Plan d’Urgence

PMS

IT MEA POLITIQUES & PROCEDURES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Division** | Customer Technology Service | **Procédure Réf** | ITSOP\_Plan\_d’Urgence \_PMS\_V01-00 |
| **Département** | Technologies de l’information | **Procédure Date** | 1 Octobre 2020 |
| **Procédure** | Plan d’Urgence PMS | **Procédure Ver** | 1.0 |
| **Soumis par** |  |
| **Approuvé par** |  |

Table de Matières

[1. Objectif 3](#_Toc52778734)

[2. Les Rapports d’Urgence 3](#_Toc52778735)

[2.1. Configuration des Rapports d’Urgence 3](#_Toc52778736)

[2.2. La Liste des Rapports d’Urgence 4](#_Toc52778737)

[3. Procédures Manuelles PMS 5](#_Toc52778738)

[3.1. Front Office 5](#_Toc52778739)

[3.1.1. Formulaires de Front Office 5](#_Toc52778740)

[3.1.2. Procédures Check-in 7](#_Toc52778741)

[3.1.3. Procédures Check Out 8](#_Toc52778742)

[3.2. Réservation 9](#_Toc52778743)

[3.2.1. Formulaires de Réservation 9](#_Toc52778744)

[3.3. Housekeeping 10](#_Toc52778745)

[3.3.1. Etat des Chambres 10](#_Toc52778746)

[3.4. Comptabilité 10](#_Toc52778747)

[3.4.1. Règlements 10](#_Toc52778748)

[3.4.2. Clôture journalière 11](#_Toc52778749)

[4. Récupération du Système 11](#_Toc52778750)

# 1. Objectif

Le système de gestion (PMS) est le système principal utilisé pour la gestion des opérations des hôtels. Ci-dessous la liste des services offerts par le système :

* Front Office
* Réception
* Réservations
* Housekeeping
* Comptabilité

Le Plan d’urgence PMS détaille la procédure et les processus pour s'assurer que les hôtels ont un plan pour poursuivre leurs opérations dans le cas où le système PMS serait hors service. Le plan de d’urgence PMS vise à minimiser l'impact sur l'hôtel en cas de perte ou de dommage de ses ressources, telles que le matériel ou les données informatiques.

Le plan de d’urgence couvre les deux types de système PMS ci-dessous :

* Opera Installation locale (sur site) - Opera On Premises (v5)
* Opera Cloud & SaaS (v5, v9, v20)

# 2. Les Rapports d’Urgence

Les rapports d’urgence sont très importants pour les opérations lorsque le PMS est hors service. Disposer des derniers rapports de d’urgence garantira que :

• Les opérations puissent fonctionner efficacement.

• Le service client ne soit pas affecté négativement.

• L'hôtel puisse maintenir avec succès les services à l'aide de processus manuels.

## 2.1. CONFIGURATION DES RAPPORTS d’urgence

Un plan automatisé doit être mis en place pour enregistrer les rapports d’urgence requis.

Ci-dessous les étapes de configuration de ces horaires pour les différents shifts.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.1.1. Opera v5 locale, Cloud & SaaS** | | |
|  | Pour Opera v5 locale et Cloud & SaaS PMS, suivez les étapes du document de configuration des rapports d’urgence ci-joint pour planifier les rapports automatisés.  Pour les hôtels FRS, veuillez utiliser le document de configuration des rapports d’urgence FRHI ci-joint. |  |
| **2.1.2. Opera v9 Cloud** | | |
|  | Pour Opera v9 cloud PMS, suivez les étapes du document de configuration des rapports d’urgence ci-joint pour planifier les rapports automatisés. |  |

## 2.2. la liste des RAPPORTS d’urgence

Les rapports d’urgence ci-dessous devrait être inclus dans le plan de production automatisé :

* Guest Ledger Open Balances
* Arrivals by Name
* Arrivals VIP by Name
* Guests in House by Room
* Guests in House by Name
* Room Status Detailed Report
* No Post Rooms
* Departure by Room
* Credit Limit
* Guest in House with Rate
* Open Folio Report
* Meal Plan Report

# 3. Procédures Manuelles PMS

## 3.1. Front Office

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.1.1. Procédures Front Office | | |
|  | 3.1.1.1. Reçu de paiement :   * Les caissiers de FO doivent remplir et signer deux copies du reçu pour chaque paiement. * Une copie est destinée au client et l'autre doit être conservée et partagée avec le service comptabilité. * Chaque reçu de paiement doit avoir un numéro incrémental unique tel que PRXXXX.   3.1.1.2. Rapport de paiement front office :   * Les caissiers FO doivent se référer à la dernière version du rapport de paiement du Front Office et doivent remplir et signer chaque transaction. * À la fin de chaque shift, Les caissiers FO doivent remettre le rapport de paiement du front office au chef de réception (FO Manager). * Le chef de réception (FO Manager) doit rapprocher et signer le rapport de paiement du front office avec les reçus de paiement de tous les caissiers FO à la fin de la journée ou de chaque shift. * Une fois le rapport de paiement front office complété, une copie doit être envoyée au département financier.   **3.1.1.3. Autorisation de Carte de Crédit Bancaire**   * L'autorisation de carte de crédit doit être prise manuellement en remplissant le formulaire d'autorisation de carte de crédit et en joignant le montant traité par terminal de paiement TPE. * Toutes les informations sur les cartes de crédit doivent être verrouillées en toute sécurité dans le tiroir-caisse. * Une fois la sauvegarde de la base de données PMS est faite, tous les enregistrements de carte de crédit doivent être détruits après une mise à jour sur le système.   **3.1.1.4. Factures Manuelles**   * La réception doit informer les clients que le système est hors service et qu'il peut y avoir un certain retard dans le traitement des factures et que les factures seront envoyées une fois le système sera de nouveau en service. * Si le client ne peut pas attendre que le système soit en service, le réceptionniste doit remplir une facture manuelle et lui attribuer un numéro de facture. Le numéro de facture peut être le numéro de réservation (s'il existe) ou un numéro incrémental unique, tel que MIXXXX. * La réception doit vérifier l'adresse e-mail du client et l'informer que la facture finale sera envoyée, avec un reçu mis à jour, lorsque le système sera à nouveau en service. |  |
|  | **3.1.1.5. Reçu de change de devise**   * Le réceptionniste doit remplir et signer le reçu de change de devise pour chaque opération de change. * Le réceptionniste doit attribuer un numéro incrémental unique, tel que ERXXXX au reçu. * Deux exemplaires doivent être remplis : un pour le client et l'autre doit être conservé.   **3.1.1.6. Rapport de cours de change de devise**   * À la fin de chaque shift, le réceptionniste doit remplir et signer le rapport de change de devises. * Le rapport de change ainsi que les reçus de change de devises, doivent être remis au chef réception pour vérification. * Le chef de réception doit rapprocher et signer le rapport de change avec les reçus de change de tous les réceptionnistes à la fin de chaque shift. Une fois la vérification terminée, une copie doit être envoyée au département financier. |  |
| 3.1.2. Procédures Check-in | |  |
|  | 3.1.2.1. Carte d’enregistrement client   * La réception utilise la carte d’enregistrement client pour enregistrer les informations personnelles des clients pendant le processus check-in manuel. * La carte d’enregistrement client doit être utilisée pour préinscrire tous les clients en arrivée. * Lors du Check-In le client doit montrer une pièce d’identité, la réception doit prendre une copie numérique ou papier de la pièce conformément à la loi locale.   3.1.2.2. Check-in   * Avant le check in du client, les réceptionnistes doivent demander une copie papier ou numérique de tous les frais liés aux services interfacés payants disponibles dans la chambre, par ex. télévision payante, en service (streaming), appels téléphoniques externes, minibar, HSIA etc. à revoir avec le service informatique en cas de besoin. * La réception ne doit utiliser qu'une seule impression d'état de la chambre HK pour éviter les doubles enregistrement ou tout écart de chambre. * La réception doit remplir le dernier rapport Check-In chambre et envoyer une copie au département HK toutes les deux heures. * Si le système de carte-clé OPERA n'est pas disponible, utilisez le logiciel système pour créer de nouvelles cartes pour un check in client, ou utilisez la clé Master. La pré-attribution des chambres pour les arrivées restantes est possible avec des clés pré-encodées pour les chambres inspectées libres. |  |
| 3.1.3. Procédures Check Out | |  |
|  | 3.1.3.1. Check Out   * La réception et la restauration doivent coordonner avec tous les points de vente pour s'assurer que les factures manuelles sont facturées sur le compte du client avant le départ. * La réception doit également coordonner avec les autres départements opérationnels comme la buanderie, le spa, etc. et identifier s'il y a des frais pour le client avant d'effectuer le départ. * La réception doit remplir et utiliser le rapport de check out client le plus récent. Une copie doit être envoyée au département de HK toutes les deux heures. * La réception doit remettre au client une copie préliminaire de son folio (reçu de paiement) et l'informer que la facture finale sera envoyée, avec un reçu mis à jour, lorsque le système sera de nouveau en service. * Les clients doivent être informés que toute facture non comptabilisée sera ajoutée et débitée de leur compte dans le folio final. |  |

## 3.2. Reservation

Toutes les réservations doivent être effectuées sur Resaweb. En cas d'interruption de la connectivité à Internet, d'autres options de connectivité de sauvegarde doivent être mises en place, par ex. Wi-Fi client, connexion 3/4G etc. avec un client VPN pour accéder à Resaweb. Dans le cas où aucun accès à Resaweb n'est possible, les procédures de réservation manuelle suivantes doivent être suivies.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.2.1. Procédures de Réservation | |  |
|  | 3.2.1.1. Journal de Réservation   * 1. Le département de réservation doit remplir manuellement les détails des réservations des appelants et remplir la feuille de réservation.   2. Si une réservation est faite pour le même jour, ils doivent envoyer une copie de la feuille de réservation à la réception afin qu'ils soient au courant des arrivées supplémentaires.   3.2.1.2. Confirmation de Réservation   * Les agents de réservation doivent remplir la confirmation de réservation et envoyer une copie au client. * Un numéro incrémental unique (par exemple, GXXXX pour une réservation garantie et NXXXX pour une réservation non garantie) doit être utilisé.   3.2.1.3. Liste d’attente   * Si l'hôtel est complet pour une date connue, les agents de réservation doivent remplir le formulaire de la liste d'attente de réservation. |  |

## 3.3. Housekeeping

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.3.1. Etat des Chambres | | |
|  | 3.3.1.1. Etat des Chambres   * Le département HK doit effectuer une vérification physique de toutes les chambres d'hôtel deux fois par jour et remplir le formulaire d’état de chambre. * Toute maintenance ou anomalie de statut de chambre doit être communiquée à la réception pour éviter les divergences de chambre. |  |

## 3.4. COMPTABILITe

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.4.1. Règlements | | |
|  | 3.4.1.1. Règlement Comptable   * Si une charge doit être attribuée au grand livre "Guest ledger" des clients, le caissier doit écrire sur le chèque "Guest ledger" et les trier en conséquence. * Le caissier doit immédiatement vérifier la liste des chambres pour déterminer si le client quitte l'hôtel le jour même. Si ce n'est pas le cas, le caissier peut attendre que le PMS soit en service pour poster. * Si le client quitte l’hôtel le jour même, le caissier doit immédiatement présenter la facture POS à la réception pour qu'il le charge immédiatement dans facture manuelle des clients.   3.4.1.2. Règlement en Espèces   * Tous les caissiers des points de vente ainsi que les réceptionnistes qui collectent l'argent des clients et remplissent le rapport de paiement doivent s'assurer que toutes les transactions sont comptabilisées dans le PMS lorsqu'il est remis en service. |  |
| 3.4.2. Clôture Journalière | |  |
|  | 3.4.2.1. Clôture manuelle de la journée   * Si le PMS est hors service le soir ou tard dans la nuit, ou si le système est hors service pendant une période prolongée, le night audit doit procéder à une clôture de journée manuelle en se référant aux rapports d’urgence et aux processus manuels de tous les départements (vérification manuelle, réception manuelle, rapports, etc.). Grâce à ces rapports, le night audit doit être en mesure de comptabiliser et de mettre à jour les recettes journalières de l'hôtel. |  |
|  |  |  |

# 4. Récupération du Système

Une fois le système PMS est à nouveau en service, plusieurs tâches doivent être accomplies avant que les utilisateurs puissent se connecter au PMS. L’utilisateur doit continuer à travailler manuellement jusqu'à ce que toutes les tâches soient effectuées. Seules des personnes sélectionnées par département doivent utiliser le PMS Opera jusqu'à ce que toutes les tâches spécifiques aient été effectuées et que le PMS soit à jour.