

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ - ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

P.O.S.

taverna

banquet

bar

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ

control

restaurant

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

accounting

pay tv  
web tv

ΓΙΑ ΤΗΝ

ROOMS

BACK  
OFFICE

key-locks

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ

payroll

PABX

ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

FRONT OFFICE

front desk

computer  
room

protel

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΥ ΕΛΕΝΗ  
ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΤΣΑΠΟΥΚΛΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2005

Ξενοδοχειακά  
Προγράμματα  
για την  
Μηχανογράφηση  
των Ξενοδοχείων

## **Μηχανοργάνωση**

Ανέκαθεν ο τουριστικός κλάδος χαρακτηριζόταν από υψηλή χρήση και αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, τόσο εσωτερικά, στις διάφορες επιμέρους επιχειρήσεις του κλάδου, όσο και για τη μεταξύ τους δικτυακή διασύνδεση και ηλεκτρονική διανομή του τουριστικού προϊόντος. Το γεγονός αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στις πολύπλοκες, τυποποιημένες διαδικασίες, καθώς επίσης στη πολυσύνθετη δομή του κλάδου αυτού, ο οποίος περιλαμβάνει έναν μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων, διάφορων κατηγοριών και μεγεθών, με υψηλή γεωγραφική διασπορά και κατα κανόνα σε μεγάλη απόσταση από τον τελικό καταναλωτή.

Κατα τα τελευταία έτη παρατηρείται διεθνώς τεράστια επέκταση της χρήσης του διαδικτύου (**internet**) και παράλληλα μεγάλη μείωση του κόστους του και ταχύτατη ανάπτυξη της υποδομής του. Σε αυτό συμβάλλει το γεγονός ότι το **internet** είναι ένα ανοικτό, ευρείας χρήσης και χαμηλού κόστους δίκτυο, εν αντιθέση προς τα δίκτυα προηγούμενης γενεάς, τα οποία ήταν "ιδιόκτητα", κλειστά, περιορισμένης χρήσης και υψηλού κόστους.

Στην αρχή το **internet** χρησιμοποιήθηκε από τις επιχειρήσεις κυρίως για την ηλεκτρονική προβολή τους παρέχοντας ηλεκτρονική πληροφόρηση προς το ενδιαφερόμενο κοινό. Σήμερα όμως επεκτείνεται η χρήση του προς τη κατεύθυνση της πραγματοποίησης ηλεκτρονικών πωλήσεων (**on-line sales**) μέσω αυτού. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ταχύτατη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και την καθιέρωση του **internet** ως νέου σημαντικού καναλιού προώθησης και διανομής πολλών προϊόντων και υπηρεσιών σε πολλούς σημαντικούς κλάδους.

Τα παραπάνω αναμένεται και έχει ήδη προκαλέσει ανακατατάξεις και αναδιανομές, σε πολλούς κλάδους της οικονομίας και βέβαια του τουρισμού, σε επίπεδο ισχύος, ρόλων, περιθωρίων κέρδους και εσόδων. Αναμένεται η βαθμιαία αποδυνάμωση ή ακόμη και η εξαφάνιση πολλών ενδιαμέσων του τουριστικού κλάδου, οι οποίοι λειτουργούν ως απλοί μεταπωλητές, παρέχουν απλές και τυποποιημένες υπηρεσίες και δεν προσφέρουν καμία προστιθέμενη αξία και τεχνογνωσία.

## **Ξενοδοχειακά προγράμματα**

Η ανάγκη για χρήση των ξενοδοχειακών προγραμμάτων είναι αυξανόμενη, τόσο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, όσο και για την οργάνωση του ξενοδοχείου. Η ανάγκη αυτή, επιβάλλεται για τις μεσαίες και μεγάλης δυναμικότητας τουριστικές μονάδες ώστε να

επιτελούνται άριστα ώς επί το πλείστον οι λειτουργίες των συγκροτημάτων αυτών και για να υπάρχει αμμεσότητα και εγκυρότητα στις όποιες συναλλαγές.

Χωρίς να είναι απαραίτητο, σίγουρα όμως είναι χρηστικό ακόμα και για τις μικρές ξενοδοχειακές μονάδες η χρήση ενός τέτοιου προγράμματος. Στην αγορά κυκλοφορούν ήδη πολλά προγράμματα, τα οποία στην πλειονότητά τους είναι εύχρηστα και οι λειτουργίες που επιτελούν, ποικίλουν ανάλογα με τη χρήση για την οποία προορίζονται.

Υπάρχουν προγράμματα έτοιμα προς εγκατάσταση και χρήση. Πολλές φορές όμως η μονάδα έχει ιδιαιτερότητες που θέλει να καλύψει και έτσι σε αυτές τις περιπτώσεις δημιουργούν δικό τους πρόγραμμα, είτε με την αλλαγή κάποιων δεδομένων στο υπάρχον σύστημα είτε με την εγκατάσταση απ' αρχής ενός νέου, στα μέτρα των αναγκών της εκάστοτε μονάδας.

Η ανάγκη ενός εύκολα προσβάσιμου προγράμματος έγκειται στο πλήθος και την τεχνογνωσία των χρηστών που διαθέτει η μονάδα.

Σε μια μεγάλη μονάδα οι ημερήσιες ανάγκες, καλύπτουν πλήθος κινήσεων, από τη στιγμιαία κατάσταση του ξενοδοχείου (πληρότητα, έσοδα, προβλέψεις, αναφορές κτλ) έως την ταυτόχρονη χρέωση ή πίστωση ενός πελάτη ή δωματίου για μια οποιαδήποτε χρήση.

Βέβαια το πρόγραμμα που τελικά θα επιλεγεί από τη διεύθυνση, για την κάλυψη των αναγκών της επιχείρησης, θα πρέπει να είναι λειτουργικό για αυτήν και τους χρήστες αυτής.

## **Ιστορικό**

Το σύστημα της μηχανοργάνωσης των ξενοδοχείων στην Ελλάδα ξεκίνησε περί τα τέλη της δεκαετίας του '70 και σταδιακά εντάχθηκαν στον εγχώριο ανταγωνισμό πολλές ακόμα εταιρείες κατά τη διάρκεια των ετών που ακολούθησαν πχ (Quest & Unidata το '79, sysco το '85, Prosystem το '89 κ.τ.λ.).

Στην αρχή βέβαια τα ξενοδοχειακά προγράμματα εφαρμόστηκαν στα ξενοδοχεία που είχαν σχέσεις με μονάδες του εξωτερικού και στα μεγάλα ξενοδοχεία κυρίως λόγω κόστους αλλά και του μεγάλου μεγέθους των ενεργειών που η μονάδα έπρεπε να εξυπηρετήσει και να ελέγχει.

Βεβαίως πρέπει να αναφερθεί ότι η πρώτη ιστορικά μορφή αυτών των συστημάτων ξεκίνησε και αναπτύχθηκε αρχικά από αεροπορικές εταιρείες με τα δίκτυα ηλεκτρονικών κρατήσεων (Computerized Reservation Systems - CRS). Αυτά βαθμιαία μετεξελίχθηκαν, ώστε να περιλαμβάνουν και στη συνέχεια να δημιουργηθούν και αυτόνομα

συστήματα –δίκτυα ξενοδοχειακών υπηρεσιών (Hotel Distribution Systems – HDS).

## **Εισαγωγή - Στόχος Εργασίας**

Στη παρούσα πτυχιακή εργασία επιχειρείται να παρουσιασθούν και να αξιολογηθούν τα πιο ευρέως διαδεδομένα λογισμικά που αφορούν τη μηχανοργάνωση της ξενοδοχειακής μονάδας και ειδικότερα τον τομέα της υποδοχής (front desk). Επίσης θα γίνει συνοπτική αναφορά στα βοηθητικά προγράμματα:

- α) back office
  - β) point of sales
- και στα περιφερειακά:
- α) τηλεφωνικό κέντρο
  - β) pay T.V. – video
  - γ) ηλεκτρονικές κλειδαρίες
  - δ) mini bar

Η επιλογή των προγραμμάτων που παρουσιάζονται έγινε με βάση: α) το μερίδιο που καλύπτουν στην Ελληνική αγορά, β) το σύνολο των αναγκών και απαιτήσεων που μπορούν να καλύψουν, γ) τη λειτουργικότητα και την ευκολία πρόσβασης που έχουν στα προγράμματα οι χρήστες.

Πρωταρχικός στόχος για την επιλογή του προγράμματος φυσικά είναι και το κόστος του, το οποίο είναι αρκετά υψηλό, ανάλογα βέβαια και με τις απαιτήσεις της εκάστοτε μονάδας και τις λειτουργίες που διαθέτει αυτό (το πρόγραμμα). Η επιχείρηση όμως, έχει τη δυνατότητα να επιλέξει ανάμεσα στα ήδη πολλά προγράμματα, τα οποία στην πλειονότητά τους είναι εύχρηστα και οι λειτουργίες που επιτελούν, ποικίλουν ανάλογα με τη χρήση για την οποία προορίζονται.

Τα περισσότερα προγράμματα είναι έτοιμα προς εγκατάσταση και χρήση. Πολλές φορές όμως η μονάδα έχει ιδιαιτερότητες που θέλει να καλύψει και έτσι σε αυτές τις περιπτώσεις δημιουργούν δικό τους πρόγραμμα.

## **Διάρθρωση της εργασίας**

Στο πρώτο κεφάλαιο θα γίνει η μελέτη των επιλεγμένων προγραμμάτων και η αναλυτική παρουσίαση στα πεδία εφαρμογών τους τα οποία είναι: οι κρατήσεις, οι αφίξεις – αναχωρήσεις, οι λογαριασμοί πελατών και το

ιστορικό τους, η διαχείριση των δωματίων, το κλείσιμο ημέρας και το σύστημα αναφορών που διαθέτουν.

Στο δεύτερο κεφάλαιο θα γίνει αναφορά στα βοηθητικά προγράμματα που είναι εξίσου σημαντικά για τη ταχύτερη και εγκυρότερη εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και τρίτων με το ξενοδοχείο.

Στο τρίτο κεφάλαιο λόγος θα γίνει για τα περιφερειακά συστήματα που στοχεύουν άμεσα στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών του ξενοδοχείου και στη ταχύτερη ενημέρωσή τους.

Μέρος 1ο

Βασικά  
Προγράμματα

# Ερμής 2000 Front Office



## Βασικές Λειτουργίες

### Τμήματα εφαρμογής

#### Κρατήσεις

- Καταχώρηση – παρακολούθηση κρατήσεων για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, άμεση ενημέρωση σε τυχόν μεταβολές, όπως: όνομα – πρακτορείο – ημερομηνία 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, αποσταλθείσα προκαταβολή και ημερομηνία, στοιχεία κράτησης με ημερομηνία, ώρα και κωδικός χρήστη δημιουργίας και αλλαγής στην κράτηση.
- Δυνατότητα καταχώρησης 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 Arrangement & 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.
- Διαχωρισμός κρατήσεων σε αντίστοιχες κατηγορίες: Οριστική, Προκαταβολή, Allotment, Option Waiting List.
- Εμφάνιση Πλάνου Κρατήσεων κατά τη διάρκεια καταχώρησης νέας ή νέων κρατήσεων και για τη 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 και 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 οποιοδήποτε 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.

## Πλάνα κρατήσεων

- 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 options, waiting – list).
- Ειδικές καταστάσεις για τις ακυρωμένες κρατήσεις (ακυρωμένες, no show).

## Πρακτορεία

- Αποθήκευση πληροφοριών που αφορούν πρακτορεία – εταιρίες, προαιρετική δήλωση ανώτατου ορίου
- πίστωσης και προβλεπόμενων ημερών εξόφλησης.
- Ορισμός παραμέτρων και στοιχείων ΚΕ.ΠΥ.Ο. Σύνδεση χρεωστών με αριθμό λογαριασμού Γενικής Λογιστικής.
- Πρόβλεψη για Booking sources και Προμήθεια.

- Καταχώρηση συμβολαίων συνεργασίας με πρακτορεία, έλεγχος συμβολαίων κατά τη διαχείριση κρατήσεων τύπου **Allotment**.
- Εκτύπωση διευθύνσεων σε ετικέτες (αλληλογραφίας) για πρακτορεία – εταιρίες.

## Reception

### Αφίξεις

- Πρόταση διαθέσιμων δωματίων με πολλαπλά κριτήρια κατά την διαδικασία του **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** Β.Κ.Π. με την άφιξη του πελάτη.
- Καταγραφή μηνυμάτων για παραμένοντες πελάτες.
- Ένδειξη στο Πλάνο **Reception** για ύπαρξη μηνύματος.
- Δυνατότητα διόρθωσης, ακύρωσης των μηνυμάτων.

### Αναχωρήσεις

- Έλεγχος για την ύπαρξη ανεξόφλητου λογαριασμού **extras** ή **arrangement**, έλεγχος έκδοσης θεωρημένου Α.Π.Υ.
- 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.

## Πελάτες

- Ανεύρεση πελατών με βάση οποιοδήποτε στοιχείο (όνομα, group, διεύθυνση, ταυτότητα, εθνικότητα κ.λπ.).
- Αλφαβητική κατάσταση διαμενόντων 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 Όρων ή Δικαιουμένων (πρωινά, γεύματα κ.λπ.).
- 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).

## Δωμάτια

- Πλάνο Reception (Room rack).
- Γραφική αναπαράσταση κατόψεων ορόφων του ξενοδοχείου με την κατάσταση των δωματίων (actual room status).
- Γενικές προδιαγραφές δωματίων και facilities.
- Δήλωση έτοιμων 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 / προσοπίων, άτομα, extra beds, baby cots, παρατηρήσεις.
- Restaurants report: δικαιούμενοι όροι (πρωινά – γεύματα) ανά πελάτη.
- Κενά δωμάτια, πλάνο.

## Main courante

- Τιμοκατάλογοι ανά πρακτορείο με έλεγχο περιόδου allotment.

- Αυτόματο άνοιγμα λογαριασμών.
- Χρέωση κινήσεων ανά τμήμα πωλήσεων , 30 τμήματα, με επιλογή κατηγορίας Φ.Π.Α., on line υπόλοιπα λογαριασμού.
- Πίστωση, Έκπτωση, Αντιλογισμός.
- Παρακολούθηση προκαταβολών, αυτόματος συμψηφισμός κατά την άφιξη.
- Υπόλοιπα λογαριασμών πελατών, υπόλοιπα άνω του ορίου πίστωσης.
- Εμφάνιση και έκδοση λογαριασμού σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη.
- Διάσπαση και Σύμπτυξη λογαριασμών (ακόμα κι αν ο λογαριασμός έχει μόνο μία κίνηση – Διάσπαση κίνησης).
- Δυνατότητα προχρέωσης διανυκτέρευσης για αναχώρηση επομένης ή day use.
- Μεταφορά υπολοίπων λογαριασμών σε άλλους λογαριασμούς πελατών.
- Χρέωση / έκδοση λογαριασμού χωρίς αριθμό δωματίου (για περιπτώσεις passants ή extra χρεώσεων σε πρακτορεία).
- Έκδοση Πιστωτικού Τιμολογίου (αυτόματη ενημέρωση χρέωση).
- Δυνατότητα Προτιμολόγησης με την άφιξη του πελάτη.
- Έκδοση Invoice. Συγκεντρωτικός λογαριασμός πρακτορείου, που περιέχει όλους τους λογαριασμούς πελατών του ίδιου πρακτορείου, με κοινή ημερομηνία αναχώρησης, άσχετα με την ημερομηνία άφιξης.
- Αυτόματη μεταφορά λογαριασμών από τη main courante στους χρεώστες.
- Παρακολούθηση καρτέλας χρεώστη (χρέωση, πίστωση, έκπτωση, προμήθεια).
- Αντιλογισμοί κινήσεων χρεωστών.
- Αναλυτική κατάσταση εσόδων – ημερολόγιο πωλήσεων με ανάλυση Φ.Π.Α., Δημοτικός Φόρος, Ακαθάριστα σύνολα).
- Ανάλυση φόρων μηνός.
- Έκδοση on line Βιβλίου Πόρτας (πρόχειρη), όποια στιγμή της ημέρας, για έλεγχο.
- Εκτύπωση Βιβλίου Αστυνομίας και «κλασικού» Β.Κ.Π., όποια στιγμή της ημέρας, για έλεγχο.
- Αρχεία Ισοζυγίων και Ημερολογίων Πωλήσεων.
- Συγκριτικό Ισοζυγίων Μ/Σ (Τρέχουσα χρήση με προηγούμενες).
- Επιλογή τρόπου λογιστικοποίησης των εσόδων:
- Ισοζύγιο Μ/Σ (Προσδιορισθέντα Έσοδα) ή
- Ημερολόγιο πωλήσεων (Τιμολογηθέντα Έσοδα).

## Ιστορικό πελατών

- Καταχώρηση – παρακολούθηση πελατών για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, με στοιχεία της τελευταίας διαμονής (δωμάτιο, τιμή, αναχώρηση), όπως και προοδευτικά στοιχεία αφίξεων, διανυκτερεύσεων και κατανάλωσης, καθώς και τυχόν παροχές **Specials**.
  - Δημιουργία ειδών πελατών και επαγγελματών.
  - Καταστάσεις πελατών με επιλογή και συνδυασμούς κριτηρίων.
  - Εκτύπωση διευθύνσεων σε ετικέτες (αλληλογραφίας) με επιλογή κριτηρίων, για **direct mailing**.
  - Στατιστικά και γραφικές παραστάσεις.
  - Τέλος ημέρας
- 
- Αυτόματη διαδικασία κλεισίματος ημέρας.
  - Έλεγχος εκκρεμοτήτων (αφίξεων / αναχωρήσεων, τιμοκαταλόγων).
  - Δυνατότητα χαρακτηρισμού κρατήσεων **no -show**.
  - Βιβλίο Αστυνομίας και δελτία άφιξης / αναχώρησης.
  - Ταμειακή κατάσταση και κινήσεις χρεωστών.
  - Αυτόματο **night audit** και κινήσεις ημέρας.
  - Αυτόματη αλλαγή και χρέωση των Μεταβλητών όρων.
  - Ισοζύγιο **main courante** και ανάλυση Φ.Π.Α.
  - Στατιστικά ημερήσιας κίνησης.
  - Εθνικότητες.
  - Φύλαξη (**backup**) αρχείων.
  - Ημερολόγιο πωλήσεων.
  - **Release date report**.
  - Ανάλυση πωλήσεων ανά τμήμα
  - (ξεχωριστές στήλες με Φ.Π.Α. και Δημοτικό Φόρο).
  - Ανάλυση Πρακτορείων – Εθνικοτήτων παραμενόντων πελατών.

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

- 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 Generator (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.
- Πλήρης διαχείριση στοιχείων προηγούμενων ετών.

The screenshot displays a window titled 'ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ Μ.Ι.Σ. (M.I.S. SYSTEM)'. The main area is a data grid with the following columns: 'Α/Α', 'Όνομα', 'Αριθμός', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό', 'Ποσοστό'. The rows contain data for various entities, with some cells highlighted in green and others in grey. A status bar at the bottom shows 'Σελίδα 1 από 100' and 'Συνολικά 1000 εγγραφές'.

## Σχετικά με το «Ερμής 2000 – Front Office»

Πρόκειται στην ουσία για την εξέλιξη του προγράμματος «Ερμής», ενός εκ' των παλαιότερων προγραμμάτων μηχανογράφησης των ξενοδοχείων.

Στην προτότυπη έκδοσή του βασιζόταν στο λειτουργικό σύστημα *Unix*, ένα σύστημα διαχείρισης δικτύου υπολογιστών.

Το μειονέκτημα της παλιότερης έκδοσης ήταν το φτωχό γραφικό περιβάλλον. Η οπτική του έκφραση ήταν απλά η εμφάνιση χαρακτήρων *ASCII*, δηλαδή γράμματα και αριθμοί σύν κάποια σύμβολα. Οι πίνακες σχηματιζόνταν νοητά και απαιτούσε αρκετή εξοικίωση από τον χρήστη προκειμένου να καταστεί αποτελεσματικό. Ένα ακόμα πρόβλημα ήταν ότι επειδή το πρόγραμμα εξαρτιόταν από την ποιότητα του δικτύου, στην οποία συντελούν πολλοί παράγοντες (ποιότητα καλωδίου, ταχύτητα υπολογιστών κ.τ.λ.), αρκετά συχνά παρουσίαζε προβλήματα λειτουργίας και καθυστερήσεις που δυσχέρωναν την λειτουργία του *front office*.

Ευτυχώς, ακολουθώντας την εξέλιξη της τεχνολογίας, η νέα έκδοση βασίζεται σε νέο λειτουργικό σύστημα (*Windows*), από το οποίο βέβαια δεν απουσιάζουν τα προβλήματα, είναι ωστόσο πιο σταθερό, πιο γρήγορο, ενώ το γραφικό περιβάλλον είναι σαφώς ανώτερο, δίνοντας στον χρήστη άριστη ποιότητα πληροφοριών και προσφέροντας του την δυνατότητα απρόσκοπτης εναλλαγής ανάμεσα στις διάφορες λειτουργίες του προγράμματος.

Ο *Ερμής 2000* αποτελεί μια πλήρης εφαρμογή διαχείρισης των λειτουργιών του *Front Office* με πολλές δυνατότητες, δηλαδή, είναι παραμετρικό, διαθέτει *on-line* σύνδεση με όλα τα βοηθητικά και παραμετρικά συστήματα (κρατήσεις, βιβλίο πόρτας, χρεώσεις, πληρότητα κ.α.), έχει τη δυνατότητα για έκδοση λογαριασμών και διακανονισμών με οποιοδήποτε συνδιασμό τρόπων πληρωμής, παρακολούθηση *Tour Operators*, προμηθειών (*commissions*) για χρεώστες και *Tour Operators*, πρόβλεψη μελλοντικών στοιχείων (έσοδα, πληρότητα, *arrangement* κ.α.).

Στα θετικά του προγράμματος συγκαταλέγεται μεταξύ άλλων, η εύκολη χρήση του, η ενημέρωση του αρχείου του μέσω πολλών διαφορετικών πεδίων και η ενημέρωσή των πεδίων που έχουν να κάνουν με στατιστικά και οικονομικά δεδομένα και τα οποία έχουν μεγάλη βαρύτητα για τις μελλοντικές, βραχυχρόνιες –μακροχρόνιες, εξελίξεις της οικονομικής αυτής μονάδας.

Το πρόγραμμα χρησιμοποιείται κυρίως από μεσαίες και μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες.



# Fidelio v.7 Front Office

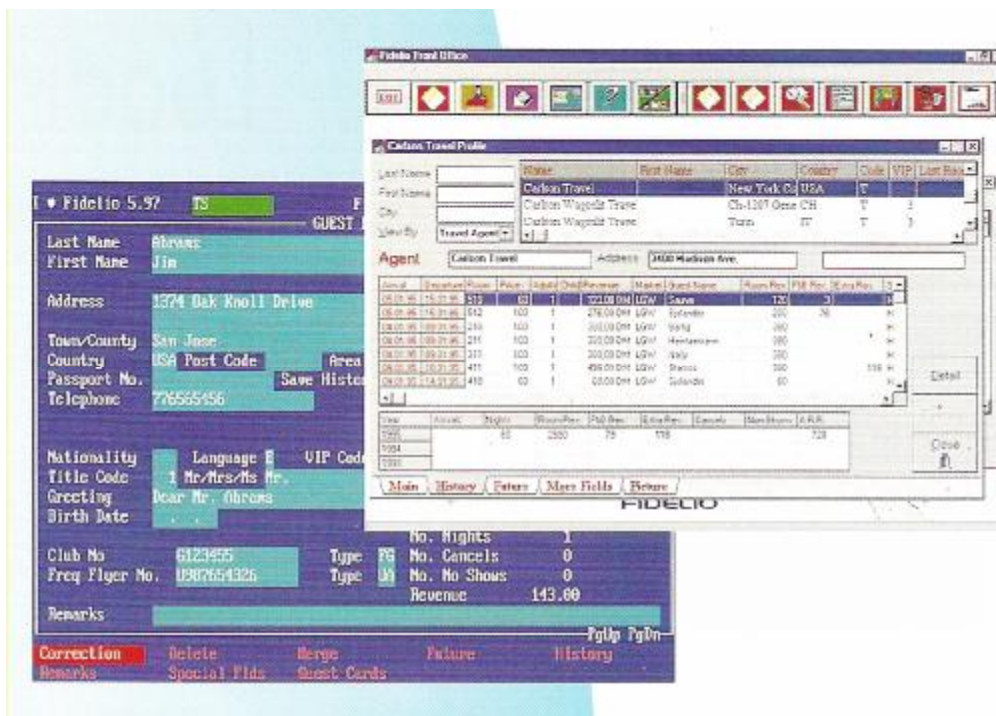
## Βασικές Λειτουργίες

### Τμήματα εφαρμογής

#### Κρατήσεις

- Δημιουργία κρατήσεων ανά τύπο (πελατών): μεμονωμένοι, εταιρίας, ταξιδιωτικού πρακτορείου, ομάδες, πηγές, μερίδια, λίστες αναμονής ή συνδυασμός των ανωτέρω.
- Δημιουργία κρατήσεων σειράς δωματίων.
- Προσαρμογή τύπων δωματίων.
- Εκτύπωση μεμονωμένων καρτών (registration).
- Δημιουργία πολλαπλών κρατήσεων για τον ίδιο πελάτη.
- Εμφάνιση λίστας κρατήσεων για πράκτορες και εταιρίες.
- Δημιουργία νέας κράτησης μέσα από το ερωτηματολόγιο.
- Σύνδεση όλων των κρατήσεων στο ιστορικό πελατών.
- Χρήση των διάφορων γευμάτων για μεμονωμένους πελάτες ή group.
- Δημιουργία και εκτύπωση διάφορων μηνυμάτων για τους πελάτες σε πολλές γλώσσες.
- Δημιουργία υπενθυμίσεων για κάθε κράτηση.
- Αποστολή μηνυμάτων σε όλα τα μέλη μιας ομάδας.
- Λίστα ενεργειών που πρέπει να γνωρίζει το προσωπικό για τους πελάτες κάποιες συγκεκριμένες χρονικές στιγμές.
- Δημιουργία στοιχείων εύρεσης των πελατών.
- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανά δωμάτιο και τύπο δωματίου.
- Εμφάνιση τύπων δωματίων σύμφωνα με τα σχέδια του ξενοδοχείου.
- Χρήση της απεριόριστης περιόδου διαθεσιμότητας κρατήσεων.
- Δημιουργία απεριόριστων αριθμών δωματίων.
- Χειρισμός γενικών ή συνολικών τύπων δωματίων ή συγκεκριμένων τύπων δωματίων.
- Δημιουργία οποιουδήποτε αριθμού κωδικών τιμών.
- Πρόσθεση συγκεκριμένων χρεώσεων στην τιμή του δωματίου.
- Εμφάνιση πληροφοριών για τα δωμάτια.
- Εμφάνιση πληροφοριών για τις τιμές.
- Προσδιορισμός τιμών αυτόματα ή χειρόγραφα.
- Επιλογή ενός από τους πολλούς κωδικούς τιμών για κάθε κράτηση.
- Υπολογισμός προβολής τιμών σε συνάλλαγμα, με διαχωρισμό συγκεκριμένων χρεώσεων και φόρων.

- Λίστα χρόνου άφιξης.
- Check – in πελατών (γρήγορο).
- Δημιουργία επιβεβαιωτικών επιστολών.
- Δημιουργία επιβεβαιωτικών επιστολών τη στιγμή της κράτησης.
- Αυτόματη εκτύπωση επιβεβαιωτικών επιστολών.
- Αποστολή επιβεβαιωτικών επιστολών στους πελάτες, την εταιρία, το πρακτορείο.
- Επιβεβαίωση απευθείας στον πελάτη με fax.
- Δημιουργία καταλόγων πληρωμής με πάνω από δύο καταθέσεις.
- Δημιουργία πολλαπλών φύλλων και κρατήσεων για κάθε δωμάτιο.



- Ορισμός οδηγίων πληρωμής για αυτόματη μεταφορά χρεώσεων από άλλο δωμάτιο ή λογαριασμό.
- Χρήση άνω των τεσσάρων διαφορετικών χρεώσεων για μοίρασμα των φύλλων (σελίδων).
- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού κρατήσεων για κάθε δωμάτιο.
- Συνδυασμός δύο διαφορετικών κρατήσεων σε κοινό δωμάτιο.
- Διαχωρισμός κοινών κρατήσεων σε δύο διαφορετικές.

- Χρήση δυναμικού μοιράσματος, ώστε να επιτρέπει στους διαμένοντες να έχουν ξεχωριστούς λογαριασμούς κατά τη διάρκεια της κράτησης ή της παραμονής.
- Αυτόματη προσαρμογή τιμών όταν οι διαμένοντες είναι μαζί ή και χωριστά.
- Αυτόματος υπολογισμός της κατάλληλης τιμής για δωμάτια που μοιράζονται με διαχωρισμό των τιμών.
- Αναζήτηση κρατήσεων μέσα από: πράκτορα, allotment, άφιξη, ώρα άφιξης, νούμερο, ακυρώσεις, πόλη, τιμολόγιο, κωδικός χρώματος, εταιρία, αριθμό επιβεβαίωσης, χώρα, ημερομηνία, ημιδιαμονή, αναχωρήσεις, καταθέσεις, όνομα, ομάδα, αριθμός μέλους, no – shows, τύπος κράτησης, αριθμός δωματίου, όνομα χρήστη, τιμολόγιο.
- Αναζήτηση πελάτη από τη συχνότητα των επισκέψεών του, εταιριών από την επαγγελματική τους ταυτότητα και ταξιδιωτικών πρακτόρων από τον αριθμό IATA.
- Αναζήτηση μέλους ομάδας.
- Ακύρωση μεμονωμένης κράτησης ή ομάδας κρατήσεων.
- Τροποποίηση οποιασδήποτε κράτησης κάθε στιγμή.
- Ακύρωση ή επανεργοποίηση κρατήσεων κάθε στιγμή.
- Επιλογή λόγου ακύρωσης ή αναγραφή του σε ελεύθερο κείμενο.
- Ερμηνεία διαθέσιμων λόγων ακύρωσης.
- Τροποποίηση άφιξης, ημερομηνίας αναχώρησης και δωματίου.
- Κατηγοριοποίηση κρατήσεων από τον χρήστη μέσω κωδικών αγοράς ή κωδικών πηγής.
- Πρόβλεψη απασχόλησης μέσω: αφίξεων, allotment, διαθεσιμότητας, αναχωρήσεων παραμενόντων, τύπων κρατήσεων, δωματίων και δοκιμαστικών κρατήσεων.
- Καθορισμός κριτηρίων υπερπληρότητας.
- Δημιουργία λίστας αναμονής ή μη αποδοχής κράτησης σε περίπτωση πληρότητας.
- Δημιουργία προτεραιότητας στη λίστα αναμονής.
- Αυτόματη διαμόρφωση προτεραιότητας σύμφωνα με τα εξής κριτήρια: κατάσταση VIP, επαναλαμβανόμενοι πελάτες, κωδικοί αγοράς και διάρκεια παραμονής ή δυνητικού εισοδήματος.
- Δυνατότητα κρατήσεων για άτομα με περιορισμένη κινητικότητα ή έχοντας ανάγκη ειδικής βοήθειας.
- Αυτόματη ενημέρωση του ονόματος του πελάτη και των στοιχείων της πιστωτικής του κάρτας μόνο με το πέρασμα της κάρτας.
- Δημιουργία συμφωνιών κρατήσεων δωματίων.
- Καταγραφή επερχόμενων γεγονότων που επηρεάζουν τη διαθεσιμότητα.

- Επίδειξη γεγονότων του ξενοδοχείου που επηρεάζουν τις κρατήσεις.

## **Αφίξεις - παραμένοντες**

- Ταξινόμηση οθόνης και πεδίων.
- Ενδεικτικές λυχνίες στα αρχεία των πελατών ειδοποιούν για τυχόν μηνύματα, ειδικά τιμολόγια, πλάνο γευμάτων κ.λπ.
- Επανεργοποίηση κράτησης μετά το check- in.
- Εκτύπωση της κάρτας εγγραφής (registration) κατά τη διάρκεια του check- in.
- Εισαγωγή, ολοκλήρωση και τροποποίηση των στοιχείων των πελατών.
- Check- in μελών ομάδας μεμονωμένα ή συνολικά.
- Τροποποίηση οποιασδήποτε λεπτομέρειας στην κράτηση εκτός της ημερομηνίας άφιξης μετά το check- in.
- Σύνδεση με το ιστορικό πελατών.
- Αυτόματη ή ιδιόχειρη αξιοποίηση δωματίων.
- Επίδειξη διαθέσιμων δωματίων από τον τύπο, την κατάσταση ή οποιονδήποτε συνδυασμό.
- Καταγραφή λόγων μετακίνησης ενός δωματίου από λίστα με συγκεκριμένους λόγους.
- Δημιουργία άνω των τεσσάρων φύλλων για κάθε πρόσωπο με απεριόριστο αριθμό πελατών σε κάθε δωμάτιο.
- Καταχώρηση σταθερών χρεώσεων και οδηγίες λογαριασμών κατά τη διάρκεια του check- in.
- Αυτόματη κατάθεση για κράτηση στο καθολικό των πελατών
- Δημιουργία ορίων πίστωσης.
- Αλλαγή επιλογής δωματίου με μεταφορά όλων των φύλλων και των οδηγιών χρέωσης από το μενού επιλογές.
- Αναζήτηση των αφίξεων από τους διερχόμενους, αφίξεις, παραμένοντες και άλλα κριτήρια αναζήτησης.
- Δημιουργία πολλαπλών μηνυμάτων.
- Αποστολή μηνυμάτων σε όλους τους πελάτες, τους αφιχθέντες, αναχωρούντες, VIPs ή οποιοσδήποτε από τους παραπάνω συνδυασμούς.
- Επίδειξη μηνυμάτων ταιριάζοντας κριτήρια όπως: δεν έχει παραδοθεί, εκτυπώνεται, παραλείφθηκε σε βίντεο.
- Ανίχνευση παράδοσης μηνύματος, συμπεριλαμβανομένης καταγραφής του χρήστη που παρέδωσε το μήνυμα.
- Δημιουργία ηλεκτρονικών μηνυμάτων για χρήστες άλλων συστημάτων.

- Άμεση τηλεφωνική κλήση στον πελάτη, χωρίς τη χρήση τηλεφωνικού κέντρου.
- Αποστολή fax απευθείας στο δωμάτιο του πελάτη.
- Ειδικά νούμερα σε VIPs, τα ίδια, ανεξάρτητα από το δωμάτιο που διαμένουν.
- Εμφάνιση κίνησης σε συγκεκριμένο δωμάτιο.

## **Αναχωρήσεις**

- Ταξινόμηση οθόνης και πεδίων.
- Ταξινόμηση φύλλων λογαριασμών σε περισσότερες από πέντε γλώσσες.
- Καταχώρηση κειμένου για κάθε φύλλο.
- Χρονολογική εμφάνιση φύλλων και εμφάνισή τους στην οθόνη.
- Αλλαγή των δεδομένων των πελατών, όπως διεύθυνση, τρόπος πληρωμής, ημερομηνία αναχώρησης και τιμή κατά την αναχώρηση.
- Εμφάνιση μηνυμάτων για τον πελάτη.
- Δημιουργία αναλυτικών φύλλων.
- Εμφάνιση κωδικού αναχώρησης συνολικά για κάθε μέρα ή παραμονή.
- Εμφάνιση συνολικής χρονολογικής συμφωνίας για κάθε μέρα ή παραμονή.
- Δημιουργία φύλλων με μία γραμμή ανά ημέρα.
- Δημιουργία καθημερινών συνολικών φύλλων για ομάδες.
- Εμφάνιση για κάθε πελάτη – τα σύνολα για μέλη ομάδων.
- Δημιουργία συνόλου από τον αριθμό της επιταγής.
- Παρουσίαση γρήγορης αναχώρησης χωρίς την εκτύπωση φύλλων.
- Γρήγορη αναχώρηση πελάτη, χωρίς κλείσιμο φύλλων.
- Τοποθέτηση ομάδας σε μία συμφωνία.
- Χειρισμός έκτακτης αναχώρησης με τοποθέτηση δωματίων και φόρων.
- Ανακάλυψη καθυστερημένων αφίξεων κατά τη διάρκεια αναχωρήσεων.
- Εμφάνιση μηνυμάτων σύμφωνα με τα κριτήρια των πελατών.
- Τοποθέτηση επιπλέον χρεώσεων.
- Δημιουργία ομαδικού check – out.
- Επιβεβαίωση επιστροφής μικροαντικειμένων από τους πελάτες.
- Αυτόματη εκτύπωση λογαριασμών από το ανάλογο τμήμα.
- Εκτύπωση πληροφοριακών εντύπων οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια παραμονής του πελάτη.

- Εκτύπωση φύλλων χωρίς χρεώσεις για προπληρωμένες εκδρομές και πακέτα κλεισμένα από άλλες πηγές.
- Χρήση οποιουδήποτε τρόπου πληρωμής, όπως: μετρητά, συνάλλαγμα, πιστωτική κάρτα κ.λπ.

### **Διαχείριση δωματίων / Housekeeping**

- Εμφάνιση κατειλημμένων για τον επόμενο μήνα, ανά ημέρα και ανά τύπο δωματίου, σε γραφική παράσταση.
- Καταγραφή αντικειμένων που πρέπει να επιστρέψουν με την αναχώρησή τους οι πελάτες.
- Αλλαγή της κατάστασης του δωματίου διαμέσου τηλεφωνικού interface.
- Εμφάνιση της κατάστασης του δωματίου οποιαδήποτε στιγμή.
- Γραφική απεικόνιση των εξόδων κάθε ορόφου, δωματίου ή όλων των χώρων του κτίσματος.
- Έλεγχος για καθαρά, βρώμικα, εκτός χρήσης, εκτός υπηρεσιών, εκχωρημένα και εκτός συμφωνιών δωμάτια.
- Δημιουργία αναφοράς κατάστασης δωματίων.
- Χρήση επιλογών για γρήγορο καθάρισμα των δωματίων.
- Αναφορά δωματίων για απλό καθάρισμα.
- Δημιουργία αναφορών του housekeeping για απλές ημέρες και ημέρες αναχωρήσεων.
- Εμφάνιση κατάστασης επιθεωρημένων δωματίων.
- Δημιουργία κατάστασης για δωμάτια που θα ετοιμαστούν σύμφωνα με αιτήσεις πελατών.
- Διατήρηση λόγων για εκτός χρήσης δωμάτια.
- Δημιουργία επιπέδου πληρότητας για ολόκληρο το ξενοδοχείο για κάθε ημέρα.
- Διευκρίνιση επιπέδου πληρότητας για κάθε τύπο δωματίου.
- Κλείσιμο δωματίων ή επεξήγηση των λόγων.
- Κλείσιμο ορόφων ή τμημάτων αυτών.
- Εμφάνιση ιστορικού δωματίου.

### **Λογαριασμοί πελατών**

- Εμφάνιση και εκτύπωση λογαριασμών αναχωρούντων.
- Εισαγωγή κειμένου.
- Δημιουργία κωδικών τμημάτων.

- Κωδικοί τμημάτων για ομάδες, σύμφωνα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου.
- Δημιουργία άνω των 799 κωδικών τμημάτων και 9999 άρθρων.
- Χρήση άνω των 50 εξοφλητικών λογαριασμών και 50 μη εισοδηματικών λογαριασμών.
- Περιέχει άνω των 80 λογαριασμούς πληρωμών.
- Πολλαπλή υποστήριξη συναλλάγματος.
- Προετοιμασία λογαριασμών για πελάτες χωρίς αριθμό δωματίου.
- Τοποθέτηση με αριθμό δωματίου ή όνομα πελάτη.
- Δημιουργία άνω των 98 διαφορετικών λογαριασμών για κάθε πελάτη.
- Δημιουργία μόνιμων φακέλων.
- Δημιουργία ομαδικών τοποθετήσεων.
- Δημιουργία πολλαπλών τοποθετήσεων στα δωμάτια.
- Διόρθωση, διαχωρισμός ή τροποποίηση.
- Δημιουργία καθολικών λογαριασμών.
- Ιδιόχειρη διευθέτηση τοποθετήσεων δωματίων και φόρων.
- Αυτόματη τοποθέτηση χρεώσεων με πολλαπλά κριτήρια επιλογής.
- Ενεργός έλεγχος στους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών.
- Επιστροφή όλων των μεταφερθέντων χρεώσεων στους πελάτες με μια κίνηση.
- Αυτόματη μεταφορά των χρεώσεων των πελατών που αναχωρούν, χωρίς να κλείσει ο λογαριασμός.
- Εύρεση των κωδικών των τμημάτων και άρθρων με νούμερο ή περιγραφή.
- Χρήση αιτήσεων που ταιριάζουν πλήρως με τους κανονισμούς συναλλάγματος του ευρώ.

### **Ιστορικό πελατών / Client Record**

- Ορισμός οθόνης, πεδίων και παράλειψη τιμής για τον φάκελο διευθύνσεων και το ιστορικό πελατών.
- Δακτυλογράφηση οποιωνδήποτε σημειώσεων για τον πελάτη.
- Δημιουργία εικόνας για μεμονωμένους πελάτες, εταιρίες, πράκτορες.
- Αποθήκευση της φωτογραφίας του πελάτη μαζί με το ιστορικό του.
- Διαμόρφωση οθόνης για πρόσθετες πληροφορίες.
- Καθαρισμός των στοιχείων του πελάτη που δεν είναι ενεργός.
- Σύγκριση στοιχείων πριν τη συγχώνευση.
- Επίδειξη λεπτομερούς ιστορικού και σύνολο πληροφοριών στην ίδια οθόνη.



- Προσπέραση ιστορικού πελατών σε ξενοδοχεία που δεν επιθυμούν να ανιχνεύσουν επαναλαμβανόμενους πελάτες.
- Δημιουργία οδηγιών λογαριασμών για κάθε εταιρία ή πηγή κρατήσεων.
- Δημιουργία κύριων λογαριασμών για στοιχεία ομάδας μιας εταιρίας, πρακτορείου ή κάθε πηγής στατιστικών.
- Γενίκευση στατιστικών εταιρίας, ταξιδιωτικού πρακτορείου και πελατών, επιδεικνύοντας το εισόδημα για τα τελευταία τρία έτη.
- Εμφάνιση στατιστικών περασμένων παραμονών, μελλοντικές κρατήσεις και αναφορά στα στοιχεία.
- Εμφάνιση στατιστικών μέσω εισοδήματος, αριθμού παραμονών, διανυκτερεύσεων, no – shows και ακυρώσεων.
- Εμφάνιση στατιστικών για μεμονωμένους πελάτες, εταιρίες, ταξιδιωτικούς πράκτορες κ.λπ.
- Αυτόματη σύνδεση στοιχείων κράτησης με το ιστορικό πελατών.
- Τοποθέτηση σε λίστα και τροποποίηση μελλοντικών κρατήσεων για πρακτορεία και εταιρίες, χωρίς να αλλοιώνεται η κράτηση.
- Εισαγωγή ειδικών απαιτήσεων δωματίου για πελάτη, ώστε να σιγουρευτεί η εξυπηρέτησή του για κάθε παραμονή.
- Τοποθέτηση των πελατών σε λευκή ή μαύρη λίστα με σχόλια του χρήστη.
- Υπερπήδηση της παραμέτρου για πληρότητα των VIPs.
- Εισαγωγή ειδικής χρέωσης για πελάτη, πράκτορα κ.λπ.
- Εισαγωγή διαχωριστικού τιμολογίου για ιδιαίτερους πελάτες, εταιρίες.
- Καταγραφή πολλαπλών τιμολογίων για κάθε προφίλ.
- Καταγραφή πολλαπλών πιστωτικών καρτών για κάθε προφίλ.
- Συνδυασμός στοιχείων δύο ξεχωριστών πελατών σε ένα.
- Αναβάθμιση της διαδικασίας για μηνύματα και ετικέτες.
- Δημιουργία απάντησης με επιλογή κριτηρίων όπως ο αριθμός προηγούμενων παραμονών ή κωδικών αγοράς.
- Εκτύπωση ετικετών με κριτήρια επιλογής.

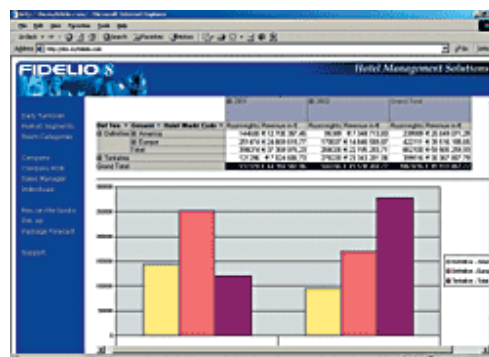
### **Κλείσιμο ημέρας – Night Audit**

- Εισαγωγή σχολίων του χρήστη για το εξώφυλλο.
- Επιτρέπει στον χρήστη να έχει απευθείας σύνδεση με την υποδοχή και το ταμείο.
- Επιτρέπει στον χρήστη να χειρίζεται άλλες λειτουργίες κατά τη διάρκεια του κλεισίματος.
- Επιτρέπει στον χρήστη να χειρίζεται άλλες λειτουργίες κατά τη διάρκεια του κλεισίματος.

- Αυτόματη καταγραφή όλων των σταθερών χρεώσεων και των τιμών των δωματίων.
- Καταγραφή των τηλεφωνικών χρεώσεων.
- Έλεγχος των κωδικών των κρατών για τη στατιστική.
- Συγκέντρωση των στατιστικών των δωματίων και των τύπων.
- Ανίχνευση των στατιστικών των κωδικών αγοράς.
- Εκτύπωση του κλεισίματος όσο ο χρήστης βρίσκεται σε άλλο πεδίο.
- Εκτύπωση των κινήσεων για το αρχείο.
- Χειρισμός των μη εμφανισθέντων (**no-show**).
- Εμφάνιση των ταμείων που δεν έκλεισαν, απλήρωτες αναχωρήσεις και αναμενόμενες αφίξεις.
- Έλεγχος συμφωνιών (**allotment** κ.λπ.).
- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού αναφορών και στατιστικών.
- Δημιουργία ελέγχου ισοζυγίου και αναφορών κλεισίματος για το λογιστήριο.
- Εμφάνιση συναλλαγών για όλες τις δραστηριότητες.

## Αναφορές – Revenue Management System

- Επεξεργασία στοιχείων για την απόδοση της λειτουργίας του ξενοδοχείου κεντρικά όσο και ανά μονάδα.
- Αναφορές για το κλείσιμο της ημέρας.
- Αναφορές για τα έσοδα ανά ημέρα, μήνα, έτος.
- Τιμολογιακή πολιτική.
- Ιστορικά στοιχεία πελατών.
- Πρόβλεψη για τις επόμενες επτά ημέρες.
- Πρόβλεψη για τον επόμενο μήνα.
- Αναφορές βλαβών.



## Σχετικά με το «Fidelio v.7»

Το πρόγραμμα μηχανογράφησης *Fidelio*, έχοντας φθάσει ήδη στην έβδομη έκδοση του, είναι το κορυφαίο ξενοδοχειακό πρόγραμμα στο κόσμο και ένα από τα πιο διαδεδομένα στην ελληνική περιφέρεια. Σε σχέση με τις παλαιότερες εκδόσεις, έχει εξελιχθεί σε ένα εύχρηστο όσο και αποτελεσματικό εργαλείο για την σύνθετη διαχείριση που απαιτεί το *front office* των ξενοδοχείων.

Σήμερα, το *Fidelio* αποτελεί τη πρώτη επιλογή όλων των διεθνών αλυσίδων, καθώς και των μεγαλύτερων ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα. Με παγκόσμια βάση που ξεπερνά τις 45.000 εγκαταστάσεις, δομημένο σε πολλαπλά υποσυστήματα, που λειτουργούν σε ενιαίο περιβάλλον και καλύπτουν πλήρως όλες τις λειτουργίες του *Front Office*. Το εξελιγμένο του λογισμικό, δίνει λύσεις στις ανάγκες κάθε σύγχρονου ξενοδοχείου σε όλο το φάσμα των τμημάτων, των λειτουργιών και των ιδιαιτεροτήτων τους. Απευθύνεται κυρίως σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχειακές μονάδες λόγω και του πλήθους των λειτουργιών (πολλές αναλυτικές καταστάσεις κ.α.)

Είναι το πιο ολοκληρωμένο πακέτο διαχείρισης των λειτουργιών ενός ξενοδοχείου, προσφέροντας απεριόριστες δυνατότητες, μερικές από τις οποίες είναι η διαχείριση κεντρικών κρατήσεων (*CRS*), η διατήρηση ιστορικού πελατών (*CIS*), ο καθορισμός τιμολογιακής πολιτικής (*Yield management*), ο αυτόματος υπολογισμός προμηθειών πρακτόρων (*TAP*), η ενημέρωση προγραμμάτων πιστότητας πελατών (*FFF*), η εκτύπωση πολλαπλών παραστατικών, η άμεση σύνδεση με όλα τα περιφερειακά συστήματα που χρησιμοποιεί ένα ξενοδοχείο.

Αξίζει να σημειωθεί ότι αρκετές από τις λειτουργίες στο πρόγραμμα δεν είναι προσβάσιμες στον απλό χρήστη (υπάλληλο υποδοχής), ιδίως όσον αφορά κωδικούς σε κρατήσεις, τμήματα επισιτιστικά, λογιστήριο και αυτό επειδή κατά την αρχική εγκατάσταση λαμβάνονται ως βασικοί παράμετροι.

Ο τρόπος που είναι δομημένο, επιτρέπει την παραμετροποίηση σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες, καθιστώντας το πραγματικά πολύτιμο σχετικά με τις δυνατότητες που προσφέρει στην συνολική διαχείριση του ξενοδοχείου.

# H.I.S. Epitome Front Office

## **Βασικές λειτουργίες**

### **Τμήματα εφαρμογής**

#### **Πληροφορίες πελατών**

- Κρατήσεις.
- Αφίξεις.
- Αναχωρήσεις.
- Τύπος δωματίου.
- Κατηγορίες πελατών (π.χ. VIP's).
- Λογαριασμοί.

#### **Κρατήσεις**

- Κρατήσεις πελατών με πολλά επίθετα.
- Κρατήσεις ομάδων ατόμων (group).
- Σύνδεση με το αρχείο πελατών και ταξιδιωτικών πρακτόρων.
- Διαχείριση **rooming list**.
- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανά δωμάτιο και τύπο δωματίου.
- Δημιουργία απεριόριστων αριθμών δωματίων.
- Εμφάνιση πληροφοριών για τα δωμάτια.
- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού **extras** κατά τη κράτηση.
- Απεριόριστος αριθμός τιμοκαταλόγων για μεμονωμένους πελάτες.
- Εμφάνιση ένδειξης σε περίπτωση υπερπληρότητας.
- Δημιουργία λίστας αναμονής.
- Δημιουργία προτεραιότητας σε λίστα αναμονής σε περίπτωση **VIP's** ή επαναλαμβανόμενων πελατών.
- Απεριόριστος αριθμός **allotments** και συμφωνιών με εταιρείες.
- Πλήρης διαχείριση όλων των κρατήσεων.
- Εμφάνιση κρατήσεων **no show**.
- Παρακολούθηση των προκαταβολών και προεξοφλήσεων.
- Ενημέρωση για επιβεβαιωμένες ή μη κρατήσεις.
- Προσδιορισμός τιμών αυτόματα ή χειρόγραφα.
- Υπολογισμός προβολής τιμών σε συνάλλαγμα.
- Δημιουργία και εκτύπωση επιβεβαιωτικών επιστολών.
- Διαχωρισμός κοινών κρατήσεων σε δύο διαφορετικές.
- Δυνατότητα διαφορετικών χρεώσεων στους διαμένοντες σε ίδιο δωμάτιο.

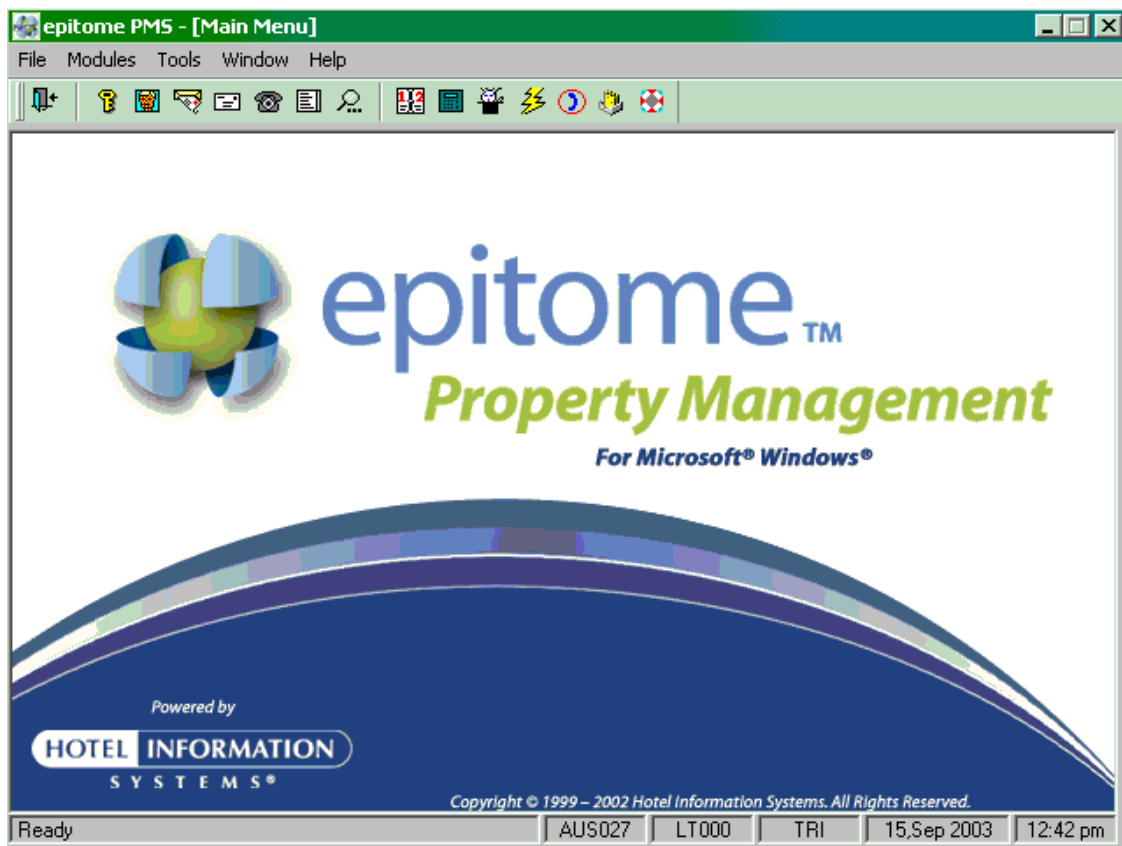
- Αυτόματος υπολογισμός των χρεώσεων σε περίπτωση διαφορετικών χρεώσεων στο ίδιο δωμάτιο.
- Στατιστικά στοιχεία.

## **Αφίξεις- Αναχωρήσεις**

- Εμφάνιση διαθέσιμων δωματίων κατά τη διαδικασία του **registration**.
- Δυνατότητα μερικού **check-in** ή **registration**.
- Δυνατότητα γρήγορου **check-in** ή **registration**.
- Διαχείριση και αυτόματη μεταφορά **rooming list** από τις κρατήσεις.
- Εμφάνιση ιστορικού αρχείου πελατών σε περίπτωση επαναλειπτικής κράτησης για αυτόματη καταχώρηση στοιχείων.
- Δυνατότητα άφιξης ατόμου σε κατειλημμένο δωμάτιο.
- Αυτόματη ενημέρωση του Β.Κ.Π. και του δελτίου αστυνομίας.
- Δυνατότητα αλλαγής στοιχείων κατά την άφιξη.
- Εμφάνιση τιμοκαταλόγου και προσθήκης νέων χρεώσεων.
- Διαχείριση επισκεπτών (**passant**) και **day use**.
- Καταγραφή μηνυμάτων για παραμένοντες πελάτες.
- Παρακολούθηση των προκαταβολών και αυτόματο άνοιγμα λογαριασμού.
- Δυνατότητα αλλαγής δωματίου κατά την άφιξη.
- Έλεγχος για την ύπαρξη τυχόν ανεξόφλητου λογαριασμού.
- Γρήγορο **check-out** χωρίς την έκδοση των απαραίτητων στοιχείων (τιμολόγια).
- Δημιουργία ομαδικού **check-out**.
- Έκδοση και εκτύπωση τιμολογίων ή αποδείξεων σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη.
- Εμφάνιση καθυστερημένων αφίξεων ή αναχωρήσεων.
- Δυνατότητα αναχώρησης ατόμου ή δωματίου από κράτηση.
- Χρήση όλων των τρόπων πληρωμής κατά την αναχώρηση.
- Αυτόματη ενημέρωση του Β.Κ.Π. κατά την αναχώρηση.
- Σύνδεση με **main courante**.
- Σύνδεση με **back office**.
- Κατάσταση **transfers** αφίξεων και αναχωρήσεων.

## Κατηγορίες πελατών

- Δημιουργία λίστας κρατήσεων για ειδικούς πελάτες (VIP's, επαναλαμβανόμενοι).
- Προτεραιότητα αποστολής μηνυμάτων.
- Άμεση τηλεφωνική κλήση από και προς τον πελάτη χωρίς τη μεσολάβηση τηλεφωνικού κέντρου.
- Ειδικά νούμερα σε VIP's ,τα ίδια, ανεξάρτητα από το δωμάτιο που διαμένουν κάθε φορά.
- Απευθείας αποστολή fax στο δωμάτιο του πελάτη.
- Εμφάνιση ειδικών απαιτήσεων που έχει ο πελάτης.
- Ιστορικό VIP's πελατών.



## Λογαριασμοί πελατών

- Εμφάνιση και εκτύπωση λογαριασμών αναχωρούντων.
- Εισαγωγή κειμένου πληροφοριών.
- Δημιουργία κωδικών για όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

- Σύνδεση με **back office** και τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Δημιουργία λογαριασμού με τον αριθμό ή το όνομα του πελάτη.
- Δημιουργία ομαδικών λογαριασμών.
- Δυνατότητα μετατροπής συναλλάγματος.
- Έκδοση λογαριασμού για πελάτες που δεν έχουν αριθμό δωματίου.
- Δημιουργία μόνιμων φακέλλων με οικονομικά στοιχεία.
- Τροποποίηση οποιουδήποτε λογαριασμού πριν την έκδοση του (διόρθωση, διαχωρισμός, σύμπτυξη).
- Ενεργός έλεγχος στους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών.
- Αυτόματη μεταφορά των λογαριασμών σε περίπτωση αλλαγής δωματίου.
- Έυρεση των κωδικών των τμημάτων με νούμερο ή περιγραφή του διατεθέντος είδους.
- Καταχώρηση χρεώσεων και πιστώσεων στους λογαριασμούς.
- **On line** χρεώσεις από τα διάφορα τμήματα.
- Καταστάσεις **no show**.
- Παρακολούθηση προκαταβολών και συμψηφισμός κατά την άφιξη.
- Καταστάσεις ελέγχου.
- Χρέωση κινήσεων ανά τμήμα πωλήσεων.
- Διάσπαση και σύμπτυξη λογαριασμών.
- Μεταφορά υπολοίπων λογαριασμών.
- Καταστάσεις λογαριασμών που δεν χρεώθηκαν.
- Εκτύπωση εκδοθέντων και εκκρεμών τιμολογίων.
- Έκδοση πιστωτικού τιμολογίου και αυτόματη χρέωση του λογαριασμού.
- Αυτόματη ενημέρωση λογαριασμών χρεωστών και παρακολούθηση της καρτέλας του.
- Συγκεντρωτικός λογαριασμός πρακτορείου με όλες τις ανάλογες κινήσεις.
- Καταστάσεις κίνησης ημέρας και ισοζυγίων.

### **Custom Reports /συνήθειες αναφορές**

- Ιστορικό αρχείο πελατών.
- Μηνιαία πληρότητα.
- Αναλογία μεμονωμένων πελατών και πρακτορειακών.
- Ανάλυση διανυκτερεύσεων ανά πρακτορείο.
- Ανάλυση διανυκτερεύσεων και αφίξεων ανα ημέρα και εθνικότητα.



- Συγκριτικό **arrangement** πρακτορείων.
- Ανάλυση εσόδων ανά τμήμα πωλήσεων.
- Ιστορικό αρχείο τιμών παλαιότερων ετών.
- Στατιστικά στοιχεία ημέρας, μήνα, έτους.
- Γραφικά στατιστικά στοιχεία.
- Ιστορικό **ASCII** αρχείων για σύγκριση στοιχείων παλαιότερων ετών.

### **Query Wizard / (αυτόματος μηχανισμός αναζήτησης)**

- Εξέταση αναφορών.
- Αναζήτηση στοιχείων σε οποιαδήποτε μορφή.
- Έλεγχος συμφωνιών (**allotment** κ.λ.π.).
- Ιστορικά αρχεία.
- Σύνδεση με βοηθητικά και περιφερειακά προγράμματα.

### **Flash status**

- Διαχείριση δωματίων / **Housekeeping**.
- Αφίξεις.
- Υπάρχουσα κατάσταση (**occupancy figures**).
- Διαγράμματα.
- Τιμοκατάλογοι.

### **Εξουσιοδότηση πιστωτικών καρτών**

- Εμφάνιση κρατήσεων μέσω πιστωτικών καρτών κατά τη στιγμή που έγινε η κράτηση.
- Έγκριση τη στιγμή της άφιξης.
- Τήρηση αρχείου για κάθε λογαριασμό πελάτη.
- Αποθήκευση κάθε κωδικού έγκρισης στην αίτηση για πάντα.

### **Παραγωγική διαχείριση /Field management**

- Ορισμός του ελάχιστου χρονικού διαστήματος μιας παραμονής.

- Απομόνωση τύπων δωματίων.
- Κωδικοί χρέωσης.
- Η χαμηλότερη χρέωση.
- Κατανομή των κωδικών χρέωσης από τους χρήστες.

### **Blocking worksheet**

- Γραφική αναπαράσταση για την κατάσταση κάθε δωματίου.
- Συνολική εποπτεία του ξενοδοχείου από τους χειριστές εκτός χρήσης.
- Δημιουργία φύλλων εργασίας για όλες τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις.
- Γραφική αναπαράσταση για κατειλημμένα και **blocked** δωμάτια.
- Πρόσβαση στους λογαριασμούς των πελατών για αλλαγή οποιασδήποτε πληροφορίας ή για πρόσθεση μηνυμάτων και υπενθυμίσεις (**postings**).

### **Ιστορικό πελατών**

- Ορισμός οθόνης, πεδίων και παράλειψη τιμής για τον φάκελο διευθύνσεων και το ιστορικό πελατών.
- Δημιουργία εικόνας για μεμονωμένους πελάτες, εταιρίες, πράκτορες.
- Αποθήκευση της φωτογραφίας του πελάτη μαζί με το ιστορικό του.
- Διαμόρφωση οθόνης για πρόσθετες πληροφορίες.
- Επίδειξη λεπτομερούς ιστορικού και σύνολο πληροφοριών στην ίδια οθόνη.
- Δημιουργία οδηγιών λογαριασμών για κάθε εταιρία ή πηγή κρατήσεων.
- Δημιουργία κύριων λογαριασμών για στοιχεία ομάδας μιας εταιρίας, πρακτορείου ή κάθε πηγής στατιστικών.
- Εμφάνιση στατιστικών περασμένων παραμονών, μελλοντικές κρατήσεις και αναφορά στα στοιχεία.
- Εμφάνιση στατιστικών μέσω εισοδήματος, αριθμού παραμονών, διανυκτερεύσεων, **no – shows** και ακυρώσεων.
- Εμφάνιση στατιστικών για μεμονωμένους πελάτες, εταιρίες, ταξιδιωτικούς πράκτορες κ.λπ.
- Τοποθέτηση σε λίστα και τροποποίηση μελλοντικών κρατήσεων για πρακτορεία και εταιρίες, χωρίς να αλλοιώνεται η κράτηση.

- Εισαγωγή ειδικών απαιτήσεων δωματίου για πελάτη, ώστε να σιγουρευτεί η εξυπηρέτησή του για κάθε παραμονή.
- Τοποθέτηση των πελατών σε λευκή ή μαύρη λίστα με σχόλια του χρήστη.
- Εισαγωγή ειδικής χρέωσης για πελάτη, πράκτορα κ.λπ.
- Εισαγωγή διαχωριστικού τιμολογίου για ιδιαίτερους πελάτες, εταιρίες.
- Καταγραφή πολλαπλών τιμολογίων για κάθε προφίλ.
- Καταγραφή πολλαπλών πιστωτικών καρτών για κάθε προφίλ.
- Συνδυασμός στοιχείων δύο ξεχωριστών πελατών σε ένα.
- Αναβάθμιση της διαδικασίας για μηνύματα και ετικέτες.
- Δημιουργία απάντησης με επιλογή κριτηρίων όπως ο αριθμός προηγούμενων παραμονών ή κωδικών αγοράς.
- Εκτύπωση ετικετών με κριτήρια επιλογής.

### **Κλείσιμο ημέρας / Night Audit**

- Καταστάσεις αφίξεων, αναχωρήσεων, παραμενόντων.
- Έλεγχος κρατήσεων **no show**.
- Έλεγχος **arrangements**.
- Αυτόματη ενημέρωση χρεώσεων από τα σημεία πώλησης.
- Αυτόματη ενημέρωση **back office**, εάν υπάρχει.
- Ενημέρωση στατιστικών πινάκων εθνικοτήτων, εσόδων, πρακτορείων κ.λπ.
- Δυνατότητα ακύρωσης **Night Audit** και επανατρεξίματος.
- Δυνατότητα **Night Audit** για ένα μόνο δωμάτιο.

### **Σύμβουλος συστήματος / On line help**

- Κάθε χρήστης έχει πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης οποιαδήποτε στιγμή γιατί είναι **on-line**.
- Η διοίκηση μπορεί να αρχειοθετήσει τους τομείς του συστήματος διαχείρισης, ώστε να βλέπει τις συγκεκριμένες ανάγκες της επιχείρησης.
- Όλες οι καταστάσεις (**modules**) είναι έγχρωμες για να δίνουν στον χρήστη ακριβή σημείο αναφοράς.
- Κάθε κατάσταση έχει το δικό της χρώμα, οπότε αν κάποιος εκπαιδευτεί σε μια κατάσταση έχει ουσιαστικά μάθει και τις άλλες.
- Υπάρχει δυνατότητα γραφικής απεικόνισης και είναι πιο προσιτό στον χρήστη το σύστημα.

## Σχετικά με το *H.I.S. Epitome*

Το *H.I.S. Epitome* είναι ένα σύγχρονο πρόγραμμα για την μηχανογράφηση του ξενοδοχείου. Χαρακτηριστικό είναι ότι η δημιουργός εταιρεία είναι σήμερα ο ηγέτης στον χώρο των δικτύων υπολογιστών και διαθέτει μεγάλη εμπειρία στην ανάπτυξη ανάλογου λογισμικού.

Το πρόγραμμα αυτό χρησιμοποιείται κατά κύριο λόγο από ξενοδοχεία μεγάλης δυναμικότητας με πλήθος εργασιών κάθε ημέρα. Αυτό θεωρείται ως θετικό επειδή παρέχει πολλές και αναλυτικές πληροφορίες για την κατάσταση του ξενοδοχείου, αλλά και στοιχεία που ενδιαφέρουν την διοίκηση.

Αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα προγράμματα ξενοδοχειακών εφαρμογών παγκοσμίως και από τα καλύτερα στην Ελλάδα, με περισσότερες από 100 σημαντικές εγκαταστάσεις. Χάρη στο σύγχρονο περιβάλλον εργασίας και στα αυτοεξηγούμενα εικονίδιά του είναι εξαιρετικά εύκολο στο χειρισμό και απόλυτα παραμετρικό.

Το *H.I.S. Epitome* απευθύνεται σε όλα τα μεγέθη των ξενοδοχειακών μονάδων και οι τομείς εφαρμογών περιλαμβάνουν: διαχείριση τιμοκαταλόγων- πακέτων- πρακτορείων, μελλοντικές διαθεσιμότητες πάσης μορφής, *allotments*, *booking positions*, *on-line* συνδέσει με *internet*, πλάνο δωματίων με χρήση εικόνας, χάρτες ξενοδοχείου και δωματίων, σύστημα προκαταβολών, αφίξεις/ αναχωρήσεις με χρήση πολλαπλών τιμολογίων, ιστορικά αρχεία για όλες τις περιπτώσεις, αναφορές πάσης φύσεως, εύκολη σύνδεση με βοηθητικά και περιφερειακά συστήματα.

Το σύστημα είναι πολυ-υποστηριζόμενο (*multi-currency*) και προσαρμοσμένο με την ελληνική Νομοθεσία για *on-line* βιβλίο πόρτας, τιμολόγια, ισοζύγια και φόρο μισθωτών υπηρεσιών (Φ.Μ.Υ.).

# Filos Front Office

## Βασικές Λειτουργίες

### Τμήματα εφαρμογής

#### Κρατήσεις

- Κρατήσεις πελατών με πολλαπλά επώνυμα.
- Κρατήσεις **groups**.
- Άμεση σύνδεση με αρχείο:
  - Τακτικών πελατών.
  - Ταξιδιωτικών πρακτόρων.
  - Εταιριών.
- Δυνατότητα διαχείρισης **rooming lists**.
- Ακυρώσεις κρατήσεων.
- Απεριόριστος αριθμός τιμοκαταλόγων, **allotments**, συμφωνιών με εταιρίες.
- Ημέρες προσφοράς και εβδομαδιαία διακύμανση τιμών.
- Πλήρης διαχείριση ειδικών όρων **allotments** και συμφωνιών.
- Πλήρης διαχείριση των **booking positions** των **allotments** και των συμφωνιών.
- Παρακολούθηση των προκαταβολών.
- Πλάνα δωματίων, **allotments**, συμφωνιών, πρακτόρων, εταιριών, σε ημερήσια βάση και για κάθε τύπο δωματίων χωριστά.
- Πλάνα διατροφής που κρατούνται σε ημερήσια βάση.
- Πλήρης παρακολούθηση **no – shows**.
- Παρακολούθηση επιβεβαιωμένων και μη επιβεβαιωμένων κρατήσεων.
- Πεδία για ώρα άφιξης και αναχώρησης, δρομολόγια (**transfers**) άφιξης και αναχώρησης, πλήθος ατόμων, **extra beds**, παιδιά και βρέφη.

#### Ταξιδιωτικοί Πράκτορες

- Πλήρης διαχείριση των στοιχείων όλων των πρακτόρων.
- Αυτόματη σύνδεση με κρατήσεις, αφίξεις, **main courante**, αναχωρήσεις.
- Αυτόματος υπολογισμός προμηθειών.
- Δυνατότητα υπολογισμού προμηθειών βάσει ποσοστού επί **arrangement**, ποσού ανά ημέρα διαμονής, ποσού ανά πελάτη.
- Μηνιαία στατιστικά οποιασδήποτε περιόδου.

- Καρτέλες ιστορικού αρχείου παραμονών των πελατών κάθε πράκτορα.
- Καρτέλες χρεοπιστώσεων πράκτορα.
- Ισοζύγιο πρακτόρων.
- Πλήρης διαχείριση των στοιχείων όλων των εταιριών
- Αυτόματη σύνδεση με κρατήσεις, αφίξεις, *main courante*, αναχωρήσεις
- Αυτόματος υπολογισμός προμηθειών
- Δυνατότητα υπολογισμού προμηθειών βάσει ποσοστού επί *arrangement*, ποσού ανά ημέρα παραμονής, ποσού ανά πελάτη
- Μηνιαία στατιστικά και στατιστικά οποιασδήποτε περιόδου
- Καρτέλες ιστορικού αρχείου παραμονών των πελατών κάθε εταιρίας
- Καρτέλες χρεοπιστώσεων πράκτορα
- Ισοζύγιο εταιριών

## Reception

### § Check –in:

- Από αναμενόμενη κράτηση.
- Από κράτηση με μελλοντική άφιξη.
- Χωρίς κράτηση (*chance guest*).
- **Groups**.

§ Ταχύτατο **check – in** μελών **group** από **rooming list**.

§ Αυτόματη ή όχι επιλογή δωματίου κατά το **check – in**.

§ Δυνατότητα αλλαγής τύπου δωματίου κατά το **check – in**.

§ Παρακολούθηση πολλαπλών επωνύμων ανά δωμάτιο.

§ Ειδικοί όροι χρεώσεων για **groups**, για μεμονωμένους πελάτες και μέλη **groups**.

§ Ημέρες προσφοράς και εβδομαδιαία διακύμανση τιμών.

§ Δυνατότητα ορισμού μεταφοράς χρεώσεων σε οποιονδήποτε λογαριασμό πελάτη.

§ Δυνατότητα διαχωρισμού χρεώσεων οποιουδήποτε λογαριασμού πελάτη ή **group**.

§ Αναχώρηση δωματίου ή **group**.

§ Μερική άφιξη και αναχώρηση πελάτη.

§ **On – line** βιβλίο πόρτας, όπως προβλέπει ο Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων.

## **Main Courante**

- § Κινήσεις:
  - Λογαριασμών πελατών και groups.
  - Εκδηλώσεων.
- § Αυτόματος έλεγχος των ορίων πίστωσης πελατών και groups.
- § Αυτόματη λειτουργία των ειδικών όρων και των οδηγιών χρεώσεων.
- § Μετακινήσεις και διάσπαση κινήσεων.
- § Υπόλοιπα folios ανά επώνυμο ή group, ανά δωμάτιο, ανά πράκτορα, ανά εταιρία.
- § Δυνατότητα προχρέωσης arrangement.
- § Πλήρης παραμετροποίηση των εκδιδόμενων παραστατικών.
- § Έκδοση και εκτύπωση λογαριασμού κατά τη διάρκεια της παραμονής, χωρίς να απαιτείται αναχώρηση.

## **Τακτικοί πελάτες - Ιστορικό αρχείο παραμονών**

- § Πλήρης διαχείριση των στοιχείων των τακτικών πελατών.
- § Καρτέλα παραμονών.
- § Αυτόματη ενημέρωση των στοιχείων: ημερομηνία πρώτης επίσκεψης, αριθμός επισκέψεων, ημέρες παραμονής, μέσος αριθμός ημερών παραμονής.

## **Housekeeping**

- § Παρακολούθηση της ετοιμότητας και κατάστασης κάθε δωματίου.
- § Δυνατότητα αλλαγής της ετοιμότητας και / ή κατάστασης μεμονωμένου δωματίου.
- § Εμφάνιση όλων των δωματίων του ξενοδοχείου, όλων των ελεύθερων δωματίων, των κατειλημμένων δωματίων,
- § των έτοιμων δωματίων.
- § Αναζήτηση δωματίων με οποιοδήποτε συνδυασμό τύπου δωματίου, ετοιμότητα δωματίου, κατάσταση δωματίου και χαρακτηριστικά.
- § Κατάσταση προϊσταμένης ορόφων.





## Κλείσιμο ημέρας

- § Εκτέλεση όλων των απαραίτητων ελέγχων πριν και μετά το κλείσιμο ημέρας, ώστε να μην απαιτούνται ιδιαίτερες ενέργειες από το χρήστη.
- § Εκτύπωση όλων των καταστάσεων που προβλέπονται από τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, τις αστυνομικές διατάξεις και τις εγκυκλίους του Ε.Ο.Τ.
- § Εκτύπωση όλων των καταστάσεων που χρειάζεται το ξενοδοχείο πριν από το κλείσιμο της ημέρας και αμέσως μετά από το κλείσιμο της ημέρας.
- § Αυτόματη χρέωση arrangement με πλήρη λειτουργία των ειδικών όρων χρεώσεων, των οδηγιών μεταφοράς χρεώσεων, ημερών προσφοράς και εβδομαδιαίων διακυμάνσεων.
- § Αυτόματη απόδοση Φ.Π.Α. και δημοτικών τελών / φόρων.

### *Σχετικά με το «Filos Front Office»*

*Το Filos Front Office είναι μέρος ενός ολοκληρωμένου προγράμματος διαχείρισης ξενοδοχείου, του Filos. Τα χαρακτηριστικά του είναι εκείνα ενός τυπικού προγράμματος μηχανογράφησης, καλύπτοντας όλα τα χαρακτηριστικά που είναι απαραίτητα για την σωστή λειτουργία του front office.*

*Το Filos ακολουθεί τα πρότυπα ενός πλήρους ξενοδοχειακού προγράμματος με πλήθος λειτουργιών και φυσικά αναφορών. Απευθύνεται σε τουριστικές μονάδες κάθε μεγέθους, προσφέροντας ολοκληρωμένη κάλυψη των μηχανογραφικών απαιτήσεών τους.*

*Καλύπτει ενιαία και ομοιόμορφα τις λειτουργίες Front Office, Back Office, επικοινωνιών, με συστήματα αυτοματισμού και ελέγχου, διαχείρισης των επισιτιστικών μονάδων του ξενοδοχείου καθώς και διαχείρισης των υπόλοιπων εμπορικών δραστηριοτήτων που πιθανώς να διαθέτει, όπως καταστήματα ειδών δώρων, παροχής υπηρεσιών.*

*Τα προηγμένα τεχνολογικά συστήματα και εφαρμογές που συνθέτουν το Filos, καλύπτουν τις μηχανογραφικές απαιτήσεις της ξενοδοχειακής μονάδας. Προσφέρει λύσεις που εξασφαλίζουν τον εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων και τους επιτρέπει να αξιοποιήσουν τα νέα δεδομένα επιχειρηματικής πρακτικής (internet) για να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους.*

*Είναι ολοκληρωμένο πρόγραμμα με τμήματα εφαρμογής πλήρως εναρμονισμένα με τα πιο σύγχρονα βοηθητικά προγράμματα με σκοπό να υπάρχει ουσιαστική κάλυψη των δραστηριοτήτων των πελατών προσφέροντας στον χρήστη σιγουριά.*

# Hotel Master Front Office

## **Βασικές λειτουργίες**

### **Τμήματα εφαρμογής**

#### **Κρατήσεις**

- § Δυνατότητα καταχώρησης και παρακολούθησης κρατήσεων όπως και άμεση ενημέρωση για τυχόν μεταβολές σε όνομα, ημερομηνία άφιξης ή αναχώρησης κτλ.
- § Δυνατότητα για μεμονωμένες ή μαζικές αφίξεις και αναχωρήσεις.
- § Μαζικές κρατήσεις **group** και δωματίων.
- § Αμέτρητοι συνδυασμοί πινάκων που μπορεί να περιέχουν τις κλασικές χρεώσεις ή οτιδήποτε επιπλέον.
- § Απεριόριστες δυνατότητες για τις χρεώσεις στις υπηρεσίες δωματίων και τα **extra beds**.
- § **All inclusive** υπηρεσίες.
- § Δυνατότητα **room allocations**.
- § Πλήρη διαχείριση δεδομένων για ανεύρεση κρατήσεων με πολλαπλά κριτήρια για διαχείριση ή εκτύπωση ετικετών και καταστάσεων.
- § Δυνατότητα για χρεώσεις και πληροφόρηση των τιμών ανα λογαριασμό.
- § Πλήρης ενημέρωση για την κατάσταση των κρατήσεων.
- § Πλήρες **On-line** θεωρημένο βιβλίο πόρτας με την δυνατότητα αναγραφής του αριθμού και της αξίας του στοιχείου κατά την αναχώρηση του πελάτη ή εναλλακτικά κατά την θεωρημένη εκτύπωση στοιχείου.
- § Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών.

#### **Πρακτορεία και λοιποί χρεώστες**

- § Πλήρης διαχείριση χρεωστών ξενοδοχείου.
- § Δυνατότητα ταξινόμησης χρεωστών σε ομάδες- περιοχές- **Tour Operators**. Όλες οι καταστάσεις βγαίνουν βάση επιλογής ταξινόμησης.
- § Λογιστική αντιμετώπιση χρεώσεων- πιστώσεων.
- § Δυνατότητα χαρακτηρισμού χρεωστών ως **commitment** ή ως επισφαλών και φιλτραρίσματός τους σε όλες τις καταστάσεις και στη περίπτωση πιστωτικής.

- § Δυνατότητα χαρακτηρισμού πιστωτικής κάρτας ως on- line και χειρισμού της με χρεωπίστωση καρτέλας της.
- § Εισπράξεις με επιλογή ολικής ή μερικής εξόφλησης συγκεκριμένων τιμολογίων.
- § Πληθώρα καταστάσεων για παλαιότητα υπολοίπων, στατιστικά, τζίρους κλπ.
- § Δυνατότητα ενημέρωσης Γενικής Λογιστικής Unidata ή τρίτων με τα εκδοθέντα τιμολόγια.

### **Τιμοκατάλογοι-συμβόλαια**

- § Δυνατότητα δημιουργίας 99 περιόδων για κάθε πράκτορα.
- § Αποθήκευση πληροφοριών που αφορούν πρακτορεία.
- § Εύκολη καταχώρηση τιμοκαταλόγου.
- § Συνδυασμός τιμών για διάφορες περιόδους.
- § Απεριόριστες δυνατότητες καταχώρησης χρέωσης υπηρεσιών με τιμές ανα δωμάτιο ή ανα άτομο.
- § Δυνατότητα διαφορετικής χρέωσης ανά ημέρα.
- § Δυνατότητα σύνδεσης συμβολαίων πρακτόρων με το συμβόλαιο επιλεγμένου πράκτορα.
- § Αναλυτικές καταστάσεις ανά πίνακα.
- § Πρόβλεψη εσόδων ανά πρακτορείο, κατηγορία δωματίου ή περίοδο κράτησης.
- § Αυτόματη σύνδεση με κρατήσεις , αφίξεις – αναχωρήσεις , main courante.
- § Μηνιαία στατιστικά και στατιστικά αρχεία προηγούμενων περιόδων.
- § Σύνδεση με ιστορικό πρακτορείων και πελατών.

### **Αφίξεις- αναχωρήσεις**

- § Δυνατότητα μερικού check- in ή registration.
- § Δυνατότητα γρήγορου registration για group.
- § Διαχείριση και αυτόματη μεταφορά rooming list από τις κρατήσεις.
- § Αυτόματη καταχώρηση στοιχείων από το ιστορικό αρχείο πελατών.
- § Ένδειξη διαθέσιμων δωματίων.
- § Δυνατότητα αλλαγής στοιχείων των πελατών στη κράτηση ή στο αρχείο.

- § Δημιουργία πολλαπλών μηνυμάτων και ένδειξη παράδοσης ή παραμονής σε εκκρεμότητα.
- § Εμφάνιση αφίξεων σε εκκρεμότητα.
- § Δυνατότητα άφιξης ατόμου σε κατειλημένο δωμάτιο.
- § Άμεση καταχώρηση του πελάτη στο Β.Κ.Π. με την άφιξή του.
- § Αυτόματη χρέωση των extras στον πελάτη ή το δωμάτιο.
- § Διαχείριση **passant** και **day use**.
- § Έλεγχος και έκδοση απόδειξης για τα extras των πελατών.
- § Αυτόματη ενημέρωση του Β.Κ.Π. με την αναχώρηση.
- § Δημιουργία ορίων πίστωσης για μεμονωμένους πελάτες και **group**.
- § Δυνατότητα αλλαγής της ημερομηνίας αναχώρησης.
- § Γρήγορη αναχώρηση πελάτη χωρίς κλείσιμο λογαριασμών και αποστολή αυτών όπου επιθυμεί.
- § Εμφάνιση καθυστερημένων αναχωρήσεων.
- § Δυνατότητα έκδοσης και εκτύπωσης λογαριασμού κατά τη διάρκεια της παραμονής.
- § Δυνατότητα αναχώρησης ή άφιξης ατόμου ή δωματίου από κράτηση.
- § Εμφάνιση κατάστασης λογαριασμών λόγω προεξόφλησης ή προκαταβολής.
- § Αλλαγή δωματίου κατά τη διάρκεια της παραμονής.
- § Κατάσταση **transfers** αφίξεων- αναχωρήσεων.

### **Κατάσταση ξενοδοχείου - δωμάτια**

- § Καταστάσεις αναφορών για κάθε ημέρα λειτουργίας του ξενοδοχείου από όλα τα τμήματα.
- § Μηνιαία πληρότητα .
- § Προβλέψεις πληρότητας και εσόδων βάση κρατήσεων.
- § Ιστορικό αναφορών παλαιότερων ετών.
- § Ανάλυση διανυκτερεύσεων και αφίξεων ανα πρακτορείο και εθνικότητα.
- § Καταστάσεις συνεργαζόμενων πρακτορείων.
- § Ιστορικό πελατών με όλα τα στοιχεία (δωμάτιο, τιμές, ημέρες παραμονής, τυχόν παροχές κ.α.).
- § Στατιστικά και γραφικές αποικονίσεις.
- § Πλάνο **Reception**.
- § Γενικές προδιαγραφές των δωματίων.
- § Καταστάσεις έτοιμων, ακαθάριστων και κενών δωματίων.
- § Γραφικές παραστάσεις των δωματίων.

## Main courante

- § Μαζικές τιμολογήσεις και διακανονισμοί.
- § Πολλαπλοί τρόποι διακανονισμού λογαριασμών και επιλογή τρόπων πληρωμής.
- § Δυνατότητα πλήρους ή μερικής τιμολόγησης λογαριασμών ακόμη και σε επίπεδο υπηρεσίας.
- § Αυτόματη ενημέρωση χρεωστών και πιστωτικών καρτών κατα την έκδοση θεωρημένων στοιχείων.
- § Αυτόματη χρέωση κινήσεων ανα τμήμα πωλήσεων.
- § Εμφάνιση υπολοίπων λογαριασμών.
- § Παρακολούθηση κινήσεων λογαριασμών δωματίου ή πελάτη.
- § Μεταφορά λογαριασμών ή υπολοίπων σε άλλο λογαριασμό.
- § Αυτόματο άνοιγμα λογαριασμών στον πελάτη ή το δωμάτιο.
- § Έκδοση και εκτύπωση τιμολογίων και πιστωτικών τιμολογίων με αυτόματη χρέωση ή πίστωση του λογαριασμού.
- § Δυνατότητα επανεκτύπωσης τιμολογίου ή ακύρωσής του.
- § Δυνατότητα χρέωσης – πίστωσης από το πρόγραμμα τιμολόγησης.
- § Θεωρημένο τελικό ισοζύγιο, με δυνατότητα ενημέρωσης γενικής λογιστικής Unidata ή τρίτων μέσω ASCII αρχείου.
- § Αναλυτική κατάσταση εσόδων και ημερολόγιο πωλήσεων με ανάλυση Φ.Π.Α.
- § Εκτύπωση βιβλίου πόρτας και δελτίων αστυνομίας.
- § Αρχεία ισοζυγίων και ημερολογίων πωλήσεων.

## Καταστάσεις πληρότητας/στατιστικά δεδομένα

- § Πλήρης σειρά καταστάσεων πληρότητας ημέρας- μήνα- έτους.
- § Οικονομικές καταστάσεις περιόδου που ζητείται από τον χρήστη.
- § Γραφικές παραστάσεις πληρότητας και οικονομικών στοιχείων έτους ή σύγκρισης ετών (bars/ pie/ line charts).
- § Αναλυτικές καταστάσεις γευμάτων πελατών με πληθώρα ταξινομήσεων.
- § Αναλογία μεμονωμένων πελατών ή ομάδων.
- § Ανάλυση διανυκτερεύσεων ανά πρακτορείο ή εθνικότητα.
- § Ανάλυση των στοιχείων ολόκληρου του front office.
- § Ιστορικό ASCII αρχείων για σύγκριση στοιχείων παλαιότερων ετών.
- § Γραφική αναπαράσταση των δωματίων και έλεγχος της κατάστασης στην οποία βρίσκονται (κατειλημμένα ή μη).

## Night audit

- § Αυτόματο κλείσιμο ημέρας.
- § Έλεγχος εκκρεμοτήτων ημέρας αφίξεων/ αναχωρήσεων και χαρακτηρισμός κρατήσεων ως **Non show**.
- § Έλεγχος δελτίων αστυνομίας και βιβλίου κίνησης πελατών.
- § Ταμειακή κατάσταση και κινήσεις χρεωστών.
- § Ισοζύγιο ημέρας και ανάλυση Φ.Π.Α.
- § Στατιστικά ημερήσιας κίνησης.
- § Ημερολόγιο πωλήσεων.
- § Ανάλυση πωλήσεων ανα τμήμα .
- § Φύλαξη αρχείων (**back up**).
- § Έκδοση ημερήσιας αναφοράς και στατιστικών στοιχείων.



### Σχετικά με το «Hotel Master»

Το *Hotel Master* είναι ακόμα ένα από τα πιο παλιά προγράμματα που κυκλοφορούν, διαθέτει όμως τις πιο ολοκληρωμένες μηχανογραφικές λύσεις ακολουθώντας τις τεχνολογίες αιχμής. Απευθύνεται στις επιχειρήσεις που επιθυμούν λύσεις, προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους και άμεση υποστήριξη.

Το πρόγραμμα είναι παραμετρικό και προσαρμόζεται εύκολα τόσο σε μικρού, σε μεσαίου όσο και σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, πόλης ή εποχικές. Είναι εξαιρετικά αξιόπιστο, φιλικό προς τον χρήστη και ευέλικτο στη λειτουργία του. Η εγκατάσταση γίνεται εύκολα, λειτουργεί άμεσα, παραγωγικά και εξασφαλίζει αποτελεσματικό έλεγχο, πλούσια πληροφόρηση και εξοικονομεί χρόνο.

Υποστηρίζεται με σύγχρονες μεθόδους και το κυριότερο εξελίσσεται διαρκώς σύμφωνα με τις τελευταίες τεχνολογικές καινοτομίες και εμπλουτίζεται με νέες λειτουργίες ώστε το πρόγραμμα να διατηρείται στην αιχμή, λειτουργικά και τεχνολογικά.



# Abacus Front Office

## **Βασικές λειτουργίες**

### **Τμήματα εφαρμογής**

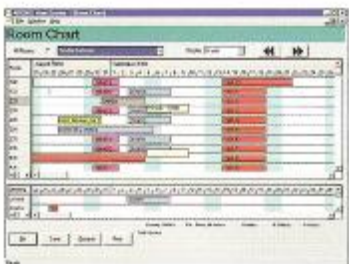
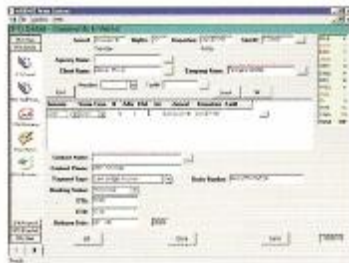
#### **Κρατήσεις / Reservations**

- § Απλός χειρισμός για μεμονωμένους επισκέπτες ή groups, με δυνατότητα ενημέρωσης Rooming list κάθε στιγμή.
- § Απεριόριστες δυνατότητες για κρατήσεις δωματίων.
- § Εμφάνιση διαθεσιμότητας.
- § Προειδοποιητική ένδειξη για overbooking.
- § Δυνατότητα καταχώρησης ειδικών παροχών (extras) πριν την άφιξη.
- § Διαχείριση πλάνου δωματίων (Room Chart).
- § Δυνατότητα για Room Allocation κατά την άφιξη.
- § Δημιουργία αναφορών για την κατάσταση του ξενοδοχείου οποιαδήποτε στιγμή.
- § Καταστάσεις αφιχθέντων (Arrival Lists).
- § Σύνδεση με το ιστορικό πελατών.
- § Αυτόματη καταχώρηση των πελατών, με την άφιξη, στο Βιβλίο Πόρτας.
- § Κατάσταση Αστυνομίας για τους αφιχθέντες.
- § Άνοιγμα λογαριασμού με την άφιξη (Proforma Invoices).
- § Έλεγχος των allotments & booking position.

#### **Τιμοκατάλογοι / Tariffs**

- § Συνδυασμός τιμών για πολλαπλές περιόδους.
- § Δυνατότητα διαφορετικής χρέωσης ανά ημέρα.
- § Αναλυτικές χρεώσεις ανά δωμάτιο ή άτομο.
- § Δυνατότητα περιορισμού του τιμοκαταλόγου για πλήθος ατόμων ή διανυκτερεύσεων.
- § Σύνδεση τιμοκαταλόγου με πελάτες και αυτόματη ανάκλησή του κατά την κράτηση.

## Υποδοχή / Front Desk



- § Αυτόματη σύνδεση του Front Desk με τις κρατήσεις για διαχείριση διαθεσιμότητας και δωματίων και βραχυχρόνιο σχεδιασμό.
- § Εμφάνιση πλάνου δωματίων.
- § Σύνδεση με το ιστορικό πελατών.
- § Δυνατότητα για γρήγορο check- in ομάδων ατόμων.
- § Δυνατότητα για μερικό check- in.
- § Δημιουργία λίστας προτεραιότητας.
- § Εμφάνιση τιμοκαταλόγου.
- § Πολυνομισματική διαχείριση & Euro.
- § Συνάλλαγμα.
- § Δημιουργία waiting lists.
- § Στατιστικά στοιχεία για τη κίνηση κάθε δωματίου.
- § Διαχείριση πελατών για ημιδιαμονή (day use).
- § Τιμολόγηση (με δυνατότητα διαχείρισης πολλών παραστατικών, ακυρωτικών, πιστωτικών κ.λπ.).
- § Εμφάνιση ανεξόφλητων λογαριασμών κατά την αναχώρηση.
- § Γρήγορο check- out.
- § Σύνδεση με Main Courante.
- § Εμφάνιση και έκδοση λογαριασμών.
- § Εξωλογιστική διαχείριση λογαριασμών – χρεωστών.
- § Δυνατότητα αναζήτησης, εμφάνισης και εκτύπωσης παλαιών τιμολογίων πελατών.
- § Καταγραφή μηνυμάτων, ένδειξη ότι παραδόθηκαν και διαγραφής αυτών.
- § Αυτόματη ενημέρωση αφίξεων- αναχωρήσεων στο Β.Κ.Π.
- § Κατάσταση transfers αφίξεων και αναχωρήσεων.

## **Διαχείριση δωματίων / Housekeeping**

- § Γραφική απεικόνιση της κατάστασης των δωματίων.
- § Εμφάνιση διαθεσιμότητας των κενών και των κατειλημμένων δωματίων.
- § Συντήρηση – παρακολούθηση βλαβών ανά δωμάτιο.
- § Δήλωση ετοιμών δωματίων.
- § Γενικές προδιαγραφές δωματίων.
- § Δυνατότητα παρακολούθησης του πραγματικού χρόνου εργασίας των καθαριστριών.
- § Αναφορές.

## **Ιστορικό πελατών / Client Record**

- § Διατήρηση λεπτομερούς αρχείου πελατών, καθώς και αναλυτικά αρχεία των επισκέψεων.
- § Η προσπέλαση στις πληροφορίες γίνεται με το όνομα του πελάτη και τα απαραίτητα στοιχεία περνούν αυτόματα στην κράτηση.
- § Επανέκδοση τιμολογίων.
- § Εμφάνιση καρτέλας διαμονής με αναλυτικά στοιχεία κατανάλωσης.
- § Αλφαβητική αναζήτηση πελατών.
- § Καταχώρηση φορολογικών στοιχείων πελατών.
- § Εμφάνιση στατιστικών προηγούμενων ετών.
- § Μελλοντικές κρατήσεις ανά πελάτη.
- § Δυνατότητα προσδιορισμού τρόπων τιμολόγησης ανά πελάτη.

## **Main courante**

- § Χρέωση κινήσεων ανά τμήμα.
- § Αυτόματη ενημέρωση των λογαριασμών από το τμήμα που έγινε η κίνηση.
- § Τιμοκατάλογοι με τις τιμές που ισχύουν για τα πρακτορεία και τους μεμονωμένους πελάτες.
- § Παρακολούθηση προκαταβολών από την ημερομηνία της κράτησης.
- § Εμφάνιση υπολοίπων λογαριασμών.
- § Δυνατότητα πίστωσης, αντιλογισμού, έκπτωσης κ.τ.λ. των λογαριασμών.

- § Μεταφορά υπολοίπων λογαριασμών σε άλλους.
- § Έκδοση του λογαριασμού ανάλογα με την επιθυμία του πελάτη.
- § Δυνατότητα σύμπτυξης και διαχωρισμού οποιουδήποτε λογαριασμού.
- § Έκδοση τιμολογίου και εμφάνιση συγκεντρωτικού λογαριασμού του πρακτορείου.
- § Ανάλυση εσόδων και ημερολογίου ημέρας με ανάλυση Φ.Π.Α. και δημοτικών φόρων.
- § Εκτύπωση βιβλίου πόρτας.
- § Αρχεία ισοζυγίων και ημερολογίων πωλήσεων.

### **Κλείσιμο ημέρας / End of Day**

- § Δυνατότητα επιλεκτικής ενημέρωσης “no – shows” πριν το κλείσιμο ημέρας.
- § Χρεώσεις δωματίων / λογαριασμών πελατών.
- § Ενημέρωση συστήματος με στοιχεία της ημέρας.
- § Αυτόματο **night audit** και κινήσεις ημέρας.
- § Δυνατότητα ορισμού αυτόματης επιλογής εκτυπώσεων και ειδικών ελέγχων κατά το **Night Audit**.
- § Ανάλυση πωλήσεων ανά τμήμα.
- § Ισοζύγιο **main courante** και ανάλυση φόρων και δημοτικών τελών.
- § Φύλαξη αρχείων.
- § Στατιστικά ημερήσιας κίνησης.
- § Δυνατότητα αναζήτησης αναφορών προηγούμενων ημερών με πλήρη στοιχεία για έσοδα ανά τμήμα, τρόπους εξόφλησης κ.λπ.
- § Εκτύπωση δελτίων Αστυνομίας και αφίξεων.

### *Σχετικά με το «Abacus Front Office»*

*Το Abacus Front Office είναι μέρος της εφαρμογής Abacus και καλύπτει όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που είναι απαραίτητα για την εύκολη και αποτελεσματική λειτουργία του front office.*

*Το Abacus αποτελεί μια πλήρη εφαρμογή, που καλύπτει σφαιρικά τις ανάγκες των σύγχρονων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων όλων των μεγεθών και αποτελεί την εξέλιξη του Xenos.*

*Το σύστημα καλύπτει μηχανογραφικά όλες τις ανάγκες για την αποτελεσματική διαχείριση κάθε τμήματος ενός ξενοδοχείου, από την υποδοχή και τις κρατήσεις μέχρι τα Σημεία Πώλησης, το Λογιστήριο, την Αποθήκη, το τηλεφωνικό κέντρο κ.α.*

*Η εφαρμογή αποτελείται από τρία βασικά υποσυστήματα- το “Abacus Front Office”, το “Abacus Back Office” και το “Abacus POS” – που λειτουργούν ανεξάρτητα, καλύπτοντας τις επιμέρους απαιτήσεις κάθε τμήματος.*

*Τα υποσυστήματα χρησιμοποιούν το ίδιο λειτουργικό περιβάλλον, ώστε να εξασφαλίζεται κατα το καλύτερο τρόπο η σύνδεση και η ροή των πληροφοριών ανάμεσα σε αυτά, όπως είναι η χρέωση στο δωμάτιο του πελάτη από την εφαρμογή των Σημείων Πώλησης, μεταφορά των χρεώσεων της ημέρας από το Front Office στη Λογιστική κ.α.*

*Έτσι δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν όλα 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.*

*Διαθέτει τεχνολογικά προηγμένη εφαρμογή, που εξασφαλίζει την προστασία της επένδυσης, πλούσια παραμετρική εφαρμογή ώστε να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις της κάθε επιχείρησης, προηγμένο σχεδιασμό που εξασφαλίζει τη σωστή επικοινωνία όλων των υποσυστημάτων στη ροή των πληροφοριών και αποτελεσμάτων και τέλος είναι εύκολο στην εκμάθηση και χειρισμό πρόγραμμα.*

# Xenos Front Office

## **Βασικές λειτουργίες**

### **Τμήματα εφαρμογής**

#### **Παράμετροι ξενοδοχείου**

- § Τύποι δωματίων.
- § Κατηγορίες δωματίων.
- § Τμήματα εσόδων.
- § Τρόποι είσπραξης.

#### **Τιμοκατάλογοι**

- § Συνδυασμός τιμών ανα περιόδους και περιπτώσεις.
- § Προσδιορισμός μέχρι και επτά διαφορετικές χρεώσεις.
- § Αναλυτικές χρεώσεις ανά άτομο και δωμάτιο.
- § Δυνατότητα διαφορετικής χρέωσης ανά ημέρα.
- § Δυνατότητα σύνδεσης συμβολαίων πρακτόρων με το συμβόλαιο επιλεγμένου πράκτορα.
- § Αναλυτικές καταστάσεις ανά πίνακα.
- § Πρόβλεψη εσόδων ανά πρακτορείο, κατηγορία δωματίου ή περίοδο.
- § Αυτόματη σύνδεση με κρατήσεις, αφίξεις – αναχωρήσεις, *main courante*.
- § Μηνιαία στατιστικά και στατιστικά αρχεία προηγούμενων περιόδων.
- § Σύνδεση με ιστορικό πρακτορείων και πελατών.

#### **Πελάτες και πρακτορεία**

- § Αποθήκευση πληροφοριών σχετικά με τους πελάτες και τα συνεργαζόμενα πρακτορεία.
- § Καταχώρηση συμβολαίων συνεργασίας και έλεγχος αυτών κατά τη διαχείριση των κρατήσεων.
- § Αυτόματη σύνδεση χρεωστών με αριθμό λογαριασμού γενικής λογιστικής.
- § Εκτύπωση διευθύνσεων σε ετικέτες αλληλογραφίας για πρακτορεία- εταιρείες και πελάτες.



- § Δημιουργία τιμών μετά από συμφωνία με τον πελάτη.
- § Προβλέψεις κρατήσεων.
- § Αναλύσεις διανυκτερεύσεων.

## Κρατήσεις

- § Καταχώρηση κρατήσεων για οποιαδήποτε χρονική περίοδο.
- § Έυκολη αντιγραφή, τροποποίηση, ακύρωση ή επαναφορά κρατήσεων.
- § Ταχύτατη εύρεση οποιασδήποτε κράτησης μέσω αριθμού κράτησης, ονόματος (πελάτη- πρακτορείου) ή ημερομηνίας άφιξης.
- § Δυνατότητα παρακολούθησης της κατάστασης των δωματίων.
- § Εμφάνιση πλάνου για επιβεβαιωμένες ή μη κρατήσεις.
- § Εμφάνιση διαθεσιμότητας δωματίων και ένδειξη πληρότητας **overbooking**.
- § Τιμοκατάλογοι.
- § Κατάσταση μελλοντικών αφίξεων και αναχωρήσεων.
- § Προβλέψεις εσόδων.
- § Σύνδεση με το αρχείο πελατών.
- § Δυνατότητα καταχώρησης **rooming list** και **room blocking**.
- § Αυτόματη σύνδεση με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.

ABACUS		FRONT DESK (FDSB)	XENDS 0.0
17APR90 13:45		HOTEL EUROPE	PAGE : 1
<b>DAILY PLANNING</b>			
1. EXPECTED ARRIVALS	S/P	16. MASTER FOLIO INFORMATION	S
2. EXPECTED DEPARTURES	S/P	17. MODIFY GROUP MASTER FOLIO	S
3. AVAILADLE ROOMS	S/P	18. GROUP REPORTS	S/P
4. NEXT 7 DAY OCCUP. ANALYSIS	P	<b>ROOM/FOLIO CHANGES</b>	
<b>GUEST/GROUP REGISTRATION</b>			
5. REGISTER RESERVATION GUEST	S	19. LINK ROOM FOLIOS	S
6. REGISTER WALK-IN GUEST	S	20. SEPARATE ROOM FOLIOS	S
7. QUICK GROUP REGISTRATION	S	21. CHANGE ROOM(S)	S
8. ROOMING LIST REGISTRATION	S	22. ADD GUEST/FOLIO TO ROOM	S
9. QUICK R.L REGISTRATION	S	23. ROOM CHANGE JOURNAL	S/P
10. REGISTRATION CARDS	P	<b>DAILY ACTIVITY</b>	
11. OPEN GROUP MASTER FOLIO	S	24. ACTUAL ARRIVALS	S/P
<b>GUEST INFORMATION</b>			
12. SEARCH FOR GUEST	S	25. ACTUAL DEPARTURES	S/P
13. ROOM/GUEST INFORMATION	S	26. NO-SHOWS/CANCELLATIONS	S/P
14. MODIFY ROOM/GUEST	S	<b>GROUP REPORTS</b>	
15. GUEST REPORTS	S/P	27. ROOM OCCUPANCY REPORT	P
MORE ON NEXT PAGE			
SELECT PROGRAM (ADD * FOR HELP)		OR=NEXT PAGE	END

## **Αφίξεις-αναχωρήσεις**

- § Αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις.
- § Δυνατότητα μερικού check-in ή registration.
- § Δυνατότητα γρήγορου registration (για ομάδες ατόμων).
- § Εμφάνιση διαθεσιμότητας.
- § Σύνδεση με το αρχείο πελατών.
- § Δυνατότητα αλλαγής δωματίων.
- § Πολυνομισματική διαχείριση και ΕΥΡΩ.
- § Τιμολόγηση.
- § Έλεγχος λογαριασμού πελατών.
- § Αυτόματη αναχώρηση.
- § Δυνατότητα μεμονωμένης άφιξης και αναχώρησης.
- § Κατάσταση transfers αφίξεων και αναχωρήσεων.
- § Εμφάνιση no- shows κρατήσεων.

## **Διαχείριση δωματίων**

- § Άμεση εικόνα της κατάστασης των δωματίων και γραφική απεικόνιση τους.
- § Αυτόματη ενημέρωση με το front desk.
- § Δυνατότητα πρόβλεψης πληρότητας δωματίων.
- § Αυτόματο σύστημα υπενθύμισης περιοδικών εργασιών που αφορούν τα δωμάτια και τη συντήρηση τους ή σχετίζονται με τους πελάτες.
- § Ημερήσιες αναφορές.

## **Ιστορικό πελατών**

- § Προσδιορισμός κριτηρίων επιλογής κατά την άφιξη και αποθήκευση των πληροφοριών (γενικών) και περίληψη της επίσκεψης με την αναχώρηση.
- § Εύρεση του ιστορικού μέσω του ονόματος του πελάτη.
- § Δυνατότητα κράτησης ή συμπλήρωσης του αυτόματα από το ιστορικό.
- § Αυτόματη συγκέντρωση των σχετικών πληροφοριών για συγκεκριμένο πελάτη.
- § Επανεκδοση τιμολογίων.

## Main Courante

- § Αυτόματο άνοιγμα λογαριασμών.
- § Δυνατότητα χρέωσης με διακανονισμό επιπλέον επτά χρεώσεων εκτός της τιμής του δωματίου.
- § Δυνατότητα χρήσης έως είκοσι διαφορετικούς λογαριασμούς ανα δωμάτιο.
- § Δημιουργία εικονικών δωματίων για τον χειρισμό περαστικών, κινήσεων με πιστωτικές κάρτες, προσωρινών αναχωρήσεων.
- § Παρακολούθηση λογαριασμών και προκαταβολών πελατών και ομάδων ατόμων.
- § Υπόλοιπα λογαριασμών και συμψηφισμός αυτών.
- § Έκδοση λογαριασμών.
- § Έκδοση βιβλίου κινήσεως πελατών.
- § Ισοζύγιο.
- § Ανάλυση φόρων μηνός.
- § Ημερολόγια πωλήσεων.
- § Αναφορές ημέρας.

ΑΒΑCUS		Α Π Ο Β Η Η Ε Ι Π Α Ρ Η Σ Η		ΧΕΝΟΣ 8.0	
17ΑΠΡ90 13:47		HOTEL EUROPE		ΣΕΛΙΔΑ : 1	
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΣΩΝ</b>				<b>ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΚΑΙ ΚΑΡΤΕΛΛΑ</b>	
1. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΙΣΩΝ	0	14. ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΙΣΟΖΥΓΙΑ ΑΠΟΘΗΚΩΝ	E		
2. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΙΜΩΝ ΠΩΛΗΣΗΣ	0	15. ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΕΙΣΩΝ	0/E		
3. ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ ΕΙΣΩΝ	0/E	16. ΕΙΣΩΝ ΓΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ	0/E		
4. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΙ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	0/E	17. ΠΡΩΧΕΙΡΗ ΚΑΡΤΕΛΛΑ ΕΙΣΩΝ	0/E		
		18. ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΡΤΕΛΛΑ/ΔΙΑΓΡΑΦΗ	E		
<b>ΑΝΕΡΧΟΜΕΝΑ ΚΙΝΗΣΗ</b>				<b>ΑΝΕΡΧΟΜΕΝΑ</b>	
5. **ΑΓΟΡΕΣ**		19. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΚΙΝΗΣΗ ΕΙΣΩΝ	E		
6. **ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ**		20. ΕΙΚΟΝΑ ΕΙΣΩΝ ΣΕ ΑΠΟΘΗΚΗ	0		
7. ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	0	21. ΕΙΚΟΝΑ ΕΙΣΩΝ ΚΑΤΑ ΑΠΟΘΗΚΗ	0		
8. ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΠΟ Ρ.Ο.Σ.	0				
9. ΠΑΡΑΓΩΓΗ	0	<b>ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΗΜΑΤΑ</b>			
10. ΛΟΙΠΕΣ ΚΙΝΗΣΕΙΣ	0	22. ΑΝΑΛ. ΕΣΟΔΩΝ/ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΙΣΩΝ	E		
11. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	0/E	23. ΑΝΑΛ. ΕΣΟΔΩΝ/ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	E		
12. ΔΙΟΡΘΩΣΗ/ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	0	ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΣΕΛΙΔΑ			
13. ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ-ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟΘΗΚΩΝ	E				

ΠΛΗΡΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (ΜΕ \* ΓΙΑ ΕΧΘΕΙΝΑ)    ΕΡ-ΕΠΙΧΕΙΡΗ ΣΕΛΙΔΩΝ    ΠΙ-ΤΕΛΟΣ    ΕΞ-ΕΣΟΔΩΝ

## Κλείσιμο ημέρας

- § Προσδιορισμός έως εννέα ομάδες αναφορών και κάθε ομάδα περιέχει πλήθος υποαναφορών.

- § Άμεση ενημέρωση καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας από πολλούς χρήστες.
- § Παράλληλη συγκέντρωση πολλών χρεώσεων.
- § Δυνατότητα επιλεκτικής ενημέρωσης για **no-show** πριν το κλείσιμο της ημέρας.
- § Δυνατότητα αναζήτησης αναφορών προηγούμενων ημερών για όλα τα τμήματα.
- § Δυνατότητα επιλογής εκτυπώσεων και ελέγχων κατά τη διάρκεια του κλεισίματος ημέρας.

### **Αναφορές διεύθυνσης**

- § Άμεση και πλήρης αναφορά για την κατάσταση του ξενοδοχείου ανα πάσα στιγμή (πληρότητα, έσοδα, εισπράξεις κτλ).
- § Ανάλυση διαθεσιμότητας ανα έτος, μήνα και ημέρα.
- § Ανάλυση εσόδων ανα τμήμα.
- § Ανάλυση διανυκτερεύσεων ανα πρακτορείο.
- § Γραφικές απεικονίσεις.
- § Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών και πρακτορείων.
- § Πλήρεις αναφορές με το τέλος ημέρας.

## Σχετικά με το «Xenos»

Το Xenos είναι από τα παλαιότερα συστήματα μηχανογράφησης, με πλήρη και εύχρηστα προγράμματα για κάθε μέγεθος ξενοδοχείου, οποιοσδήποτε και αν είναι ο τρόπος λειτουργίας του, είτε είναι όλο το χρόνο είτε είναι εποχικός (για συγκεκριμένη χρονική περίοδο).

Είναι καθαρά ελληνικό προϊόν, έχει διεισδύσει στη διεθνή αγορά και διαθέτει δύο μεγάλα πλεονεκτήματα: μεταφράζεται εύκολα σε άλλες γλώσσες και περιλαμβάνει "έξυπνα" προγράμματα (κύρια και βοηθητικά), που μπορεί το προσωπικό να χειριστεί χωρίς ιδιαίτερη ειδίκευση, με μικρότερους και φθηνότερους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και λοιπά μέσα που συνδέονται με το πρόγραμμα.

Η λειτουργία του προγράμματος γίνεται από καταλόγους που εμφανίζονται στην αρχική οθόνη και με τη χρήση των πλήκτρων κινείται από τη μια επιφάνεια εργασίας σε άλλη και με αυστηρό έλεγχο λαθών και άμεσο σύστημα βοήθειας.

Το Xenos μπορεί να "κτιστεί" σύμφωνα με τις επιθυμίες του χρήστη γιατί είναι παραμετρικό το πρόγραμμα και μπορεί να προσδιορίσει ο χρήστης δικά του στοιχεία σε μια κράτηση, δωμάτιο ή οποιαδήποτε άλλη λειτουργία.

Μεγάλο μειονέκτημα είναι το περιβάλλον εργασίας (DOS) και η "οπτική" του εμφάνιση, που δεν είναι ιδιαίτερα ευχάριστη.

Συμπερασματικά, μπορούμε να πούμε ότι το Xenos αποτελεί μία σχετικά οικονομική όσο και αποτελεσματική λύση για την μηχανογράφηση ενός ξενοδοχείου, ιδιαίτερα όταν στα κεφαλαιουχικά του αγαθά συμπεριλαμβάνονται υπολογιστές παλαιότερης τεχνολογίας τους οποίους η διεύθυνση δεν επιθυμεί να αντικαταστήσει.

# HotelNet Front Office

## **Βασικές λειτουργίες**

### **Τμήματα εφαρμογής**

#### **Διεύθυνση**

- § Παρακολούθηση Allotments, Πρακτορείων.
- § Στατιστικό Κύκλωμα.
- § Επικοινωνία με WORD, EXCEL.
- § Forecast Ξενοδοχείου.
- § Συνοπτικές και αναλυτικές οικονομικές καταστάσεις.
- § Πλήρης διαχείριση στοιχείων προηγούμενων ετών.

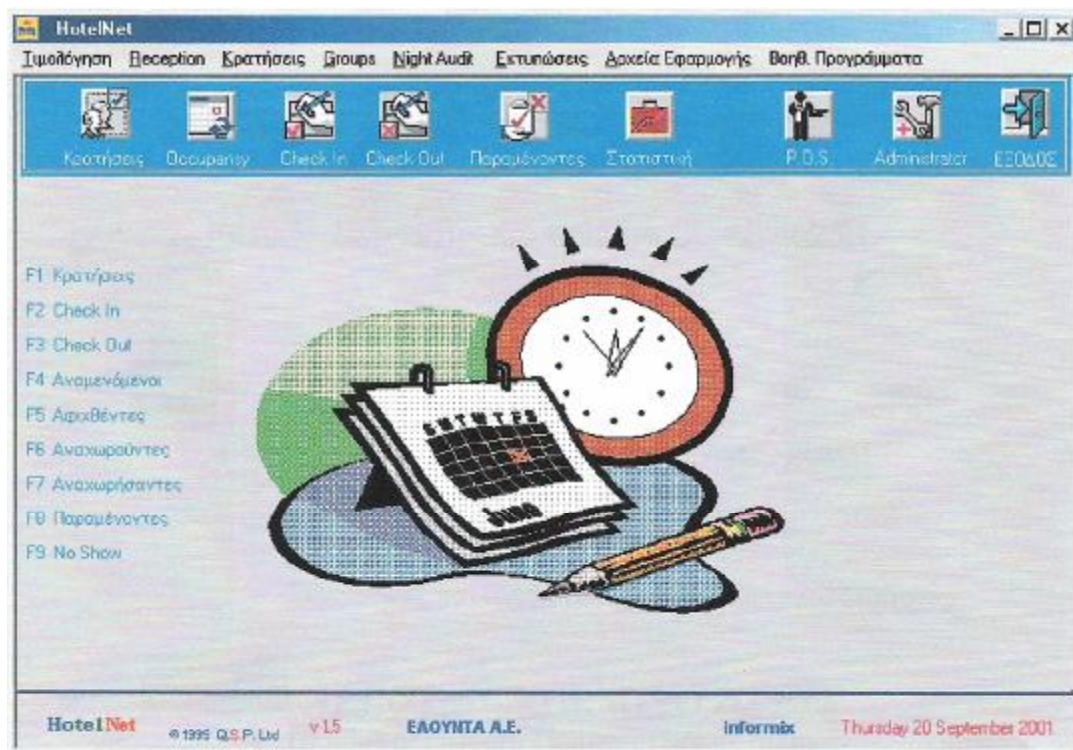
#### **Κρατήσεις / Allotments**

- § Πλήρης διαχείριση Πρακτορείων με συμφωνίες, allotments.
- § Σύστημα κρατήσεων μεμονωμένων (individuals) και groups.
- § Μεταβολές, ακυρώσεις, release dates, no show reports κ.λ.π.
- § Πρόβλεψη κίνησης πρακτορείων ή όλου του ξενοδοχείου (Forecast reports).
- § Πρόβλεψη εσόδων ανά πρακτορείο, κατηγορία δωματίου, group κ.λ.π.
- § Καταχώρηση και παρακολούθηση κρατήσεων οποιαδήποτε χρονική περίοδο.
- § Δυνατότητα οποιασδήποτε μεταβολής στοιχείων πριν και κατά την άφιξη ενός πελάτη ή group.
- § Σύνδεση με το αρχείο πελατών.
- § Εμφάνιση πλάνου κρατήσεων κατά τη διάρκεια καταχώρησης.
- § Προειδοποιητική ένδειξη σε περίπτωση overbooking.
- § Δυνατότητα για καταχώρηση V.I.P. πελατών και ειδικών παροχών προς αυτούς.
- § Δυνατότητα οικονομικών μεταβολών πριν, κατά και με την αναχώρηση των πελατών (προκαταβολές, χρεώσεις κ.λ.π.).
- § Δυνατότητα επαναληπτικής κράτησης.

#### **Αφίξεις πελατών – groups**

- Check – in μεμονωμένων πελατών, group.

- Καταστάσεις αφιχθέντων πελατών.
- Δυνατότητα μερικού check –in.
- Δυνατότητα γρήγορου registration.
- Σύνδεση με το αρχείο πελατών για γρήγορη καταχώρηση.
- Δυνατότητα καταχώρησης νέων παραμέτρων.
- Έκτακτες αφίξεις.
- Διαχείριση Day Use.
- Καταστάσεις αναμενόμενων, παραμενόντων.
- Εμφάνιση διαθέσιμων δωματίων κατά τη διαδικασία της άφιξης.
- Ιστορικό αρχείο πελατών.
- Αλλαγή δωματίων και αυτόματη μεταφορά χρεώσεων.
- Ένδειξη για overbooking.
- Εύρεση κράτησης με οποιοδήποτε στοιχείο.
- Αυτόματη ενημέρωση του Β.Κ.Π. και των δελτίων αστυνομίας.
- Κατάσταση transfers αφίξεων.
- Καταγραφή μηνυμάτων.
- Γραφικές παραστάσεις.





## **Αναχωρήσεις πελατών – groups**

- Check – out μεμονωμένων πελατών ή group.
- Καταστάσεις αναχωρούντων πελατών.
- Εκτυπώσεις λογαριασμών πρακτορείων, πελατών.
- Εκτυπώσεις extra λογαριασμών πελατών.
- Ενημέρωση ιστορικού αρχείου πελατών.
- Έκδοση μαζικών ή μεμονωμένων τιμολογίων.
- Χρήση οποιουδήποτε τρόπου πληρωμής (μετρητά, πιστωτική κάρτα, επιταγή).
- Δυνατότητα αναχώρησης μεμονωμένου ατόμου από δωμάτιο και έκδοση ξεχωριστού λογαριασμού.
- Γρήγορη αναχώρηση πελάτη χωρίς κλείσιμο λογαριασμού.
- Διαχωρισμός χρεώσεων από καθαρό ποσό και τέλη- φόρους.
- Εκτύπωση αναλυτικών λογαριασμών και κατά τη διάρκεια της παραμονής.
- Μεταφορά χρεώσεων από λογαριασμό σε λογαριασμό.
- Δυνατότητα επιπλέον χρεώσεων.
- Αυτόματη ενημέρωση του Β.Κ.Π.
- Κατάσταση transfers αναχωρήσεων.
- Γραφικές παραστάσεις.

## **Δημιουργία δωματίων / Arrangements**

- Δυναμική δημιουργία κατηγοριών δωματίων, room facilities.
- Εμφάνιση των δωματίων σύμφωνα με τα σχέδια του ξενοδοχείου.
- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανά δωμάτιο και τύπο δωματίου.
- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού δωματίων.
- Ένωση δωματίων upgrades κ.λπ.
- Δημιουργία χρεώσεων, arrangements, πακέτων χρεώσεων
- Εύκολη δημιουργία τιμοκαταλόγων, προσφορών κ.λπ.
- Δυνατότητα πρόσθεσης χρεώσεων στη τιμή του δωματίου.
- Εμφάνιση πληροφοριών για τα δωμάτια και τις τιμές.
- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού κρατήσεων για κάθε δωμάτιο.

## **Ιστορικό πελατών**

- Δημιουργία φακέλου για πελάτες, πρακτορεία με πλήρη στοιχεία (διεύθυνση, τηλέφωνα, τόπος μόνιμης διαμονής κ.λ.π.).

- Εμφάνιση λογαριασμού με αναλυτικές χρεώσεις.
- Δημιουργία πληροφοριών για κάθε κράτηση ή πελάτη.
- Εμφάνιση ιστορικού πελατών.
- Εμφάνιση στατιστικών προηγούμενων παραμονών.
- Αυτόματη σύνδεση στοιχείων κράτησης με το ιστορικό πελατών.

## **Εργασίες Main Courante**

- Καταχώρηση χρεώσεων, πιστώσεων και αντιλογισμών στους λογαριασμούς.
- Αυτόματο άνοιγμα λογαριασμών.
- Διάσπαση και σύμπτυξη λογαριασμών.
- Μεταφορά υπολοίπων λογαριασμών σε άλλους λογαριασμούς.
- On line χρεώσεις από τα διάφορα τμήματα.
- Καταστάσεις no show.
- Καταστάσεις ελέγχου.
- Καταστάσεις λογαριασμών που δεν χρεώθηκαν.
- Υπόλοιπα λογαριασμών πελατών.
- Έκδοση λογαριασμών σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη.
- Εκτύπωση δελτίων αστυνομίας και Β.Κ.Π.
- Αναλυτική κατάσταση εσόδων και ημερολογίου πωλήσεων.
- Ανάλυση φόρων μηνός.
- Αρχεία ισοζυγίων και ημερολογίων πωλήσεων.
- Εκτύπωση εκδοθέντων και εκκρεμών τιμολογίων.
- Καταστάσεις κίνησης ημέρας και ισοζυγίων.

## **Κλείσιμο ημέρας / Night Audit**

- Καταστάσεις αφίξεων, αναχωρήσεων, παραμενόντων.
- Έλεγχος κρατήσεων no show.
- Έλεγχος arrangements.
- Αυτόματη ενημέρωση χρεώσεων από τα σημεία πώλησης.
- Αυτόματη ενημέρωση back office, εάν υπάρχει.
- Ενημέρωση στατιστικών πινάκων εθνικότητων, εσόδων, πρακτορείων κ.λπ.
- Δυνατότητα ακύρωσης Night Audit και επανατρεξίματος.
- Δυνατότητα Night Audit για ένα μόνο δωμάτιο.
- Ταυτόχρονος χειρισμός άλλων λειτουργιών κατά τη διάρκεια του κλεισίματος.
- Αυτόματη εκτύπωση του κλεισίματος ημέρας.

- Ανάλυση πωλήσεων ανα τμήμα με ξεχωριστές στήλες Φ.Π.Α. και δημοτικά τέλη.
- Φύλαξη αρχείων.
- Καταστάσεις αναφορών.

#### *Σχετικά με το «HotelNet Front Office»*

*Το HotelNet Front Office είναι κομμάτι της εφαρμογής HotelNet για την μηχανογράφηση των ξενοδοχείων. Έχει όλα τα απαραίτητα χαρακτηριστικά για την λειτουργία του front office.*

*Το HotelNet είναι ένα ελληνικό πρόγραμμα με σύγχρονο λογισμικό. Χρησιμοποιείται κυρίως από μεσαίας δυναμικότητας ξενοδοχεία, χωρίς να αποκλείονται μικρότερα ή μεγαλύτερα. Λειτουργεί σε σύγχρονο περιβάλλον windows και καλύπτει το μεγαλύτερο και σπουδαιότερο μέρος των εργασιών του ξενοδοχείου.*

*Η εφαρμογή αυτή, αυτοματοποιεί όλες τις λειτουργίες του ξενοδοχείου, μειώνοντας τον αριθμό τους και διευκολύνοντας τη διαικπαιρέωση των υπάρχουσων διαδικασιών, κάνοντάς τις απλούστερες και αποτελεσματικότερες, χωρίς να επιβαρύνει τη λειτουργία του ξενοδοχείου και να προσθέτει φόρτο εργασίας στους χρήστες.*

*Είναι σχετικά νέο πρόγραμμα και το μερίδιο αγοράς του προσδιορίζεται, γεωγραφικά, στη Κρήτη, σε λίγα Νησιά των Κυκλάδων και σε ένα μικρό μέρος της Αττικής.*

*Το περιβάλλον αλληλεπίδρασης με τους χρήστες είναι πολύ φιλικό και δεν απαιτεί παρά ελάχιστο χρόνο για την εκμάθησή του, ενώ προσφέρει πλήρη και ταχύτατη πρόσβαση σε πολλαπλά επίπεδα χωρίς να έχει ιδιαίτερες απαιτήσεις από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Διαθέτει ευχάριστα εργασιακά πεδία και συνεργάζεται με τα περισσότερα βοηθητικά και περιφερειακά προγράμματα της αγοράς. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα μερικής ή πλήρους παραμετροποίησης όλου του ξενοδοχείου και των διαδικασιών που γίνονται σε αυτό, χωρίς περιορισμούς και με αξιοποίηση όλων των σύγχρονων τρόπων εμφάνισης και μετάδοσης της πληροφορίας.*

# Filoxenia Front Office

## **Βασικές λειτουργίες**

### **Τμήματα εφαρμογής**

#### **Κρατήσεις**

- Δημιουργία κρατήσεων ανά τύπο πελατών (μεμονωμένοι, group κ.τ.λ.).
- Δημιουργία κρατήσεων ανά τύπο δωματίων.
- Σύνδεση κρατήσεων με το ιστορικό των πελατών.
- Εμφάνιση λίστας κρατήσεων.
- Δημιουργία και εκτύπωση μηνυμάτων για τους πελάτες.
- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανα δωμάτιο και τύπο δωματίου.
- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού δωματίων.
- Εμφάνιση τιμοκαταλόγου.
- Εμφάνιση πληροφοριών για τα δωμάτια.
- Δημιουργία επιβεβαιωτικών επιστολών (confirmation).
- Αναζήτηση κρατήσεων μέσα από πρακτορεία, ημερ/νίες αφίξεων-αναχωρήσεων, allotment, πελάτες, όνομα χρήστη, αριθμό δωματίου.
- Ακύρωση κρατήσεων.
- Δυνατότητα αλλαγής της ημερ/νίας αφίξης και αναχώρησης.
- Καθορισμός κριτηρίων υπερπληρότητας (overbooking).
- Δημιουργία λίστας αναμονής ή μη αποδοχής της κράτησης σε περίπτωση πληρότητας.
- Δημιουργία προτεραιότητας στη λίστα αναμονής.
- Αυτόματη διαμόρφωση προτεραιότητας με κριτήρια όπως V.I.P. επαναλαμβανόμενοι πελάτες κτλ.
- Αυτόματη μεταφορά δεδομένων από τα registration στο βιβλίο κινήσεως πελατών.

#### **Αφίξεις/Αναχωρήσεις (silver edition)**

- Αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις.
- Δυνατότητα μερικού check-in ή registration.
- Check-in μελών ομάδας μεμονομένα ή συνολικά.
- Δυνατότητα γρήγορου registration για ομάδες ατόμων.
- Τροποποίηση στοιχείων στη κράτηση εκτός της ημερομηνίας
- Σύνδεση με το ιστορικό πελατών.

- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανάλογα με τον τύπο δωματίων, την κατάσταση ή οποιονδήποτε άλλο συνδυασμό.
- Δυνατότητα αλλαγής δωματίων.
- Δυνατότητα δημιουργίας πιστωτικών ορίων.
- Αλλαγή δεδομένων των πελατών (τιμές, τρόπος πληρωμής, ημερ/νία αναχώρησης, διευθύνσεις κτλ).
- Δυνατότητα γρήγορου check-out για ομάδες ατόμων.
- Δυνατότητα μερικού check-out για μεμονομένους πελάτες.
- Αυτόματη εκτύπωση λογαριασμών από τα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Χρήση διαφορετικών τρόπων πληρωμής (μετρητά, επιταγές, πιστωτικές κάρτες κτλ).
- Εμφάνιση no-show δωματίων.
- Κατάσταση transfers αφίξεων- αναχωρήσεων.

The screenshot shows a software window titled "Reservations" for "LTU TOURISTIK GMDII (JAHN REISEN)" with ID "JR2906, 0607". It features a "Room No." field set to "311" and a list of room types including 121 TB MU, 214 DB PU, 220 DB SU, 310 DB MU, and 311 ST SU. There are also "Type" and "Agree" dropdown menus. Below this is a table for guest details:

Name	Adults	X-Beds	Children	Remarks
1 LARSSON SVEN	1	0	0	
2 OSTEMAN LENA	1	0	0	Baby Cot
3	0	0	0	
4	0	0	0	
5	0	0	0	

At the bottom, there are fields for "Arrival-Departure Time" (10:00 - 11:30) and buttons for "Accept", "Delete", "New Customer", and "Reservation".

## Διαχείριση δωματίων

- Εμφάνιση κατειλημμένων δωματίων ανα τύπο και ημέρα.
- Καταγραφή απωλεσθέντων αντικειμένων.
- Αλλαγή της κατάστασης των δωματίων μέσω τηλεφώνου.
- Εμφάνιση της κατάστασης δωματίων οποιαδήποτε στιγμή.
- Έλεγχος για καθαρά, βρώμικα, εκτός χρήσης δωμάτια.
- ημιοργία αναφορών.
- Δυνατότητα κλεισίματος δωματίων ή ορόφων και επεξήγηση των λόγων.
- Εμφάνιση ιστορικού δωματίου.

## **Ιστορικό πελατών**

- Προσδιορισμός των κριτηρίων και αποθήκευση των πληροφοριών κατα την άφιξη.
- Εύρεση του ιστορικού μέσω του ονόματος του πελάτη ή του δωματίου.
- Αυτόματη κράτηση μέσα από το ιστορικό.
- Δυνατότητα άμεσης συγκέντρωσης των πληροφοριών για κάθε πελάτη.
- Στατιστικές και γραφικές απεικονίσεις.

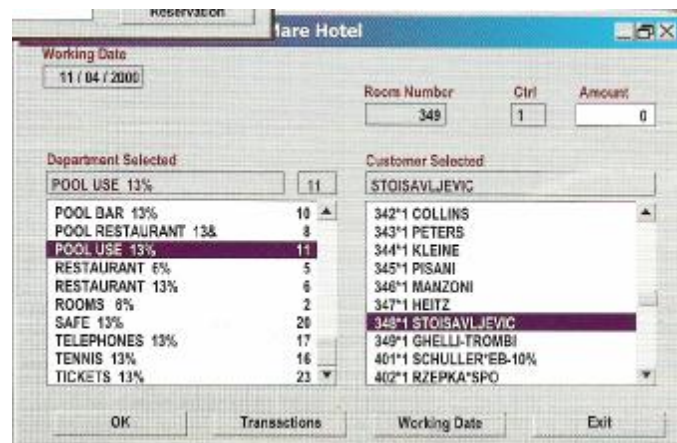
## **Main courante**

- Τιμοκατάλογοι.
- Αυτόματο άνοιγμα και έκδοση λογαριασμών.
- Αυτόματη χρέωση ανα τμήμα.
- Ενημέρωση και παρακολούθηση προκαταβολών, πιστώσεων, εκπτώσεων, αντιλογισμών κατα την άφιξη ή τη διάρκεια της παραμονής ακόμα και στη περίπτωση έκτακτης αναχώρησης.
- Εμφάνιση και έκδοση λογαριασμών κατά επιθυμία του πελάτη.
- Μεταφορά υπολοίπων σε λογαριασμούς τρίτων.
- Έκδοση της καρτέλας του πελάτη με όλα τα προσυμφωνηθέντα.
- Έκδοση και εκτύπωση βιβλίου κινήσεως πελατών και δελτίου αστυνομίας.
- Αναλυτική κατάσταση με τους φόρους του μήνα.
- Αρχεία ισοζυγίων και ημερολογίων.
- Έκδοση και εκτύπωση ισοζυγίων και ημερολογίων.
- Αναφορά ημέρας.

## **Κλείσιμο ημέρας**

- Αυτόματο κλείσιμο ημέρας.
- Συγκέντρωση και έκδοση της κίνησης ημέρας.
- Στατιστικά ημερήσιας κίνησης.
- Ανάλυση πωλήσεων ανα τμήμα.
- Δυνατότητα χαρακτηρισμού **no-show**.
- Ημερολόγιο πωλήσεων.

- Ανάλυση παραμένωντων με διαφορα κριτήρια όπως εθνικότητα, πρακτορεία τρόπος και συμφωνία κράτησης κτλ.
- Φύλαξη αρχείων.
- Έλεγχος εκκρεμοτήτων.
- Έκδοση ισοζυγίου.
- Αναφορές.



## Αναφορά εθνικότητας

- Εύρεση πελατών μέσω ονόματος, διεύθυνσης, ταυτότητας, εθνικότητας.
- Κατάσταση παραμένωντων.
- Αρχείο πελατών.
- Στατιστικά στοιχεία ανα εθνικότητα και έκδοση μηνιαίου δελτίου πελατών.
- Δυνατότητα αλλαγής δωματίων στοιχείων πελάτη, ημερ/νίες αναχώρησης, τιμολογίων, χρεώσεων και αυτόματη ενημέρωση των αρχείων.



## *Σχετικά με το «Filoxenia Front Office»*

*Το Filoxenia Front Office είναι τμήμα του προγράμματος Filoxenia και διαθέτει πλήρη σειρά χαρακτηριστικών για την σωστή λειτουργία του front office.*

*Το Filoxenia, είναι ίσως το πιο καλά οργανωμένο ελληνικό πρόγραμμα, με εκδόσεις για μικρής (kalimera), μεσαίας (basic) και μεγάλης (Suite of application) δυναμικότητας ξενοδοχεία. Αυτό ωφελεί ιδιαίτερα αλυσίδες ξενοδοχείων που κατέχουν μονάδες με διαφορά στη δυναμικότητα τους.*

*Η ανάπτυξη του Filoxenia, στοχέυει στη κάλυψη όλων των αναγκών της εξειδικευμένης αγοράς των ελληνικών ξενοδοχείων, τόσο στο παρόν όσο και στο μέλλον. Είναι απόλυτα εναρμονισμένο με τη τρέχουσα πραγματικότητα, όπως ο τρόπος με τον οποίο γίνονται οι συμφωνίες των ελληνικών ξενοδοχείων με τους Tour Operators του εξωτερικού, οπότε δίνει δυναμικά εργαλεία παρακολούθησης των τουριστικών γραφείων με πληθώρα αναφορών και στατιστικών στοιχείων που σκιαγραφούν την ωφελιμότητα κάθε συνεργασίας.*

*Διαθέτει πρωτοποριακό σύστημα αποτελεσματικής διαχείρισης των κρατήσεων και του booking position, με δυνατότητα να καλύπτεται η πληρότητα της επιχείρησης στο έπακρο και άρα να μεγιστοποιείται η κερδοφορία της.*

*Το κοινό στοιχείο των εκδόσεων είναι, ότι αφορά το τμήμα της υποδοχής και τις βασικές λειτουργίες που αυτό εξυπηρετεί, από τη δημιουργία μιας νέας κράτησης μέχρι τις αναφορές κατά το κλείσιμο της ημέρας. Επιπλέον περιέχεται η δυνατότητα για πλήρη έλεγχο του ξενοδοχειακού κυκλώματος, ταχύτητα εκμάθησης και απλότητα χρήσης, πλήρη συνεργασία μεταξύ των εφαρμογών, προστασία από λάθη καταχωρήσεων, σύνδεση με βοηθητικά και περιφερειακά προγράμματα όπως και με τα ρολόγια παρουσίας προσωπικού για αυτόματη ενημέρωση της μισθοδοσίας.*

# Μέρος 2ο

## Βοηθητικά Προγράμματα

# Point Of Sales (P.O.S.)

Σημεία Πώλησης

## Αναφορικά

Η συγκεκριμένη εφαρμογή αποτελεί μια ολοκληρωμένη και ανεξάρτητη εφαρμογή παρακολούθησης Σημείων Πώλησης για όλα τα επισιτιστικά τμήματα που υπάρχουν σε ένα ξενοδοχείο όπως το εστιατόριο, το μπάρ κτλ. Επίσης προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση για τα ξενοδοχεία καθώς συνδέεται απόλυτα με το εκάστοτε σύστημα **front office** που χρησιμοποιεί η κάθε μονάδα όπως και με το **F & B Management**.

Επίσης το σύγχρονο περιβάλλον των οθονών αφής, κάνει τη λειτουργία της εφαρμογής πολύ απλή και χωρίς να επιβαρύνεται ο τρόπος λειτουργίας των Σημείων Πώλησης. Έτσι η εφαρμογή εξασφαλίζει τη βελτίωση του ελέγχου, τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών, την ποιότητα στην παρουσίαση, παρέχοντας συγχρόνως στην επιχείρηση περισσότερες ευκαιρίες για αύξηση των εσόδων.

Η διαδικασία λειτουργίας των Σημείων Πώλησης είναι απλούστατη, το κάθε πλήκτρο έχει προγραμματιστεί για συγκεκριμένο είδος ευρείας κατανάλωσης και με γρήγορη αναζήτηση επιλέγει κανείς πολλά άλλα είδη.

Επιπλέον, τα ασύρματα τερματικά συνδέονται με την κύρια οθόνη κάνοντας ταχύτατη την παραγγελιοληψία προς όφελος πελατών, υπαλλήλων και διοίκησης.

Τα Σημεία Πώλησης έχουν τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών που βοηθούν στην παρακολούθηση της πραγματικής και στατιστικής εικόνας της ημέρας από όπου μπορούν να εξαχθούν μέσα από ένα πλήρη κατάλογο έτοιμων εκτυπώσεων όσο αφορά τις πωλήσεις ανα **menu**, ανα κατηγορία ειδών, εκπτώσεις, φιλοδωρήματα κ.λ.π., πολύτιμα οικονομικής φύσης συμπεράσματα.

Υπάρχει επίσης δυνατότητα τα Σημεία Πώλησης να λειτουργούν με τιμοκατάλογο ο οποίος θα είναι προκαθορισμένος, ανάλογα με την ημέρα και την ώρα και θα μεταβάλεται ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης (π.χ. **happy hour**, ιδιοκατανάλωση, φιλοξενία, πώληση).

Το εύρος των λειτουργιών που καλύπτουν τα Σημεία Πώλησης είναι:

- Διαχείριση πολλών τμημάτων ανα σημείο πώλησης.
- Διαχείριση πολλαπλών εντύπων.
- Δυνατότητα έκδοσης τιμολογίων.
- Παρακολούθηση παραγγελιών ανά τραπέζι.
- Ασύρματη παραγγελιοληψία.
- Εκτύπωση αποδείξεων.

- Κλείσιμο και εξόφληση λογαριασμών.
- Δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών με **paycard**.
- Διαχωρισμός λογαριασμών.
- Εκτύπωση παραγγελίας σε εκτυπωτές κουζίνας, **bars** ή κάβες.
- Δυνατότητα παρακολούθησης υπολοίπων παραγγελίας.
- Έλεγχος και κλείσιμο ημέρας.
- Στατιστικές πωλήσεων ανά ημέρα, μήνα, έτος.
- Δυνατότητα δημιουργίας σερβιτόρων, τραπεζιών, θέσεων κλπ.
- Δυνατότητα δημιουργίας τιμοκαταλόγων ανα ημέρα, ώρα κλπ.
- Δημιουργία κωδικών σερβιτόρων.
- On Line χρέωση δωματίου.
- Αυτόματη ενημέρωση του **front office**.
- Αυτόματη ενημέρωση της εφαρμογής αποθήκη και **F & B**.
- Δυνατότητα σύνδεσης των ταμειακών μηχανών με το **Front Office**.
- Κωδικοποίηση πλήκτρων για αυτόματη επιλογή ειδών.
- Πλήρης διαχείριση εκτύπωσης αναφορών.



# Back Office

## **Βασικές λειτουργίες**

### **Τμήματα εφαρμογής**

Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί ένα ολοκληρωμένο, παραμετρικό σύστημα που καλύπτει πλήρως τις ανάγκες του τμήματος Λογιστηρίου των Τουριστικών επιχειρήσεων, επιτρέποντας ταυτόχρονα τη λογιστική και εμπορική διαχείριση, την παρακολούθηση των αποθηκών και του προσωπικού.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι μέρος ενός συστήματος και μπορεί να λειτουργήσει είτε ανεξάρτητα, καλύπτοντας τις επιμέρους ανάγκες των Τουριστικών Επιχειρήσεων, είτε συνδεδεμένο με τα άλλα υποσυστήματα παρέχοντας μια πλήρης και ολοκληρωμένη λύση.

Το σύγχρονο αυτό υποσύστημα διαχείρισης Λογιστηρίου Γ' κατηγορίας, δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης των οικονομικών αποτελεσμάτων απόλυτα σύμφωνα με ΕΓΛΣ και το ΚΒΣ

### **Γενική λογιστική**

- 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.
- Ηλικία υπολοίπων λογαριασμών με παραμετρικές περιόδους, χρεωστικά ή πιστωτικά υπόλοιπα και όρια υπολοίπου.
- Ανάλυση λογαριασμού με σύνολα μηνός και προοδευτικά υπόλοιπα (στατιστικά).
- Ισοζύγιο μηνός με επιλογή λογαριασμών, βαθμίδας και μηδενικά υπόλοιπα.
- Ιστορικό λογαριασμών προηγούμενης χρήσης (εώς και 7 χρήσεις).
- Δυνατότητα δημιουργίας οικονομικών καταστάσεων με πλήρη παραμετρικότητα.
- Στατιστικά στοιχεία – γραφικές αποικονίσεις.

- Δημιουργία υποκαταστημάτων, ενημερώσεις προς το κεντρικό, ταυτόχρονη παρακολούθηση.
- Συγκεντρωτικές καταστάσεις Φ.Π.Α. και λοιπών παραστατικών.
- Σύνδεση με τα προγράμματα του front office, αποθηκών και ενημέρωση λογαριασμών.
- 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 και δυνατότητα αλλαγής της γραμμογράφησης από τον χρήστη.



## Αναλυτική λογιστική

- Αυτόματη μεταφορά των αξιών των λογαριασμών της γεν. λογιστικής στους λογαριασμούς της αναλ. λογιστικής με δυνατότητα επιμερισμού της αξίας σε διαφορετικά κέντρα κόστους.
- Δυνατότητα επιμερισμού των αξιών των λογαριασμών της γεν. λογιστικής ποσοστιαία ή με αναφορά στα τρέχοντα υπόλοιπα οριζόμενων λογαριασμών μέσα από τους τρόπους κατανομής των κέντρων κόστους.
- Δυνατότητα νέων κινήσεων, άμεσα στην αναλ. Λογιστική για εισαγωγή απαιτούμενων στοιχείων (προβλέψεις), οριστικοποίηση του αποτελέσματος (τέλος χρήσης).
- Δυνατότητα διόρθωσης όλων των κινήσεων της αναλ. Λογιστικής, μέσα στα χρονικά περιθώρια του Νόμου.
- Όλες οι εμφανίσεις και οι εκτυπώσεις καταστάσεων είναι διαθέσιμες και για τους λογαριασμούς της αναλ. Λογιστικής.



- Δυνατότητα δημιουργίας ειδικών καταστάσεων (αποτελέσματα χρήσης) από τον χρήστη.

## **Πάγια**

- Πλήρη στοιχεία παρακολούθησης κάθε παγίου (τεμάχια, ημερ/νίες κτήσης κλπ).
- Διαχείριση των παγίων κατα κατηγορίες αποσβέσεων.
- Δυνατότητα ομαδοποίησης και παρακολούθησης ίδιων παγίων στοιχείων με διαφορετικές ημερ/νίες κτήσης.
- Κατηγορίες παγίων.
- Δυνατότητα ορισμού περιόδων απόσβεσης.
- Δυνατότητα πρόσθετων αποσβέσεων.
- Αυτόματες αποσβέσεις και αυτόματη σύνδεση με τη γεν. λογιστική.
- Εμφανίσεις και εκτυπώσεις καρτέλας, ισοζυγίων, κινήσεων παγίων.

## **Μισθοδοσία**

- Κωδικοποίηση τμημάτων, γλωσσών και σπουδών.
- Ελεύθερη δημιουργία απεριόριστου αριθμού συμβάσεων, ειδικοτήτων και επιδομάτων και εισαγωγή βάσης μέτρησης.
- Κωδικοποίηση των κρατήσεων, ασφαλιστικών και επικουρικών ταμείων με παραμετρικά στοιχεία, βάση μέτρησης και τρόπος υπολογισμού.
- Παραμετρικά είδη μισθοδοσίας με απεριόριστες δυνατότητες, εισαγωγή τρόπου υπολογισμού μισθού, βάσης φόρου και φόρου μισθωτών υπηρεσιών (Φ.Μ.Υ.).
- Στοιχεία υπαλλήλων, με πολλά πληροφοριακά στοιχεία και δυνατότητες, εισαγωγής ημερ/νίας αποχώρησης, για διαφορετικό υπολογισμό Φ.Μ.Υ.
- Προαιρετική δυνατότητα εισαγωγής εργασίας σύμφωνα με κάρτα εισόδου –εξόδου, παραμετρική αρχή περιόδου, αυτόματος υπολογισμός ωρών.
- Έκτακτες κινήσεις μηνός.
- Εύκολος και γρήγορος μισθός μηνός και αυτόματη δημιουργία μισθών.
- Δυνατότητα σύνδεσης με Γενική λογιστική.
- Εκτυπώσεις βεβαιώσεων αποδοχών.

- Υπολογισμός βασικού μισθού.
- Δυνατότητα μηδενισμού αρχείων με τρεις τρόπους.
- Εργασίες μηνός, όλα τα αρχεία και διαγραφή μισθοδοσιών προηγούμενων ετών.
- Δημιουργία αναλυτικής κατάστασης ενσήμων.
- Ανάλυση μηνός, καρτέλα υπαλλήλου.
- Καταστάσεις κρατήσεων, εισφορών, ενσήμων, προκαταβολών και όλων των στοιχείων μηνός.
- Υποσύνολα ανα τμήμα ή ειδικότητα για όλες τις καταστάσεις.
- Διαχείριση προσωπικού με αναλύσεις εργασίας σύμφωνα με την ημέρα της εβδομάδας ή την ημερολογιακή ημέρα.
- Γραφικές παραστάσεις για τις μισθοδοσίες σε ποσά ή ημέρες, τις προσαυξήσεις, τις μειώσεις, τις ασθένειες, απουσίες κλπ.
- Παραμετρικές κλίμακες φόρων και πίνακες αποζημιώσεων.
- Μηχανογραφικά ένσημα Ι.Κ.Α.

## Αποθήκες

- Απεριόριστος αριθμός αποθηκών με διαχωρισμό σε κεντρικές, παραγωγής και πώλησης.
- Κωδικοποίηση ειδών, απεριόριστες δυνατότητες συνδυασμού.
- Τιμή κόστους (ελάχιστη, μέγιστη, τελευταία και μέση).
- Παραμετρικές ομάδες ειδών, μονάδες μέτρησης και συντελεστές μετατροπής.
- Διακίνηση ειδών με αυτόματη προσαρμογή κόστους σε διαφορετική μονάδα μέτρησης.
- Υπόλοιπα ειδών, καρτέλες ειδών και ισοζύγια on-line.
- Καταστάσεις απογραφής.
- Έκδοση ισοζυγίου διαφορών ανα είδος (ελλείμματα, πλεονάσματα, ιδιοκατανάλωση, προσωπικό).
- Οριστικοποίηση διαφορών.
- Ημερολόγια αποθηκών.
- Κατάσταση προμηθευτών με πλήρη εξωλογιστική παρακολούθηση.
- Κατηγορίες ομάδων ειδών.
- Αναφορές και στοιχεία των καταναλώσεων που γίνονται στα επισιτιστικά τμήματα ή από ιδιοκαταναλώσεις.
- Εισαγωγή – Παρασκευή συνταγών και αυτόματη ενημέρωση των ειδών που συμμετέχουν στις συνταγές.
- Αυτόματη μεταφορά άρθρων αγορών και κινήσεων στην εφαρμογή της γεν. λογιστικής.

## **Food & Beverage Control (Μεριδολόγηση - Κοστολόγηση)**

- Ανάλυση συνταγών σε είδη της αποθήκης με δυνατότητα εναλλακτικών ειδών και συνταγών.
- Ανάλυση μενού σε συνταγές και είδη με on-line ανάλυση κόστους.
- Έλεγχος του ποσοστού συμμετοχής των ειδών στη συνταγή.
- Απεριόριστος αριθμός ανάλυσης μενού και συνταγών.
- Αυτόματη ανάλυση κόστους (food cost analysis).
- Αυτόματη ενημέρωση των πωλήσεων της ημέρας με σύνδεση των Σημείων Πώλησης (P.O.S.).
- Στατιστικά πωλήσεων ανά σημείο ή είδος πώλησης.
- Food & Beverage reports (αναφορές) σύμφωνα με τις μεταβολές των τιμών, μέγιστες τιμές κόστους, ποσότητες εισαγωγών, εξαγωγών, πωλήσεων.

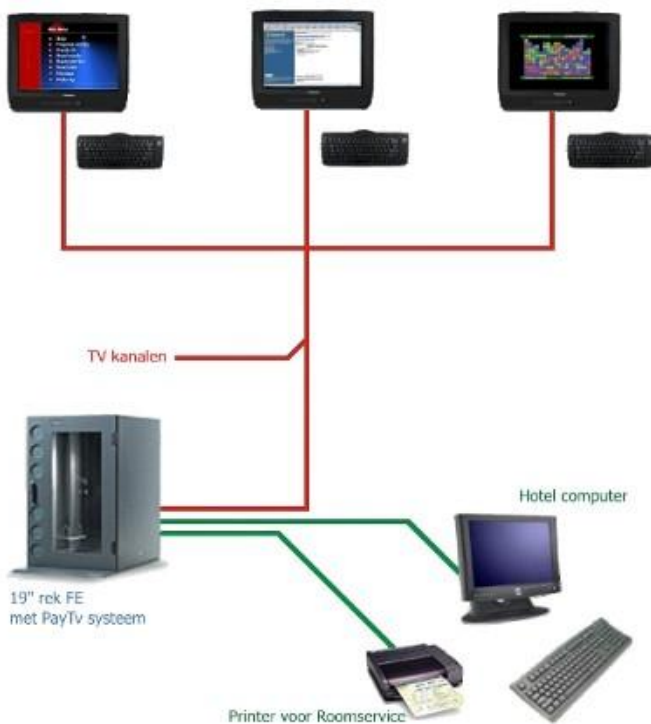
# Μέρος 3ο

## Περιφερειακά Προγράμματα

## Σύνδεση Τηλεφωνικού κέντρου

- Δυνατότητα μονόδρομης και αμφίδρομης επικοινωνίας.
- Έυκολη σύνδεση με όλα τα τηλεφωνικά κέντρα.
- Φραγή του τηλεφώνου δωματίου κατά την αναχώρηση.
- Αποφραγή του τηλεφώνου δωματίου κατά την άφιξη.
- Αυτόματη χρέωση των κλήσεων στο λογαριασμό του πελάτη.
- Διαχείριση και έλεγχος των κλήσεων ανά κατηγορία (διοίκησης, πελατών), ανά δωμάτιο, ανά γραμμή (εσωτερική, εξωτερική).
- Δυνατότητα αλλαγής, μεταφοράς, διόρθωσης των χρεώσεων.
- Ιστορικό αρχείο τηλεφωνημάτων μέχρι έξη μήνες.
- Εντολή αφύπνισης.
- Ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση της εντολής μηνυμάτων της τηλεφωνικής συσκευής.
- Ενημέρωση της κατάστασης του δωματίου από τη καμαριέρα.

## Σύνδεση Συστημάτων T.V.-Video



- Αυτόματη χρέωση Pay T.V. στον λογαριασμό του πελάτη.
- Ξεκλείδωμα της Pay T.V. κατά την άφιξη.
- Φραγή της κατά την αναχώρηση.
- Προβολή των μηνυμάτων πελατών στην τηλεόραση του δωματίου.
- Προβολή του λογαριασμού του πελάτη στην τηλεόραση του δωματίου.
- Αυτόματη χρέωση καταναλώσεων mini bar.
- Ενημέρωση της διαθεσιμότητας του δωματίου από την καμαριέρα.



### **Σύνδεση Ηλεκτρονικών Κλειδαριών**

- Αυτόματη δημιουργία ηλεκτρονικών κλειδιών κατά την άφιξη.
- Δημιουργία επιπλέον ηλεκτρικών κλειδιών κατά τη διάρκεια παραμονής των πελατών.
- Αυτόματη ακύρωση, σε προκαθορισμένη ώρα, των ηλεκτρονικών κλειδιών την ημέρα της αναχώρησης.
- Δημιουργία και ακύρωση των ηλεκτρονικών κλειδιών από ξεχωριστή επιλογή του προγράμματος του Front Office.
- Δημιουργία και ακύρωση ηλεκτρονικών κλειδιών master.



### **Σύνδεση mini bar**

- Αυτόματη χρέωση των καταναλώσεων στο λογαριασμό του πελάτη.
- Ξεκλείδωμα του mini bar κατά την άφιξη.
- Κλείδωμα του mini bar κατά την αναχώρηση.
- Κλείδωμα/ξεκλείδωμα του mini bar κατά τη διάρκεια παραμονής του πελάτη.

## Συμπεράσματα - Εκτιμήσεις

Όλα τα προγράμματα που κυκλοφορούν στην αγορά, καλύπτουν ικανοποιητικά τις απαιτήσεις των ξενοδοχειακών μονάδων.

Στην ελληνική αγορά κυκλοφορούν πάνω από 14 προγράμματα και δεν μπορούμε να πούμε ότι το ένα πρόγραμμα είναι καλό για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο και το άλλο όχι. Οι διαφορές είναι λειτουργικές και εξαρτάται από τις ανάγκες που έχει το κάθε ξενοδοχείο και πως μπορεί να ανταποκριθεί το πρόγραμμα σε αυτές.

Ο Ερμής και το FIDELIO είναι από τα πιο γνωστά προγράμματα που κυκλοφορούν στην Ελλάδα, για τον λόγο ότι καλύπτουν πλήθος λειτουργιών, είναι εύκολα στη χρήση και είναι κατάλληλα για τους περισσότερους τύπους ξενοδοχείων, από τα μικρότερα ως τα μεγαλύτερα. Πάνω από το 45% των ξενοδοχείων, που διαθέτουν κάποιο πρόγραμμα στη χώρα μας, χρησιμοποιούν αυτά τα δύο προγράμματα. Το κόστος αγοράς βέβαια, είναι αυτό που αποθαρρύνει τα μικρής δυναμικότητας ξενοδοχεία από την απόκτηση των περισσότερων προγραμμάτων και την στροφή τους σε άλλα τα οποία είναι πιο κατάλληλα γι' αυτά.

Η πρόσφατη εξέλιξη των προγραμμάτων αυτών, είναι η αλλαγή του περιβάλλοντος εργασίας από DOS σε WINDOWS, τα οποία τα κάνει πιο εύχρηστα και ο χρήστης μπορεί ακόμα πιο εύκολα να ελιχθεί με τον υπολογιστή του, δημιουργώντας παράθυρα και μετακινούμενος απ' το ένα στο άλλο με ταχύτητα και σιγουριά.

Τα πιο πολλά προγράμματα, έχουν αρχική φόρμα που θυμίζει ιστοσελίδα του internet (Fidelio, Filoxenia κ.α.), έτσι χάρη σ' αυτή τη μορφή δίνει την εντύπωση ότι είναι πιο οικείο στους χρήστες. Άλλα πάλι (Protel, Xenos) έχουν αρχική φόρμα που θυμίζει το Excel και είναι πιο εύχρηστο σ' αυτούς που γνωρίζουν ήδη αυτό το πρόγραμμα, όχι βέβαια ότι είναι ακατανόητο και από όσους δε το γνωρίζουν, αλλά μπορεί εν μέρει να δημιουργήσουν κάποιες δυσκολίες, στην αρχή τουλάχιστον.

Επίσης φάνηκε κατά την έρευνα που διενέργησα, όχι μόνο ότι κάποια προγράμματα κατέχουν μερίδιο στην αγορά, αλλά κατέχουν γεωγραφικό μερίδιο(!) και μερίδιο ανάλογα με τη κατηγορία της ξενοδοχειακής μονάδας.

Η χρήση αυτοματισμών στη καταγραφή των κινήσεων των πελατών στα ξενοδοχεία προέκυψε σαν αναγκαιότητα ήδη από την δεκαετία του εξήντα και υπήρξε χώρος εφαρμογής των νέων τεχνολογιών, σχεδόν παράλληλα με την ανακάλυψη τους.

Στην *main courante* υπήρξε εφαρμογή των κρουστικών εκτυπωτών και των διάτρητων καρτών (περιφερειακές μονάδες μνήμης) για την καταγραφή των κινήσεων. Τα συστήματα *front office* που

χρησιμοποιήθηκαν τότε, μπορεί σήμερα να φαντάζουν απαρχαιωμένα αλλά στην εποχή τους αποτελούσαν αιχμή του δόρατος της τεχνολογίας και είναι σίγουρο ότι βοήθησαν σημαντικά στην εξέλιξη των υπηρεσιών. Στην Ελλάδα υπήρξε εκτεταμένη εφαρμογή εκείνων των τεχνολογιών αλλά λόγω της γενικότερης έλλειψης σχεδιασμού και ανάπτυξης της αγοράς, δεν ανανεώθηκαν την στιγμή που έπρεπε με αποτέλεσμα, για αρκετά χρόνια, πολλά ξενοδοχεία να λειτουργούν με συστήματα ξεπερασμένα, τα οποία έπαψαν να υποστηρίζονται από τις εταιρείες που τα δημιούργησαν και κατέληξαν να αποτελούν τροχοπέδη στην ανάπτυξη των υπηρεσιών.

Με την ανάληψη των Ολυμπιακών Αγώνων και την αρωγή του κράτους είναι γεγονός ότι πολλές μονάδες προχώρησαν σε εκσυγχρονισμό του τομέα της μηχανογράφησης, υιοθετώντας νέες τεχνολογίες και σύγχρονες εφαρμογές σε όλα τα επίπεδα της διαχείρισης.

Τα προγράμματα που είναι διαθέσιμα σήμερα για τα ξενοδοχεία είναι αρκετά και καλύπτουν όλο το φάσμα των αναγκαιοτήτων μηχανογράφησης. Πρόκειται όμως, στην μεγάλη τους πλειοψηφία για προγράμματα που έχουν δημιουργηθεί από εταιρείες του εξωτερικού και έχουν τροποποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (είτε λειτουργούν με τους αγγλοσαξωνικούς χαρακτήρες).

Η εξειδικευμένη πληροφόρηση, όπως διαπίστωσα μέσα από την έρευνα μου, περιορίζεται σε μία περιοδική έκδοση. Οι εταιρείες λογισμικού φαίνεται να λειτουργούν με βάση την λογική του ολιγοπωλίου, περιορίζοντας στο ελάχιστο την ενημέρωση σχετικά με τα προϊόντα τους. Ενδεικτικό είναι ότι, ορισμένες εγχώριες εταιρείες πληροφορικής που διαθέτουν πακέτα λογισμικού μηχανογράφησης ξενοδοχείων, απουσίαζαν παντελώς από το διαδίκτυο!

Στην διεθνή αγορά βέβαια τα πράγματα είναι λίγο διαφορετικά, καθώς οι μεγάλες εταιρείες πληροφορικής φάνηκε να διαθέτουν αρκετά εκτεταμένη πληροφόρηση σχετικά με τα προϊόντα τους και ολοκληρωμένες υπηρεσίες υποστήριξης και αναβάθμισης (**support & upgrade**).

Καταλήγοντας, μπορούμε να πούμε ότι το μέλλον στο χώρο της μηχανογράφησης του ξενοδοχείου είναι αλληλένδετο με την εξέλιξη της τεχνολογίας. Τα πρωτόκολλα ασύρματης δικτύωσης, οι εξελιγμένες βάσεις δεδομένων και οι εξαπλώση του internet οδηγούν αναπόφευκτα στην δημιουργία ακόμα πιο ευφυούς λογισμικού, το οποίο θα μας απαλλάξει από την χειροκίνητη καταχώρηση δεδομένων και θα βοηθήσει στην μείωση του κόστους της ξενοδοχειακής διαχείρισης. Όλα αυτά βέβαια σε συνάρτηση με έναν γενικότερο σχεδιασμό ανάπτυξης των υπηρεσιών, που θα αποφέρει όφελος στις επιχειρήσεις, με όχημα τις ποιοτικότερες εργασιακές συνθήκες του προσωπικού και με γνώμονα της πληρέστερη εξυπηρέτηση του κοινού.



## **Γλωσσάριο**

### **Λειτουργικό Σύστημα**

Είναι ένα πρόγραμμα που εγκαθίσταται στον υπολογιστή με προορισμό την λειτουργία αυτού. Υπάρχουν πολλά λειτουργικά συστήματα, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικές χρήσεις του υπολογιστή (ή του δικτύου). Τα πιο διαδεδομένα είναι τα *Windows*, το *Unix* (και *Linux*), και το *MacOs*. Επειδή η εξέλιξη των υπολογιστών προϋποθέτει και την εξέλιξη των λειτουργικών συστημάτων, ανά περιόδους κυκλοφορούν νεότερες και πιο εξελιγμένες εκδόσεις των λειτουργικών συστημάτων. Η σύγχρονη τάση της τεχνολογίας θέλει τα λειτουργικά συστήματα να είναι «δικτυακά», να επιτρέπουν δηλαδή την παράλληλη χρήση από περισσότερους εκ' τους ενός υπολογιστή και «πολύ-λειτουργικά», να μπορούν δηλαδή την να εκτελούν ταυτόχρονα πολλές εφαρμογές. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα λειτουργικά συστήματα συστημάτων υπολογιστών μπορείτε να βρείτε στο αντίστοιχο κατάλογο του *Google* (κλειδί αναζήτησης: *O.S.*)

### **Δίκτυο Υπολογιστών**

Είναι μία συνδεσμολογική διάταξη που αποτελείται από υπολογιστές. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι συνδεσμολογίας ανάλογα με την εκάστοτε αναγκαιότητα. Η σύνδεση εξαρτάται τόσο από το υλικό (*hardware*) που χρησιμοποιείται, όσο και από τα λειτουργικά συστήματα που εγκαθίστανται.

Η σύγχρονη τάση των δικτύων είναι αποκεντρωτική και πλεγματική. Αυτό σημαίνει, αφ' ενός την «πολυδιαχείριση» (δεν υπάρχει «κεντρικό σύστημα» αλλά όλοι υπολογιστές μαζί είναι ένα σύστημα) και αφετέρου την «πλεγματική υπολογιστική χρήση» (δηλαδή την συνολική διαχείριση των «πόρων» του δικτύου με βάση την πιο «οικονομική» και αποτελεσματική χρήση). Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το *Grid Computing* μπορείτε να βρείτε στο [www.oracle.com](http://www.oracle.com)

### **ASCII**

Είναι η σύντμηση της έκφρασης «*American Standard Code for Information Interchange*». Πρόκειται για ένα από τα παλαιότερα πρωτόκολλα στο χώρο των υπολογιστών. Αφορά ένα σύνολο από χαρακτήρες που μπορούν να εμφανιστούν στην οθόνη, να εκτυπωθούν και να αποθηκευτούν. Όλοι οι υπολογιστές που χρησιμοποιούμε σήμερα κάνουν χρήση αυτού του κώδικα (μεταξύ άλλων). Ευρύτερη χρήση γινόταν στα παλαιότερα λειτουργικά συστήματα (*MS DOS*, *Unix*) που δεν είχαν άλλους τρόπους απεικόνισης γραφικών συμβόλων. Αυτό ακριβώς τον κώδικα χρησιμοποιούν και τα παλαιά προγράμματα μηχανογράφησης των ξενοδοχείων.

## Πηγές

- H.I.T. (Όμιλος ALTEC) – Ευελπίδων 47, 113 62 Αθήνα, Τηλ.: 210.8204500
- Singular (Όμιλος Delta Singular) – Ηπείρου 2, 153 41 Αγία Παρασκευή, Τηλ.: 210.3347271
- SYSCO A.E. – Αυτοκράτωρος Νικολάου 45 & Λ. Συγγρού 128, 176 71 Αθήνα, Τηλ.: 210 9245801
- Unisoft – Πάτμου 12, 151 23 Μαρούσι, Τηλ.: 210.6872000
- Unidata A.E.B.E. – Αβέρωφ 9, 104 33 Αθήνα, Τηλ.: 210.5202600
- D.S.I – Αλεξ. Πάντου 27, 176 71 Καλλιθέα, Τηλ.: 210.9299500
- QSP E.Π.Ε. – Πλαστήρα 137, 171 22 Ν. Σμύρνη, Τηλ.: 210.9409811-2
- Prosystems (Όμιλος Πουλιάδη) – Λ. Συγγρού 142, 176 71 Αθήνα, Τηλ.: 210.9242072
- Compuress A.E. (Περιοδικό “Τουριστική Αγορά”), Λ. Συγγρού 44, 117 42 Αθήνα, Τηλ. 210.9238672

\*Χρησιμοποιήθηκαν επίσης πηγές από ιστοσελίδες του διαδικτύου

## Περιεχόμενα

Σελ.	
1	Εισαγωγή
	Μέρος 1 <sup>ο</sup> – Βασικά Προγράμματα
	Ερμής – Front Office
8	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
15	Σχετικά με το «Ερμής 2000»
	Fidelio v.7 – Front Office
17	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
26	Σχετικά με το «Fidelio v.7»
	H.I.S. Epitome – Front Office
28	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
35	Σχετικά με το «H.I.S. Epitome»
	Filos – Front Office
37	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
41	Σχετικά με το «Filos»
	Hotel Master – Front Office
43	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
47	Σχετικά με το «Hotel Master»
	Abacus – Front Office
49	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
53	Σχετικά με το Abacus
	Xenos – Front Office
55	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
60	Σχετικά με το «Xenos»
	HotelNet – Front Office
62	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
66	Σχετικά με το HotelNet
	Filoxenia – Front Office
68	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
72	Σχετικά με το Filoxenia
	Μερος 2 <sup>ο</sup> - Βοηθητικά Προγράμματα
	Point Of Sale – Σημεία Πώλησης

75	Αναφορικά
	Back Office
78	Βασικές Λειτουργίες – Τμήματα Εφαρμογής
	Μέρος 3 <sup>ο</sup> – Περιφερειακά Προγράμματα
84	Σύνδεση Τηλεφωνικού Κέντρου
	Σύνδεση Συστημάτων T.V. - Video
85	Σύνδεση Ηλεκτρονικών Κλειδαριών
	Σύνδεση mini bar
86	Συμπεράσματα - Εκτιμήσεις
88	Γλωσσάριο
89	Πηγές
90	Περιεχόμενα