

## 무인관제 시스템 & PMS

분류		내용	
PMS 개발	PMS 개발 (경량화)	목적	경량 PMS 를 통해 실시간, 일/주/월 단위의 매출 분석 및 정산 간소화, 보고서 통일화, 중앙 PMS의 원스톱 시스템
		구성	<p>기존의 PMS보다 가벼운 형태로 제작</p> <p>1. 실시간 현황 : OCC, 판매현황, 입/퇴실 현황          2. 주요알림 : 시스템오류, 고객불만접수, 미처리요청사항          3. 매출그래프 : 일/주/월 매출 추이 시각화          4. 예약관리 : OTA자동연동, 워크인 예약 수기등록          5. 객실관리 : 객실상태 실시간 반영 (판매/청소/수리)          6. 고객관리 : 고객이력관리(VOC), 특이사항기록          7. 리포트 자동생성 : 전지점 동일양식 매출 /보고서 생성          --&gt;PMS내 표준보고서템플릿 내장하여 전 지점 통일화          지점의 키오스크/IoT센서 등 데이터가 중앙PMS로 집결</p>
소형 키오스크 -태블릿PC 활용한 컴팩트 버전 <span style="color: red;">(현장용 화면)</span>	구성 콘텐츠 (화면순)	개요	체크인/성인인증/키반출비번/안내 등 고객응대
		체크인 (OTA예약손님)	<p>화면1 : 환영 메시지          - 구성예시: (OOO호텔 로고 및 해당 호텔 이름) -&gt; 환영인사 / 메뉴 버튼 (3type)</p> <p>화면2-1 : 체크인 화면 -&gt; 예약번호입력          - 구성예시: 예약번호 및 이름등 예약조회</p> <p style="color: blue;"><b>*** 추가 화면 삽입(2-1-1) : 고객이 예약번호를 누르면 고객이름+예약번호+결제한 객실타입 화면이 뜰 수 있도록</b></p> <p>화면2-2 : 체크인 화면 -&gt; 숙박동의          - 구성예시: 성인인증 및 숙박동의 서명</p> <p style="color: blue;"><b>*** 추가 화면삽입(2-2-1) : 신분증 리더기 인식 + 얼굴 카메라 인식 화면</b></p> <p>화면2-3 : 체크인 화면 -&gt; 호텔안내 및 비번제공          - 구성예시: 안내메시지, 사물함비번제공 등</p>
		예약없이방문 (워크인손님)	<p>화면3-1 : 예약없이방문 화면 -&gt; 객실선택          - 구성예시: 객실사진/객실명/간략소개/선택버튼</p> <p>화면3-2 : 예약없이방문 화면 -&gt; 숙박동의          - 구성예시: 성인인증 및 숙박동의 서명</p> <p style="color: blue;"><b>*** 추가 화면삽입(3-2-1) : 신분증 리더기 인식 + 얼굴 카메라 인식 화면</b></p> <p>화면3-3 : 예약없이방문 화면 -&gt; 결제진행1          - 구성예시: 선택한 객실 / 카드로 결제진행</p> <p>화면3-4 : 예약없이방문 화면 -&gt; 결제진행2          - 구성예시: 단말기 카드 결제</p> <p>화면3-5 : 예약없이방문 화면 -&gt; 호텔안내 및 비번제공          - 구성예시: 안내메시지, 사물함비번제공 등</p>
		체크아웃 (키수거)	화면4-1 : 체크아웃 화면 -> 체크아웃안내 - 구성예시: 키 반납 위치 설명/ 감사인사
		인력채용 / R&R	*해당 호텔에 당직자가 퇴근 전 시스템에 입력 (예약내역 / 예약외 남은객실과방/키박스번호매칭)
			*야간 무인관제(본사) 컨트롤 인력역시 시스템을 확인하며 예약내역및 객실매치상황 을 볼 수있고, 고객화면이 그대로 보여지게(원격과 같은 느낌으로) 접근할 수 있어 고 객이 겪는 불편/오류를 확인 할 수 있도록 함
무인관제 인력	인력구성		

# 키오스크 화면 구성 콘텐츠 예시 (순서도)

## 1) 체크인(사전예약고객)

→ 예약번호가 필요한 화면으로 전환

(사전작업이 가능한 화면 필요: 무인관제 또는 해당 호텔 현장 직원이 입력가능한 시스템)

## 2) 워크인(예약없이 방문)

→ 객실 선택 화면으로 전환

(사전에 직원이 예약외에 남은 객실 탑업과 수량, 각객실 번호, 해당 객실의 키박스 번호 및 비밀번호를 미리 입력하면 자동으로 배정되어 보여지는 시스템 필요)

## 3) 체크아웃

사전에 직원이 예약 외에 남은 객실

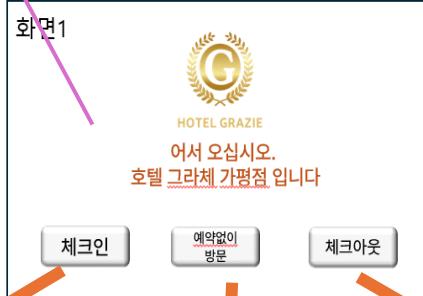
타입과 수량+각 객실을 키박스와 키박스

비번을 시스템에 입력하면

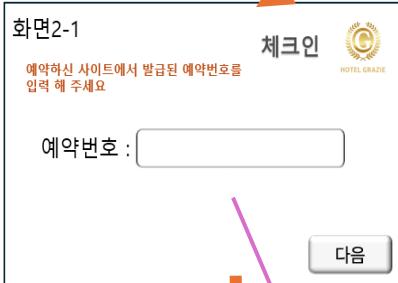
고객이 객실을 선택했을때 마지막 화면에 (화면 2-3) 자동으로 객실이 배정 될 수 있게 시스템 구성.

→ 객실 가격은 사전에 더 큰 카테고리에서 설정할 수 있게 배치하여 결제는 자동으로 금액이 뜰 수 있게.

## 화면1



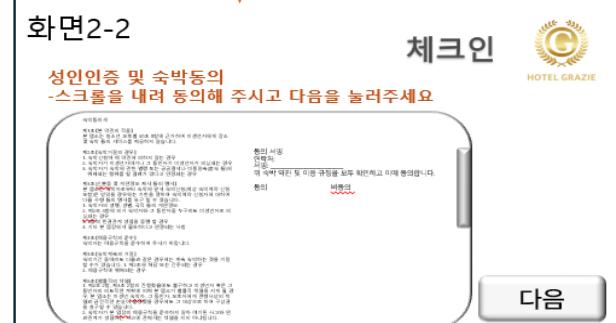
## 화면2-1



예약번호를 치면  
고객이름과 예약번호  
결제한 객실타입이  
뜨고 → 고객이 확인을  
누르면  
다음화면 (2-2)로  
넘어갈 수 있게 구성

예약번호는 예약 사이트마다 구성이  
다르므로 시스템에서 사전 매칭이 필요  
ex) 직원이 사전에 시스템에 입력  
\_ 고객명 + 예약사이트 + 예약번호 +  
객실타입 + 배정객실번호 + 키박스번호  
+ 키박스비밀번호

## 화면2-2



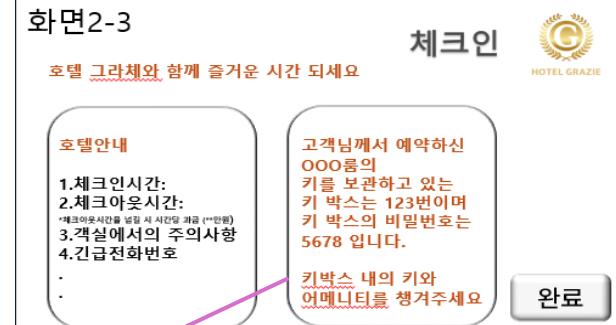
## 체크인

HOTEL GRAZIE



다음

## 화면2-3



## 체크인

HOTEL GRAZIE



완료

사전에 직원이 예약 외에 남은 객실  
타입과 수량+각 객실을 키박스와 키박스  
비번을 시스템에 입력하면  
고객이 객실을 선택했을때 마지막 화면에  
(화면 2-3) 자동으로 객실이 배정 될 수 있게  
시스템 구성.  
→ 객실 가격은 사전에 더 큰 카테고리에서  
설정할 수 있게 배치하여 결제는 자동으로  
금액이 뜰 수 있게.

## 화면3-1



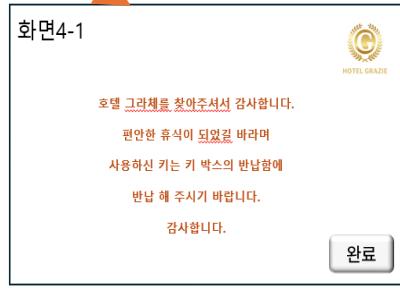
## 현장예약

HOTEL GRAZIE



다음

## 화면4-1



완료

호텔 그라체를 찾아주셔서 감사합니다.  
편안한 휴식이 되었길 바랍니다.  
사용하신 키는 키 박스의 반납함에  
반납해 주시기 바랍니다.  
감사합니다.

호텔 그라체를 찾아주셔서 감사합니다.  
편안한 휴식이 되었길 바랍니다.  
사용하신 키는 키 박스의 반납함에  
반납해 주시기 바랍니다.  
반납해 주시기 바랍니다.  
감사합니다.

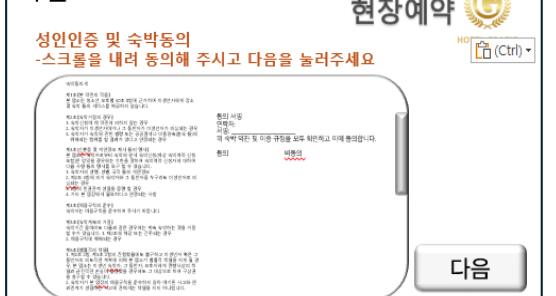
## 현장예약

HOTEL GRAZIE



(Ctrl) ~

## 화면3-2



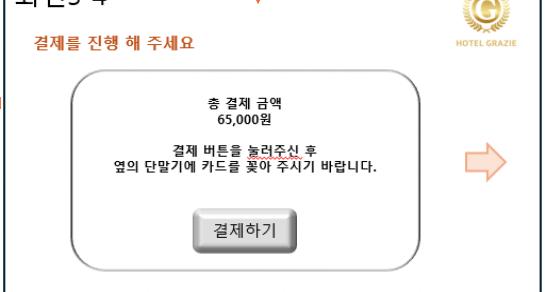
다음

## 화면3-3



카드로 결제 진행

## 화면3-4



총 결제 금액  
65,000원

결제 버튼을 눌러주시면 후  
업의 단말기에 카드를 꽂아 주시기 바랍니다.

결제하기

사전에 직원이 입력한 내용에 따라 예약고객이든 현장결제 고객이든 매칭 된 객실과 키박스번호, 비밀번호가 뜰 수 있게!

## 키오스크 시스템 구성 (화면 및 사용자별 시스템 분리)

위의 키오스크 화면 구성과 동일

고객용 시스템

1. 사전예약고객 (예약번호 입력 후 객실 번호 부여 받는 경우)
2. 워크인고객 (현장에서 직접 키오스크로 객실 선택 후 결제하여 객실 번호 부여 받는 경우)
3. 체크아웃 고객

세가지로 시작하여 각각의 순서에 맞게 진행되어 객실 번호를 부여 받을 수 있도록 시스템을 제작 부탁드립니다.

\* 시스템의 포인트

- 1) 예약번호 인식 후 객실 배정 / 현장에서 직접 객실 선택 후 객실 배정 (오차/누락/오류 없이 인식하고 카운팅 될 수 있게)
- 2) 숙박동의(이름과 서명 가능할 수 있도록)
- 3) 신분증 인식(진위여부 확인) → 카메라 얼굴 인식(미성년 판별) → 신분증의 얼굴과 카메라에 인식한 얼굴 대조 (본인확인)
- 4) 카드결제 → 리더기로 결제할지, 화면에서 카드번호로 결제할지 결정 (편리함과 오류빈도 가능성 비교)

본사 무인관제용 시스템

1. 고객용 시스템과 연동 : 동일한 화면을 볼수 있는 구성 원격 제어와 같이 컨트롤 할 수 있는 시스템이 가능한지 확인 부탁드립니다  
- 고객의 키오스크 조작 오류를 실시간으로 확인하고 본사 무인관제에서 조작할 수 있는지 (재부팅 등) 가능 여부 확인 필요.

2. 현장(호텔) 직원용 시스템과 연동  
현장(호텔)직원이 퇴근 전 현장 호텔 직원용 시스템에서 당일의 예약들을 사전 입력하고, (예약번호/고객명/객실타입/배정객실번호/해당 객실키박스의 번호 및 비밀번호 등)  
당일 예약외의 남은 객실을 사전 배정 (워크인 손님용) 하여 내용을 입력하면  
(남은객실 갯수, 객실타입별 객실 배정 및 키박스/비번 매칭 작업 등)  
그 내용이 자동적으로 본사 무인관제용 시스템이 전달되어 관제인원이 업무에 사용(키오스크 오류시 고객 응대 및 다양한 상황에 대응할 수 있도록 사용)하고 고객용 시스템에도 전달되어 위의 키오스크 화면과 같이 고객이 예약번호 및 실시간 객실예약을 할 수 있도록 시스템이 연동되어야 함.

현장(호텔) 직원용 시스템

고객용 시스템과 본사 무인관제용 시스템에 정보를 입력할 수 있는 시스템  
현장(호텔)직원이 퇴근 전 현장 호텔 직원용 시스템에서 당일의 예약들을 사전 입력하고, 남은 객실을 사전 배정하여 내용을 입력하면  
그 내용이 자동적으로 본사 무인관제용 시스템이 전달되어 관제인원이 업무에 사용(키오스크 오류시 고객 응대 및 다양한 상황에 대응할 수 있도록 사용)하고 고객용 시스템에도 전달되어 위의 키오스크 화면과 같이 고객이 예약번호 및 실시간 객실예약을 할 수 있도록 시스템이 연동되어야 함.

\* 시스템의 포인트

- 1) 키오스크 시스템 자체는 하나로 구성하되 → 고객용 화면이 뜰 수 있는 고객용 로그인(현장 비자용), 호텔 직원이 내용을 입력하는 호텔 업무 로그인(직원용) 본사에서 둘다 컨트롤 할 수 있는 무인관제 로그인(무인 관제 직원용)으로 로그인 루트만 다르게 생성하여 구성