

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	기존의 PMS보다 가벼운 형태로 제작
			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 -->PMS내 표준보고서템플릿 내장하여 전 지점 통일화 지점의 키오스크/IoT센서 등 데이터가 중앙PMS로 집결
소형 키오스크 -태블릿PC 활용한 컴팩트 버전 (현장용 화면)	개요		체크인/성인인증/키반출비번/안내 등 고객응대
	구성 콘텐츠 (화면순)	체크인 (OTA예약손님)	화면1 : 환영 메시지 - 구성예시: (OOO호텔 로고 및 해당 호텔 이름) ->환영인사 / 메뉴 버튼 (3type)
			화면2-1 : 체크인 화면 ->예약번호입력 - 구성예시: 예약번호 및 이름등 예약조회
			*** 추가 화면 삽입(2-1-1) : 고객이 예약번호를 누르면 고객이름+예약번호+결제한 객실타입 화면이 뜰 수 있도록
			화면2-2 : 체크인 화면 ->숙박동의 - 구성예시: 성인인증 및 숙박동의 서명
			*** 추가 화면삽입(2-2-1) : 신분증 리더기 인식 + 얼굴 카메라 인식 화면
			화면2-3 : 체크인 화면 ->호텔안내 및 비번제공 - 구성예시: 안내메시지, 사물함비번제공 등
		예약없이방문 (워크인손님)	화면3-1 : 예약없이방문 화면 ->객실선택 - 구성예시: 객실사진/객실명/간략소개/선택버튼
			화면3-2 : 예약없이방문 화면 ->숙박동의 - 구성예시: 성인인증 및 숙박동의 서명
			*** 추가 화면삽입(3-2-1) : 신분증 리더기 인식 + 얼굴 카메라 인식 화면
			화면3-3 : 예약없이방문 화면 ->결제진행1 - 구성예시: 선택한 객실 / 카드로 결제진행
			화면3-4 : 예약없이방문 화면 ->결제진행2 - 구성예시: 단말기 카드 결제
			화면3-5 : 예약없이방문 화면 ->호텔안내 및 비번제공 - 구성예시: 안내메시지, 사물함비번제공 등
		체크아웃 (키수거)	화면4-1 : 체크아웃 화면 ->체크아웃안내 - 구성예시: 키 반납 위치 설명/ 감사인사
무인관제 인력	인력채용 / R&R	인력구성	*해당 호텔에 당직자가 퇴근 전 시스템에 입력 (예약내역 / 예약외 남은객실과방/키박스번호매칭)  *야간 무인관제(본사) 컨트롤 인력역시 시스템을 확인하며 예약내역및 객실매치상황을 볼 수있고, 고객화면이 그대로 보여지게(원격과 같은 느낌으로) 접근할 수 있어 고객이 겪는 불편/오류를 확인 할 수 있도록 함

# 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 타입과 수량, 각객실 번호, 해당 객실의 키박스 번호 및 비밀번호를 미리 입력하면 자동으로 배정 되어 보여지는 시스템 필요)
- 3)체크아웃

사전에 직원이 예약 외에 남은 객실 타입과 수량+각 객실을 키박스와 키박스 비밀번호를 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

HOTEL GRAZIE

어서 오십시오.  
호텔 그라체 가평점입니다

체크인    예약없이 방문    체크아웃

화면2-1

체크인 HOTEL GRAZIE

예약하신 사이트에서 발급된 예약번호를 입력 해 주세요

예약번호 :

다음

화면3-1

현장예약 HOTEL GRAZIE

원하시는 객실을 선택해 주신 후 다음을 눌러주세요

<p>스탠다드</p> <p>이불베드1</p> <p>욕실</p> <p>고상방 컴퓨터2대</p> <p>65인치 TV+OTT</p> <p>선택</p>	<p>디럭스 스위트</p> <p>이불베드1+소파</p> <p>욕실</p> <p>고상방 컴퓨터2대</p> <p>65인치 TV+OTT</p> <p>선택</p>	<p>로얄 스위트</p> <p>이불베드2</p> <p>욕실</p> <p>고상방 컴퓨터2대</p> <p>65인치 TV+OTT</p> <p>선택</p>
--	--	--

다음

화면4-1

HOTEL GRAZIE

호텔 그라체를 찾아주셔서 감사합니다.

편안한 휴식이 되었길 바라며

사용하신 키는 키 박스의 반납함에

반납 해 주시기 바랍니다.

감사합니다.

완료

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

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

화면2-2

체크인 HOTEL GRAZIE

성인인증 및 숙박동의  
-스크롤을 내려 동의해 주시고 다음을 눌러주세요

다음

화면3-2

현장예약 HOTEL GRAZIE

성인인증 및 숙박동의  
-스크롤을 내려 동의해 주시고 다음을 눌러주세요

다음

다음 화면으로 \_ 미성년 확인(신분증/얼굴인식)  
"신분증을 리더기에 인식해 주시고 얼굴을 카메라에 잘 보이게  
서 주세요" 라는 글과 함께 리더기가 활성화 되게 시스템 화면  
구성 :: 화면 2-2 다음/ 3-2 다음에 화면 삽입

화면3-3

HOTEL GRAZIE

선택하신 객실을 확인하시고 결제를 진행 해 주세요  
(지금은 카드 결제만 가능합니다. 양해 부탁드립니다)

스탠다드  
이불베드1  
욕실  
고상방 컴퓨터2대  
65인치 TV+OTT

총 결제 금액 : 65,000원

카드로 결제 진행

화면2-3

체크인 HOTEL GRAZIE

호텔 그라체와 함께 즐거운 시간 되세요

호텔안내

- 1.체크인시간:
- 2.체크아웃시간:
- 3.객실에서의 주의사항
- 4.긴급전화번호

고객님께서 예약하신  
OOO룸의  
키를 보관하고 있는  
키 박스는 123번이며  
키 박스의 비밀번호는  
5678 입니다.

키박스 내의 키와  
어메니티를 챙겨주세요

완료

화면3-4

HOTEL GRAZIE

결제를 진행 해 주세요

총 결제 금액  
65,000원

결제 버튼을 눌러주신 후  
옆의 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)

### 고객용 시스템

위의 키오스크 화면 구성과 동일

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

세가지 로 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 오류빈도가능성 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)

### 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 화면 과 같이 고객이 예약번호 및 실시간 객실예약을 할 수 있도록 시스템이 연동되어야 함.

\* 시스템의 포인트

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