouvoir aisément changer de channel manager est une force quand il s'agit de négocier cette prestation avec les équipes commerciales.

La synchronisation de votre planning avec le (ou les) système(s) de vente connecté(s) consiste à :

- Publier un stock de chambres disponible sur un horizon de temps de 0 à 730 jours dans le futur (configurable, par défaut 365 jours). Cette publication se fait avec une quantité par type de chambre et par jour.
- Récupérer les réservations effectuées avec l'ensemble des informations associées (nom, coordonnées, dates, prix, carte bancaire, notes, ...) afin que la création des séjours correspondant dans Family Hotel PMS soit au maximum automatisé (cf. chapitre « Création d'un séjour à partir d'une demande de séjour Internet »).

Cette synchronisation est réalisée par un programme séparé appelé Family Hotel Internet Updator (ou Family PMS Internet Updator). Ce programme doit fonctionner sur un seul de vos ordinateurs (ou sur nos serveurs en cas d'utilisation d'une base de données cloud). Il est lancé automatiquement au démarrage de l'ordinateur en question et sa configuration est accessible via un menu « contextuel clic-droit » sur une icône « planète » en bas à droite de l'écran.



CONFIGURATION AU NIVEAU DE FAMILY HOTEL PMS

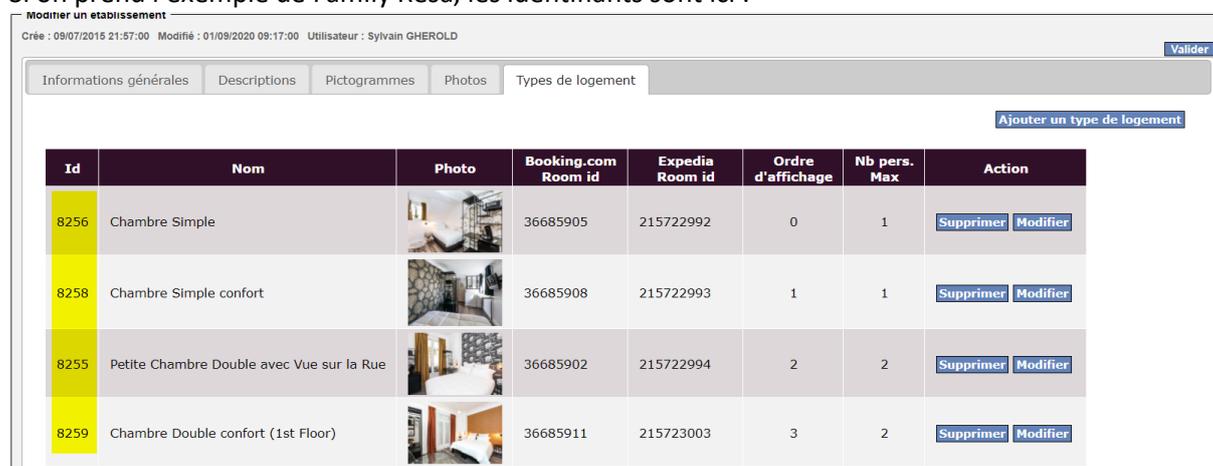
Dans l'application Family Hotel PMS, la configuration des systèmes de vente sur Internet se fait dans les écrans suivants :

- De manière obligatoire, dans l'écran « Personnaliser > Paramétrage > Chambres » grâce à la colonne « Type 1 » (dans le cas où on configure le 1^{er} système, sinon il y a les colonnes « Type 2 », ..., « Type 5 »).

On indique dans cette colonne, pour chaque chambre, l'identifiant du type de chambre correspondant dans le système de vente sur Internet.

La manière pour connaître les identifiants des types de chambre varie en fonction du système de vente sur Internet. Vous pouvez contacter notre support si vous n'avez pas cette information.

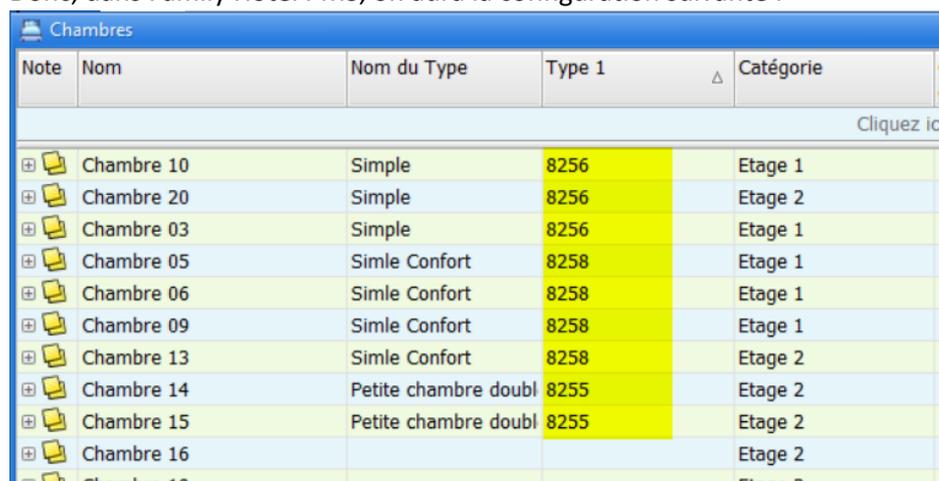
Si on prend l'exemple de Family Resa, les identifiants sont ici :



Id	Nom	Photo	Booking.com Room id	Expedia Room id	Ordre d'affichage	Nb pers. Max	Action
8256	Chambre Simple		36685905	215722992	0	1	Supprimer Modifier
8258	Chambre Simple confort		36685908	215722993	1	1	Supprimer Modifier
8255	Petite Chambre Double avec Vue sur la Rue		36685902	215722994	2	2	Supprimer Modifier
8259	Chambre Double confort (1st Floor)		36685911	215723003	3	2	Supprimer Modifier

Attention : il ne s'agit pas des identifiants de type de chambre de Booking.com ou Expedia.

Donc, dans Family Hotel PMS, on aura la configuration suivante :



Note	Nom	Nom du Type	Type 1	Catégorie
+	Chambre 10	Simple	8256	Etage 1
+	Chambre 20	Simple	8256	Etage 2
+	Chambre 03	Simple	8256	Etage 1
+	Chambre 05	Simple Confort	8258	Etage 1
+	Chambre 06	Simple Confort	8258	Etage 1
+	Chambre 09	Simple Confort	8258	Etage 1
+	Chambre 13	Simple Confort	8258	Etage 2
+	Chambre 14	Petite chambre doubl	8255	Etage 2
+	Chambre 15	Petite chambre doubl	8255	Etage 2
+	Chambre 16			Etage 2
+	Chambre 18			Etage 2

Dans cet exemple : les chambres 10, 20 et 03 sont des « simples » ; 05,06,09 sont des « simples confort » ; 14 et 15 sont des « petites double ».

La colonne « Nom type » doit être renseignée également afin de fournir à l'application une traduction en clair du code (utilisée lors de la récupération des réservations). Pour une même valeur de « Type 1 », la valeur de « Nom Type » doit être la même.

Si une chambre n'a pas de valeur pour « Type 1 » alors elle ne sera pas en vente sur le système de vente sur Internet correspondant (même si sa colonne « Nom Type » est renseignée).

- De manière optionnelle, dans l'écran « Gérer > Produit », grâce à la colonne « Codes extra Type 1 » (dans le cas où on configure le 1^{er} système, sinon il y a les colonne « Codes extra Type 2 », ..., « Codes extra Type 5 »).

Il est possible d'indiquer ici les identifiants des « extra » configurés au niveau du système de vente sur Internet afin que lors de la création du séjour à partir d'une demande de séjour Internet, si cette demande comporte des extras, des consommations sur les bons produits soient automatiquement créées. Si cette configuration n'est pas faite et que la réservation comporte des extra, les consommations seront créées sur le produit par défaut (« Produit Divers tva 10% »). Pour un même produit, il est possible d'associer plusieurs identifiants d'extra en les séparant par une virgule dans la colonne « Codes extra Type 1 ».

Une manière de connaître les identifiants des extra contenus dans une réservation que vous avez reçue consiste à :

- Ouvrir la fenêtre « Demandes de séjour Internet » en cliquant sur le bouton « Internet » ;
- Cliquer sur la petite croix en début de ligne de la demande en question ; si cette demande a déjà été traitée vous pouvez décocher la case « afficher uniquement les demandes de séjour Internet non traitées » pour la rendre visible ;
- Dans l'onglet « message texte », dans la partie « Options », l'identifiant est affiché (ici l'identifiant est 2825)

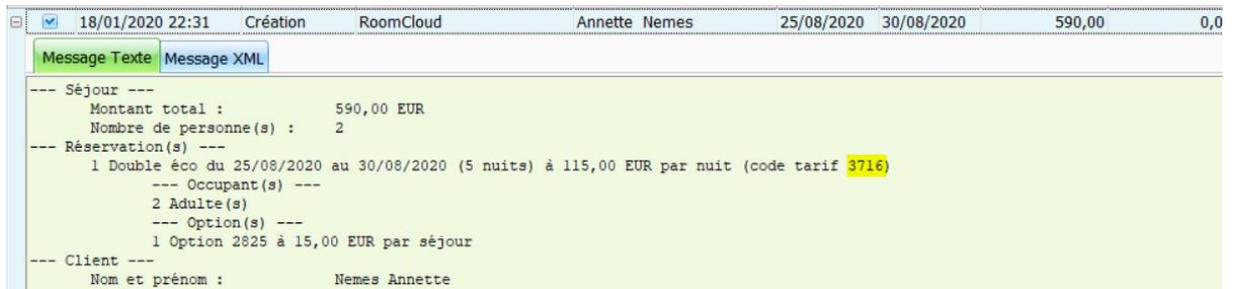


- De manière optionnelle, dans l'écran « Personnaliser > Paramétrage > Types de réservation », grâce à la colonne « Codes tarif Type 1 » (dans le cas où on configure le 1^{er} système, sinon il y a les colonne « Codes tarif Type 2 », ..., « Codes tarif Type 5 »). Il est possible d'indiquer ici les identifiants des « tarifs du système de vente sur Internet ». Ainsi, lors de la création du séjour à partir d'une demande de séjour Internet, les réservations soient automatiquement initialisées avec le bon type de réservation. Si cette configuration n'est pas faite, le type de réservation sera initialisé avec le type de réservation par défaut. Pour un même type de réservation, il est possible d'associer plusieurs identifiants de tarif en les séparant par une virgule dans la colonne « Codes tarif Type 1 ».

Une manière de connaître les identifiants de tarif contenus dans une réservation que vous avez reçue consiste à :

 - Ouvrir la fenêtre « Demandes de séjour Internet » en cliquant sur le bouton « Internet » ;

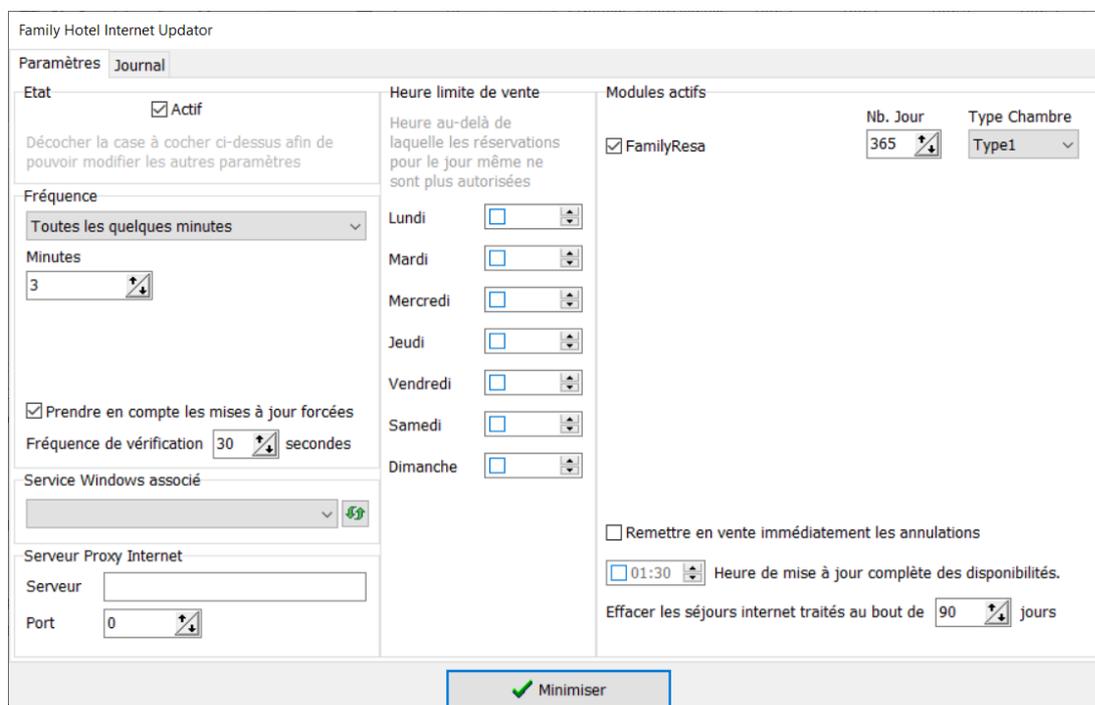
- Cliquer sur la petite croix en début de ligne de la demande en question ; si cette demande a déjà été traitée vous pouvez décocher la case « afficher uniquement les demandes de séjour Internet non traitées » pour la rendre visible ;
- Dans l'onglet « message texte », dans la partie « Réservation(s) », l'identifiant est affiché (ici l'identifiant est 3716)



CONFIGURATION AU NIVEAU DE FAMILY HOTEL INTERNET UPDATOR (OU FAMILY PMS INTERNET UPDATOR)

Pour accéder au paramétrage du programme de synchronisation Internet, il faut faire « clic-droit > Configurer » sur l'icône planète en bas de l'écran (si cette icône n'est pas visible, soit elle est masquée par Windows dans le petit triangle au début des icônes, soit le programme de synchronisation n'est pas lancé dans ce cas il faut double cliquer sur l'icône correspondante qui doit être sur le bureau).

L'écran suivant s'affiche alors :



Dans cet exemple, un seul système de vente est configuré. Il s'agit de notre système de vente « Family Resa ». Pour pouvoir disposer d'autres systèmes à activer, il faut nécessairement contacter notre support.

Par sécurité, pour pouvoir faire des modifications sur le paramétrage, il est nécessaire de préalablement décocher la case « actif » à gauche ; sinon tous les paramètres sont en lecture seule.

La zone « fréquence » permet :

- de définir à quelle fréquence la synchronisation des systèmes de vente sur Internet actifs est effectuée ; généralement on laisse toutes les 3 minutes (qui est la fréquence la plus élevée admise) ;
- de définir si le module prend en compte les éventuelles demande de synchronisation « immédiate » qui peuvent être faites depuis n'importe quel poste en utilisant le menu « Gérer > Forcer une mise à jour Internet » de Family Hotel PMS (ce menu n'est affiché que si le module de synchronisation Internet est en fonctionnement). On peut également indiquer la fréquence à laquelle ces éventuelles demandes sont prise en compte ; généralement on laisse cette option active avec un délai de 30 secondes.

La zone « Heure limite de vente » permet, pour chaque jour de la semaine, de configurer une heure à partir de laquelle les ventes pour le jour même ne sont plus autorisées. Pour fermer la vente à partir de cette heure limite, le module de synchronisation publie un stock à zéro pour le jour en question et pour tous les types de chambres. Ce paramétrage est facultatif.

La zone « Modules actifs » permet de lister les modules actifs. Pour chaque module, il faut préciser :

- si la synchronisation est active ;
- l'horizon de mise à jour des disponibilités (entre 0 et 730 jours dans le futur ; la valeur 0 indique que la publication des disponibilité est désactivée) ;
- le numéro du type de configuration associé au module (Type1, Type2,..., Type5) selon dans quelle colonne vous avez renseigné le paramétrage dans Family Hotel PMS.

La case à cocher « Remettre en vente immédiatement les annulation » permet, si elle est cochée, de remettre en vente dès la réception de la demande de séjour Internet de type « Annulation », les chambres associées à la réservation d'origine. Si cette case n'est pas cochée (ce qui est le cas par défaut) les chambres associées seront remises en vente uniquement lorsque la demande de séjour Internet de type « Annulation » sera traitée dans Family Hotel PMS.

La mise à jour des disponibilités se fait de manière complète une fois par jour (pour tous les types de chambre et sur l'horizon complet de publication défini) puis tout au long de la journée uniquement pour les jours et les types de chambres modifiés pendant la journée. Le paramètre « Heure de mise à jour complète des disponibilité » permet définir une heure spécifique pour cette mise à jour. Par défaut, l'heure est fixée à 01:30 du matin (active même si la case est décochée).

Enfin le paramètre « Effacer les séjour Internet traités » permet de définir au bout de combien de jour les demandes de séjour Internet traitées sont effacées de l'application.

La zone « Service Windows associé » est utile uniquement si la synchronisation est installée en tant que service Windows (ce qui n'est pas le cas par défaut ; veuillez contacter notre support si vous êtes intéressé par cet aspect).

La zone « Serveur Proxy Internet » est à utiliser uniquement si une configuration manuelle d'un proxy est nécessaire dans votre réseau. Généralement, ce n'est pas le cas et cette zone peut rester non renseignée.

CONCLUSION

Ce document résume les principales fonctionnalités du logiciel Family Hotel PMS. N'hésitez pas à nous contacter par mail (info@familyhotel.fr) si des questions restent sans réponses. C'est avec plaisir que nous vous répondrons dans les meilleurs délais.

Comme vous avez pu le voir, la philosophie de ce logiciel est de vous permettre de pouvoir le personnaliser et l'enrichir pour qu'il réponde à 100% à vos besoins (qui évoluent également).

Bonne utilisation !