



**Micros Fidelio Suite 8
Priručnik za kurs**

Version 8.7

Rezervacije



micros® | FIDELIO

Ovaj dokument je kreirao V8 tim MontOre Software i dostupan je određenoj grupi individualaca u edukativno-informativne svrhe. Ovo je poverljiv dokument koji sadrži koncepte, metode i ostale zaštićene informacije.

Sadržina ovog dokumenta se može promeniti bez prethodne najave.

Ovo izdanje se ne sme kopirati, fotokopirati, čuvati na mediju ili razmenjivati bez odobrenja izdavača.

Autor:

Fidelio Suite 8 Team

Štampano u Crnoj Gori

Montora Software
Crnogorskih serdara bb
81000 Podgorica
Crna Gora

Tel: +382 20 620 003

Fax: +382 20 621 926

Sadržaj

Rezervacije	5
Navigator rezervacija	5
Pretrage rezervacija	5
Nova rezervacija	6
Prikaz/Izmena rezervacije	9
Funkcionalnost dani	9
Odabir cene	9
Otkazivanje rezervacije	10
Odbijanje rezervacije	10
Dodavanje inventara rezervaciji	11
Povezivanje profila sa rezervacijom	11
Paketi	11
Besplatna noćenja	12
Dodela kreditne kartice rezervaciji	12
Odobrenja za kreditne kartice	12
Beleške	13
Dodatni tabovi na prikazu rezervacije	13
Walk In rezervacija	14
Sobe na čekanju	14
Opcije iz prikaza rezervacije	14
Kopiranje rezervacije - Add on	15
Konzumacije - Allowances	15
Napredna autor. plaćanja – Advanced Billing Auth.	15
Amenity	16
Naplaćivanje – Billing	16
Instrukcije za naplatu – Billing Instructions	16
Informacija o otkazanoj rezervaciji – Cancellation Info	17
Korespondencija – Correspondence	17
Dnevni boravak na dan odlaska- Day Use on departure day .	17
Depoziti – Deposits	17
Fiksne naplate – Fixed Charges	19
Komentari gostiju – Guest Comments	19
Profili gostiju – Guest Profiles	19
Transport gostiju – Guest transportation	19
Istorija i budućnost – History & Future	20
Leisure bookings	21
Povezani dokumenti – Linked Documents	22
Lokacija gosta – Locator	23
Manuelna autorizacija – Manual Authorization	23
Plan obroka – Meal Plan	23
Poruke – Messages	23
Party	23
Registraciona kartica – Registration Card	24
Grupne registracione kartice – Registration Card Batch	24
Dodeljivanje sobe – Room Assigment	25
Deljenje rezervacije – Share reservation	26
Traces	26
Korisnički log – User Log	26
Promocije – promotions	27
Opcije iz navigatora rezervacija	27
Naplata nedolaska – Post No Show Fees	28

Sadržaj

Reinstate – reaktiviranje rezervacije	28
Prikaz deljenih rezervacija – Display Shares	29
Podela rezervacija – Split	30
Zamena sobe – Swap Room	30
Otkazivanje prijave – Undo Check In	31
Otkazivanje odjave – Undo Check Out	31
Lista čekanja – Waitlist	31
Blok rezervacije	31
Opcije iz blok navigatora	31
Nova blok rezervacija	32
Unošenje detalja bloka	33
Rooming List	33
Blok sumarno	34
Kopiranje bloka	34
Blok traces	35
Grupne rezervacije	35
Opcije iz navigatora grupa	35
Nova grupna rezervacija	36
Dodavanje dodatne rezervacije u grupu	37
Opcije grupe iz prikaza grupe	37
Automatsko dodeljivanje soba	38
Promene u grupi	38
Rezervacije na listi čekanja	39
Prihvatljive rezervacije	40
Finansijski računi	41
Opcije finansijskih računa	41
Novi finansijski račun	42
Promena sobe	43
Brza rezervacija	44

Rezervacije

Navigator rezervacija

Glavni ekran rezervacija se naziva Navigator rezervacija i podeljen je na četiri oblasti:

- Upit – sadrži kriterijume za pretragu
- Rezultati upita – rezultati upita se prikazuju u gridu u vidu liste
- Tree view – pregled koji daje sažeti i detaljni uvid korisšćenjem znakova „+“.
- HTML pregled – prikazuje odabrani pregled sa tree view-a

Na navigatoru rezervacija postoji sedam različitih tabova koji daju određene informacije:

- Arrival – lista dolazaka
- In House – lista gostiju u hotelu
- Departure – lista odlazaka
- All – sve rezervacije
- Waitlist – lista čekanja
- Q Rooms – rezervacije na čekanje
- Fin. Accounts – finansijski računi

Pretraga rezervacija

Ekran za pretragu je podeljen u tri dela:

- Osnovni kriterijum pretrage
- Napredna pretraga
- Standardna pretraga

Osnovna pretraga

Polje	Definicija
Name	Prezime gosta
First	Ime gosta
Company	Kompanija povezana sa gostom
Confirmation #	Broj rezervacije
Multi guest	Prikazaće se i rezervacije za goste koji nisu nosioci rezervacije
Agent	Agencija povezana sa gostom
Res. Type	Tip rezervacije
Block	Naziv bloka
Room no.	Broj sobe
Group	Naziv grupe
Adv. Qry	Odaberite iz drop-down liste ponuđene opcije
Attributes	Atributi koji su pridruženi rezervaciji

Napredna pretraga

Polje	Izbor/Uslov	Definicija
Arrival	Equal To/From/To/Beetwen	Određeni datum dolaska ili domet datuma dolaska.
Booking ID	Equal to	Conference booking ID
Cancellation no.	Start with/Equal to	Broj otkazane rezervacije
Channel code	Equal to/Not Equal to	Odabрати iz drop-down liste
City	Start with/Equal to	Naziv grada
Colour	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste

Polje	Izbor/Uslov	Definicija
Compl/House Use	Equal to/Not Equal to	Odabrati iz drop-down liste
Country	Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Created by	Start with/Equal to	Korisnik koji je kreirao rezervaciju
Created on	EqualTo/From/To/Beetwen	Datumi kada je rezervacija kreirana
CRS no.	Start with/Equal to	Broj on-line rezervacije
Day Use	Only/Ignore	(Ne)prikazuje rezervacije u dnevnom boravku
Departure	Equal To/From/To/Beetwen	Određeni datum odlaska ili domet datuma odlaska.
Desired room available	Only	Prikazuje samo željenu sobu
Early departure		Prikazuje ranije odlaske
Family member	Start with/Equal to	Članovi porodice
Guarantee code	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Guest link missing	Only/Ignore	Za profile sa linkovima prema drugim profilima
Guest member card	Select one of the defined types	Broj odabrane članske karte
Interest code	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Inventory	Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Linked profile	Start with/Equal to	Prezime povezanog profila
Market code	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Option date	Equalto/From/To/Beetwen	Određeni opcioni datum ili domet
Party	Equal to	Naziv Party-ja
Rate code	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Reg card	Printed/Not printed/Should be printed	Prikazuje rezervacije sa različitom statusom štampanja registracione kartice
Requested on	Equalto/From/To/Beetwen	Određeni datum ili domet
Room move	Only/Ignore	(Ne)prikazuje zakazana premeštanja sobe
Room type	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Share	Yes/No	(Ne)prikazuje deljene rezervacije
Source code	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Special code	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste
VIP code	Equal to/Not Equal to	Odaberite iz drop-down liste
Walk in	Only/Ignore	(Ne)prikazuje Walk In rezervacije

Standardna pretraga

Tab	Opcija
Arrival	Svi očekivani dolasci za određeni datum.
In House	Gosti koji su (će biti) u hotelu na određeni datum.
Departure	Svi odlasci na određeni datum.
All	Rezervacije sa svim statusima.

Nova rezervacija

Pre nego što napravite novu rezervaciju, verovatno biste voleli da proverite raspoloživost kapaciteta hotela. To možete uraditi korišćenjem dugmića sa tastature CTRL+R da

Rezervacije

proverite raspoloživost prema ceni ili CTRL+D da proverite raspoloživost prema tipu sobe.

1. Novu rezervaciju možete napraviti klikom na dugme New ili kombinacijom dugmića na tastaturi CTRL+N. Svaka rezervacija mora da ima pridružen profil gosta, pa će vas sistem prvo uputiti na pravljenje novog profila ili odabir postojećeg.
2. Otvoriće se ekran nove rezervacije.

3. Ekran rezervacije se sastoji iz nekoliko tabova:

Tab	Opcija
Reservation	Informacija o nosiocima i detaljima rezervacije
Inventory	Inventar koji se dodatno postavlja u sobu, npr. dečji krevetić
Profiles	Svi profili povezani sa rezervacijom
Package grid	Svi paketi koji ulaze u cenu ili se dodaju na cenu
Grid	Sumarni podaci o rezervaciji
Attributes	Atributi rezervacije
Credit Cards	Kreditne kartice rezervacije
Fixed charges	Fiksne naplate
Notes	Beleške o rezervaciji
Meal Plan	Plan obroka za restoran

Ekran rezervacije je podeljen u dva dela:

- U gornjem delu se nalaze podaci o profilu. Ako odaberete dugme Select, otvoriće se ekran pretrage profila. Dugme Edit nam prikazuje profil. Sa desne strane je moguće za rezervaciju linkovati agenciju, kompaniju ili izvor – Source.
- U donjem delu se nalaze detalji rezervacije:

Reservation tab

Polje	Definicija
Arrival	Datum dolaska
Nights	Broj noćenja
Departure	Datum odlaska
Currency	Valuta plaćanja
# of rooms	Broj soba
Adults	Broj odraslih osoba
Children	Broj dece
Room Type	Tip sobe
Rate code	Šifra cene
Rate room type	Cena tipa u slučaju upgrade-a gosta
Rate amount	Iznos cene
Manual price	Manuelna cena, ukoliko nam ne odgovara nijedna ponuđena
Room	Broj sobe
Block	Naziv bloka, ukoliko rezervacija pripada bloku
Group	Naziv grupe, ukoliko rezervacija pripada grupi, upisuje se automatski kada pravimo grupu, ali rezervaciju možemo i pridružiti nekoj postojećoj grupi
Market	Tržište sa kog dolazi rezervacija, odabira se sa drop-down liste
Source	Izvor iz kog dolazi rezervacija, odabira se sa drop-down liste
Channel	Način rezervisanja, odabira se sa drop-down liste
Discount	Popust u sumi, popust može biti i negativan, pa se dodaje na cenu
Discount %	Popust u procentima – uneti Discount ili Discount %, ne oba
Reason	Razlog zbog kojeg se daje popust
C/I time	Očekivano vreme prijave gosta
C/O time	Očekivano vreme odjave gosta, ako se ne definiše, uzeće se vreme iz konfiguracije sistema
Res. Type	Tip rezervacije, odabira se sa drop-down liste
Guarantee c.	Šifra garancije rezervacije, odabira se sa drop-down liste
Pay method	Način plaćanja, odabira se sa drop-down liste
Print rate	Odnosi se na registracione kartice i potvrđna pisma, ukoliko aktiviramo ovu opciju, cena se neće štampati na ovim dokumentima
No post	Indikator za interfejs. Ukoliko čekirate ovu opciju, gost su neće moći naplaćivati preko interfejsa, npr. telefonski pozivi mu se neće moći automatski naplaćivati
Room features	Odabira se sa drop-down liste
Reservation colour	Odabira se sa drop-down liste
Billing info	Slobodno polje u koje možete napisati neke informacije o naplati. Takođe se vidi u HTML pregledu.
Remarks	Slobodno polje u koje možete napisati neke informacije. Vidi se u HTML pregledu.
CRS no.	Broj on-line rezervacije. Možete ga uneti manuelno, a ukoliko postoji interfejs sa on-line rezervacionim sistemom, popunjava se automatski.
Option date	Ako je rezervacija nepotvrđena, ovde možete postaviti datum do kog očekujete da vam se rezervacija potvrdi.
Booker	U ovom polju unesite ime osobe koja je zatražila rezervaciju, odnosno profil bukera.
Special	Odaberite sa drop-down liste.

Polje	Definicija
Calculated price	Izračunata cena sa paketima
Net amount	Neto cena, bez PDV-a
Extra charges	Dodatne naplate
Rate amount	Suma cene

Prikaz/Izmena rezervacije


1. Pođite na navigator rezervacija.
2. Pronađite željenu rezervaciju.
3. Kliknite dugme Edit.
4. Napravite potrebne izmene u rezervaciji. Kliknite OK.

Funkcionalnost dani

Fidelio vam pruža funkcionalnost da pridružite inventar, profile, frekvenciju paketa, attribute, fiksne naplate i instrukcije za naplatu po određenim danima. To je moguće uraditi za sve dane All Days, za određene dane posle Days After, ili samo za jedan dan One Day. Da pregledate promene tokom boravka gosta, kliknite na strelice pored Days.

The screenshot shows a reservation management window. On the left, there are input fields for 'Room' (002), 'Block', and 'Group'. In the center, there are dropdown menus for 'Guarantee c.' and 'Pay Method', and checkboxes for 'Print rate' and 'No post.'. On the right, a summary box displays: 'Calculated price: 100.00 €', 'Net amount: 86.21 €', 'Extra charges: 20.00 €', and 'Rate amount: 100.00 €'. Below this, it shows 'Created: D. duffy 23/09/2003 18:27:41' and 'Updated: D. duffy 25/09/2003 08:08:01'. At the bottom, there is a 'Day of reservation' field set to '06/05/2003' and radio buttons for 'All days', 'Days after', and 'One day'. A 'Fixed chrg.' field is also visible at the bottom left, and 'Options', 'OK', and 'Cancel' buttons are at the bottom right.

Odabir cene

Da biste pridružili šifru cene rezervaciji, kliknite na dugme , pored polja Rate Code. Otvoriće se Rate Selection ekran. Ekran je podeljen u dva dela:

1. Gornji deo prikazuje raspoložive tipove soba, broj raspoloživih soba po tipu, šifre cene i cene.
2. Donji deo ekrana prikazuje sledeće informacije:
 - General Description Information: opis odabrane šifre cene, opis tipa sobe, bruto i neto cenu.
 - Rate Restriction Information: prikazuje ograničenja koja postoje u vezi sa cenom.
 - Reservation Filter:

Reservation Filter opcije

Dugme	Opis
All	Prikaz svih raspoloživih šifri cena
Reservation	Prikazuje samo cene povezane sa rezervacijom
Private	Prikazuje samo cene povezane sa profilom
Private and Public	Prikazuje samo cene povezane sa rezervacijom i profilom
Only Valid Rates	Prikazivaće se samo validne cene, a ne i cene sa ograničenjima
Rates in Base Currency	Prikazaće se samo cene u osnovnoj valuti
Always show rooms	Ova opcija uvek prikazuje broj soba prema tipu sobe

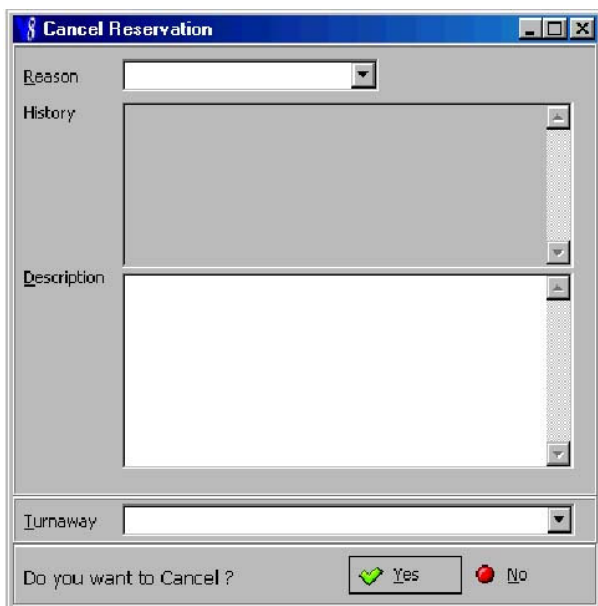
Dugme	Opis
Stay view	Prikazuje cenu za čitav boravak
Price with packages	Prikazaće se cena sa svim paketima
Promoted price	Prikazuje cene koje su označene kao promocije

Opcije odabira cene

Dugme	Opis
Select	Odabira cenu i vraća se na rezervaciju
Scope	Prikazuje upit za cenu iznova
Turnaway	Za odbijanje cene
Customize	Preuređuje grid cena
Close	Zatvara ekran upita cene

Otkazivanje rezervacije

1. Odaberite rezervaciju koju treba da otkazete i kliknite na dugme Cancel Res. Prikazaće se Cancel Reservation dialog box:



2. Odaberite razlog otkazivanja rezervacije iz drop-down liste.
3. Dodajte opis u polju Description.
4. Kliknite Yes da otkazete rezervaciju.

Odbijanje rezervacije

1. Na ekranu za odabir cene kliknite na Turnaway. Pojaviće se Turnaway dialog box.
2. Unesite datum dolaska.
3. Unesite broj noćenja.
4. Unesite broj soba.
5. Iz drop-down liste odaberite Market.
6. Odaberite razlog odbijanja rezervacije iz Turnaway Reasons liste.
7. Odaberite ime gosta.
8. Kliknite OK.

Povezivanje inventara sa rezervacijom

Da dodate inventar rezervaciji, kliknite na tab Inventory na ekranu rezervacije. Inventory ekran se sastoji iz dva dela:

- Gornji deo prikazuje već odabrani inventar.
- Donji ekran prikazuje raspoloživost svog inventara u hotelu koji se može pridružiti rezervaciji.

Inventory tab prikaz

Polje	Informacija
Name	Naziv inventara
Change	Ukazuje da se inventar koristi samo nekim danima u rezervaciji
No.	Pokazuje na potrebnu količinu inventara

Inventory tab dugmad

Dugme	Opis
Days	Kliknite na dane da vidite dnevnu upotrebu inventara
Add	Za dodavanje još inventara sa donjeg dela ekrana
+1	Odaberite određeni inventar i kliknite da povećate količinu
-1	Odaberite određeni inventar i kliknite da smanjite količinu

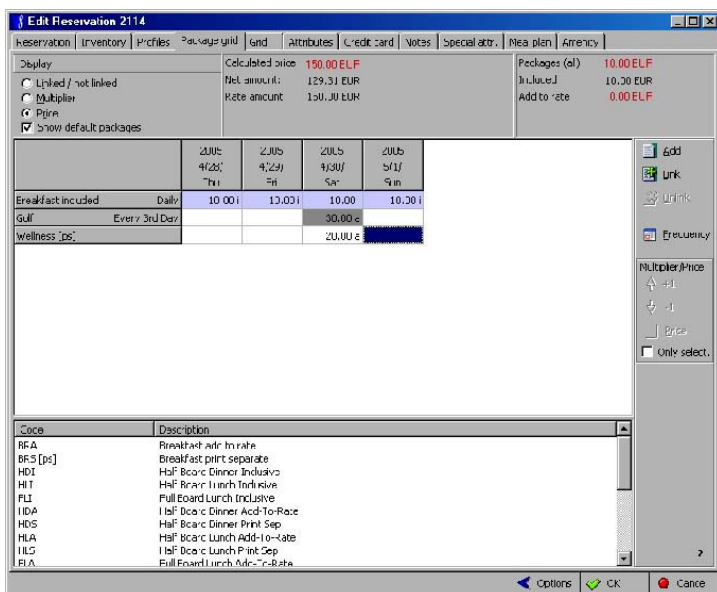
Povezivanje profila sa rezervacijom

Kliknite na tab Profiles da povežete ili pregledate povezane profile sa rezervacijom.

1. Kliknite na dugme Add. Pojaviće se ekran za pretragu profila. Pronađite traženi profil, ako postoji, a ako ne, napravite novi korišćenjem dugmeta New.
2. Kada pronađete profil, kliknite na Select.
3. Povezani profil možete prikazati, tako što ga odaberete i kliknete na dugme Edit.

Paketi

Tab Package grid prikazuje sve detalje o vezanim paketima po danu. Korisnik može dodati pakete, pregledati i promeniti frekventnost paketa, promeniti cenu, množiti cenu i obrisati paket.



Kako da dodate paket

1. Kliknite na dugme Add.
2. Možete odabrati paket, kreirati novi, izmeniti ga, obrisati ili videti sa kojim cenama je ovaj paket povezan.

Kako da kreirate novi paket

1. Kliknite na dugme Add.
2. Postavite kursor na polje Packages.
3. Kliknite New.
4. Popunite polja paketa.
5. Sačuvajte paket.
6. Postavite kursor na paket i ponovo kliknite New.
7. Unesite datum za koji je paket validan i kliknite Save.
8. Sada kliknite na datum i unesite cenu, kao jedinstvenu ili po odraslom ili detetu.

Besplatna noćenja

Besplatna noćenja je moguće dodeliti rezervaciji, kada je profil povezan sa rebate karticom (karticom sa popustom). Ove kartice se u nekim hotelima dodeljuju za korišćenje spa i wellness usluga, popusta i besplatnih noćenja.

Dodavanje kreditnih kartica rezervaciji

Tab Credit Cards se koristi za dodavanje Add, izmenu Edit, brisanje Delete i garantovanje Guarantee ili da se dobije odobrenje Approval za kreditne kartice koje će se koristiti za rezervaciju gosta.

Polje	Opis
Type	Vrsta kreditne kartice
Number	Broj kreditne kartice
Holder name	Ime na kreditnoj kartici
Expiry date	Datum isteka kartice
Guarantee	Ako je rezervacija garantovana ovom kreditnom karticom, ona će biti obeležena znako „X“.

Odobrenje za kreditne kartice

Ovaj ekran prikazuje kreditne kartice sa sumom koja je odobrena i šifrom odobrenja. Ako je odobrena suma tražena i dobijena, nije moguće obrisati kreditnu karticu ili odobrenu sumu. Međutim, ako ste pogrešnu kreditnu karticu vezali za odobrenu sumu i primili je, moguće je odabrati Windows u gornjem delu ekrana i obrisati vezu sa prozorom za naplatu. Odobrena suma će nestati sa prikaza.

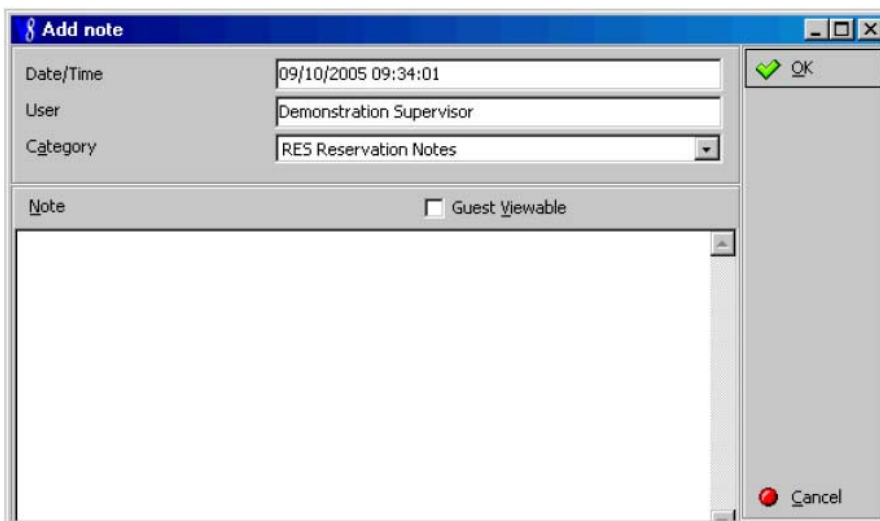
Polje	Opis
Card	Broj kreditne kartice.
Code	Šifra odobrenja.
Amount	Odobrena suma.
Time	Datum i vreme odobrenja
Transid	ID transakcije koji postoji samo ako postoji interfejs kreditnih kartica.
Settlement	Za interfejs kreditnih kartica.

Beleške

1. Odaberite rezervaciju, kliknite na dugme Edit.
2. Kliknite na tab Notes.
3. Ako vać postoji neke beleške, oni će se nalaziti u listi u gornjem delu ekrana.
4. Kliknite na dugme New, odaberite jedno od ponuđenih:

Add note for Reservation
Add note for Balmer, Steve
Add note for Microsoft Corporation

5. Pojaviće se Add Note dialog box:



6. Date/Time i User se automatski popunjavaju. Odaberite Note Category iz drop-down liste.
7. Odaberite opciju Guest Viewable ukoliko želite da gost vidi belešku na korespondenciji.
8. U Note box-u unesite belešku. Ako želite da unesete template, postavite kursor u Note box i na tastaturi pritisnite Alt+I. Odaberite template za importovanje.
9. Kliknite OK da sačuvate.

Ukoliko želite da izmenite ili obrišete belešku, to je moguće uraditi u gornjem delu taba Notes.

Beleške takođe možete dodati i iz navigatora rezervacija, kroz Options.

Dodatni tabovi

Dodatni tabovi na ekranu rezervacije su:

- Special attribute page – definiše se u konfiguraciji sistema opciono
- Meal Plan – za pregled i podešavanje broja obroka po rezervaciji
- Amenity – sadrži informacije o posteljini, peškirimima i sl.
- Package Grid – detalji o paketima

Walk In rezervacija

Ako gost ušeta u hotel bez rezervacije, možete napraviti rezervaciju preko opcije Walk In. Otvoriće se pretraga profila, pa pošto odaberete profil, ekran rezervacije. Popunite detalje rezervacije i prijavite gosta. Na izveštajima će se ovaj gost voditi kao Walk In.

Sobe na čekanju

Ova opcija dozvoljava da se rezervacije gostiju koji ranije stignu, postave kao sobe na čekanju, dok se njihova soba ne oslobodi.

Na navigatoru rezervacija postoji tab Q Rooms gde ćete moći pregledati ove rezervacije.

Arrival	In House	Departure	All	Wait List	Q Rooms	Fin. Accounts
Name	Time on Q	No of rooms	Arrival	Departure		
Al Matrouk, Faisal	00:03:37	1	02/05/2004	06/05/2004		
Jefferson, Tom	00:03:13	1	02/05/2004	03/05/2004		

Ovde postoji dodatno polje Time on Q koje meri vreme koliko je rezervacija na čekanju. Naravno da ćete prijaviti one rezervacije koje najduže čekaju.

Kako da postavite rezervaciju na čekanje

1. Odaberite rezervaciju za koju soba još nije slobodna iz taba Arrivals.
2. Preko dugmeta Options odaberite opciju Add to Queue.
3. Rezervacija će biti na čekanju.

Kako da obrišete rezervaciju iz liste čekanja

1. Odaberite rezervaciju za koju je soba slobodna iz taba Q Rooms.
2. Preko dugmeta Options odaberite opciju Delete from Queue.
3. Soba će se ponovo vratiti na Arrival listu, pa ćete moći da je prijavite.

Opcije iz prikaza rezervacije

Kada editujete rezervaciju, moguće je koristiti sledeće opcije:

- Add On – kopiranje rezervacije
- Allowances – konzumacije
- Additional Authorization – dodatna autorizacija
- Advanced Billing Authorization – dodatna autorizacija naplate
- Amenity
- Billing Instructions – instrukcije za naplatu
- Confirmation Letter – potvrda rezervacije
- Day use on departure day – dnevni boravak na dan odlaska
- Deposit Requested – traženi depozit
- Fixed charges – fiksne naplate
- Guest comments – komentari gostiju
- Guest transportation – transport gostiju
- History & Future – istorija i budućnost
- Linked Documents – povezani dokumenti
- Locator – lokator
- Manual Authorization – manuelna autorizacija

- Meal Plan – plan obroka
- Messages – poruke
- Party
- Registration card – registraciona kartica
- Share with new reservations – deli sa novom rezervacijom
- Share with existing reservation – deli sa postojećom rezervacijom
- Traces
- User Log – korisnički log

Kopiranje rezervacije – Add on

Odaberite Add On ukoliko želite da napravite duplikat rezervacije. Kopiraće se svi detalji iz rezervacije, sem kreditne kartice i beleške o gostu iz rezervacije.

U zavisnosti od podešenja u konfiguraciji sistema, pri kopiranju rezervacije sistem vam može prvo zatražiti da odaberete profil gosta.

Konzumacije – Allowances

Kada odaberete Allowances, možete videti kako se koriste paketi koji imaju dodeljene konzumacije.

Polje	Opis
Pkg	Šifra paketa
Description	Opis paketa
From Date	Datum od kada paket važi u rezervaciji
Until Date	Datum do kog paket važi u rezervaciji
Value	Cena paketa
Limit	Suma koja je gostu dozvoljena za konzumaciju
Reminder	Suma koja je ostala za konzumaciju
Type	Vrsta konzumacije. Normal = dnevno Float = može se koristiti bilo kada u toku boravka Next day = kreira se tokom noćne obrade za sledeći dan

Napredna autorizacija plaćanja – Advanced Billing Authorization

Autorizacija plaćanja se vrđi pre nego što se gost prijavi u hotel i sadrži datum tražene i primljene autorizacije i mogućnost da se poveže faks, pismo ili mail autorizacije.

Možete dodati novu autorizaciju New, promeniti postojeću Edit ili je obrisati Delete. Takođe možete pridružiti dokumente Attach.

Polje	Opis
Advanced Billing authorization group	Definiše grupu za autorizaciju plaćanja, kao što je ugovor ili AR račun
Arrival Date	Prikazuje datum dolaska rezervacije
Requested on	Datum kada je autorizacija zatražena
Valid until	Datum do kog je autorizacija validna
Received on	Datum kada je autorizacija primljena

Amenity

Odaberite Amenity da ih pridružite rezervaciji. Amenity predstavljaju promena posteljine, bade mantila, peškira, stavljanje voća u sobu, čokoladica.

Primer. Svakog drugog dana se menja posteljina, čokoladice se stavljaju svakog dana itd.

Naplaćivanje – Billing

Ova opcija je dostupna kada je status rezervacije očekivan, prijavljen ili odjavljen. Omogućuje knjiženje naplata na račun gosta.

Sa ovog ekrana, korisnik može videti sve račune gosta i pristupiti sledećim opcija:

- Posting – knjiženje naplata
- Payments – unošenje plaćanja
- Split – deljenje postojećih naplata
- Transfer – prenos naplata na drugi račun, sobu, rezervaciju ili finansijski račun
- Reservation – prikaz rezervacije
- Options – pristup opcijama blagajne
- C/O Options – zavise od statusa rezervacije

Instrukcije za naplatu – Billing Instructions

Billing Instructions se koriste da unesete instrukcije za određene šifre usluga i preusmerite ih na automatsko knjiženje na drugi račun, sobu ili finansijski račun.

Kako da unesete instrukcije za naplatu

1. Kliknite na dugme New.
2. Odaberite Window – račun na kom želite da se ove usluge automatski knjiže.
3. Odaberite datume From Date i To Date za koje želite da instrukcije važe.
4. Odaberite šifre usluga Department Codes. * odabira sve usluge.
5. Odaberite neke od opcija:
 - Same Room – ako je čekirano naplate idu u istu sobu, ako nije idu u drugu sobu ili na finansijski račun
 - Bill View – ako postoji video interfejs i ako je čekirano, račun je moguće videti na video display-u u sobi gosta
 - Video Check Out – ako postoji video interfejs, gostu je omogućeno da uradi odjavu direktno iz sobe. Obično je Video Check Out dozvoljen gostima koji su garantovali svoju rezervaciju kreditnom karticom ili plaćaju virmanom.
6. Odaberite Name, ime linkovanog profila na koje će da glasi račun na koji će se preusmeriti naplate.
7. U opciji Other Name možete odabrati neki profil koji nije linkovan za rezervaciju.
8. Ako opcija Same Room nije odabrana, onda odabirate drugu sobu Other Room ili finansijski račun Other Account.
9. Kliknite Ok da sačuvate instrukcije za naplatu.

Bitne informacije:

- Naplate očekivane rezervacije se mogu preusmeriti na očekivani ili prijavljeni finansijski račun.
- Naplate prijavljene rezervacije se ne mogu preusmeriti na očekivani finansijski račun.
- Naplate očekivane rezervacije se mogu preusmeriti na drugu očekivanu ili prijavljenu rezervaciju.
- Naplate prijavljene rezervacije se ne mogu preusmeriti na očekivanu rezervaciju.

Informacija o otkazanoj rezervaciji – Cancellation Information

Ova opcija daje informacije o otkazanoj rezervaciji.

Polje	Opis
Cancellation Number	Broj otkaza rezervacije.
Hotel Date	Datum kada je rezervacija otkazana
Time	Datum i vreme kada je rezervacija otkazana
User	Prezime i ime korisnika koji je otkazao rezervaciju
Reason	Razlog otkazivanja rezervacije

Korespondencija – Correspondence

Opcija Confirmation Letter se može koristiti za slanje pisma, faksova ili emailova određenom gostu. Sa opcijom Easy Letter korisnici mogu brzo i lako kreirati pisma sa predefinisanim template-ima.

Confirmation Letter ekran je podjeljen u četiri dela:

1. Lista template-a, način distribucije gostu.
 2. Informacija o profilima.
 3. Adrese iz profila.
 4. Istorija poslate korespondencije
-
1. Odaberite rezervaciju, iz Options odaberite Confirmation Letter.
 2. U Template box-u odaberite template koji ćete koristiti.
 3. U language box-u odaberite na kom jeziku će se Confirmation letter prikazati.
 4. U Pref. Distribution odaberite način slanja pisma.
 5. Odaberite informaciju odgovarajućeg profila.
 6. Odaberite kontakt i adresu.
 7. Kliknite na Edit, pismo će se generisati i prikazati na ekranu.
 8. Ako je potrebno, unesite izmene.
 9. Iz menija odaberite Print.
 10. Ako želite da pismo pošaljete emailom, zatvorite editor i odaberite pismo iz istorije.
 11. Kliknite na email.
 12. Takođe je pismo moguće poslati i faksom korišćenjem opcije Fax.

Dnevni boravak na datum odlaska – Day use on departure day

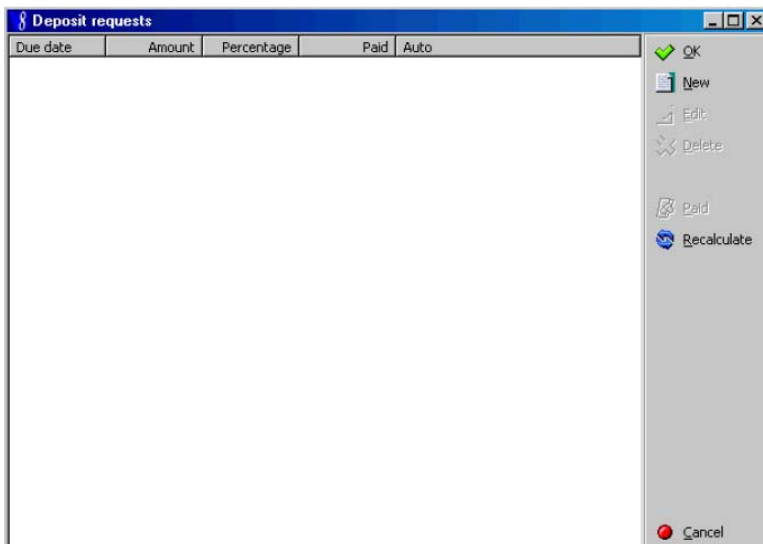
Ova opcija je dostupna samo na rezervacijama sa statusom Due Out – u odlasku. Omogućuje korisniku da kreira rezervaciju sa dnevnim boravkom na dan odlaska. Ovo je korisno ukoliko gost tog dana ima produženi boravak.

Depoziti – Deposits

Koristi se za pregled i unošenje zahteva za depozit. Opcije u depozitu:

Polje	Opis
OK	Da prihvatite izmene i zatvorite ekran
New	Da unesete novi zahtev za depozit
Edit	Da prikažete postojeći zahtev za depozit
Delete	Da obrišete zahtev za depozit
Paid/Not Paid	Da označite sepozit kao plaćen ili ne
Recalculate	Da preračunate depozit
Cancel/Close	Da otkazete sve promene i zatvorite ekran

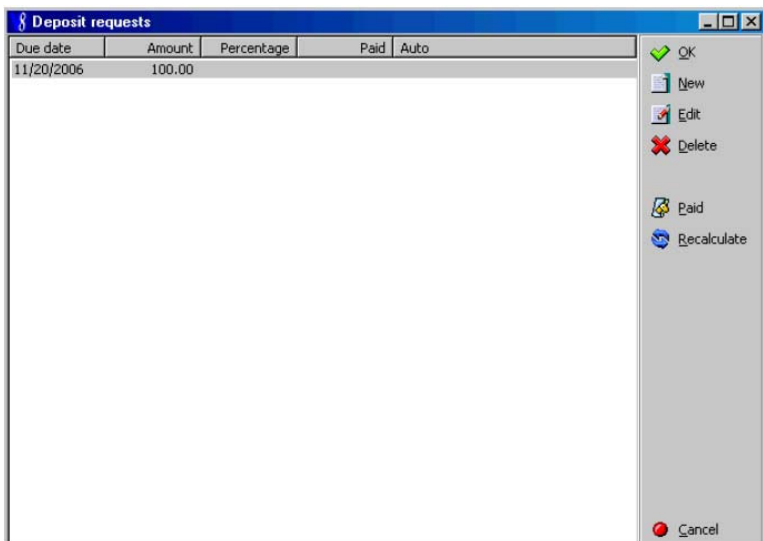
1. Odaberite Deposit Requested iz menija Options.



2. Kliknite na New.



3. Odaberite datum kada zahtev ističe Due Date.
4. Unesite sumu koja se trži za depozit u polje Amount, ili označite Percentage i unesite u polje pored procenat od cene sobe.
5. Kliknite OK.
6. Ukoliko želite da označite da je depozit plaćen, kliknite na dugme Paid.



Rezervacije

Ako vaš hotel koristi polisu za depozite, postoje dve mogućnosti u podešavanju pravila za polisu depozita:

- Automatska – zahtev za depozit se iskonfiguriše u sistemu, pa se automatski dodaje na svaku rezervaciju, u sumi koja je konfigurisana
- Pitanje – ako je konfigurisano da vas sistem pita da li želite da primenite depozit na rezervaciju, on će ukoliko potvrdno odgovorite postaviti zahtev za depozit na rezervaciju prema iskonfigurisanom pravilu.

Fiksne naplate – Fixed Charges

Fixed charges se koriste da se podese automatske naplate gostu za usluge koje nisu definisane cenom ili paketom. One se na račun knjiže tokom noćne obrade, isto kao cena i paketi.

1. Kliknite na dugme Add.
2. Odaberite željenu uslugu Department code.
3. Unesite količinu Quantity.
4. Unesite cenu Amount.
5. Kliknite OK da sačuvate.

Nekada je potrebno dodati fiksnu naplatu samo za neke dane tokom boravka gosta. U ovome vam možr pomoći opcija Days.

Odaberite Days na dnu ekrana i odaberite jednu od sledećih opcija:

- All Days – da primenitu fiksnu naplatu na sve dane boravka
- Days After – da dodate fiksne naplate samo posle određenog dana
- One Day – da dodate fiksne naplate samo na jedan dan

Komentari gostiju – Guest Comments

Odaberite Guest Comments da unesete žalbe ili pohvale gostiju. Takođe se mogu unositi informacije iz upitnika za goste.

- Dugme New služi za unos novog komentara.
- Dugme Edit služi za prikaz postojećeg komentara.
- Dugme Delete služi za brisanje komentara.

Profili gostiju – Guest Profiles

Direktno otvara tab Profiles na rezervaciji i omogućuje pregled povezanih profila. Primarni profil će biti obeležen znakom x.

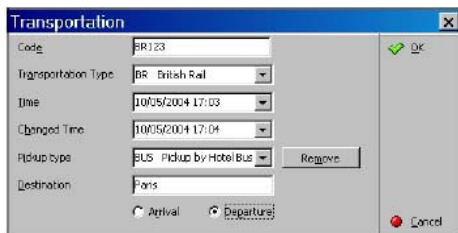
Transport gostiju – Guest Transportation

Ovde je moguće uneti detalje transporta gostiju.

U delu Transport search možete pretražiti sve unete transporte za gosta, a u delu Transport Information možete uneti novi Transport.

Raspoložive su vam opcije Edit/Change – prikaz/promena transporta, New – novi transport, Delete – brisanje transporta.

Ekran unošenja novog transporta:



Polje	Opis
Code	Šifra transporta, broj leta, broj voza itd...
Transportation type	Naziv transporta: aerodrom, žel stanica autob, stanica, ...
Time	Datum i vreme transporta
Changed time	Definiše da li je dolazak ili odlazak transporta promenjen
Pickup type	Definiše način transfera
Destination	Definiše destinaciju transporta
Arrival	Definiše da li je transport za dolazeće goste
Departure	Definiše da li je transport za odlazeće goste

Informacija o transportu:

Polje	Opis
Transportation	Pronađite ili obrišite transport
Time	Datum i vreme transporta
Pax	Broj osoba za transfer
Pickup type	Definiše način transfera
Pickup employee	Definiše zaposlenog koji je odgovoran za transfer
Arrival	Definiše da li je transport za dolazeće goste
Departure	Definiše da li je transport za odlazeće goste
Notes	Slobodne beleške.

Istorija i budućnost – History & Future

Omogućuje vam da vidite prošle i buduće rezervacije za gosta.

Polje	Opis
Room #	Broj sobe koju je gost imao na datum odlaska
Rate	Cena koju je gost imao na datum odlaska
Arrival	Stvarni/očekivani dolazak gosta.
Departure	Stvarni/očekivani odlazak gosta.
Nights	Broj noćenja koje je gost ostvario ili se očekuje da ostvari po rezervaciji.
Adult nights	Broj noćenja koje je gost ostvario ili se očekuje da ostvari po broju odraslih.
Revenue	Ukupan prihod koji je gost ostvario – samo na History

History

Name:

Room #	Rate	Arrival	Departure	Nights	Adult Nights	Revenue
History						
029	246.75	24/03/2002	25/03/2002	1	1	500
039	246.75	29/04/2002	30/04/2002	1	1	532
089	246.75	27/05/2002	29/05/2002	2	2	1052
051	246.75	26/11/2002	27/11/2002	1	1	493.5
058	246.75	12/12/2002	13/12/2002	1	1	493.5
				1	1	0
Cancellations						
	246.75	03/04/2003	04/04/2003	1	1	0
Summary						
				7	7	3071

Expand Collapse Edit Reservation Close

Leisure bookings

Ova opcija omogućuje gostu da pregleda, izmeni ili obriše leisure bookings. Ako gost ima leisure booking tokom svog boravka, ovo će se prikazati na leisure booking listi.

Leisure Booking List

Facility:

Date:

Booking #:

Include history: Need to be posted:

Last Name:

First Name:

Description:

Reservation ID:

Search Reset Filter New Edit Post

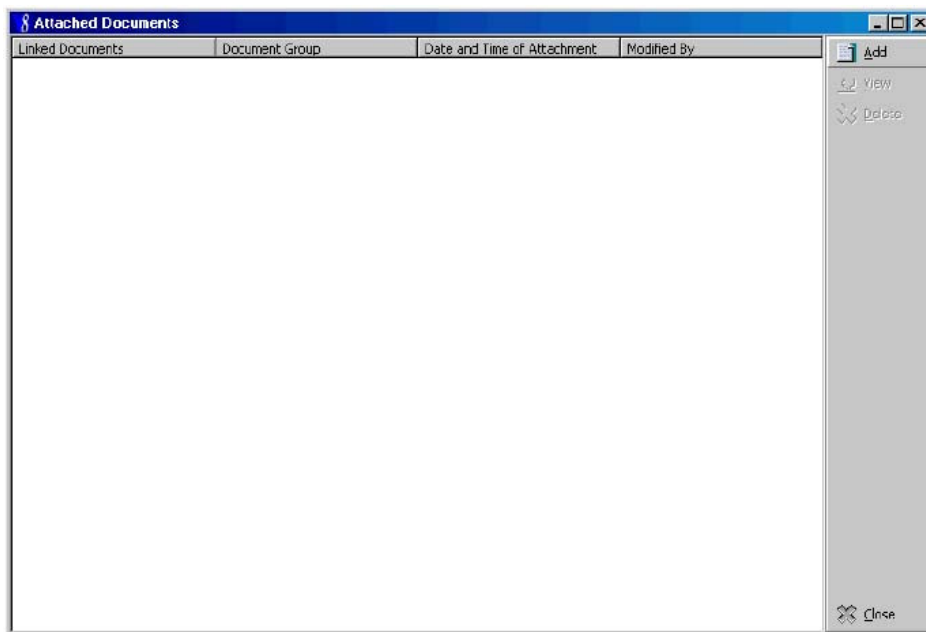
Date	Description	Remark	Name	Duration	State	Price	YRES_ID
4/20/2007 12:15...	Pedure with var...		Brumm, Michaela	60	reserved	40.50	164

Close

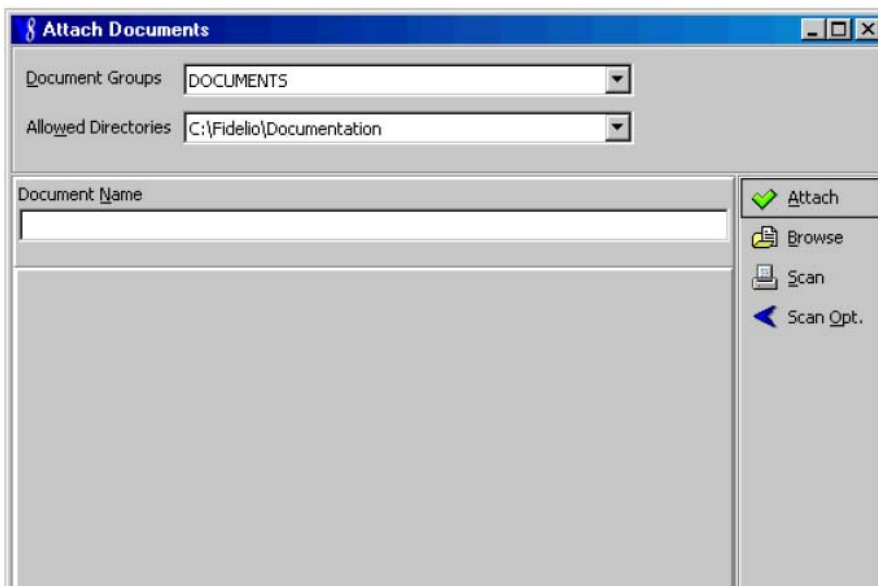
Povezani dokumenti – Linked Documents

Ova opcija omogućuje korisniku da vidi, promeni, doda ili obriše dokumente profilu, zadatku ili aktivnosti. Ako je za vašu radnu stanicu povezan skener, takođe je moguće dokument skenirati i povezati ga.

1. Odaberite opciju Linked Documents.

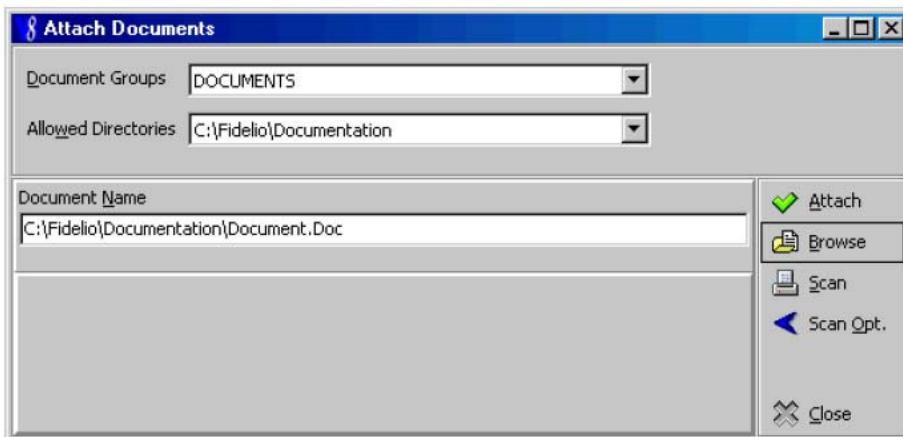


2. Kliknite na dugme Add, pojaviti će se Attach document dialog box.

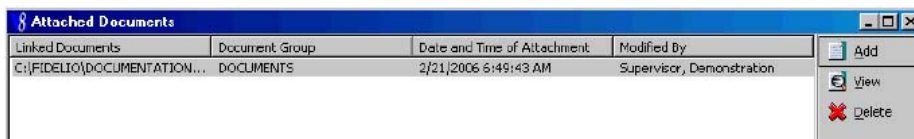


3. U polju Document Group list odaberite kojoj grupi ovaj dokument pripada.
4. U polju Allowed Directories, odaberite u kom direktorijumu na vašem računaru se dokument nalazi.
5. Kliknite na Browse da dobijete listu dokumenata.

6. Odaberite traženi dokument i kliknite na Open, popuniće se polje Document Field.



7. Da linkujete dokument, kliknite na dugme Attach.



Lokacija gosta –Locator

Odaberite Locator da postavite lokaciju gosta. Na primer, gost može očekivati poziv ili treba da se sastane sa nekim, pa on recepciju obaveštava o svojoj lokaciji, koja se može zabeležiti u sistemu.

Manuelna autorizacija – Manual Authorization

Manuelna autorizacija za kreditne kartice može da se koristi ukoliko nemate interfejs za kreditne kartice. Jednostavno unesite sumu sa kreditne kartice koju je dozvoljeno skinuti i šifru autorizacije (approval code).

Plan obroka – Meal Plan

Odabiranjem opcije Meal Plan, otvoriće vam se tab Meal Plan sa rezervacije. Ovde možete uneti broj obroka prema broju osoba u rezervaciji. Broj obroka se automatski prepisuje iz cene, ali su kasnije izmene moguće.

Poruke – Messages

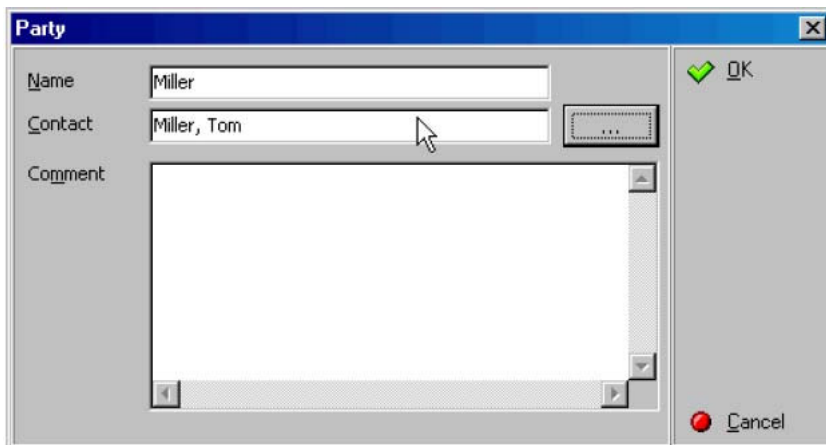
Odaberite Messages da ostavite poruku za gosta. Možete uneti ime onoga ko je ostavio poruku i informaciju o njemu i postoji polje za unos poruke. Poruku možete štampati. Ukoliko je sistem povezan sa nekim od interfejsa koji imaju mogućnost da prikažu poruku, gost poruku može videti direktno iz svoje sobe i obeležiti je kao primljenu.

Party

Opcija Party se može koristiti da povežete određenu grupu gostiju, a da ne koristite grupne rezervacije. Party predstavlja reč za grupu ljudi, koja se okuplja povodom nekog događaja.

1. Iz opcija odaberite Party funkcionalnost.

2. Odaberite Create Party da kreirate grupu, otvoriće se Party dialog box.



The screenshot shows a 'Party' dialog box with the following fields and controls:

- Name:** Miller
- Contact:** Miller, Tom
- Comment:** (Empty text area)
- Buttons:** OK (with a green checkmark icon) and Cancel (with a red stop icon).

3. Unesite ime grupe u polju Party.
4. odaberite kontakt za grupu u polju Contact.
5. Unesite komentar za grupu u polju Comment.
6. Rezervacije ćete dodati grupi klikom na dugme Join Party.

Registraciona kartica – Registration Card

Odaberite Registration Card da štampate registracionu karticu za gosta. Možete odabrati već iskonfigurisan template za reg. karticu. Stisnite dugme Print da štampate karticu.

Grupne registracione kartice – Registration Card Batch

Ova opcija se koristi da se štampa više registracionih kartica odjednom. Ova opcija postoji samo za listu dolazaka.

1. Iz menija Options odaberite Registration Card Batch.
2. U Select Registration Card box odaberite template za kartice.
3. Kliknite na Print da štampate, pokazaće se Registration Card Batch ekran:



The screenshot shows the 'Registration Card Batch' dialog box with the following content:

Arrival	Departure	Pax	Room Rate

Family Name: _____ First Name: _____

Street: _____ Date of Birth: _____

Postal Code/City: _____ Country: _____

UPON SIGNING THE REGISTRATIONCARD

* THE GUEST IS LIABLE OF ALL REGISTERED CHARGES UNTIL BALANCE

THE GUEST ACCEPTS THAT THE HOTEL D'ANGLETERRE RESERVES AL GUEST CREDIT CARD ANY OUTSTANDING AMOUNT

* PARKING IN FRONT OF THE D'ANGLETERRE OR IN THE GARAGE IS AT THE GARAGE IS A PUBLIC GARAGE WITHOUT 24 HOURS SURVEILLAN

Signature: _____

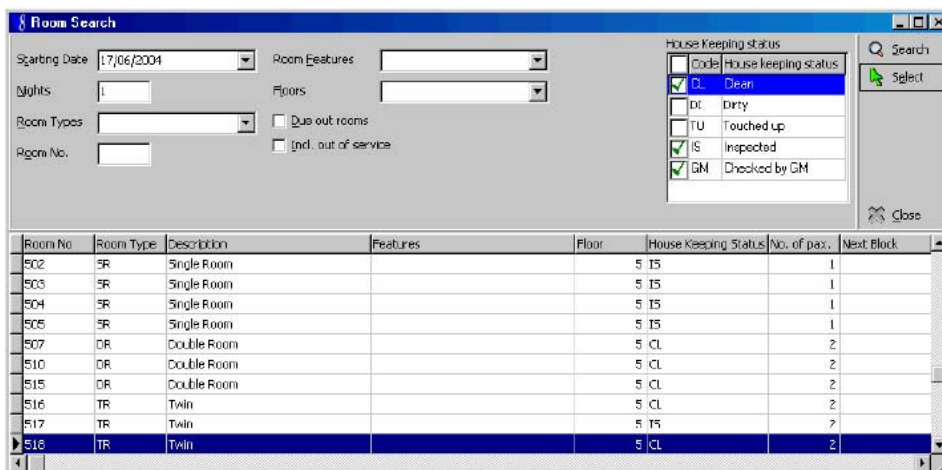
On the right side, there are buttons for Print, Export, Setup, and navigation (First, Prev, Next, Last). There is also a search field and zoom controls.

4. Opcije iz ekrana pregleda:
- Print – da štampate reg. karticu
 - Export – da eksportujete reg. karticu
 - Setup – da promenite štampač

Dodeljivanje soba – Room Assignment

Odaberite Room Assignment ako želite da pretražite i dodelite sobu rezervaciji. Ako se tip sobe menja tokom boravka, to ću uticati na ekran pretrage sobe, pa se mogu dodeliti brojevi za različite tipove soba.

1. Odaberite rezervaciju i opciju Room Assignment.
2. Otvoriće se ekran za pretragu soba.



Polja na listi pretrage

Polje	Opis
Room No	Broj sobe
Room Type	Tip sobe
Description	Opis sobe
Features	Osobine sobe
Floor	Sprat sobe
Housekeeping Status	Status u domaćinstvu: CL – clean (čista), IS – inspected (pregledana), DI – dirty (prljava)
No. of Pax	Dozvoljeni maksimalni broj osoba u sobi
Next Block	Datum kada će soba biti dodeljene u budućnosti
Assignments	Informacija ako je sobama dodeljen neki zadatak

Filteri na pretrazi soba

Polje	Opis
Starting Date	Prikazuje slobodne sobe za određeni datum
Nights	Broj noćenja za traženje raspoloživosti sobe
Room Types	Samo određeni tip(ovi) soba
Room Number	Samo određeni broj sobe
Room Features	Samo određene osobine sobe
Floors	Sve sobe na određenom spratu
Due out rooms	Lista soba u odlasku

Polje	Opis
Include out of service	Lista sa sobama koje imaju status Out of Order
Housekeeping status	Status u domaćinstvu hotela: CL – clean (čista), IS – inspected (pregledana), DI – dirty (prljava)

3. Pošto unesete potrebne filtere, kliknite na Search.
4. Odaberite sobu iz liste i kliknite na Select.

Deljenje rezervacije – Share Reservation

Share with new reservation

Odaberite ovu opciju ukoliko, želite da dve rezervacije podele istu sobu, od kojih je jedna novo kreirana. Prvo će se pojaviti ekran pretrage profila, gde ćete odabrati već postojeći profil il napraviti novi. Potom će se napraviti kopija originalne rezervacije.

Share with existing reservation

Ukoliko odaberete ovu opciju, deljenje rezervacije ćete uraditi sa već postojećom rezervacijom.

Prikaz deljenja je moguće videti iz opcija navigatora rezervacija i uraditi podešenja ako je potrebno.

Traces

Traces su poruke određenim službama unutar hotela. Koriste se da podsete ostale službe ili kolege o akcijama koje treba preduzeti u vezi rezervacije, bloka ili AR modula.

Kada uđete u ekran Traces, na vrhu ekrana se prikazuje ime, dolazak, odlazak, broj sobe, tip sobe, status, broj odraslih i dece.

Traces dugmići

Dugme	Opis
New	Unos novog trace-a
Resolve	Izvršavanje tracea
Edit	Prikaz i promena trace-a
Delete	Brisanje trace-a
Close	Zatvaranje prozora trace-a

Korisnički log – User Log

Da biste pregledali sve promene koje su nastale na jednoj rezervaciji, odaberite User Log.

Dugme	Opis
Date	Datum i vreme izvršenja promene.
Text	Kratak opis promena
User	Korisnik koji je izvršio promene

Promocije – Promotions

Kada pravite novu rezervaciju i odabirate cenu koja je povezana sa promocijom, ona će se pokazati na edit ekranu rezervacije. Ekran Promotions prikazuje promotivne popuste po danu po promotivnom pravilu.



Days	Promotions	Discount
6/2/2006	7 days stay minimum [> 7 Nights]	12.50 EUR
6/2/2006	7 days stay minimum [Early Booking]	8.75 EUR
6/3/2006	7 days stay minimum [> 7 Nights]	12.50 EUR
6/3/2006	7 days stay minimum [Early Booking]	8.75 EUR
6/4/2006	7 days stay minimum [> 7 Nights]	12.50 EUR
6/4/2006	7 days stay minimum [Early Booking]	8.75 EUR
6/5/2006	7 days stay minimum [> 7 Nights]	12.50 EUR

Opcije iz navigatora rezervacija

- Add on – Kopiranje rezervacije
- Add to Queue/Delete from Queue – Dodati na čekanje/Obrisati iz čekanja
- Allowances – Konzumacije
- Advanced Billing Authorization – Napredna autorizacija plaćanja
- Amenities
- Billing – Naplata
- Billing Instructions – Instrukcije za naplatu
- Confirmation Letter – Potvrđno pismo
- Deposit Requested – Traženi depozit
- Guest Comments – Komentari gostiju
- Guest Transportation – Transport gostiju
- History & Future – Istorija i budućnost
- Linked Documents – Povezani dokumenti
- Locator – Lokacija gosta
- Messages – Poruke
- Party
- Notes – Beleške
- Post Noshow fee – Knjiženje naplate nedolaska
- Registration Card – Registraciona kartica
- Registration Card Batch – Grupa registracionih kartica
- Reinstate –
- Share with new reservation – deljenje sa novom rezervacijom
- Share with existing reservation – deljenje sa postojećom rezervacijom
- Display Shares – Prikaz deljenih rezervacija
- Split – Deljenje rezervacije
- Traces
- Undo Check In – Poništavanje prijave
- Undo Check Out – Poništavanje odjave
- User Log – Korisnički log
- Waitlist – Lista čekanja

Naplata nedolaska – Post Noshow fees

U konfiguraciji sistema je neophodno imati definisanu Polisu nedolaska. No Show Fee se obično knjiži na odvojeni finansijski račun (Financial Account), a ne direktno na račun gosta.

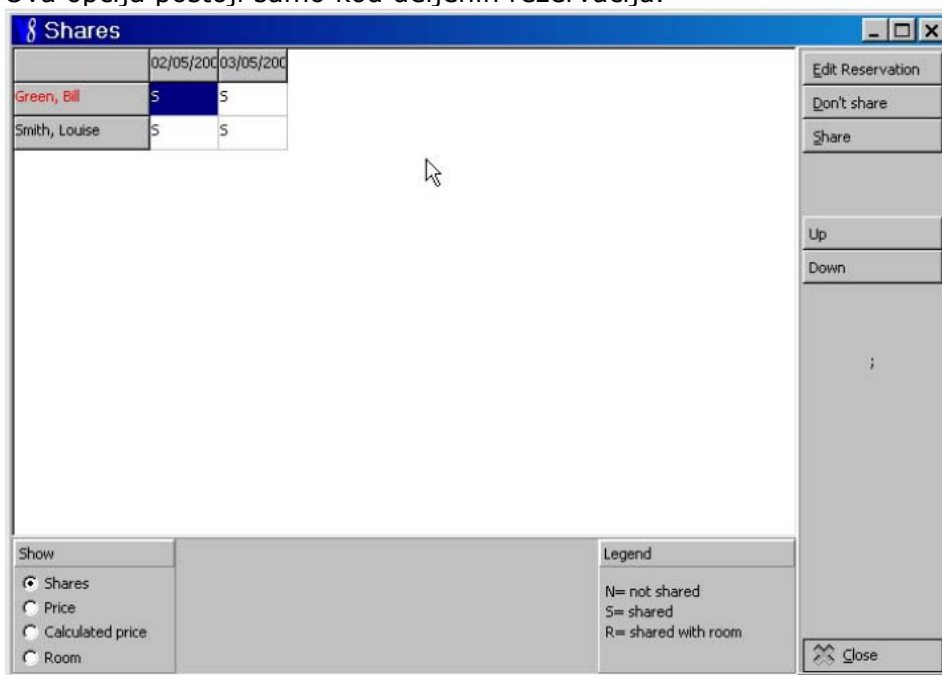
Reaktiviranje rezervacije – Reinstate

Ova opcija je dostupna samo za otkazane rezervacije ili za one koje nisu došle. Reinstate omogućuje da se rezervacija reaktivira. Rezervacija i posle reaktiviranja može imati status otkazana ili ne.

Polje	Opis
Reason	Razlog reaktiviranja rezervacije
History	Istorija otkazivanja rezervacije
Description	Opis koji sadrži razlog otkazivanja

Prikaz deljenih rezervacija

Ova opcija postoji samo kod deljenih rezervacija.



Show opcije

Radio dugme	Opis
Shares	Prikazuje sve odgovarajuće Share rezervacije tokom čitavog boravka. N – nije share S – share R – dodeljen broj sobe
Price	Prikazuje cenu sobe svake rezervacije
Calculated Price	Prikazuje cenu sobe sa svim paketima za svaku rezervaciju
Room	Dodeljeni broj sobe

Share dugmići

Dugme	Opis
Edit reservation	Prikazuje svaku odabranu Share rezervaciju.
Dugme	Opis
Don't share	Kliknite ovo ako želite da raskinete Share.
Share	Kliknite ovo ako želite da dodate Share.
Up	Da promenite poziciju rezervacije na ekranu
Down	Da promenite poziciju rezervacije na ekranu
Close	Da zatvorite ekran

Share dugmići ako je Show Price odabrano

Dugme	Opis
Edit reservation	Prikazuje svaku odabranu Share rezervaciju.
Don't share	Kliknite ovo ako želite da raskinete Share.
Share	Kliknite ovo ako želite da dodate Share.
Price	Možete uneti ručno cenu ili odabrati cenu ako pozicionirate kursor na ime.
Apply price	Kliknite na ovo dugme ukoliko želite da se primeni uneta cena.
Spread price	Kliknite ovo dugme ukoliko želite da rezervacije podele sumu.
Full price	Odaberite imena i datume i odaberite ovo ukoliko želite da svako plati punu cenu.
Zero price	Odaberite onog koji neće platiti ništa.
Calculated price	Vidi se tačno izračunata cena, koja prati i promene po danima.
Up	Da promenite poziciju rezervacije na ekranu
Down	Da promenite poziciju rezervacije na ekranu
Close	Da zatvorite ekran

Share dugmići ako je Show Calculated Price or Room odabrano

Dugme	Opis
Edit reservation	Prikazuje svaku odabranu Share rezervaciju.
Don't share	Kliknite ovo ako želite da raskinete Share.
Share	Kliknite ovo ako želite da dodate Share.
Up	Da promenite poziciju rezervacije na ekranu
Down	Da promenite poziciju rezervacije na ekranu
Close	Da zatvorite ekran

Podela rezervacija – Split

Ova opcija je aktivna za rezervacije koje imaju rezervisano više od jedne sobe. Pre prijave se ove rezervacije moraju podeliti kako bi se svakoj dodelio broj sobe. Kada odaberete Split, imate dve opcije:

- Split One – ako želite da rezervaciju razdelite na samo jednu, dobićete novu rezervaciju sa istim detaljima, ali samo na jednu sobu
- Split All – ako želite da razdelite rezervaciju za sve rezervisane sobe, dobićete onoliko istih rezervacija koliko ste ih imali rezervisanih na jednoj rezervaciji. Svaka će biti rezervisana na po jednu sobu.

Zamena sobe – Swap Room

1. Odaberite rezervaciju kojoj treba zameniti sobu.
2. Odaberite Swap Room iz menija Options. Pojaviće se lista prijavljenih soba i soba u odlasku.

3. Odaberite rezervaciju za zamenu sobe i kliknite na Select. Otvoriće se Swap Room dialog box.
4. Odaberite opciju Swap for every day, ukoliko želite zamenu za sve datume rezervacije.
5. Odaberite obim datuma ukoliko želite zamenu soba samo u određenom periodu.
6. Kliknite na dugme Swap.

Otkazivanje prijave – Undo Checkin

Opcija je dostupna samo kod rezervacija koje su prijavljene isti dan i to ukoliko na račun gosta nije ništa knjiženo od naplata.

Otkazivanje odjave – Undo Checkout

Opcija je dostupna samo kod rezervacija koje su odjavljene isti dan. Ovom opcijom se rezervacija ponovo prijavljuje u hotel.

Lista čekanja – Waitlist

Odaberite Waitlistu da postavite rezervaciju na listu čekanja.

Waitlist opcije

Polje	Opis
Reason	Razlog postavljanja na listu čekanja
Priority	Prioritet za prihvatanje rezervacije
Communication	Odaberite preferisani način komunikacije
Waitlist History	Istorija liste čekanja
Description	Opis koji sadrži razlog čekanja

Blok rezervacije

Modul Block Reservation se bavi grupnim rezervacijama kao što su alotmani ili ture. Postoji detaljna blok statistika.

Blok rezervacijama se pristupa iz menija Reservations.

Glavni ekran blok rezervacija je podeljen u četiri ekrana:

- Query – osnovni kriterijum pretrage: Block code (šifra bloka), Full Name (pun naziv bloka), Block Status (status bloka), Start Date (datum početka) i Date (datum unutar trajanja bloka)
- Query Results – rezultati pretrage, sadrži sledeće podatke: Block code (šifra bloka), Full Name (pun naziv bloka), Start Date (datum početka), End Date (datum završetka bloka) i Block Status (status bloka).
- Tree View – listing bloka
- HTML page – prikaz podataka bloka u HTML formatu

Opcije iz blok navigatora

- New Block – unošenje novog bloka
- Edit Block – prikaz postojećeg bloka
- Grid – za unos detalja bloka i pregled razlika
- Copy – za kopiranje bloka i kreiranje tur-serija
- Find in Grid – da pronađete detalj u gridu
- New Res. – da kreirate novu rezervaciju za postojeći blok

- Picked Up – da vidite sve rezervacije iz bloka koje su preuzele svoje predefinisane sobe.
- Rooming List – za unos rooming liste za blok rezervaciju
- Unlink Booking – da se otkaže conference booking iz bloka
- Traces – da se dodaju, pregledaju ili obrišu trace-ovi

Nova blok rezervacija

Kreiranje blok rezervacije

1. Kliknite na dugme New Block da prikazete Block Header dialog box. Block Header se sastoji iz tri ekrana:
 - Block Header – za unošenje detalja naziva bloka
 - Profiles – vezivanje profila
 - Groups – za kreiranje grupnih rezervacija pridruženih bloku
2. unesite informaciju o bloku.
3. Kliknite na Save da sačuvate. Pojaviće se Select Block Status dialog box.
4. Odaberite status bloka iz drop-down liste.
5. Kliknite OK i Close.

Block Header detalji

Polje	Opis
Block Code	Razlog postavljanja na listu čekanja
Full Name	Prioritet za prihvatanje rezervacije
Starting date	Odaberite preferisani način komunikacije
Nights	Istorija liste čekanja
End Date	Opis koji sadrži razlog čekanja
Rate code	Šifra cene
Market	Tržište
Source	Izvor
Channel	Način rezervisanja
Cut off date	Unesite datum kog bi se sobe koje nisu pretvorene u rezervacije vratile na slobodnu prodaju van bloka
Cut off days	Unesite broj dana pre dolaska kada bi se sobe koje nisu pretvorene u rezervacije vratile na slobodnu prodaju van bloka
Elastic block	Ako je blok elastičan, tada je moguće menjati Start i End Date i broj soba u bloku
Financial Account	Finansijski račun koji će pripadati bloku.
Rooming list date	Datum do kog bi se rooming lista trebala primiti
Block ID	Ovaj broj se automatski generiše
Booker	Ime booking kontakta
Contract #	Odaberite ili unesite broj ugovora preko opcije New
Back to house after Cutoff	Definiše da li će se sober vratiti na prodaju ili u blok ako se dostigne cutoff datum, a rezervacija iz bloka je otkazana.

Unošenje detalja bloka

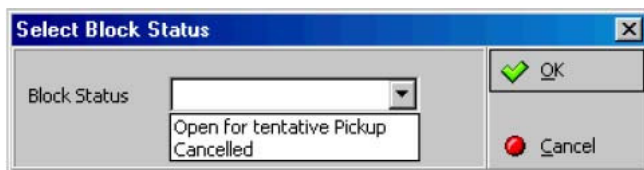
- Kliknite na dugme Grid da unesete sobe za blok. Ekran je podeljen na tri dela:
- Kolone prikazuju tipove soba, a redovi datume bloka od Start Date do End Date.
 - U srednjem delu se nalazi stvarni pregled selekcije.
 - Dole desno su svi definisani tipovi soba u hotelu, a levo opcije za podešavanje.

Block Grid opcije

Polje	Opis
Initial Block Available	Status koji ne utiče na raspoloživost soba Ako blok ima status Affectin availability, sobe koje su ostale u raspoloživosti bloka
Changes to Initial Booking position	Razlika između stvarno blokiranih i inicijelno blokiranih soba Dostupna za blokove sa statusom tentative pickup – nepotvrđene rezervacije. Unesite broj soba koje bi se trebale prikazati kao definitivne rezervacije, a ne nepotvrđene.
No of Adults	Da vidite broj odraslih unetih po sobi
Actual Block Pick up	Stvarno blokirane sobe
Rates	Sobe koje imaju rezervacije
Cutoff Dates	Odaberite da vidite cene za određeni tip sobe. Ne zavisi od statusa bloka. Odaberite da vidite cutoff datume za svaki dan.

Promena statusa bloka

1. Kliknite na Change status na Block Header.



2. Odaberite sledeći raspoloživi status.
3. Kliknite OK.

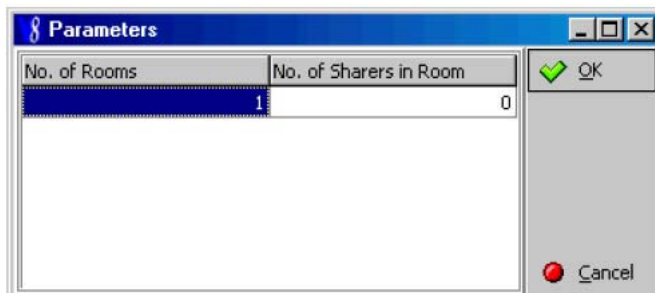
Kako da obrišete sobe iz bloka

1. Odaberite Cut Off, pojaviće se poruka upozorenja.
2. Kliknite na Yes.

Rooming lista

Koristi se za unos individualnih imena i splitovanje rezervacija iz bloka.

1. Odaberite dugme Rooming List.
2. Odaberite tip sobe, All Days da odaberete sve datume za odabrani tip sobe.
3. Kliknite na dugme Select.
4. Rooming list Parameters ekran će se prikazati.



5. Unesite broj soba za splitovanje i broj rezervacija koje dele istu sobu.
6. Kliknite OK, otvoriće se ekran unosa rooming liste.

7. Odaberite Check Profile, da se provere postojeći profili za svako unešeno ime.
8. Odaberite Show extra fields da se prikažu dodatna polja za unos imena dece.
9. Odaberite Enable New Reservations da budete u mogućnosti da kreirate i nove rezervacije.
10. Kliknite save da sačuvate rooming list.

Blok sumarno

	Potential	Actual	Percentage
Room Sold	10	0	0.00 %
Room Revenue	90.00	0.00	0.00 %
Total Room Revenue	1,000.00	0.00	0.00 %
Average Room Rate	100.00	0.00	

Block Summary prikazuje potencijalni, stvarni i procentualni broj prodatih soba (Room Sold), prihod od soba (Room Revenue), ukupni prihod od soba (Total Room Revenue), prosečnu cenu sobe (Average Room Rate).

Kopiranje bloka

Kopiranje može biti korisno ukoliko se u hotelu ponavljaju grupe u pravilnom vremenskom razdoblju ili takozvane tur-serije. Postoje dve vrste tur-serija:

- Custom Series – koristi se kada je potrebno uneti novu šifru bloka i datum dolaska
- Fixed Series – ako je datum dolaska i interval između tur-serija poznat

Unos Custom Series

1. Odaberite blok i kliknite na Copy. Pojaviće se Block Copy dialog box.

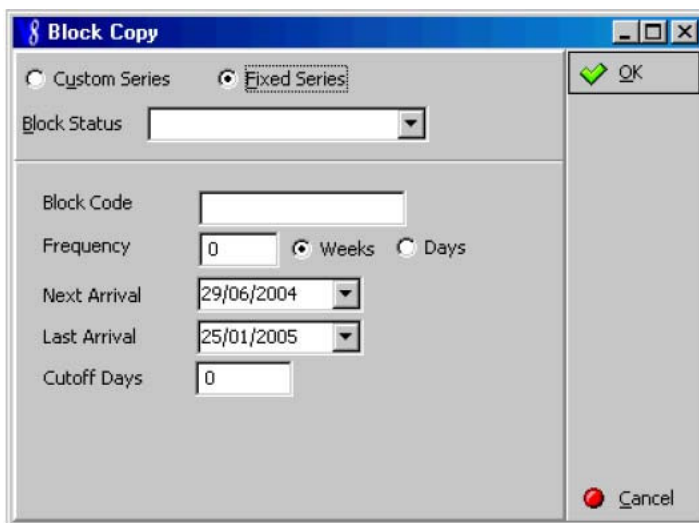
Block Code	Arrival

2. Odaberite Block Status iz drop-down liste.

3. Unesite Block Code.
4. Odaberite Arrival Date za blok.
5. Kliknite OK.

Unos Custom Series

1. Odaberite blok i kliknite na Copy. Pojaviće se Block Copy dialog box.
2. Odaberite Fixed Series.



3. Odaberite Block Status iz drop-down liste.
4. Unesite Block Code.
5. Unesite Frequency, broj dana ili sedmica između svake ture.
6. Odaberite sledeći dolazak ture u polje Next Arrival.
7. Odaberite dolazak poslednje ture u polje Last Arrival.
8. U polje Cutoff Days možete uneti broj dana pre dolaska ture kada će se sobe bez rezervacije vratiti na prodaju.
9. Kliknite OK.

Blok traces

Traces su dostupni i u blokovima.

1. Odaberite blok i kliknite na dugme Traces.
2. Kliknite New.
3. Odaberite datume od kada do kada će trace važiti.
4. Ukucajte poruku u polje Trace Text.
5. Kliknite na OK da sačuvate trace.

Grupne rezervacije

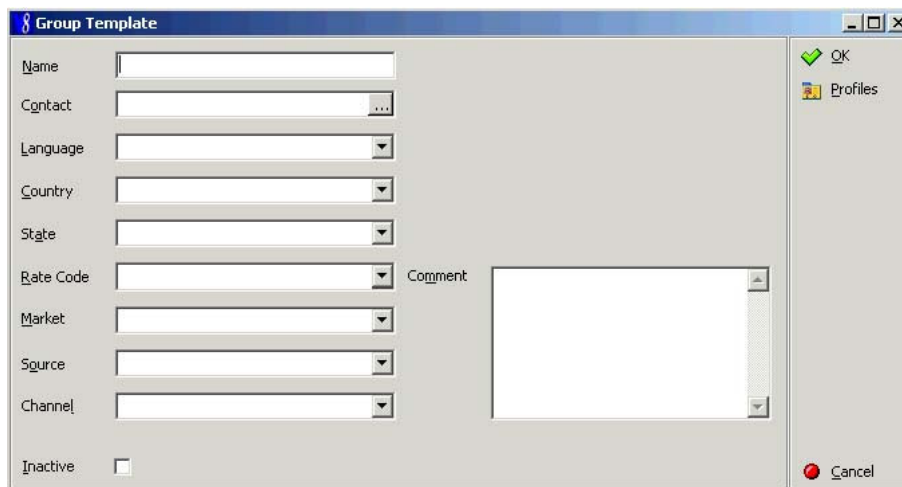
Opcije iz navigatora grupa

- Search – unesite kriterijum pretrage i kliknite na Search
- Full Search – u pretrazi vraća sve grupe koje odgovaraju kriterijumu pretrage
- Clear – da obrišete kriterijum pretrage
- New – da kreirate novu grupu
- Edit – da prikažete postojeću grupu

- Find In Grid – da pronađete određeni detalj u pretrazi

Nova grupna rezervacija

1. Kliknite na New da se prikaže New Group ekran. Sastoji se iz tri taba:
 - Group Info – sadrži informaciju o profilu grupe
 - Financial Account – za linkovanje i pregled finansijskog računa grupe
 - Linked Profiles – da pridružite ostale profile grupi (kontakt, kompanija, agencija, ...)
2. Kliknite na ... pored Template polja da se otvori Group Templates pretraga. Odaberite postojeći grupni profil ili kreirajte novi.



3. Ukucajte datume od kad do kad traje rezervacija ili broj noćenja umesto datuma odlaska.
4. Unesite datum do kog želite da vam se uruči Rooming lista.
5. Unesite dodatne informacije u polje Comments.
6. Kliknite na dugme Save da sačuvate.
7. Prikazaće se Edit Reservation detail ekran.
8. Popunite sve detalje rezervacije. Za broj soba stavite ukupan broj soba.

Kreiranje grupne rezervacije unutar bloka

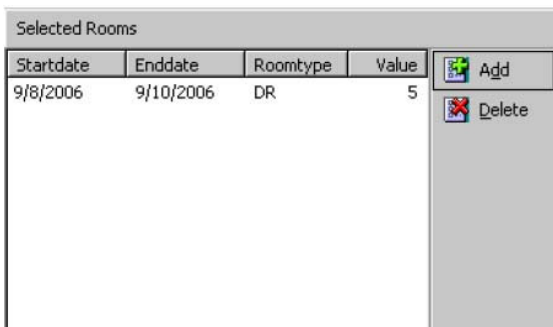
1. Odaberite blok i tab Groups.
2. Group dialog box ima sledeće opcije:
 - Add – da dodate dodatne sobe u već postojeću grupu
 - New – da napravite novu grupnu rezervaciju
 - Edit – da prikazete grupu
 - Find in Grid – da uradite detaljnu pretragu u gridu
3. Kliknite na new da dodate novu grupu. Pojaviće se ekran koji pokazuje datume, tipove soba i broj soba rezervisanih za ovaj blok.

		DR	TR	SR	SU
	Rooms	Rooms	Rooms	Rooms	Rooms
08/09/2006, Fri	68	31	22	10	5
09/09/2006, Sat	68	31	22	10	5
10/09/2006, Sun	68	31	22	10	5

- Na gridu odaberite tip sobe i odgovarajuće datume. Kliknite na dugme Add. Pokazaće se Number of Rooms dialog box:



- Odaberite broj potrebnih soba. Kliknite OK.
- Dobićete informativni ekran.



- Korake 3 i 4 možete ponavljati dokle god imate rezervacija za različite tipove soba.
- Kliknite na dugme Select. Prikazaće se Group dialog box koji sadrži detalje grupe. Pojaviće se poruka:



- Kliknite na Yes to All da povežete za grupu sve profile iz bloka.
- Podesite sve ostale detalje.

Dodavanje dodatne rezervacije u grupu

- U srednjem delu ekrana kliknite na dugme New.
- Pojaviće se Edit Reservation ekran. Unesite detalje rezervacije.

Opcije grupe iz prikaza grupe

- U gornjem delu ekrana se nalaze Group Options koje se odnose na grupu uopšte:
 - Automatic Room Assignment – za automatsko dodeljivanje soba. Opcija je dostupna samo ukoliko su rezervacije iz srednjeg dela ekrana podeljene – split.
 - Group Check in – za prijavu svih gostiju iz grupe. Opcija je dostupna samo ukoliko su rezervacije iz srednjeg dela ekrana podeljene – split i ukoliko sve rezervacije imaju dodeljen broj sobe.
 - Create Message – da pošaljete poruku svakom članu grupe.

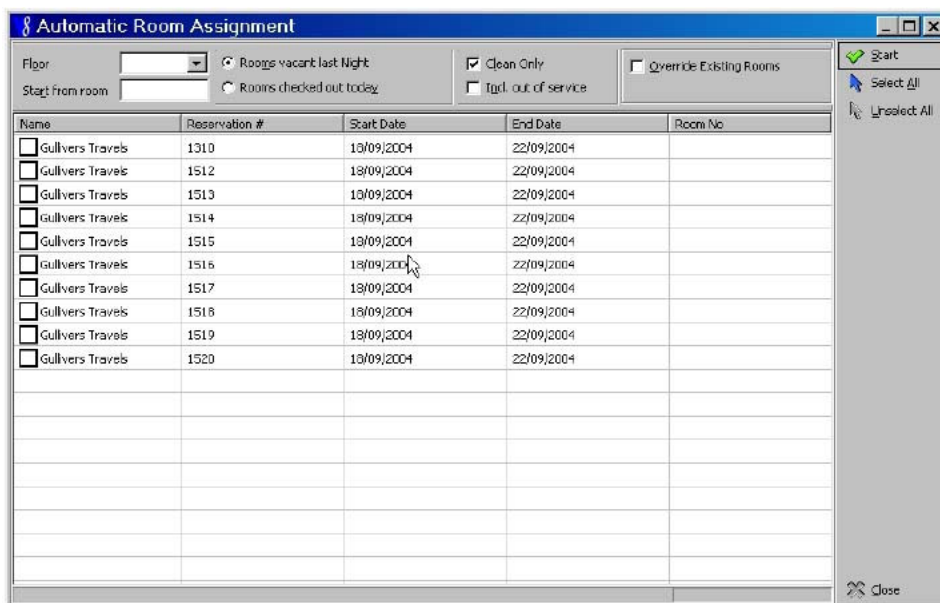
2. U srednjem delu ekrana:

- New – kreiranje nove grupne rezervacije
- Edit – prikaz grupne rezervacije
- Cancel – da otkazete grupnu rezervaciju

- Options – opcije rezervacija u grupi
 - × Add on – kopiranje rezervacije.
 - × Billing Instructions – instrukcije za naplatu.
 - × Check In – da prijavite člana grupe.
 - × Confirmation Letter – da generišete potvrdno pismo.
 - × Messages – da ostavite poruku za određenog člana grupe.
 - × Room Blocking – da dodelite brojeve soba članovima grupe
 - × Set wake up – da postavite da je potreban poziv buđenja.
 - × Traces – da unesete traces.
- Rooming list – unos individualnih imena za grupnu rezervaciju
- Split – da podelimo grupnu rezervaciju u jednu ili više zasebnih rezervacija.
- Edit profile – da prikažete informaciju o profilu.

Automatsko dodeljivanje soba

za automatsko dodeljivanje soba. Opcija je dostupna samo ukoliko su rezervacije iz srednjeg dela ekrana podeljene – split ili ukoliko je za njih napravljena Rooming lista.



U gornjem delu ekrana se nalazi kriterijum pretrage:

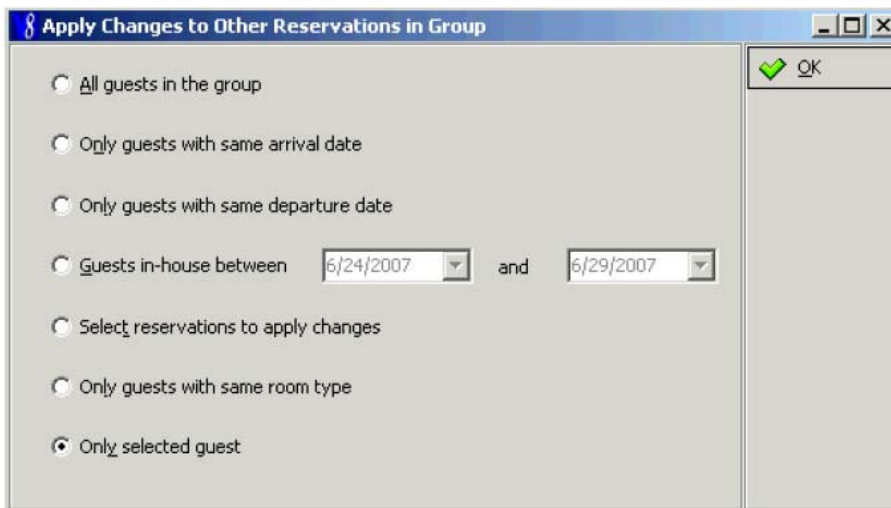
Polje	Opis
Floor	Za dodeljivanje sobe na određenom spratu
Start from room	Od kog broja sobe dodeljivanje brojeva treba da počne
Rooms vacant last night	Sobe koje su bile slobodne prošlu noć
Rooms checked out today	Sobe koje su objavljene danas
Clean only	Samo čiste sobe

Polje	Opis
Incl. Out of service	Sa Out of service sobama
Override existing rooms	Da poništite brojeve soba prethodno dodeljene

Promene u grupi

Sve promene koje se naprave na nekoj od rezervacija koje se nalaze u okviru grupne rezervacije, mogu se primeniti na:

- sve članove – All guests in the group
- samo na goste sa istim datumom dolaska – Only guests with same arrival date
- samo na goste sa istim datumom odlaska – Only guests with same departure date
- gosti u hotelu između datuma – Guest in-house between
- odabrane rezervacije – Select reservations to apply changes
- samo na goste sa istim tipom sobe – Only guests with same room type
- samo na odabranog gosta – Only selected guest



Rezervacije na listi čekanja

Rezervacije se mogu postaviti na listu čekanja ako cena ili tip sobe nije raspoloživ za tražene datume. Ako soba postane raspoloživa, hotel može kontaktirati gosta i obavestiti ga o tome. Ako se neka od prihvaćenih rezervacija otkaže, sistem će poslati poruku da postoje rezervacije na listi čekanja koje se mogu prihvatiti.



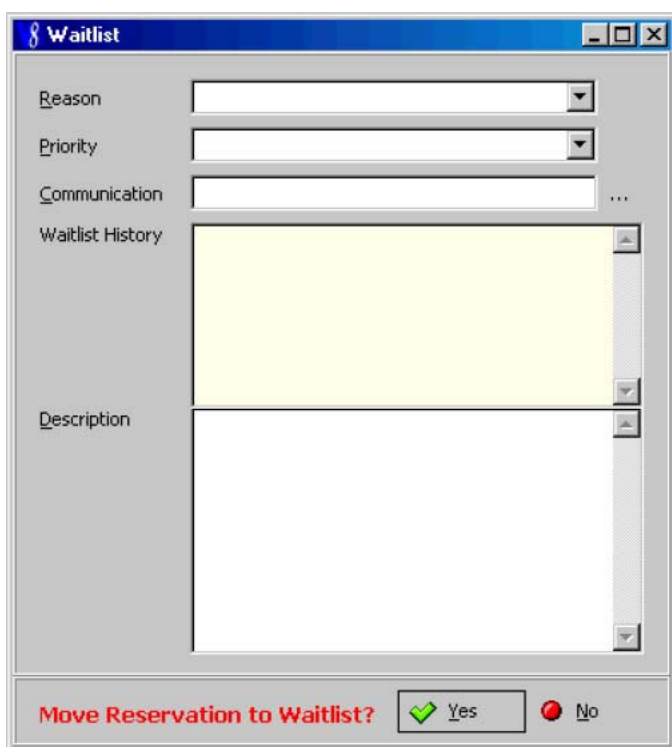
Opcije na tabu Waitlist:

- Acceptable Only – prikazuje samo rezervacije koje se mogu prihvatiti
- New Waitlist – za kreiranje nove rezervacije i postavljanje na listu čekanja
- Edit – za prikaz i izmene rezervacije
- Cancel Res. – za otkazivanje rezervacije

- Accept – za prihvatanje rezervacije i uklanjanje sa Waitliste.
- Change Priority – da promenite nivo prioriteta rezervacije na listi čekanja
- Up – Down Arrow – da promenite red rezervacijama

Kako da stavite rezervaciju na listu čekanja

1. Kliknite na Reservation meni i odaberite Update Reservation. Pronađite željenu rezervaciju.
2. Kliknite na Options i odaberite Waitlist.

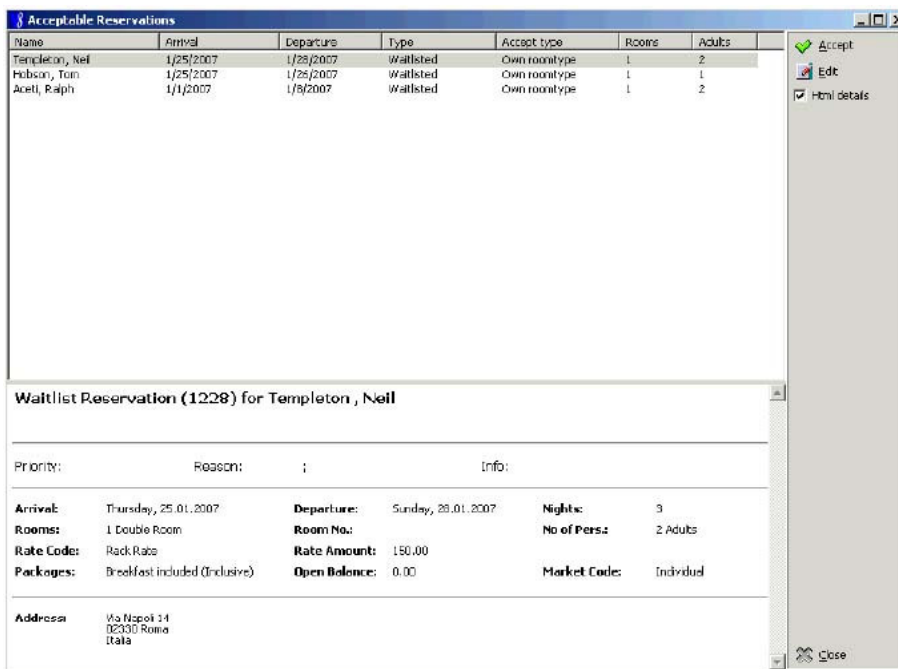


3. Odaberite razlog u polju Reason zbog kog stavljate rezervaciju na listu čekanja.
4. Odaberite prioritet rezervacije u polju Priority.
5. Odaberite preferisani način komunikacije sa gostom u polju Communication.
6. Waitlist History prikazuje istoriju ove rezervacije na listi čekanja.
7. U polju Description unesite bitne komentare.
8. Kliknite na Yes da pomerite rezervaciju na Waitlist-u.

Prihvatljive rezervacije

Ova opcija prikazuje sve rezervacije sa liste čekanja koje se mogu prihvatiti.

1. Kliknite na Reservations meni i odaberite Acceptable Reservation. Pojaviće se Acceptable Reservation ekran, koji pokazuje koje rezervacije su u tom momentu prihvatljive.



2. Odaberite rezervaciju iz grida.
 - Kliknite na Accept da prihvatite rezervaciju i pomerite je na listu čekanja.
 - Kliknite na Edit da prikazete rezervaciju.
 - Odaberite HTML detalje da prikazete informaciju o rezervaciju u HTML formatu.
3. Kliknite na Close.

Finansijski računi

Finansijski računi su računi koji ne utiču na raspoloživost hotelskog kapaciteta i koriste se za knjiženje naplata onima koji nemaju sobu u hotelu ili za grupne kompanijske/agencijske račune. Koriste se za račune osoblja, reprezentacije, POS račune, interne račune kao što su naplata nedolaska ili otkazivanja rezervacije, za izgubljene naplate – lost postings.

Opcije finansijskih računa

Finansijski računi su smešteni u meniju Reservations, pod Financial Account. Opcije su sledeće:

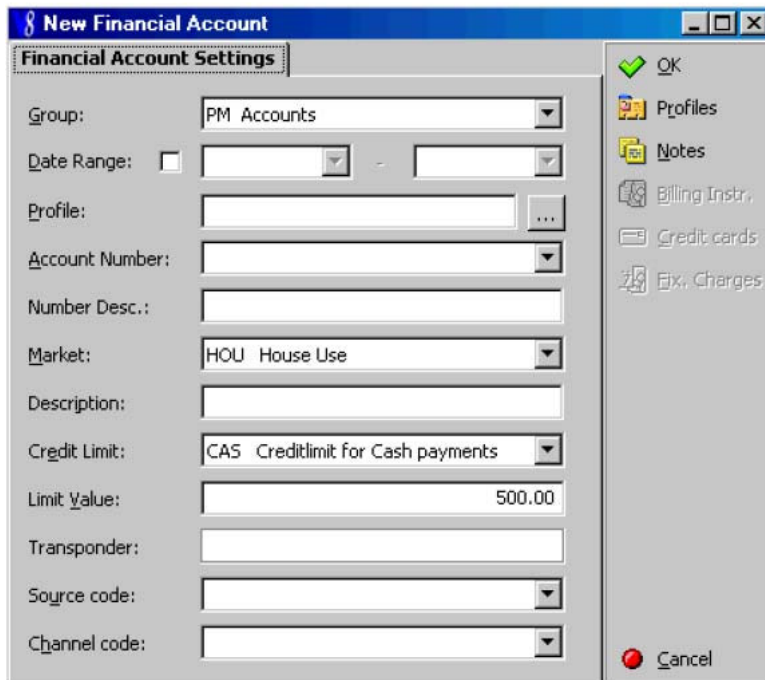
1. New – da kreirate novi finansijski račun
2. Edit – da prikazete i izmenite finansijski račun
3. Check In – da prijavite finansijski račun
4. Find in Grid – da detaljnije pristupite pretrazi
5. Options:
 - Billing – za otvaranje prozora naplate
 - Credit Cards – da dodate, izmenite, obrišete, garantujete ili dobijete odobrenje za kreditne kartice
 - Delete FA – da obrišete finansijski račun. Ovo je moguće samo ako na računu nema nikakvih naplata i ukoliko račun nema billing instructions sa neke od rezervacija.
 - Fixed Charges – da dodate fiksne naplate

Novi finansijski račun

Finansijski račun se može napraviti iz:

- Menija Reservations, opcija Financial Account
- Menija Front Desk, opcija New Financial account
- Menija Cashier, opcija Billing, dugme New FA

1. Otvoriće se New Financial Account dialog box:



2. U polju Group odaberite vrstu finansijskog računa.
3. Unesite Date Range, odnosno period za koji će račun važiti.
4. Kliknite na dugme Profile da povežete profil onoga na koga će glasiti finansijski račun.
5. U polju Account Number odaberite prvi slobodan broj.
6. U polju Market odaberite tržište.
7. Odaberite kreditni limit u polju Credit Limit.
8. Odaberite Source code.
9. Odaberite Channel code.
10. Kliknite OK. Kreiraće se novi finansijski račun.

Dugmići dostupni na prikazu finansijskog računa:

- Profiles – da povežete progfile sa finansijskim računom
- Notes – da unesete beleške za finansijski račun
- Billing Instr. – da unesete instrukcije za naplatu prema drugom finansijskom računu
- Credit Cards – da povežete kreditne kartice sa finansijskim računom
- Fix. Charges – da postavite fiksne naplate za finansijski račun

Promena sobe

Ova opcija prikazuje sve rezervacije ili goste u hotelu koji su predviđeni za promenu sobe prema rasporedu.

Promene sobe se raspoređuju iz prikaza rezervacije i odabiranjem novog broja sobe. Ako je rezervacija prijavljena, gost se može direktno prebaciti u drugu sobu ili se soba može blokirati za ovog gosta i gost rasporediti da pređe u sobu u toku dana.

1. Kliknite na meni Reservations i opciju Room Move, da prikazete Room Move ekran.
 - Gornji deo ekrana daje listu rezervacija koje čekaju premeštaj.
 - Donji deo prikazuje gosta koji je trenutno u sobi za koju je zakazana promena gornje rezervacije.

Name	Previous	Current	Scheduled	Status	Occupied	Arrival	Departure
Abenam, Jean-Pierre	216	216	511	Scheduled move	X	12/31/2006	1/4/2007

Occupied by	Arrival	Departure
Bloomer, Ronald	12/29/2006	1/1/2007

2. Odaberite rezervaciju koja čeka na promenu sobe.
 - Kliknite na Move, ukoliko želite da gosta premestite u željenu sobu.
 - Kliknite na Edit Res. ukoliko želite da prikazete rezervaciju.
 - Kliknite na Refresh da osvežite ekran.
 - Odaberite Html da pogledate rezervaciju u HTML formatu.

Brza rezervacija

Quick Reservation Wizard ubrzava kreiranje rezervacije. Umesto da prolazite kroz proces kreiranja i traženja profila i detalja rezervacije, ovaj Wizard vam omogućava da unesete samo osnovne bitne podatke i tako kreirate rezervaciju. Kasnije možete preko Edit reservation uneti ostale detalje.

1. Iz menija Reservations odaberite Quick Reservation ili na tastaturi ukucajte CTRL+Q.

The image shows a 'Quick Reservation' dialog box with the following fields and values:

- Last name / MI: []
- First / Mail name: []
- Country: Germany
- Zip: []
- City: []
- State: []
- Street 1: []
- Street 2: []
- Language: English
- Title: []
- Address greeting: []
- Letter greeting: []
- Phone: []
- Fax: []
- Arrival: 11/8/2006
- Nights: 1
- Departure: 11/9/2006
- Adults: 1
- Room type: []
- Rate: []

2. Popunite polja.
3. Kliknite OK.
4. Ako sistem zatraži profil, odaberite ga i kliknite OK.
5. Ako ne traži profil, on će se kreirati automatski.