

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

*«ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΗΜΕΡΑ ΣΤΙΣ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ.»*

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΛΚΙΒΙΑΔΗΣ ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΥ ΦΩΤΕΙΝΗ
ΤΣΟΥΡΑ ΕΛΙΣΑΒΕΤ

ΑΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ , 2004

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1)ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	Σελ. 3
2)Η ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ	Σελ. 4
3)SOFTWARE ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	Σελ. 6
4)ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ SOFTWARE ΑΠΟ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.	Σελ.10

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.

1. Πρόγραμμα : PROTEL. Εταιρεία HIT	Σελ.12
2. Πρόγραμμα : ΕΡΜΗΣ. Εταιρεία HIT	Σελ.14
3. Πρόγραμμα : AMADEUS. Εταιρεία Amadeus Global Distribution	Σελ.20
4. Πρόγραμμα : FIDELIO . ΕΤΑΙΡΕΙΑ Micros System	Σελ.21
5. Πρόγραμμα : ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Sunsoft	Σελ.22
6. Πρόγραμμα : FILOS. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Altec	Σελ.23
7. Πρόγραμμα : HOTEL MASTER. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Unidata	Σελ.25
8. Πρόγραμμα : ABACUS. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Decision Systems Integration	Σελ.27
9. Πρόγραμμα : SINGULAR HOTEL SYSTEM . ΕΤΑΙΡΕΙΑ Delta Singular	Σελ.28
10. Πρόγραμμα : EPITOME. ΕΤΑΙΡΕΙΑ SYSCO S.A	Σελ.30

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ

1. FRONT OFFICE / HOUSEKEEPING / MAIN COURANTE	Σελ.34
2. BACK OFFICE / POINT OF SALES (POS)	Σελ.64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

Σελ.103

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

1.ΑΛΛΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ:

- Τηλεφωνικά κέντρα ξενοδοχείων Σελ.111
- Internet και τουρισμός Σελ.117
- Προτάσεις αξιοποίησης του δικτύου από την τουριστική βιομηχανία. Σελ.118
- E-commerce Σελ.123

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

2.ΕΠΙΛΟΓΟΣ- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σελ.127

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Σελ.130

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο :

1. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Η τεχνολογική επανάσταση που συντελείται τα τελευταία χρόνια δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο και τον κλάδο της τουριστικής βιομηχανίας. Τα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία προσφέρουν πλέον πλήθος δυνατοτήτων που σε συνδυασμό με την απαραίτητη οργάνωση μπορούν να συντελέσουν στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, αλλά και στην αύξηση της απόδοσης των κεφαλαίων των τουριστικών επιχειρήσεων.

Η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας της Πληροφορικής είναι ένα γεγονός αναμφισβήτητο και αναγνωρισμένο από όλο το επιχειρησιακό φάσμα σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα τελευταία χρόνια η εφαρμογή των τεχνολογιών αυτών βρίσκει πρόσφορο έδαφος και στην τουριστική βιομηχανία, καθώς ολοένα περισσότερες επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται τα μεγάλα οφέλη και τις τεράστιες προοπτικές που διανοίγονται.

Άλλωστε, ο τουριστικός κλάδος είναι ένας κλάδος πολυσύνθετος από πλευράς δραστηριοτήτων και στις μέρες μας είναι αδιανόητο να φανταστούμε ένα ξενοδοχείο ή ένα τουριστικό γραφείο που να μην διαθέτει την ανάλογη πληροφοριακή υποδομή. Και όταν μιλάμε για πληροφοριακή υποδομή αναφερόμαστε στο hardware, το software, αλλά και τις επικοινωνίες που αποτελούν πλέον αναγκαία λύση για όλες τις επιχειρήσεις, ειδικά όταν εμπλέκονται συνεργασίες σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η χρήση των εφαρμογών των τεχνολογιών της πληροφορικής μπορεί :

- Να βελτιώσει την απόδοση και την παραγωγικότητα,
- Να δημιουργήσει νέους τρόπους οργάνωσης και διοίκησης,
- Να αναπτύξει νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες,
- Να συντελέσει στην απόκτηση στρατηγικού πλεονεκτήματος στο χώρο της ανταγωνιστικής αγοράς του τουρισμού.

Από την πλευρά τους, και οι ίδιοι οι managers μπορούν να βοηθήσουν σε μεγάλο βαθμό στην εργασία τους, όταν βρίσκονται σε ένα πλήρως μηχανογραφημένο περιβάλλον. Συγκεκριμένα, η χρήση της στον τομέα της διοίκησης αλλάζει τον τρόπο λειτουργίας ενός ξενοδοχείου . Επιμέρους εργασίες που σχετίζονται με το project management, τη λήψη αποφάσεων και τις άλλες ιδιαιτερότητες των καθηκόντων ενός manager-ξενοδόχου έχουν επιταχυνθεί σημαντικά, προσφέροντάς του έτσι περισσότερο χρόνο και τη δυνατότητα λήψης περισσότερων αξιοποιήσιμων πληροφοριών.

Όπως κάθε κάθετη αγορά, έτσι και αυτή των ξενοδοχείων έχει σημαντικές ιδιαιτερότητες, οι οποίες πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη για την αξιοποίηση των προσφερόμενων λύσεων. Οι ιδιαιτερότητες αυτές αφορούν :

- Στην προσωπική επαφή με τον πελάτη,
- Στην ποικιλία των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων,
- Καθώς και στο μεγάλο αριθμό σημείων πώλησης.

Η επιτυχία της εγκατάστασης υπολογιστικών συστημάτων σε ένα ξενοδοχείο εξαρτάται άμεσα από τον ορισμό και τη διαχείριση των στόχων, των απαιτήσεων και των επιθυμιών της συγκεκριμένης μονάδας. Οι τεχνικές μελέτες και οι προϋπολογισμοί θα πρέπει να διαθέτουν μεγάλο βαθμό ευελιξίας και να αφήνουν μεγάλα περιθώρια για μελλοντικές αναβαθμίσεις.

Είναι γεγονός ότι οι σημερινές απαιτήσεις επιβάλουν σαφώς μεγαλύτερη επικοινωνιακή ευελιξία στην όλη συμπεριφορά των εταιριών του χώρου. Πλέον είναι απαραίτητη η επικοινωνία με όλο τον πλανήτη για την συλλογή στοιχείων, τη διεκπεραίωση βασικών εργασιών, την προσέλκυση πελατών, το marketing τουριστικών πακέτων – προϊόντων και υπηρεσιών, την ενημέρωση πάνω στις σύγχρονες στρατηγικές στο χώρο του τουρισμού κλπ. Τις ανάγκες αυτές έρχονται να καλύψουν οι νέες τεχνολογίες. Η μεγαλύτερη ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών και η τάση της ενσωμάτωσής τους στην όλη μηχανοργάνωση των εταιριών δίνει τα βασικά εφόδια. Αν σε όλα αυτά συμπεριλάβουμε τη μεγάλη εξάπλωση των παγκόσμιων διαδικτύων, αλλά και τη μεγάλη εξέλιξη στα κεντρικά συστήματα κρατήσεων, θα έχουμε την πλήρη εικόνα των δυνατοτήτων που προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία και που θα πρέπει να εκμεταλλευτούν όλοι οι ενδιαφερόμενοι.

2. Η ΝΕΑ ΕΠΟΧΗ

Αν κοιτούσε κάποιος μερικά χρόνια πίσω, θα έβλεπε ότι η πλειοψηφία των τουριστικών, όπως άλλωστε και των άλλων, επιχειρήσεων ακολουθούσε το συγκεντρωτικό υπολογιστικό μοντέλο, με τεράστια συστήματα να αναλαμβάνουν τον έλεγχο της λειτουργίας ολόκληρης της επιχείρησης. Τότε βρισκόμαστε στην εποχή της μοναρχίας των μεγάλων υπολογιστικών κέντρων, που μπορεί μεν να πρόσφερε μεγαλύτερο εσωτερικό έλεγχο, περιόριζε όντως δραματικά τον διαμοιρασμό της πληροφορίας, σημείο ιδιαίτερα σημαντικό στις μέρες μας.

Έτσι περάσαμε αναπόφευκτα στην επόμενη φάση, αυτή της αποδέσμευσης από τα συγκεντρωτικά υπολογιστικά συστήματα και τις εισαγωγής νέων επιχειρησιακών δικτύων ικανών να αντεπεξέλθουν στις αυξημένες επικοινωνιακές απαιτήσεις των σύγχρονων

επιχειρήσεων. Πλέον τη δουλειά των μεγάλων υπολογιστικών συστημάτων (mainframes, minicomputers) μπορούν να κάνουν τα σύγχρονα PCs με την ανάλογη φυσικά υποδομή. Είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια η ραγδαία εξάπλωση της υπολογιστικής ισχύος των προσωπικών υπολογιστών σε συνδυασμό με κάποιες άλλες προδιαγραφές (ανεπτυγμένα λειτουργικά συστήματα, μεγάλες δυνατότητες μνήμης και αποθήκευσης, αυξημένες δυνατότητες δικτύωσης, ασφάλειας, κτλ.) καθιστούν πλέον τα PCs ικανά να σηκώσουν το βάρος της μηχανογράφησης της σημερινής επιχείρησης, παρέχοντας ταυτόχρονα μεγάλο βαθμό ευελιξίας ως προς τις σύγχρονες τεχνολογικές απαιτήσεις. Ένας PC server τελευταίας τεχνολογίας έχει τη δυνατότητα διαχείρισης μεγάλων όγκων δεδομένων μέσα σε ένα χρονικό διάστημα και με χαμηλό κόστος.

Όπως όμως είπαμε και στην αρχή δεν είναι μόνο το hardware που συμβάλει στη συγκεκριμένη αλλαγή πλεύσης. Πολύ μεγάλες αλλαγές έχουν συντελεστεί και στον τομέα του software, με νέα λειτουργικά συστήματα που παρέχουν όλες τις απαραίτητες λειτουργίες, αλλά και τοπικά δίκτυα και κατακεντρωμένες βάσεις δεδομένων που αναλαμβάνουν το δύσκολο έργο της διακίνησης των πληροφοριών.

Σίγουρα όμως τη μεγαλύτερη αλλαγή στο διαμοιρασμό της πληροφορίας και στην παγκόσμια ενημέρωση επέφερε η ραγδαία εξέλιξη του Internet, που διαμόρφωσε νέα δεδομένα στον τομέα των δικτύων. Οι σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις έχουν πλέον να αντιμετωπίσουν μια νέα πραγματικότητα, η οποία τους δίνει τη δυνατότητα αφ' ενός να κάνουν γνωστό το όνομα τους διεθνώς και αφ' ετέρου να επεκτείνουν τις δραστηριότητες τους σε όλα τα πλάτη και τα μήκη του πλανήτη. Και το Internet δεν σταματά σε αυτό το σημείο, αφού η νέα τάση στα επιχειρησιακά δίκτυα ακούει στο όνομα **Intranets** και αναφέρεται σε νέα εντελώς νέα θεώρηση, η οποία επικεντρώνεται στη χρήση τεχνολογιών, πρωτοκόλλων και εφαρμογών Internet, στο πλαίσιο της ενδοεπιχειρησιακής εκμετάλλευσης. Πιο απλά χρησιμοποιούμε λύσεις Internet, προκειμένου να αντιμετωπίσουμε προβλήματα διάθεσης πληροφοριών εντός της επιχείρησης. Ο πειρασμός είναι μεγάλος, τα οφέλη τεράστια αλλά λίγοι επιχειρηματίες έχουν το απαραίτητο know-how για να εφαρμόσουν τις νέες πρακτικές.

3. SOFTWARE ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Όπως ισχύει σε όλο το φάσμα της Πληροφορικής, το software αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο κάθε ολοκληρωμένης μηχανογραφικής λύσης. Η απαρίθμηση και η αξιολόγηση των ιδιαιτεροτήτων και των αναγκών κάθε επιχείρησης συμβάλουν αποφασιστικά στην επιλογή της καταλληλότερης λύσης.

Αναμφισβήτητα, το software είναι αυτό που σκιαγραφεί της εικόνα μιας επιχείρησης που απασχολείται με τον τουρισμό. Σήμερα, πολλές προσφερόμενες ολοκληρωμένες λύσεις συνδυάζουν το hardware με το software ή είναι <<custom made>> ώστε να ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες ανάγκες του πελάτη. Ακόμα, στις περισσότερες προτεινόμενες λύσεις software έχει ληφθεί μέριμνα ώστε να υπάρχει η ευελιξία, δηλαδή να μπορεί να τρέξει κάτω από διάφορες πλατφόρμες. Σημαντικότατο επίσης χαρακτηριστικό είναι η ύπαρξη συμβατότητας μεταξύ hardware και software , έτσι ώστε να αποφεύγουμε πιθανά προβλήματα ολοκλήρωσης των εφαρμογών.

Το software για ξενοδοχειακές επιχειρήσεις καλείται να καλύψει πλήθος αναγκών. Το πρώτο βασικό στοιχείο της λειτουργίας ενός ξενοδοχείου είναι η επαφή και η γενικότερη σχέση με τον πελάτη. Για την καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη όλες οι λειτουργίες- κλειδιά όπως οι διαδικασίες ελέγχου των οικονομικών δοσοληψιών ανάμεσα στον πελάτη και το ξενοδοχείο, καθώς και η καταγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών. Στο χώρο του ξενοδοχείου γίνεται τόσο η παραγωγή όσο και η κατανάλωση των αγαθών-υπηρεσιών, ενώ είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι ο πελάτης καταναλώνει τα αγαθά προτού τα εξοφλήσει. Έτσι, είναι επιτακτική η ανάγκη για ακριβείς και όσο το δυνατόν πιο άμεσες πληροφορίες. Τα μέρη από τα οποία ο πελάτης αγοράζει κάποιο αγαθό οποιουδήποτε είδους λέγονται **Σημεία Πώλησης** (Points Of Sales - POS) .Ο αριθμός των POS είναι αρκετά μεγάλος, αφού ως τέτοια μπορούν να οριστούν η ταμειακή μηχανή ή το τερματικό στο οποίο γίνεται η ανάλογη χρέωση. Η διαχείριση των στοιχείων από όλα POS μπορεί να γίνει με τη βοήθεια ενός ισχυρού software. Αν κάποιος ήθελε να συγκεκριμενοποιήσει τη δομή του ξενοδοχειακού περιβάλλοντος, θα έπρεπε να κάνει ένα διαχωρισμό σε δύο μέρη, ανάλογα με το αν υπάρχει επαφή της επιχείρησης με τον πελάτη ή όχι. Έτσι υπάρχει το Front Office Management και το Back Office Management.

Ως Front Office Management ορίζεται η διαχείριση της <<βιτρίνας>> του ξενοδοχείου, δηλαδή του χώρου με τον οποίο έχει ο πελάτης τις δοσοληψίες του.

Μερικές από τις λειτουργίες του Front Office Management είναι:

- οι κρατήσεις δωματίων,
- οι δραστηριότητες του front desk ,
- οι δΟΣΟΛΗΨΙΕΣ στα POS ,
- η προώθηση και οι πωλήσεις ,
- οι διαδικασίες αναχώρησης,
- η επιμέλεια των χώρων αναψυχής κλπ.

Ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα, στο οποίο ενσωματώνεται το κατάλληλο software, είναι σε θέση να αυτοματοποιήσει και να απλουστεύσει όλες τις προαναφερθείσες επιμέρους διαδικασίες του Front Office Management .

Το Back Office Management έχει πολλά κοινά σημεία με τη διαχείριση μιας επιχείρησης γενικότερου αντικειμένου.

Οι λειτουργίες του Back Office Management είναι:

- η λογιστική παρακολούθηση ,
- η μισθοδοσία ,
- ο έλεγχος της αποθήκης ,
- η διαχείριση ενέργειας ,
- η συντήρηση και ασφάλεια των εγκαταστάσεων , κλπ.

Όλες αυτές οι λειτουργίες καλύπτονται επίσης από διάφορα τμήματα των προσφερομένων πακέτων. Από την ανωτέρω σκιαγράφηση της λειτουργίας ενός ξενοδοχείου γίνεται φανερός ο σημαντικός ρόλος του Front Office, αφού είναι ο καθοριστικός παράγοντας ελέγχου όλως των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες, ενώ ταυτόχρονα συντονίζει όλες τις δραστηριότητες του Back Office.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Αν λέγαμε σε κάποιον από τους πρωτεργάτες της ελληνικής ξενοδοχείας στις αρχές της επιχειρηματικής του καριέρας ότι σε ένα καθαρά ανθρωποκεντρικό κλάδο παροχής υπηρεσιών όπως είναι τα ξενοδοχεία, η τεχνολογία της πληροφορικής θα ήταν κεντρικό και απαραίτητο εργαλείο δουλειάς, θα μας έλεγε τουλάχιστον ότι πρόκειται για σενάριο επιστημονικής φαντασίας.

Σήμερα, ακόμη και οι παλαιότεροι των ξενοδοχείων έχουν δει το αναπόφευκτο. Την τεχνολογία και την πληροφορική να εισβάλλει και να κυριεύει κάθε σχεδόν χώρο και εργασία μέσα σε ένα ξενοδοχείο. Πρωταρχικός στόχος των ξενοδοχείων ήταν και παραμένει η προσφορά ενός ασφαλούς περιβάλλοντος που να μπορεί να εξασφαλίσει μία ήσυχη και άνετη διαμονή σύμφωνα με τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών. Παράλληλα, ιδιαίτερα σημαντικό για κάθε επιχειρηματία ξενοδόχο είναι η επίτευξη του παραπάνω στόχου να συνδυαστεί και με μείωση του κόστους, αύξηση των πωλήσεων, συνεχή βελτίωση των εμπειριών των πελατών και αύξηση των εσόδων.

Από την άλλη μεριά οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των πελατών των ξενοδοχείων έχουν αυξηθεί και αυτό οφείλεται στην βελτίωση του βιοτικού επιπέδου, στην έντονη εισαγωγή της τεχνολογίας στην καθημερινή ζωή και στον επαγγελματικό τους χώρο, στην αύξηση του στρες και στην ανάγκη καταπολέμησής του μέσα από ένα ταξίδι, στην αυξημένη πρόσβαση σε πληροφορίες και γνώσεις για τον προορισμό στους και για τις υπηρεσίες που θα πρέπει να περιμένουν, στην πληθώρα επιλογών που του προσφέρονται από ανταγωνιστικές επιχειρήσεις.

Ενδεικτικές εφαρμογές της τεχνολογίας στα ξενοδοχεία:

Η τεχνολογία είναι πλέον σε θέση να δώσει πολλές λύσεις για την επίτευξη των παραπάνω στόχων των ξενοδόχων και την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών τους:

- Ασύρματα συστήματα check-in και check-out διευκολύνουν την γρήγορη και προσωπική εξυπηρέτηση στην υποδοχή,
- ηλεκτρονικά συστήματα οικονομικής διαχείρισης και ελέγχου στο Back Office διευκολύνουν τη διοίκηση στη λήψη γρήγορων και πιο αποτελεσματικών στρατηγικών αποφάσεων,

- αυτόματα συστήματα παραγγελιοληψίας στα επισιτιστικά τμήματα και αυτοματοποιημένες μέθοδοι μέτρησης θερμοκρασιών και τήρησης των προδιαγραφών στις κουζίνες εξασφαλίζουν σωστές συνθήκες συντήρησης ανεξάρτητα από τον ανθρώπινο παράγοντα και υγιεινές μεθόδους μαγειρέματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις του HACCP,
- ειδικά συστήματα ελέγχου της κατάστασης ενός δωματίου διευκολύνουν το τμήμα ορόφων και εξασφαλίζουν την ανενόχλητη διαμονή του πελάτη,
- έξυπνα συστήματα πυρασφάλειας και εξοικονόμησης ενέργειας εξοικονομούν σοβαρό κόστος και συνδράμουν και στην προστασία του περιβάλλοντος,
- εφαρμογές της τεχνολογίας δημιουργούν ‘Έξυπνα Δωμάτια’ που είναι σε θέση να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες του εκάστοτε πελάτη,
- ειδικά on-line συστήματα είναι σε θέση να προσαρμόσουν εικονικά μία συνεδριακή αίθουσα χρησιμοποιώντας τις πραγματικές διαστάσεις της και τον εξοπλισμό της ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη όπου και να βρίσκεται αυτός εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα και από τον πελάτη και από τον ξενοδόχο,
- ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης της διαθεσιμότητας των δωματίων και των πωλήσεων στα διάφορα σημεία πωλήσεων (POS) δίνουν τη δυνατότητα για καλύτερη απόδοση του yield management
- on-line συστήματα κρατήσεων διευρύνουν τις δυνατότητες διείσδυσης σε νέες αγορές μειώνοντας δραστικά το κόστος marketing
- λεπτομερή ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης των αγοραστικών συνηθειών και των ενδιαφερόντων των πελατών των ξενοδοχείων οδηγούν στην καλύτερη ικανοποίηση των αναγκών τους και στην γρήγορη προσαρμογή των υπηρεσιών των ξενοδοχείων ανάλογα με την ζήτηση.

Τα παραπάνω αποτελούν απλώς μία ενδεικτική καταγραφή της πληθώρας των εφαρμογών της τεχνολογίας και των αποτελεσμάτων τους στα ξενοδοχεία. Ακόμα και σήμερα πάντως η εφαρμογή της τεχνολογίας και της πληροφορικής στον ξενοδοχειακό κλάδο έχει περισσότερο ρόλο υποστήριξης παρά στρατηγικό ρόλο. Οι περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν έχουν ανθρώπινο δυναμικό, σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας, με την κατάλληλη τεχνογνωσία για να αναγνωρίσουν και να αξιολογήσουν τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες που θα μπορούσε να τους παρέχει η τεχνολογία για την επίτευξη

των στόχων τους, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να επενδύσουν σωστά προς αυτή την κατεύθυνση.

Η έλλειψη τεχνογνωσίας οδηγεί πολλούς επιχειρηματίες αλλά και στελέχη να μην αντιλαμβάνονται όσο θα έπρεπε τον ρόλο της τεχνολογίας και να γυρνάνε την πλάτη σε ότι αφορά ανάλογα θέματα εφαρμόζοντας μόνο όσα υπαγορεύει η νομοθεσία. Το θέμα βεβαίως δεν είναι να έχει κανείς τεχνικές γνώσεις, αλλά να είναι σε θέση να αξιολογήσει πώς να εφαρμόσει τις ευκαιρίες της τεχνολογίας στις επιχειρηματικές δραστηριότητες προκειμένου να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα.

4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ SOFTWARE ΑΠΟ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- **Εξασφάλιση συμβατότητας μεταξύ hardware και software**

Το διαθέσιμο software απευθύνεται σε ποικίλα περιβάλλοντα. Έτσι υπάρχουν πακέτα για DOS, που μπορούν να εγκατασταθούν σε προσωπικούς υπολογιστές (PC) καθώς και πακέτα για Unix που μπορούν να εγκατασταθούν σε μεγαλύτερα και ακριβότερα συστήματα (minis, Risk workstations). Έτσι, σοφό θα ήταν προτού προχωρήσουμε στην τελική επιλογή λογισμικού, να έχουμε εξασφαλίσει τη συμβατότητά του με τη hardware πλατφόρμα που έχουμε εγκατεστημένη στην επιχείρησή μας ή αυτή που πρόκειται να εγκαταστήσουμε.

- **Εξασφάλιση ικανού επιπέδου υποστήριξης.**

Σημαντικό στην όποια λύση καταλήξει τελικά ο ενδιαφερόμενος είναι η εξασφάλιση ενός ικανού επιπέδου υποστήριξης. Πολλοί προμηθευτές ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων, για παράδειγμα, συνοδεύουν τα προϊόντα τους με 24ωρη βοήθεια μέσω τηλεφώνου καθημερινά.

- **Επίπεδο παρεχόμενης εκπαίδευσης.**

Το τρίτο εξίσου σημαντικό συστατικό, το οποίο θα χαρακτηρίσει επαγγελματία κάποιον προμηθευτή είναι το επίπεδο της εκπαίδευσης που προσφέρεται. Η εκπαίδευση αυτή θα πρέπει να είναι επαναλαμβανόμενη κατά τη διάρκεια του χρόνου, αφού συμβαίνει στο κυρίως πρόγραμμα να προστίθενται καινούργια λειτουργικά τμήματα (ανάλογα με την αύξηση των απαιτήσεων του χώρου) ή να αλλάζουν οι θέσεις εργασίας, δηλαδή, οι χρήστες ενός συγκεκριμένου προγράμματος.

ΠΗΓΗ: Travel daily news, άρθρο hospitality solutions Δευτέρα 20 Ιανουαρίου 2003.

Περιοδικό Χρήμα και Τουρισμός,, Τεύχος Σεπτέμβριος 2003:

- Περιοδικό Χρήμα και Τουρισμός,, Τεύχος Αύγουστος 2004

“ Συνειδητοποιημένους ταξιδιώτες δημιουργεί ο φοιτητικός τουρισμός”

“Τουριστική εκπαίδευση, καθοριστική η σημασία της στην αναβάθμιση του τουρισμού”

-Περιοδικό Χρήμα και Τουρισμός,, Τεύχος Δεκέμβριος 2003:

Συνέντευξη Κ. Μποτόπουλου, Γ. Γραμματέα Υπουργείου Ανάπτυξης

Έρευνα της ACNIELSEN για την ταξιδιωτική αγορά, *“Ελπίδες ανάκαμψης για τον ελληνικό τουρισμό”*

Μελέτη του ΕΟΤ για την τουριστική κίνηση, *“Στο -3% η τουριστική κίνηση στην Ελλάδα το 2003”*

European Travel Commission, *“Δύσκολοι καιροί για την ξενοδοχειακή βιομηχανία”*

Έρευνά του Παγκόσμιου Ταξιδιωτικού Παρατηρητηρίου για το internet:

“Κερδίζουν την Ευρώπη οι online κρατήσεις”

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο :

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ:

1. Πρόγραμμα : PROTEL. Εταιρεία HIT

Η εφαρμογή του συστήματος protel άρχισε το 1993 από την ιδέα ότι δεν υπήρχε κανένα high-end σύστημα διαχείρισης ιδιοκτησίας διαθέσιμο στην παγκόσμια αγορά για το λειτουργικό σύστημα παραθύρων (TM) της Microsoft. Με μια ομάδα των ειδικών μηχανικών λογισμικού και της βιομηχανίας φιλοξενίας που εργάζονται στη βιομηχανία λογισμικού ξενοδοχείων για δεκαετίες, δημιουργήθηκε το σχέδιο του συστήματος protel.

Εγκατεστημένοι σε περισσότερα από 1500 ξενοδοχεία από την εξεταστική φάση 5 έτη πριν, μετρούν υπερήφανα τα πάνω από 1500 ξενοδοχεία, τα θέρετρα, κέντρα κατάρτισης ξενοδοχείων και πανεπιστήμια από 30 έως 1600 δωμάτια στους ικανοποιημένους πελάτες μας.

Τα ξενοδοχεία λειτουργούν το ένα με το άλλο και αρχειοθετούν τα πλήρη στοιχεία τους σε μια κοινή βάση δεδομένων SQL. Κάθε τερματικός σταθμός μέσα σε μια αλυσίδα ή μια ομάδα ξενοδοχείων έχει άμεση πρόσβαση ανοικτής γραμμής σε αυτήν την κεντρική βάση δεδομένων. Αυτό προσφέρει ένα σημαντικό πλεονέκτημα δεδομένου ότι όλα τα στοιχεία είναι διαθέσιμα σε όλα τα τμήματα σε όλα τα ξενοδοχεία σε πραγματικό χρόνο. Αυτό ισχύει για όλες τις λειτουργίες της συνολικής γραμμής προϊόντων protel SQL: δηλαδή front office, food & beverage καθώς επίσης sales και marketing.

Το protel παρέχει άμεση πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία σχετικά με τους πελάτες. Πάντα και σε όλα τα μέρη του προγράμματος: Πότε οι πελάτες φθάνουν; Ποια δωμάτια προτιμούν; Ποιο κρασί συμπαθούν; Είναι πληρωμή με μετρητά ή πιστωτική κάρτα;

Το protel hotel software είναι ο τέλειος βοηθός στις επιφυλάξεις. Όλα είναι υπό έλεγχο από την πρώτη επαφή με το πελάτη. Ποια δωμάτια είναι διαθέσιμα, είναι εκεί αρκετά ελεύθερα για ολόκληρη μια ομάδα; Το protel hotel software τα διαχειρίζεται όλα.

Τιμολόγηση

Με το Protel hotel software επιτόπου εμφανίζονται: πληροφορίες για τις τιμές, ειδικές προσφορές, που κρατούν τα ξένα νομίσματα. Η απλή τιμολόγηση και η λογιστική, με τις αυτόματες υπενθυμίσεις για τους σημαντικούς λογαριασμούς protel hotel software.

Μέσω του roomplan παρουσιάζονται οι κρατήσεις, οι γραφικές παραστάσεις δωματίων, εκθέσεων, και οι προβλέψεις που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια των τελευταίων μηνών, αλλά και οι κρατήσεις που προβλέπετε να γίνουν τις ερχόμενες εβδομάδες.

Το Protel hotel software μπορεί να παρέχει πληροφορίες, είτε σε γραφική μορφή, είτε σε καθορισμένη έκθεση. Οι προβλέψεις μπορούν να σας βοηθήσουν για τη σύνταξη προϋπολογισμού σας. Το Protel hotel software έχει έναν ενσωματωμένο επεξεργαστή λέξεων για τις επιστολές και τις εγκυκλίους που χρειάζεται τα ξενοδοχεία να αποστέλλουν. Επιτρέποντας τους έτσι να απευθύνονται σε κάθε φιλοξενούμενο χωριστά.

Πλοηγός

Όλες οι σημαντικές πληροφορίες των πελατών παρέχονται on-line. Το ποντίκι «οδηγεί» από ένα παράθυρο σε άλλο: κάρτα δεικτών πελατών, επιφυλάξεις, ιστορία τιμολογίων, μηνύματα. εκθέσεις παρελθόντος, παρόντος, μέλλοντος. Τα αξιόπιστα στοιχεία που παρέχει βοηθούν στην αναγνώριση των τάσεων και στην προετοιμασία για το μελλοντικό Protel hotel software.

ΠΗΓΗ: Εταιρεία HIT, Ευελπίδων 47, Αθήνα, τηλ. 210-8204500

2. Πρόγραμμα : ERMIS. Εταιρεία HIT:

Κεντρικό menu επιλογών της εφαρμογής EPMHS

Το αρχικό menu επιλογών της εφαρμογής αποτελείται από μια μόνο οθόνη (μάσκα), όπου ταυτόχρονα έχουμε τρία (3) παράθυρα με τις βασικές λειτουργίες του Front Office , δηλαδή :

- § Αφίξεις
- § Αναχωρήσεις
- § Room - Rack (Πελάτες Παραμένοντες)

Από την οθόνη αυτή, μπορεί ο χειριστής με την χρήση ενός (1), μόνο, πλήκτρου να επεξεργαστεί οποιαδήποτε εγγραφή και για οποιαδήποτε εργασία . Η φιλικότητα προς τον χρήστη συμπληρώνεται με την φιλοσοφία Pull_Down Menus που καλύπτει κάθε οθόνη της εφαρμογής. Η αρχική αυτή «οθόνη menu » χρησιμοποιείται, με παραμέτρους, σε (4) διαφορετικές μορφές ανάλογα με το σε ποιόν χρήστη απευθύνεται δηλ. Receptinist, Reservations (Sales) Department, Gen. Manager κλπ.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ:

-Καταχώρηση , παρακολούθηση κρατήσεων για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, άμεση ενημέρωση σε τυχόν μεταβολές όπως :

- ονομα-πρακτορείο-ημερομηνία άφιξης/αναχώρησης-ώρα limit για
- άφιξη, transfer άφιξης/αναχώρησης, πλήθος δωματίων ανά κατηγορία
- δωματίων, άτομα,Extra Beds, Baby cots, τιμοκατάλογοι, ποσοστό
- έκπτωσης, προκαταβολές, rooming list, reference, παρατηρήσεις /σχόλια,
- ζητηθείσα προκαταβολή και ημερομηνία release ,αποσταλείς
- προκαταβολή και ημερομηνία , στοιχεία κράτησης με ημερομηνία, ώρα
- και κωδικό χρήστη δημιουργίας και αλλαγής στην κράτηση.

- Δυνατότητα καταχώρισης Μεταβλητών Όρων (διαφορετικοί όροι ανά ημέρα)

- Πεδία ενημερωτικά σε κάθε κράτηση, για Booking Source, Προμήθειες, Εθνικότητες,

- Παρατηρήσεις για κάθε κράτηση (180 χαρακτήρες).

- Ενημέρωση κάθε κράτησης, με την αναχώρηση των πελατών, για το σύνολο της χρέωσης του λογαριασμού, της κράτησης, αναλυμένο σε Arragement & Extras.
- Δυνατότητα για καταχώρηση από την κράτηση, Special παροχών για τους πελάτες, οι οποίες μπορούν να χρεώνονται ή όχι.
- Σύνδεση με το Ιστορικό Αρχείο πελατών για παλαιούς πελάτες, στοιχεία και για Specials παλαιών πελατών.
- Διαχωρισμός κρατήσεων σε αντίστοιχες κατηγορίες : Οριστική, Προκαταβολή, Allotment, Option Waiting List.
- Εμφάνιση Πλάνου Κρατήσεων κατά την διάρκεια καταχώρησης νέας ή νέων κρατήσεων, και για την χρονική περίοδο που αφορά την κράτηση, για επιβεβαίωση availability.
- Προειδοποιητική ένδειξη για Overbooking ή over- ALLOTMENT.
- Προειδοποιητική ένδειξη για release date εκτός ορίων.
- Παρακολούθηση transfer άφιξης & αναχώρησης
- Pre-allocation (room blocking) και δυνατότητα καταχώρησης rooming list
- Παρακολούθηση προκαταβολών με αυτόματη δημιουργία ταμειακών κινήσεων στη main courante. (Προκαταβολή σε μετρητά)
- Δυνατότητα ανεύρεσης κράτησης, με οποιαδήποτε στοιχείο ή συνδυασμό στοιχείων της κράτησης.
- Ειδικό πρόγραμμα Agenda. Για καλύτερη διαχείριση των «κρίσιμων» ημερομηνιών κατά την καταχώρηση των κρατήσεων.
- Δυνατότητα επανάληψης (αντιγραφής) κράτησης.
- Προαιρετική «φύλαξη» διορθώσεων των κρατήσεων (Amendments).
- Φύλαξη και διαχείριση ακυρωμένων και No Show - Κρατήσεων.

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ

- Αποθήκευση πληροφοριών που αφορούν πρακτορεία - εταιρείες , προαιρετική δήλωση ανώτατου ορίου πίστωσης και προβλεπόμενων ημερών εξόφλησης.
- Ορισμός παραμέτρων & στοιχείων ΚΕ.Π.Υ.Ο. Σύνδεση Χρεωστών με αριθμό λογαριασμού Γενικής Λογιστικής.
- Πρόβλεψη για Booking Sources και Προμήθεια
- Καταχώρηση συμβολαίων συνεργασίας με πρακτορεία. Έλεγχος συμβολαίων κατά την διαχείριση κρατήσεων τύπου Allotment.
- Εκτύπωση διευθύνσεων σε ετικέτες (αλληλογραφίας), για πρακτορεία - εταιρείες.

ΠΛΑΝΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- Real - time πλάνα κρατήσεων για οποιαδήποτε περίοδο:
Γενικά (σύνολο κρατήσεων - Συμβολαίων) , Εκκαθαρισμένα (μόνο καταχωρημένες κρατήσεις), Allotments (μόνο συμβόλαια), Ονομαστικά (Κρατήσεις με R/L),με ή χωρίς booking positions .
- Προειδοποιητική ένδειξη σε περίπτωση overbooking.
- Παρακολούθηση των booking positions των πρακτορείων, ειδικές παρουσιάσεις των πλάνων με τα booking positions και δυνατότητα ανάλυσης των εκκρεμοτήτων.
- Ανάλυση Πλάνων ανά Booking Source.
- Δυνατότητα παρουσίασης πλάνων Κενών ή Κατειλημμένων δωματίων εναλλάξ.
- Δυνατότητα ομαδοποίησης και ανάλογης παρουσίασης στα πλάνα , των τύπων των δωματίων.
- On Line παρουσίαση της Agenda.
- On Line ανάλυση των κρατήσεων ανά ημερομηνία.
- Ascii αρχεία για advanced Users, για επεξεργασία των στοιχείων σε Εφαρμογές επεξεργασίας Φύλλων Εργασίας (π.χ. Excel)
- Γραφικές παραστάσεις για όλα τα πλάνα μας.
- Ειδικές καταστάσεις για τις εκκρεμείς κρατήσεις (release-date από προκαταβολές, options,waiting-list).
- Ειδικές καταστάσεις για τις ακυρωμένες κρατήσεις (ακυρωμένες, no- show).

Ø M.I.S. (Management Information System)

Γνωρίζοντας ότι το τελικό αποτέλεσμα της πληροφόρησης ενδιαφέρει περισσότερο από όλους τη διοίκηση του ξενοδοχείου, ετοιμάσαμε για σας μερικές αναφορές και στατιστικές χρήσιμες για τη δική σας σωστή ενημέρωση, όπως:

- Μηνιαία πληρότητα.
- Αναλογία πρακτορειακών και μεμονωμένων πελατών ανά μήνα.
- Ανάλυση διανυκτερεύσεων ανά πρακτορείο και ανά όρους.
- Ανάλυση διανυκτερεύσεων και αφίξεων ανά εθνικότητα.
- Έσοδα ανά πρακτορείο με on-line υπόλοιπα.
- Ανάλυση εσόδων ανά τμήμα πώλησης.
- Αποδοτικότητα τμημάτων πωλήσεων.

- Ταυτότητα πρακτορείου (αναλυτική εικόνα συνεργασίας μέχρι στιγμής).
- Συγκριτικό Arrangement - Extras Πρακτορείων.
- Report Genarator (για δημιουργία οποιασδήποτε μορφής ανάλυσης των στοιχείων ολόκληρου του Front Office).
- Ascii Αρχεία από όλες τις επιλογές του M.I.S. για «advanced users» και αξιοποίηση των στοιχείων σε προγράμματα επεξεργασίας Φύλλων Εργασίας. π.χ. Excel.
- **Ιστορικό M.I.S.** για σύγκριση στοιχείων παλαιότερων ετών...Πλήρη διαχείριση στοιχείων προηγούμενων ετών.

Εφαρμογή σύνδεσης με το τηλεφωνικό κέντρο:

Μονόδρομη & Αμφίδρομη Επικοινωνία :

Παρέχεται εύκολη σύνδεση με όλα τα Τηλεφωνικά Κέντρα , για τελοχρέωση.

Μόνη προϋπόθεση που χρειάζεται είναι να διαθέτει, το Τηλεφωνικό Κέντρο, υποδοχές (εξόδους)**RS - 232**. Έτσι έχουμε, αυτόματη χρέωση των τηλεφωνημάτων στους λογαριασμούς των πελατών, με ανάλογες καταστάσεις ελέγχου στην οθόνη ή σε εκτύπωση καθώς και διαχείριση και έλεγχο των τηλεφωνημάτων, ανά κατηγορία (Διοίκησης, Χρεωστικά, Passant, Θαλάμους), ανά δωμάτιο, ανά γραμμή (Εσωτερική, Εξωτερική), ανά ημερομηνία, με ανάλογες εμφανίσεις και εκτυπώσεις.

Επίσης παρέχεται η δυνατότητα αλλαγής, μεταφοράς, διόρθωσης των χρεώσεων , της κατηγορίας κλπ όλων των τηλεφωνημάτων και η στο ιστορικό αρχείο τηλεφωνημάτων (έξη (6) μηνών) με ανάλογες δυνατότητες εκτυπώσεων και εμφανίσεων.

Αμφίδρομη επικοινωνία :

Λέγοντας αμφίδρομη επικοινωνία εννοούμε τα εξής χαρακτηριστικά:

ØCheck - In με όνομα και στοιχεία πελάτη.

ØΑποφραγή των συσκευών με την άφιξη των πελατών.

ØCheck - Out με όνομα και στοιχεία πελάτη.

ØΦραγή των συσκευών των δωματίων με την έκδοση του λογαριασμού του πελάτη.

ØΒαθμίδες (levels) πρόσβασης (Αστικά , Υπεραστικά κλπ), για κάθε συσκευή.

ØMessages & Message Waiting (Ενδείξεις στις συσκευές)

ØΑλλαγή δωματίου και ταυτόχρονη μεταφορά όλων των στοιχείων των τηλεφωνημάτων του πελάτη στο νέο δωμάτιο.

ØΕκτροπή κλήσεων.

ØRoom Status (Ενημέρωση για την κατάσταση του δωματίου από π.χ. την καμαριέρα μέσω της συσκευής τηλεφώνου του δωματίου) .

Όλες οι παραπάνω δυνατότητες Μονόδρομης και Αμφίδρομης επικοινωνίας της εφαρμογής είναι εφικτές εφ' όσον υπάρχουν ανάλογες δυνατότητες του Τηλεφωνικού Κέντρου της Επιχείρησης.

Ειδικότερα για την αμφίδρομη επικοινωνία , υπάρχουν διαφορετικές εκδόσεις της εφαρμογής οι οποίες καλύπτουν όλους τους τύπους των τηλεφωνικών κέντρων (PBX, PMS) , σύμφωνα με τους καταλόγους των τηλεφωνικών κέντρων της εταιρείας.

ΕΡΜΗΣ - EXCHANGE / ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ

Εφαρμογή για Ανταλακτήριο Συναλλάγματος

Το πρόγραμμα ΕΡΜΗΣ παρέχει επίσης την δυνατότητα συναλλάγματος με τις εξής ιδιότητες:

ØΑρχείο νομισμάτων με απεριόριστες εγγραφές.

ØΕνημέρωση και διόρθωση τιμών συναλλάγματος, προμηθείας, όποια στιγμή χρειαστεί.

ØΠρομήθεια σε ποσοστό ή ποσό.

ØΒιβλίο Αγοράς Συναλλάγματος.

ØΔυνατότητα συναλλαγής για ένα ή πολλά νομίσματα.

ØΚαταχώρηση των αριθμών των cheques που διαπραγματευόμαστε.

ØΣτοιχεία των παραμενόντων πελατών κατευθείαν από το Front Office (On Line).

ØΑνάλυση και Έλεγχος των κινήσεων (Συναλλαγές και Προμήθειες), ανά νόμισμα, συνολικά για κάθε ημέρα , μήνα , έτος.

ΕΡΜΗΣ - INVOICING *

Η παραπάνω εφαρμογή παρέχεται για τιμολόγηση σε συνάλλαγμα με μόνη προϋπόθεση να υπάρχει το ΕΡΜΗΣ Front Office. Με λίγα λόγια, μπορούμε να έχουμε την δημιουργία Τιμοκαταλόγων σε οποιοδήποτε επιθυμητό νόμισμα, να γίνεται έλεγχος και παρακολούθηση των χρεωστών (καρτέλας) σε συνάλλαγμα και σε ευρώ, μεταφορά των τιμοκαταλόγων στο Front Office καθώς και εξισορρόπηση της τελικής χρέωσης λογαριασμού στην Main Courante της εφαρμογής ΕΡΜΗΣ σε περίπτωση που υπάρχει διαφορά μεταξύ του τιμοκαταλόγου συναλλάγματος και του αντίστοιχου τιμοκαταλόγου συναλλάγματος σε ευρώ στο Front Office, εάν υπάρχει πάντα, λόγω διαφορετικής ισοτιμίας την στιγμή της τιμολόγησης. Τέλος, παρέχεται αυτόματη μεταφορά των στοιχείων τιμολόγησης από το Front Office.

ΕΡΜΗΣ - IMPRESSIONS

Εφαρμογή για καταχώρηση Εντυπώσεων & Προτάσεων Πελατών

Η εφαρμογή αυτή παρέχεται ώστε το ξενοδοχείο να έχει την καταχώρηση των εντυπώσεων των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Περιέχει δελτία εντυπώσεων και αρχείο ερωτήσεων, παραμετρικά κριτήρια αξιολόγησης απαντήσεων, την γρήγορη καταχώρηση τους, τα στοιχεία των πελατών από το on-line Front Office και στατιστικά , αναλύσεις καθώς και γραφικά. Όλα αυτά είναι στη διάθεση της διοίκησης αφού είναι χρήσιμο για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την καλύτερη γνώση της λειτουργίας του ξενοδοχείου.

ΠΗΓΗ: Εταιρεία HIT, Ευελπίδων 47, Αθήνα , τηλ. 210-8204500

3. Πρόγραμμα Amadeus. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Amadeus Global Distribution

Η Amadeus είναι ο κορυφαίος σφαιρικός προμηθευτής συστημάτων (GDS) και τεχνολογίας διανομής του παγκόσμιου ταξιδιού και των βιομηχανιών τουρισμού σε πάνω από 210 αγορές σε όλο τον κόσμο μέσω του Amadeus GDS. Τα γραφεία ταξιδιών και τα γραφεία αερογραμμών έχουν την δυνατότητα να κάνουν κρατήσεις. Η ευέλικτη τεχνολογία χρησιμοποιείται στις αερογραμμές και σε άλλους φορείς παροχής υπηρεσιών ταξιδιού για να βελτιστοποιήσει τις απαιτήσεις των πελατών, με το ελάχιστο κόστος. Ο πυρήνας της επιχείρησής εξυπηρετεί πολλές διαφορετικές επιχειρήσεις - αερογραμμές, ταξιδιωτικοί πράκτορες, χειριστές ξενοδοχείων αλλά και επιχειρήσεις ενοικίασης αυτοκινήτων. Η γρήγορη επέκταση αυτής της επιχείρησης έχει βοηθήσει στην καθιέρωση της φήμης της γρηγορότερης ανάπτυξης και του ευρύτερου χρησιμοποιημένου σφαιρικού συστήματος διανομής.

Τα ισχυρά εργαλεία λογισμικού διαχειρίζονται τις διαδικασίες πωλήσεων και τα δίκτυα αντιπροσωπειών. Οι εταιρικές διοικητικές λύσεις ταξιδιού, επιτρέπουν στους επιχειρησιακούς ταξιδιώτες να κρατήσουν τις ρυθμίσεις από τον υπολογιστή γραφείου τους.

Η πώληση των δωματίων ξενοδοχείων δεν είναι τόσο απλή όπως ήταν. Σήμερα, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ψάχνουν ένα υψηλότερο επίπεδο ακρίβειας στις πληροφορίες που τους παρουσιάζονται. Κοιτάζουν επίσης να μεγιστοποιήσουν τον επιχειρησιακό προγραμματισμό τους μέσω των σταθερών κατανομών και να εμποδίσουν τα εγγυημένα δωμάτια.

Δεδομένου ότι οι ανάγκες των πελατών αλλάζουν, τροποποιούνται και αυξάνονται, η Amadeus συνεργάζεται στενά με τους πελάτες της έτσι ώστε να κατανοεί τους επιχειρηματικούς τους στόχους, τις προτεραιότητές τους καθώς και τις μεθόδους διεκπεραίωσης της εργασίας τους, και κατόπιν αυτής της διεξοδικής μελέτης, να προχωρεί στη δημιουργία λύσεων που να ανταποκρίνονται πραγματικά σε συγκεκριμένες ανάγκες. Τα ξενοδοχεία Amadeus είναι μια παγκόσμια διανομή, ένα μάρκετινγκ και ένα εργαλείο πωλήσεων που επιτρέπουν στα ξενοδοχεία να προσφέρουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους χρήστες Amadeus. Πάνω από 300 εμπορικά σήματα ξενοδοχείων, που αντιπροσωπεύουν 230 αλυσίδες, είναι διαθέσιμα μέσω των ξενοδοχείων Amadeus που προσφέρουν 51.000 ιδιότητες κρατήσεων ξενοδοχείων.

Οι προμηθευτές ξενοδοχείων μπορούν να επιλέξουν πώς θέλουν να διανεμηθούν στο σύστημα Amadeus. Το πιο υψηλό επίπεδο παρέχει στους χρήστες Amadeus τη διαθεσιμότητα πραγματικού χρόνου στο σύστημα επιφύλαξης του προμηθευτή ξενοδοχείων. Ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα "καλύτερου ποσοστού" παρέχει τα υψηλότερα ποσοστά για όλα τα ξενοδοχεία σε μια ιδιαίτερη πόλη. Οι συμπληρωματικές πληροφορίες περιλαμβάνουν τον τύπο

δωματίων, τους όρους ποσοστού, τη γεωγραφική θέση, τη συνιστώμενη μέθοδο μεταφοράς σε κάθε ιδιοκτησία, κλπ. Το πρόγραμμα Amadeus μπορεί να προσαρμόσει μια αναζήτηση των ξενοδοχείων μέσα σε μια ακριβή απόσταση από ένα επιθυμητό σημείο της αναφοράς, ξεπερνώντας ακόμη και τα όρια πόλεων και χωρών, εφόσον ενδείκνυται.

ΠΗΓΗ: AMADEUS ΕΛΛΑΣ S.A. Λεωφ. Συγγρού 157, Ν.Σμόρνη, τηλ. 210 9343707

4. Πρόγραμμα: FIDELIO. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Micros System.

Πρόκειται για έναν από τους μεγαλύτερους ομίλους παροχής ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων για ξενοδοχεία και επισιτιστικές επιχειρήσεις παγκοσμίως με εγκατεστημένη βάση που ξεπερνάει τα 45.000 ξενοδοχεία και τα 80.000 εστιατόρια και σχετικές επιχειρήσεις διεθνώς.

Το πρόγραμμα Fidelio είναι ένα πλήρες πρόγραμμα που αποτελείται από ενότητες που μπορούν, εύκολα να προστεθούν ή να επεκταθούν από μικρότερες διαδικασίες σε αλυσίδες ξενοδοχείων. Το Fidelio μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιοδήποτε περιβάλλον front office σε ένα ξενοδοχείο συνδυάζοντας sales & marketing, catering, revenue management, Quality management, Back office & Material management. Η on-line υποστήριξη που προσφέρεται από την εταιρεία κάνει την εκπαίδευση των νέων χρηστών εύκολη και γρήγορη.

Η πιο δημοφιλής έκδοση για τις ξενοδοχειακές μονάδες είναι η **Suite 6**, η οποία βρίσκεται σε περισσότερες από 7,500 εγκαταστάσεις και προσφέρει ευελιξία και εξειδικευμένη λειτουργικότητα στο πρόγραμμα με την αποδεδειγμένη χρήση DOS, και αναπτύσσεται ταχύτατα για να μπορεί να υποστηρίξει τα καλύτερα ξενοδοχεία του κόσμου.

Η έκδοση αυτή περιλαμβάνει:

Front Office: εξειδικευμένες λειτουργίες κρατήσεων, front desk, cashier, housekeeping, night audit & reports.

Sales & Catering: παρέχει πρόσβαση στις κρατήσεις και καταρτίζει με λεπτομέρεια καταλόγους πληροφοριών πελατών, τύπων δωματίων, διαθεσιμότητα συστήματος και κατάσταση πωλήσεων.

Food & Beverage: παρέχει λεπτομερείς καταστάσεις για ολόκληρες τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις δηλ (foods, beverage, furniture's, fittings, engineering).

Engineering Management: ελέγχει όλες τις λειτουργικές απαιτήσεις, τα εργαστηριακά και υλικά κόστη και εκδίδει αναφορές budget.

Back Office: καταγράφει τα έσοδα του front office και εκδίδει καθημερινά στατιστικά στοιχεία.

Η 7^η έκδοση παρέχει τις ίδιες δυνατότητες με την 6^η με ευκολόχρηστα γραφικά οθόνης και με το πλεονέκτημα χρήσης των WINDOWS. Η 7^η έκδοση προσφέρει open-system για τους manager των ξενοδοχείων.

Στα χαρακτηριστικά του προγράμματος συμπεριλαμβάνονται reservations, front desk, cashier, housekeeping, night audit & system set up.

Το Fidelio Xpress Front Desk Management System είναι ένα πλήρες πρόγραμμα που δημιουργήθηκε ειδικά για περιορισμένο ξενοδοχεία με εξειδικευμένο service. Είναι ευκολόχρηστο, απλό και παρέχει γρήγορη πρόσβαση στις επιλογές του front desk.

FINANCIAL MANAGEMENT

Παρέχει μια εξαιρετικά ευέλικτη οικονομική αναφορά και είναι ένα αναλυτικό εργαλείο για το χρήστη, ο οποίος μπορεί να ελέγχει δεδομένα από όλες τις εφαρμογές συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών πωλήσεων από το πρόγραμμα 3700 P.O.S., δεδομένα από το Labor Management και προσδιορίζει πληροφορίες από τις εφαρμογές Product Management.

Πηγή: http://www.traveldailynews.gr/makeof2.asp?subpage_id=16

http://www.fidelio.com/products/hotels/hotel_management/

5. Πρόγραμμα : ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ. ΕΤΑΙΡΕΙΑ SUNSOFT

Το πληροφοριακό σύστημα “ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ” καλύπτει ευέλικτα και ολοκληρωμένα τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των σύγχρονων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους, οργάνωσης, και φάσματος υπηρεσιών που προσφέρουν (διαμονή, επισιτισμό κ.α.).

Σχεδιάστηκε από ανθρώπους με μακρόχρονη εμπειρία στη μηχανογράφηση Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών μονάδων και υλοποιήθηκε με τα πλέον σύγχρονα εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών. Είναι multilingual, έχει απεριόριστες δυνατότητες ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (EDI) και επεκτασιμότητας. Τα χαρακτηριστικά και οι δυνατότητες του το καθιστούν ως το ιδανικότερο πληροφοριακό σύστημα για τη Διαχείριση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων πόλεως ή εποχιακών.

Πηγή: Sunsoft, Μάχης Αναλάτου 103 Ν. Κόσμος ΑΘΗΝΑ τηλ: 210 9317811

6. Πρόγραμμα FILOS. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Altec.

Η Altec θέτοντας ως βασικό της σκοπό την άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών και την εκμετάλλευση ολόκληρης της αγοραστικής δύναμης της πελατειακής βάσης, προσεγγίζει την αγορά με ολοκληρωμένες αυτοματοποιημένες λύσεις CRM.

Οι εφαρμογές CRM παρέχουν τη δυνατότητα στο προσωπικό των επιχειρήσεων για άμεση, διαβαθμισμένη, πρόσβαση σε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, με στόχο ο πελάτης να λαμβάνει επαγγελματική και προσωποποιημένη αντιμετώπιση.

Τα οφέλη, που προσκομίζουν οι επιχειρήσεις, είναι η αύξηση της παραγωγικότητας του προσωπικού αλλά κυρίως η δημιουργία μιας ισχυρής και αποδοτικής σχέσης με τον πελάτη.

Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια της επαφής με τον πελάτη, δημιουργούνται νέες ευκαιρίες προώθησης υπηρεσιών και προϊόντων ενώ με άλλες λειτουργίες των εφαρμογών δίδονται δυνατότητες ελέγχου πίστωσης και ανίχνευσης προβληματικών πιστοδοτήσεων, στοιχεία για νέες αγορές και προϊόντα, αξιολόγησης της επιτυχίας των προσπαθειών marketing, στοιχεία για την κερδοφορία / αξιολόγηση του πελάτη σε βάθος χρόνου , ελέγχου του οργανισμού κλπ.

Στο ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης των σχέσεων του Πελάτη, με την χρήση μεγάλων Data Warehouses και τεχνικών Business Intelligence, Data Mining κλπ., η Τράπεζα, ο χρηματοοικονομικός οργανισμός, η Ασφαλιστική εταιρεία, η μεγάλη επιχείρηση, έχει την δυνατότητα να προβλέπει επισφαλείς, να αξιολογεί νέες δυνατότητες αξιοποίησης της σχέσης με τον πελάτη και να μεγιστοποιεί εν γένει το όφελός της αυξάνοντας την κερδοφορία και μειώνοντας τις απώλειές της.

Το πρόγραμμα Filos είναι μια ολοκληρωμένη μηχανογράφηση ξενοδοχειακών μονάδων.

Η Altec, σε συνεργασία με την UNISOFT, παρουσιάζει μία σύγχρονη και κυρίως ολοκληρωμένη εφαρμογή μηχανογράφησης, που υπερτερεί καθολικά σε προδιαγραφές και καλύπτει όλες τις λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων. Η σχεδιάσή της, οι ριζικές λύσεις που προτείνει - σε κάθε λεπτομέρεια των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων - την καθιερώνουν σαν το απόλυτο μέτρο σύγκρισης στις ξενοδοχειακές εφαρμογές.

Γενικά Χαρακτηριστικά του Προγράμματος:

- Ø Πλήρης διαχείριση λογαριασμών: Πλήρης διαχείριση λογαριασμών με αναλυτικά στοιχεία για τον τύπο του λογαριασμού και τα είδη που συμπεριλαμβάνονται σε κάθε λογαριασμό, προσθήκη ειδών σε υπάρχοντα λογαριασμό, μεταβολή – προβολή - διαγραφή λογαριασμού, διαχωρισμός λογαριασμού.
- Ø Λογαριασμοί ανά τραπέζι & σερβιτόρο: Δυνατότητα παρακολούθησης διαφορετικών λογαριασμών ανά τραπέζι και ανά σερβιτόρο, αυτόματος υπολογισμός ποσοστών (επιβαρύνσεις κλπ.).
- Ø Κλείσιμο & Εξόφληση λογαριασμών: Κλείσιμο διαφορετικών λογαριασμών ανά τραπέζι, εξόφληση διαφορετικών λογαριασμών ανά τραπέζι.
- Ø Έλεγχος ημέρας: Πλήρης έλεγχος κινήσεων ημέρας ανά τμήμα, με αναλυτικές πληροφορίες.
- Ø Έλεγχος και καταγραφή δικαιουμένων ανά δωμάτιο, σε ανάλυση ανά κατηγορία διαμένοντα.
- Ø On line χρεωστικά σε δωμάτια, groups, εκδηλώσεις
- Ø Πληροφοριακές εκτυπώσεις: Ημερολόγιο λογαριασμών, πωλήσεις ειδών, πωλήσεις ανά σερβιτόρο, πωλήσεις ανά τύπο λογαριασμού.
- Ø Πλήρης διαχείριση ειδών: Πλήρης διαχείριση ειδών, με αναλυτικά στοιχεία για τα είδη που συμπεριλαμβάνονται σε κάθε λογαριασμό.
- Ø Αυτόματα & Σπέσιαλ είδη: Επιλογή αυτόματα προτεινόμενων & σπέσιαλ ειδών (open items).
- Ø Ευρετήρια ανά κωδικό, περιγραφή, ομάδα, κατηγορία: Πλήρης διαχείριση ευρετηρίων ειδών, με δυνατότητα αναζήτησης ανά κωδικό, περιγραφή, ομάδα, κατηγορία.
- Ø Είδη ανά σημείο παρασκευής: Δυνατότητα εκτύπωσης πληροφοριακής κατάστασης ειδών ανά σημείο παρασκευής.
- Ø Ορισμός ειδικών παραμέτρων: Πλήρης και λεπτομερής διαχείριση των παραμέτρων του προγράμματος, ειδικοί πίνακες με συντελεστές ΦΠΑ και δημοτικών τελών, ορισμός αργιών και περιόδων προσφορών.
- Ø Ολοκληρωμένη διαχείριση πινάκων: Κωδικοί σερβιτόρων, Ομάδες & Κατηγορίες ειδών, Μονάδες μέτρησης, Γαρνιτούρες, Κωδικοί περιοχών, Σημεία & Τρόποι παρασκευής, Ελάχιστες χρεώσεις, Προσαυξήσεις, Εκπτώσεις, Τύποι λογαριασμών.
- Ø Ορισμός Τύπων - Σειρών παραστατικών: Ειδική ενότητα διαχείρισης παραστατικών και σχεδιασμού των εντύπων.

- Ø Ορισμός φορολογικών εκτυπωτών: Ειδική ενότητα διαχείρισης φορολογικών εκτυπωτών και παραμέτρων των φορολογικών εκτυπωτών (πχ. Star SP300).
- Ø Report Generator: Πλήρης διαχείριση εκτύπωσης εκθέσεων με το Report Generator.
- Ø Touchscreens: Δυνατότητα επιλογής εξελεγμένου συστήματος touchscreens.
- Ø Bar Code readers (για Filos Menu Shop)
- Ø Σύνδεση με την εμπορική διαχείριση και τη Γενική Λογιστική του λογισμικού ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Δυνατότητα ascii export των δεδομένων
- Ø Καθορισμός επιπέδων πληροφόρησης (user rights).

Το Filos καλύπτει ενιαία και ομοιόμορφα τις λειτουργίες front office, back office, επικοινωνίας με συστήματα αυτοματισμού και ελέγχου, διαχείρισης των επισιτιστικών μονάδων του ξενοδοχείου καθώς και διαχείρισης των υπολοίπων εμπορικών δραστηριοτήτων, όπως καταστήματα ειδών δώρων, παροχής υπηρεσιών κλπ.

Το Filos απευθύνεται σε ξενοδοχειακές μονάδες κάθε μεγέθους, προσφέροντας ολοκληρωμένη κάλυψη των μηχανογραφικών τους απαιτήσεων.

Πηγή: Εταιρεία ALTEC ,Πάτμου 14, 15123 Μαρούσι - Τηλ: 211 6872900

7. Πρόγραμμα HOTEL MASTER. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Unidata

Η Unidata δημιουργεί ολοκληρωμένες μηχανογραφημένες λύσεις για τα ξενοδοχεία ώστε όλοι οι τομείς ενός ξενοδοχείου να είναι συνδεδεμένοι on line με τον λογαριασμό του πελάτη. Το Hotel Master προσαρμόζεται εύκολα σε όλων των κατηγοριών ξενοδοχεία, εγκαθίσταται εύκολα, λειτουργεί άμεσα παραγωγικά και εξασφαλίζει εξοικονομήσει χρόνου, αποτελεσματικό έλεγχο και πλούσια πληροφόρηση.

Στον τομέα του Front Office, το Hotel Master βοηθάει στην διαχείριση των λειτουργιών του τομέα.

Συγκεκριμένα στον τομέα των κρατήσεων, από το κεντρικό πρόγραμμα κρατήσεων προσφέρει τη δυνατότητα κράτησης, check in/out, Room transfer, χρεώσεις και πληροφόρηση για διάφορες τιμές και τον λογαριασμό. Μπορεί ακόμα να διαχειριστεί μαζικές κρατήσεις Group και δωματίων, μαζικά check in/out και Room Allocations. Προσφέρει δε τη δυνατότητα συνδυασμού πινάκων οι οποίοι περιέχουν τις κλασσικές χρεώσεις ή οτιδήποτε επιπλέον, συμπεριλαμβανόμενου των extra beds για την καλύτερη ενημέρωση λογαριασμού ενός

πελάτη. Διαθέτει ένα πλήρες σύστημα Database για την ανεύρεση κρατήσεων με πολλαπλά κριτήρια για την διαχείριση ή εκτύπωση ετικετών και καταστάσεων. Τέλος, στις δυνατότητες των κρατήσεων συμπεριλαμβάνεται και το πλήρες on-line θεωρημένο βιβλίο πόρτας που έχει τη δυνατότητα αναγραφής του αριθμού και της αξίας του στοιχείου κατά την αναχώρηση του πελάτη ή εναλλακτικά κατά τη θεωρημένη εκτύπωση ενός στοιχείου.

Όσον αφορά την κατάσταση του ξενοδοχείου, τα δωμάτια του και το Housekeeping, μπορεί να πληροφορήσει με πλήρη ιστορικά Guest's In House Reports για την κάθε ημέρα λειτουργίας του ξενοδοχείου, για τα δωμάτια και το Housekeeping δύναται να δώσει τις καταστάσεις και τους πίνακες θέσης των, και να προβλέψει την πληρότητα και τα έσοδα του ξενοδοχείου βάση των παρούσων κρατήσεων.

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα ενημέρωσης Γενικής Λογιστικής της Unidata ή τρίτων με τα εκδοθέντα τιμολόγια και η πληθώρα καταστάσεων για παλαιότητα υπόλοιπων, στατιστικά, τζίρους κτλ. Προσφέρεται δε η δυνατότητα δημιουργίας 99 περιόδων για κάθε πράκτορα, με εύκολη καταχώρηση τιμοκατάλογου και απεριόριστες δυνατότητες καταχώρησης χρέωσης υπηρεσιών με τιμές ανά δωμάτιο ή ανά άτομο και δυνατότητα σύνδεσης συμβολαίων πρακτόρων με το συμβόλαιο επιλεγμένου πράκτορα. Όλα τα παραπάνω μπορούν να παρουσιαστούν αναλυτικά ανά πίνακα.

Εν συνεχεία, μπορούμε να αναφέρουμε ότι παρέχεται πλήρης σειρά καταστάσεων πληρότητας είτε ανά ημέρα, είτε ανά μήνα, είτε ανά έτος κτλ., καθώς και οι οικονομικές καταστάσεις περιόδου που μπορεί να ζητάει ο χρήστης με γραφικές παραστάσεις όλων των ειδών.

Στον τομέα του Back Office, το Hotel Master προσφέρει ένα πλήρες λογιστικό πακέτο το οποίο προσφέρει την καλύτερη δυνατή διαχείριση στους τομείς : Αποθήκες, Food and Beverage, Αγορές, Παραγγελιές, Κοστολόγηση, Έκδοση Μηχανογραφημένων Δελτίων Αποστολής, Προμηθευτές, Πάγια, Γενική, Λογιστική, Αναλυτική Λογιστική και Μισθοδοσία.

Πηγή: UNIDATA A.E.B.E. Αβέρωφ 9 & Μάρνη, Αθήνα, Τηλ : 210 5202600

8. Πρόγραμμα ABACUS . ΕΤΑΙΡΕΙΑ DECISION SYSTEMS INTEGRATION

Η Decision δραστηριοποιείται δυναμικά στην Τουριστική Αγορά, προσφέροντας μέσω του εξειδικευμένου τμήματος Quest Hospitality Division, Ολοκληρωμένες Λύσεις, που στοχεύουν στην πλήρη ικανοποίηση των σημερινών και μελλοντικών αναγκών των Ελληνικών Επιχειρήσεων.

Προκειμένου να καλύψει σφαιρικά τις ανάγκες των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, η εταιρία έχει αναπτύξει ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα παρακολούθησης των λειτουργιών μιας Ξενοδοχειακής Μονάδας. Το σύστημα καλύπτει μηχανογραφικά όλες τις ανάγκες για την αποτελεσματική διαχείριση κάθε τμήματος ενός ξενοδοχείου, από τη Reception & τις Κρατήσεις, μέχρι τα Σημεία Πώλησης, το Λογιστήριο, τις Αποθήκες, τη Μισθοδοσία και το Τηλεφωνικό Κέντρο. Αποτελείται από 3 βασικά υποσυστήματα - το "Abacus Front Office", το "Abacus Back Office" και το "Abacus POS" - που λειτουργούν ανεξάρτητα, καλύπτοντας τις επί μέρους απαιτήσεις κάθε Τμήματος. Τα υποσυστήματα χρησιμοποιούν το ίδιο λειτουργικό περιβάλλον, ώστε να εξασφαλίζεται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο η σύνδεση και η ροή πληροφοριών ανάμεσα σε αυτά (π.χ. on-line χρέωση του δωματίου του πελάτη από την εφαρμογή των Σημείων Πώλησης, μεταφορά των πωλήσεων της ημέρας από τα Σημεία Πώλησης στο υποσύστημα των Αποθηκών, μεταφορά των χρεώσεων της ημέρας από το Front Desk στη Λογιστική, κλπ). Η λύση ολοκληρώνεται και με την παροχή και εγκατάσταση προηγμένων τηλεφωνικών κέντρων, τα οποία συνδέονται on-line στο μηχανογραφικό σύστημα.

Η εφαρμογή "Abacus P.O.S" απευθύνεται επίσης και στους Χώρους Εστίασης, καλύπτοντας ολοκληρωμένα τη διαχείριση πωλήσεων των χώρων αυτών.

Οι λύσεις του Quest Hospitality Division, δίνουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις, να αξιοποιήσουν τα πλεονεκτήματα των νέων τεχνολογιών και να προσφέρουν στους πελάτες τους προηγμένες υπηρεσίες. Παράλληλα δημιουργούν την υποδομή για την ανάπτυξη και παροχή νέων υπηρεσιών, με στόχο την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Πηγή: Decision Systems Integration AE, Αλέξανδρου Πάντου 27, τηλ: 210 9299500

9. Πρόγραμμα SINGULAR HOTEL SYSTEM. ΕΤΑΙΡΕΙΑ DELTA SINGULAR

Το Singular Hotel System είναι η πιο σύγχρονη και προηγμένη λύση για την ολοκληρωμένη αυτοματοποίηση όλων των ξενοδοχειακών μονάδων της χώρας μας, ανεξαρτήτως κατηγορίας και δυναμικότητας δωματίων. Με συμπυκνωμένη την αναμφισβήτητη τεχνογνωσία της Singular Software, το Singular Hotel System σχεδιάστηκε εξ αρχής και εξ ολοκλήρου «μέσα» στα ξενοδοχεία. Γι' αυτό και είναι άριστα προσαρμοσμένο στις καθημερινές συνθήκες λειτουργίας τους και ταιριάζει απόλυτα στο Ελληνικό ξενοδοχειακό περιβάλλον. Λαμβάνοντας υπόψη τις πραγματικές σημερινές αλλά και μελλοντικές ανάγκες ενός σύγχρονου ξενοδοχείου, το Singular Hotel System δημιουργήθηκε με σκοπό να αποτελέσει ένα μοναδικό εργαλείο, απαραίτητο για την Ελληνική ξενοδοχειακή αγορά.

Ο βασικός στόχος του Singular Hotel System είναι η άμεση, εύκολη και ολοκληρωμένη υποστήριξη των αναγκών του ξενοδόχου με απώτερο βέβαια σκοπό, την άριστη εξυπηρέτηση της πελατείας του. Είναι μία ολοκληρωμένη, δυναμική και πλήρως παραμετρική εφαρμογή, η οποία παρά το σχετικά χαμηλό κόστος της, προσαρμόζεται εύκολα στις ειδικές ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας, καλύπτοντας πλήρως όλες τις ιδιαιτερότητές της.

Με έναν έξυπνο και πρωτότυπο τρόπο αρχικής δημιουργίας του ειδικού περιβάλλοντος λειτουργίας κάθε ξενοδοχείου (setup), το Singular Hotel System ελαχιστοποιεί τον χρόνο της εγκατάστασης και εκπαίδευσης, επιτυγχάνοντας την γρηγορότερη δυνατή έναρξη της χρήσης του κάτω από πραγματικές συνθήκες. Εξυπηρετώντας τις ιδιαιτερότητες του κλάδου (εποχικό, μη μόνιμο και εναλλασσόμενο προσωπικό), το σύστημα έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι εύκολο στην κατανόηση και χρήση, χωρίς να απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις στον Τουριστικό τομέα. Η απόλυτη ομοιομορφία του user interface μεταξύ όλων των υποσυστημάτων και η δυνατότητα επιλογής γλώσσας λειτουργίας (Ελληνικά, Αγγλικά κλπ.) ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε χρήστη, καθιστά το σύστημα ιδιαίτερα εύχρηστο και φιλικό σε κάθε θέση εργασίας. Επιπλέον, το Singular Hotel System υποστηρίζει και δεύτερο, εφεδρικό σετ εκπαιδευτικών αρχείων (training database) που περιέχει πραγματικά δεδομένα του κάθε ξενοδοχείου, έτσι ώστε να είναι δυνατή η γρήγορη και αποτελεσματική εκπαίδευση και εξοικείωση του προσωπικού που μελλοντικά πρόκειται να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή.

Το Singular Hotel System παρακολουθεί σε πραγματικό χρόνο (real-time) όλες τις λειτουργίες ενός σύγχρονου ξενοδοχείου, παρέχοντας ταυτόχρονα άμεση συγκεντρωτική και αναλυτική πληροφόρηση. Ένας μεγάλος αριθμός από εκτυπώσεις και αναφορές (reports) με

στατιστικά και ιστορικά στοιχεία βοηθούν αποτελεσματικά στην εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων που αφορούν στο management και στην ορθολογικότερη αξιοποίηση των πόρων (ανθρώπινων και παγίων) της ξενοδοχειακής μονάδας. Οι αναφορές αυτές έχουν δυνατότητα πλήρους παραμετροποίησης, επεξεργασίας και μεταφοράς στοιχείων σε άλλες εφαρμογές (όπως π.χ. εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου).

Διαθέτοντας πολλούς και διαφορετικούς τρόπους παρακολούθησης της κατάστασης των κρατήσεων (Booking position), του προϋπολογισμού (Budget) και των προβλέψεων (Forecasts) για κάθε ξενοδοχειακή μονάδα με βάση τα πραγματικά δεδομένα, καθώς και με την άμεση σύγκριση των μελλοντικών στοιχείων με τα ήδη υπάρχοντα, το Singular Hotel System προσφέρει ακριβή προγνωστικά και αποτελεί σημαντικό βοήθημα για την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση των στόχων του ξενοδοχείου και τη λήψη των σχετικών αποφάσεων.

Το Singular Hotel System διαθέτει όλα τα πλεονεκτήματα ενός επώνυμου, εγγυημένου και αξιόπιστου προϊόντος και επιπλέον Πανελλαδική διάθεση και ολοκληρωμένη υποστήριξη 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο μέσω ενός ποιοτικού και εκτεταμένου δικτύου αντιπροσώπων. Έτσι, το προϊόν είναι πλήρως συμμορφωμένο με την εκάστοτε Ελληνική νομοθεσία, υφίσταται διαρκώς βελτιώσεις και αναβαθμίσεις και συνεργάζεται αρμονικά με όλες τις εφαρμογές της πλούσιας γκάμας προϊόντων της Singular Software για την κάλυψη των λογιστικών και λοιπών μηχανογραφικών αναγκών (π.χ. ωρομέτρηση - μισθοδοσία κλπ.) του ξενοδοχείου. Τέλος, το Singular Hotel System διαθέτει πολλά ακόμα μοναδικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που προσφέρει ο μεγαλύτερος κατασκευαστής επιχειρηματικού λογισμικού στην Ελλάδα, η Singular Software.

Το Singular Hotel System αξιοποιεί και ενσωματώνει όλη την τεχνογνωσία της Singular Software που αφορά στην ανάπτυξη τυποποιημένων εφαρμογών λογισμικού, κάνοντας χρήση των πλέον προηγμένων τεχνολογιών πληροφορικής για τον κλάδο της φιλοξενίας. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την αξεπέραστη ευκολία στη χρήση, την πλήρη και ασφαλή αυτοματοποίηση όλων των λειτουργιών και τη μέγιστη ταχύτητα διεκπεραίωσης των απαιτούμενων διαδικασιών, που εξασφαλίζουν την εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου και τη μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση του πελάτη.

Το Singular Hotel System είναι ένα πλήρες και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο καλύπτει τον σύγχρονο Έλληνα ξενοδόχο σε όλες τις διαστάσεις και επίπεδα της καθημερινής δουλειάς του. Κάθε ξενοδοχείο, το οποίο μέχρι σήμερα χρειαζόταν δύο ή και περισσότερες διαφορετικές εφαρμογές για να καλύψει τις ανάγκες του, σήμερα έχει την δυνατότητα, χάρη στο Singular Hotel System, να παρακολουθεί ταυτόχρονα όλα τα

τιμήματά του χρησιμοποιώντας μία ενιαία εφαρμογή και μία κεντρική βάση δεδομένων. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τον εύκολο, συντονισμένο και αποτελεσματικό τρόπο διαχείρισης και παρακολούθησης του ξενοδοχείου, τη μείωση του κόστους λειτουργίας, τη συνολική παρακολούθηση των διαφόρων ενεργειών και λογαριασμών των πελατών, την δυνατότητα εφαρμογής αποτελεσματικών πολιτικών marketing και πιστότητας πελατών (customer loyalty) και την ορθή και γρήγορη λήψη σημαντικών επιχειρηματικών αποφάσεων.

Πηγή: Εταιρεία DELTA SINGULAR ,23ο χλμ Ε.Ο. Αθηνών-Λαμίας, Δήμος Αγίου Στεφάνου, τηλ.: 210 6267 400

10. Πρόγραμμα H.I.S. EPITOME PMS. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Sysco S.A.

Το H.I.S. Epitome PMS διαχωρίζεται σε διάφορες ενότητες οι οποίες «συνεργάζονται» μεταξύ τους για να παρέχουν ένα περιεκτικό σύστημα που είναι εντυπωσιακά εύχρηστο. Οι ενότητες αυτές περιλαμβάνουν τα εξής : λειτουργίες του Front Office, λογαριασμούς γκρουπ, Ιστορικό Πελατών, λογαριασμούς αποδεκτών , ταξιδιωτικά πρακτορεία και διαχείριση αποθήκης. Το epitome επιτρέπει στους χρήστες να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις για τον τομέα του front office των ξενοδοχείων σε χρόνο λιγότερο από μια ώρα. Απαιτείται πολύ λίγη εμπειρία υπολογιστών καθώς το πρόγραμμα είναι ιδιαίτερα εύχρηστο. Μέσω του **Guest Data Worksheet** παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης και ανάκτησης πληροφοριών πελατών με την εισαγωγή του ονόματος, της διεύθυνσης ή του αριθμό κράτησης. Το **Query Wizard** επιτρέπει στους χρήστες να αναζητήσουν λογαριασμούς χρησιμοποιώντας ουσιαστικά οποιοδήποτε κριτήριο. Όλη αυτή η διαδικασία γίνεται χωρίς να είναι απαραίτητη η εμφάνιση των περίπλοκων οθονών, αυξάνοντας όπως είναι λογικό την παραγωγικότητα. Τα λεπτομερή αρχεία φιλοξενουμένων και οι ποικίλες εκθέσεις επιτρέπουν την αύξηση της παραγωγικότητας, την προσπάθεια για την καλύτερη επίτευξη των στόχων του τμήματος μάρκετινγκ, να βελτιώσουν τα ποσοστά κατοχής και να ενισχύσουν το στρατηγικό προγραμματισμό του ξενοδοχείου. Όλες οι σημαντικές πληροφορίες των πελατών εμφανίζονται σε μια οθόνη έτσι μπορούν να προσεγγιστούν εύκολα. Δεν παρουσιάζεται δηλαδή η ανάγκη να ανατρέξει από οθόνη σε οθόνη. Η μορφή της φόρμας δεν αλλάζει από την κράτηση στο check-in ή στο check out και έτσι οι χρήστες δεν χρειάζεται να εκπαιδευτούν σε πολλαπλές οθόνες λειτουργίας του προγράμματος. Το H.I.S. Central

Reservations είναι μια οικονομικά αποδοτική λύση για κρατήσεις για ένα ξενοδοχείο. Είναι σχεδιασμένο για τα μικρά, μεσαία αλλά και μεγάλα ξενοδοχεία αφού το σύστημα παρέχει τις επακριβείς αλλά και συνεχώς ενημερωμένες πληροφορίες για τη διαθεσιμότητα δωματίων καθώς παρέχει και οποιοδήποτε πληροφορία που αφορά το ξενοδοχείο είτε ενός απλού ιδιώτη είτε μιας αλυσίδας. Η ολοκληρωμένη εικόνα που έχει το προσωπικό του ξενοδοχείου μέσω του front office δίνει την δυνατότητα στην διαχείριση του ξενοδοχείου να βελτιώνει συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες. Η γρήγορη πρόσβαση στις πληροφορίες που αφορούν τις κρατήσεις εξαλείφει τις πιθανότητες overbooking στο ξενοδοχείο αλλά και να δημιουργηθούν προβλήματα με μελλοντικές κρατήσεις. Το πρόγραμμα H.I.S. παρέχει ένα πλήρως αυτοματοποιημένο και ευκόλως κατανοητό προς το χρηστή σύστημα κρατήσεων με χαμηλό κόστος.

LIBICA - [Guest Information Form - View & Update]					
File Options Tools Window Help					
Account: 121743		STGEOR CRS: 121930	Status: In House	Balance: 1,514.00 €	
Arrival: 01/01/02	Tu	Adult: 2	Room Type: EDA	BB-SC	Rate Reason:
Nights: 10		Child: 0 0	Rate Plan: 924	2-CORP	Room: 104
Departure: 11/01/02	Fr	Type:	Rate: 117.94	S DRS DRS	
Name/GH: ATHANASIOU, MRS TH	116410	Company/CH: ZITA CONGRESS & TRAVEL	101023		
Phone:		Address: MITTOU 179			
Caller: FX		City St Zip: 11632 ATHENS			
Gtd/Pmt: TRAVEL	ΕΓΓΥΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΟΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩ	Source: TA ACC	Geo: GRRES	Open: 2-PROV	
Deposit: 0.00	Due Date: 00/00/00	Track: 2-ΕΣΩΤ	Language:	Confirm:	
CC:		Id: Π1593448		Tax: Y	
Holder:		Vehicle:		Vip:	
Notes: ASK VHCR 51588 BB NET/ 151,40 €				NoPost:	
T/A 1:		Comm: II	Group:		
T/A 2:		Comm:	A/R: ZITA CONGRESS & TRAVE	101003	
Reserve: 28/12/01	FV	In: 21:28	FT	Last: AG	
15 records read.		STGEOR	ZKER	AG	Jan 11, 2002 2:16 pm

LIBICA - [Housekeeping - Room Status]

File Options Locator Tools Window Help

Room/Type Sv Hskpr FDHskp

101 ID Dirty Insp TrnDn Clean	110 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	119 EDA Dirty Insp TrnDn Clean
102 IS Dirty Insp TrnDn Clean	111 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	120 ESA Dirty Insp TrnDn Clean
103 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	112 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	201 ID Dirty Insp TrnDn Clean
104 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	113 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	202 IS Dirty Insp TrnDn Clean
105 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	114 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	203 EDA Dirty Insp TrnDn Clean
106 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	115 ED Dirty Insp TrnDn Clean	204 EDA Dirty Insp TrnDn Clean
107 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	116 ED Dirty Insp TrnDn Clean	205 EDA Dirty Insp TrnDn Clean
108 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	117 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	206 EDA Dirty Insp TrnDn Clean
109 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	118 EDA Dirty Insp TrnDn Clean	207 EDA Dirty Insp TrnDn Clean

Legend: = Vacant = Occupied (click or press spacebar to change)

Enter Room to Locate:

Change room status from dirty to clean or vice versa | STGEOR | ZKER | AG | Jan 11, 2002 | 2:13 pm

Hotel Flash Status

Occupancy

Available	87
Due Out Today	65
Out of Order	4
Stayovers	6

In House Statistics

Occupancy % With/Without 000:	6%	/	4%
Today's Walk Ins (Acct/Rm):	0	/	0
Same Day Res (Acct/Rm):	0	/	0
Same Day Cancels (Acct/Rm):	0	/	0
Number of Adults/Children:	119	/	0
Actual Arrivals (Acct/Rm):	0	/	0
Actual Departures (Acct/Rm):	0	/	0
Early Departures (Acct/Rm):	0	/	0
Expected % With/Without 000:	8%	/	5%
Expected Adults/Children:	12	/	0

Today's Reservations

Expected (Gtd)	79
Expected (Non-Gtd)	2

Housekeeping Room Status

Occupied/Clean	71
Occupied/Dirty	61
Occupied/Inspect	26
Vacant/Clean	
Vacant/Dirty	
Vacant/Inspect	

Details Print Close



Πηγή: http://www.sysco.gr/sysco/sysco_site.htm

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΤΟΜΕΑ

1. FRONT OFFICE / HOUSEKEEPING

Πρόγραμμα : PROTEL. Εταιρεία HIT

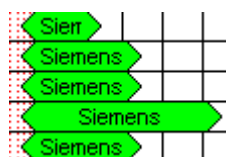
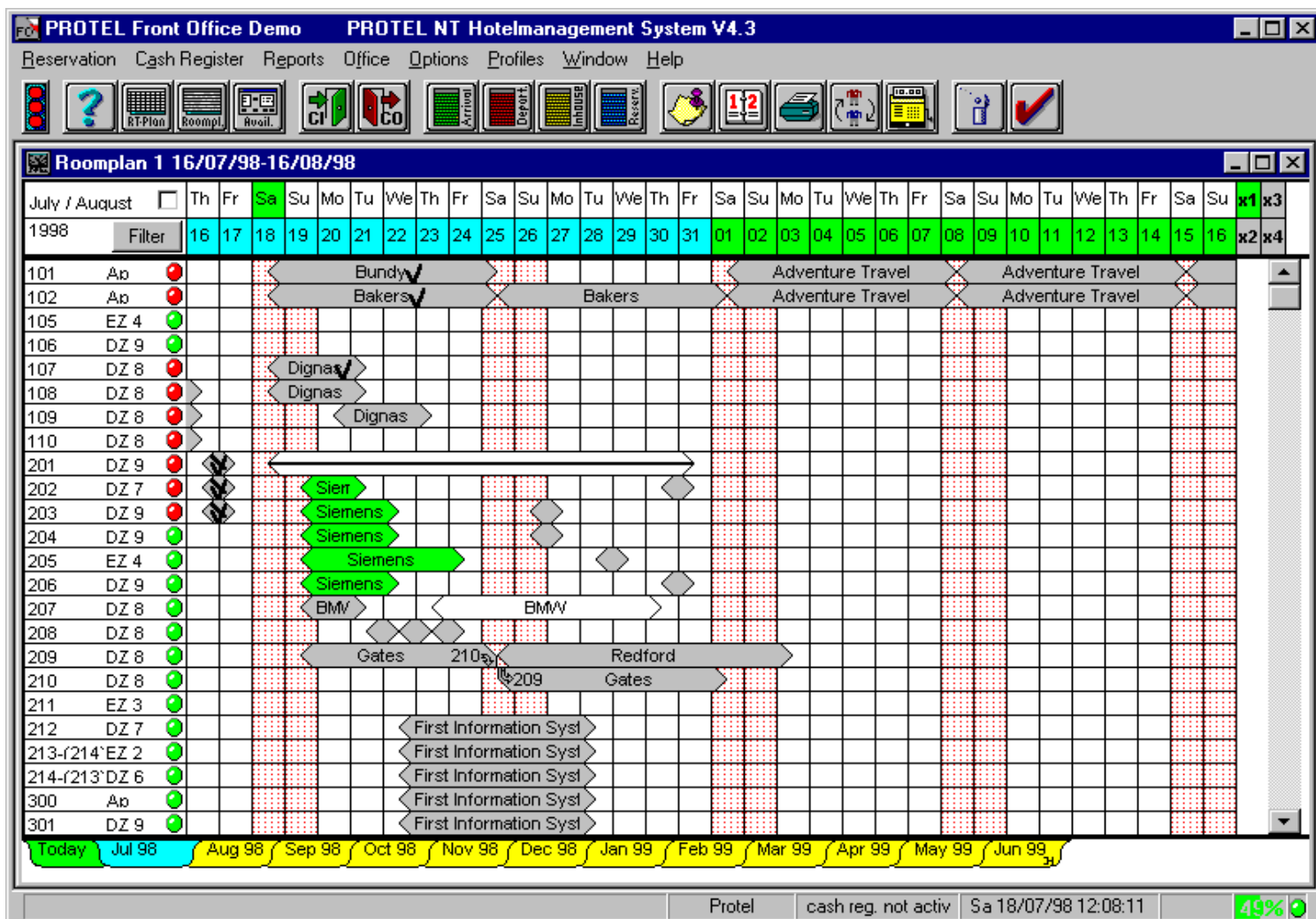
PROTEL PMS

Το front office παρέχει όλες αυτές τις πληροφορίες και περισσότερες με ένα κλικ στο ποντίκι. Όλες οι πληροφορίες συγκεντρώνονται από τις άλλες ενότητες του protel hotelsoftware και συνδυάζονται για την άμεση πρόσβασή. Κανένας χρόνος δεν χάνεται ψάχνοντας για τις πληροφορίες που υπάρχουν εντελώς στη διάθεση του ξενοδοχείου που είναι απαραίτητες να γνωρίζει για τον πελάτη.

Το front office παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες - διαμορφώσιμες και εξαγωγήμες με πολλά τυποποιημένα σχήματα.

Το front office έχει πολλά προτερήματα. Ένας από αυτά είναι το Roomplan, ένα κομμάτι παρουσίασης για τη γραφική δυνατότητα του συστήματος διαχείρισης ξενοδοχείων: Για πολλούς από τους πελάτες, το Roomplaning είναι η ίδια η καρδιά του προγράμματος, που επιτρέπει τις αλλαγές σε όλα τα στοιχεία σχετικά με τους πελάτες: επεκτείνοντας ή μικραίνοντας την κράτηση, επιφυλάξεις, ελεγχόμενα μέσα, και τα λοιπά. Όλες οι καταχωρήσεις είναι σε ανοικτή γραμμή με όλα τα άλλα επίπεδα του προγράμματος.

PROTEL ROOMPLAN



Το πράσινο χρώμα υποδεικνύει ομαδικές κρατήσεις.



Το λευκό χρώμα είναι προαιρετικό.



Αυτό το δωμάτιο κατασκευάζεται δεν μπορεί να κατοικηθεί.

Housekeeping - roomstatus

#	Room type	Roomstatus	Guest
101	Ap	Not cleaned	Bundy
102	Ap	Not cleaned	Bakers
105	EZ 4	Cleaned	
106	DZ 9	Cleaned	
107	DZ 8	Not cleaned	Dignas
108	DZ 8	Not cleaned	
109	DZ 8	Not cleaned	
110	DZ 8	Not cleaned	
201	DZ 9	Not cleaned	
202	DZ 7	Not cleaned	
203	DZ 9	Not cleaned	
204	DZ 9	Cleaned	
205	EZ 4	Cleaned	
206	DZ 9	Cleaned	
207	DZ 8	Cleaned	

Navigator

Guest

Name:

First Name:

Company:

Street:

Zip / City:

Birthdate:

Invoice

Total Balance:

Charge: Payment:

Opened invoices: Balance:

A:	<input type="text" value="Bakers"/>	<input type="text" value="5000,00"/>
B:	<input type="text"/>	<input type="text" value="0,00"/>
C:	<input type="text"/>	<input type="text" value="0,00"/>
D:	<input type="text"/>	<input type="text" value="0,00"/>
E:	<input type="text"/>	<input type="text" value="0,00"/>
F:	<input type="text"/>	<input type="text" value="0,00"/>

Reservation

Arr / Dprt:

ResStatus:

Rm. type:

Room:

Adlt./Kid: /

Rate: New

Ratecode:


Info: RP-Reserv

Notes

Date	Peri...	User	P.	Message
18/07...	13:11	Protel	1	Call wife
18/07...	13:11	Protel	1	Call Mr. G...

Note1:

Note2:

 135

Roomtype plan:

PROTEL Front Office Demo PROTEL NT Hotelmanagement System V4.3

Reservation Cash Register Reports Office Options Profiles Window Help

Room type plan: 1 18/07/98-20/08/98

July / August	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	x1	x2								
1998	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
Event 01																																					
Event 02																																					
Event 03																																					
Event 04																																					
Event 05																																					
EZ 3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
EZ 2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
EZ 4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
DZ 6	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
DZ 7	53	1	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53			
DZ 8	111	50	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111			
DZ 9	8	1	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8			
Ap	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
Stu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
!!!!	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
BAN	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Total available	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189	189				
Allotment	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Option deductive	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Option no deduction	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Waiting list	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Definitive	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

Today Jul 98 Aug 98 Sep 98 Oct 98 Nov 98 Dec 98 Jan 99 Feb 99 Mar 99 Apr 99 May 99 Jun 99

Protel cash reg. not activ Sa 18/07/98 10:35:44 5%

Το σχέδιο roomtype είναι κάτι περισσότερο από μια έκθεση διαθεσιμότητας.

Reservation

Name: Elsome Company: Space Ltd. Last Rate: 0,00
 Country: IA Last room:
 City: Staines Source: Desired#:
 VIP: VIP1 Group: PROTEL Team Special rate:

Status	Arrival	Nights	Dprt.	Qty	RTYPE	Room no.	Adlt.	Rate code	Rate	Cn.	Det	Sp.
fest(D)	20/07/98	6	26/07/98	50	DZ 8		2	Champagn	331.00			Ok
fest(D)	28/07/98	1	29/07/98	50	DZ 8		2	Sportive	185.00			Ok
fest(D)	31/07/98	4	04/08/98	1	DZ 7		2	HP	273.00			Ok
fest(D)	25/07/98	5	30/07/98	1	EZ 4		1	HP	178.00			Ok

Market: Blub Source: Laundry every: 3 day Option until: / /
 #Add-Bed: 0 #Child1: 0 Payment: Cash Blocked room
 #Cribs: 0 #Child2: 0 Allotment: Event

Mess.1: / / Arr. Time: Res. -Nr. ---
 Mess.2: / / Dprt. -Ti: Res. -Dat: 07/05/1998
 User: Protel

Res. -texts
 Sharing
 Guest Hist.
 More

Room assignment at arrival: 20/07/98

#	RT.	Adlt.	Name	First Nam	#	RT.	Status	Feature
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	107	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	408	DZ 8	Not cl...	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	409	DZ 8	Not cl...	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	410	DZ 8	Not cl...	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	207	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	208	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	209	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	210	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	306	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	307	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	308	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	310	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	901	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...
?	DZ 8	2/0/0	Elsome	Liz	902	DZ 8	Cleaned	NoSmoke AirCon TV ...

Marked reservations: 7 Marked rooms: 7

Standard mode (single select.)
 Split reservation mode Room assignment within all roomtypes
 Swap rooms mode
 Multiple assignm. mode

Execute split
 Execute swap
 Avail. rooms Assign

OK Cancel Help

Guest # attr. / Pref / Rate:
 VIP code Departure: TA/Cor./Grp: Note 1:
 Note 2:

Υπάρχουν περισσότεροι από έναν τρόποι για τον έλεγχο σχεδίου δωματίων.

Πρόγραμμα : ΕΡΜΗΣ. Εταιρεία HIT

• ΑΦΙΞΕΙΣ

- Πρόταση διαθέσιμων δωματίων με πολλαπλά κριτήρια κατά την διαδικασία του Registration.
- Έλεγχος καταλληλότητας δωματίου επίσης κατά το Registration
- Δυνατότητα μερικού check-in ή / και registration.
- Δυνατότητα γρήγορου Registration (Ιδανικό για Groups).
- Διαχείριση rooming list και αυτόματη μεταφορά rooming list από κρατήσεις.
- Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών για αυτόματη καταχώρηση στοιχείων.
- On line έλεγχος για την ύπαρξη αντίστοιχου τιμοκαταλόγου στο registration.
- Δυνατότητα αλλαγής ή ορισμού νέων παραμέτρων χρέωσης.
- Δυνατότητα αυτόνομης άφιξης ατόμου σε κατειλημμένο δωμάτιο (sharing room).
- Διαχείριση passant (walk - in) και day use.
- Κατάσταση transfers αφίξεων.
- Άμεση ενημέρωση On Line ΒΚΠ με την άφιξη του πελάτη.
- Καταγραφή μηνυμάτων για παραμένοντες πελάτες . Ένδειξη στο Πλάνο Reception για ύπαρξη μηνύματος. Δυνατότητα διόρθωσης , ακύρωσης των μηνυμάτων.

• ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

- Έλεγχος για την ύπαρξη ανεξόφλητου λογαριασμού extras ή arrangement, έλεγχος έκδοσης θεωρημένου ΑΠΥ.
- Δυνατότητα αυτόματης αναχώρησης όλων των κρατήσεων που δεν έχουν εκκρεμότητες.
- On Line ενημέρωση Β.Κ.Π.
- Δυνατότητα αναχώρησης ατόμου ή και δωματίου από κράτηση.
- Δυνατότητα αλλαγής προβλεπόμενης αναχώρησης σε παραμονή.

- Κατάσταση transfers αναχωρήσεων .
- Κατάσταση αναχωρήσεων με ανάλυση υπολοίπων ανά δωμάτιο.

- **ΠΕΛΑΤΕΣ**

- Ανεύρεση πελατών με βάση οποιοδήποτε στοιχείο (όνομα , group ,διεύθυνση, ταυτότητα, εθνικότητα κλπ.).
- Αλφαβητική κατάσταση διαμενόμενων πελατών, κατάσταση γενεθλίων.
- Αλλαγή δωματίου, αναχώρησης, όρων, στοιχείων του πελάτη, πρακτορείου, τιμοκαταλόγου , χρέωσης Specials με αυτόματη ενημέρωση όλων των αρχείων.
- Στατιστικά στοιχεία ανά εθνικότητα, μηνιαίο δελτίο ΞΕΝΕΠΕΛ.
- Παρακολούθηση Μεταβλητών Ορων ή Δικαιουμένων (Πρωινά, Γεύματα κλπ.)
- Εκτύπωση Κουπονιών για κάθε άφιξη/πελάτη με τα Δικαιούμενα γεύματα (όροι κράτησης) για χρήση στα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Εκτύπωση ειδικού Slip για κάθε άφιξη, με τα στοιχεία των πελατών.
(Για όσους χρησιμοποιούν Room rack)

- **ΔΩΜΑΤΙΑ**

- Πλάνο reception (room rack).
- Γραφική αναπαράσταση κατόψεων ορόφων του ξενοδοχείου, με την κατάσταση των δωματίων (actual room status).
- Γενικές προδιαγραφές δωματίων και Facilities.
- Δήλωση ετοιμών δωματίων, αυτόματη ενημέρωση “ακαθάριστων” δωματίων από αναχωρήσεις , αλλαγές, out of order.
- Ημερήσια και επταήμερη πρόβλεψη (forecast), πληρότητας, γευμάτων
- Housekeeping report με ενδείξεις δωματίων: κατειλημμένο, ελεύθερο, reserved, ακαθάριστο, αλλαγή σεντονιών / προσοπιών, άτομα, extra beds, baby cots, παρατηρήσεις.
- Restaurants report : δικαιούμενοι όροι (πρωινά-γεύματα) ανά πελάτη.
- Κενά δωμάτια, πλάνο .

Πρόγραμμα Amadeus. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Amadeus Global Distribution

Amadeus Vista

Το Amadeus Vista αποτελεί ένα από τα πιο καινοτομικά λειτουργικά συστήματα κρατήσεων που υπάρχουν σήμερα στην ελληνική αγορά.

Με το σύστημα αυτό, η Amadeus απευθύνεται τόσο στους χρήστες που είναι εξοικειωμένοι με τις κρυπτογραφημένες εντολές των GDSs όσο και σ' εκείνους που είναι νέοι στον τουριστικό χώρο και δεν διαθέτουν την ανάλογη εξειδίκευση.

Για να το επιτύχει αυτό, το Amadeus Vista διαθέτει δύο χώρους εργασίας, ο ένας (Command Page) λειτουργεί όπως το Amadeus Pro Tempo, με κρυπτογραφημένες εντολές και ο άλλος (Graphical User Interface=GUI) είναι αμιγώς γραφικός, με τεχνολογία point & click, καθιστώντας τη χρήση του εύκολη στον οποιοδήποτε που γνωρίζει την ταξιδιωτική δουλειά.

Command Page

Το Command Page διαθέτει διάφορα εργαλεία παραγωγικότητας, που καθιστούν πιο γρήγορη και πιο εύκολη τη χρήση το προγράμματος μειώνοντας τον χρόνο που απαιτείται για να ολοκληρωθεί μια κράτηση ή οποιαδήποτε άλλη λειτουργία του συστήματος καθώς επίσης και μειώνοντας σημαντικά την ανάγκη απομνημόνευσης διαφόρων εντολών.

Speedmode: η αυτόματη ενεργοποίηση εντολής κάνοντας απλά double-click στο στοιχείο της οθόνης που είναι χρωματισμένο .

Command recall: η δυνατότητα ανάκλησης και τροποποίησης μίας ή περισσότερων εντολών ταυτόχρονα από τις τελευταίες 50 εντολές.

Split Windows: ο χωρισμός της οθόνης σε δύο τμήματα

Smart Keys: τα Public Smart Keys είναι εντολές ήδη προγραμματισμένες από το σύστημα που σας διευκολύνουν στη χρήση του εμφανίζοντας μπροστά σας τις κατάλληλες εντολές για κάθε λειτουργία του συστήματος. Τα Office Smart Keys & My Smart Keys δίνουν τη δυνατότητα να προγραμματιστούν οι εντολές που καλύπτουν τις ανάγκες της επιχείρησης.

Command Page

Amadeus Vista - Microsoft Internet Explorer provided by Compulink Network S.A.

Amadeus Vista

Command page

Scripts Public Smart Keys Office Smart Keys My Smart Key

ET ER RT IG IR TQT XI MD MU QT QD QN QI QU FL AP ARNK FXX

AH DO DNE FOD F/S SM S1 MDF MDS MNF MNS MUF MUS MYF MYS

AN12JANLON*22JAN

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** LON LONDON.GB 110 MO 12JAN 00

** VY *THE SAVOY LONDON* FROM *179 GBP* VY

** THE TOP 5* HOTEL IN THE WORLD * TO BOOK:>HAVYLON33FEB-1

1	BA 631	J9 C9 D9 I9 Y9 B9 H9 /ATH	LHR 4	0800	1000	E0/752	4
		K9 M9 V9 N9 L9 S9 Q9 O9					
2	OA 259	C4 Y4 M4 L4 K4 QR TR	ATH	LHR 2	0920	1120	0*AB6
		VR XR BR					
3	OA 269	C4 Y4 M4 L4 K4 QR TR	ATH	LHR 2	1330	1530	0*AB6
		V4 BR					
4	BA 641	J9 C9 D9 I9 Y9 B9 H9 /ATH	LHR 4	1455	1655	E0/752	4
		K9 M9 V9 N9 L9 S9 Q9 O9					

** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** ATH ATHENS.GR 120 TH 22JAN 00

11	BA 640	J9 C9 D9 I9 Y9 B9 H9 /LHR 4	ATH	0820	1355	E0/752	3
		K9 M9 V9 N9 L9 S9 Q9 O9					
12	BA 632	J9 C9 D9 I9 Y9 B9 H9 /LHR 4	ATH	1220	1805	E0/763	3
		K9 M9 V9 N9 L9 S9 Q9 O9					
13	OA 270	C4 Y4 M4 L4 K4 Q4 TR	LHR 2	1635	2210	0*340	3
		V4 XR B4					

Graphical User Interface (GUI)

Το GUI θεωρείται ένα από τα πιο εύχρηστα και πρωτοποριακά Front Office System (FOS) της ελληνικής αγοράς καθώς παρέχει στο χρήστη τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

Καθολική αντικατάσταση των εντολών με point & click τεχνολογία, καλύπτοντας το 95% των λειτουργιών του συστήματος.

Ιδιαίτερα εύχρηστο όσον αφορά στις κρατήσεις ξενοδοχείων, αυτοκινήτων και στη δημιουργία / χρήση αρχείων πελατών (Customer Profiles).

Δυνατότητα για παράλληλη χρήση του GUI με το Command Page, δίνοντας έτσι στο χρήστη το πλεονέκτημα να χρησιμοποιεί όποιο περιβάλλον τον διευκολύνει καλύτερα, ανά πάσα στιγμή.

Graphical User Interface (GUI)

The screenshot displays the Amadeus Vista GUI within a Microsoft Internet Explorer browser window. The main content area shows a confirmation for a hotel room at Ramada Plaza - JFK Airport. The confirmation number is 58639626. The room is a 'BED AND BREAKFAST COMFORTABLE ROOM WITH 2 DOUBLE BEDS AMENITIES/NONSMOKING' for 12MAR to 31MAR at a rate of USD 140.00. The interface includes a calendar on the right and a PNR summary at the bottom.

Sell Information
 The following hotel room has been booked for: **MOROZINI EMRS**
 The confirmation number is: **58639626**

Chain: **RAMADA (RA)** Property: **RAMADA PLAZA - JFK AIRPOR...** Access: ●
 Location: **JFK** Check-in date: **12MAR** Check-out date: **31MAR**
 Occupancy: **1** Room type: **N2D** Rate type:
 Status: **HK** Amount: **USD 140.00**

BC: **N001ZB1**
 St: **FLIGHT ARRIVAL AZ733 FROM ATH AT 09 15**
 HLD: **6PM**
 TTL: **USD2660.00**
 NOT: **19**
 BS: **00413000**
 PR: **12MAR 140.0019**
 DES: **BED AND BREAKFAST COMFORTABLE ROOM WITH 2 DOUBLE BEDS AMENITIES/NONSMOKING**

**** RAMADA ****
 CANCEL BEFORE 6PM
 THANK YOU FOR CHOOSING RAMADA
 IATA NOT IN RA SYSTEM - NO COMMISSION PAID.

PNR
 1 MOROZINI EMRS

4 HK 1 RA RAMADA PLAZA - JF... 1 N2D JFK 12MAR 31MAR ● /CF-
 58639626 Daily USD 140.00 /P1
 5 HK 1 AF 7 P JFK 1 31MAR 18:45 CDC 1APK 08:50

Amadeus Pro Tempo

Το Amadeus Pro Tempo αποτελεί το Front Office System (FOS) της Amadeus τα τελευταία χρόνια. Θεωρείται ένα από τα πιο προηγμένα συστήματα χάρη στη φιλικότητα της χρήσης του καθώς και στα διάφορα εργαλεία παραγωγικότητας που ελαχιστοποιούν τον χρόνο που απαιτείται για την πραγματοποίηση μιας κράτησης όπως και κάθε άλλης λειτουργίας του συστήματος.

Command recall: η δυνατότητα ανάκλησης και τροποποίησης μίας από τις τελευταίες 50 εντολές.

History: η δυνατότητα ανάκλησης των τελευταίων 50 οθονών

Host Keys: τα Host Keys δίνουν τη δυνατότητα να προγραμματιστούν οι εντολές που καλύπτουν τις ανάγκες, είτε σε επίπεδο γραφείου είτε σε ατομικό επίπεδο. Παράλληλα, στο πάνω μέρος της οθόνης, εμφανίζεται πληθώρα εντολών που ενεργοποιούνται μ' ένα απλό click του mouse (η οποία και διαμορφώνεται ανάλογα με την εντολή που δίνετε κάθε φορά στο σύστημα προκειμένου να σας εμφανίζονται οι πιο χρήσιμες εντολές).

Pro Tempo

The screenshot displays the Amadeus Pro Tempo interface. At the top, there is a menu bar with options like File, Edit, Actions, Options, Tools, Configuration, Windows, and Help. Below the menu is a toolbar with various icons. The main window shows a flight search results screen with the following content:

```

START Amadeus - 1
ET ER RT IG IR X MD MU QT QD QN QI QU RL
S1 AN DO FGD F/S SM S1 MDF MDS MNF MNS MUF MUS MYF MYS
PAC ** REF ... DC .. SD .. .. 1 AMA
AN10FEBATHPAR*22FEB.....
** AMADEUS AVAILABILITY - AN **           82 TU 10FEB 0000.....
** SOFITEL GETAWAY INVITATIONS * UP TO 50% DISCOUNT * 10% COM*.....
** RATES FROM 160 EUR B&B *17 PROPERTIES IN PARIS *GDS*RT*HOT*.....
1  AF2333  C9 D9 Y9 S9/ATH CDG 0650 0920 E0/320 3:30.....
   K9 H9 T9 V9 L9 M9 Q9 W9 I9 N9 GR BR.....
2  OA 201  C4 Y4 M4 L4 ATH CDG 0950 1220 0*AB6 3:30.....
   K4 Q4 T4 V4 BR XR.....
3  T4 502  C4 D4 Y4 B4 ATH CDG 1020 1250 0/320 3:30.....
   K4 M4 N4 Q4 W4 L4 S4 E T4 X4 U4.....
4  AF1233  C9 D9 Y9 S9/ATH CDG 1235 1505 E0/318 3:30.....
   K9 H9 T9 V9 L9 M9 Q9 W9 I9 N9 GR BR.....
** AMADEUS AVAILABILITY - AN **           94 SU 22FEB 0000.....
11 AF1232  C9 D9 Y9 S9/CDG ATH 0720 1140 E0/318 3:20.....
   K9 H9 T9 V9 L9 M9 Q9 W9 I9 GR BR.....
12 AF1532  C9 D9 Y9 S9/CDG ATH 0940 1400 E0/320 3:20.....
   K9 H9 T9 V9 L9 M9 Q9 W9 I9 GR BR.....
13 OA 202  C4 Y4 M4 L4 CDG ATH 1320 1740 0*AB6 3:20.....
   K4 Q4 TR V4 BR XR.....
14 AF1832  C9 D9 Y9 S9/CDG ATH 1320 1740 E0/320 3:20.....
   K9 H9 T9 V9 L9 M9 Q9 W9 I9 GR BR.....
>.....
Windows NT LTG

```

Πρόγραμμα: FIDELIO. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Micros System.



Το Fidelio ενσωματώνει όλες τις λειτουργίες των Windows, είναι φιλικό προς το χρήστη και διαχειρίζεται με ακρίβεια όλες τις διαδικασίες δωματίων. Τον ορισμό λειτουργίας τους, το σχεδιασμό τους, τη δημιουργία επιλογών, τη διανομή πληροφοριών, το ιστορικό πελατών και των πωλήσεων.

Η κύρια οθόνη επιτρέπει την χρήση πολλών παραθύρων ταυτόχρονα σε ένα ρυθμό που προσαρμόζει τη διαδικασία της κράτησης.

Το **Fidelio Xpress Front Desk Management System** είναι ένα πλήρες πρόγραμμα που δημιουργήθηκε ειδικά για περιορισμένο ξενοδοχεία με εξειδικευμένο service. Είναι ευκολόχρηστο, απλό και παρέχει γρήγορη πρόσβαση στις επιλογές του front desk.

Alman Fidele Travel Office 2.12 (1) [SEARCH] [PRINT] [F5] [F12]

Operations [Add Data] [Refresh] [Home Management] [Quick Copy] [High Income] [Get Up] [Table Job]

Alman Fidele [New Fields] [X]

Male [More Fields]

Profile

Last Name: Phone: Agent:

First Name: Country: Country:

Language: VIP: Group:

Title: Source:

Reservation
 Depart: Monday
 Return: Wednesday
 Adults: Child:

Room Type: Market:

Rate Code: Head Rate:

Room:

Rate Type:

Brand:

Room: Of Total:

Room Type:

Market:

Brand:

Booked By:

By:

Payment:

CCNo:

Exp Date:

Packages:

Social:

Currency:

Payment:

No Post First Rate

House Use Comp

App Code:

Amount:

CO Time: Flight:

Made By:

Cost:

Comments:

Alman Fidele Travel Office 2.12 (1) [SEARCH] [PRINT] [F5] [F12]

Operations [Add Data] [Refresh] [Home Management] [Quick Copy] [High Income] [Get Up] [Table Job]

Alman Fidele [New Fields] [X]

Search [More Fields] [Female] [Male] [Senior]

Last Name: VIP: Packages:

First Name: Passport:

Language: Nationality:

First Name:

Sex: Address:

Company:

Save as Holiday:

Comments:

Family:

City:

Postal Code:

Country:

State:

Telephone:

Fax:

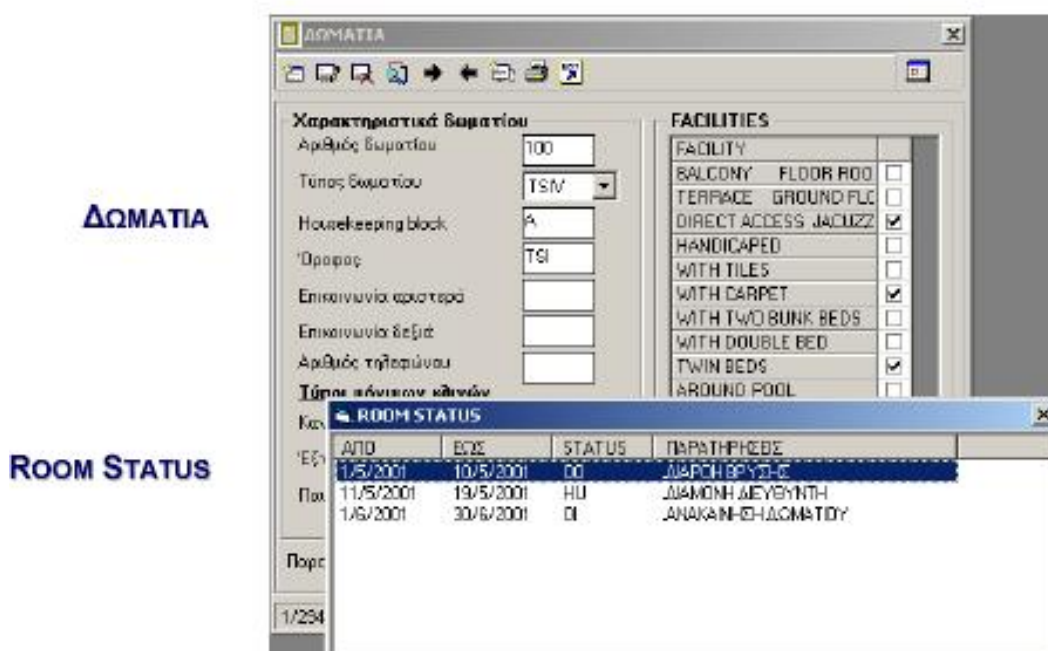
Search Name: First Name:

Individual

Πρόγραμμα : ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ. ΕΤΑΙΡΕΙΑ SUNSOFT

Οι παράμετροι της εφαρμογής του προγράμματος στον τομέα του Front Office είναι οι εξής:

- Ø Απεριόριστοι τύποι και πλήθος δωματίων
- Ø Δυνατότητα κατηγοριοποίησης αιτιολογίας των εκτός λειτουργίας δωματίων
- Ø (βλάβες, house use, out of inventory)
- Ø Απεριόριστο πλήθος υπηρεσιών με δυνατότητα ομαδοποίησης ανά τμήμα
- Ø Διαχείριση απεριόριστων τύπων παραστατικών
- Ø Κατηγορίες εκκρεμών κρατήσεων
- Ø Κατηγορίες marketing
- Ø Facilities δωματίων
- Ø Ειδικές προσφορές
- Ø Ομάδες πελατών
- Ø Αγορές - Τμηματοποίηση αγορών
- Ø Τύποι χρέωσης
- Ø Επαγγέλματα
- Ø Αξιολόγηση πελατών
- Ø Transfers
- Ø Απεριόριστος αριθμός πακέτων διαμονής οριζόμενων από τον χρήστη με δυνατότητα επιμερισμού τιμής ανά τμήμα .



- φορολογικά και πληροφοριακά στοιχεία
- Δυνατότητα καταχώρησης συνεργασιών που αφορούν είτε πρακτορεία-εταιρείες μεμονωμένα είτε πρακτορεία-εταιρείες που υπόκεινται σε tour-operators, με πληθώρα προεπιλεγμένων οικονομικών και πληροφοριακών στοιχείων, τα οποία μεταφέρονται αυτόματα στην κράτηση
- Διαχείριση συμβολαίων allotment και commitment με tour operators για διαφορετικές χρονικές περιόδους με διαφορετική release period
- Απεριόριστες δυνατότητες δημιουργίας τιμοκαταλόγων και τύπων χρέωσης που υπολογίζονται στη βασική τιμή .

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΙ

Είδος: A

Περίοδος: 01/04/2001 — 16/05/2001

Πρακτορείο: AIRMA ... AIRM&FIN

Συνεργασία:

ΦΠΑ: 5%

Παρατηρήσεις:

Πρωινό 2,15 **Γεύμα** 9,5 **Δείπνο** 7,5

ΜΕΤΑΤΡΟΠΕΣ ΤΙΜΩΝ

ΤΥΠΟΣ ΧΡΕΩΣΗΣ	ΔΩΜΑΤΙΟ	ΠΡΩΙΝΟ	ΓΕΥΜΑ	ΔΕΙΠΝΟ
BABY COT 0 TO 2	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
FIRST CHILD 2 TO 6	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
SECOND CHILD 2 TO 6	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
FIRST CHILD 6 TO 12	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
SECOND CHILD 6 TO 12	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
EXTRA ADULT	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
SINGLE SUPPLEMENT	SUPPLEMENT			
ONE POUND REDUCTION	DISCOUNT			
TWO POUNDS REDUCTION	DISCOUNT			
THREE POUNDS REDUCTION	DISCOUNT			
FOUR POUNDS REDUCTION	DISCOUNT			
CHILDREN IN SEP ROOM 2 TO 6				
CHILDREN IN SEP ROOM 6 TO 12				

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- Καταχώρηση – Διαχείριση κρατήσεων με πληθώρα λειτουργικών και ενημερωτικών πεδίων
- Αυτόματη ενημέρωση όλων των πεδίων της κράτησης, εφ' όσον υπάρχει η αντίστοιχη συνεργασία, και δημιουργία Rooming list
- Δηλώσεις απαγορευτικών χρονικών διαστημάτων για κρατήσεις
- Καταχώρηση – Παρακολούθηση των booking position των tour operator
- Πλάνο διαθεσιμότητας και γραφικής απεικόνισης δωματίων
- Πλάνο πρόβλεψης κίνησης κλινών, δικαιουμένων, δωματίων εκτός λειτουργίας
- Πλάνο ανάλυσης πληρότητας allotment, commitment, συνολικό, ανά τύπο δωματίου για επιλεγμένη χρονική περίοδο.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

ID: 44353 GROUP: [] ΟΡΙΣΤΙΚΗ

Όνομα: MOLLOY

Προϊοτελείο: PRICE ... [] BBA HOLIDAYS ACCOMMODATION CY Release Date

Συνεργασία: PRICE RIGHT (01/04/2000-01/11/2000) 00/00/0000

Αφιξη	Ημερομηνία	Ώρα	Ποσό
Αναχώρηση	28/05/2000	21:46	
	04/06/2000	15:22	

ΠΛΗΘΟΣ	ΤΥΠΟΣ	ΚΛΙΝΕΣ	EX BED	B DOT
1	TNIV	2	0	0
1	JSPV	2	0	0
2		4	0	0

BED AND BREAKFAST

Γεύμα στην όρθη

Δείπνο στην όρθη

Reference: SPL

Παρατηρήσεις: VIP-SUITE CLTS

ROOMING LIST

ΔΩΜΑΤΙΟ	ΕΠΙΣΤΗΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΑΦΙΞΗ	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ	STATUS
(625) TNIV 28/05/2000-04/06/2000	MOLLOY		A 28/05/2000	04/06/2000	CHECKED OUT
(625) JSPV 28/05/2000-04/06/2000	MOLLOY		A 28/05/2000	04/06/2000	CHECKED OUT
(625) JSPV 28/05/2000-04/06/2000	MOLLOY		A 28/05/2000	04/06/2000	CHECKED OUT
(625) JSPV 28/05/2000-04/06/2000	MOLLOY		A 28/05/2000	04/06/2000	CHECKED OUT

ΔΩΜΑΤΙΑ 2 ΑΤΟΜΑ 4 OK

HOTEL PLAN

09/04/2001 ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΜΕΝΟ ΚΑΤΕΛΗΜΜΕΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ

11 Πρακτορεία Συμβόλαιο

ΠΛΑΝΟ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ
με πληθώρα επιλογών (εκκαθαρισμένο, allotment, πραγματικά, ζητηθέντα, υπόλοιπα booking position, commitment, κ.λ.π.)

ΠΛΑΝΟ ΓΡΑΦΙΚΗΣ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ
(κρατήσεις ή βλάβες)

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΛΟΓΑ	BOOKING POSITION	ΥΠΟΛΟΓΑ	COMMITMENT	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ + ΥΠΟΛΟΓΑ								
	9M	10M	11M	12M	13M	14M	15M	16M	17M	18M	19M	ΣΥΝΟΛ	%
ΜΕΝΟ	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	22	100
ΔΙΚΑ	9	9	9	9	9	9	9	9	9	1	2	80	80.8
ΔΙΚΒ	11	7	8	8	8	8	8	8	6	6	2	66	58.4
ΔΙΚΓ	12	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	34	25.8
ΤΡΚ	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	27	81.8
ΣΥΝΟΛ	37	24	26	26	24	24	24	20	23	23	7	229	57.4
%		64.9	70.3	72.2	66.7	66.7	66.7	55.6	63.9	63.9	19.4	21.6	57.4
ΒΡ		28	28	28	28	28	28	28	34	34	26	17	307
Στοιχεία		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ΔΙΚΑ 108
ΔΙΚΑ 109
ΜΕΝΟ 110
ΤΡΚ 111
ΔΙΚΒ 201
ΔΙΚΒ 202
ΔΙΚΒ 203
ΔΙΚΒ 204
ΔΙΚΒ 205
ΔΙΚΒ 206
ΔΙΚΒ 208
ΔΙΚΒ 207
ΔΙΚΒ 209
ΔΙΚΒ 210
ΔΙΚΒ 211
ΜΕΝΟ 212

Παλιός Λογαριασμός Κράτησης

ΒΛΑΒΗ ΚΑΜΕΡΑ ΗΛΩΜΠΑ

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Πρέπει να επισημάνουμε τη δυνατότητα παρακολούθησης από το Hotel Plan της διαθεσιμότητας των δωματίων σε επίπεδο είτε πραγματικών είτε ζητηθέντων. Το Hotel Plan και οι Κρατήσεις απο λειτουργικότητα μέρη του προγράμματος και παρέχουν την δυνατότητα πολλαπλών ενεργειών στον : (δημιουργία κράτησης, check-in, κινήσεις λογ/σμών, check-out).

ΥΠΟΛΟΧΗ

- On line βιβλίο πόρτας
- Πλάνο reception
- Ονομαστικό πλάνο
- Παρακολούθηση ακαθάριστων δωματίων
- Παρακολούθηση κίνησης εστιατορίου

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ							
13/5/2001							
ΕΚΔΑΒΑΡΕΜΕΝΟ	Πρακτικό						
	Συμβολο						
	13/5/2001	14/5/2001	15/5/2001	16/5/2001	17/5/2001	18/5/2001	19/5/2001
TSM	15	12	11	10	63	62	52
TSPV	53	61	69	28	30	34	39
TNPV	9	10	13	17	21	22	25
TNPY	49	49	41	63	91	94	91
TXPV	23	25	19	20	23	21	26
JSPV	0	0	0	3	3	3	3
SSV	0	0	0	0	0	0	0
SSPV	3	2	2	2	3	3	4
SSNY	1	1	1	1	1	1	2
SSPV	1	1	0	2	2	2	2
ΣΥΝΟΛΟ	154	151	146	136	227	232	243
ΧΩΡΙΣΤΟΤΗΤΑ	293	293	293	293	293	293	294
ΒΑΛΥΣΗ %	52.56	51.54	49.83	46.42	77.47	79.18	82.65
COMMITMENT	8	8	8	8	8	10	10
FORECAST	9	9	11	11	12	12	14
ΣΥΝΟΛΟ	171	169	165	155	247	254	267
ΒΑΛΥΣΗ %	58.36	57.34	56.31	52.9	84.3	86.69	90.82
ΕΚΠΗΘΕ	0	0	0	0	0	0	0
ΑΠΘΕΕ	0	0	0	0	0	0	0
ΑΘΕΕ	74	26	39	57	149	28	46
ΑΝΑΦΘΕΕ	155	37	51	93	38	23	24
ΩΝΕΣ ΑΝΑ ΤΥΠΟ ΧΡΕΥΣΗΣ							
ΑΤΟΜΑ	270	262	259	241	351	359	382
SINGLE SUPPLEMENT	9	9	5	3	3	2	1
FIRST CHILD 2 TO 6	16	12	8	4	5	5	3
EXTRA ADULT	0	0	0	0	0	0	0
FIRST CHILD 6 TO 12	0	0	0	0	0	0	2
SECOND CHILD 2 TO 6	1	1	1	0	0	0	0
ONE POUND REDUC	20	22	20	12	12	10	10
BABY COT 0 TO 2	6	5	5	2	2	2	2
TWO POUNDS REDU	6	6	6	6	6	6	6
CHILDREN IN SEP R	1	1	1	1	1	1	1
THREE POUNDS RE	2	2	2	2	2	2	2
ΣΥΝΟΛΟ	331	320	307	271	362	367	409

ΠΛΑΝΟ RECEPTION

Δυνατότητα παρακολούθησης και εκτέλεσης αφίξεων, αναχωρήσεων, κινήσεων λογ/σμού.

ΠΛΑΝΟ RECEPTION		
518 TSPV ARGO EDUCATIONAL (2) (EDUCA)	519 TSPV ARGO EDUCATIONAL (2) (EDUCA)	520 TSPV TONNA (AV) (CAIR)
521 TSPV	522 TSPV TREADWELL MARK (2) (TATC)	523 TSPV ARGO EDUCATIONAL (2) (EDUCA)
524 TSPV LOVEIKI KONSTANTIN (2) (PAVL0)	525 TSPV	526 TSPV
527 TSPV RODOSSOVA RINA (PAVL0)	528 TSPV	529 TSPV
530 TSPV	601 TXPV EKERRAN (2) (HPLSW)	602 TXPV
603 TXPV KATZ MARTA (2) (RSCH)	604 TNPV SDFER OREN (2) (AVL)	605 TNPV CAPPER H.O. MR (2) (IND)

**ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**
Δυνατότητες πλάνου
reception.

ΚΡΑΤΗΣΗ /	ΔΙΑΜΕΤΟ	ΟΝΟΜΑΤΕΡΩΝΥΜΟ	ΑΔΙΕΗ	ΑΝΑΧΩΡΗΣ	STATUS
ΑΕΒΛΙ (ΚΙΟΥΝΙ) 07/05/2001-19/05/2001	710 TNPV 07/05/2001-19/05/2001	ΑΕΒΛΙ ΗΡ ΑΕΒΛΙ ΗΡS	07/05/2001 07/05/2001	19/05/2001 19/05/2001	CHECKED IN CHECKED IN
ΑΛΥΜΟΒ (ΚΑΤΙΑ) 07/05/2001-13/05/2001	729 TNPV 07/05/2001-13/05/2001	ΑΛΥΜΟΒ VLADIMIR ΑΛΥΜΟΒ	07/05/2001 07/05/2001	13/05/2001 13/05/2001	CHECKED OUT CHECKED OUT
ANDREERSSON (MNG) 11/05/2001-18/05/2001	624 TNPV 11/05/2001-18/05/2001	ANDREERSSON GDERAN ANDREERSSON GDERAN	11/05/2001 11/05/2001	18/05/2001 18/05/2001	CHECKED IN CHECKED IN
ANVEDAL (MNG) 11/05/2001-18/05/2001	631 TNPV 11/05/2001-18/05/2001	ANVEDAL EUSABETH JOHANSSON BIRGITTA	11/05/2001 11/05/2001	18/05/2001 18/05/2001	CHECKED IN CHECKED IN
ARCH-BOLD (DIREC) 02/05/2001-16/05/2001	742 TNPV 02/05/2001-16/05/2001	ARCHBOLD J.MR ARCHBOLD LOUIS	02/05/2001 02/05/2001	16/05/2001 16/05/2001	CHECKED IN CHECKED IN
ARGO EDUCATIONAL (EDUCA) 13/05/2001-16/05/2001 (56739)	502 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	505 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	507 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	508 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	510 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	512 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	513 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	516 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	509 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	511 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN

**ΟΝΟΜΑΣΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**
Δυνατότητες πλάνου
reception.

ΚΡΑΤΗΣΗ /	ΔΙΑΜΕΤΟ	ΟΝΟΜΑΤΕΡΩΝΥΜΟ	ΑΔΙΕΗ	ΑΝΑΧΩΡΗΣ	STATUS
ΑΕΒΛΙ (ΚΙΟΥΝΙ) 07/05/2001-19/05/2001	710 TNPV 07/05/2001-19/05/2001	ΑΕΒΛΙ ΗΡ ΑΕΒΛΙ ΗΡS	07/05/2001 07/05/2001	19/05/2001 19/05/2001	CHECKED IN CHECKED IN
ΑΛΥΜΟΒ (ΚΑΤΙΑ) 07/05/2001-13/05/2001	729 TNPV 07/05/2001-13/05/2001	ΑΛΥΜΟΒ VLADIMIR ΑΛΥΜΟΒ	07/05/2001 07/05/2001	13/05/2001 13/05/2001	CHECKED OUT CHECKED OUT
ANDREERSSON (MNG) 11/05/2001-18/05/2001	624 TNPV 11/05/2001-18/05/2001	ANDREERSSON GDERAN ANDREERSSON GDERAN	11/05/2001 11/05/2001	18/05/2001 18/05/2001	CHECKED IN CHECKED IN
ANVEDAL (MNG) 11/05/2001-18/05/2001	631 TNPV 11/05/2001-18/05/2001	ANVEDAL EUSABETH JOHANSSON BIRGITTA	11/05/2001 11/05/2001	18/05/2001 18/05/2001	CHECKED IN CHECKED IN
ARCH-BOLD (DIREC) 02/05/2001-16/05/2001	742 TNPV 02/05/2001-16/05/2001	ARCHBOLD J.MR ARCHBOLD LOUIS	02/05/2001 02/05/2001	16/05/2001 16/05/2001	CHECKED IN CHECKED IN
ARGO EDUCATIONAL (EDUCA) 13/05/2001-16/05/2001 (56739)	502 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	505 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	507 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	508 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	510 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	512 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	513 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	516 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	509 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN
	511 TSPV 13/05/2001-16/05/2001	ARGO EDUCATIONAL	13/05/2001	16/05/2001	CHECKED IN

REGISTRATION CARD

REGISTRATION CARD

Επώνυμο: JOHANSSON
 Όνομα: LUISA
 Αφίξη: 11/05/2001 23:54
 Αναχώρηση: 18/05/2001

Προσωπικά στοιχεία | Παράμετροι χρέωσης

ΑΔΤ: 32191223
 Όνομα πατρός: JOHN
 Ημέρ/ία γέννησης: 10/09/1960 41
 Διεύθυνση: KLITTEFVAEGEN ST 123
 Πόλη / TK: RINGELHOLM 113 34
 Χώρα: SWEDEN
 Εθνικότητα: ΣΟΥΗΔΟΙ
 Επάγγελμα: MEDICAL DOCTOR
 Είδος πελάτη: RIP RETURN IMPORTANT PERSON
 Είδος κλίνης: ΚΛΙΝΗ

Καταχώρηση απεριόριστου αριθμού πελατών με πλήρη στοιχεία για κάθε παραμονή

Αυτόματη χρέωση πρόσθετων υπηρεσιών (απεριόριστος αριθμός)

ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΑΡΧΗ	ΕΩΣ
SAFETY BOX	11/05/2001	18/05/2001
VIDEO	12/05/2001	15/05/2001

Μεταβλητοί όροι | Πρόσθετες υπηρεσίες

ΜΕΤΑΒΛΗΤΟΙ ΟΡΟΙ

ΗΜΕΡΑ	ΟΡΟΙ	ΠΡΟΣΩΠΟ	ΓΕΥΜΑ	ΔΕΠΝΟ
11/05/2001			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12/05/2001			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13/05/2001	BED AND BREAKFAST	NORMAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14/05/2001	HALF BOARD	NORMAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NORMAL
15/05/2001	FULL BOARD	NORMAL	<input type="checkbox"/> COLD PLATE	<input type="checkbox"/> NORMAL
16/05/2001	FULL BOARD	NORMAL	<input type="checkbox"/> NORMAL	<input type="checkbox"/> NORMAL
17/05/2001	FULL BOARD	NORMAL	<input type="checkbox"/> NORMAL	<input type="checkbox"/> NORMAL
18/05/2001	BED AND BREAKFAST	BASKET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εφαρμογή όρων σε όλη την κράτηση | Εφαρμογή όρων σε όλα τα δωμάτια

Πρόβλεψη μεταβλητών όρων παραμονής ανά ημέρα και ανά πελάτη

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΟΘΟΝΕΣ

FORECAST

13/05/2001 7

	13/5/2001		14/5/2001		15/5/2001		16/5/2001		17/5/2001		18/5/2001		19/5/2001	
	ΔΩΜΑ	ΚΑΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΑΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΑΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΑΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΑΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΑΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΑΙΝΕΣ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	186	412	154	331	151	320	146	307	136	271	227	382	232	387
ΑΦΙΕΙΣ	39	74	13	26	20	38	33	57	111	149	17	28	22	46
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ	71	155	16	37	25	51	43	93	20	38	12	23	11	24
ΣΥΝΟΛΑ	154	331	151	320	146	307	136	271	227	382	232	387	243	409
ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ	294	588	294	588	294	588	294	588	294	588	294	588	294	588
ΚΑΛΥΨΗ %	52	56	51	54	49	52	46	46	77	64	78	65	82	69
ΔΙΡΘΕΣΙΜΑ	140	257	143	258	148	281	158	317	67	205	62	201	51	179
COMMITMENT	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0	10	0	10	0
FORECAST	9	0	9	0	11	0	11	0	12	0	12	0	14	0
ΔΙΡΘΕΣΙΜΑ	123	0	126	0	129	0	139	0	47	0	40	0	27	0
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙΝΩΝ														
ΚΑΙΝΕΣ		309		257		265		252		363		368		392
EXTRA BEDS		17		18		17		16		15		15		13
BABY COTS		5		5		5		3		4		4		4
ΔΩΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ														
ΒΛΑΒΗ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΚΑΒΣΤΑ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΑ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΚΑΙΟΥΜΕΝΩΝ														

PROINO
ΚΑΝΟΝΙΚΟ
ΠΑΚΕΤΟ
ΚΡΥΟ ΠΛΑΤΟ
ΓΕΥΜΑ
ΚΑΝΟΝΙΚΟ
ΠΑΚΕΤΟ
ΚΡΥΟ ΠΛΑΤΟ
ΔΕΙΓΜΑ
ΚΑΝΟΝΙΚΟ
ΠΑΚΕΤΟ
ΚΡΥΟ ΠΛΑΤΟ

HOUSEKEEPING

13/05/2001 7

ΚΑΤΕΓΧΗΜΕΝΑ - ΚΕΝΑ

ΔΩΜΑ	ΤΥΠΟΣ	S	E	C	STATUS	ΑΠΟ	ΕΩΣ			
100	TSIV	2	2		OCC	16/04/2001	20/0			
101	SSIV	2	2		VAR					
102	TSIV	2	2		OCC	13/05/2001	18/0			
103	TSIV	2	2		VNR					
104	TSIV	2	2		VAR					
105	TSIV	2	2		VNR					
106	TSIV	2	2		VAR					
107	TSIV	2	2		OCC	04/05/2001	17/05/2001	2	*	
108	TSIV	2	2		VAR					
109	TSIV	2	2		OCC	08/05/2001	22/05/2001	2	*	
110	TSIV	2	2		VAR					
111	TSIV	2	2		VAR					
112	TSIV	2	2		VAR					

ΚΑΤΕΓΧΗΜΕΝΑ - ΚΕΝΑ
ΑΦΙΕΙΣ
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ
ΟΛΑ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ
MAINTENANCE REPORT
ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΚΙΝΗΣΗΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ-ΚΑΙΝΩΝ

RESTAURANT

13/05/2001 7

ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΚΙΝΗΣΗΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

ΗΜΕΡ/ΝΙΑ	PROINO			ΓΕΥΜΑ					
	NORMAL	BASKET	COLD PL.	NORMAL	BASKET	COLD PL.	NORMAL	BASKET	COLD PL.
13/5/2001	412	0	0	3	0	0	87	0	0
14/5/2001	331	0	0	7	0	0	84	0	0
15/5/2001	320	0	0	3	0	0	84	0	0
16/5/2001	307	0	0	3	0	0	110	0	0
17/5/2001	271	0	0	7	0	0	76	0	0
18/5/2001	382	0	0	5	0	0	105	0	0
19/5/2001	387	0	0	5	0	0	105	0	0

Πρόγραμμα FILOS. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Altec

Στον τομέα του Front Office, το Filos καλύπτει τις ανάγκες για κρατήσεις και rooming Lists, υποδοχής, Main Courante, δωματίων και Housekeeping, διοίκησης (πράκτορες, εταιρείες, τιμοκατάλογοι, allotments) καθώς και στατιστικά και M.I.S.

Η σχεδίασή του, οι προδιαγραφές του, οι ριζικές λύσεις που προτείνει σε κάθε λεπτομέρεια των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων -καθιερώνουν το απόλυτο μέτρο σύγκρισης στα ξενοδοχειακά πακέτα - ελληνικά και ξένα. Οι προδιαγραφές που ακολουθούν είναι μοναδικές στο Filos:

- Ø Τεχνολογία Central - παγκόσμια αποκλειστικότητα της UNISOFT. Το σύστημα Central επιτρέπει στο Filos να συνδεθεί αμέσως με οποιοδήποτε περιφερειακό σύστημα εξοπλισμού χρησιμοποιεί το ξενοδοχείο: Τηλεφωνικά κέντρα, Pay TV, Ηλεκτρονικές κλειδαριές, εκτυπωτές fiscal. Όλα τα συστήματα του ξενοδοχείου οργανώνονται κεντρικά (Central) μέσα από το Filos.
- Ø Ενιαία και ομοιογενής διαχείριση του front office & του back office. Το ξενοδοχείο οργανώνεται συνολικά, χωρίς ετερόκλητες διαχειριστικές εφαρμογές, αλλά με διαδικασίες που καθορίζονται ακριβώς όπως κρίνει η κάθε μονάδα.
- Ø Αστραπιαίο και πλήρως αυτοματοποιημένο κλείσιμο ημέρας. Καθολικός λογικός έλεγχος όλων των ξενοδοχειακών διαδικασιών με πλήρες report. Ελεύθερος σχεδιασμός των διαδικασιών που θα εκτελούνται αυτόματα κάθε βράδυ.

Το Filos δίνει οριστικές λύσεις σε όλα τα προβλήματα οργάνωσης και ελέγχου των ξενοδοχειακών μονάδων. Η φιλοσοφία σχεδιασμού του πετυχαίνει επαναστατικά αποτελέσματα στον εκσυγχρονισμό του ξενοδοχείου και ταχύτατη αναβάθμιση των υπηρεσιών του.

Βασικές Ενότητες Λειτουργιών και Διαδικασιών

- Κρατήσεις & Rooming Lists
- Υποδοχή
- Main Courante
- Δωμάτια & Housekeeping
- Διοίκηση (Πράκτορες, Εταιρίες, Τιμοκατάλογοι, Allotments)
- Στατιστικά
- Central - Επικοινωνίες
- Report Generator

Λειτουργικά στοιχεία

- Πλήρης και ακριβής παρακολούθηση της πληρότητας της ξενοδοχειακής μονάδας μέσω πλάνων, forecasts
- Πλήρης διαχείριση Allotments, Release periods και Booking positions για Πρακτορεία.
- Πλήρης διαχείριση Συμφωνιών ανά Εταιρία
- Δυνατότητα εβδομαδιαίας διακύμανσης τιμών, special offers, πρόσθετες παροχές ανά τιμοκατάλογο
- Δυνατότητα πολλαπλών folios σε ένα δωμάτιο, Μεταβλητοί όροι διαμονής ανά ημέρα και ανά folio
- Αυτοματοποιημένη διαδικασία ανοίγματος λογαριασμών
- Ολοκληρωμένο κύκλωμα παρακολούθησης προκαταβολών - χρεωστών
- Πλήρως ευέλικτο σύστημα διαχείρισης main courante (Μετακίνηση κινήσεων, Διασπάσεις χρεώσεων, Επιλεκτική τιμολόγηση,
- Ισοζύγιο main courante και Βιβλίο Κίνησης Πελατών πλήρως εναρμονισμένο με τον Κ.Β.Σ
- Rooting instructions,)
- Σύστημα διαχείρισης Housekeeping
- Μεγάλος αριθμός αναφορών (reports)
- Αυτοματοποιημένο backup πριν και μετά το κλείσιμο ημέρας
- Ελεύθερος σχεδιασμός διαδικασιών και εκτυπώσεων που εκτελούνται αυτόματα κατά το κλείσιμο ημέρας.

- Πλήρως αυτοματοποιημένο και αστραπιαίο κλείσιμο ημέρας με ενσωματωμένους όλους τους λογικούς ελέγχους κλεισίματος.
- Σύνδεση με την εμπορική διαχείριση και τη Γενική Λογιστική του λογισμικού ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.
- Καθορισμός επιπέδων πληροφόρησης (user rights)

Πρόγραμμα HOTEL MASTER. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Unidata

Το σύνολο των λειτουργιών του Front Office καλύπτοντας μεταξύ άλλων κρατήσεις, αφίξεις, αναχωρήσεις, πράκτορες, χρεώστες, κλπ.

Κρατήσεις

- Από το κεντρικό πρόγραμμα κρατήσεων έχουμε την δυνατότητα κράτησης, Check In/Out, Room Transfer, χρέωσης και πληροφόρησης για τιμές και λογαριασμό.
- Μαζικές κρατήσεις Group και δωματίων.
- Μαζικά Check In/Out & Room Allocations.
- Αμέτρητοι συνδυασμοί Board που μπορεί να περιέχουν τις κλασσικές χρεώσεις η οτιδήποτε επιπλέον. Η ίδια δυνατότητα ισχύει για τις υπηρεσίες δωματίων και τα Extra Beds.All Inclusive.
- Booking Position.
- Πλήρες Database για ανεύρεση κρατήσεων με πολλαπλά κριτήρια για διαχείριση ή για εκτύπωση ετικετών και καταστάσεων.
- Πλήρες On - Line θεωρημένο βιβλίο πόρτας με την δυνατότητα αναγραφής του αριθμού και της αξίας του στοιχείου κατά την αναχώρηση του πελάτη η εναλλακτικά κατά την θεωρημένη εκτύπωση στοιχείου.

Κατάσταση Ξενοδοχείου, Δωμάτια & Housekeeping

- Πλήρη ιστορικά Guest's In House Reports για κάθε ημέρα λειτουργίας.
- Δωμάτια - καταστάσεις και πίνακες θέσης.
- Housekeeping - καταστάσεις και πίνακες θέσης.
- Προβλέψεις πληρότητας και εσόδων βάσει κρατήσεων.

Χρεώστες - Πράκτορες, Εταιρίες, Πιστωτικές Κάρτες & Λοιποί χρεώστες

- Πλήρης διαχείριση χρεωστών ξενοδοχείου.
- Δυνατότητα ταξινόμησης χρεωστών σε ομάδες / περιοχές / Tour Operators. Όλες οι καταστάσεις βγαίνουν βάσει επιλογής ταξινόμησης.
- Λογιστική αντιμετώπιση χρεώσεων / πιστώσεων.
- Δυνατότητα χαρακτηρισμού χρεωστών ως Commitment ή ως επισφαλών και φιλτραρίσματός τους σε όλες τις καταστάσεις και στην περίπτωση πιστωτικής.
- Δυνατότητα χαρακτηρισμού πιστωτικής κάρτας ως On-Line και χειρισμού της με χρεοπίστωση καρτέλας της.
- Εισπράξεις με επιλογή ολικής ή μερικής εξόφλησης συγκεκριμένων τιμολογίων.
- Πληθώρα καταστάσεων για παλαιότητα υπολοίπων, στατιστικά, τζίρους κ.λ.π.
- Δυνατότητα ενημέρωσης Γενικής Λογιστικής Unidata η τρίτων με τα εκδοθέντα τιμολόγια.

Συμβόλαια / Τιμοκατάλογοι

- Προσφέρεται η δυνατότητα δημιουργίας 99 περιόδων για κάθε πράκτορα.
- Εύκολη καταχώρηση τιμοκαταλόγου. Απεριόριστες δυνατότητες καταχώρησης χρέωσης υπηρεσιών με τιμές ανά δωμάτιο ή ανά άτομο
- Δυνατότητα σύνδεσης συμβολαίων πρακτόρων με το συμβόλαιο επιλεγμένου πράκτορα.
- Αναλυτικές καταστάσεις ανά Board.

Καταστάσεις πληρότητας / Στατιστικά / Γραφικά

- Πλήρης σειρά καταστάσεων πληρότητας ημέρας / μήνα / έτους κλπ
- Οικονομικές καταστάσεις περιόδου που ζητάει ο χρήστης.
- Γραφικές παραστάσεις πληρότητας και οικονομικών στοιχείων έτους η σύγκρισης ετών σε Bar, Pie, Line Charts.
- Αναλυτικές καταστάσεις γευμάτων πελατών με πληθώρα ταξινομήσεων.

Πρόγραμμα ABACUS . ΕΤΑΙΡΕΙΑ DECISION SYSTEMS INTEGRATION

Η εφαρμογή Abacus Front Office καλύπτει πλήρως τις ανάγκες διαχείρισης του Front Office των σύγχρονων Ξενοδοχειακών Μονάδων. Η εφαρμογή στηρίζεται στην πλατφόρμα Softbrands, την πιο δημοφιλή διεθνώς πλατφόρμα για ξενοδοχειακές εφαρμογές και είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των ελληνικών επιχειρήσεων, καλύπτοντας τους παρακάτω τομείς:

Ø Κρατήσεις / Reservations

Απλός χειρισμός για μεμονωμένους επισκέπτες με δυνατότητα ενημέρωσης Rooming List κάθε στιγμή. Περιλαμβάνονται: Διαθεσιμότητα, Room Chart, Room Allocations, Arrival Lists, Proforma Invoices, Δημιουργία Αναφορών, Βιβλίο Πόρτας, Κατάσταση Αστυνομίας, Έλεγχος allotments & booking position.

Ø Τιμοκατάλογοι / Tarrifs

Συνδυασμός τιμών για πολλαπλές περιόδους, δυνατότητα διαφορετικής χρέωσης ανά ημέρα, αναλυτικές χρεώσεις ανά δωμάτιο ή άτομο, δυνατότητα επιλογής για μεταβολή τιμής κατά την άφιξη, δυνατότητα περιορισμού του τιμοκατάλογου για πλήθος ατόμων ή διανυκτερεύσεων, σύνδεση τιμοκατάλογου με πελάτες και αυτόματη ανάκληση του κατά την κράτηση.

Ø Υποδοχή / Front Desk

Οι κρατήσεις συνδέονται αυτόματα με το Front Desk για διαχείριση διαθεσιμότητας δωματίων και βραχυχρόνιο προγραμματισμό. Περιλαμβάνονται: check-in, πολυνομισματική διαχείριση & EURO, συνάλλαγμα, τιμολόγηση, check out, main courante, δυνατότητα αναζήτησης -εμφάνισης- εκτύπωσης παλαιών τιμολογίων πελατών.

Ø Διαχείριση δωματίων / Housekeeping

Γραφική απεικόνιση της κατάστασης των δωματίων, διαθεσιμότητα, συντήρηση – παρακολούθησης βλαβών ανά δωμάτιο / χώρο του ξενοδοχείου, Floor Plans, δυνατότητα παρακολούθησης των λίνων ανά δωμάτιο, δυνατότητα παρακολούθησης του πραγματικού χρόνου εργασίας των καθαριστριών, αναφορές.

Ø Κλείσιμο ημέρας / End of Day

Δυνατότητα επιλεκτικής ενημέρωσης “No-Shows” πριν το κλείσιμο της ημέρας, χρεώσεις δωματίων / λογαριασμών πελατών, ενημέρωση συστήματος με στοιχεία της ημέρας, δυνατότητα ορισμού αυτόματης επιλογής εκτυπώσεων και ειδικών ελέγχων κατά το night audit, δυνατότητα αναζήτησης αναφορών προηγούμενων ημερών με πλήρη στοιχεία για έσοδα ανά τμήμα, τρόπους εξόφλησης κλπ.

Ø Ιστορικό πελατών / Client Record

Διατήρηση λεπτομερούς αρχείου πελατών, καθώς και αναλυτικά στοιχεία των επισκέψεων. Η προσπέλαση στις πληροφορίες γίνεται με το όνομα του πελάτη και τα απαραίτητα στοιχεία θα περάσουν αυτόματα στην κράτηση. Περιλαμβάνει: επανέκδοση τιμολογίων, εμφάνιση καρτέλας διαμονής, με αναλυτικά στοιχεία κατανάλωσης, αλφαβητική αναζήτηση πελατών, καταχώρηση φορολογικών στοιχείων πελατών, λεπτομερές ιστορικό κρατήσεων ανά πελάτη, μελλοντικές κρατήσεις ανά πελάτη, δυνατότητα προσδιορισμού τρόπων τιμολόγησης ανά πελάτη.

Πρόγραμμα SINGULAR HOTEL SYSTEM. ΕΤΑΙΡΕΙΑ DELTA SINGULAR

Για τον ξενοδόχο είναι πολύ σημαντικό να μπορεί να παρακολουθεί και να ελέγχει άμεσα και εύκολα ολόκληρο το κύκλωμα του Front-office, χρησιμοποιώντας όλους τους διαφορετικούς τύπους κρατήσεων και με την δυνατότητα πολλαπλών τρόπων καταχώρησης και ενημέρωσης. Το Singular Hotel System υποστηρίζει πλήρως τόσο τις μεμονωμένες κρατήσεις, όσο και αυτές που αφορούν γκρουπ πελατών (individual and group bookings), διαθέτοντας αναλυτικά πλάνα κρατήσεων και ορόφων (reservations and floor plans). Επίσης το σύστημα είναι πολύ ευέλικτο στη διαχείριση των Τιμοκαταλόγων, από την πιο απλή περίπτωση έως και την πλέον εξειδικευμένη που αφορά σε εξειδικευμένα συμβόλαια (Allotments). Έτσι, η εφαρμογή:

- Υποστηρίζει διεξοδικά την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων (έσοδα και πληρότητες) των συνεργαζομένων τουριστικών πρακτόρων μέσω αναλυτικότητας οικονομικών και στατιστικών στοιχείων. Παρακολουθούνται και υπολογίζονται οι διαφορετικοί προϋπολογισμοί και προβλέψεις (Budgets and forecasts) του ξενοδοχείου, καθώς και η κατάσταση των κρατήσεων (Booking position) για όλους τους τύπους δωματίων, είτε αυτή αφορά στις κρατήσεις μεμονωμένων και / ή γκρουπ Πελατών, είτε κρατήσεις τύπου allotment.

- Τηρεί πλήρες ιστορικό των πρακτορείων με πολλαπλά στοιχεία που αφορούν στην παρακολούθηση της αποδοτικότητάς τους. Τηρεί επίσης πλήρες ιστορικό των πελατών και των εσόδων (Revenues) που αυτοί φέρνουν στο ξενοδοχείο, ενώ υποστηρίζει πολλαπλά προγράμματα πιστότητας και ειδικών προσφορών (Customer loyalty and promotions), τα οποία μπορούν να λειτουργήσουν μέσω οιαδήποτε συστήματος αναγνώρισης των πελατών.
- Παρακολουθεί διεξοδικά και αποτελεσματικά τα ειδικά πακέτα χρέωσης των πελατών (All-inclusive κλπ.), με πλήρη ανάλυση και αυτόματη κατανομή των σχετικών φόρων.
- Διατηρεί παραμετρικά πλήρες ιστορικό αρχείο εσωτερικού ελέγχου (Audit trail) όπου καταγράφονται όλες οι κινήσεις της υποδοχής (reception), των PoS, των ανταλλαγών ξένων νομισμάτων και γενικά όλες οι ευαίσθητες συναλλαγές με πελάτες και προμηθευτές.
- Διαχειρίζεται την καταχώρηση και την εξόφληση των διαφόρων λογαριασμών των πελατών με πολλαπλούς, ευέλικτους και απόλυτα ορθολογικούς τρόπους και επιπλέον παρέχει την δυνατότητα προτιμολόγησης (Proforma invoicing) και συγκεντρωτικής τιμολόγησης (Summary invoicing) των πρακτορείων για την διευκόλυνση των συναλλαγών μαζί τους.
- Παρέχει την δυνατότητα εξειδικευμένης, αναλυτικής παρακολούθησης των χρεωστών και δίνει κάθε είδους πληροφορία για την εικόνα, τον συμφωνηθέντα και τον πραγματοποιούμενο τρόπο αποπληρωμής τους, υπολογίζοντας ταυτόχρονα την προμήθεια που τους αντιστοιχεί και τα ακριβή έσοδα που αυτοί αποφέρουν.

SINGULAR HOTEL SYSTEM MODULES	SINGULAR HOTEL SYSTEM "BASE" MODULES
Front office	Front office
Sales and Catering	
Point of Sales	Point of Sales (μέχρι 2)
Food and Beverage	
Interfaces	Interface με τηλεφωνικό κέντρο

2. BACK OFFICE/POINT OF SALES (POS)

Πρόγραμμα : PROTEL. Εταιρεία HIT

Το πρόγραμμα που χρησιμοποιείται για τον τομέα του Back office από το Protel είναι το **FEB**.

Το FEB αποτελείται από τις παρακάτω εφαρμογές:

Ø FEB Stock Control – Συνταγολόγιο

Η Διαχείριση Αποθηκών με σύγχρονα εργαλεία, αναβαθμίζεται σε περιβάλλον Windows 32-bits, SQL Server RDBMS, internet ready, για έλεγχο stock, διαχείριση προμηθευτών, αγορών, διακίνηση ειδών & πρώτων υλών, συνταγές παραγωγής & παρασκευής μερίδων, συνδέσεις με Γεν. Λογιστική.

Ø FEB Cost Analysis

Η νέα αντίληψη του F&B cost Analysis, με σύγχρονες μεθόδους ελέγχου κόστους, διαχείρισης Αποθηκών, έκδοσης αποτελεσμάτων, σύνδεση με e-commerce portals μέσω internet, Head Quarters για κεντρικό έλεγχο στοιχείων Αλυσίδας.

Ø E-commerce

Το όλο σύστημα σχεδιάστηκε για να συνδέεται με e-commerce portals μέσω internet, για να καλύπτει τις ανάγκες αυτόματης ενημέρωσης των συστημάτων του ξενοδοχείου και του προμηθευτή για όλο το κύκλωμα της παραγγελιοδοσίας. Το σύστημα παρακολουθεί την εξέλιξη των παραγγελιών και ενημερώνει αμφίδρομα τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Ø HEAD QUARTERS

Ο σχεδιασμός της όλης εφαρμογής σε συνδυασμό με τις δυνατότητες της νέας τεχνολογίας, δίνουν την δυνατότητα κεντρικής διαχείρισης για αλυσίδες ξενοδοχείων. Από την παραγγελιοληψία έως και την επεξεργασία των τελικών αποτελεσμάτων ανά ξενοδοχείο αλλά και συγκεντρωτικά, οδηγούν στην δημιουργία ενός ολοκληρωμένου MIS, που είναι η βάση για σωστές αποφάσεις.

Ø MIS

Ειδική εφαρμογή έλεγχου συγκεντρωτικών αποτελεσμάτων και στατιστικής ανάλυσης δεδομένων. Αναλύσεις στοιχείων πωλήσεων ανά στοιχείο πώλησης, τμήμα, κατηγορία ή

ομάδα ειδών, ισοζυγία κλπ. Επεξεργασία εξειδικευμένων συγκριτικών αναλύσεων που επιτρέπουν στην διοίκηση του ξενοδοχείου, έλεγχο, πρόβλεψη και προγραμματισμό.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ : ΕΡΜΗΣ. Εταιρεία ΗΙΤ

Το πρόγραμμα που χρησιμοποιείται από τον ΕΡΜΗ για την λειτουργία του back office ονομάζεται **ΕΣΤΙΑ** και έχει τα εξής χαρακτηριστικά ανά λειτουργία:

ΕΣΤΙΑ - ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

- ✓ Λογιστικό σχέδιο με ορισμό μορφής λογαριασμού (μέχρι 8 βαθμίδες).
- ✓ Ελεύθερη δημιουργία ημερολογίων, παραστατικών και λογαριασμών, προσωρινές κινήσεις.
- ✓ Αυτόματη ενημέρωση λογαριασμού ταμείου στις ταμειακές κινήσεις.
- ✓ On-Line ενημέρωση λογαριασμού ταμείου στις ταμειακές κινήσεις.
- ✓ Γενικό και αναλυτικό καθολικό με επιλογή λογαριασμών και χρονικής περιόδου.
- ✓ Κατάσταση υπολοίπων λογαριασμών με επιλογή λογαριασμών και επιλογή μηδενικών υπολοίπων.
- ✓ Ηλικία υπολοίπων λογαριασμών με παραμετρικές περιόδους, χρεωστικά ή πιστωτικά υπόλοιπα και όριο υπολοίπου.
- ✓ Ανάλυση λογαριασμού με σύνολα μηνός / προοδευτικά και προοδευτικά υπόλοιπα (Στατιστικό).
- ✓ Ισοζύγιο μηνός με επιλογή λογαριασμών, βαθμίδας και μηδενικά υπόλοιπα.
- ✓ Ιστορικό λογαριασμών προηγούμενης χρήσης- έως και επτά (7) χρήσεις..
- ✓ Δυνατότητα δημιουργίας οικονομικών καταστάσεων με πλήρη παραμετρικότητα (report generator).
- ✓ Στατιστικά στοιχεία - γραφικές απεικονίσεις.
- ✓ Δημιουργία υποκαταστημάτων, ενημερώσεις προς το κεντρικό, ταυτόχρονη παρακολούθηση.
- ✓ Συγκεντρωτικές καταστάσεις , ΚΕ.ΠΥ.Ο (Μαγνητικό μέσο μεταφοράς των αρχείων στην υπηρεσία της ΚΕ..ΠΥ.Ο) Φ.Π.Α. και παραστατικών.

- ✓ Σύνδεση με τα προγράμματα ΕΡΜΗΣ (Πωλήσεις , Χρεώστες, Πιστωτικές Κάρτες κλπ) και ΕΣΤΙΑ - ΑΠΟΘΗΚΕΣ & F/B (Αγορές , Προμηθευτές, κλπ), αυτόματη δημιουργία άρθρων και ενημέρωση των λογαριασμών.
- ✓ Δυνατότητα επεξεργασίας των στοιχείων μέσα από Windows '95 - 3.1 με τη δημιουργία ASCII αρχείων.
- ✓ Έκδοση , εκτύπωση επιταγών σε προτυπωμένο έντυπο για την πληρωμή προμηθευτών, πελατών με ταυτόχρονη ενημέρωση των λογαριασμών.
- ✓ Πλήρης παραμετροποίηση, της γραμμογράφησης , όλων των εμφανίσεων και εκτυπώσεων. Δυνατότητα αλλαγής της γραμμογράφησης από τον χρήστη

ΕΣΤΙΑ - ΠΑΓΙΑ

- ✓ Πλήρη στοιχεία παρακολούθησης κάθε Παγίου (Τεμάχια, Ημερ/νίες Κτήσης κλπ)
- ✓ Διαχείριση των Παγίων στοιχείων κατά κατηγορίες Αποσβέσεων.
- ✓ Δυνατότητα ομαδοποίησης και παρακολούθησης ίδιων Παγίων Στοιχείων με διαφορετικές ημερομηνίες Κτήσης (π.χ. Κουταλάκια).
- ✓ Κατηγορίες παγίων . Δυνατότητα ορισμού περιόδων απόσβεσης
- ✓ Δυνατότητα πρόσθετων Αποσβέσεων.
- ✓ Αυτόματες αποσβέσεις και αυτόματη σύνδεση με τη Γενική Λογιστική.
- ✓ Εμφανίσεις & Εκτυπώσεις Καρτέλας , Ισοζυγίου, Κινήσεων Παγίων.

ΕΣΤΙΑ - ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ (*)

(*) Η εφαρμογή είναι “πρόεκταση” της εφαρμογής ΕΣΤΙΑ ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

- ✓ Αυτόματη μεταφορά των αξιών των λογαριασμών της Γενικής Λογιστικής στους λογαριασμούς της Αναλυτικής Λογιστικής με δυνατότητα επιμερισμού της αξίας σε διαφορετικά Κέντρα Κόστους.
- ✓ Δυνατότητα επιμερισμού των αξιών των λογαριασμών της Γενικής Λογιστικής ποσοστιαία ή με αναφορά στα τρέχοντα υπόλοιπα οριζόμενων λογαριασμών μέσα από τους τρόπους κατανομής των Κέντρων Κόστους.

- ✓ Δυνατότητα νέων κινήσεων , άμεσα, στην Αναλυτική Λογιστική για εισαγωγή απαιτούμενων στοιχείων (Προβλέψεις) , οριστικοποίηση του αποτελέσματος (Τέλος Χρήσης) .
- ✓ Δυνατότητα διόρθωσης όλων των κινήσεων της Αναλυτικής Λογιστικής, μέσα στα χρονικά περιθώρια του Νόμου (Μέχρι την εκτύπωση Θεωρημένου Ημερολογίου).
- ✓ Όλες οι Εμφανίσεις & Εκτυπώσεις καταστάσεων (Ημερολόγιο Ελέγχου Εγγραφών, Ισοζύγια, Αναλυτικά Καθολικά, Γενικό Καθολικό, Υπόλοιπα) είναι διαθέσιμες και για τους λογαριασμούς της Αναλυτικής Λογιστικής.
- ✓ Ξεχωριστό Ημερολόγιο Αναλυτικής Λογιστικής.
- ✓ Δυνατότητα δημιουργίας ειδικών καταστάσεων (πχ. Αποτελέσματα Χρήσης) από τον χρήστη (Φύλλα Εργασίας)

ΕΣΤΙΑ - COST CENTERS & BUDGETING (*)

(*) Η εφαρμογή είναι ‘‘προέκταση’’ της εφαρμογής ΕΣΤΙΑ ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

- ✓ Δημιουργία κέντρων κόστους.
- ✓ Παραμετρικοί τρόποι ανάλυσης κόστους σύμφωνα με ποσοστά κατανομής σε διάφορα κέντρα κόστους ή σύμφωνα με το αποτέλεσμα συγκεκριμένων λογαριασμών εσόδων ή εξόδων.
- ✓ Οικονομικές καταστάσεις που δημιουργούνται από report generator με αναφορά στο κέντρο κόστους (P&L κλπ)
- ✓ Γραφικές απεικονίσεις και στατιστικά στοιχεία αναλύσεων, συνολικές οικονομικές καταστάσεις με αναφορά στα κέντρα κόστους.
- ✓ Εισαγωγή προϋπολογισμού ανεξαρτήτως βαθμίδας.
- ✓ Δυνατότητα εισαγωγής σε σχέση με την περασμένη χρήση δίνοντας ποσοστά μεταβολής των ποσών, δυνατότητα άμεσης εισαγωγής ποσών, ή σε σχέση με αποτέλεσμα μεταβλητών ασχέτως λογιστικού σχεδίου (π.χ. ΔΩΜΑΤΙΑ, ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΙΣ, ΠΛΗΡΟΤΗΤΕΣ)
- ✓ Δημιουργία καταστάσεων με report generator , σύγκριση των πραγματικών στοιχείων με το budget, αναφορά της περασμένης χρήσης, παρουσίαση αποκλίσεων σε ποσά και ποσοστά.

ΕΣΤΙΑ - ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ

- Ø Κωδικοποίηση τμημάτων, γλωσσών και σπουδών.
- Ø Ελεύθερη δημιουργία απεριόριστου αριθμού συμβάσεων, ειδικοτήτων και επιδομάτων και εισαγωγή βάσης μέτρησης.
- Ø Κωδικοποίηση των κρατήσεων, ασφαλιστικών και επικουρικών ταμείων με παραμετρικά στοιχεία, βάση μέτρησης και τρόπος υπολογισμού.
- Ø Παραμετρικά είδη μισθοδοσίας με απεριόριστες δυνατότητες, εισαγωγή τρόπου υπολογισμού μισθού, βάσης φόρου και Φ.Μ.Υ.
- Ø Στοιχεία υπαλλήλων, με πολλά πληροφοριακά στοιχεία και δυνατότητες, εισαγωγής ημερομηνίας αποχώρησης, για διαφορετικό υπολογισμό Φ.Μ.Υ.
- Ø Προαιρετική δυνατότητα εισαγωγής εργασίας σύμφωνα με κάρτα εισόδου- εξόδου , παραμετρική αρχή περιόδου, αυτόματος υπολογισμός ωρών.
- Ø Έκτακτες κινήσεις μηνός (αναδρομικά , οδοιπορικά , κρατήσεις επιδόματα , προκαταβολές).
- Ø Εύκολος και γρήγορος μισθός μηνός και αυτόματη δημιουργία μισθών.
- Ø Δυνατότητα σύνδεσης με λογιστική.
- Ø Εκτυπώσεις Βεβαιώσεων αποδοχών. (Παραμετρική)
- Ø Δυνατότητα υπολογισμού βασικού μισθού.
- Ø Δυνατότητα μηδενισμού αρχείων με τρεις 3 τρόπους : 1) εργασίες μηνός, 2) όλα τα αρχεία και 3) διαγραφή μισθοδοσιών προηγούμενων ετών .
- Ø Δυνατότητα δημιουργίας αναλυτικής κατάστασης ενσήμων.
- Ø Παραμετρικές καταστάσεις μισθοδοσίας με δύο report generators.
- Ø Ανάλυση μηνός, καρτέλα υπαλλήλου.
- Ø Καταστάσεις κρατήσεων, εισφορών, ενσήμων, προκαταβολών και όλων των στοιχείων μηνός.
- Ø Υποσύνολα ανά τμήμα ή ειδικότητα για όλες τις καταστάσεις..
- Ø Διαχείριση προσωπικού με αναλύσεις εργασίας σύμφωνα με την ημέρα της εβδομάδας ή την ημερολογιακή ημέρα.
- Ø Γραφικές παραστάσεις για τις μισθοδοσίες σε ποσά ή ημέρες, τις προσαυξήσεις, τις μειώσεις , τις ασθένειες , τις απουσίες κ.λ.π.
- Ø Παραμετρικές κλίμακες φόρων, παραμετρικοί πίνακες αποζημιώσεων.
- Ø Μηχανογραφικά ένσημα ΙΚΑ.

ΕΣΤΙΑ - ΑΠΟΘΗΚΕΣ

- Ø Απεριόριστος αριθμός αποθηκών με διαχωρισμό σε κεντρικές ,Παραγωγής και πώλησης).
- Ø Κωδικοποίηση ειδών (με γράμματα και αριθμούς), απεριόριστες δυνατότητες συνδυασμού.
- Ø Ελάχιστη -μέγιστη τιμή κόστους, τελευταία τιμή κόστους , μέση τιμή , maximum stock.
- Ø Παραμετρικές ομάδες ειδών, μονάδες μέτρησης και συντελεστές μετατροπής.
- Ø Διακίνηση ειδών με αυτόματη προσαρμογή κόστους σε διαφορετική μονάδα μέτρησης.
- Ø On-line υπόλοιπα ειδών, καρτέλες ειδών και ισοζύγια.
- Ø Έκδοση καταστάσεων απογραφής.
- Ø Εισαγωγή στοιχείων πραγματοποιηθείσης απογραφής.
- Ø Έκδοση ισοζυγίου διαφορών ανά είδος (ελλείμματα - πλεονάσματα -
- Ø Ιδιοκατανάλωση - Προσωπικό).
- Ø Οριστικοποίηση διαφορών (προσαρμογή στα πραγματικά υπόλοιπα).
- Ø Ημερολόγια αποθηκών με επιλογή είδους κινήσεων και επιλογή αποθήκης - ομάδας - είδους - Φ.Π.Α.
- Ø Κύκλωμα προμηθευτών με πλήρη εξωλογιστική παρακολούθηση.
- Ø Εισαγωγή προσφορών και ανάλυση ανά κατηγορία ειδών ή ανά είδος σύμφωνα με τις τιμές προσφοράς ή την ημερομηνία.
- Ø Food & Beverage Reports. Στοιχεία και από Ιδιοκαταναλώσεις,
- Ø Προσωπικό, Ελλείμματα, Πλεονάσματα, Επιστροφές Εξαγωγών,
- Ø Επιστροφές Εισαγωγών.
- Ø Κατηγορίες Ομάδων Ειδών
- Ø Εισαγωγή Συνταγών, Παρασκευή Συνταγών με αυτόματη ενημέρωση των υπολοίπων των ειδών που συμμετέχουν στις Συνταγές.
- Ø Αυτόματη μεταφορά άρθρων αγορών & κινήσεων προμηθευτών στην εφαρμογή ΕΣΤΙΑ - ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ.

ΕΣΤΙΑ - FOOD & BEVERAGE CONTROL (*)

ΜΕΡΙΔΟΛΟΓΗΣΗ – ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

(*) Η εφαρμογή είναι “προέκταση” της εφαρμογής ΕΣΤΙΑ - ΑΠΟΘΗΚΕΣ

- Ø Ανάλυση συνταγών σε είδη της αποθήκης με δυνατότητα εναλλακτικών ειδών και εναλλακτικών συνταγών.
- Ø Ανάλυση μενού σε συνταγές και είδη με on-line ανάλυση κόστους (τελευταία τιμή ή μέση τιμή).
- Ø Έλεγχος του ποσοστού συμμετοχής των ειδών στην Συνταγή.
- Ø Απεριόριστος αριθμός ανάλυσης μενού και συνταγών.
- Ø Αυτόματη έκδοση κόστους (food cost analysis) σύμφωνα με τα υπάρχοντα υπόλοιπα για είδη, συνταγές, μενού.
- Ø Αυτόματη ενημέρωση των εξαγωγών (πωλήσεων) για τις πωλήσεις ημέρας (συνταγές - μενού) με σύνδεση P.O.S.
- Ø Στατιστικά πωλήσεων- food cost ανά σημείο πώλησης ή ανά είδος πώλησης.
- Ø Food & Beverage reports σύμφωνα με τις μεταβολές των τιμών, μέγιστες τιμές κόστους, ποσότητες εισαγωγών, εξαγωγών, πωλήσεων.

Πρόγραμμα : ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ. ΕΤΑΙΡΕΙΑ SUNSOFT

Η εφαρμογή ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ καλύπτει τις παρακάτω διαδικασίες:

Παράμετροι εφαρμογής:

- Παράμετροι διαχείρισης εφαρμογής
- Παράμετροι διαχείρισης χρήσεως
- Παράμετροι διαχείρισης χρηστών
- Παράμετροι διαχείρισης οικονομικής χρήσης

Παράμετροι Γενικής Λογιστικής:

- Βασικοί παράμετροι
- Δημιουργία βιβλίων γενικής λογιστικής
- Δημιουργία χαρακτηριστικών λογαριασμών λογιστικού σχεδίου
- Γενικοί παράμετροι

- Δημιουργία παραμέτρων διαχείρισης στοιχείων πελατών προμηθευτών (οικονομικές εφορίες, επαγγέλματα, πόλεις)
- Δημιουργία ξένων νομισμάτων
- Διαχείριση κωδικών κίνησης γενικής λογιστικής
- Δυνατότητα δημιουργία κωδικών κίνησης και ανάθεσής τους σε ημερολόγιο γενικής λογιστικής
- Ορισμός παραμέτρων ενημέρωσης συγκεντρωτικών καταστάσεων ανά κωδικό κίνησης

Διαχείριση Ξένου Νομίσματος:

- Διαχείριση ισοτιμιών ξένων νομισμάτων ανά ημέρα

Διαχείριση Λογαριασμών:

- Διαχείριση λογιστικού σχεδίου
- Διαχείριση λογαριασμών λογιστικού σχεδίου σε επίπεδο 5βάθμιων κωδικών λογαριασμών με ταυτόχρονη συλλειτουργία των λογαριασμών της αναλυτικής λογιστικής σε ξεχωριστό και ανεξάρτητο κύκλωμα
- Διαχείριση βασικών – ειδικών στοιχείων λογαριασμών
- Διαχείριση πελατών
- Διαχείριση βασικών στοιχείων πελατών
- Προβολή ανά πελάτη των αναλυτικών του κινήσεων με δυνατότητα μετάβασης στο λογιστικό άρθρο που δημιούργησε την κίνηση του πελάτη
- Προβολή ανά μήνα των συνόλων των κινήσεων του πελάτη
- Προβολή των αναλυτικών κινήσεων του πελάτη σε ξένο νόμισμα και των συνόλων ανά ξένο νόμισμα των αναλυτικών κινήσεων του πελάτη
- Δυνατότητα άμεσης εκτύπωσης των αναλυτικών κινήσεων του πελάτη από την διαχείριση πελατών
- Δυνατότητα άμεσης εκτύπωσης ισοζυγίου πελάτη από την διαχείριση πελατών
- Διαχείριση προμηθευτών
- Διαχείριση βασικών στοιχείων προμηθευτών
- Προβολή ανά προμηθευτή των αναλυτικών του κινήσεων με δυνατότητα μετάβασης στο λογιστικό άρθρο που δημιούργησε την κίνηση του προμηθευτή

- Προβολή ανά μήνα των συνόλων των κινήσεων του προμηθευτή
- Προβολή των αναλυτικών κινήσεων του προμηθευτή σε ξένο νόμισμα και των συνόλων ανά ξένο νόμισμα των αναλυτικών κινήσεων του προμηθευτή
- Δυνατότητα άμεσης εκτύπωσης των αναλυτικών κινήσεων του προμηθευτή από τη διαχείριση προμηθευτών
- Δυνατότητα άμεσης εκτύπωσης ισοζυγίου προμηθευτή από τη διαχείριση προμηθευτών
- Προβολή λογαριασμού
- Προβολή ανά λογαριασμό των αναλυτικών του κινήσεων με δυνατότητα μετάβασης στο λογιστικό άρθρο που δημιουργήσε την κίνηση του λογαριασμού
- Προβολή ανά μήνα των συνόλων των κινήσεων του λογαριασμού
- Προβολή των αναλυτικών κινήσεων του λογαριασμού σε ξένο νόμισμα και των συνόλων ανά ξένο νόμισμα των αναλυτικών κινήσεων του λογαριασμού
- Δυνατότητα άμεσης εκτύπωσης των αναλυτικών κινήσεων του λογαριασμού από τη διαχείριση πελατών
- Δυνατότητα άμεσης εκτύπωσης ισοζυγίου λογαριασμού από την προβολή λογαριασμών
- Διαχείριση ομάδων λογαριασμών
- Δυνατότητα δημιουργία ομάδας λογαριασμών για την λήψη εκτυπώσεων ανά ομάδα λογαριασμών

Διαχείριση Κέντρων Κόστους:

- Διαχείριση κέντρων κόστους
- Δυνατότητα ανάπτυξης κέντρων κόστους σε μέγιστο βαθμό σύμφωνα με τις ανάγκες της οικονομικής μονάδας
- Ανάθεση ανά κέντρο κόστους των λογαριασμών της γενικής λογιστικής με δυνατότητα καταχώρησης ανά λογαριασμό ποσοστού επιμερισμού
- Προβολή κέντρων κόστους
- Προβολή ανά κέντρο κόστους των αναλυτικών του κινήσεων με δυνατότητα μετάβασης στο λογιστικό άρθρο που δημιουργήσε την κίνηση για το κέντρο κόστους
- Προβολή των συνόλων ανά μήνα των κέντρων κόστους
- Εκτυπώσεις κέντρων κόστους
- Εκτύπωση αναλυτικού καθολικού κέντρου κόστους
- Εκτύπωση ισοζυγίων κέντρων κόστους

- Εκτύπωση κίνησης λογαριασμού γενικής λογιστικής ανά κέντρο κόστους
- Εκτύπωση κίνησης κέντρου κόστους ανά λογαριασμό γενικής λογιστικής

Διαχείριση Προϋπολογισμού :

- Διαχείριση προϋπολογισμού
- Κατάρτιση προϋπολογισμού ανά μήνα για οποιοδήποτε βαθμό λογαριασμού γενικής λογιστικής
- Προβολή προϋπολογισμού
- Δυνατότητα προβολής προϋπολογισμού απολογισμού ανά λογαριασμό γενικής λογιστικής ανά χρήση
- Εκτυπώσεις προϋπολογισμού
- Εκτύπωση προϋπολογισμού
- Εκτύπωση προβολής προϋπολογισμού
- Εκτύπωση σύγκρισης προϋπολογισμού απολογισμού μεταξύ δύο χρήσεων

Κινήσεις λογιστικών άρθρων:

- Δημιουργία μοντέλων λογιστικών άρθρων
- Δυνατότητα δημιουργίας μοντέλων λογιστικών για την γρήγορη καταχώρηση λογιστικών κινήσεων
- Διαχείριση κινήσεων πρόχειρων λογιστικών άρθρων
- Δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας κινήσεων κέντρων κόστους με επιλογή από τον χρήστη του προτεινόμενου κέντρου κόστους
- Δυνατότητα δημιουργίας κινήσεων σε ξένο νόμισμα με επιλογή από τον χρήστη του ξένου νομίσματος και της ισοτιμίας του
- Διαχείριση κινήσεων οριστικών λογιστικών άρθρων
- Καταχώρηση λογιστικών άρθρων με μοντέλο λογιστικού άρθρου
 - Καταχώρηση λογιστικών άρθρων με την μορφή παραστατικών. Δυνατότητα ενημέρωσης της γενικής λογιστικής απευθείας ή με γέφυρα
 - Δυνατότητα δημιουργίας κινήσεων κέντρων κόστους από την καταχώρηση με μοντέλο λογιστικού άρθρου με επιλογή από τον χρήστη του προτεινόμενου κέντρου κόστους

Εκτυπώσεις:**§ Λογαριασμών**

- Ισοζυγίου
- Αναλυτικού ισοζυγίου λογαριασμών
- Αναλυτικού ισοζυγίου πελατών – προμηθευτών
- Αναλυτικών κινήσεων πελατών – προμηθευτών
- Αναλυτικών κινήσεων λογαριασμών
- Γενικού καθολικού
- Ισοζυγίου γενικού καθολικού
- Ημερολογίων
- Αναλυτικών ημερολογίων
- Συγκεντρωτικού ημερολογίου
- Καταστάσεων ελέγχου
- Κατάσταση ελέγχου λογιστικών άρθρων πρόχειρων και οριστικών
- Κατάσταση ελέγχου κινήσεων που δημιουργήθηκαν με μοντέλα λογιστικών άρθρων

Περιοδικές Εργασίες:

- Οριστικοποίηση λογιστικών άρθρων
 - Οριστικοποίηση πρόχειρων λογιστικών άρθρων
- Οριστικοποίηση περιόδου
 - Οριστικοποίηση περιόδου με έλεγχο για την ύπαρξη μη οριστικοποιημένων λογιστικών άρθρων για κάθε αναλυτικό ημερολόγιο
- Περιοδική δήλωση Φ.Π.Α.
 - Κατάρτιση περιοδικής – τροποποιητικής δήλωσης Φ.Π.Α και εκτύπωση της στο έντυπο του υπουργείου οικονομικών.

Εργασίες τέλους χρήσης:

- Παράμετροι ΚΕ.ΠΥ.Ο
- Ισοζύγιο ΚΕ.ΠΥ.Ο
- Συγκεντρωτική τιμολογίων
- Λογιστικές εγγραφές τέλους χρήσεως

§ Δυνατότητα αυτόματης κατάρτισης των εγγραφών ισολογισμού και εκτύπωση των δελτίων συμψηφιστικών πράξεων

- Συγκεντρωτική Φ.Π.Α
 - § Κατάρτιση συγκεντρωτικής δήλωσης Φ.Π.Α. και εκτύπωση της στο έντυπο του υπουργείου οικονομικών
 - § Δημιουργία νέας χρήσης
- Λογιστικές εγγραφές μεταφοράς υπολοίπων χρήσης
- Εκτυπώσεις οικονομικών καταστάσεων
 - § Εκτύπωση ισολογισμού
 - § Αποτελεσμάτων εκμεταλλεύσεως
 - § Αποτελεσμάτων χρήσεως
 - § Πίνακα διανομής κερδών
 - § Αριθμοδεικτών
 - § Πλήρης δυνατότητα σύνδεσης με το Microsoft Excel για την δημιουργία λογιστικών καταστάσεων με τα οικονομικά δεδομένα των λογαριασμών και διαχείριση των εκτυπώσεων από την εφαρμογή

Βοηθητικές Εργασίες:

- Προεκτύπωση βιβλίων
- Επαναφορά εκτύπωσης
- Έλεγχος Α.Φ.Μ πελατών –προμηθευτών
- Μαζική διαγραφή πρόχειρων λογιστικών άρθρων
- Δημιουργία λογιστικών άρθρων από αρχείο ASCII ή από Excel
- Δυνατότητα καταχώρησης λογιστικών εγγραφών από αρχείο ASCII ή από φύλλο εργασίας του Microsoft Excel

Διαχείριση Παγίων:

- Διαχείριση ειδών παγίων
- Διαχείριση χώρων εγκατάστασης παγίων
- Αυτόματη ενημέρωση λογιστικής από το κύκλωμα των παγίων
- Κινήσεις παγίων
 - Αγορά παγίου
 - Αποσβέσεις παγίου ανάλογα με την επιλεγμένη μέθοδο απόσβεσης
- Υπολογισμός αναπροσαρμογής αξίας ακινήτων
 - Εκτυπώσεις παγίων

- Εκτύπωση αναλυτικών κινήσεων παγίου
- Εκτύπωση οικονομικών στοιχείων παγίων
- Εκτύπωση διαχείρισης παγίων
- Εκτύπωση μητρώου παγίων

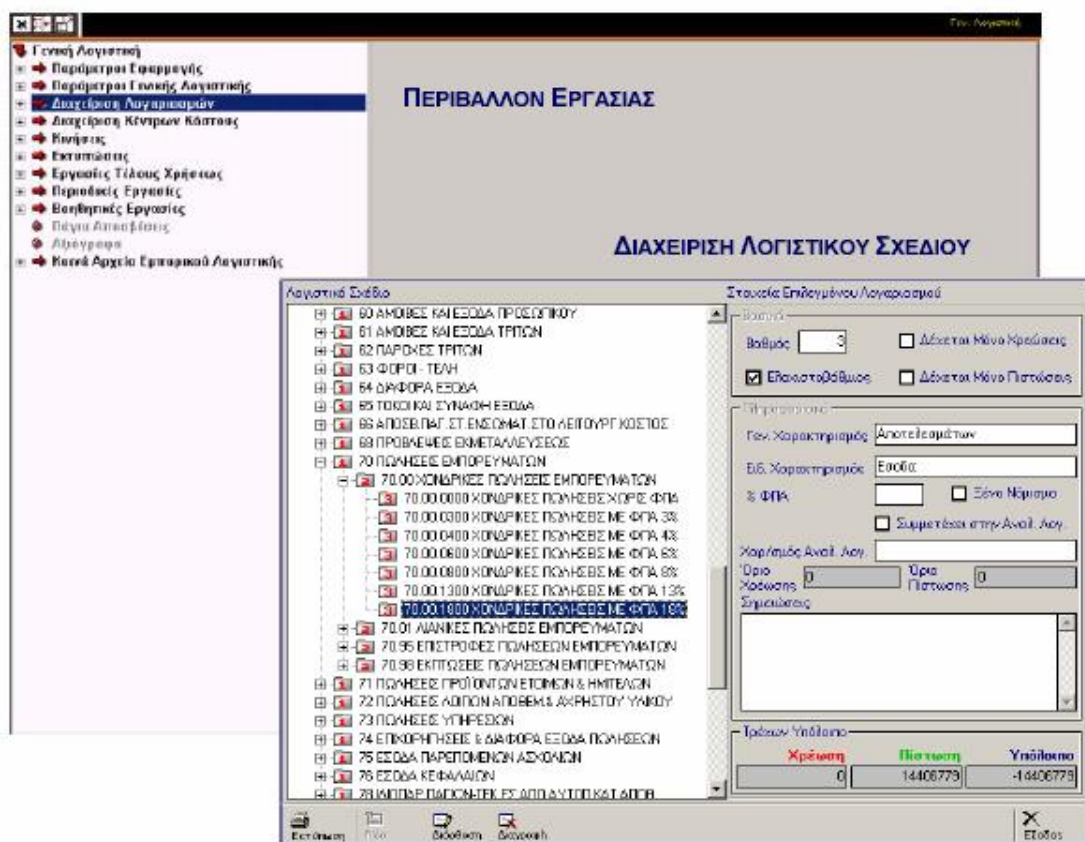
Διαχείριση Αναλυτικής Λογιστικής:

- Διαχείριση παραμέτρων ενημέρωσης αναλυτικής λογιστικής
 - Από λογαριασμούς γενικής λογιστικής
 - Από φύλλα μερισμού
- Διαχείριση κινήσεων αναλυτικής λογιστικής
 - Αυτόματη δημιουργία κινήσεων αναλυτικής λογιστικής από τα φύλλα μερισμού
 - Αυτόματη δημιουργία κινήσεων αναλυτικής λογιστικής από τους λογαριασμούς της γενικής λογιστικής

Διασύνδεση με την εμπορική διαχείριση ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ:

- Δυνατότητα αμφίδρομης ενημέρωσης Λογιστικής και Εμπορικής Διαχείρισης
- Πλήρης σύνδεση με το κύκλωμα αξιογράφων της Εμπορικής Διαχείρισης για τη συμφωνία και παρακολούθηση τραπεζικών λογαριασμών, επιταγών, εισπρακτέων – πληρωτέων, κ.α.
- Δυνατότητα διαχείρισης λογαριασμών, εισπρακτέων – πληρωτέων.

Ενδεικτικές Οθόνες:



Διαχείριση Βιβλίων Λογιστικής:

Κωδικός	Περιγραφή
20	Ημερολόγιο Αγορών

Τύπος Θεωρ/ων Βιβλίων	Είδος Θεωρ/ων Βιβλίων
Ημερολόγιο	Ημερολόγιο Αγορών

Στοιχεία Βιβλίων		Στοιχεία Ημερολογίων	
Τελ. Εκτυπωμένη Σελίδα	0	Α/Α Ημερολογίου	0
Ποσό Τελ. Συναλ. Χρέωσης	0	Τελ. Εκτυπωμένο Άρθρο	
Ποσό Τελ. Συναλ. Πιστώσεως	0	Ημ/γία Πρώτης Πρόβλεψης	
		Ημ/γία Τελευτ/ας Οριστικ/σης	

Κωδικός	Περιγραφή	Συμετέχει ΚΕΠΥΟ	Συγκεντρωτική ΚΕΠΥΟ	Τρόπος Ενημέρωσης ΚΕΠΥΟ
30	Αγορών	Ναί	Αγορών	Προσθετικά
80	Επιστροφές-Επ	Ναί	Αγορών	Αφαιρετικά

Καταχώρηση Λογιστικού Άρθρου:

Στοιχεία Άρθρου

Κωδικός Κίνησης:

Ημερ/νία Καταχώρησης:

Τύπος Παρ/κού: Σειρά: Αριθμός:

Αιτιολογία:

Ημερ/νία Παραστατικού:

Παράγει Τσμ Άρθρο Φύλλα Μοριασμού Ξένο Νόμισμα

Νόμισμα:

Ισοτιμία:

Κινήσεις Άρθρου

Κωδικός	Περιγραφή	Αιτιολογία	Χρέωση	Πίστωση	Εξε
30.00.0000	ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΕΝΙΚΟΣ	ΔΑΜΑ ΑΕ	15.000.000	0	
70.00.1800	ΧΩΝΔΡΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕ ΦΠΑ 18%	ΔΑΜΑ ΑΕ	0	12.711.864	
54.00.0100	ΦΠΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 18%	ΔΑΜΑ ΑΕ	0	2.288.136	

Σύνολα: Χρέωσης : 15.000.000,00 Πίστωσης : 15.000.000,00

Κατάσταση Άρθρου

Αριθμός Εγγραφής: Αριθμός Λογιστικοποίησης:

Οριστικοποιημένο Εκτυπωμένο

Εξοικονομώ Μετόθεση Νέα Αντίγραφο Διαγραφή Εξοδος

Καταχώρηση Κινήσεων Μοντέλων Άρθρου:

Στοιχεία Άρθρου

Μοντέλο Άρθρου

Κωδικός:

Περιγραφή:

Ημερ/νία Καταχώρησης:

Ημερ/νία Παραστατικού:

Τύπος Παρ/κού: Σειρά: Αριθμός:

Αιτιολογία:

Αναλυτικός Λογαριασμός:

Μοντέλο Άρθρου

Αιτιολογία	Κατηγορία Είδους	Τύπος Είδους	Ποσό	Ποσό ΦΠΑ
Πωλήσεις 3%	Εμπόρευμα Α	Εμπορεύματα		
Πωλήσεις 4%	Εμπόρευμα Α	Εμπορεύματα	240.385	9.615
Πωλήσεις 6%	Εμπόρευμα Α	Εμπορεύματα	155.660	9.340
Πωλήσεις 8%	Εμπόρευμα Α	Εμπορεύματα	160	
Πωλήσεις 13%	Εμπόρευμα Α	Εμπορεύματα		
Πωλήσεις 18%	Εμπόρευμα Α	Εμπορεύματα		
Πελάτες			415.000	0

Σύνολα: Χρέωσης : 415000 Πίστωσης : 415000

Εξοικονομώ Νέα Αντίγραφο Διαγραφή Αποδοχή Ακύρωση

Διαχείριση Κέντρων Κόστους:

Κέντρα Κόστους

Λογαριασμοί

Κωδικός	Λογαριασμός	Περιγραφή	Τύπος Μερισμού	% Επιμερισμού
64.08.000	Κόστος κ.λ.π υλικό θέρον	Κόστος κ	<input checked="" type="checkbox"/>	20
64.08.0100	Υλικά καθαριότητας	Καθαριότητα	<input checked="" type="checkbox"/>	70
64.08.0200	Υλικά φαρμακείου	Υλικά Φαρμακείο	<input checked="" type="checkbox"/>	30

Κέντρα Κόστους

- Κέντρα Κόστους
 - Διοίκηση
 - Λογιστήριο
 - Διεύθυνση
 - Παραγωγή
 - Τμήμα Παραγωγής 1
 - Τμήμα Παραγωγής 2
 - Τμήμα Παραγωγής 3
 - Διάρθρωση
 - Τμήμα Πωλήσεων

Εκτύπωση Νέο Διάθεση Διαγραφή Εξόδος

Προβολή Λογαριασμού:

Κωδικός: 00.00 Περιγραφή: ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ

Κινήσεις: Μηνιαία Κινήσεις σε Ε.Ν.

Από Ημερομηνία: 03/12/2001 Εώς Ημερομηνία: 31/12/2001 Απογραφή: 0

Αναλυτικός Κινήσεις Λογαριασμού Με Προβλέψεις Προηγούμενο Υπ: 0

Ημερία Κινήσεις	Αριθμός Π	Αιτιολογία	Κρέωση	Πίστωση	Υπόλοιπο
08/12/2001	4	Αγορές Χρήσιμα	2.722.448	0	17.722.448
08/12/2001	5	Αποθέματα τέλους χρήσεως	0	10.000.000	7.722.448
08/12/2001	6	Χονδρικές Πωλήσεις	0	17.001.893	-9.279.445
08/12/2001	7	Αμοιβές Έμμοιθου προσωπικού	435.000	0	-8.844.445
08/12/2001	8	Αμοιβές Τρίτων	100.000	0	-8.744.445
08/12/2001	9	Τηλεπικοινωνίες	50.000	0	-8.694.445
08/12/2001	10	Ενοίκια	150.000	0	-8.544.445
08/12/2001	11	Λοιπές Παροχές τρίτων	50.000	0	-8.494.445
08/12/2001	12	Δημοτικοί Φόροι - Τέλη	35.000	0	-8.459.445
08/12/2001	13	Εξοδα Μεταφορών	5.000	0	-8.454.445
08/12/2001	14	Εξοδα ταξιδίων	100.000	0	-8.354.445
08/12/2001	15	Συνδρομές Εισφορές	15.000	0	-8.339.445
08/12/2001	16	Εντυπο-Γραφικά	1.100.000	0	-7.239.445
08/12/2001	17	Υλικά άμεσης ανάδρασης	100.000	0	-7.139.445
08/12/2001	19	Αποσβέσεις Επιπλόν	15.399	0	-7.124.046

Σύνολο Λογαριασμού: Χρέωση: 19.877.847 Πίστωση: 27.001.893 Υπόλοιπο: -7.124.046

Εκτύπωση Εξόδος

Εκτύπωση Αναλυτικού Ισοζυγίου:

Κωδικός Κίνησης
 10 - (Πωλήσεων) • 30 - (Αγορών) • 70 - (Επιστροφές -Εκπτώσεις Πωλήσεων) • 80 - (Επιστροφές-Εκπτώσεις Αγορών)

Ημερομηνία:
 Από 3/12/2001 Έως 31/12/2001

Λογαριασμός:
 Από Έως

Αναλυτικό Συνοπτικό

Πελάτες Προμηθευτές

Ομάδα Λογαριασμών
 Με Προβλήματα
 Χωρίς τους μη κινηθέντες την Περίοδο
 Χωρίς τα μηδενικά υπόλοιπα

Πρωτοβάθμιοι
 Δευτεροβάθμιοι
 Τριτοβάθμιοι
 Τεταρτοβάθμιοι
 Πεντοβάθμιοι

Εκτύπωση Εξόσος

Δελτίο Συμψηφιστικών Πράξεων:

Sunsoft Sunsoft ΕΠΕ 035927536		Ημ/νία 03/12/2001	№ 6
ΔΕΛΤΙΟ ΣΥΜΨΗΦΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ	ΧΡΕΩΣΗ	ΠΙΣΤΩΣΗ
70.00.0300	Εξ αποτελέσμετ. Εκρίσης	146.631	0
70.00.0400	Εξ αποτελέσμετ. Εκρίσης	15.385	0
70.00.0600	Εξ αποτελέσμετ. Εκρίσης	10.038	0
70.00.0800	Εξ αποτελέσμετ. Εκρίσης	640.140	0
70.00.1300	Εξ αποτελέσμετ. Εκρίσης	1.760.012	0
70.00.1800	Εξ αποτελέσμετ. Εκρίσης	14.406.779	0
80.00	Χωροκός Πωλήσεις	0	17.001.893
	ΣΥΝΟΛΑ	17.001.893	17.001.893
		0 ΛΟΓΙΣΤΗΣ	0 ΕΛΕΓΧΟΣ

F & B MANAGEMENT

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

- Γενικοί παράμετροι : Κατηγορίες εταιρειών, Τράπεζες, Πιστωτικές κάρτες, Δ.Ο.Υ., Επαγγέλματα
- Γεωγραφική κατανομή : Χώρες, Γεωγραφικές περιοχές, πόλεις, περιοχές.
- Στοιχεία εταιρείας
- Παράμετροι εφαρμογής
- Χρήστες
- Χρήσεις
- Καταστήματα / σημεία πώλησης
- Πωλητές
- Κινήσεις πιστωτικών καρτών

ΕΙΔΗ

- Δυνατότητα δημιουργία απεριόριστου πλήθους αποθηκών, κατηγοριών ομάδων, ομάδων, υποομάδων, μονάδων μέτρησης.
- Status ειδών για την διαχείρισή τους στις παραγγελίες
- Τύπος λογιστικής για την ενημέρωση λογιστικής.
- Βασικό αρχείο ειδών με δυνατότητα καταχώρησης πληθώρας πληροφοριακών στοιχείων
- Δημιουργία συνταγών παρασκευής (σύνθεσης) και παραγωγής (αποσύνθεσης)

ΒΑΣΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΕΙΔΩΝ

Κωδικός	Περιγραφή	Ημερ/νία
34	ΦΙΛΕΤΟ ΜΟΣΧΟΥ	22/1/2002

Βασικά Στοιχεία	Πληροφοριακά	Σύνθεση-Αποσύνθεση	Κινήσεις
-----------------	--------------	--------------------	----------

Δευτερεύουσα περιγραφή		Barcode	
FILET STEAK			
Κατηγορία Είδους	ΤΡΟΦΙΜΑ	Ομάδα	ΚΡΕΑΤΑ (ΚΑΤΕΦΥΓΜΕΝΑ)
Τύπος Λογαριασμού	ΡΟΦΗΜΑΤΑ	Μονάδα Μέτρησης	ΚΛΩ
Φ.Π.Α.	ΚΑΝΟΝΙΚΟΣ	Παραγωγός	ΣΑΜΟΣ
Παλιός Κωδικός	ΚΤΡ001	<input checked="" type="checkbox"/> Ετήσιος	

Προμηθευτής	Κωδικός Είδους Προμ.	Βασικός
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ 1	ΠΡΟ1123	Ναι
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ 2	ΠΡΟ123	Όχι

Κωδικός	Περιγραφή	Ημερ/νία
34	ΦΙΛΕΤΟ ΜΟΣΧΟΥ	22/1/2002

Βασικά Στοιχεία	Πληροφοριακά	Σύνθεση-Αποσύνθεση	Κινήσεις
-----------------	--------------	--------------------	----------

Υπόλοιπα Αποθηκών					
Περιγραφή Αποθήκης	Συνολικό Υπόλοιπο Είδου	Δεσμευμένη Ποσότητα	Διαθέσιμη Ποσότητα	Τρέχουσα Κυκλ.	
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΑΠΘΘΗΚΗ	30,00	0,00	0,00		
ΑΠΘΘΗΚΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ 2	40,00	0,00	0,00		

Σύνοψη Παραγγελιών	Παλιών	Προμηθευτών	Υπόλοιπα	
Παραγγελία	0	0	0	
Δέσμευση	0			
Ικανοποίηση	0	0	0	Τρέχουσα Κυκλοφοριακή Ταχύτητα
Ακυρωμένα	0	0	0	Μέση Τιμή Κόστους
Αναμενόμενα	0	0	0	Συνολικά υπόλοιπα
Απεσταλμένα	0			

--	--	--	--	--	--	--

ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ

- ✓ Παραμετρικά παραστατικών με δυνατότητα παραμετροποίησης σειρά παραστατικών ανά αποθηκευτικό χώρο, σκοπού διακίνησης, τρόπος αποστολής εμπορευμάτων, τρόπων πληρωμής, και επιβαρύνσεων.
- ✓ Παράμετροι ενημερώσεων ειδών, προμηθευτών, πελατών.

Περιγραφή
ΑΓΟΡΑ ΜΕ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΞΙΑ

Κωδικός Κίνησης: Αγόρας

Εισαγωγή Εξαγωγή
 Απαγραφή Παραγγελία

Ενημέρωση Ποσοτήτων Ενημέρωση Αξιών Ενημέρωση Κόστους
 Αντίθετο Πρόσημο Κίνησης Ενημέρωση Ημερομηνιών Ενημέρωση σε Έξοο Νόμισμα
 Ενημέρωση Υπολοίπου Ποσότητας Είδους
 Όλα Ενημέρωση Πρόσθεση Απόλυτης Τιμής Αφαίρεση Απόλυτης Τιμής

Ενημέρωση Δεσμευμένης Ποσότητας από Παραγγελίες Παιδιών
 Όλα Ενημέρωση Πρόσθεση Απόλυτης Τιμής Αφαίρεση Απόλυτης Τιμής

Ενημέρωση Διαθέσιμης Ποσότητας προς Πώληση
 Όλα Ενημέρωση Πρόσθεση Απόλυτης Τιμής Αφαίρεση Απόλυτης Τιμής

Ενημέρωση Μη Καταμετρημένης Ποσότητας Αγοράς
 Όλα Ενημέρωση Πρόσθεση Απόλυτης Τιμής Αφαίρεση Απόλυτης Τιμής

Ενημέρωση Ποσότητας Σκάρτων
 Όλα Ενημέρωση Πρόσθεση Απόλυτης Τιμής Αφαίρεση Απόλυτης Τιμής

Έξοδος

▼ Παράμετροι παραστατικών

Βασικά Στοιχεία Μετασηματισμοί

Συντομογραφία: Περιγραφή Ενδότηση Περιγραφή
 ΠΑΓ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ ΑΓΟΡΑΣ BUY

Τύπος Διαχείρισης: Εισαγωγή - Αγορά Κωδικός Διαχείρισης: Αγόρας - Αγορά

Φόρμα Εκτύπωσης: Προτεινόμενος Τρόπος Πληρωμής:

Ενδίδεμο Default Τύπος Αυτόματη Αρίθμηση Επί Πωτίσει

Αρίθμηση Παραστατικών
 ΣΕΙΡΑ ΑΓΟΡΩΣΗ ΚΑ ΣΑΚ - 30 [| + ΣΕΙΡΑ ΑΓΟΡΩΣΗ ΤΜΗΜΑ 1 ΣΑ1 - 2 [| + ΣΕΙΡΑ ΑΓΟΡΩΣΗ ΤΜΗΜΑ 2 ΣΑ2 - 1 [|

Επιβαρύνσεις: Δεν δέχεται Δέχεται Επιπτώσεις: Δεν δέχεται Δέχεται Προτεινόμενη Τιμή Μονάδας: Καμμία Λιανικής Χονδρικής Μέση Τιμή Κόστους

Το παραστατικό αναφέρεται σε: Αξία χωρίς είδη Ποσότητα ειδών Αξία ειδών Ποσότητα + Αξία ειδών

Συμετοχή Παραστατικού
 Σε Συγκεντρωτικές Καταστάσεις
 Σε Εκκαθάριση Φ.Π.Α.

Βασική αιτιολογία:

Σκάρτα:

Επίσημο Χωρίς είδη

Ενημερώσεις

Αρχείο	Παράμετροι Ενημέρωσης	Χρονική Σημείωση
Είδος	ΑΓΟΡΑ ΜΕ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΞΙΑ	Οριστικός
Πρωτεύουσα	ΠΕΤΩΣΗ	Οριστικός

Ενημέρωση Αναμενόμενων Παραγγελιών
 Προσθήκη ειδών
 Παραστατικά εξωτερικού

Έξοδος

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

§ Παραμετρικά προμηθευτών με δυνατότητα παραμετροποίησης κατηγοριών προμηθευτών και μεταφορικών εταιρειών

§ Βασικό αρχείο προμηθευτών με δυνατότητα καταχώρησης πληθώρας πληροφοριακών στοιχείων

Κωδικός: 1 Τύπος Αναγνώρισης: ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ 1 Ημερομηνία Καταχώρισης: 5/11/2007

Βασικά στοιχεία Πληροφοριακά Παραγωγή Κινήσεις Μηνιαία

Επωνυμία Εταιρείας: ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ 1 Αντιπρόσωπος: ΠΩΣΥΠΚΟΥΤΣΗΣ ΝΙΚΟΣ
 Επάγγελμα: ΕΜΠΟΡΙΑ ΦΡΕΣΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Α.Φ.Μ.: 023590410 VAT Number: 123456789
 Δ.Ο.Υ.: ΑΓ.ΑΘΗΝΩΝ ΑΡ.Μ.Α.Ε.: 23456 Νόμισμα: EURO

Διεύθυνση: Οδός: Αριθμός: Τ.Κ.: Περιφέρ. (Πόλη - Χώρα):
 ΕΥΜΑΤΩΝ ΠΑΛΕΜΟΥ 13 123 45 ΚΑΡΕΑΣ (ΑΘΗΝΑ - ΕΛΛΑΣ)

Τηλέφωνο: Tele: 010-2567890 010-3456789
 Website:
 Ταχ. Θυρίδα: Κατηγορία Προμηθευτή: 1 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
 Παρατηρήσεις:

Κωδικός: 1 Τύπος Αναγνώρισης: ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ 1 Ημερομηνία Καταχώρισης: 5/11/2007

Βασικά στοιχεία Πληροφοριακά Παραγωγή **Κινήσεις** Μηνιαία

Από Ημερομηνία: 1/1/2002 Έως Ημερομηνία: Έξοχο Νόμισμα

Προηγούμενα Σύνολα: Χρέωση: 0 Πίστωση: 0 Υπόλοιπο: 0

Ημερομηνία	Σειρά	Αριθμός	Αρ. Παρ/κού ΕΣ	Αντικείμενο	Χρέωση	Πίστωση	Υπόλοιπο
21/01/2002	ΕΑΚ	27		ΠΕΤΣΕΣΗ	0.00	2.548.80	-2.548.80
22/01/2002	ΕΑΚ	29		ΠΕΤΣΕΣΗ	0.00	972.00	-972.00
22/01/2002	ΕΑ2	1	TA29000	ΠΕΤΣΕΣΗ	0.00	1.296.00	-1.296.00

Σύνολα Περιόδου: Χρέωση: 0 Πίστωση: 4816.8 Υπόλοιπο: -4816.8
 Σύνολο: Χρέωση: 0 Πίστωση: 4816.8 Υπόλοιπο: -4816.8

- § Αρχείο παραγωγών
- § Αρχείο μεταφορικών εταιρειών
- § Διαχείριση πληρωμών

ΠΕΛΑΤΕΣ

- § Παραμετρικά προμηθευτών με δυνατότητα παραμετροποίησης
- § κατηγοριών προμηθευτών και μεταφορικών εταιρειών
- § Κύριο αρχείο πελατών
- § Διαχείριση εισπράξεων

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ (STOCK MANAGEMENT)

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

- α Παραγγελίες τμημάτων
- α Πρόταση παραγγελίας σε κεντρική αποθήκη

- α Παραγγελία σε κεντρική αποθήκη
- α Πρόταση παραγγελίας σε προμηθευτή
- α Παραγγελία σε προμηθευτή
- α Παραγγελίες πελατών

ΑΓΟΡΕΣ

§ Διαχείριση παραστατικών αγορών

Τύπος Παραστατικού: ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ ΑΓΟΡΑΣ - (1) | Αποθηκευτικός Χώρος: ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΑΠΟΘΗΚΗ | Σειρά: ΣΑΚ | Ημ/νια Κίνησης: 22/1/2002

Βασικά Στοιχεία | Είδη Παραστατικού | Τρόποι Πληρωμής / Σχετικά Παρ. | Μετασχηματισμός Από

Ημερομηνία Καταχώρησης: 22/1/2002 | Αρ. Παραστατικού: 29 | Νόμισμα: EURO
 Ημερομηνία Έκδοσης: 22/1/2002 | Αρ. Παρ/κού Εξωτ.: | Ισοτιμία: 1

Προμηθευτής:
 Κωδικός: 1 | Α.Φ.Μ.: 025380410 | Δ.Ο.Υ.: Α' ΑΘΗΝΩΝ
 Επωνυμία: ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ 1 | Επάγγελμα: ΕΜΠΟΡΙΑ ΦΡΕΣΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
 Οδός: ΒΥΜΑΤΩΝ ΠΟΛΕΜΟΥ | Υποκατάστημα:

Αιτιολογία: | Τύπος Προορισμού: | Μεταφορική Εταιρεία: ΑΓ
 Μηνύματα:

Έρευνα | Εκτύπωση | Νέα

Τύπος Παραστατικού: ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ ΑΓΟΡΑΣ - (1) | Αποθηκευτικός Χώρος: ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΑΠΟΘΗΚΗ | Σειρά: ΣΑΚ | Ημ/νια Κίνησης: 22/1/2002

Βασικά Στοιχεία | Είδη Παραστατικού | Τρόποι Πληρωμής / Σχετικά Παρ. | Μετασχηματισμός Από

Όνομασία	Μον.Μέτρηση	Ποσότητα	Τιμή Αγοράς	Έκπι. Επιβάρυνση	Αξία	% Φ.Π.Α.	Φ.Π.Α.	Κωδ.Ειδ.Προμηθ.
ΦΛΕΤΟ ΜΟΣΧΟΥ	ΚΙΛΟ	30	30.00	0.00	900.00	8	72	ΠΡ01133

Σύνολο: Ποσότητα: 30 | Αρχική Αξία: 900 | Εκπίεση: 0 | Καθαρή Αξία: 900

Γενική Εκπίεση: Αξία προ Εξόδων: Ποσό: 900 | Ανάλυση Φ.Π.Α. Ειδών: % Φ.Π.Α.: 8.00, Καθαρή αξία: 900.00, Αξία Φ.Π.Α.: 72.00, Μικτή αξία: 972.00

Επιβάρυνσεις: Αξία Φ.Π.Α. Ειδών: Ποσό: 72 | Ανάλυση Φ.Π.Α. Επιβαρύνσεων: % Φ.Π.Α.: 8, Αξία Επιβάρυνσης: 0.00, Φ.Π.Α. Επιβάρυνσης: 0.00

Σύνολο Επιβαρύνσεων: 0 | Καθαρή Αξία: 0 | Αξία Φ.Π.Α.: 0

Σύνολο Παραστατικού: Καθαρή Αξία: 900 | Γενική Εκπίεση: 0 | Αξία προ Εξόδων: 900 | Εξόδα: 0 | Αξία προ Φ.Π.Α.: 900 | Φ.Π.Α.: 72 | Τελική Αξία: 972

Έρευνα | Εκτύπωση | Νέα | Αυτόματη | Διαγραφή | Εξέδω

- α Προβολή αγορών
- α Διαχείριση παραστατικών λοιπών εισαγωγών

ΔΙΑΚΙΝΗΣΕΙΣ

- § Μεταφορά ειδών από αποθήκη σε αποθήκη
- § Μεταφορά ειδών από αποθήκη σε αποθήκη με μετατροπή της μονάδας μέτρησης ειδους.
- § Εκτέλεση συνταγών παρασκευής (σύνθεσης)
- § Εκτέλεση συνταγών παραγωγής (αποσύνθεσης)

ΑΠΟΓΡΑΦΕΣ

- § Διαχείριση παραστατικών εκτάκτων και τακτικών απογραφών με ή χωρίς προσαρμογή των υπολοίπων ειδών.

ΤΙΜΕΣ

- § Παράμετροι τιμών
- § Κατηγορίες ΦΠΑ
- § Ομάδες ΦΠΑ
- § Νομίσματα
- § Τιμοκατάλογοι πώλησης

Κωδικός: [] Περιγραφή: [ΔΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ] Ενεργός Βασικός

Κατάστημα: [ΤΜΗΜΑ 1] Group ΦΠΑ: [ΜΕΣΟΣ - (2)]

Χώρα ομαδοποίηση	ΕΙΔΟΣ	ΑΠΟΘΗΚΗ	ΤΜΗ	ΦΠΑ	ΔΦ	TIPS
	ΑΝΑΓΥΚΤΙΚΑ					
	ΑΝΘΡΑΚΟΥΧΑ ΑΝΑΓΥΚΤΙΚΑ					
	ΠΟΡΤΟΚΑΛΑΔΑ ΗΕΗ	ΑΠΟΘΗΚΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ 1	1,8	ΜΕΣΩΜΕΝΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ΠΟΡΤΟΚΑΛΑΔΑ ΡΑΝΤΑ	ΑΠΟΘΗΚΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ 1	2,3	ΑΠΑΛΛΑΞΟΜΕΝΟΣ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	ΕΙΔΗ ΚΑΠΝΙΣΤΟΥ					
	ΤΣΙΓΑΡΑ					
	ROLL MALL	ΑΠΟΘΗΚΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ 1	0	ΚΑΝΟΝΙΚΟΣ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ΚΑΦΕΔΕΣ					
	ΚΑΦΕΔΕΣ ΖΕΣΤΟΙ					
	ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ	ΑΠΟΘΗΚΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ 1	0	ΚΑΝΟΝΙΚΟΣ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εργασία Μετόβαση Εκτύπωση Νέα Αντίγραφο Διόρθωση Εξόδος

ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ

Καρτέλα είδους, 12μηνη ανάλυση προμηθευτή, 12μηνη ανάλυση πελάτη , ισοζύγιο αποθήκης, κατάσταση ελέγχου κινήσεων, καρτέλα πελάτη, ισοζύγιο πελατών, καρτέλα προμηθευτή, ισοζύγιο προμηθευτών, κατάσταση ταμείου, κατάσταση ΠΑ, κατάσταση υπόλοιπων, παραστατικά που λήγουν, ανεκτέλεστα είδη παραγγελιάς, αλλαγές τιμών, παραγγελίες – πωλήσεις – υπόλοιπο, πωλήσεις ανά αποθήκη, ASCII για λογιστική, ημερολόγιο πωλήσεων, ισοζύγιο αποθήκης.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ (SALES MANAGEMENT)

- Διαχείριση παραστατικών πωλήσεων
- Διαχείριση παραστατικών λοιπών εξαγωγών
- Προβολή πωλήσεων
- Αποστολή / ενημέρωση των σημείων πώλησης (εντός της επιχείρησης ή και απομακρυσμένων) με νέα είδη και αλλαγές τιμών πώλησης
- Συλλογή και ενοποίηση πωλήσεων από τα σημεία πώλησης

Επίσης, στον τομέα του Sales Analysis, το Αλέξανδρος παρέχει αναλύσεις πωλήσεων ανά σημείο πώλησης σε επίπεδα και κριτήρια οριζόμενα από τον χρήστη (τμήμα, τιμοκατάλογος, κατηγορία ομάδας, , υποομάδας, είδους, χρονική ζώνη κλπ) και στον τομέα του M.I.S. έχουμε πλήθος συγκριτικών αναλύσεων κόστους – πωλήσεων με σενάρια ιδανικού και πραγματικού κόστους.

MAIN COURANTE

- Πλήρης ευελιξία στη διαχείριση λογ/σμών πελατών
- διάσπαση κίνησης
- μεταφορά κινήσεων
- έκδοση λογ/σμού συνολικά ή τμηματικά ή κατά ομάδες
- συμπύξεις-διασπάσεις κ.λ.π.
- Καταχώρηση μετρητών τμημάτων
- Δυνατότητα παρακολούθησης όλων των ενεργών και εκδομένων λογ/σμών
- Πλήρης παρακολούθηση κινήσεων χρεωστών

Καταστάσεις ελέγχων

- Αυτόματη χρέωση λογαριασμών με την συμφωνηθείσα τιμή.

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

Ενεργοί Εκδομένοι

ΟΝΟΜΑ ΔΩΜΑΤΙΟ ΧΡΕΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗ ΥΠΟΛΟΙΠΟ STATUS

ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Εκδόση Πρόχειρο Συμφωνία Extas Όλα

ΧΡΗΣΤΗΣ: CHRISTEL JE
 ΑΝΥΦΔΑΙ ΦΙΛΙ
 JOHANSSON
 ΜΑΛΥCHEV S
 EMET'S NATA
 ΜΑΛΥSHEVA
 USENIS
 USENIS
 ΚΡΥΖΗΑΝΟΥ
 PASSANT [ΚΑ
 NASH PAUL
 NASH TANIA
 PHILIPS BRAI
 PHILIPS SHIF
 ΜΙΚΗΑΙΛΑΒΑ
 ΜΙΚΗΑΙΛΑΒΑ
 LIPNITSKAYA
 KHANBEKOV
 KAPITULOV C
 KIRILHNEH W
 MARKER BRI
 SJOUKEN MA

Παραστατικό
 Είδος INVOICE Σειρά A/A 4811 Αριθμός Βοήθησης 102027 0

Πρακτορείο ITS ITS-SUNHOUSE ΕΝΕΡΓΟΣ
 Πελάτης ITS-SUNHOUSE
 Επάγγελμα
 Διεύθυνση ΡΟΒΟΧ 58199 Αριθμός
 Ποδη 3731 LIMASOL ΤΚ
 Χώρα CYPRUS
 Παρατηρήσεις

ΑΦΜ
 ΚΩΔ ΕΕ
 ΔΟΥ
 INVOICE

Ημερομηνία	Τμήμα	Χρεώσεις	Πιστώσεις	Περιγραφή	Παρατηρήσεις
<input checked="" type="checkbox"/> 11/05/2001	LAVINIA BEVERAGE	1,25			GB L-1073
<input checked="" type="checkbox"/> 11/05/2001	SAFE DEPOSITS	9,75			
<input checked="" type="checkbox"/> 11/05/2001	ROOM	35,85			
<input checked="" type="checkbox"/> 11/05/2001	ΠΡΩΙΝΟ	2,15			
<input checked="" type="checkbox"/> 12/05/2001	LAVINIA BEVERAGE	3,5			GB L-1186
<input checked="" type="checkbox"/> 12/05/2001	LAVINIA BEVERAGE	1,95			GB L-1186
<input checked="" type="checkbox"/> 12/05/2001	TELEPHONES	1,5			
<input checked="" type="checkbox"/> 12/05/2001	ROOM	35,85			

Χρεώσεις 102,05 Προς έκδοση 102,05
 Πιστώσεις 0 102,05 0 102,05

REPORTS (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)

- ✓ Πλήρης ευελιξία στη διαχείριση λογ/σμών πελατών
 - § διάσπαση κίνησης
 - § μεταφορά κινήσεων
 - § έκδοση λογ/σμού συνολικά ή τμηματικά ή κατά ομάδες
 - § συμπτώξεις-διασπάσεις κ.λ.π.
- ✓ Καταχώρηση μετρητών τμημάτων
- ✓ Δυνατότητα παρακολούθησης όλων των ενεργών και εκδομένων λογ/σμών
- ✓ Πλήρης παρακολούθηση κινήσεων χρεωστών
- ✓ Καταστάσεις ελέγχων
- ✓ Αυτόματη χρέωση λογαριασμών με την συμφωνηθείσα τιμή.

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

Ενεργοί Εκδομένα

ΟΝΟΜΑ ΔΩΜΑΤΙΟ ΧΡΕΩΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗ ΥΠΟΛΟΙΠΟ STATUS

ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Εκδοση: Γρήγορο Συμφωνία Extas Όλα

ΧΡΗΣΤΗΣ: CHRISTEL JE

Παραστατικό: ΔΑΝΕΦΩΔΑ F I I JOHANSSON

Είδος: INVOICE Σειρά: 4811 Αριθμός θεώρησης: 102027

Πρακτορείο: ITS ITS-SUNHOUSE

Παύκτης: ITS-SUNHOUSE

Επάγγελμα: ΕΝΕΡΓΕΙΣ

Διεύθυνση: ΡΟΘΟΣ 58189 Αριθμός: ΑΦΜ ΚΩΔ. ΕΕ ΔΟΥ

Ποδη: 3731 ΛΙΜΑΣΟΛ ΤΚ:

Χώρα: CYPRUS

Παρατηρήσεις: INVOICE

Ημερομηνία	Τμήμα	Χρεώσεις	Πιστώσεις	Περιγραφή	Παρατηρήσεις
11/05/2007	LAVINIA BEVERAGE	1.25			GBL-1073
11/05/2007	SAFE DEPOSITS	9.75			
11/05/2007	ROOM	35.85			
11/05/2007	DISCARFACT	2.15			
12/05/2007	LAVINIA BEVERAGE	3.5			GBL-1186
12/05/2007	LAVINIA BEVERAGE	1.95			GBL-1186
12/05/2007	TELEPHONE S	1.5			
12/05/2007	ROOM	35.85			

Χρεώσεις: 102,05 Προς έκδοση: 102,05

Πιστώσεις: 0 102,05 0 102,05

REPORTS (ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ)

Βιβλίο Αστυνομίας-Αφίξεις

Βιβλίο Αφίξεων

Ημερήσια κατάσταση εσόδων

Κινήσεις τμημάτων

Κινήσεις χρεωστών

Εκκρεμείς αφίξεις

Εκκρεμείς αναχωρήσεις

Μηνιαία κατάσταση EOT

Housekeeping reports

Στατιστικά

Ανάλυση πληρότητας

Υπόλοιπα παραμενόντων πελατών ανά πελάτη, ανά δωμάτιο, ανά κράτηση

Βιβλίο Αστυνομίας-Αναχωρήσεις

Βιβλίο Αναχωρήσεων

Ανάλυση Φ.Π.Α.

Κατάσταση εισπράξεων

Αφίξεις

Αναχωρήσεις

Παραμονές

Υπόλοιπα χρεωστών

Reports εστιατορίου

Πλάνα κρατήσεων

Ισοζύγια

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΟΘΟΝΕΣ

FORECAST

13/05/2001 7

	13/5/2001		14/5/2001		15/5/2001		16/5/2001		17/5/2001		18/5/2001		19/5/2001	
	ΔΩΜΑ	ΚΛΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΛΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΛΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΛΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΛΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΛΙΝΕΣ	ΔΩΜΑ	ΚΛΙΝΕΣ
ΕΚ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	188	412	154	331	151	320	146	307	136	271	227	382	232	387
ΑΦΕΙΞΕΙΣ	39	74	13	26	20	38	33	57	111	149	17	28	22	45
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ	71	155	16	37	25	51	43	93	20	38	12	23	11	24
ΣΥΝΟΛΑ	154	331	151	320	146	307	136	271	227	382	232	387	243	409
ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ	294	588	294	588	294	588	294	588	294	588	294	588	294	588
ΚΑΛΥΨΗ %	52	56	51	54	49	52	46	46	77	64	78	65	82	69
ΔΙΑΒΕΣΙΜΑ	140	257	143	268	148	281	158	317	67	205	62	201	51	179
COMMITMENT	8	0	8	0	8	0	8	0	8	0	10	0	10	0
FORECAST	9	0	9	0	11	0	11	0	12	0	12	0	14	0
ΔΙΑΒΕΣΙΜΑ	123	0	126	0	129	0	139	0	47	0	40	0	27	0
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΛΙΝΩΝ														
ΚΛΙΝΕΣ		309		257		265		252		363		368		392
EXTRA BEDS		17		18		17		16		15		15		13
BABY COTS		5		5		5		3		4		4		4
ΔΩΜΑΤΑ ΕΚΤΟΣ ΛΕΙΟΥΡΓΙΑΣ														
ΒΛΑΒΗ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΚΑΒΣΤΑ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΑ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΚΑΙΟΥΜΕΝΩΝ														

ΠΡΟΙΝΟ
 ΚΑΝΟΝΙΚΟ
 ΠΑΚΕΤΟ
 ΚΡΥΟ ΠΑΤΟ
ΓΕΥΜΑ
 ΚΑΝΟΝΙΚΟ
 ΠΑΚΕΤΟ
 ΚΡΥΟ ΠΑΤΟ
ΔΕΙΠΝΟ
 ΚΑΝΟΝΙΚΟ
 ΠΑΚΕΤΟ
 ΚΡΥΟ ΠΑΤΟ

HOUSEKEEPING

13/05/2001 7

ΚΑΤΕΥΗΜΕΝΑ - ΚΕΝΑ

ΔΩΜΑ	ΤΥΠΟΣ	S	E	C	STATUS	ΑΠΟ	ΕΩΣ	ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ	ΔΙΑΒΕΣΙΜΑ	ΚΑΛΥΨΗ %
100	TSIV	2	2		OCC	16/04/2001	20/01			
101	SSIV	2	2		VAR					
102	TSIV	2	2		OCC	13/05/2001	18/01			
103	TSIV	2	2		VNR					
104	TSIV	2	2		VAR					
105	TSIV	2	2		VNR					
106	TSIV	2	2		VAR					
107	TSIV	2	2		OCC	04/05/2001	17/05/2001	2		*
108	TSIV	2	2		VAR					
109	TSIV	2	2		OCC	08/05/2001	22/05/2001	2		*
110	TSIV	2	2		VAR					
111	TSIV	2	2		VAR					
112	TSIV	2	2		VAR					

RESTAURANT

13/05/2001 7

ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΚΙΝΗΣΗΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

ΗΜΕΡ/ΝΙΑ	ΠΡΟΙΝΟ	ΓΕΥΜΑ	ΔΕΙΠΝΟ						
	NORMAL	BASKET	COLD PL.	NORMAL	BASKET	COLD PL.	NORMAL	BASKET	COLD PL.
13/5/2001	412	0	0	3	0	0	87	0	0
14/5/2001	331	0	0	7	0	0	84	0	0
15/5/2001	320	0	0	3	0	0	84	0	0
16/5/2001	307	0	0	3	0	0	110	0	0
17/5/2001	271	0	0	7	0	0	76	0	0
18/5/2001	382	0	0	5	0	0	105	0	0
19/5/2001	387	0	0	5	0	0	105	0	0

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ

1. P.O.S. (Point Of Sales)
2. Τηλεφωνικά κέντρα
3. Συνάλλαγμα
4. PAY TV

The screenshot displays a Windows-style desktop environment with several application windows. The background window, titled 'ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ ΤΡΑΠΕΖΩΝ', shows a grid of 20 terminal icons labeled TP1 through TP20. Overlaid on this are three other windows:

- ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ (Telephone Center):** Contains a table with columns: ΤΕΛ.ΝΟ., ΔΩΜΑΤΙΟ, ΑΡ.Κ/ΛΗΣΗΣ, ΗΜΕΡ/ΝΙΑ, ΩΡΑ, ΜΟΝΑΔΕΣ, ΧΡΕΩΣΗ.

ΤΕΛ.ΝΟ.	ΔΩΜΑΤΙΟ	ΑΡ.Κ/ΛΗΣΗΣ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ	ΩΡΑ	ΜΟΝΑΔΕΣ	ΧΡΕΩΣΗ
102	102	1234567890	23/5/2001	11:54	2	30
103	103	234567890	23/5/2001	11:54	3	45
- ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ (Exchange):** Shows a date dropdown set to 22/05/2001 and a table with columns: ΟΝΟΜΑ, ΑΔΤ, ΑΑ ΠΑΡΑΣΤ, ΑΡ. ΕΞΕΣΦΗΣΗ, STATUS, ΛΕΙΑ, ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ.

ΟΝΟΜΑ	ΑΔΤ	ΑΑ ΠΑΡΑΣΤ	ΑΡ. ΕΞΕΣΦΗΣΗ	STATUS	ΛΕΙΑ	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ
ΚΟΒΑΛΕΥΣΚΙ ΜΡ	D23213214		13	14	10400	461
- ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ (Exchange Transaction):** A detailed form for recording a transaction. It includes fields for room number (402), name (BOUYER VALERIE), and AAT (12345678). It also features a table for currency conversion:

Νόμισμα	Ποσότητα	Ισοτιμία	Ποσό	Προμήθεια	Ποσό
BANKNOTES	20	350	7000	5 %	350
CHEQUE	0	345	0	4 % +	10
CHEQUE NO					

Η εφαρμογή του ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ στον τομέα του Point of Sales παρουσιάζει τα εξής χαρακτηριστικά:

ΜΟΝΑΔΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Καταχώρηση απεριόριστου πλήθους μονάδων μέτρησης, με δυνατότητα καθορισμού υποδιαίρεσης κατά την πώληση

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΩΛΗΣΗΣ (ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΙ)

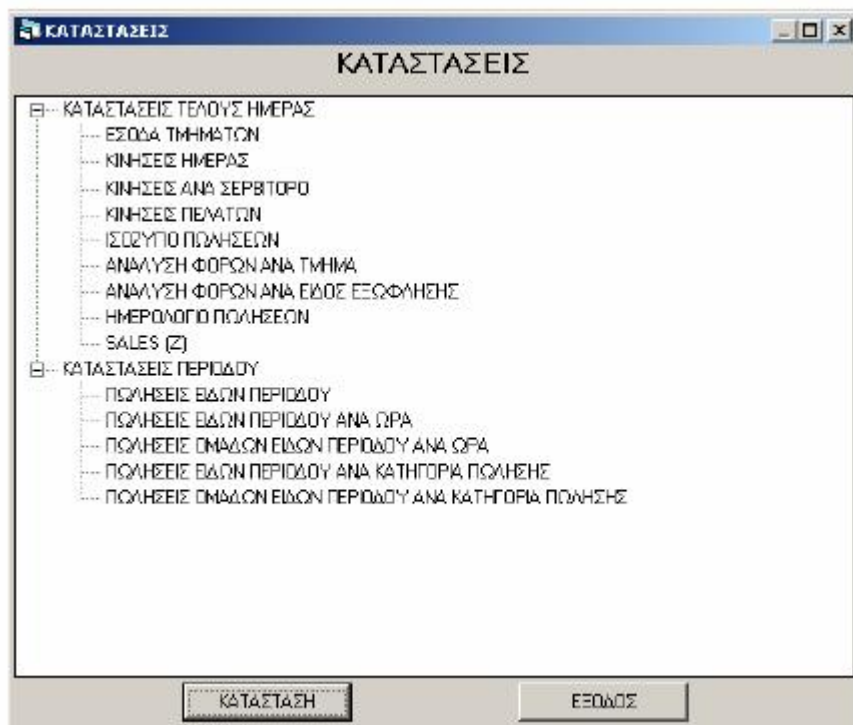
- Ορισμός τιμών, φόρων και επιβαρύνσεων (% Σερβ.), ανά είδος για κάθε κατηγορία πώλησης (Τιμοκατάλογο)
- Σύνδεση κάθε κατηγορίας πώλησης με συγκεκριμένο παραστατικό και εκτυπωτή
- Δυνατότητα καθορισμού τιμών κατηγορίας πώλησης από άλλη κατηγορία, με προσαύξηση ή μείωση των τιμών της
- Επιλογή επιβάρυνσης τιμής από χρέωση παρελκομένων

ΟΜΑΔΕΣ ΕΙΔΩΝ

- Ορισμός εκτυπωτών κουζίνας ανά ομάδα και χώρο
- Προκαθορισμένα παρελκόμενα για τα είδη της ομάδας
- Δυνατότητα εμφάνισης στην οθόνη των κινήσεων με ταξινόμηση, σύμφωνα με τη σειρά στον επίσημο κατάλογο

Στην εφαρμογή αυτή μπορούμε να έχουμε διαχείριση απεριορίστου θέσεων τραπεζιών, ομαδοποιημένων ανά χώρο και ανά σερβιτόρο, πολλαπλά επίπεδα χειριστών – υπαλλήλων, με έλεγχο πρόσβασης και επίπεδα πρόσβασης, δυνατότητα ορισμού διόρθωσης τιμής κατά την καταχώρηση της κίνησης, τμήμα για χρέωση στο Front Office, δυνατότητα χρήσης Bar Code, σύνδεση με STOCK και F&B Management, προεπιλογή τρόπου εμφάνισης παρελκομένων ειδών κατά την καταχώρηση της κίνησης, παρακολούθηση υπολοίπου, δυνατότητα εμφάνισης στην οθόνη των κινήσεων με ταξινόμηση (σύμφωνα με τη σειρά στον επίσημο κατάλογο), ορισμό δεκαδικών ποσότητας και αξίας, δυνατότητα ορισμού διόρθωσης τιμής κατά την καταχώρηση της κίνησης, έλεγχο μέγιστης αξίας κίνησης και λογαριασμού, ασύρματη παραγγελιοληψία, λειτουργία σε TOUCH SCREEN, διαχείριση εισιτηρίων, καθορισμό τρόπου λειτουργίας (Interface) της οθόνης των κινήσεων ανάλογα με το είδος της επιχείρησης με τις εξής επιλογές: CASHIER (χωρίς τραπέζια) ή FULL (με τραπέζια). Στην «Αρχή της Ημέρας» είναι δυνατή η αλλαγή ημερομηνίας, ο καθορισμός πωλούμενων ειδών, ο έλεγχος υπολοίπου ειδών, η δυνατότητα αλλαγής εισιτηρίου, η ενεργοποίηση σερβιτόρων, η δυνατότητα αλλαγής της κατανομής των τραπεζιών στους χώρους και στους σερβιτόρους. Εν συνεχεία στο «Τέλος Ημέρας» γίνονται οι παρακάτω ενέργειες: Τέλος Βάρδιας με απόδοση ενεργών σερβιτόρων, αποστολή πωλήσεων στο STOCK MANAGEMENT, αποστολή πωλήσεων στο SALES MANAGEMENT, αποστολή εσόδων στη MAIN COURANTE και ενημέρωση συγκεντρωτικών στοιχείων πωλήσεων.

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα προβολής καταστάσεων Ημέρας και Περιόδου.



Print Preview

Εκτύπωση Αποθήκευση ως RTF Έξοδος

11/01/2002 17:24 ΣΕΛΙΔΑ : 1

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΟΜΑΔΩΝ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΑΝΑ ΚΑΤ.ΠΩΛΗΣΗΣ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ

ΑΙΔΙΛΙΚΗ

Print Preview

Εκτύπωση Αποθήκευση ως RTF Έξοδος

ΑΝΑΛΥΣΗ ΦΟΡΩΝ
09/10/2001

ΚΩΔ. ΦΟΡ, ΦΟΡΟΣ	ΚΑΘΑΡΗ ΑΣΙΑ	ΔΗΜ. ΦΟΡΟΣ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ	%	ΑΣΙΑ Φ.Π.Α.	ΕΥΘΟΛΟ
ΜΑΛΗ COURANTE					
ΣΥΘΟΛΑ ΕΚΤ.1	1 Φ.Π.Α. 8%	3,07	0,00	0,00	3,32
	2 Φ.Π.Α. 18%	0,00	0,00	0,00	0,00
ΣΥΘΟΛΑ ΣΕΛ.1	ΣΥΘΟΛΑ	3,07	0,00	0,00	3,32
ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΘΟΛΑ CREDIT CARDS					
	1 Φ.Π.Α. 8%	13,09	0,00	0,00	14,15

Πρόγραμμα FILOS . ΕΤΑΙΡΕΙΑ ALTEC

Το **Filos Menu** είναι ειδικά σχεδιασμένο για τις πολύπλευρες ανάγκες των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχείων.

Το Filos Menu επιτρέπει την ολοκληρωμένη παρακολούθηση των λογαριασμών, των κινήσεων των τραπεζιών, των παραγγελιών και των σερβιτόρων, των ειδών, κλπ. Ειδικότερα, υπάρχει real time επικοινωνία με το Filos Front Office με συνέπεια την άμεση χρέωση του λογαριασμού στο δωμάτιο, καθώς επίσης περιλαμβάνει πλήρες κύκλωμα έλεγχου διατροφής των διαμενόντων. Έτσι, φιλοδοξεί να γίνει το απόλυτο εργαλείο μηχανογραφικής διαχείρισης για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, τόσο για τις καθημερινές εργασίες ρουτίνας, όσο και για την παρακολούθηση της εικόνας της επιχείρησης και την υποβοήθηση των επιχειρηματιών και διοικούντων στη λήψη αποφάσεων. Το πρόγραμμα προσφέρει πλήθος εκθέσεων και στατιστικών στοιχείων, ώστε να ενημερώνεται η διοίκηση για την πορεία της επιχείρησης και να διευκολύνεται στο έργο της.

Το πρόγραμμα έχει δυνατότητα σύνδεσης με Οθόνες αφής (touchscreens), των οποίων η χρήση επιτρέπει την ταχύτατη απόκριση του χειριστή σε μία παραγγελία. Το γεγονός αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό τόσο για τη διεκπεραίωση μεγάλου όγκου παραγγελιών στον ελάχιστο δυνατό χρόνο (ικανότητα εξυπηρέτησης), όσο και για την εικόνα της επιχείρησης προς τον πελάτη, που έχει πλέον συνηθίσει στη γρήγορη εξυπηρέτηση.

Στον τομέα του Back Office, το Filos έχει την δυνατότητα να διαχειρίζεται τις αποθήκες, τις αγορές-παραγγελίες-κοστολόγηση, τους προμηθευτές, την Γενική Λογιστική, την Αναλυτική Λογιστική και το Report Generator.

Πρόγραμμα: FIDELIO. ΕΤΑΙΡΕΙΑ Micros System.

Το Micros 8700/9700 είναι ένα πλήρες διοικητικό εργαλείο που συνδυάζει σταθερές και ευέλικτες λειτουργίες και είναι διαθέσιμο με πολλαπλές εκδόσεις λογισμικού, διαχειρίζεται όλες τις πωλήσεις, το προσωπικό, παρέχει λεπτομερείς καταστάσεις εσόδων, σύνολα κερδών και είναι πλήρως φιλικό στο χρήστη με αποτέλεσμα να ενισχύει την αποδοτικότητά του ενώ ταυτόχρονα μειώνει το χρόνο εργασίας του υπαλλήλου και αναμονής του πελάτη. Οι πάνω από 40.000 εγκαταστάσεις παγκοσμίως καθώς και η επιλογή του για την κάλυψη των σχετικών αναγκών της Ολυμπιάδας του Σίδνευ, αποδεικνύουν υψηλή ποιότητα και ανθεκτικότητα του προϊόντος για κάθε τύπο επισιτιστικής επιχείρησης.

Το customer service είναι εξίσου πρακτικό εφόσον παρέχει on-line support center και προσφέρει ταχύτατες λύσεις και απαντήσεις.

Συνδυάζει τη φήμη και την αξιοπιστία της MICROS ξενοδοχειακής τεχνολογίας με ένα δυνατό λογισμικό βασισμένο στα Windows.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ:

- Ø Απεριόριστα μενού και μετατροπές αυτών.
- Ø Κέντρο εσόδων που τα διαχωρίζει σε τάξεις και τιμές.
- Ø Κέντρο εσόδων με on-line σύνδεση των αρχείων.
- Ø Περισσότερα από 64 μενού χρήσης με δυνατότητα επιλογής αντικειμένου ή επιπέδου.
- Ø Αυτόματη επιλογή μενού με αναζήτηση βάση ώρας της ημέρας ή μέρας της εβδομάδας.

SYSTEM CONFIGURATION

- Ø Εύκολη δημιουργία και μορφοποίηση αρχείων.
- Ø Ευέλικτη οθόνη reports.

REPORT WRITER AND AUTO SEQUENCER

- Ø Ευέλικτη περίοδος αναφορών (καθημερινή, εβδομαδιαία, δεκαπενθήμερη, μηνιαία, εξάμηνη, ετήσια)
- Ø Αναφορές σε πραγματικό χρόνο με δυνατότητα προβολής ή εκτύπωσης.
- Ø Γρήγορη αποθήκευση και αναστοιχειοθέτηση συνόλων για να υποστηρίζει την 24ωρη λειτουργία.

TRANSACTION VIEWER

- Ø Γραφικά χρήσης που παρέχουν λογιστικές κινήσεις και αναλυτικές δυνατότητες.
- Ø Πρόσβαση σε λεπτομερείς διεξαγωγές εργασιών, σε ηλεκτρονικό ημερολόγιο και στον έλεγχο των αρχείων.
- Ø Εισάγει και εξάγει πρόσβαση σε δεδομένα και στοιχεία μέσω του SQL (Structured Query Language).

BACK OFFICE

Το "OPERA", που περιλαμβάνει τα υποσυστήματα PMS (Property Management System) και Sales & Catering, έρχεται να καλύψει τις ιδιαίτερες απαιτήσεις των αλυσίδων ξενοδοχείων. Ήδη, πολλές πρωτοπόρες διεθνείς αλυσίδες ξενοδοχείων, κυρίως στο εξωτερικό,

όπως οι STARWOOD και 6 CONTINENTS, έχουν ξεκινήσει την αναβάθμιση των συστημάτων τους στη νέα έκδοση.

Το Opera είναι σχεδιασμένο σε μοντέρνες πλατφόρμες λειτουργικών και με χρήση προηγμένων εργαλείων προγραμματισμού και ενσωματώνει όλη την ευελιξία που έχει το Fidelio Front Office. Προσφέρει τη δυνατότητα διαχείρισης πολλαπλών ξενοδοχείων (Multi hotel) από τα κεντρικά γραφεία (headquarters), κεντρική διαχείριση κρατήσεων (Central Reservations System - CRS), καθώς και κεντρική διαχείριση πελατολογίου (Customer Information System - CIS). Το Opera συμπληρώνεται από άλλα μοντέρνα εργαλεία (modules) όπως τα:

- **Quality Management System - QMS** που αφορά στη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- **Revenue Management TLP (Top Line Profit)** που αφορά στη διαχείριση των εσόδων της επιχείρησης και
- **Materials Management - V. 8** που έρχεται να αντικαταστήσει το υποσύστημα Food & Beverage. Η Micros Fidelio χρησιμοποιώντας την ξενοδοχειακή της τεχνογνωσία στα τμήματα Αγορών, Αποθήκης και Cost Management ανέπτυξε αυτήν την εφαρμογή η οποία υπόσχεται να καλύψει τις ανάγκες των νέων τεχνολογικών απαιτήσεων, αλλά και να επεκτείνει τις ήδη προηγμένες τεχνικές της στο ευαίσθητο τμήμα της διαχείρισης υλικών. Η έκδοση αυτή βρίσκεται στο στάδιο της ελληνοποίησης της και σύντομα θα διατίθεται στην ελληνική αγορά από την Singular Hospitality Solutions, μέλος του ομίλου Delta Singular.

Πρόγραμμα ABACUS . ΕΤΑΙΡΕΙΑ DECISION SYSTEMS INTEGRATION

Το ABACUS Back Office αποτελεί ένα ολοκληρωμένο, παραμετρικό σύστημα που καλύπτει πλήρως τις ανάγκες του Back Office Των Τουριστικών επιχειρήσεων, επιτρέποντας ταυτόχρονα τη λογιστική και εμπορική διαχείριση, την παρακολούθηση των αποθηκών και του προσωπικού. Τα υποκαταστήματα αυτά μπορούν να λειτουργήσουν είτε ανεξάρτητα, καλύπτοντας τις επιμέρους ανάγκες των τουριστικών επιχειρήσεων, είτε συνδεδεμένα, παρέχοντας, μια πλήρης και ολοκληρωμένη ανάλυση.

ABACUS Optimum- Ολοκληρωμένο σύστημα Λογιστικής & Εμπορικής Διαχείρισης:

Προκειται για Σύγχρονο Σύστημα Διαχείρισης Λογιστηρίων Γ΄ Κατηγορίας. Δίνει τη δυνατότητα για παρακολούθηση των οικονομικών αποτελεσμάτων απολύτως σύμφωνα με το ΚΒΣ. Παρουσιάζονται καταστάσεις ΦΠΑ, ισολογισμών και ΚΕΠΥΟ. Παρακολουθεί κέντρα κόστους με αναλυτική λογιστική. Η διαχείριση Πάγιων και έκδοση επιταγών μπορούν να συμπληρώσουν την επιχειρηματική λύση, η οποία έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Ø Παραμετρική τήρηση λογαριασμών (ως και 5 βαθμοί) Παραστατικών και Κωδικών εγγράφων.
- Ø Δυνατότητα ενημέρωσης On line-Real Time Για στοιχεία Ισοζυγίων και Καρτελών.
- Ø Απόλυτη ταύτιση με τις απαιτήσεις του ΚΒΣ.
- Ø Τήρηση πολλών εταιρειών και πολύ-νομισματικού συστήματος.
- Ø Έκδοση καταστάσεων ΦΠΑ, Ισολογισμών, ΚΕΠΥΟ.
- Ø Σύνδεση με ειδικό παραμετρικό σύστημα Διαχείρισης Οικονομικών καταστάσεων- σύγκριση προηγούμενου έτους και προϋπολογισμού.
- Ø Δυνατότητα τήρησης Κέντρων Κόστους και φόρων.
- Ø Σύνδεση με υποσυστήματα για Παρακολούθηση Πάγιων, Έκδοση/ Διαχείριση Επιταγών.

Ατομο- Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Μισθοδοσίας

Εκδίδει αναλυτικά την μισθοδοσία, βάση συμβάσεων ή μεμονωμένα, για την τρέχουσα περίοδο ή και αναδρομικά. Μπορεί να γίνει αντιστοιχία με πιθανό προϋπολογισμό και να εκτυπωθεί με την επιθυμητή μορφή. Επίσης ελέγχονται οι άδειες-απουσίες με δυνατότητα σύνδεσης ωρομετρητών.

ABACUS F&B - Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Αποθηκών

Σύγχρονη εφαρμογή Διαχείρισης Αποθηκών. Η διοίκηση έχει τη δυνατότητα άμεσης πληροφόρησης για τα εισερχόμενα είδη προμηθευτών, εξαγωγής προς άλλες αποθήκες, καθώς και την αποτίμηση του κόστους των παρασκευασθέντων με τη χρήση των συνταγών (μεριδολόγια).

Περιλαμβάνει:

- Ø Παραμετρική τήρηση Αποθηκών, Παραστατικών και κωδικών Εγγράφων.
- Ø Δυνατότητα ενημέρωσης on line-real time για στοιχεία ισοζυγίων και καρτελών.
- Ø Απόλυτη ταύτιση με τις απαιτήσεις του ΚΒΣ.
- Ø Παραμετρική Τήρηση κατηγοριών ειδών όπως; Τρόφιμα, Ποτά, Αναλώσιμα, Λευκά Είδη, κλπ.
- Ø Τήρηση αναλυτικών στοιχείων για την κίνηση και απόδοση κάθε είδους διαχρονικό.
- Ø Διαχείριση Κεντρικής Αποθήκης και Αποθήκης Τμημάτων με διαφορετικούς τρόπους συσκευασίας και πώλησης.
- Ø Δυνατότητα χρήσης μεριδολογίων (συνταγών) για υπολογισμό στοιχείων κατανάλωσης σύνθετων ειδών.
- Ø Πολλές καταστάσεις όπως: Ισοζύγια για κεντρική αποθήκης και τμήματα, καρτέλες ειδών, Καταστάσεις Αποτίμησης Αποθεμάτων, καταστάσεις Κόστους Πωληθέντων, Αξίας Κτήσης και Μικτού κέρδους.
- Ø Αυτόματη μεταφορά στοιχείων πωλήσεων από τμήματα.
- Ø Διαχείριση Αγορών: Έλεγχος τιμής προσφοράς προμηθευτών, Χρήση πολλαπλών τιμοκαταλόγων.

Πλήρεις αναφορές

Οι αναφορές που βοηθούν στην παρακολούθηση της πραγματικής και στατιστικής εικόνας της ημέρας μπορούν να εξαχθούν μέσα από ένα πλήρη κατάλογο έτοιμων εκτυπώσεων. Ανάλυση πωλήσεων ανά menu / ανά κατηγορία ειδών, εκπτώσεις , φιλοδωρήματα, στατιστικά μέσων όρων πωλήσεων και χρόνου εκτέλεσης. Τέλος, οι συνολικές αναφορές των βαρδιών και οι μεμονωμένες για τον κάθε σερβιτόρο διευκολύνουν τους managers στον έλεγχο της απόδοσης του τμήματος.

<<Multi-Server>> Δυνατότητες:

Πολλαπλές παραγγελίες από πολλούς σερβιτόρους μπορούν να παρακολουθούνται από ένα και μοναδικό υπολογιστή.

Εφαρμογή τιμολογιακής πολιτικής:

Το Σημείο Πωλήσεων μπορεί να λειτουργεί και με τιμοκατάλογο που μεταβάλλεται ανά ώρα και ημέρα της εβδομάδας, ώστε να μπορεί να εφαρμόζεται και ειδική τιμολογιακή πολιτική.

Ασύρματη Παραγγελιοληψία:

- Δυνατότητα ασύρματης καταχώρησης της αρχικής παραγγελίας.
- Προσθήκη ειδών σε παλιές παραγγελίες.
- Έλεγχος ειδών σε εκκρεμότητα ανά παραγγελία.
- Έλεγχος τελικού ποσού παραγγελίας.
- Αποστολή εντολής για εκτύπωση απόδειξης λιανικής πώλησης, καθώς και του τρόπου πληρωμής (cash, credit card, χρέωση δωματίου).

Απομακρυσμένη εντολή για παραγγελία:

Το σύστημα έχει τη δυνατότητα κάθε φορά που εισάγεται μια παραγγελία από κάθε σταθμό εργασίας του εστιατορίου, να εκτυπώνεται κατευθείαν στον αντίστοιχο εκτυπωτή της κουζίνας ή του μπαρ. Έτσι δίνεται το πλεονέκτημα βελτίωσης του χρόνου αναμονής του πελάτη, καθώς και του παραγωγικού χρόνου του προσωπικού.

Λογαριασμοί πελατών ως μέσο marketing:

Το παραστατικό πληρωμής (λογαριασμός) που δίνεται στον πελάτη μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως εργαλείο marketing, αφού το ABACUS POS Μπορεί να αναγράφει λεπτομερείς πληροφορίες όπως πχ. το όνομα του πελάτη, προσδίδοντας έτσι κύρος και ιδιαιτερότητα.

Wireless Hotel:

Λύση ασύρματης Δικτύωσης που μπορεί να εφαρμοστεί στα σημεία πώλησης για ηλεκτρονική παραγγελιοληψία, αλλά και στα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.

Πρόκειται για μια ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα πρόταση για τα ξενοδοχεία καθώς, λόγω των μεγάλων αποστάσεων και εξωτερικών χώρων, οι κλασικές μέθοδοι καλωδιώσεων μπορεί να αποδειχθούν ανεπαρκείς και προβληματικές.

Marketing:

Στατιστικά εταιρειών, αναφορές Marketing Query αρχεία πελατών, προμήθειες πρακτόρων, ελεύθερος προσδιορισμός παραμέτρων που βοηθούν στην παρακολούθηση και επεξεργασία των στοιχείων των πελατών (πχ τύποι και κατηγορίες πελατών, τρόπος αύξησης, χώρα προέλευσης, εθνικότητα, κλπ).

Reporting:

Αναφορές προκαταβολών, προβλέψεων, Marketing , οικονομικές, συναλλαγών χρηστών, confirmation letters, στατιστικές εταιρειών, προμήθειες πρακτόρων.

Πρόγραμμα SINGULAR HOTEL SYSTEM. ΕΤΑΙΡΕΙΑ DELTA SINGULAR**FOOD & BEVERAGE**

Το Singular Hotel System διαχειρίζεται όλες τις συναλλαγές αγορών και επιστροφών καθώς και τις ενδοδιακινήσεις μεταξύ των διαφόρων τμημάτων, έχοντας την δυνατότητα κατηγοριοποίησης απεριόριστου αριθμού ειδών αποθήκης με χρήση παραμετρικά οριζόμενων ιεραρχικών ομάδων και υποομάδων. Επίσης, παρακολουθεί τα είδη και τους προμηθευτές με αναλυτικές καρτέλες και αποτιμά τα υπόλοιπα των ειδών με πολλαπλούς τρόπους απογραφής και κοστολόγησης. Επιπλέον, η εφαρμογή διαχειρίζεται συγκριτικές προσφορές προμηθευτών, συντηρεί αναλυτικά συνταγολόγια και υποστηρίζει ειδικά προγράμματα προσφορών (π.χ. happy hour), ενημερώνοντας διεξοδικά την διεύθυνση του ξενοδοχείου μέσω μίας πληθώρας παραμετρικών αναφορών (reports).

POINT OF SALES

Στο Singular Hotel System τα σημεία πώλησης (Point of Sales - PoS) αντλούν πληροφορίες και ενημερώνουν απευθείας (on-line) την κεντρική βάση δεδομένων, παρέχοντας ταυτόχρονα την δυνατότητα πλήρους αξιοποίησης οθονών αφής (touch screens) και ασυρμάτων τερματικών χειρός (handheld terminals). Επιπλέον, εκτός από πολύ εύκολο τρόπο χειρισμού, διαθέτουν δυνατότητα επαναφοράς κλειστών λογαριασμών και παρακολούθησης δικαιουμένων (allowances) και διαχειρίζονται πλήρως τους ανοιχτούς λογαριασμούς. Γνωρίζουν τις συμφωνίες χρέωσης των δωματίων και τα δωμάτια που έχουν ήδη χρεωθεί και έχουν πρόσβαση ανά πάσα στιγμή στην ανάλυση των ημερήσιων πωλήσεων. Τέλος, μπορούν

να εκδίδουν εισιτήρια και να ενημερώνουν την αποθήκη μέσω συνταγών για τον αποτελεσματικότερο έλεγχο του κόστους (cost control).

SALES & CATERING

Ο ακριβής σχεδιασμός και η τέλεια οργάνωση είναι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την επιτυχία των εκδηλώσεων των πελατών κάθε ξενοδοχείου. Το Singular Hotel System υποστηρίζει διεξοδικά όλες τις δραστηριότητες που αφορούν στο τμήμα εκδηλώσεων μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Το σύστημα, εκτός από το να τηρεί πλήρη ιστορικότητα των εκδηλώσεων που έλαβαν χώρα στο ξενοδοχείο με τους αντίστοιχους χρησιμοποιηθέντες πόρους (service, activity and catering resources), υποστηρίζει πλήρως τη διαδικασία κρατήσεων αιθουσών (πλάνο κρατήσεων). Τέλος, το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται και παρακολουθεί πλήρως τους πωλητές και τα χαρτοφυλάκιά τους.

INTERFACES

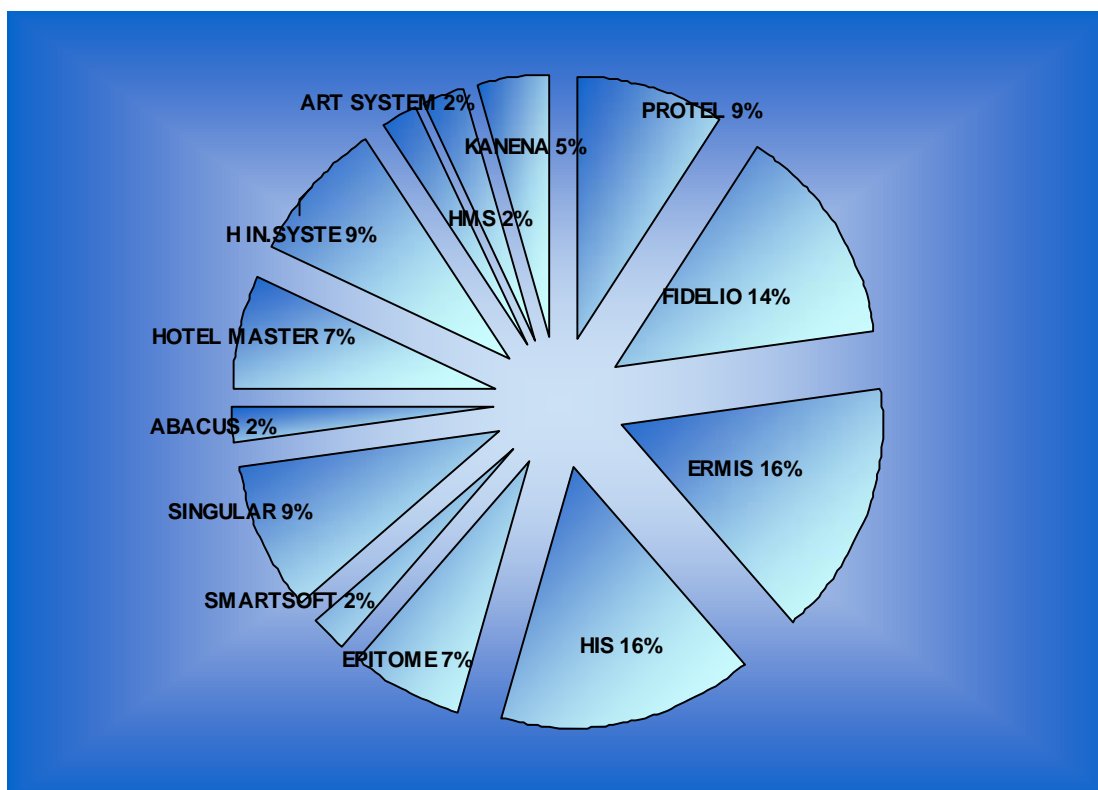
Το Singular Hotel System επικοινωνεί με τα υπόλοιπα συστήματα του ξενοδοχείου όπως το τηλεφωνικό κέντρο, το Pay-TV και τα Mini-bars των δωματίων και έτσι παρακολουθεί διεξοδικά και αυτοματοποιεί τις χρεώσεις όλων των σχετιζομένων με αυτά υπηρεσιών που παρέχονται προς τους Πελάτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ

Οι ερωτήσεις που έγιναν κατά τη διάρκεια της έρευνας μας είναι οι εξής:

- Ø Τι κατηγορία ξενοδοχείο είστε (κλίνες / αριθμός δωματίων)?
- Ø Τι εξοπλισμό έχετε?
- Ø Το προσωπικό έχει πρόσβαση στο internet?
- Ø Το ξενοδοχείο σας έχει site στο internet? και αν ναι ποιες είναι οι δυνατότητες του?
- Ø Υπάρχει μηχανογράφηση στο ξενοδοχείο σας?
- Ø Ποιο πρόγραμμα χρησιμοποιείται στο ξενοδοχείο σας?
- Ø Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζονται ?
- Ø Ποια είναι τα μειονεκτήματα που παρουσιάζονται ?
- Ø Θα ανανεώνατε την συνδρομή σας με την εταιρεία?
- Ø Χρησιμοποιούσατε κάποιο άλλο πρόγραμμα στο παρελθόν?
- Ø Σας καλύπτει σε όλους τους τομείς εφαρμογών του ξενοδοχείου?
- Ø Ποιες δραστηριότητες υποστηρίζει?
- Ø Τι τεχνική υποστήριξη-εκπαίδευση υπάρχει?
- Ø Τι προσφέρει η εταιρεία?
- Ø Το προσωπικό (χρηστές) προσαρμόστηκαν γρήγορα στο πρόγραμμα?
- Ø Πόσοι το χρησιμοποιούν?
- Ø Ποιες οι απαιτούμενες γνώσεις?
- Ø Ποια η βαθμίδα εκπαίδευσης των χρηστών?
- Ø Ποια άλλη λειτουργία δραστηριότητα θα θέλατε να υποστηρίξει?
- Ø Υπάρχουν κάποια προβλήματα τα οποία θα θέλατε να αναφέρετε ή έχετε καταγράψει?
- Ø Σας εξυπηρέτησε κατά την διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων?
- Ø Χρησιμοποιείται το e-commerce στο ξενοδοχείο σας?
- Ø Ποια είναι η γνώμη σας για τις νέες τεχνολογίες και τη χρήση τους?
- Ø Πιστεύετε ότι οι νέες τεχνολογίες μπορούν να καλύψουν τις προσδοκίες σας?



Το πρόγραμμα Protel είναι μια εφαρμογή η οποία καλύπτει όλες τις εφαρμογές που απαιτούνται για την καλή διαχείριση του Front Office. Ένα προτέρημα του προγράμματος είναι ότι όλα τα στοιχεία είναι διαθέσιμα σε πραγματικό χρόνο με άμεση πρόσβαση. Όλα τα στοιχεία των πελατών είναι προσβάσιμα και δυνατόν να εμφανιστούν σε γραφική ή καθορισμένη μορφή. Το πρόγραμμα EPMHΣ παρέχει επίσης μια ολοκληρωμένη διαχείριση όλων των λειτουργιών ενός ξενοδοχείου.

Τα προγράμματα PROTEL και EPMHΣ καλύπτουν το 68% των ξενοδοχείων πανελλαδικά. Ενδεικτικά κάποια από αυτά είναι τα ξενοδοχεία της Grecotel. Η σημαντικότερη σημείωση είναι ότι το πρόγραμμα Protel ήταν το πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις του Ολυμπιακού Χωριού, στους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004 στην Αθηνά καθώς με τη χρήση του συνεργάστηκαν όλοι οι τομείς του Χωριού αρμονικά και συγχρόνως διαχειρίστηκαν 2292 κατοικίες. Τα προγράμματα αυτά ανήκουν στον όμιλο Altec, καθώς το ίδιο και το πρόγραμμα Filos.

Το πρόγραμμα Amadeus καλύπτει το 20% των ξενοδοχείων. Ο λόγος του χαμηλού ποσοστού είναι γιατί η Amadeus Hellas τα τελευταία χρόνια άρχισε να εξαπλώνεται στον ξενοδοχειακό τομέα καθώς είναι ιδιαίτερα αναπτυγμένη στον τομέα αεροπορικών κρατήσεων.

Το υπόλοιπο 12% των ξενοδοχείων καλύπτεται από τα υπόλοιπα προγράμματα τα οποία βρήκαμε να είναι αφενός εξίσου λειτουργήσιμα και αφετέρου να παρουσιάζουν και αυτά μια ολοκληρωμένη και εύχρηστη διαχείριση των εφαρμογών ενός ξενοδοχείου.

Από την έρευνα, καταλήξαμε στα εξής συμπεράσματα:

- α Τα προγράμματα Protel και EPMHΣ ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των ξενοδόχων. Δεν αναφέρθηκαν κάποια παράπονα όσον αφορά την λειτουργία τους και χρησιμοποιείται από τις μεγαλύτερες ξενοδοχειακές μονάδες σε ολόκληρη την Ελλάδα.
- α Το πρόγραμμα Hotel Master παρουσιάζει μόνο λίγη ανεπάρκεια στον τομέα του night front office καθώς δεν είναι εύκολη η διαδικασία πρόσβασης σε όλα τα στοιχεία καθ' όλη την διάρκεια της νυχτερινής βάρδιας.
- α Το πρόγραμμα Amadeus παρουσιάζει ελλείψεις όσον αφορά την λειτουργία του back office, αφού χρειάζεται και άλλο πρόγραμμα για να το υποστηρίξει.
- α Το πρόγραμμα ABACUS είναι ένα απόλυτα αξιόπιστο πρόγραμμα το οποίο είναι απόλυτα χρήσιμο με μόνο αρνητικό ότι δεν είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο στην τουριστική αγορά.
- α Το πρόγραμμα Filos δεν παρουσιάζει επίσης κάποιο αρνητικό χαρακτηριστικό καθώς παρομοιάζεται στις λειτουργίες του με τα προγράμματα EPMHΣ και PROTEL, παρουσιάζοντας φυσικά αρκετές διαφοροποιήσεις.
- α Το Singular Hotel System βοηθάει σε όλες τις λειτουργίες του ξενοδοχείου και οι λειτουργίες του είναι αρκετά ικανοποιητικές. Με έναν έξυπνο και πρωτότυπο τρόπο αρχικής δημιουργίας του ειδικού περιβάλλοντος λειτουργίας κάθε ξενοδοχείου (setup), το Singular Hotel System ελαχιστοποιεί τον χρόνο της εγκατάστασης και εκπαίδευσης, επιτυγχάνοντας την γρηγορότερη δυνατή έναρξη της χρήσης του κάτω από πραγματικές συνθήκες. Εξυπηρετώντας τις ιδιαιτερότητες του κλάδου (εποχικό, μη μόνιμο και εναλλασσόμενο προσωπικό), το σύστημα έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι εύκολο στην κατανόηση και χρήση, χωρίς να απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις στον Τουριστικό τομέα. Η απόλυτη ομοιομορφία του user interface μεταξύ όλων των υποσυστημάτων και η δυνατότητα επιλογής γλώσσας λειτουργίας (Ελληνικά, Αγγλικά κλπ.) ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε χρήστη, καθιστά το σύστημα ιδιαίτερα εύχρηστο και φιλικό σε κάθε θέση εργασίας. Επιπλέον, το Singular Hotel System υποστηρίζει και δεύτερο, εφεδρικό σεντ εκπαιδευτικών αρχείων (training database) που περιέχει πραγματικά δεδομένα του κάθε ξενοδοχείου, έτσι ώστε να είναι δυνατή η

γρήγορη και αποτελεσματική εκπαίδευση και εξοικείωση του προσωπικού που μελλοντικά πρόκειται να χρησιμοποιήσει την εφαρμογή.

- α Το πρόγραμμα ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ είναι επίσης ένα πρόγραμμα που χρησιμοποιείται από αρκετές μονάδες στην Ελλάδα και το οποίο έχει αρχίσει να διαδίδεται σιγά σιγά μέσω προωθήσεων του στην Ελλάδα.
- α Το 57% των ξενοδοχείων που επισκεφτήκαμε έχει πρόσβαση στο ίντερνετ από τα οποία όμως , το 16% έχει πρόσβαση μόνο το front office και το 12% έχει πρόσβαση μόνο η διοίκηση του ξενοδοχείου. Το υπόλοιπο 43% δεν έχει καθόλου πρόσβαση στο ίντερνετ .
- α Τα κύρια πλεονεκτήματα του Fidelio είναι ότι είναι γρήγορο, εύχρηστο, λειτουργικό, με δυνατότητα εμφάνισης πολλών στατιστικών στοιχείων και προσαρμόσιμο στο να εξυπηρετεί τις ανάγκες του ξενοδοχείου και του πελάτη. Ως μειονεκτήματα, δεν παρουσιάζει ιδιαίτερα πολλά εκτός από το ότι δεν παρέχει πολλές δυνατότητες στις εκτυπώσεις και ότι «μπλοκάρει» κάποιες φορές λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας στο σύστημα.
- α Στους Ολυμπιακούς Αγώνες κανένα σύστημα δεν παρουσίασε πρόβλημα , αντιθέτως όλα τα συστήματα ανταποκρίθηκαν στις απαιτήσεις των ξενοδοχείων.
- α Πολλές ξενοδοχειακές μονάδες, χρησιμοποιούν δικά τους ξενοδοχειακά προγράμματα. Δηλαδή, έχουν δημιουργήσει οι ίδιοι πρόγραμμα μηχανογράφησης το οποίο χρησιμοποιούν αποκλειστικά οι ίδιοι και το προϊόν αυτό δεν κυκλοφορεί στην αγορά. Οι κύριοι λόγοι είναι ο ανταγωνισμός μεταξύ των ξενοδοχείων και το αίσθημα υπέροχης της διαφοροποίησης από τα υπόλοιπα ξενοδοχεία. Αυτό το φαινόμενο φυσικά δεν το συναντάμε σε μικρές ξενοδοχειακές μονάδες παρά μόνο σε μεγάλες κατηγορίες ξενοδοχείων.
- α Όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες θα ανανεώνανε τις συνδρομές τους με τις εταιρείες παροχής λειτουργικών προγραμμάτων.
- α Το πρόγραμμα EPITOME, πρόκειται για ένα πρόγραμμα το οποίο δεν είναι πολύ διαδεδομένο σαν όνομα στην αγορά, αλλά καταγράψαμε ότι χρησιμοποιείται από το 7% του δείγματος των ξενοδοχείων μας. Πλεονεκτήματα που μας αναφέρθηκαν είναι η δυνατότητα παροχής πολλών στατιστικών στοιχείων, κυρίως σε μορφή διαγραμμάτων, της κατάστασης του ξενοδοχείου και η on-line σύνδεση των τομέων του ξενοδοχείου. Ως μειονεκτήματα, οι υπάλληλοι αναφέρθηκαν στην ανάγκη εμφάνισης πολλών παραθύρων (windows) για την εκτέλεση μιας εντολής και την ανύπαρκτη τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση από την εταιρεία, αναφέροντας ότι η εκπαίδευση τους

προγράμματος γινόταν μεταξύ των συνάδελφων και κατά η καλύτερη εκμάθηση του κατά την διάρκεια της εφαρμογής του στην εργασία τους.

- α Το πρόγραμμα HMS , σύμφωνα με τις απαντήσεις που πήραμε δεν αποτελεί ένα on-line σύστημα το οποίο καλύπτει μόνο τον τομέα του front office, καθώς όλα τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου λειτουργούν χειρόγραφα. Χρειάζονται ολόκληρες διαδικασίες για την συμπλήρωση των λογαριασμών των πελατών και δυστυχώς παρέχει ιστορικό μόνο για τα πρακτορεία και όχι όλων των πελατών σώος ξενοδοχείου. Η εκμάθηση του προγράμματος γίνεται μέσω της εταιρείας αλλά μόνο σε κάποια άτομα από όλο το προσωπικό και οι υπόλοιποι το μαθαίνουν από τους εκπαιδευμένους συνάδελφους τους.
- α Το πρόγραμμα Art System, παρουσιάζει δυνατότητα πολλών επιλογών αλλά είναι πολύπλοκο στην χρήση και δεν είναι σύστημα on-line.
- α Τα περισσότερα ξενοδοχεία είχαν ως λιγότερο αριθμό υπολογιστών στο τμήμα front office έναν ή δυο. Το ίδιο και στους υπόλοιπους τομείς. Μηχανογράφηση υπήρχε σε όλα τα ξενοδοχεία εκτός από κάποια τα οποία ήταν μικρότερης κατηγορίας και τα οποία σε περίπτωση που παρουσιαζόταν πρόβλημα τότε θα καλούσαν τον τεχνικό της υπεύθυνης εταιρείας για το πρόγραμμα ή απλά έναν τεχνικό (γνωστή) του προγράμματος.
- α Το 73% των ξενοδοχείων είχαν site στο internet το οποίο κατά κύριο λόγο παρείχε πληροφορίες μόνο για on-line κρατήσεις ή απλά για την τοποθεσία του ξενοδοχείου και φωτογραφίες των χωρών του.
- α Όπως προαναφέραμε, μόνο το 73% είχε site στο internet από το οποίο μόνο το 47% χρησιμοποιεί το e-commerce για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών του. Πολλά ξενοδοχεία μας απάντησαν ότι δεν πιστεύουν ότι πρόκειται για κάτι ιδιαίτερα διαδεδομένο στην χώρα μας όποτε δεν υπάρχει λόγος να διαθέτουν αυτήν την λειτουργία και ότι δεν πρόκειται να βελτιώσει τις προδοσίες τους από την στιγμή που στην Ελλάδα υπάρχει πρόβλημα χρήσης των νέων τεχνολογιών.
- α Κατά κύριο λόγο οι χρηστές των προγραμμάτων ήταν απόφοιτοι τμήματος τουριστικών επιχειρήσεων. Το 14% ήταν απόφοιτοι μόνο λυκείου ή κάποιας άλλης σχολής η οποία δεν είχε καμία σχέση με τον τουρισμό.
- α Οι περισσότεροι ήταν διστακτικοί στο να μας απαντήσουν ότι υπήρχαν κάποια ιδιαίτερα προβλήματα τα οποία έχουν καταγράψει και γι' αυτό με μεγάλη δυσκολία καταφέραμε να καταγράψουμε τα πραγματικά μειονεκτήματα και προβλήματα που ίσως να παρουσίαζε κάποιο πρόγραμμα.

Καθ' όλη την διάρκεια της ερευνάς, παρατηρήσαμε ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι δεν ήταν διατεθειμένοι να μας απαντήσουν ή τους διακατείχε το συναίσθημα του φόβου και δεν ήθελαν να μας δώσουν μια ειλικρινή και ολοκληρωμένη απάντηση για το τι πιστεύουν πραγματικά για το λειτουργικό πρόγραμμα που χρησιμοποιούν. Άλλοι είτε προφασίστηκαν ότι αυτές είναι εμπιστευτικές πληροφορίες και άλλοι ότι απαντήσεις σε ερωτήσεις που αφορούν την λειτουργία του προγράμματος τις δίνει μόνο η διοίκηση του ξενοδοχείου. Φυσικά δεν θα μπορούσαμε να παραλείψουμε την αναφορά του μεγάλου αριθμού υπάλληλων οι οποίοι αρνήθηκαν να μας απαντήσουν έστω και στην ερώτηση ποιο πρόγραμμα χρησιμοποιούν στην εργασία τους, είτε γιατί προφασίστηκαν μεγάλο φόρτο εργασίας την συγκεκριμένοι στιγμή, είτε γιατί πολύ απλά ήταν αρνητικοί στο να μας βοηθήσουν στην εξέλιξη της ερευνάς.

ΤΟ PROTEL ΣΤΟΥΣ ΟΛΥΜΠΙΑΚΟΥΣ ΑΓΩΝΕΣ ΑΘΗΝΑ 2004

Με την πραγματοποίηση των Ολυμπιακών Αγώνων στην χώρα μας, είχαμε την ευκαιρία να ασκήσουμε την πρακτική μας στο Ολυμπιακό Χωριό της Αθήνας. Έχοντας αυτή την μοναδική εμπειρία, μπορέσαμε να ζήσουμε και από κοντά την εφαρμογή του προγράμματος Protel στο μεγαλύτερο «ξενοδοχείο» του κόσμου.

Οι κυριότεροι λειτουργικοί τομείς των εγκαταστάσεων του Χωριού ήταν το Κέντρο Επιχειρήσεων, ο Τομέας Υπηρεσιών Εγκατάστασης και ο τομέας Υπηρεσιών Υποστήριξης και Συντονισμού. Οι παραπάνω τομείς υπάγονται στον τομέα Διεύθυνσης Λειτουργιών Ολυμπιακού Χωριού. Η διεύθυνση Λειτουργιών του Ολυμπιακού Χωριού έχοντας ως σκοπό την 24ωρη άμεση εξυπηρέτηση των κατοίκων των εγκαταστάσεων, χρειαζόταν ένα on-line πρόγραμμα το οποίο θα εξυπηρετούσε τις ανάγκες της. Γι' αυτό το λόγο επέλεξε το Protel.

Το Ολυμπιακό Χωριό αποτελούταν από 190 κτίρια τα οποία διαχειριζόντουσαν από 28 receptions, τα λεγόμενα κέντρα διαμονής. Όλες οι receptions ήταν συνδεδεμένες on-line μεταξύ τους με το Protel. Ο λόγος για τον οποίο υπήρχε αυτή η on-line ενημέρωση ήταν γιατί ήταν απολύτως απαραίτητοι: ο συντονισμός, ο έλεγχος, η επικοινωνία και η αλληλοϋποστηρίζει των τομέων για την καλύτερη δυνατή λειτουργία της εγκατάστασης.

Όλα ξεκινούσαν από τη Διεύθυνση του Χωριού, η οποία ενημέρωνε τους τομείς εφοδιασμού / υποστήριξης (logistics) και κέντρων διαμονής για τα καταλύματα που θα χρησιμοποιηθούν και ποτέ θα αρχίσουν να γίνονται οι αφίξεις. Πριν ξεκινήσουν, γινόταν πρώτα η ενημέρωση από το κάθε κέντρο διαμονής μέσω συστήματος για το αν υπήρχαν κάποιες ελλείψεις σε κάποιες από τις κατοικίες ώστε να καλυφθούν άμεσα. Η διεύθυνση καταλυμάτων γνώριζε μέσω protel ποιες κατοικίες ήταν έτοιμες προς χρήση. Εν συνεχεία, ενημέρωνε τον τομέα των logistics για το ποια καταλύματα αναμένουν αφίξεις και ποτέ. Ο τελευταίος τομέας ενημέρωνε τα κέντρα διαμονής τα οποία επιβεβαιώνανε ότι τα κτίρια είναι έτοιμα και κατάλληλα προς χρήση.

Κατά την διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων, τα κέντρα διαμονής επικοινωνούσαν μέσω συστήματος με τον τομέα του housekeeping. Οι receptions ενημερωνόντουσαν για το ποια διαμερίσματα έχουν καθαριστεί, παρουσιάζουν τεχνικά προβλήματα και γενικότερα για όλες τις λειτουργίες-ενέργειες που χειρίζεται ένα front office σε ένα ξενοδοχείο μεγάλης κατηγορίας. Όλα αυτά γινόντουσαν μέσω του Protel. Μπορούσαμε να ενημερωνόμαστε για το ποια ενέργεια γινόταν σε κάθε διαμέρισμα, τι εκκρεμότητα υπήρχε, εάν υπήρχε κάποιο τεχνικό

πρόβλημα και εν συνεχεία να επικοινωνούσαμε με τον αντίστοιχο τομέα και να διευθετούμε το πρόβλημα άμεσα.

Ύστερα από προσωπική εμπειρία, μπορούμε να πούμε ότι πρόκειται για ένα πολύ λειτουργικό πρόγραμμα το οποίο μέσω της on-line δυνατότητας που παρέχει βοηθάει στην αρμονική λειτουργία ενός ξενοδοχείου. Είναι μια καλή λύση για μια ξενοδοχειακή μονάδα η οποία διαθέτει μεγάλο αριθμό δωματίων. Πιστεύουμε ότι αυτό αποδείχτηκε ύστερα από την χρήση του σε ένα «ξενοδοχείο» 2.292 διαμερισμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο :

1.ΑΛΛΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ:

• ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Η αναφορά μας στη μηχανοργάνωση των ξενοδοχείων θα ήταν ελλιπής αν δεν αναφερόμασταν στα τηλεφωνικά κέντρα. Το τηλεφωνικό κέντρο του ξενοδοχείου είναι ο ομφάλιος λώρος που συνδέει την επιχείρηση με τους πελάτες και τους πελάτες με τη βάση τους. Αποτελεί ταυτόχρονα εργαλείο για τον ξενοδόχο επιχειρηματία και υπηρεσία επικοινωνίας με τον πελάτη. Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στον τομέα των τηλεφωνικών κέντρων έχει φέρει θεαματικά αποτελέσματα.

Μπορούμε να φανταστούμε τον εαυτό μας απομονωμένο σε μια ξένη χώρα χωρίς σταθερό σημείο αναφοράς και επικοινωνίας? Η αίσθηση της απομόνωσης είναι έντονη και ιδιαίτερα ανησυχητική για τους επαγγελματίες και ελεύθερους επαγγελματίες. Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να λειτουργεί ως κόμβος επικοινωνίας και αναδιανομής, στον οποίο θα συγκεντρώνονται τα τηλεφωνήματα και θα κατανέμονται ταυτόχρονα προς τους κατάλληλους δέκτες. Με άλλα λόγια ως δέκτες θα πρέπει να έχουν δυνατότητες απομνημόνευσης και εκπομπής των μηνυμάτων, ενώ πομποί μπορούν να συγκεντρώνουν τον αριθμό των κλήσεων από τα διάφορα δωμάτια και να τις αναδιανέμουν στους αποδέκτες χωρίς καθυστέρηση.

Η τεχνολογία και οι προσφερόμενες υπηρεσίες των τηλεφωνικών κέντρων είναι άμεσα συνδεδεμένες με την εξέλιξη της τηλεφωνικής τεχνολογίας. Σε μια εποχή που αναφερόμαστε στην Interactive προσωπική τηλεφωνία, το λιγότερο που θα περιμέναμε είναι καλύτερη τεχνολογία στον τομέα των τηλεφωνικών κέντρων με άμεση και ταχύτατη ανταπόκριση.

• Τι πρέπει να εξυπηρετεί ένα τηλεφωνικό κέντρο.

Ένα πλήρες τηλεφωνικό κέντρο πρέπει να διαθέτει μερικά βασικά χαρακτηριστικά, τα οποία αφορούν στη δυνατότητα του να συγκεντρώνει γραμμές από πολλές τηλεφωνικές συσκευές, να επικοινωνεί με περισσότερες της μια τηλεφωνικές συσκευές και να κρατά ένα τηλεφώνημα σε αναμονή. Αυτά αποτελούν τα στοιχειώδη χαρακτηριστικά, καθώς η εξέλιξη οδηγεί σε περισσότερες υπηρεσίες με ανάλογες τιμές.

- **Από τι αποτελείται ένα τηλεφωνικό κέντρο.**

Ως τηλεφωνικό κέντρο η PBX (Private Branch Exchange) ορίζεται ένα επαγγελματικό τηλεφωνικό σύστημα το οποίο προσφέρει αποτελεσματική διαχείριση των συνδέσεων στα εσωτερικά τηλέφωνα αλλά και ταυτόχρονη χρήση εξωτερικών γραμμών, με τη χρησιμοποίηση πολύ μικρότερου αριθμού τηλεφωνικών γραμμών από το αντίστοιχο των κανονικών συσκευών. Για να επιτευχθεί αυτό, χρησιμοποιείται τεχνολογία μικροεπεξεργαστών που κατευθύνουν τα ηλεκτρονικά δεδομένα.

- **Μονάδες επεξεργασίας και ελέγχου.**

<<Καρδιά>> του τηλεφωνικού κέντρου είναι ο επεξεργαστής ελέγχου, ο οποίος αποτελείται από ένα ολοκληρωμένο υπολογιστικό σύστημα που συνοδεύεται από αντίστοιχο software. Οι μονάδες επεξεργασίας και ελέγχου (CPU) ποικίλουν ανάλογα με το hardware και το λογισμικό που χρησιμοποιείται. Οι λειτουργίες όμως που εκτελούνται αφορούν στις διεργασίες ελέγχου και επεξεργασίας των ηλεκτρονικών και ηχητικών μηνυμάτων. Οι κυριότερες από αυτές είναι:

- Ø Κατανομή των πηγών κατά τη διάρκεια λήψης των τηλεφωνημάτων.
- Ø Διατήρηση των κατανομών που απαιτούνται κατά τη διάρκεια ενός τηλεφωνήματος.
- Ø Απελευθέρωση των δεσμευμένων πηγών.
- Ø Αυτόματος έλεγχος των τμημάτων του CPU.
- Ø Συγκέντρωση δεδομένων λειτουργιών για παρουσιάσεις σε αναφορές ή αναλύσεις.

Η μνήμη του συστήματος ελέγχου περιέχει έναν μεγάλο αριθμό πληροφοριών, οι οποίες περιλαμβάνουν δεδομένα διαχείρισης των τηλεφωνημάτων και των λειτουργιών των γραμμών.

- **Πίνακας διακοπών.**

Ο πίνακας διακοπών έχει ως κύρια λειτουργία του την κατανομή πολλαπλών συνδέσεων στο ίδιο χρονικό διάστημα. Πρόκειται για ένα σύστημα που χρησιμοποιεί μια τεχνική διασύνδεσης κυκλωμάτων χρηστών, οι οποίοι πραγματοποιούν ταυτόχρονες συνδιαλέξεις. Οι χρήστες συνδέονται στη γραμμή σε ελάχιστο χρόνο. Στο επόμενο χρονικό σημείο πραγματοποιείται η μετάδοση των ηχητικών κυμάτων σε διαφορετικές κατευθύνσεις ανάλογα με τις γραμμές και τις συνδέσεις. Με τον τρόπο αυτό δεκάδες χρήστες μπορούν να χρησιμοποιούν ταυτόχρονα μια και μοναδική γραμμή. Σε μια ξενοδοχειακή μονάδα εξοπλισμένη με τηλεφωνικό κέντρο, πέρα από την κεντρική μονάδα και τον πίνακα διανομής, υπάρχουν οι τηλεφωνικές συσκευές οι οποίες παίζουν το ρόλο του τερματικού. Τα δεδομένα συνδέονται απευθείας με τον επεξεργαστή ελέγχου του συστήματος. Αυτά επιτρέπουν στο χειριστή ελέγχου να αλλάξει τα βασικά δεδομένα του συστήματος, τις πληροφορίες, τους χρήστες, την καταγραφή μονάδων αλλά και αριθμών (υπό προϋποθέσεις) των τηλεφωνημάτων που γίνονται μέσα από το ξενοδοχείο αλλά και προς αυτό.

- **Υβριδικά συστήματα τηλεφωνικών εφαρμογών.**

Άλλη τεχνολογική εφαρμογή των τηλεφωνικών κέντρων είναι η εφαρμογή των υβριδικών συστημάτων, τα οποία συνδυάζουν χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών συστημάτων πληκτρολογίου και των PBXs. Σε ένα υβριδικό σύστημα περιλαμβάνεται μια κεντρική μονάδα ελέγχου η οποία έχει έναν ή δύο μικροεπεξεργαστές για την αύξηση της ικανότητας διαχείρισης των τηλεφωνημάτων και δυνατότητα παροχής πολλών ευκολιών στους χρήστες. Η διαφορά τους από τα ηλεκτρονικά συστήματα είναι ότι τα υβριδικά μπορούν να έχουν πρόσβαση από ένα τηλέφωνο <<μιας γραμμής>> σε σύνολο γραμμών, ενώ τα πρώτα έχουν πρόσβαση σε μια μόνο γραμμή.

- **Τεχνολογική Εξέλιξη.**

Η συνεχής τεχνολογική εξέλιξη στο χώρο των τηλεπικοινωνιών προσφέρει περισσότερες δυνατότητες, υπηρεσίες και κυρίως ποιότητα. Οι μεγάλες επιχειρήσεις τηλεπικοινωνιών παρέχουν ποικιλία λύσεων, από συμβατική τεχνολογία της δεκαετίας του '70 που απευθύνεται σε μικρά ξενοδοχεία μειωμένων απαιτήσεων έως τεχνολογικές υπηρεσίες

αιχμής. Σήμερα τα περισσότερα ξενοδοχεία εγκαθιστούν τεχνολογία της δεκαετίας του '80, η οποία μπορεί να υποστηριχθεί από τις εδώ μεγάλες αντιπροσωπίες αλλά και μικρότερους αντιπρόσωπους. Οι κυριότερες και πιο πρόσφατες δυνατότητες είναι αυτές του check in/check out από την κονσόλα του χειριστή του κέντρου, εκπομπή μουσικής στις συσκευές στα δωμάτια, voice Mail , σύνδεση σε προσωπικό υπολογιστή, telebanking , telemarketing , μετάδοση φωνής, data, video και κινητή τηλεφωνία.

- **Κριτήρια Επιλογής.**

Τα κριτήρια επιλογής σχετίζονται άμεσα με τις προδιαγραφές και τις κατασκευαστικές δυνατότητες των ξενοδοχείων. <<Ανοικτές>> οριζόντιες κατασκευές (συνήθως bungalows) απαιτούν διαφορετική ηλεκτρολογική προσέγγιση από τις κάθετες κατακόρυφες κατασκευές. Το μέγεθος του ξενοδοχείου επίσης διαφοροποιεί την επιλογή τηλεφωνικού κέντρου καθώς και το κόστος. Το είδος των υπηρεσιών που θα διαλέξει ο επιχειρηματίας ή ο manager διαδραματίζει πρωτεύοντα ρόλο στην επιλογή κέντρου. Βασική προδιαγραφή είναι και η πρόβλεψη των μελλοντικών απαιτήσεων από τον κατασκευαστή ώστε να υπάρχει δυνατότητα επέκτασης του συστήματος. Ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση ενός τηλεφωνικού κέντρου στα ξενοδοχεία αποτελεί πολύ σοβαρή υπόθεση. Απαιτεί ειδική μελέτη στην οποία θα καθορίζονται η τεχνική επιλογή, η εφαρμογή, η δυνατότητα service και συντήρησης και κυρίως οι σωστές μονώσεις. Το πρώτο στάδιο σχεδιασμού ενός νέου τηλεφωνικού κέντρου είναι η διατύπωση των αναγκών και των απαιτήσεων της επιχείρησης. Στο επόμενο βήμα συγκεντρώνονται πληροφορίες για τα είδη των τηλεφωνικών κέντρων που υπάρχουν στην αγορά και τις τιμές τους. Τέλος, γίνεται η επιλογή με βάση τα κριτήρια που προαναφέραμε.

Τις πρώτες ώρες λειτουργίας του καλό είναι να γίνονται επισταμένως δοκιμές από τους υπεύθυνους προκειμένου να ανακαλυφθούν τυχόν ατέλειες. Τον τελευταίο λόγο τον έχει ο πελάτης. Για την ικανοποίηση του πελάτη θα πρέπει να προτιμηθούν οι καλύτερες αλλά ταυτόχρονα και πιο φιλικές επιλογές προς τους πελάτες-χρήστες. Ένα πολύπλοκο τηλεφωνικό σύστημα θα προβληματίσει το χρήστη αλλά και τον επαγγελματία.

- **Κόστος συστήματος.**

Το κόστος εξαρτάται από την εφαρμοσμένη τεχνολογία, το μέγεθος της εγκατάστασης, το μέγεθος του ξενοδοχείου και την εμπειριστατωμένη μελέτη που έχει γίνει. Γενικότερα το κόστος ενός συστήματος καταμερίζεται ως εξής:

Το **50%** αφορά στον εξοπλισμό του δικτύου των γραμμών

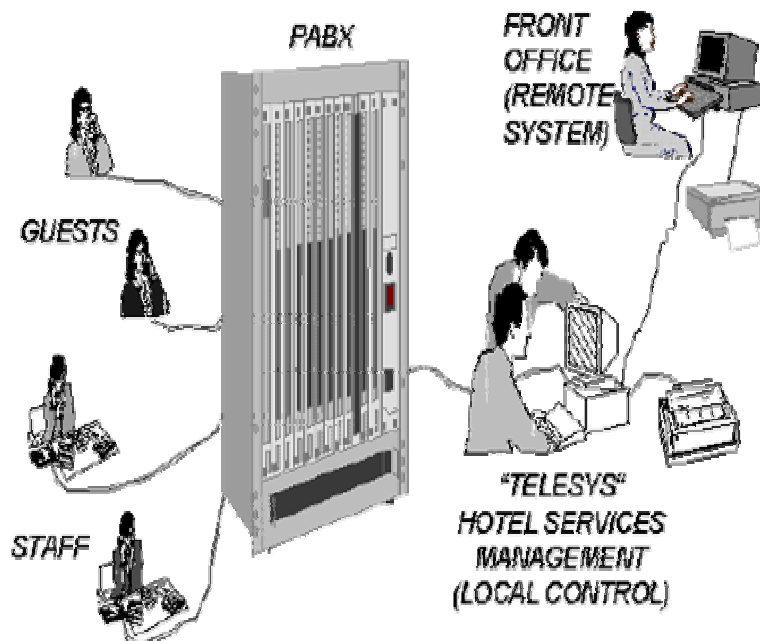
Το **30-35%** στον εξοπλισμό του κέντρου και το υπόλοιπο τις τηλεφωνικές συσκευές. Το κόστος της μελέτης μπορεί να επιβαρυνθεί η ίδια η εταιρεία ή να δοθεί σε ιδιώτη. Είναι καλό να επισημανθεί ότι ο έντονος ανταγωνισμός οδηγεί τις περισσότερες φορές σε φθηνότερες προσφορές.

Παρακάτω παραθέτουμε ένα παράδειγμα προγράμματος τηλεφωνικού κέντρου που χρησιμοποιείτε από μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες όπως: Πόρτο Καρράς (Χαλκιδική), Holiday Inn (Αθήνα), Blue Bay (Ρόδος), Belvedere (Ρόδος), Kiotary Bay (Ρόδος), Astron Hotel (Κώς), Agean Village (Κώς), Platanitsa (Κώς), Oscar Hotel (Κώς), Apollon Pallas (Κέρκυρα), Summer Palace (Κώς), Apollon Pallas (Κέρκυρα), Daphnila Bay (Κέρκυρα/Grecotel), Samaina Inn (Σάμος-Καρλόβασι), Elounda Blue Bay (Κρήτη-Ελούντα), Astoria Capsis (Κρήτη-Ηράκλειο), Αχίλλειον Palace (Κρήτη-Ρεθυμνο), Royal Myconian (Μύκονος), Myconian Imperial (Μύκονος), Blue Bay (Ρόδος), Belvedere (Ρόδος).

Το Telesys Hotel Pro for Windows Ver.8 , δίνει την δυνατότητα στο πρόγραμμα να κάνει διάλογο με το τηλεφωνικό κέντρο διαμέσου μίας δευτέρης σειριακής θύρας. Ο διάλογος αυτός είναι βέβαια εφικτός μόνο εφόσον έχει και το τηλεφωνικό κέντρο την ανάλογη δυνατότητα. Με την δεύτερη σειριακή σύνδεση το πρόγραμμα στέλνει εντολές στο τηλεφωνικό κέντρο και δέχεται πληροφόρηση για το αποτέλεσμα ενεργειών που ασκήθηκαν και αφορούν τις εξής λειτουργίες:

- **Check in Δωματίου/Groups:** Ξεκλειδώνει το τηλέφωνο ενός δωματίου πελάτη ή πολλών δωματίων μίας ομάδος και ενεργοποιεί την συλλογή των κλήσεων
- **Check out Δωματίου / Groups:** Κλειδώνει το τηλέφωνο ενός δωματίου πελάτη ή πολλών δωματίων μίας ομάδας και εκδίδει την αναλυτική ή συγκεντρωτική κατάσταση των κλήσεων

- **Check out βάρδια:** Κλείσιμο ταμείου βάρδιας με όλες τις εισπράξεις (πιστωτικά) από τα τηλέφωνα.
- **Night Audit βάρδιας:** Ενημέρωση των λογαριασμών των δωματίων με χρεώσεις των τηλεφώνων (χρεωστικά) είτε αυτόματα μέσω γέφυρας με front office ή μέσω εκτυπώσεων.
- **Τηλεφωνικοί θάλαμοι:** Ξεκλειδώνει /κλειδώνει το τηλέφωνο ενός θαλάμου. μεταφέρει την χρέωση στο δωμάτιο του πελάτη ή εκδίδει απόδειξη παροχής υπηρεσιών εάν εξοφληθεί εκείνη τη στιγμή.
- **Αφύπνιση:** Εντολή στο κέντρο για αφύπνιση, παρακολούθηση του αποτελέσματος.
- **Μηνύματα:** Εντολή στο κέντρο για ενεργοποίηση της ένδειξης της συσκευής του δωματίου για ύπαρξη μηνυμάτων
- **Αλλαγή Δωματίου:** Μεταφορά όλων των τηλεφωνικών χρεώσεων από ένα δωμάτιο σε ένα άλλο.
- **Κατάσταση Δωματίου:** Παρακολούθηση εντολών που δίνονται από την συσκευή του δωματίου μέσω του τηλ.κέντρου στο πρόγραμμα για την κατάσταση που ευρίσκεται το δωμάτιο (πχ. Έτοιμο, βρώμικο, βλάβη κλπ).
- **Αναζήτηση Καμαριέρας:** Παρακολούθηση εντολών που δίνονται από την συσκευή του δωματίου μέσω του τηλ.κέντρου στο πρόγραμμα για το δωμάτιο που βρίσκεται η καμαριέρα.
- **Mini Bar:** Παρακολούθηση εντολών που δίνονται από την συσκευή του δωματίου μέσω του τηλ.κέντρου στο πρόγραμμα και αφορούν την χρέωση σε μίνι μπαρ.
- **PAY TV:** Σύνδεση μέσω επιπρόσθετης σειριακής θύρας του υπολογιστή με τον ελεγκτή συστήματος Τηλεόρασης και καταγραφή των χρεώσεων. Αυτόματη ενημέρωση της χρέωσης του δωματίου
- **Εκτυπώσεις Αποδείξεων:** Εκτυπώσεις θεωρημένων αποδείξεων σε δεδομένη φόρμα εντύπου, που περιέχεται στο πρόγραμμα με driver ειδικά για DOT MATRIX εκτυπωτές (ταχύτητα χωρίς DOS drivers).



Το TELESYS έχει επιπλέον άλλα πλεονεκτήματα όπως, ανοιχτά αρχεία DBase, On Line διαχειρίσεις, On Line ενημερώσεις, φιλικό περιβάλλον εργασίας, ταχύτητα και ευελιξία κ.α. Είναι δυνατόν να επεκταθεί και να συνδεθεί με άλλα προϊόντα FRONT OFFICE (HOTEL NET (QSP), INFORMER, FIDELIO, EPMHS (BIT HOTEL), κ.α) για online ενημερώσεις των λογαριασμών των πελατών κλπ.

Το TeleSys έχει μεγάλη ευελιξία στη σχεδίαση του τιμοκαταλόγου χρέωσης των κλήσεων. Μερικές από τις δυνατότητες του είναι π.χ. διαφορετική τιμή μονάδος ανά τύπο κλήσης κλπ.

Πηγή: <http://www.nicon.gr>

• INTERNET ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ:

Τελευταία συναντάμε όλο και πιο συχνά τον όρο Internet και τις δυνατότητες εφαρμογής του γενικότερα στο εμπόριο αλλά και ειδικότερα στην τουριστική βιομηχανία.

Το Internet είναι ένα μεγάλο δίκτυο με εκατομμύρια υπολογιστές συνδεδεμένους σε αυτό. Ξεκίνησε ως στρατιωτική υπηρεσία πριν από 27 χρόνια, αλλά εξελίχθηκε σε τόπο ανταλλαγής μηνυμάτων και αρχείων σχεδόν από τα πρώτα του βήματα. Κάθε υπολογιστής που είναι συνδεδεμένος με το Internet μπορεί πολύ απλά να συνδεθεί με κάποιον άλλο που βρίσκεται σε οποιοδήποτε μέρος της γης, να αντλήσει τις αποθηκευμένες πληροφορίες που έχει το απομακρυσμένο μηχάνημα, να χρησιμοποιήσει την υπολογιστική του ισχύ και άλλα

πολλά. Από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά στοιχεία του Internet είναι η ευκολία χρήσης του, η ταχύτητα, καθώς και το γεγονός ότι μπορείς να επικοινωνήσεις με τον άνθρωπο που βρίσκεται πίσω από το πληκτρολόγιο, είτε σε πραγματικό χρόνο είτε όταν εκείνος συνδεθεί με το δίκτυο. Ένα άλλο σημαντικό χαρακτηριστικό του είναι, η έννοια της αλληλεπίδρασης, που πήρε πλέον <<σάρκα και οστά>>, με το Web, τις σελίδες υπερκειμένου δηλαδή του Internet. Καθένας μπορεί να φτιάξει και να δημοσιεύσει μια σελίδα στο Internet, όπου οι επισκέπτες μπορούν να διαβάζουν, να συμπληρώνουν ερωτηματολόγια, να κατεβάζουν αρχεία στον υπολογιστή τους ή ακόμα και να παραγγέλνουν. Και όλα αυτά με απλές κινήσεις και κλικ του ποντικιού, χωρίς απαραίτητες γνώση των διάφορων πρωτοκόλλων και γλωσσών που χρειάζονται για να εμφανιστεί μια σελίδα μπροστά μας.

Αυτοί είναι μερικοί από τους λόγους που εξηγούν την τεράστια έκρηξη του Internet στην εποχή μας και κυρίως τη χρήση του από απλούς ανθρώπους που δεν έχουν άμεση σχέση με τους υπολογιστές. Καθένας από εμάς, λοιπόν, μπορεί να συνδέεται μέσω του παροχέα Internet που έχει επιλέξει, καλώντας ένα τοπικό νούμερο τηλεφώνου με το modem του. Κατόπιν, ανοίγοντας ένα ειδικό πρόγραμμα που λέγεται browser, μπορεί να δει τις σελίδες του Web που υπάρχουν σε κάθε σημείο της γης, παντός είδους. Μπορούν όμως όλα αυτά τα θαυμαστά γνωρίσματα του δικτύου να χρησιμεύσουν στην τουριστική επιχείρηση και να αποδώσουν τόσο στον τομέα της διαφήμισης όσο και στον τομέα της άμεσης επικοινωνίας.

- **Προτάσεις αξιοποίησης του δικτύου από την τουριστική βιομηχανία**

Με βάση το δεδομένο της σημερινής τάσης για <<ηλεκτρονικό επιχειρείν>> μέσω του Internet και αφού έχουμε προσεγγίσει τα κύρια ζητήματα για business μέσω του Δικτύου, παραθέτουμε τους κατώτερους καίριους τομείς δραστηριότητας, οι οποίοι προσφέρονται για εμπορική και επιχειρηματική αξιοποίηση στον τουριστικό χώρο, ο οποίος χαρακτηρίζεται από μεγάλη ανταγωνιστικότητα, διεθνοποίηση των πολιτικών Marketing και ανάγκη προσέλκυσης πελατών από όλα τα σημεία του πλανήτη.

α Πρόσβαση στην πληροφορία.

Το δίκτυο αποτελούσε το ιδανικότερο μέσο για την αναζήτηση και προσπέλαση σε πληροφορίες, γνώσεις και εξελίξεις κάθε επαγγελματικού, επιστημονικού και επιχειρηματικού τομέα. Το γεγονός αυτό καθιστά ανεκτίμητο επιχειρηματικό αναπτυξιακό εργαλείο, καθώς σήμερα η συλλογή, ανάλυση, στρατηγική αξιοποίησης της πληροφορίας είναι παράγοντας-κλειδί για την απόκτηση ή διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

α **Ανταλλαγή Μηνυμάτων.**

Η ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου υπήρξε η πρώτη υπηρεσία του παγκόσμιου Δικτύου που γνώρισε καθολική χρήση. Το δίκτυο επιτρέπει την ηλεκτρονική ανταλλαγή μηνυμάτων και αρχείων μεταξύ sites επιχειρηματικών δικτύων και συστημάτων υπολογιστών, των οποίων οι χρήστες μπορεί να περιλαμβάνουν πελάτες, συνεργάτες, και προμηθευτές.

α **Υποστήριξη Πελατών.**

Σήμερα, πάρα πολλές επιχειρήσεις έχουν ήδη συνδεδεμένους Hosts-Υπολογιστές στο Internet, προκειμένου να δέχονται ερωτήσεις, απόψεις, παράπονα και συγκεκριμένες ανάγκες πελατών σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους.

α **Marketing.**

Αρκετά συχνά, μέσα στο Internet, newsgroups συζητήσεων προσανατολισμένα σε συγκεκριμένα προϊόντα έχουν ως συντονιστές (Moderators) της <<συζήτησης>> τους ίδιους τους προμηθευτές των προϊόντων. Με την ύπαρξη και λειτουργία 10,000 newsgroups, από τα μέλη-συνδρομητές, οι δυνατότητες και ευκαιρίες προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών είναι κυριολεκτικά τεράστιες. Ήδη, ο επιχειρηματικός κόσμος αναπτύσσει μια νέα, ηπιότερη διαφημιστική γλώσσα, βασισμένη στο περιεχόμενο των μηνυμάτων του, ώστε το marketing προϊόντων ή υπηρεσιών μέσα στο δίκτυο να πραγματοποιηθεί μέσω ενός αμφίδρομου διαλόγου, σύμφωνα με τους άγραφους νόμους του Internet.

α **Ηλεκτρονικές Πωλήσεις.**

Αν και οι <<ηλεκτρονικές αγορές>> βρίσκονται ακόμα στα αρχικά τους στάδια, αναπτύσσονται ταχύτατα και αναμένεται να αποτελέσουν πρωταγωνιστικό τομέα στο μέλλον μέσα στο Internet.

α **Επικοινωνία.**

Το δίκτυο αποτελεί την ιδανικότερη πλατφόρμα εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας για επιχειρήσεις διεσπαρμένες γεωγραφικά. Έτσι, μέσω του Internet, εταιρικά δίκτυα, λογιστήρια, back και front offices μπορούν να διασυνδεθούν εύκολα, οικονομικά και αποτελεσματικά.

α **Σφαιρική Απουσία.**

<<Globalisation>> Είναι η μαγική λέξη που κυριαρχεί στο χώρο των σύγχρονων επιχειρήσεων. Η σφαιρικότητα εμπορικών δραστηριοτήτων, επιθυμητή για κάθε επιχείρηση, προσεγγίζεται ιδιαίτερα οικονομικά και αποτελεσματικά μέσω της παρουσίας στο Internet. Η δημιουργία σελίδων στο Web, η παρουσία και συμμετοχή σε newsgroups, καθώς και η παροχή πληροφόρησης είναι τα βασικά εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σκοπού.

α **Ανταγωνιστικά Πλεονεκτήματα.**

Είναι σαφές πλέον ότι η αξιοποίηση και ενσωμάτωση των τεχνολογιών της Πληροφορικής στο Business Plan μιας επιχείρησης επιφέρουν την απόκτηση και διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος- και το Internet πρέπει να αντιμετωπιστεί υπό αυτό το πρίσμα.

α **Μείωση Κόστους Επικοινωνίας.**

Χρησιμοποιώντας το δίκτυο για πολλαπλά είδη επικοινωνίας, ιδιαίτερα σε διεθνές επίπεδο, μπορούμε να μειώσουμε δραστικά το κόστος το οποίο συνήθως δαπανάται για τις παραδοσιακές επικοινωνίες(τηλέφωνα, fax, κτλ.)

α **Συνεργασία και Ανάπτυξη.**

Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η ανάπτυξη και λειτουργία του δικτύου είναι αποτέλεσμα συνεργασίας μεταξύ των κόμβων που το αποτελούν. Στο πλαίσιο αυτό, η χρήση του δικτύου διευκολύνει τη διεθνή συνεργασία μεταξύ δύο ή περισσότερων πλευρών για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών ή την επίτευξη νέων συμφωνιών.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ CRS

(Computer Reservation Systems.)

Τα συστήματα CRS αποτελούν ουσιαστικά τεράστια δίκτυα πληροφοριών (networks) που συνδέονται με βάσεις δεδομένων (databases).Οι εγγεγραμμένοι στο δίκτυο μπορούν να ανατρέχουν στις βάσεις δεδομένων που περιέχουν πληροφορίες, οι οποίες ενημερώνονται κατευθείαν από τις αεροπορικές εταιρίες ή τα ξενοδοχεία καθώς και από άλλες υπηρεσίες, και να προβούν σε κρατήσεις. Ουσιαστικά, ένα CRS αποτελεί μεσάζοντα μεταξύ του ταξιδιωτικού πράκτορα και των επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες που σχετίζονται με ταξίδια και

τουρισμό (στη περίπτωση μας Ξενοδοχεία), ελαχιστοποιώντας το χρόνο εξυπηρέτησης και διασφαλίζοντας την κράτηση μέσα σε ελάχιστα δευτερόλεπτα.

CRS CAROUSEL

Κεντρικό Σύστημα Ξενοδοχειακών Κρατήσεων.

Ο επιχειρηματικός στόχος συνοψίζεται στην ανάπτυξη και την διαχείριση ενός μηχανογραφημένου κεντρικού συστήματος κρατήσεων διαθέσιμων ξενοδοχειακών δωματίων και της παροχής πληροφοριών σχετικών με τη συγκεκριμένη αγορά, μέσω της δημιουργίας ενός μηχανογραφημένου δικτύου παροχής υπηρεσιών με συνολικά έξι κόμβους υποστήριξης στα μεγαλύτερα τουριστικά κέντρα της Ελλάδας.

Αποκλειστικός σκοπός της εταιρείας είναι η υποστήριξη, η οργάνωση, η λειτουργία και η συντήρηση του κεντρικού συστήματος κρατήσεων, το οποίο προωθείται στην αγορά με τον εμπορικό τίτλο CRS Carousel. Αντικείμενο της λειτουργίας του είναι η συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με προσφερόμενες κλίνες σε κάθε τουριστική περιοχή της Ελλάδας και, στη συνέχεια, η άμεση και ταχεία διάθεση αυτών στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό παραληπτών και με χαμηλό λειτουργικό κόστος. Το CRS Carousel συμπληρώνει και αποτελεί σύνδεσμο για όλα τα υφιστάμενα συστήματα μηχανογράφησης που λειτουργούν σήμερα σε ξενοδοχεία και τουριστικά γραφεία, ανεξαρτήτως κατασκευάστριας, καθώς και για παγκόσμια συστήματα παροχής υπηρεσιών CRS.

Φορέας της δημιουργίας του CRS Carousel είναι η BIT HOTEL AE η οποία είναι πλαισιωμένη από στελέχη που προέρχονται από τον χώρο του τουρισμού, με γνώσεις τόσο της ξενοδοχειακής δουλειάς όσο και της τεχνολογίας των υπολογιστών. Το σύστημα λειτουργεί με σκοπό την αμοιβαία εξυπηρέτηση δύο αγορών:

- Ø **Τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις**, με στόχο την αποτελεσματικότερη διάθεση των δωματίων τους, την απευθείας πώληση σε νέες αγορές και την αύξηση της ετήσιας πληρότητας.
- Ø **Τα τουριστικά γραφεία**, για την αναβάθμιση και την ταχύτητα εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες κάθε περιοχής θα μπορούν, μέσω ενός απλού υπολογιστή και ενός Modem επικοινωνίας μικρού κόστους, να συνδέονται με το σύστημα και να το χρησιμοποιούν με τους ακόλουθους τρόπους:

- Û Παρέχοντας πληροφορίες για τα διαθέσιμα δωμάτια, τον τύπο του δωματίου, την τιμή του, τους όρους συνεργασίας κτλ.
- Û Αντλώντας παρεμφερείς πληροφορίες για άλλα διατεθειμένα δωμάτια της περιοχής τους η πανελλαδικά.
- Û Κάνοντας άμεση κράτηση σε άλλη μονάδα της περιοχής τους ή ιδιοκτησίας τους και αυτόματη επιβεβαίωση της κράτησης, καθώς και εκδίδοντας τα σχετικά Vouchers, ελαχιστοποιώντας με αυτόν τον τρόπο τις τυπικές διαδικασίες και αυξάνοντας παράλληλα τον οικονομικό έλεγχο της συνεργασίας τους.
- Û Διευρύνοντας τη βάση πελατών τους, διότι θα μπορούν να διαθέτουν απευθείας δωμάτια σε αγορές του ελληνικού και του διεθνούς χώρου, Στις οποίες δεν είχαν μέχρι σήμερα εύκολη πρόσβαση (εμπορικές εταιρείες, πρακτορεία τουρισμού, εταιρείες παροχής υπηρεσιών τηλεφωνίας κτλ).
- Û Αντλώντας από συγκεκριμένες βάσεις πληροφορίες τουριστικού, οικονομικού, φορολογικού και νομοθετικού περιεχομένου, καθώς και διάφορες <<μικρές αγγελίες>> που σχετίζονται με την αγορά εργασίας.

Τα τουριστικά γραφεία έχουν άμεση και αποκλειστική πρόσβαση στο σύνολο των πληροφοριών περί διάθεσης των δωματίων ανά περιοχή, τα οποία μπορούν να αναζητήσουν μέσα από το σύστημα με τους ακόλουθους τρόπους :

- Û Κατά περιοχή, κατηγορία, τύπου δωματίων, συμφωνία, τιμή ή και συνδυασμό αυτών.
- Û Γενικότερες πληροφορίες για την περιοχή, τα αξιοθέατα και τις προσφερόμενες δραστηριότητες.
- Û Διάθεση δικών τους προιοντβων και υπηρεσιών όπως πακέτα εκδρομών, ειδικές προσφορές εκδρομών, ειδικές υπηρεσίες transfers , κρουαζιέρες.

Σημαντικό γεγονός είναι ότι για τη συλλογή πληροφοριών δεν είναι απαραίτητη η συνεχής σύνδεση στο σύστημα Carousel, θα προσφέρεται η επιλογή να εισέρχονται οι συμβεβλημένοι σε αυτό κατά βούληση, όποτε αυτό καθίστανται απαραίτητο από τους ρυθμούς της δουλειάς. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται δραστικά το κόστος χρήσεως του CRS Carousel, ενώ παράλληλα καθίστανται οικονομική η προσφορά υπηρεσιών προς την τελευταία.

Το σύστημα που άρχισε να λειτουργεί πανελλαδικά κατά τη θερινή περίοδο 1997, προσφέρει υπηρεσίες σε πελάτες και επαγγελματίες του τουρισμού και μέσω Internet-Teletext.

E- COMMERCE

Σημαντική αύξηση του αριθμού των τουριστών, οι οποίοι οργάνωσαν on-line τις διακοπές στους, παρατηρήθηκε κατά την περασμένη καλοκαιρινή σεζόν παγκοσμίως. Η ανάπτυξη και κυρίως η εκμετάλλευση του e-Tourism στην Ευρώπη φαίνεται να διαγράφει ανοδική πορεία, αφήνοντας τους Έλληνες επαγγελματίες του τουρισμού με πικρή γεύση μετά την πτώση της τουριστικής κίνησης κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.

Παρά την ευρύτερη πτώση της τουριστικής κίνησης -ορισμένες χώρες, όπως η Ισπανία, η Πορτογαλία και η Ιταλία- διατήρησαν την κίνησή τους σε ικανοποιητικά επίπεδα. Ένας από τους παράγοντες που συνεισέφεραν στο αποτέλεσμα αυτό είναι η ευκολία των ηλεκτρονικών κρατήσεων που προσφέρεται διαδικτυακά είτε για τουριστικά πακέτα, είτε για κρατήσεις δωματίων, καθώς και άλλες υπηρεσίες.

Οι επιδόσεις ορισμένων ευρωπαϊκών εταιρειών οι οποίες προσφέρουν τέτοιες υπηρεσίες παρουσίασαν θεαματική άνοδο, όπως στην περίπτωση της γαλλικής Vivacances, η οποία κατά το πρώτο εξάμηνο του 2003 σημείωσε αύξηση των μεικτών κερδών της κατά 67% με σημαντικότερη άνοδο κατά το τελευταίο τρίμηνο.

Δυστυχώς, στην Ελλάδα η ανάπτυξη του e-commerce σε επίπεδο τουριστικών υπηρεσιών βρίσκεται ακόμη σε ιδιαίτερα πρώιμο στάδιο. Ελάχιστες επιχειρήσεις έχουν οργανωθεί σε βαθμό ώστε να εξυπηρετούν τους πελάτες τους με τρόπο ανταγωνιστικό αυτών του εξωτερικού.

Σύμφωνα με τον δρ Δ. Μπούχαλη, καθηγητή του e-Tourism στο πανεπιστήμιο του Surrey στη Βρετανία, οι ελληνικές επιχειρήσεις υστερούν στον τομέα αυτό, τη στιγμή που η τάση διεθνώς είναι η διαρκής ανάπτυξη των ηλεκτρονικών κρατήσεων. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν ο αριθμός των αεροπορικών εισιτηρίων που πωλήθηκαν και έφτασε το 16% των παγκόσμιων πωλήσεων (Πηγή: SITA), αλλά και σχετική ανακοίνωση της αεροπορικής εταιρείας Easy Jet, η οποία διανέμει το 95% των εισιτηρίων της Internet.

Εκτός προορισμού, το περασμένο καλοκαίρι, οι Ευρωπαίοι επέλεξαν για λόγους ευκολίας να αγοράσουν πακέτα διακοπών ηλεκτρονικά. Αρκετοί δήλωσαν ότι περιορίστηκαν ως προς την ποικιλία των προορισμών τους, διότι σε κάποιες χώρες, όπως η Ελλάδα, δεν προσφέρονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το αποτέλεσμα ήταν η επιβάρυνση του ποσοστού πτώσης της τουριστικής κίνησης, αφού οι πελάτες αυτοί στράφηκαν σε άλλες χώρες όπως η Ισπανία, η Πορτογαλία, η Ιταλία και η Γαλλία όπου εξυπηρετήθηκαν on-line.

Η έλλειψη τεχνολογικής υποδομής στον χώρο του ηλεκτρονικού τουρισμού στην Ελλάδα, σε συνδυασμό με τη διστακτικότητα του Έλληνα χρήστη να πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές συναλλαγές, αυτήν τη στιγμή ζημιώνει σε σχετικά μικρό βαθμό την ελληνική τουριστική βιομηχανία. Ωστόσο, η παγκόσμια τάση σε αυτό τον χώρο είναι η "ηλεκτρονική οδός".

Οι ιδιωτικές πρωτοβουλίες φαντάζουν σταγόνα στον ωκεανό, καθώς οι αρμόδιοι φορείς φαίνεται να έχουν μείνει στις ασκήσεις επί χάρτου στον τομέα αυτόν. Πληγή, όμως, αποτελεί η έλλειψη συντονισμού η οποία δεν φέρνει την Ελλάδα να "κυνηγά" μόνον τις εξελίξεις στον χώρο του e-Tourism, αλλά και να μένει σταδιακά πίσω στην κούρσα του τουρισμού, μερικούς μόνο μήνες πριν από τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004.

Σημαντικές δυνατότητες παρουσιάζει η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα, παρά την καθυστέρηση η οποία παρατηρείται στην υιοθέτηση των σχετικών τεχνολογιών, συγκριτικά με τις υπόλοιπες χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το συμπέρασμα αυτό προκύπτει από πρωτογενή έρευνα, την οποία διεξήγαγε το Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η διετία 2000-2001 υπήρξε ιδιαίτερα καθοριστική για την ανάπτυξη του κλάδου, καθώς το 76,6% των επιχειρήσεων στη βιομηχανία, το 60% των επιχειρήσεων στο εμπόριο και το 61,5% των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών ξεκίνησαν τη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου.

Έως το τέλος του 2001, η χρήση των εν λόγω υπηρεσιών είχε ανέλθει σε ποσοστό 100% για τις μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου των υπηρεσιών και 60% για τις μεγάλες επιχειρήσεις του εμπορίου. Στις μεσαίες επιχειρήσεις του κλάδου των υπηρεσιών, το αντίστοιχο ποσοστό διαμορφωνόταν σε 56,3% και στις μικρές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο εμπόριο σε 45,5%.

Πάντως, υψηλά ποσοστά για τη μελλοντική χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου παρουσιάζουν και οι τρεις τομείς, με ποσοστό 64,7% για τις επιχειρήσεις εμπορίου, 59,6% για τις βιομηχανικές επιχειρήσεις και 56,5% για τον κλάδο των υπηρεσιών. Τη μεγαλύτερη διείσδυση παρουσιάζουν οι εφαρμογές μάρκετινγκ (83,7%), η ηλεκτρονική αναζήτηση προμηθευτών (66,9%) και η ηλεκτρονική επικοινωνία με τους προμηθευτές (59,9%).

Η χαμηλότερη διείσδυση παρατηρείται στις πληρωμές προμηθευτών (14%), γεγονός το οποίο αποδίδεται στο τρέχον επίπεδο ασφάλειας των συναλλαγών, καθώς και στη χαμηλή εξοικείωση με ανάλογα συστήματα πληρωμών. Κυριότερος λόγος της υιοθέτησης του ηλεκτρονικού εμπορίου από τις επιχειρήσεις που είναι χρήστες αναδεικνύεται η καλύτερη

εξυπηρέτηση των πελατών-προμηθευτών τους (79,1%). Για τις επιχειρήσεις-μελλοντικούς χρήστες, κυριότερος λόγος υιοθέτησης είναι η εξεύρεση νέων αγορών και πελατών (73,9%).

Υψηλά ποσοστά ως κίνητρο σημειώνει και ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων (59,9% για τους χρήστες και 64% για τους μελλοντικούς χρήστες). Η έρευνα του IOBE κατέδειξε και τα σημαντικότερα εμπόδια όσον αφορά την υιοθέτηση του ηλεκτρονικού εμπορίου από τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Όπως προκύπτει από την έρευνα, τα σημαντικότερα εμπόδια εντοπίζονται στην αναμονή των σχετικών τεχνολογικών εξελίξεων (70,4%), ενώ λιγότερο σημαντικά εμπόδια αποδεικνύονται το κόστος υλοποίησης των εφαρμογών (20,4%), η έλλειψη ασφάλειας (18,5%) και η απουσία θεσμικού πλαισίου (14,8%). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με το 23,1% των ερωτηθέντων, τα βασικότερα εμπόδια εντοπίζονται σε άλλους τομείς, όπως το μικρό μέγεθος των επιχειρήσεων, η ικανοποίηση του υπάρχοντος δικτύου, η ανάγκη τυποποίησης του προϊόντος, η έλλειψη υποδομής των πελατών, η έλλειψη ενδιαφέροντος και η λήψη των αποφάσεων από τη μητρική εταιρεία. Ευνοϊκές, πάντως, είναι και οι προοπτικές ανάπτυξης στο σύνολο της αγοράς της Δυτικής Ευρώπης, καθώς οι επενδύσεις για εταιρική παρουσία στο Διαδίκτυο αναμένεται να ανέλθουν σε 60,7 δισ. ευρώ για το 2003, από 22 δισ. ευρώ το 2000.

Πάντως, τα ηνία στην κατηγορία ηλεκτρονικού εμπορίου από επιχειρήσεις προς καταναλωτές διατηρούν οι ΗΠΑ, με αξία συναλλαγών που για το 2000 αντιπροσώπευε περισσότερο από τα 3/4 της παγκόσμιας αγοράς. Η αναπτυσσόμενη αγορά αυτού του είδους ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση αναμένεται να φτάσει περίπου το 1/3 των ΗΠΑ στα επόμενα δύο με τρία χρόνια.

Σημαντικά παράπονα φαίνεται να εκφράζουν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές μέσω Internet, σύμφωνα με τα συμπεράσματα πανευρωπαϊκής έρευνας την οποία πραγματοποίησε το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και στην οποία συμμετείχε και η Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας (INKA).

Η έρευνα καταδεικνύει τους λόγους για τους οποίους η εμπιστοσύνη των καταναλωτών όσον αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο παραμένει ιδιαίτερα χαμηλή, ενώ επισημαίνει την ευθύνη που φέρουν οι εθνικές και ευρωπαϊκές αρχές ως προς στις νομικές παραβάσεις και τις κακές εμπορικές πρακτικές που εφαρμόζονται στο Διαδίκτυο.

Τα κύρια συμπεράσματα της έρευνας έχουν ως εξής:

- 1.** Το 34% των παραγγελιών στο Διαδίκτυο αγνοήθηκαν παντελώς, ενώ περίπου ένας στους 10 καταναλωτές δεν έλαβε ποτέ το προϊόν που παρήγγειλε, αν και το πλήρωσε.
 - 2.** Στις περιπτώσεις πληρωμών με πιστωτική κάρτα, το 24% των χρεώσεων έγινε τη στιγμή της παραγγελίας, χωρίς να προσδιορίζεται ο χρόνος παράδοσης του προϊόντος ή ακόμη και εάν αυτό θα παραδοθεί στον καταναλωτή.
 - 3.** Το 31,5% των καταναλωτών που επέστρεψαν το προϊόν που αγόρασαν, τηρώντας την προβλεπόμενη νομοθεσία, δεν πήραν πίσω τα χρήματά τους. Μόλις το 37% των επιστροφών αποζημιώθηκαν πλήρως, καθώς στις υπόλοιπες περιπτώσεις έγιναν κρατήσεις.
 - 4.** Το 24% των ηλεκτρονικών καταστημάτων στα οποία επεστράφησαν προϊόντα ζήτησαν από τους καταναλωτές να αιτιολογήσουν την απόφασή τους, παραβαίνοντας την κοινοτική οδηγία για τις πωλήσεις από απόσταση.
 - 5.** Το 7% των ηλεκτρονικών καταστημάτων δεν παρείχε επαρκείς πληροφορίες για το τελικό κόστος των προϊόντων. Μόλις το 33% παρείχε τις πληροφορίες αυτές σχετικά εύκολα για τους καταναλωτές.
 - 6.** Στο 13% των ηλεκτρονικών καταστημάτων δεν αναφέρονταν πληροφορίες όσον αφορά τους όρους της συναλλαγής, ενώ στο 32% δεν γινόταν καμία αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης. Επιπλέον, στο 41% των καταστημάτων που είχαν σελίδες σε περισσότερες από μία γλώσσες, δεν υπήρχαν οι σχετικές πληροφορίες σε όλες τις διαθέσιμες γλώσσες.
 - 7.** Το 35% των καταστημάτων δεν παρείχε στους καταναλωτές τη δυνατότητα να διατυπώσουν τα παράπονά τους, μέσω ειδικής σελίδας παραπόνων.
 - 8.** Το 9% των καταστημάτων δεν ανέφερε πουθενά γεωγραφική διεύθυνση.
 - 9.** Το 46% των καταστημάτων δεν παρείχε επαρκής πληροφορίες για την πολιτική προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πελατών του.
 - 10.** Το 39% των καταστημάτων δεν παρείχε επαρκείς αποδείξεις για την ασφάλεια των συναλλαγών.
- Θα πρέπει, τέλος, να σημειωθεί ότι το INKA έχει δεχτεί σχεδόν 40.000 παράπονα και καταγγελίες για τον τομέα πωλήσεις από απόσταση. Το 2002, οι σχετικές καταγγελίες ανήλθαν σε 4.587, ενώ μόνο στο α' τρίμηνο του 2003, διατυπώθηκαν 1.499 σχετικές καταγγελίες.

- Πηγές: -άρθρα από <http://www.tomorrow.gr/>
 Γ. Γκοτσινιάς: “*e-Tourism: Ο κλάδος που έβλεπε τα τρένα να περνούν!*”
 Γ. Γκοτσινιάς: “*Το Internet στο πέρασμα το χρόνου*”
 Π. Παπαϊωάννου: “*Σε καλό δρόμο το e-commerce στην Ελλάδα*”
 Έρευνα από <http://www.tomorrow.gr/>
 INKA : “*Τα 10 “αγκάθια” του e-commerce*”
 -<http://www.touristiki-agera.gr/>:
 Μ. Μανούσου: “*Νέες αγορές- επιχειρηματικές ευκαιρίες*”
 -Περιοδικό Χρήμα και Τουρισμός,, Τεύχος Δεκέμβριος 2003:
 Έκθεση του ΙΤΕΠ για την οικονομία και τον τουρισμό,
 “*Απώλειες 2 δις ευρώ για τον ελληνικό τουρισμό*”
 -Περιοδικό Τουριστική Αγορά, Τεύχος 11, Οκτώβριος 1996
 “*Ο τουρισμός μέσω internet. Έχει μέλλον;*”
 -Περιοδικό Τουρισμός και Οικονομία, Τεύχος 195, Μάρτιος 1995
 “*Που βαδίζει ο τουρισμός μας ;*”

Έρευνα-Συμπεράσματα.

Οι νέες τεχνολογίες στις τουριστικές Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

Συμπερασματικά και σύμφωνα με έρευνες που έχουν γίνει, η χρήση των νέων τεχνολογιών από τις μικρομεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις-ιδιαίτερα των σχετικά απομακρυσμένων περιοχών, αποτελεί μονόδρομο για την επίτευξη της κερδοφόρας ανταγωνιστικότητας και εντέλει την επιβίωσή τους.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον και για την ελληνική τουριστική αγορά παρουσιάζει η έρευνα σχετικά με την ενδυνάμωση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων της ευρωπαϊκής περιφέρειας με τη χρήση της νέας τεχνολογίας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο τμήμα τουριστικής και ξενοδοχειακής διοίκησης του Πανεπιστημίου Surrey στην Αγγλία και την επιμελήθηκε στα πλαίσια της διδακτορικής του διατριβής ο κ. Δημήτριος Μπούχαλης. Η χρηματοδότηση της έρευνας προήλθε κυρίως από την εταιρεία συμβούλων τουριστικής ανάπτυξης Surrey Research Group ενώ τα πανεπιστήμια του Surrey και του Αιγαίου και ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού υποβοήθησαν τμήματα της επιτόπιας έρευνας. Περίπου 500 συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν με έλληνες ξενοδόχους και τουριστικούς πράκτορες στα νησιά του Αιγαίου, καθώς και με ευρωπαίους Tour Operators και Βρετανούς τουριστικούς πράκτορες. Η μελέτη χρησιμοποίησε ποιοτική και ποσοτική έρευνα

έτσι ώστε να διαπιστωθούν οι αιτίες των προβλημάτων που παρουσιάζονται και να αξιολογηθούν οι πιθανές λύσεις.

Εξετάζοντας το πλαίσιο λειτουργίας και την κερδοφορία του κάθε μέλους του καναλιού διανομής τουριστικού προϊόντος καθώς και του ρόλου τον οποίο διαδραματίζουν και τις στρατηγικές τις οποίες ακολουθούν, η μελέτη επικεντρώθηκε στη δυνατότητα τους να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του καταναλωτή, στα κριτήρια που χρησιμοποιούν για την επιλογή συνεργατών και, τέλος, στις μεταξύ τους σχέσεις και δυνάμεις διαπραγμάτευσης. Η διατριβή συμπεραίνει ότι οι μικρομεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις και ειδικά αυτές που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιφερειακές και νησιωτικές περιοχές αντιμετωπίζουν σημαντικά ανταγωνιστικά μειονεκτήματα, εξαιτίας των οποίων διακινδυνεύει η μακροχρόνια κερδοφορία και επιβίωση τους. Η αδυναμία εντοπίζονται κυρίως στη λειτουργία και την πρόσβαση στο καταναλωτικό κοινό ως μέρος της στρατηγικής Marketing.

Η ανάλυση της δυναμικής του καναλιού διανομής τουριστικών προϊόντων επιδεικνύει τις στρατηγικές αδυναμίες των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και της πλειοψηφίας των τουριστικών προορισμών να αντιμετωπίσουν τους μεγάλους πολυεθνικούς και κάθετα ολοκληρωμένους τουριστικούς οργανισμούς. Ως αποτέλεσμα παρατηρείται άμεση εξάρτηση σε ενδιάμεσους διανομείς και πιο συγκεκριμένα στους μεγάλους Tour Operators, οι οποίοι αποκτούν διαπραγματευτική δύναμη που τους επιτρέπει να καθορίζουν το μεγαλύτερο μέρος των αποφάσεων Marketing τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους προορισμούς. Στο σύνολο τους αυτοί οι οργανισμοί επιχειρούν να αυξήσουν την κερδοφορία τους προωθώντας τον μαζικό τουρισμό (μεγάλος αριθμός πελατών αλλά μικρό περιθώριο κέρδους), έχοντας όμως ολέθριες επιπτώσεις όσον αφορά στη διατήρηση περιβαλλοντικών, κοινωνικό-πολιτικών πόρων στους τόπους προορισμού. Αυτή η στρατηγική έχει επίσης αρνητικά αποτελέσματα στην κερδοφορία των τουριστικών παραγωγών καθώς και στα οικονομικά οφέλη του τόπου προορισμού.

Η τεχνολογική επανάσταση επιφέρει διαρθρωτικές αλλαγές καθώς επίσης επαναπροσδιορίζει το στρατηγικό σχεδιασμό και τις επιχειρησιακές λειτουργίες της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας. Αυτό προσδίδει ευκαιρίες για την ενδυνάμωση των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και των περιφερειακών προορισμών. Βασική προϋπόθεση αποτελεί η λήψη καινοτόμων πρωτοβουλιών τόσο σε ατομικό επίπεδο επιχείρησης όσο και συνολικά από τους τουριστικούς προορισμούς, όσον αφορά στην εκμετάλλευση των νέων ευκαιριών. Οι νέες τεχνολογίες αυξάνουν την παραγωγικότητα και διευκολύνουν τη διοικητική λειτουργία. Επίσης γεφυρώνουν την απόσταση μεταξύ πελατών και παραγωγών, επιτρέποντας σε κάποιο βαθμό την <<απομεσολάβηση>> των μεσαζόντων

και επαναπροσδιορίζοντας τη διαπραγματευτική δύναμη των μελών του καναλιού διανομής τουριστικών προϊόντων. Έτσι οι νέες ευκαιρίες για απευθείας Marketing βοηθούν τις μικρομεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις να προσελκύσουν τις αγορές-στόχους, προτείνοντας ελκυστικά και διαφοροποιημένα τουριστικά προϊόντα και μειώνοντας την εξάρτηση τους από τους Tour Operators. Τέλος, οι νέες τεχνολογίες επιτρέπουν την ολοκλήρωση των επιχειρήσεων σε επίπεδο προορισμού, έτσι ώστε να βελτιστοποιηθούν οι υπηρεσίες και να μεγιστοποιηθεί η συνολική ικανοποίηση του καταναλωτή.

Η ανάλυση της λειτουργίας διανομής τουριστικών προϊόντων σε συνδυασμό με τις ευκαιρίες που προκύπτουν από την τεχνολογική επανάσταση επιδεικνύουν ότι νέα στρατηγικά εργαλεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν έτσι ώστε να βελτιωθεί η ανταγωνιστικότητα των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων και να αυξηθεί η απόδοση των κεφαλαίων τους. Συγκεκριμένα, **η μελέτη προτείνει τη δημιουργία ολοκληρωμένων συστημάτων διοίκησης, πληροφόρησης και κρατήσεων, τα οποία θα επιτρέπουν την πραγματοποίηση των στρατηγικών στόχων τόσο του προορισμού όσο και των τοπικών επιχειρήσεων.** Τα συστήματα αυτά δημιουργούν την αναγκαία υποδομή για την ολοκλήρωση, τον συντονισμό, την διαφοροποίηση, την προβολή, την διανομή των τουριστικών προϊόντων, έτσι ώστε να μπορούν να ανταγωνιστούν στην παγκόσμια αγορά. Κύριο μέλημα τους θα είναι η προβολή των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων, έτσι ώστε να επιτευχθεί η βαθμιαία απεξάρτηση από τους Tour Operators, και τους άλλους μεσάζοντες. Η μελέτη επικεντρώνεται στη σύγκριση των αναγκών κάθε μέλους του καναλιού διανομής τουριστικών προϊόντων από αυτά τα συστήματα. Αποδεικνύει εξάλλου ότι η προθυμία τους να συμμετάσχουν και να πληρώσουν για τέτοιου είδους υπηρεσίες, καθώς και οι προτιμήσεις τους στην οργάνωση και την παρουσίαση των συστημάτων μεταβάλλονται με βάση τα οικονομικά συμφέροντά τους και την διαπραγματευτική δύναμη την οποία έχουν στο κανάλι διανομής. Η έρευνα καταλήγει ότι τα ολοκληρωμένα συστήματα διοίκησης τουριστικών προορισμών θα παίξουν καθοριστικό ρόλο όσον αφορά την ευημερία τόσο των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων όσο και των τόπων προορισμού κατά την επόμενη χιλιετία.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ





Restorani La Mercur

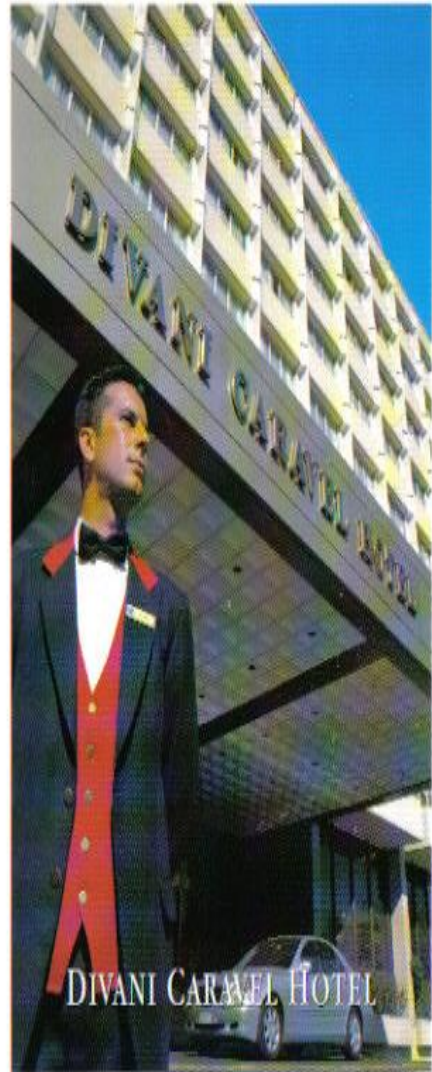


Spa Lounge

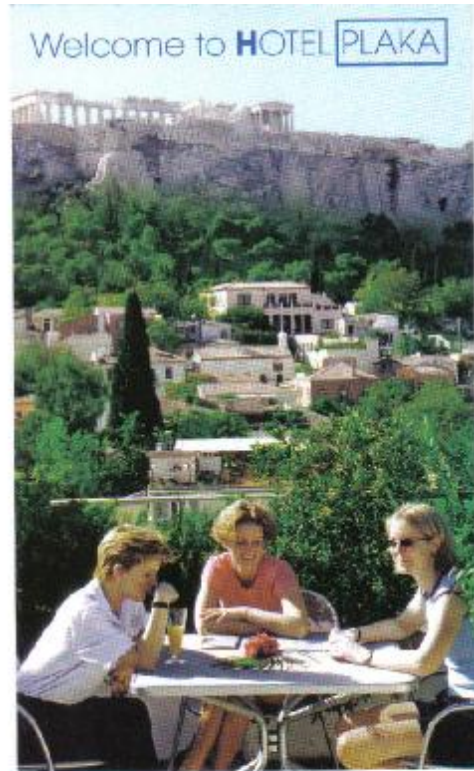


Restorani La Luna

DIVANI CARAVEL HOTEL
L. Vasilisa AKO/Arce Jagna, Tel. 21 41985 Goyec.
Tel. +381 20 7207 000-100 +381 20 72 0665



DIVANI CARAVEL HOTEL





athens
hotel *Cypria*



Diomida 5 - Syndagma
PO Box 105 63 Athens
Tel: (003) 0103238034
Fax: (003) 0103248792
e-mail: diomeida@hol.gr

Designed by J.B. H Publications



ATHENS - GREECE

athens
hotel *Cypria*



**METROPOLITAN
HOTEL**

Καλώς Ορίσατε

a member of CHANDRIS HOTELS & RESORTS

ΛΕΩΦΟΡΟΣ ΣΥΓΓΡΟΥ 385, ΑΘΗΝΑ 115 64, ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 210 9471000
TELEFAX: 210 9471010, E-mail: metropolitan@chandris.gr, http://www.chandris.gr

W HOTEL HERODION
 ΡΟΒΕΡΤΟΥ ΓΚΑΛΗ 4 - ΑΘΗΝΑ 11742
 ΤΗΛ: 01 - 9236832-6 FAX: 01 - 9235851
 ΤΛΧ: 21 94 23 HERO GR

W HOTEL HERODION
 4 ROVERTOU GALLI STR. ACROPOLIS
 11742 ATHENS - GREECE
 TEL: 01 - 9236832-6 FAX: 01 - 9235851
 TLX: 21 94 23 HERO GR

UNDER THE SAME MANAGEMENT

H HOTEL PHILIPPOS
 3 MITSEON STR. ACROPOLIS 11742 ATHENS - GREECE
 TEL: 01-9223811 FAX: 01-9223815 TLX: 219423 HERO GR

athens hote Cypria

Με εκτίμηση

Διοικητής 5 • Σύνταγμα • Τ.Κ. 105 63 ΑΘΗΝΑ
 Τηλ.: 210-32.38.094-8, 210-32.90.470 • fax: 210-32.48.792
 E-mail: info@athenscypriahotel.com
 www.athenscypriahotel.com



THE ATHENIAN CALLIRHOE
Exclusive Hotel

32 Kallirois Av. & Petreza 117 43 Athens
 Tel.: +30210-3471530/5 | Fax: +30210-3471530/7
 email: hotel@tac.gr | on line res.: www.tac.gr



Athens Gate Hotel
 10, Syngrou ave
 117 43 Athens - Greece
 Tel.: 210 9238302, Fax: 210 9237403
 E-mail: gatehotel@otenet.gr



ATHENS GATE HOTEL

ATHENS ACROPOL HOTEL
 GREEKOTEL CITY HOTELS

Πελοπίων 1, 105 52 Αθήνα - GR
 Τηλ.: +30 210 52 82 100 • Fax: +30 210 52 31 361
 e-mail: fax_sor@greeotel.gr
 www.greeotel.gr



Official Member of the Hospitality Network
 for the Athens 2004 Olympic Games



ELECTRA PALACE HOTEL
 16-20 N. Nikomitos Str.
 106 57 Athens, Greece
 Tel.: 2103370000, Fax: 2103241872
 E-mail: www.epath@electrahotels.gr
 www.electra-hotels.com



37-39 Falirou str - 117 42 Athens Greece - Tel.: +30 (210) 92.11.611
 Fax: +30 (210) 92.16.938 • e mail: select3@olnet.gr
 homepage: http://www.acropolisselect.gr



ADRIAN HOTEL

Αδριανού 74,
 (ΠΛΑΚΑ)
 ΑΘΗΝΑ 105 56
 ΤΗΛ: 3221.553 FAX: 3250.461

Κρατήσεις δωματίων: τηλ.: 5234.721, fax: 5234.786



52, PANEPISTIMIOU AVE. ATHENS 10670
 TEL: 0030 210 3925200 - 0030 210 3800111 • FAX: 0030 210 3832467
<http://www.titania.gr> • E-mail: titania@titania.gr



9 Falirou str. Makryyanni GR-117 42, Athens Greece
 Tel: 210 9236682, 210 9235618, 210 9240672, Fax: 210 9238269, email: hera@intetec.gr, www.herahotel.gr
 Official Member of the Hospitality Network for the Athens 2004 Olympic Games



Pan Hotel

CENTRAL PHONE : 210 32 37 816-8 11, METROPOLEOS STR.
 F.A.X : 210 32 37 819 SYNTAGMA SQUARE
 e-mail: panhotel@hol.gr 105 57 ATHENS
<http://www.panhotel.gr> GREECE



Best Western
 ILISIA HOTEL

25, Mhalakopouou str.
 115 28 Athens - Hellas
 Tel: (210) 7244061-6 Fax: (210) 7241847
 e-mail: ilisia@internet.gr

DIVANI CARAVEL HOTEL

The Spinning Wheel of the World

2 VAS. ALEXANDROU AV
 101 21 KESARIANI - ATHENS - GREECE
 TEL: +30 210 720 7000 - FAX: +30 210 723 6683
 E-mail: divanis@divanicaravel.gr
 Global Web Site: <http://www.divanis.gr>

DIVANIS CHAIN HOTELS

ATHENS - CORFU - METEORA - LARISSA



Apartments and Suites

9-11 Lysikratous street
 Plaka, Athens, Greece

Tel: +30-210-3259000
 Fax: +30-210-3259001
 E-mail: info@avahotel.gr
 Site: www.avahotel.gr



olympic palace hotel

OLYMPIC HOTELS
 ATHENS

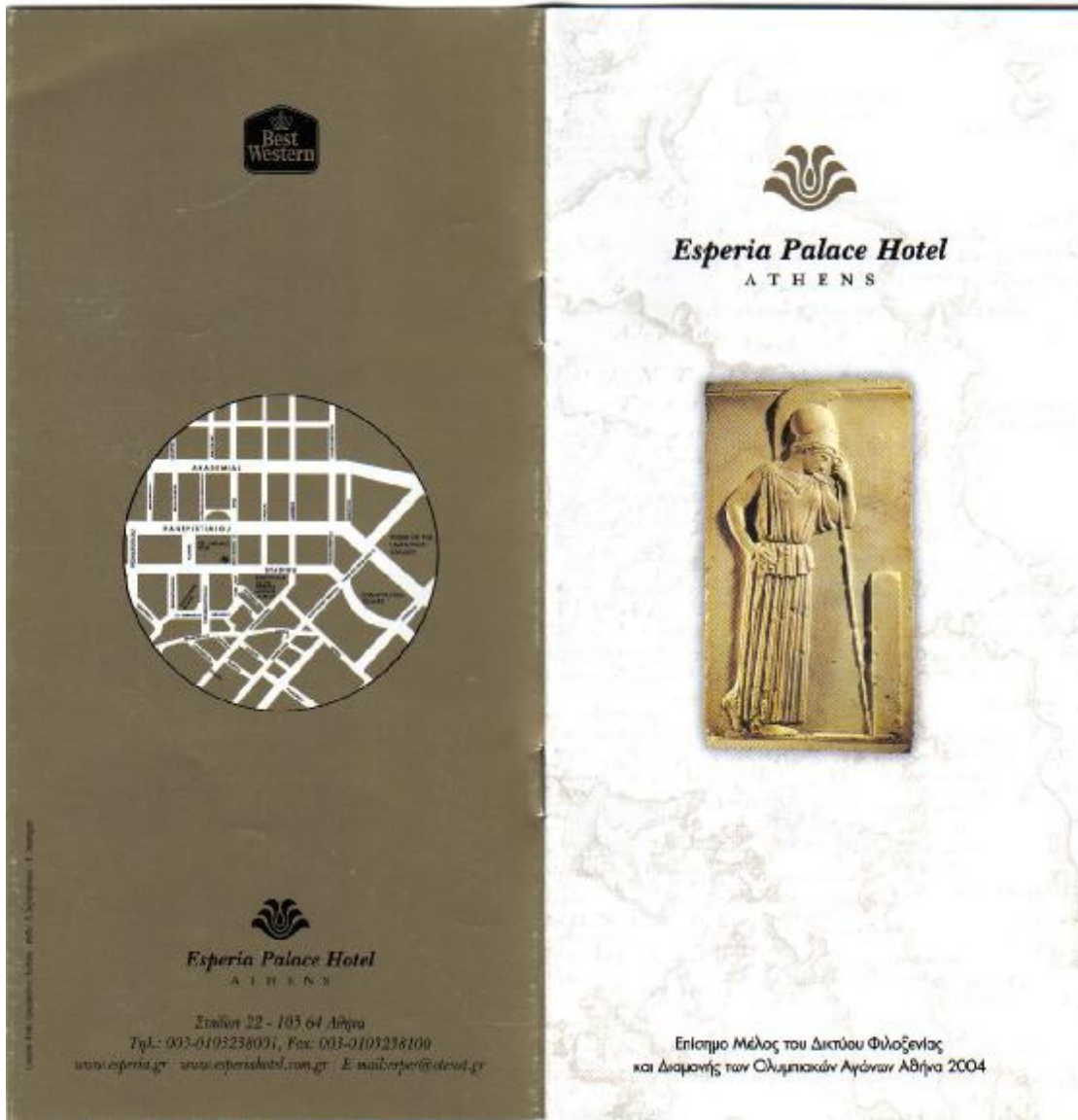
16, Philhellenon Street
 Φιλελληνων 16
 105 87 Athens Greece

Tel: 210 32 37 611
 Fax: 210 32 25 583
 e-mail: info@olympic-palace.com
<http://www.olympic-palace.com>



APOLLONOS 15 - ATHENS
 CONSTITUTION SQUARE - PLAKA
 TEL: 210 3235 486 - 7 FAX: 210 3228059
 ATHENS 105 57 - GREECE
omiroshotel@acn.gr

ALL ROOMS WITH PRIVATE BATH -
 TELEPHONE - RADIO - TAPE CAFETERIA -
 SNACK BAR - TELEVISION - AIR CONDITIONING



Esperia Palace Hotel
ATHENS

Σταδίου 22 - 103 64 Αθήνα
 Τηλ: 003-0103238031, Fax: 003-0103238100
 www.esperia.gr www.esperiahotel.com.gr E-mail:esperia@esperia.gr



Esperia Palace Hotel
ATHENS



Επίσημο Μέλος του Δικτύου Φιλοξενίας
 και Διαμονής των Ολυμπιακών Αγώνων Αθήνα 2004



Hera
HOTEL



9 Falirou str. Makryyanni GR-117 42, Athens Greece.
Tel: 210 9236682, 210 9233518, 210 9240672 Fax: 210 9238269
email: hera@herahotel.gr, www.herahotel.gr
Official Member of the Hospitality Network for the Athens 2004 Olympic Games



Hilton

winter escapes



Special Winter Offers
19th November 2004 to 27th February 2005

hilton.com/winterescapes



ATHENAEUM
INTERCONTINENTAL.
ATHENS



ATHENAEUM
INTERCONTINENTAL.
ATHENS

99-93 Syngrou Ave., 117 45 Athens, Greece
tel: +30 210 329 6000, fax: +30 210 920 6500

Internet site: <http://www.intercontinental.com>, e-mail: athens@intercont.com



WE KNOW WHAT IT TAKES[®]



Athens Ledra Marriott Hotel
 115 Syngrou Avenue
 Athens, Greece 117 45
 Guest Fax: 30 210 9358 603
 Marriott.com/ATHGR

30 210 930 0000

Directions

From Athens International Airport: Take Athina and follow signs to "Athens Center" which leads to Mesogion Ave. Mesogion Ave. becomes 6th Sofias which leads to Syngrou Ave. At the traffic light, turn left for hotel. The left sign will lead to the hotel of the hotel.

Location

Conveniently located in Athens' main thoroughfare, 10 minutes from city center and Port of Piraeus • just 10 minutes from the airport • 2 by 15 minutes to the Parthenon • 15 minutes to the beach

For information and reservations, call us direct at 302 0930 0000, your hotel agent or 800-828-5292. (Flows approximately call: 1480269-1010)

Accommodations

314 deluxe guest rooms, 18 suites • Executive Floor • Individual climate control • Direct-dial telephone with voice mail • Free satellite TV and in-room pay movies • Minibar • High speed Internet access in 1,000 rooms • Hard drive • iron/ironing board • Non-smoking and accessible rooms

Guest Services

High speed Internet access in all guest rooms • 24-hour internet access in Crystal Lounge and all meeting rooms • Travel and consular desk • 24-hour room service • Beauty and barber shop • Baby-sitting (upon request) • Safe-deposit boxes • Gift shop and laundry • Valet service and guest laundry

Restaurants & Lounges

24/7 Pantry, Breakfast, evening breakfast buffet, lunch and Mediterranean dinner menu (B.L.D.) • Panorama Bar for outdoor snacks and drinks (M-F 12-11pm) • Kozzi Kai, offering Polynesian, Japanese tapas-style and sushi (F-S) • The A&A Lounge for tropical cocktails and appetizers • Enjoy meals (L,D), coffee, desserts and full bar service in our lobby, Crystal Lounge

Recreation & Leisure

Outdoor pool and Jacuzzi • Tennis, golf and beach nearby • 24-hour fitness center

Attractions

The Acropolis and Parthenon • The Pnyx (old town of Athens) and flea market • One- or three-day island cruises • Cape Sounion and the Temple of Poseidon • National Archaeological Museum / Byzantine Museum • Day trip to Delphi, visiting Apollo's Temple and oracle • Natural History Museum • Art galleries

Meeting Facilities

11,767 total sq. ft. of meeting space • 4,537 sq. ft. Main Mediterranean Grand Ball room, divisible into two sections, accommodates up to 600 for receptions, 520 for banquets, 600 for meetings • 3,600 sq. ft. Argosier Ballroom, divisible into two sections, accommodates up to 600 for receptions, 320 for banquets, 500 for meetings • 2,400 sq. ft. pre-function area • Salon Myconos/Delphi accommodates 140 theater-style • Rodos for private dinners and meetings • Road up Panorama Pool area available for private parties (July-October) • All meeting rooms are climate-controlled • Full audiovisual equipment available

©2010 Marriott International, Inc.



Σημείωση: Οι παραπάνω εικόνες παρουσιάζουν κάποια από τα ξενοδοχεία που επισκεφτήκαμε. Δυστυχώς ήταν δύσκολο λόγω των δυσκολιών που αντιμετωπίσαμε κατά την διάρκεια της ερευνάς να συλλέξουμε και να παραθέσουμε όλες τις κάρτες ή όλα τα διαφημιστικά των ξενοδοχείων.