

DOKUMENTATION DER BENUTZERROLLE

Ebene 1 / Hotelbenutzer

ARIANE SYSTEME
23 rue Boudin
93310 Le Pré-Saint-Gervais
+331 48 10 61 00 
+331 1 48 10 61 01 
info@ariane.com 
www.ariane.com 

Back-Office-Übersicht.....	2
Einführung.....	2
Konfiguration.....	2
Tägliches Management.....	2
Überwachung der Lösung	2
Praktische Informationen	3
Benutzerrollen.....	5
Einführung.....	5
Ebene 1 / der Hotelnutzer	5
Ebene 2 / der Manager Benutzer	5
Ebene 3 / der Manager + Benutzer	5
Eigenschaften.....	6
Warteschlange	6
Personal Qr-Code	12
Dashboard.....	14
Statistiken.....	21
KIOSK- FLOTte (Geräteübersicht).....	32
BEGrÜBUNGS-Dashboard.....	34

BACK-OFFICE-ÜBERSICHT

EINFÜHRUNG

Das Backoffice ist das Webportal, mit dem die Allegro V7 Anwendung standardmäßig verwaltet wird. Jedes Hotel ist über das Backoffice zugänglich. Dieses Portal ermöglicht es der Hotelrezeption, den Managern und den Ariane-Benutzern, die installierten Hotels zu überwachen und zu verwalten.

KONFIGURATION

Das Backoffice ist nicht nur für die Verwaltung nützlich, sondern auch das wichtigste Konfigurationswerkzeug, das von den Ariane-Installationsteams verwendet wird. Wenn ein neues Hotel installiert wird, gibt es im Backoffice Module, hauptsächlich im Bereich Allegro Setup, die es ermöglichen, verschiedene Optionen zu konfigurieren, um die Nutzung von Allegro V7 auf die Bedürfnisse des Hotels abzustimmen. Dazu gehören die Konfiguration des PMS, Skin-Optionen, kulturelle Präferenzen und die Einrichtung des Schlüsselsystems.

TÄGLICHES MANAGEMENT

Das Backoffice ist auch ein nützliches Werkzeug für Hotelteams zur Überwachung und Verwaltung der Nutzung von Allegro V7 im Hotel. Es kann verwendet werden, um Ankünfte und Abfahrten über das Dashboard zu verwalten, Warnungen über Kioske über den Flottenmanager zu verwalten und Informationen über Ankunftsdocumente zu aktualisieren, die an Gäste gesendet werden.

ÜBERWACHUNG DER LÖSUNG

Das Backoffice ist nicht nur für die täglichen Hotelnutzer nützlich, sondern auch eine Überwachungsplattform für Manager und das IT-Team des Hotels. Diese Nutzer können die Qualität der Installationen in ihrem Hotel überwachen, haben einen detaillierten Überblick über die Statistiken der Kiosknutzung und nutzen es für interne Aktualisierungen bei Ariane, wie z. B. die Verfolgung der kürzlich installierten Kunden, die Sicherstellung der korrekten Funktion des Hotels und die Aktualisierung bestimmter Konfigurationsaspekte.

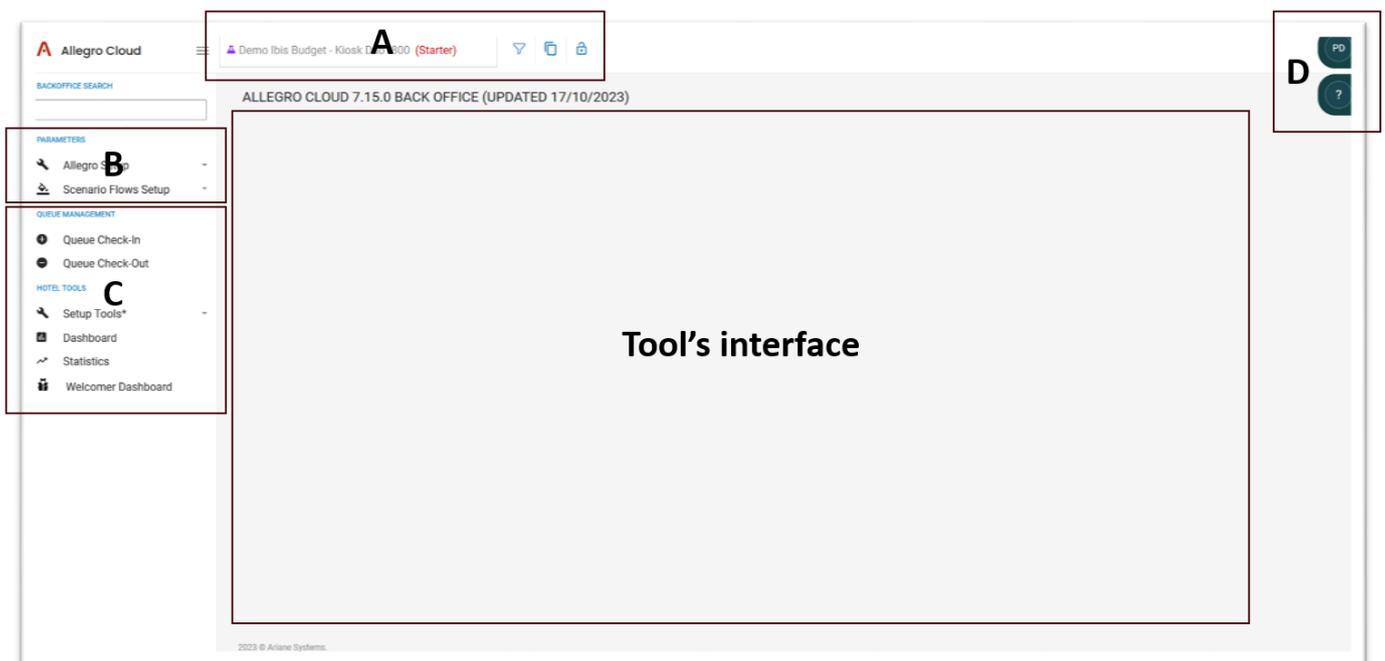
PRAKTISCHE INFORMATIONEN

Link zum Allegro V7 Backoffice:

<https://backoffice.eariane.com> (Nordamerika-Backoffice)

<https://backoffice-europe.eariane.com> (Backoffice für den Rest der Welt)

Übersicht über die Back-Office-Schnittstelle:



A. Auswahl der Hotels
Einrichtung
Schnelle Werkzeuge

B. Set up Einstellungen und Szenario

B. Hotel-Tools

D. Benutzer-Menü

Je nach Benutzerrolle gibt es auch eine Schaltfläche Kioskkonfiguration aktualisieren am oberen Rand der Benutzeroberfläche, mit der der Benutzer den Kiosk aktiv aktualisieren oder hart aktualisieren kann, um einige der an der Konfiguration vorgenommenen Änderungen zu übernehmen. Bitte beachten Sie, dass die Aktualisierungsschaltfläche den Kioskbetrieb stören kann, wenn sie verwendet wird, während jemand den Kiosk benutzt.

Allegro Cloud ☰ Demo - Ariane Systems - Food Hotel Tech 2025 (Starter) 🔍 ☰ 📄 🔒 ⚠️ [Installation Summary](#) [Refresh Kiosk Configuration](#)

BACKOFFICE SEARCH

ALLEGRO CLOUD 7.22.0 BACK OFFICE (UPDATED 17/04/2025)

BENUTZERROLLEN

EINFÜHRUNG

Im Backoffice haben wir 3 verschiedene Arten von Benutzern für das Hotel erstellt. Wir haben diese Rollen mit Zugriffsebenen versehen: Ebene 1 ist der Hotelbenutzer, Ebene 2 der Managerbenutzer und Ebene 3 der Manager + Rolle. Jede Rolle zielt darauf ab, bestimmte Bedürfnisse für die verschiedenen Arten von Benutzern zu erfüllen, die wir im operativen Hotelpersonal antreffen. Die verschiedenen Ebenen haben Zugang zu verschiedenen Funktionen im Backoffice, je nach ihren betrieblichen Anforderungen.

Im Folgenden finden Sie eine kurze Beschreibung der einzelnen Rollen.

EBENE 1 / DER HOTELNUTZER

Der Benutzer der ersten Ebene oder Hotelbenutzer ist die einfachste Benutzerrolle, er hat nur Zugriff auf einen kleinen Teil der Funktionen des Backoffice, die mit der täglichen Betriebsführung des Kiosks zusammenhängen. Die verschiedenen Funktionen, auf die der Benutzer der ersten Ebene Zugriff hat, sind eng mit der Rezeption verbunden.

EBENE 2 / DER MANAGER BENUTZER

Der Benutzer der Stufe zwei oder der Manager-Benutzer hat eine mittlere Zugriffsstufe. Er hat Zugang zu allen verschiedenen Tools, die im Bereich Hotel-Tools des Backoffice verfügbar sind. Dieses Tool umfasst alle Funktionen der Stufe eins, die hauptsächlich für betriebliche Zwecke verwendet werden, aber auch einige leichte Konfigurationsfunktionen der Einrichtungsseite des Backoffice.

EBENE 3 / DER MANAGER + BENUTZER

Der Benutzer der Stufe drei oder Manager + ist der am weitesten fortgeschrittene Benutzerzugang für einen Kunden. Er hat Zugriff auf alle vorherigen Funktionen der Stufen eins und zwei sowie auf einige fortgeschrittene Konfigurations- und Einrichtungsfunktionen.

EIGENSCHAFTEN

Im Folgenden werden die verschiedenen Funktionen erläutert, die für die Benutzerrolle der Stufe 3 zugänglich sind

WARTESCHLANGE

CHECK IN

Die Warteschlange für das Einchecken ist ein Dashboard, auf dem der Benutzer alle verschiedenen Reservierungen finden kann, die darauf warten, vom System bearbeitet zu werden.

Die Warteschlange arbeitet mit einem 4-stufigen System, um den unterschiedlichen Status jeder Reservierung im Hinblick auf den Raumzuweisungsprozess zu filtern:

- **Stufe 1:** Automatisch, die Reservierung wird sofort für die Zimmerzuweisung bearbeitet.
- **Stufe 2:** Die Reservierung wird zum Zeitpunkt des Check-in-Beginns bearbeitet, der Gast kann nicht vor dieser Zeit einchecken. (Es wird kein Zimmer zugewiesen)
- **Stufe 3:** Dies ist eine manuelle Anmeldung am Schalter. Reservierungen landen auf dieser Stufe, wenn etwas mit dem System schief läuft.
- **Stufe 4:** Dies ist eine nicht sichtbare Wartestufenliste, in der Reservierungen darauf warten, bearbeitet und zum richtigen Zeitpunkt in andere Stufen verschoben zu werden.

Reservierungen aus dem Online-Vorab-Check-in werden in die Liste der **Stufe 4** aufgenommen und warten auf die Startzeit des Check-ins oder die voraussichtliche Ankunftszeit, um in die **Stufe 2** verschoben zu werden.

Reservierungen vom Kiosk-Check-in werden in **Stufe 2** weitergeleitet, wenn ein Zimmer zum Zeitpunkt des Kiosk-Check-ins noch nicht fertig war.

The screenshot shows the 'Queue Check-In' dashboard. At the top right, a 'Refresh Queue Table' button is highlighted with a red box and labeled 'A'. Below this are three gauges: 'In Queue: 0', 'Requiring Attention: 0', and 'Manual Tier: 0'. The main section is titled 'Reservation Queue' and contains a filter bar with 'Online' and 'Kiosk' checkboxes (labeled 'B'), a search input field (labeled 'C'), and an 'Advanced Search' button (labeled 'D'). Below the search bar is a table with columns: RESERVATION ID, CONFIRMATION NUMBER, NAME, EMAIL, ROOM TYPE, ROOM, TIER, TIME IN QUEUE, and ETA. The table is currently empty, showing 'No reservations found'. At the bottom left, a 'Delete All Reservations From Queue' button is highlighted with a red box and labeled 'E'. A sidebar on the left contains navigation options like 'Allegro Setup', 'Scenario Flows Setup', 'Queue Check-In', 'Queue Check-Out', 'Setup Tools*', 'Dashboard', 'Statistics', and 'Welcomer Dashboard'.

Mit dieser Funktion hat der Benutzer einen Überblick über die verschiedenen Reservierungen, die vom System bearbeitet werden. Er kann:

- Aktualisieren Sie die Warteschlange, um auf die zuletzt bearbeiteten Reservierungen zuzugreifen (A)
- Filtern Sie die Tabelle, um nur Kiosk- oder Online-Reservierungen anzuzeigen (B)
- Suche nach einer bestimmten Reservierung (C)
- Verwenden Sie die erweiterten Suchfilter, um die Liste zu sortieren oder eine Reservierung zu finden (D)

Advanced Search

Room type: QC2 QR2 QR4

Queuing tier: T1 T2 T3 T4

Room status: Room not assigned Room is ready

[Clear All Filters](#) [Search](#)

- Löschen aller Reservierungen aus der Warteschlange (destruktiver Prozess) (E)

CHECK OUT

Die Warteschlange für das Auschecken ist ein Dashboard, auf dem der Benutzer alle verschiedenen Reservierungen finden kann, die darauf warten, vom System bearbeitet zu werden.

Die Check-out-Warteschlange funktioniert auf die gleiche Weise wie die Check-in-Warteschlange mit 2 verschiedenen Ebenen, die den Status jeder Reservierung filtern.

- **Stufe 1:** Die Reservierung wird vom System automatisch zur Startzeit des Check-outs in der Einrichtung bearbeitet.
- **Stufe 2:** Manuelle Abmeldung an der Rezeption.

Der Benutzer kann nach bestimmten Reservierungen filtern und suchen, genau wie bei der Warteschlangen-Check-in-Funktion.

Queue Check-Out

Refresh Queue Table ?

Online Kiosk

Search By Reservation Number, Confirmation Number, Name, Phone Or Email

RESERVATION ID	CONFIRMATION NUMBER	NAME	EMAIL	ROOM TYPE	ROOM	TIER 1	TIME IN QUEUE
No reservations found							

10 | 20 | 50 per page

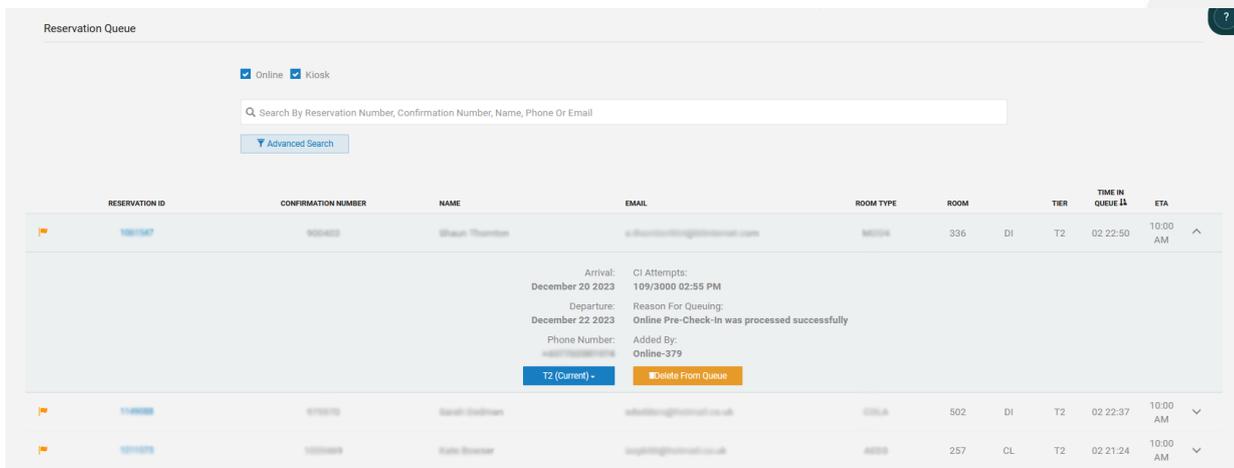
Delete All Reservations From Queue

2023 © Ariane Systems

DETAILS ZUR RESERVIERUNG

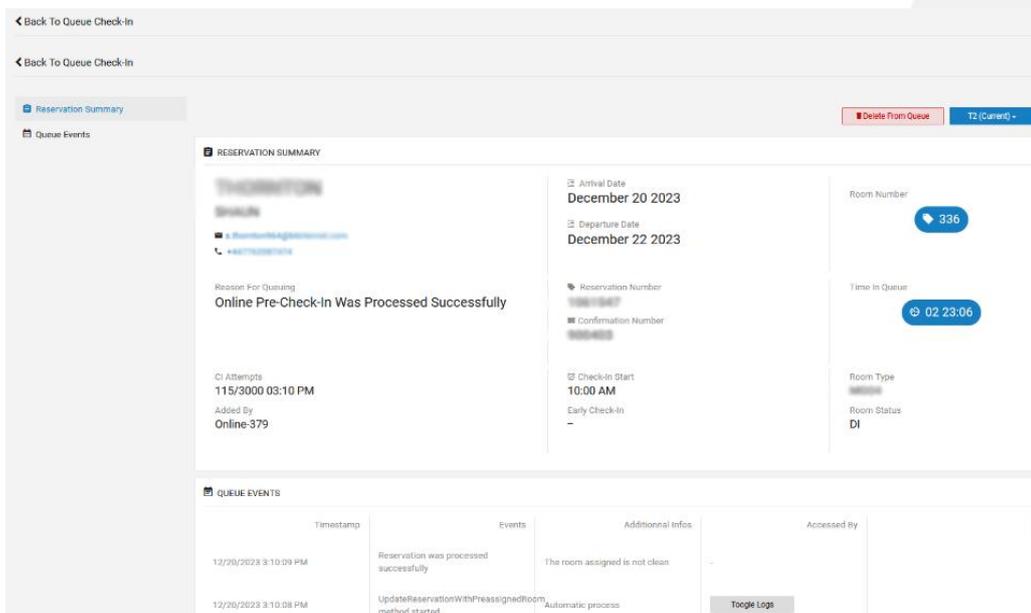
Auf den Seiten der Warteschlange können Sie auf die Details einer Reservierung zugreifen, indem Sie sie erweitern. Die Reservierung kann mit dem Pfeil nach rechts in der Liste erweitert werden. Die erweiterte Ansicht zeigt verschiedene Details zu der Reservierung und den Grund, warum sie sich in der Warteschlange befindet.

In dieser Ansicht ist es auch möglich, die Stufe der Reservierung manuell zu ändern, indem Sie die blaue Taste drücken. Und mit der gelben Taste können Sie eine Reservierung aus der Warteschlange löschen.



The screenshot shows a 'Reservation Queue' interface. At the top, there are filters for 'Online' and 'Kiosk', and a search bar with the text 'Search By Reservation Number, Confirmation Number, Name, Phone Or Email'. Below the search bar is an 'Advanced Search' button. The main part of the interface is a table with columns: RESERVATION ID, CONFIRMATION NUMBER, NAME, EMAIL, ROOM TYPE, ROOM, TIER, TIME IN QUEUE, and ETA. The first row is expanded to show details: Arrival: December 20 2023, CI Attempts: 109/3000 02:55 PM, Departure: December 22 2023, Reason For Queuing: Online Pre-Check-In was processed successfully, Phone Number: [redacted], Added By: Online-379. At the bottom of the expanded row, there are two buttons: 'T2 (Current) -' (blue) and 'Delete From Queue' (yellow).

Wenn Sie auf die blaue Reservierungs-ID auf der linken Seite klicken, können Sie eine detaillierte Ansicht der Reservierungsereignisse im Zusammenhang mit der Warteschlange öffnen. In dieser Detailansicht ist es auch möglich, die Stufe der Reservierung manuell zu ändern und die Reservierung aus der Warteschlange zu löschen.



The screenshot shows a 'Reservation Summary' and 'Queue Events' interface. The 'Reservation Summary' section includes: Arrival Date: December 20 2023, Departure Date: December 22 2023, Reason For Queuing: Online Pre-Check-In Was Processed Successfully, CI Attempts: 115/3000 03:10 PM, Added By: Online-379, Reservation Number: 1153000, Confirmation Number: 1153000, Check-in Start: 10:00 AM, Early Check-in: -. The 'Queue Events' section shows a table with columns: Timestamp, Events, Additional Infos, and Accessed By. The first event is: 12/20/2023 3:10:09 PM, Reservation was processed successfully, The room assigned is not clean. The second event is: 12/20/2023 3:10:08 PM, UpdateReservationWithPressignedRoom method started, Automatic process. At the top right of the summary section, there are buttons: 'Delete From Queue' (red) and 'T2 (Current) -' (blue).

← Back To Queue Check-In

Reservation Summary Delete From Queue T2 (Current)

Queue Events

RESERVATION SUMMARY

Guest

✉ Reservations@hotelmaritim.com

☎ +49 7532 92014

Reason For Queuing
Online Pre-Check-In Was Processed Successfully

CI Attempts
115/3000 03:10 PM

Added By
Online-379

Arrival Date
December 20 2023

Departure Date
December 22 2023

Reservation Number
115/3000

Confirmation Number
115/3000

Check-In Start
10:00 AM

Early Check-In
-

Room Number
336

Time In Queue
02:23:06

Room Type
Standard

Room Status
DI

QUEUE EVENTS

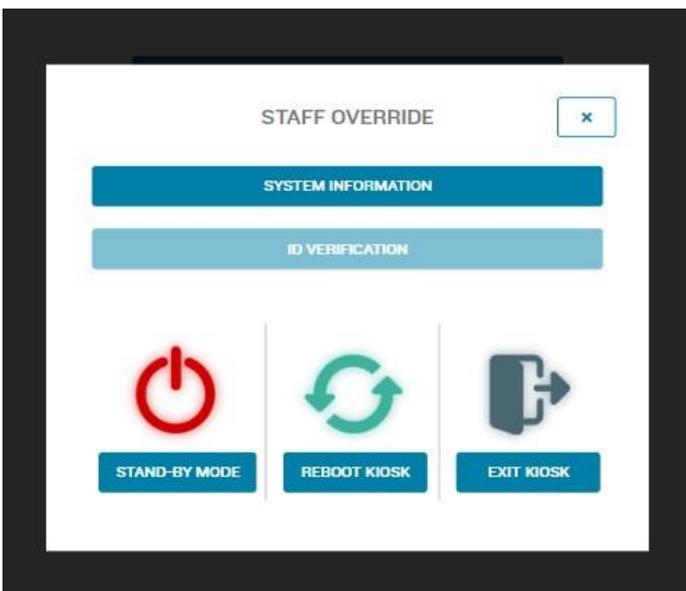
Timestamp	Events	Additional Infos	Accessed By
12/20/2023 3:10:09 PM	Reservation was processed successfully	The room assigned is not clean	
12/20/2023 3:10:08 PM	UpdateReservationWithPreassignedRoom method started.	Automatic process	Toggle Logs

PERSONAL QR-CODE

Das QR-Code-Menü für das Personal ermöglicht es dem Benutzer, einen speziellen QR-Code zu erstellen. Dieser QR-Code kann auf dem Kiosk verwendet werden, um auf das Personalüberschreibungs-Menü zuzugreifen. Der Benutzer muss auf das **Hilfemenü** auf dem Startbildschirm klicken und den QR-Code des Personals scannen.



- Sobald der QR-Code gescannt wurde, wird das spezielle Personalmenü angezeigt:



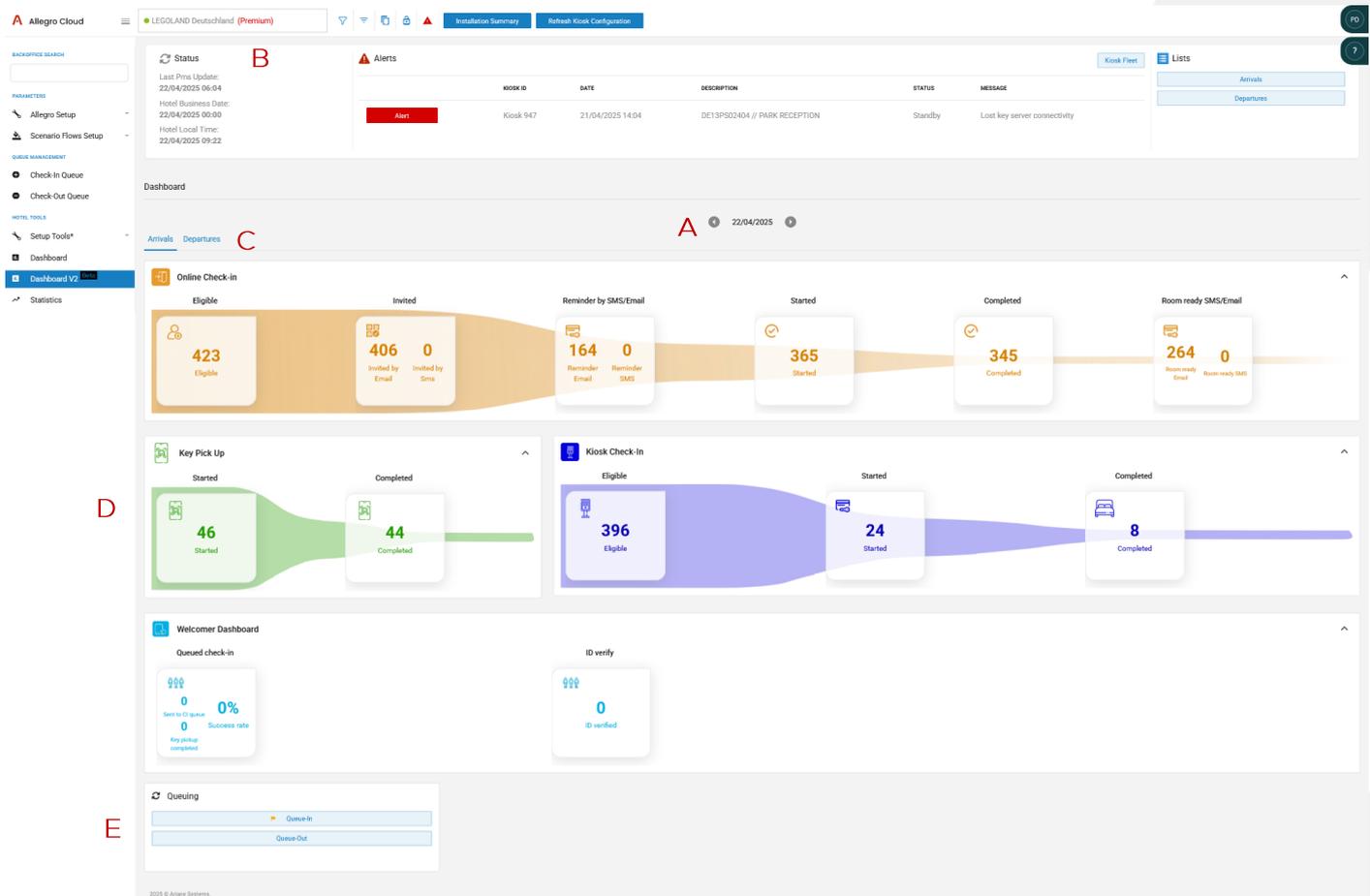
Windows zuzugreifen.

- Die Systeminformationen von liefern Informationen über den verwendeten Kiosk.
- Die Option Ausweisüberprüfung ermöglicht es dem Personal, den Scanvorgang für einen Gast nach einer manuellen Überprüfung zu umgehen.
- Die Taste Stand-by-Modus, um den Kiosk manuell in den Stand-by-Modus zu versetzen.
- Die Schaltfläche Kiosk neu starten, um das Kiosksystem manuell neu zu starten.
- Die Schaltfläche Kiosk beenden, um die Kioskanwendung zu beenden und auf

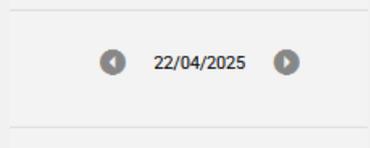
DASHBOARD

Das Dashboard-Modul ist im Backoffice über das linke Menü unter dem Menü Setup-Tools zugänglich. Dieses Modul gibt einen täglichen Gesamtüberblick über die Reservierungen, die Ariane vom PMS des Hotels erhält.

Das Armaturenbrett:

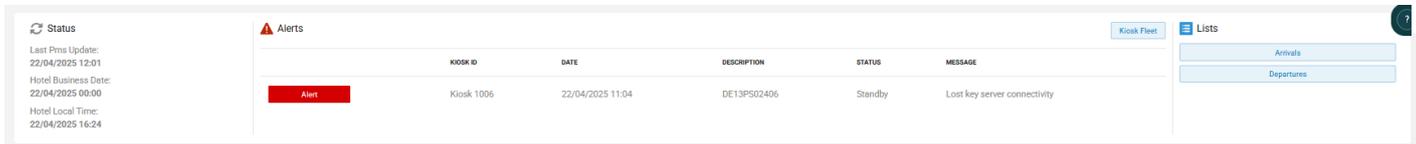


A: Die Datumsauswahl; hier kann der Benutzer das Datum auswählen, an dem er die verschiedenen Daten sehen möchte. Direkt unter dem PMS zeigt das Datum und die Uhrzeit des "letzten PMS-Updates" dem Nutzer an, wann Ariane das letzte Mal ein Update vom PMS des Hotels erhalten hat.



Bitte beachten Sie, dass das Dashboard ein tagesaktuelles Werkzeug ist. Historische Daten sind zwar über die Datumsauswahl zugänglich, können aber ungenaue Daten enthalten.

B: Der oberste Bereich des Dashboards ist der Werkzeugbereich. In diesem Bereich werden verschiedene nützliche Informationen für den Benutzer gesammelt:



The screenshot shows the top section of the dashboard. On the left, there is a 'Status' panel with the following information:

- Last Pms Update: 22/04/2025 12:01
- Hotel Business Date: 22/04/2025 00:00
- Hotel Local Time: 22/04/2025 16:24

In the center, there is an 'Alerts' table with one entry:

Alert	KIOSK ID	DATE	DESCRIPTION	STATUS	MESSAGE
	Kiosk 1006	22/04/2025 11:04	DE13PS02406	Standby	Lost key server connectivity

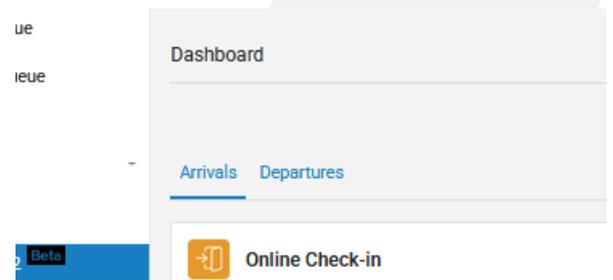
On the right, there is a 'Lists' panel with buttons for 'Arrivals' and 'Departures'. Above these buttons are 'Kiosk Fleet' and 'Lists' tabs.

Der Status des Hotels, der die letzte PMS-Aktualisierung, das Betriebsdatum des Hotels und die Ortszeit des Hotels zusammenfasst.

Der Unterabschnitt „Alerts“: Wenn auf dem Kiosk aktive Alerts vorhanden sind, werden sie hier angezeigt, und es ist auch möglich, von hier aus über die Schaltfläche in der rechten oberen Ecke auf die Kioskflotte zuzugreifen.

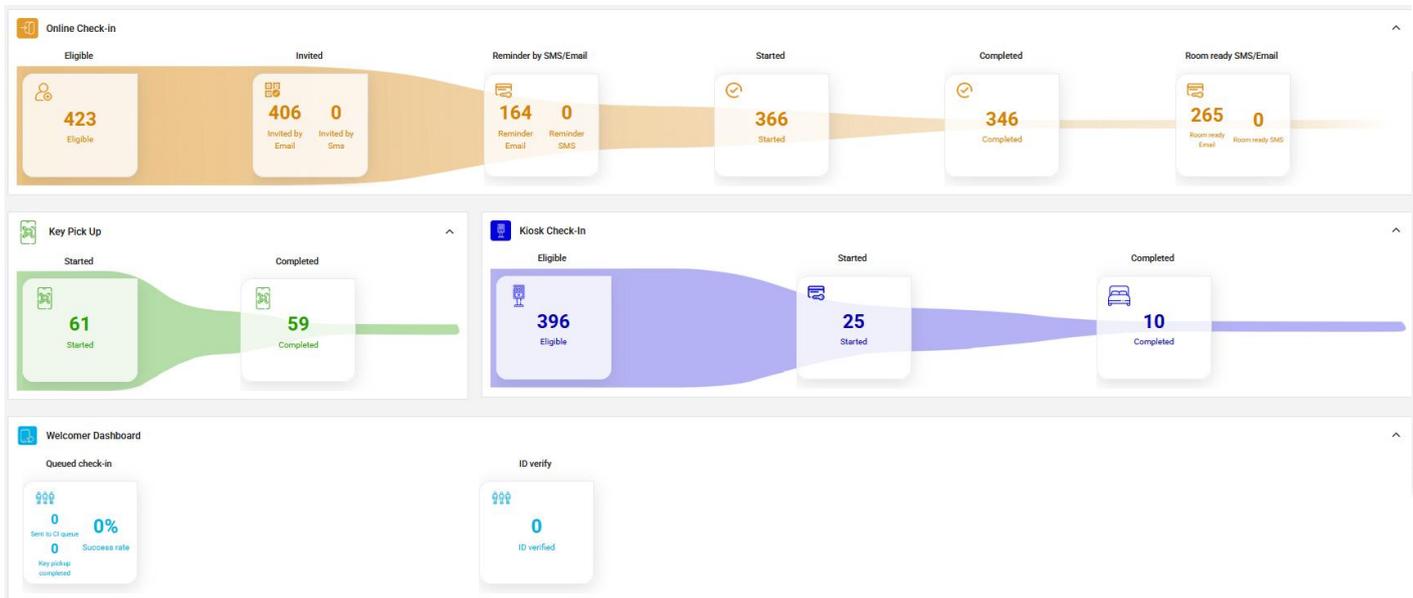
Und die Verknüpfungsschaltfläche **Listen**. Damit kann der Benutzer auf die detaillierten Reservierungslisten entweder für Ankünfte oder Abflüge zugreifen.

C: Für die verschiedenen Datenpunkte, die im Dashboard angezeigt werden, ist es möglich, entweder die Ankünfte oder die Abflüge anzuzeigen, was über die 2 verschiedenen Registerkarten ausgewählt werden kann.



The screenshot shows a 'Dashboard' section with two tabs: 'Arrivals' (selected) and 'Departures'. Below the tabs, there is a 'Beta' label and an 'Online Check-in' button with a QR code icon.

D: Hauptbereich, Datenpunkte



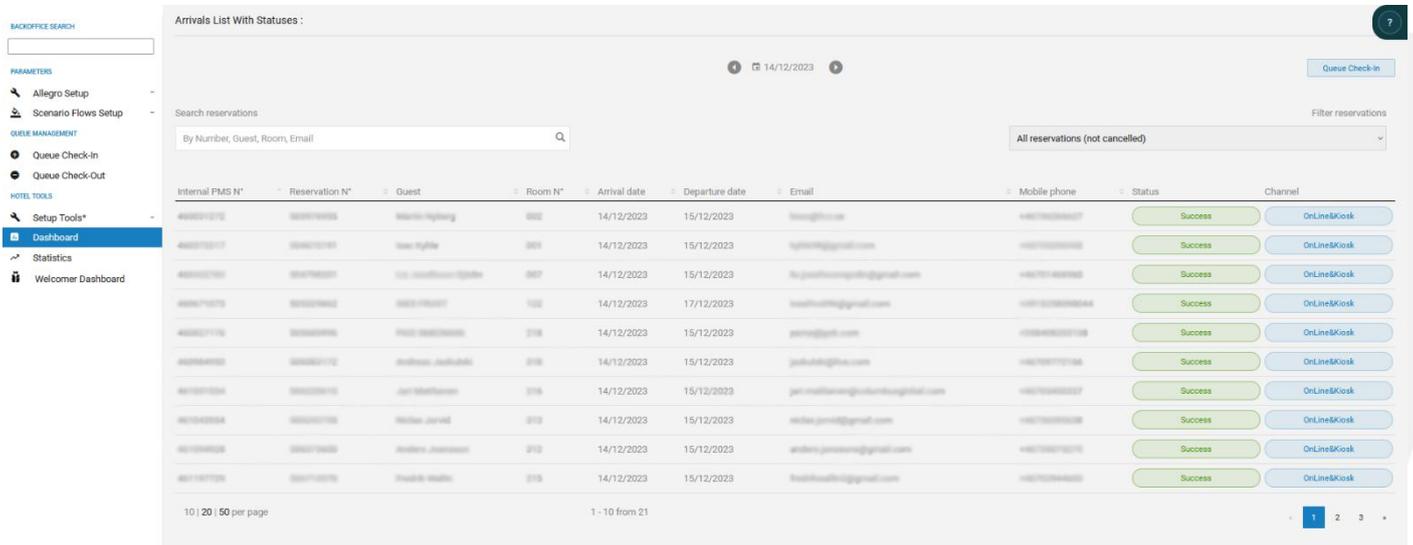
Im Hauptbereich des Dashboards werden verschiedene Kacheln angezeigt, wobei sich jede Kachel auf einen bestimmten Aspekt der Lösung bezieht, entweder in Bezug auf die Ankunft oder den Abflug.

Jede der verschiedenen Kacheln folgt einem chronologischen Pfad bezüglich der verschiedenen Schritte des Szenarios, das die Gäste durchlaufen.

Es ist möglich, auf jede der verschiedenen Datennummern zu klicken, um auf die mit dieser Nummer verbundene Reservierungsliste zuzugreifen.

E: Es ist auch möglich, von dieser Seite aus direkt auf die Warteschlange zuzugreifen, indem Sie auf die Schaltfläche *Einchecken in die Warteschlange* oder *Auschecken aus der Warteschlange* oben rechts am unteren Rand der Seite klicken.

Wenn Sie auf die Reservierungsnummer klicken, öffnet sich die Listenansicht mit allen verschiedenen Reservierungen.



Arrivals List With Statuses :

14/12/2023

Queue Check-in

PARAMETERS

- Allegro Setup
- Scenario Flows Setup

QUEUE MANAGEMENT

- Queue Check-In
- Queue Check-Out

HOTEL TOOLS

- Setup Tools*
- Dashboard**
- Statistics
- Welcomer Dashboard

Search reservations

By Number, Guest, Room, Email

Filter reservations

All reservations (not cancelled)

Internal PMS N°	Reservation N°	Guest	Room N°	Arrival date	Departure date	Email	Mobile phone	Status	Channel
440011212	440011212	Maria Helling	802	14/12/2023	15/12/2023	helling@tiscali.it	+49174488827	Success	OnLine&Kiosk
440012017	440012017	Tommy Nylén	801	14/12/2023	15/12/2023	nylen@nylen.com	+46701488828	Success	OnLine&Kiosk
440012020	440012020	Dr. Josefina Späth	807	14/12/2023	15/12/2023	jo.spaeth@post@t-online.de	+49701488828	Success	OnLine&Kiosk
440011213	440011213	Wolfgang	102	14/12/2023	17/12/2023	wolfgang@tiscali.it	+49174488827	Success	OnLine&Kiosk
440011174	440011174	Frank	318	14/12/2023	15/12/2023	frank@tiscali.it	+49174488827	Success	OnLine&Kiosk
440011212	440011212	Andreas	318	14/12/2023	15/12/2023	andreas@tiscali.it	+49174488827	Success	OnLine&Kiosk
440011214	440011214	Jan	318	14/12/2023	15/12/2023	jan@tiscali.it	+49174488827	Success	OnLine&Kiosk
440011214	440011214	Wolfgang	313	14/12/2023	15/12/2023	wolfgang@tiscali.it	+49174488827	Success	OnLine&Kiosk
440011212	440011212	Andreas	312	14/12/2023	15/12/2023	andreas@tiscali.it	+49174488827	Success	OnLine&Kiosk
440011212	440011212	Frank	313	14/12/2023	15/12/2023	frank@tiscali.it	+49174488827	Success	OnLine&Kiosk

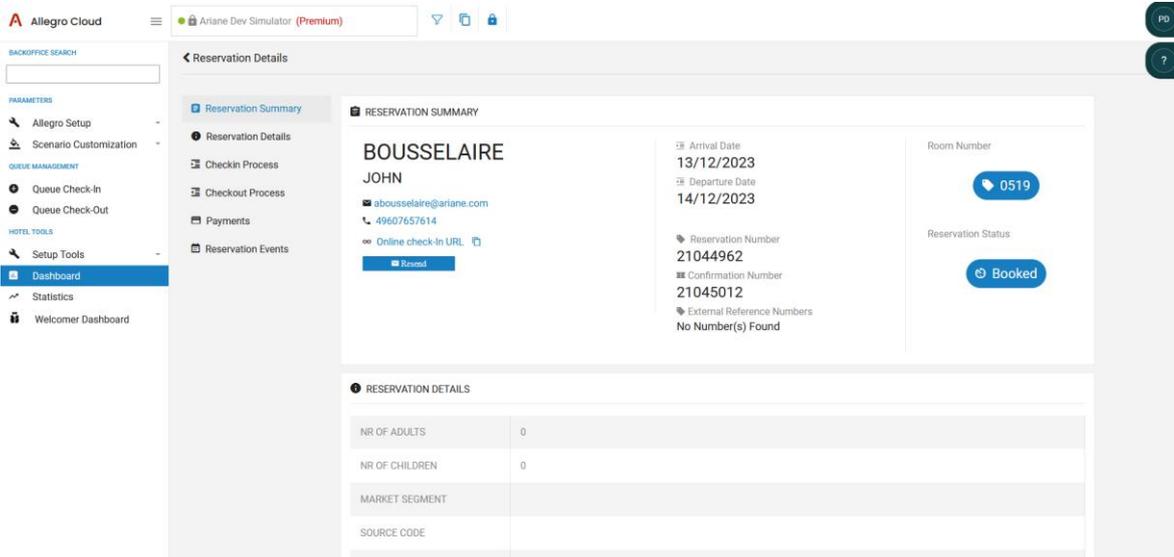
10 | 20 | 50 per page

1 - 10 from 21

1 2 3

Diese detaillierte Ansicht enthält verschiedene Informationen zu jeder Reservierung, den Status der Reservierung und die Check-in-Kanäle.

Die letzte Ebene der Details, die auf dem Dashboard zu einer Reservierung zugänglich sind, ist die Seite „Reservierungsdetails“.



The screenshot shows the 'Reservation Details' page in the Allegro Cloud interface. The page is titled 'Reservation Details' and features a 'RESERVATION SUMMARY' section for a reservation made by BOUSSELAIRE JOHN. The summary includes the following information:

- Arrival Date: 13/12/2023
- Departure Date: 14/12/2023
- Room Number: 0519
- Reservation Status: Booked
- Reservation Number: 21044962
- Confirmation Number: 21045012
- External Reference Numbers: No Number(s) Found

Below the summary is a 'RESERVATION DETAILS' table:

Category	Value
NR OF ADULTS	0
NR OF CHILDREN	0
MARKET SEGMENT	
SOURCE CODE	

The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'PARAMETERS', 'QUEUE MANAGEMENT', and 'HOTEL TOOLS'. The 'Reservation Details' option is currently selected.

Diese Seite enthält alle verfügbaren Details zu einer bestimmten Reservierung. Diese Details sind nach verschiedenen Kategorien sortiert, die Sie im linken Menü finden. Alle diese Kategorien beziehen sich auf jede Interaktion, die der Gast während seines Aufenthaltes mit Ariane hat. Von dem Moment an, in dem die Reservierung bei Ariane eingeht, bis zum Auschecken des Gastes, einschließlich der Anspruchsberechtigung, der Zahlung oder des Online-Ablaufs.

Bei der Erkundung einer der verschiedenen Kategorien werden die Ereignisse, die mit dieser Kategorie zusammenhängen, Schritt für Schritt mit einem Zeitstempel angezeigt, um die gesamte Reise des Gastes verfolgen zu können.

- Reservation Summary
- Reservation Details**
- Checkin Process
- Checkout Process
- Payments
- Reservation Events

CHECKOUT PAID

- Reservation Summary
- Reservation Details
- Checkin Process
- Checkout Process
- Payments
- Reservation Events**

PAYMENTS

RESERVATION EVENTS

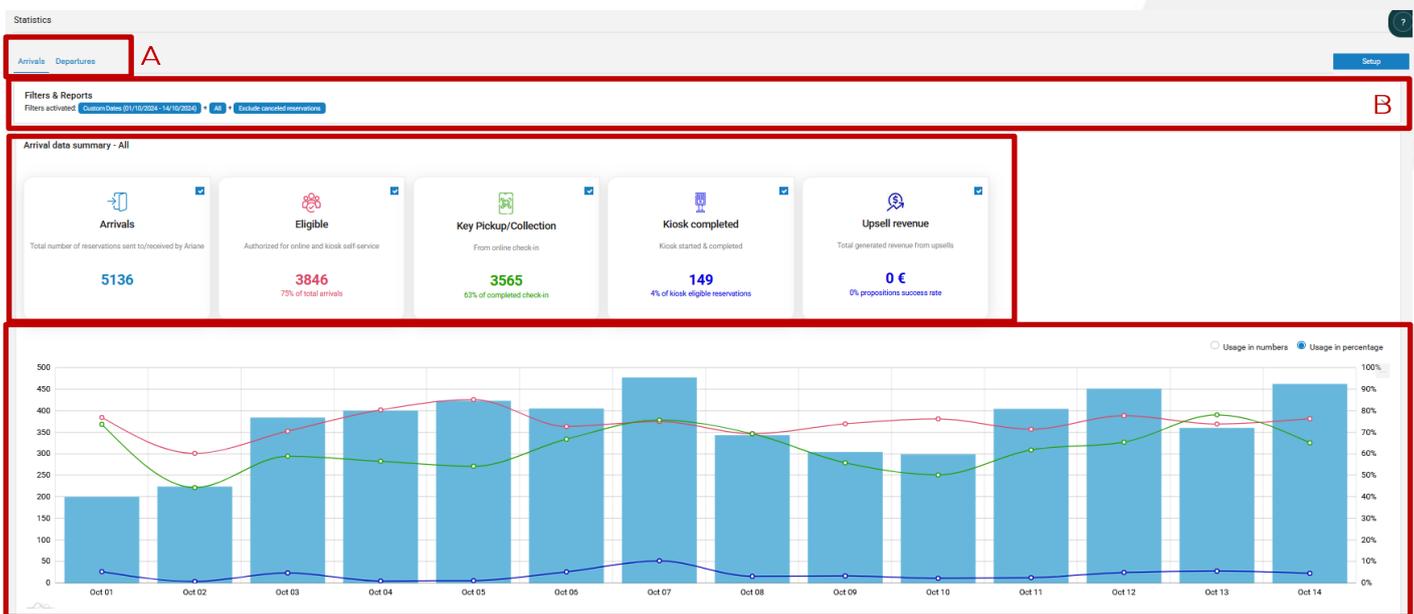
EVENT	DETAILS	DATE
ReservationEligibleForKioskCI		13/12/2023 13:55
ReservationEligibleForOnlineCI		13/12/2023 13:55
Email	Reservation enqueued for InviteCheckin notification with the email address = Jo**Bo***** <jo*****re@*****.com>	13/12/2023 13:56
Sms	Reservation enqueued for InviteCheckin notification with the phone number = 49*****614	13/12/2023 13:56
NotificationSent_Clinvitation	notifications.email: sent	13/12/2023 13:56
Sms	InviteCheckin SMS not sent, error =	13/12/2023 13:56
Email	InviteCheckin email sent.	13/12/2023 13:56

2023 © Ariane Systems

STATISTIKEN

Das Dashboard-Modul ist im Backoffice über das linke Menü unter dem Menü Setup-Tools zugänglich. Dies ist ein sehr leistungsfähiges Werkzeug, um die gesamte Nutzung des Kiosks im Hotel über verschiedene Kanäle zu analysieren. Die Seite ist unterteilt in Ankunft und Abreise sowie in die verschiedenen Aspekte des Kiosks und des Check-in-Prozesses des Gastes, vom Online-Vorab-Check-in bis zum Check-out.

Unten sehen Sie die erste Übersichtsseite der Statistiken, auf der der Benutzer eine Zusammenfassung der verschiedenen im Dashboard verfügbaren Datenkanäle findet.

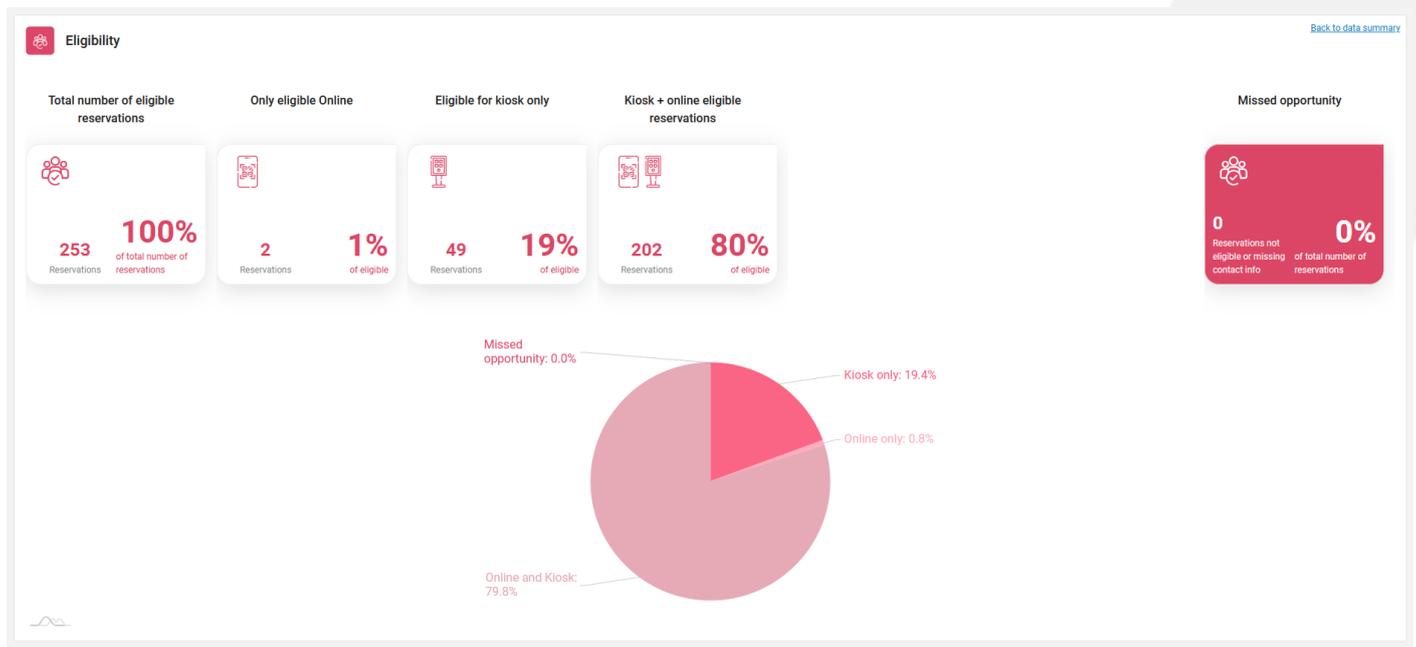


- Selektor zur Auswahl zwischen Ankunft und Abreise (A)
- Filterauswahl: nur Kiosk Check In, nur Online Check In, beide Check In Kanäle, die Datumsauswahl, alle Reservierungen oder nur die stornierten anzeigen lassen,
- Bereich für das Herunterladen von Berichten, um detaillierte Excel-Dateien für Ankunft oder Abfahrt und für Kiosk oder online herunterzuladen. (in Bezug auf den ausgewählten Zeitraum) (B)
- Datenzusammenfassung, es ist möglich, jeden Datenkanal zu aktivieren oder zu deaktivieren, um eine gezielte Datenübersicht zu erhalten (C)
- Datendiagramm, das die Daten aus den unter (A) ausgewählten Kanälen verwendet; es handelt sich um ein numerisches Diagramm, das die Anzahl der Buchungen in einem bestimmten Zeitraum anzeigt. (D)

STATISTIK ZUR CHECK IN BERECHTIGUNG VERSCHIEDENER KANÄLE

Die verschiedenen im Statistikportal gesammelten Daten werden chronologisch zwischen den einzelnen Kanälen angezeigt. Sie folgen den verschiedenen Schritten der Reise des Gastes in Bezug auf den Check-in-Prozess.

Check In Berechtigung:

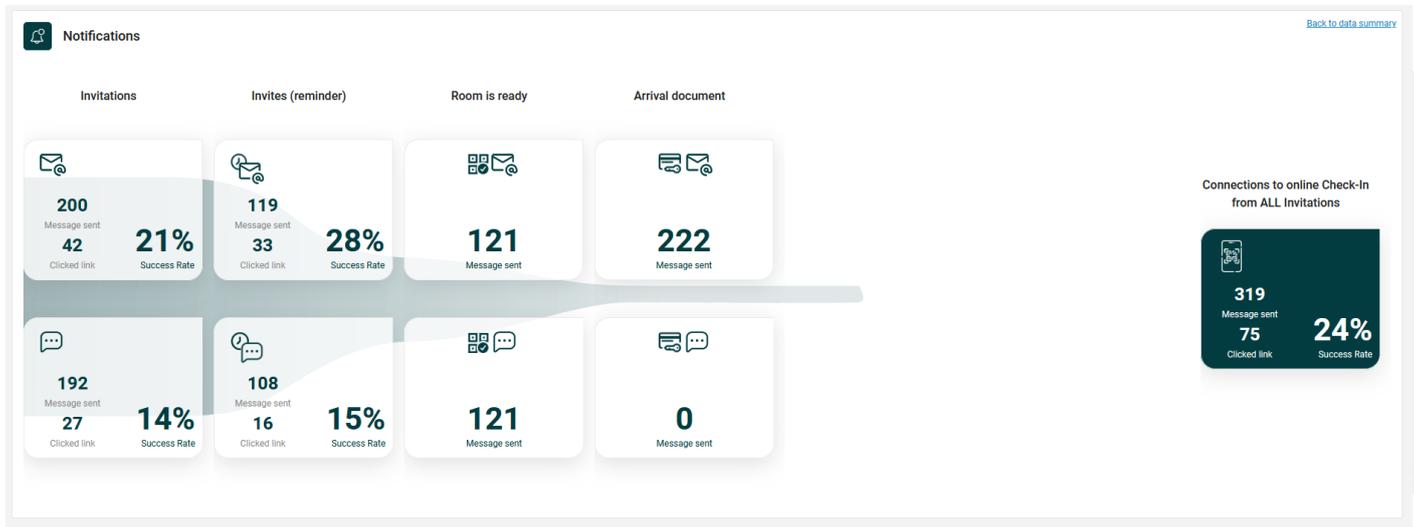


Der Abschnitt Berechtigung zeigt die verschiedenen Berechtigungsstatus an, die eine Reservierung in Bezug auf die im System verfügbaren Informationen und die Berechtigungskriterien für das Hotel haben kann.

Im ersten Kasten wird die Gesamtzahl der Reservierungen angezeigt, der drei folgenden Kästen zeigen die spezifische Berechtigung der Reservierungen in Bezug auf Kiosk, Online oder Kiosk & Online Check In an. Die verschiedenen Prozentsätze werden in Bezug auf die Gesamtzahl der Reservierungen in der Sektion berechnet.

Der dunkel rosa Kasten (rechts) zeigt informative Daten an, zu den verpassten Chancen eines Check Ins an. Das heißt, Reservierungen, die Ariane nicht kontaktieren konnte oder die von den Berechtigungskriterien ausgeschlossen wurden.

Benachrichtigungen:



Nach dem Abschnitt über die Eignung folgen die Benachrichtigungen, in denen der Benutzer die verschiedenen Nachrichten an die Gäste sehen kann. Der Bereich ist in zwei Zeilen unterteilt, die sich durch ein unterschiedliches Logo unterscheiden. In der oberen Zeile werden die per Post und in der unteren Zeile die per SMS gesendeten Nachrichten angezeigt.

Die Einladungskacheln sind unterteilt in die Anzahl der gesendeten Nachrichten und die Anzahl der Nutzer, die den Link in der Nachricht angeklickt haben. Der Prozentsatz des Erfolgs gibt die Anzahl der Gäste an, die auf den Link geklickt haben; eine niedrige Rate könnte darauf hinweisen, dass die Nachricht für den Gast nicht klar genug ist.

Die beiden letzten Kacheln, „Zimmer ist bereit“ und „Ankunftsdocument“, beziehen sich auf Gäste, die bereits im Hotel sind.

Die Meldung „Zimmer ist bereit“ wird gesendet, wenn ein Gast zum Kiosk kommt, um seinen Schlüssel zu holen, und das Zimmer noch nicht bereit ist; diese Reservierung wird zu einem Vor-Check-in und Ariane sendet die Meldung „Zimmer ist bereit“, wenn das Zimmer für den Gast verfügbar ist.

Das Ankunftsdocument ist eine im Backoffice konfigurierbare Nachricht, die wichtige Informationen über den Aufenthalt des Gastes im Hotel zusammenfasst und nach dem Einchecken verschickt wird.

Online:



Der Online-Bereich unterteilt die gesamte Online-Reise des Gastes in verschiedene Schritte, von den Einladungen bis hin zu den abschließenden Benachrichtigungen, die gesendet werden, wenn das Zimmer fertig ist (Nachricht "Check in done").

Dieser Bereich funktioniert wie ein Trichter, und das übergeordnete Ziel für das Hotel besteht darin, so viele Gäste wie möglich vom Beginn bis zum Abschluss der Online-Reise zu halten.

Die Kacheln in der ersten Zeile zeigen eine chronologische Zusammenfassung der Daten von der Einladung bis zur Schlüsselübergabe im Hotel mit den verschiedenen Schritten des Gastes während der Reise:

Wie viele Gäste haben sich mit dem Online-Szenario verbunden?

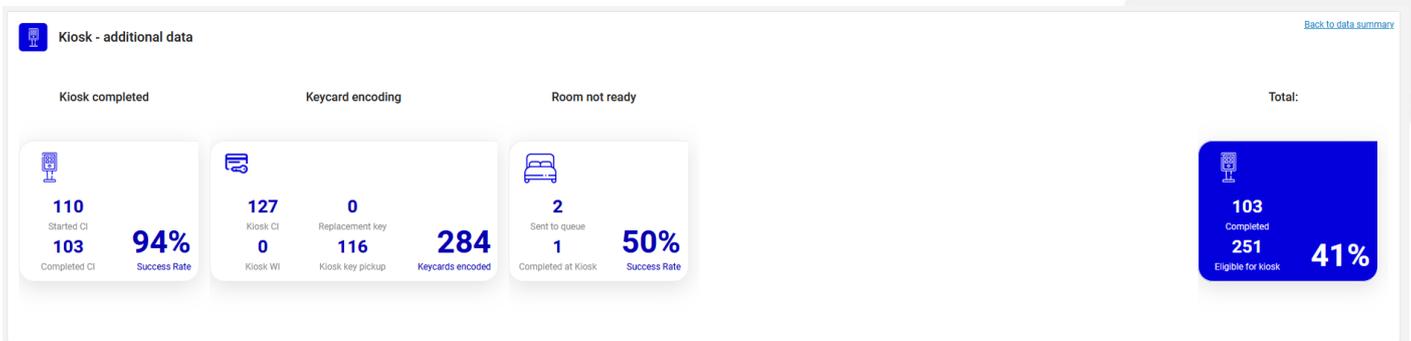
Wie viele haben es abgeschlossen?

Wie viele Check-in-Nachrichten wurden versendet?

Wie viele Gäste nutzten das Szenario der Schlüsselabholung nach erfolgreichem Vor-Check-in?

Der untere Top-Down-Trichter zeigt nur numerische chronologische Daten an, die einer genaueren Online-Reise der Gäste Schritt für Schritt folgen. Berechnet mit der Gesamtzahl der Ankünfte und der Anzahl der erfolgreichen Schlüsselabholungen aus der Gesamtzahl der Ankünfte.

Kiosk – zusätzliche Daten



Der Kioskbereich konzentriert sich auf die Nutzung des Kiosks außerhalb der Online-/Schlüsselabholung.

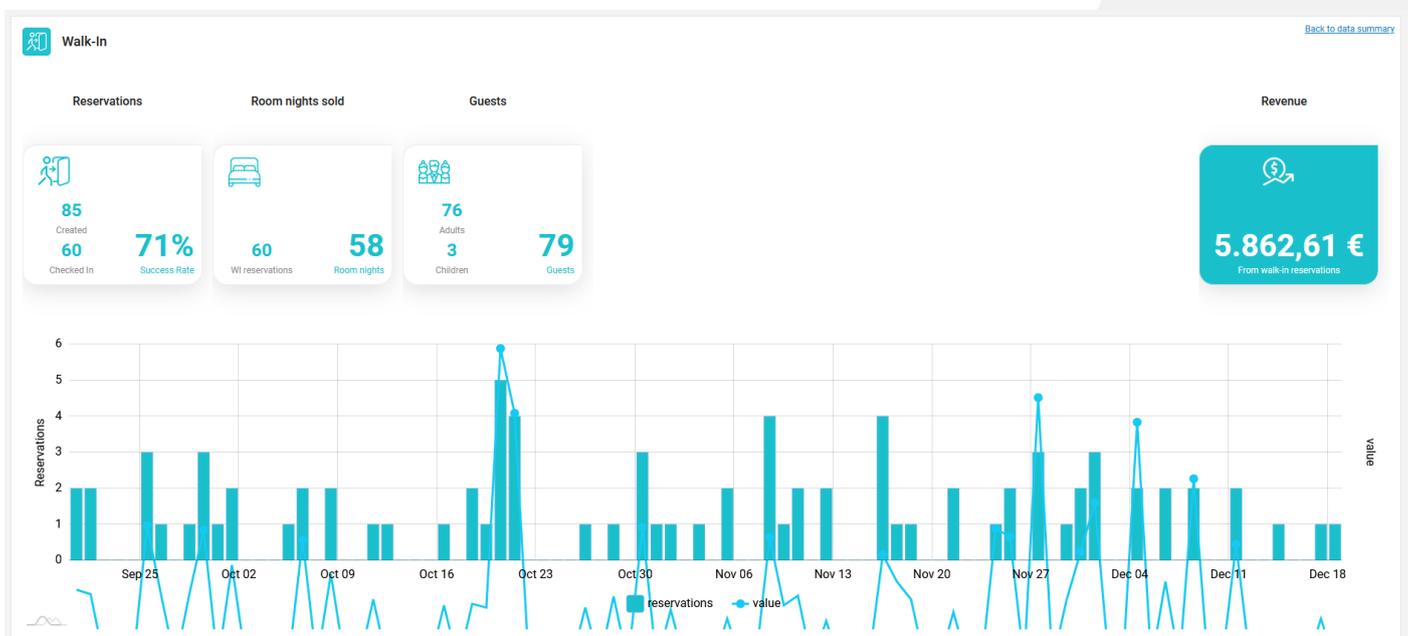
Die erste Kachel zeigt die Gesamtzahl der am Kiosk gestarteten Check-ins und die Anzahl der abgeschlossenen Check-ins mit einer prozentualen Erfolgsquote an; eine niedrige Zahl könnte darauf hindeuten, dass das Szenario zu lang oder kompliziert ist und angepasst werden muss.

Die zweite Kachel ist eine informative Kachel, die die Anzahl der Schlüssel anzeigt, die am Kiosk durch verschiedene Ursprünge kodiert wurden.

Die letzte Kachel zeigt die Anzahl der "Zimmer nicht bereit"-Reservierungen am Kiosk an. Dies geschieht, wenn der Gast am Kiosk ankommt und für seine Reservierung kein Zimmer verfügbar ist. (siehe: *Abschnitt Benachrichtigung und Warteschlange für weitere Informationen*)

Die letzte Kachel zeigt die Gesamtzahl der Reservierungen, die für den Kiosk-Check-in in Frage kommen, und die Anzahl der abgeschlossenen Check-ins.

Walk In:



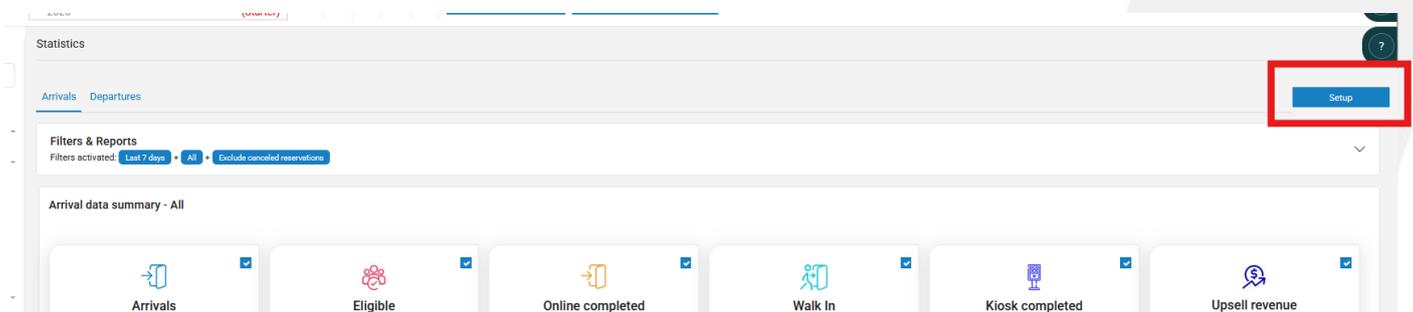
Der Walk-in ist ein spezieller Bereich am Ende des Statistikportals, der nur verfügbar ist, wenn das Hotel Walk-ins-Szenarien am Kiosk aktiviert hat. Das Walk-in-Szenario bezieht sich auf Gäste, die ins Hotel kommen und am Kiosk eine Reservierung vornehmen.

Die verschiedenen Kacheln zeigen die Anzahl der am Kiosk erstellten Reservierungen, die Anzahl der verkauften Übernachtungen pro Zimmer, die Anzahl der Gäste und vor allem den Gesamtumsatz, der im ausgewählten Zeitraum durch Walk-ins erzielt wurde.

Das Diagramm am unteren Rand zeigt den Umsatz und die Anzahl der Reservierungen an.

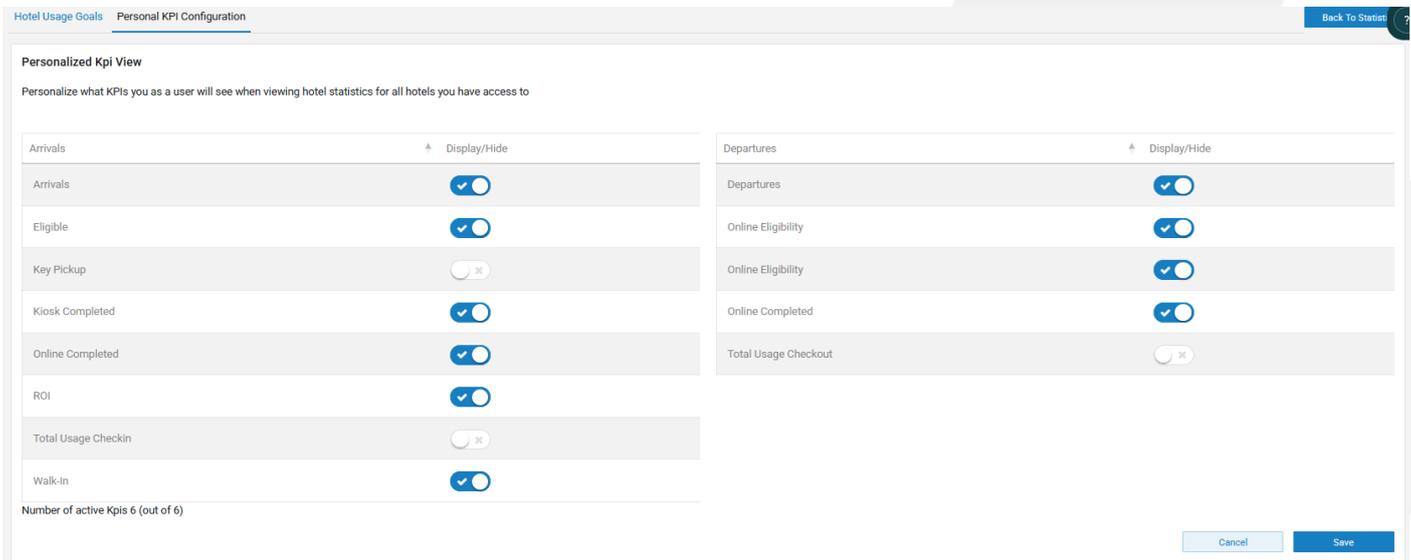
Einrichten von Objektiv und KPI-Anzeige:

1. Suchen Sie die Schaltfläche "Einrichten" in der oberen rechten Ecke des Statistikportals.
2. Klicken Sie auf "Einrichten", um die Konfigurationsseite zu öffnen.
3. Wenn Sie diese Schaltfläche nicht sehen, haben Sie möglicherweise nicht die erforderlichen Berechtigungen. Vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderliche Rolle verfügen.



KPI-Sichtbarkeit

1. Navigieren Sie zum Abschnitt "Persönliche KPI-Konfiguration".
 - a. Auf der Konfigurationsseite wird eine Liste aller verfügbaren KPIs angezeigt.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie KPIs
 - a. Verwenden Sie den Kippschalter neben den einzelnen KPIs, um sie zu aktivieren oder zu deaktivieren.
 - b. Ausgegraute KPIs zeigen an, dass sie für Ihr Hotel-Setup nicht verfügbar sind.
3. Wählen Sie bis zu 6 KPIs
 - a. Sie können bis zu 6 KPIs auswählen.
 - b. Wenn bereits 6 KPIs ausgewählt sind, heben Sie eine Auswahl auf, bevor Sie eine andere aktivieren.
 - c. Ein Zähler unterhalb des Auswahlfeldes zeigt die Anzahl der aktiven KPIs an.
4. Speichern Sie Ihre Präferenzen
 - a. Klicken Sie auf "Speichern", um die Änderungen zu übernehmen.
 - b. Ihre KPI-Auswahl wird für alle Hotelkonten, auf die Sie zugreifen, gleich bleiben.



Hotel Usage Goals Personal KPI Configuration Back To Settings

Personalized Kpi View
Personalize what KPIs you as a user will see when viewing hotel statistics for all hotels you have access to

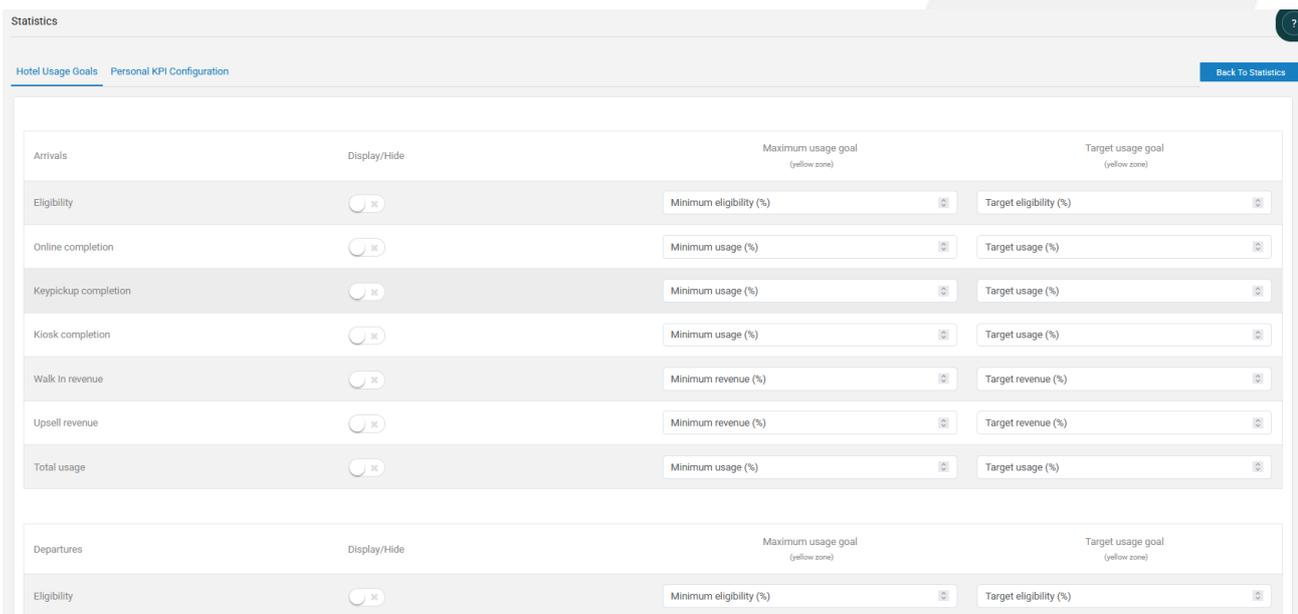
Arrivals	Display/Hide	Departures	Display/Hide
Arrivals	<input checked="" type="checkbox"/>	Departures	<input checked="" type="checkbox"/>
Eligible	<input checked="" type="checkbox"/>	Online Eligibility	<input checked="" type="checkbox"/>
Key Pickup	<input type="checkbox"/>	Online Eligibility	<input checked="" type="checkbox"/>
Kiosk Completed	<input checked="" type="checkbox"/>	Online Completed	<input checked="" type="checkbox"/>
Online Completed	<input checked="" type="checkbox"/>	Total Usage Checkout	<input type="checkbox"/>
ROI	<input checked="" type="checkbox"/>		
Total Usage Checkin	<input type="checkbox"/>		
Walk-in	<input checked="" type="checkbox"/>		

Number of active Kpis 6 (out of 6)

Cancel Save

Objektive für die Hotelnutzung

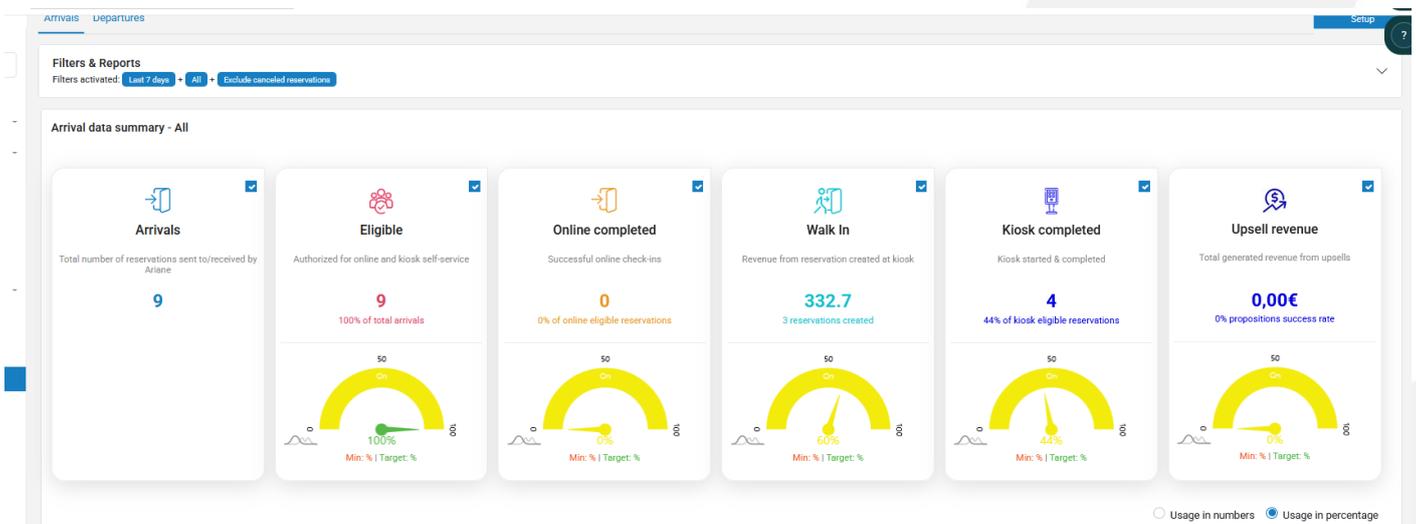
1. Navigieren Sie zum Abschnitt "Hotelnutzungsziele".
 - a. In diesem Abschnitt können Sie Leistungsziele für KPIs definieren.
2. Wählen Sie KPIs für das Goal Tracking
 - a. Verwenden Sie den Kippschalter, um die KPI-Zielverfolgung zu aktivieren.
 - b. Zu den verfügbaren Kategorien gehören Ankünfte, Abflüge und umsatzbezogene KPIs.
3. Definieren Sie Leistungsziele
 - a. Legen Sie den **Mindestschwellenwert** (gelber Bereich) fest, um den unteren akzeptablen Bereich anzugeben.
 - b. Legen Sie die **Zielvorgabe** (grüner Bereich) fest, um das Erfolgsniveau zu markieren.
 - c. Geben Sie Werte in Prozent (%) für leistungsbezogene KPIs ein.
4. Speichern Sie Ihre Einstellungen
 - a. Klicken Sie auf "Speichern", um Ihre Konfigurationen abzuschließen.
 - b. Das Statistikportal wird nun diese Ziele in Berichten und Dashboards widerspiegeln.



Category	Display/Hide	Maximum usage goal (yellow zone)	Target usage goal (yellow zone)
Arrivals			
Eligibility	<input type="checkbox"/>	Minimum eligibility (%)	Target eligibility (%)
Online completion	<input type="checkbox"/>	Minimum usage (%)	Target usage (%)
Keypickup completion	<input type="checkbox"/>	Minimum usage (%)	Target usage (%)
Kiosk completion	<input type="checkbox"/>	Minimum usage (%)	Target usage (%)
Walk in revenue	<input type="checkbox"/>	Minimum revenue (%)	Target revenue (%)
Upsell revenue	<input type="checkbox"/>	Minimum revenue (%)	Target revenue (%)
Total usage	<input type="checkbox"/>	Minimum usage (%)	Target usage (%)
Departures			
Eligibility	<input type="checkbox"/>	Minimum eligibility (%)	Target eligibility (%)

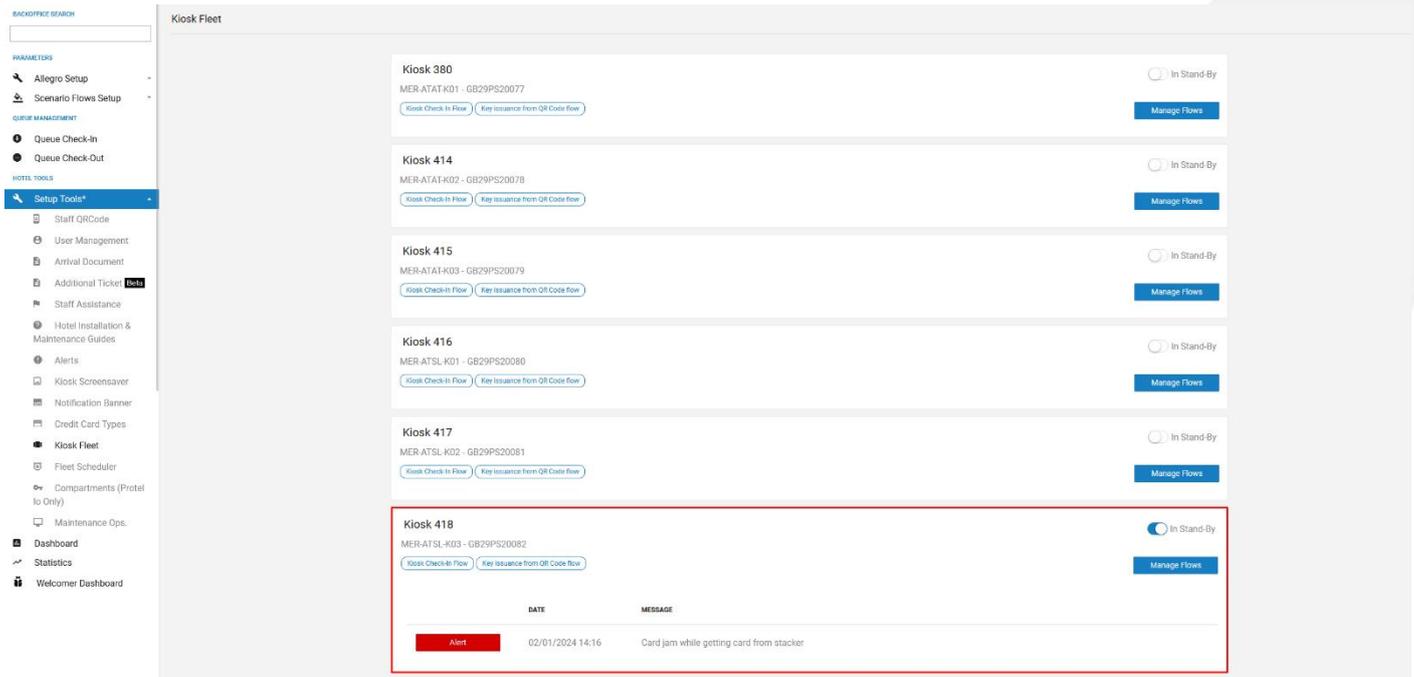
Anzeigen der Leistung mit Tachometer für KPI:

1. Überprüfen Sie den Haupt-KPI-Bereich
 - a. KPI-Anzeigen im Stil eines Geschwindigkeitsmessers werden angezeigt, wenn der KPI in der Einstellung "Hotelnutzungsziele" aktiviert ist.
2. Verständnis der Geschwindigkeitsmesser-Zonen
 - a. Oranger Bereich: Der KPI liegt unter dem Mindestziel.
 - b. Gelber Bereich: Der KPI liegt zwischen dem Mindest- und dem Zielwert.
 - c. Grüner Bereich: Der KPI hat das Ziel erreicht oder überschritten.
3. Aktualisierungen in Echtzeit
 - a. Die KPI-Werte werden dynamisch auf der Grundlage der tatsächlichen Leistungsdaten aktualisiert.

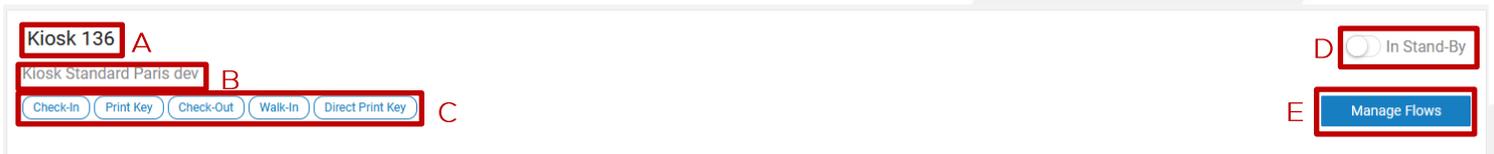


KIOSK- FLOTTE (GERÄTEÜBERSICHT)

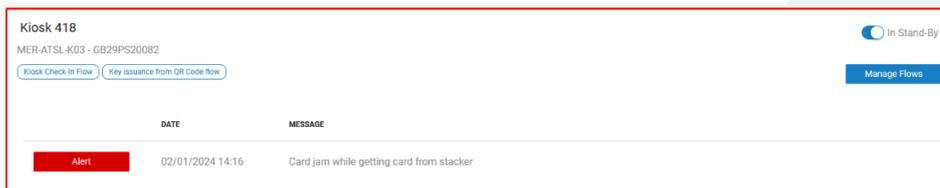
Das Modul Kioskflotte ist unter dem Abschnitt Setup-Tools im linken Seitenmenü des Backoffice zugänglich. Dieses Modul zeigt alle im Hotel installierten Kioske an, zeigt an, ob ein Alarm am Kiosk auftritt und ermöglicht es dem Benutzer, einen Kiosk schnell in oder aus dem Standby-Modus zu versetzen. Es ist auch möglich, die verschiedenen Flüsse zu verwalten, die auf einem Kiosk aktiviert



sind.



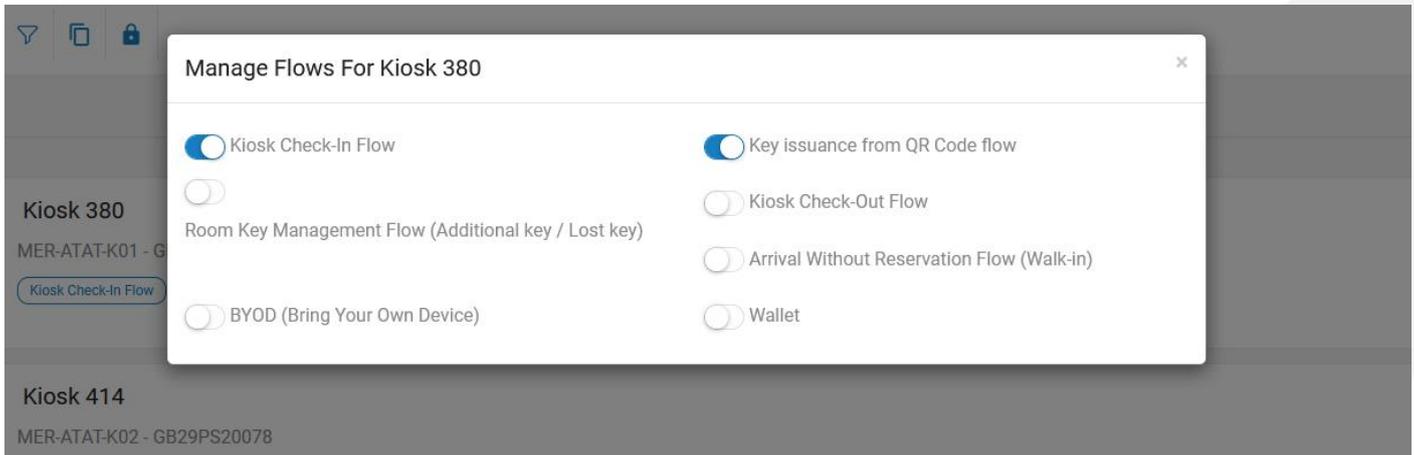
- Die Nummer des Kiosks (A)
- Der Name des Kiosks (B)
- Die verschiedenen auf dem Kiosk aktivierten Ströme (C)
- Die Schaltfläche, um den Kiosk in den Standby-Modus zu versetzen (D)
- Die Schaltfläche zum Verwalten der verschiedenen Abläufe auf dem Kiosk (E)



Wenn ein Alarm auf dem Kiosk aufgetreten ist, wird der betroffene Kiosk rot umrahmt und der Zeitpunkt des Alarms

sowie die Art des Alarms werden unter "Nachricht" angezeigt.

Wenn Sie auf die Schaltfläche Bewegung verwalten klicken, öffnet sich das unten stehende Pop-up. Mit Hilfe der verschiedenen Schaltflächen können Sie die verschiedenen Abläufe am Kiosk aktivieren



oder deaktivieren.

BEGRÜBUNGS-DASHBOARD

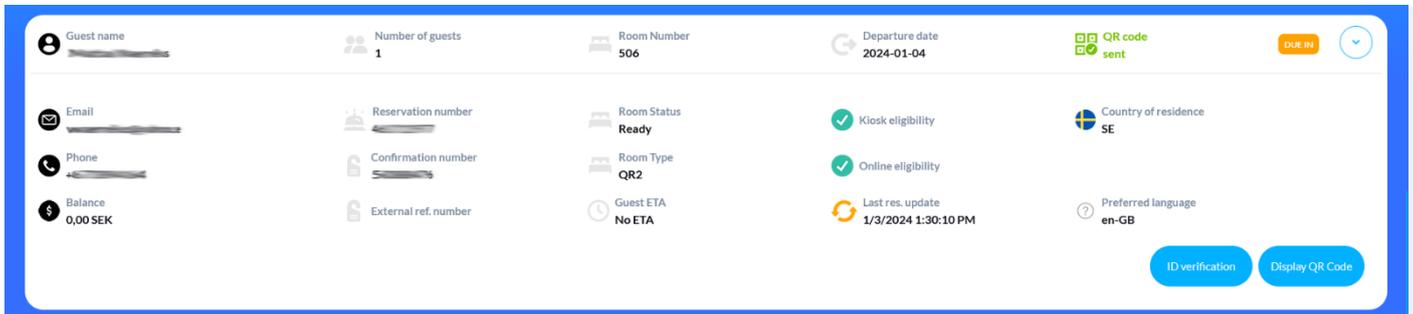
Das Begrüßungs-Dashboard ist unter dem Abschnitt Setup Tools im Menü auf der linken Seite des Backoffice zu finden. Ein Klick auf die Schaltfläche Begrüßungs-Dashboard öffnet eine neue Seite mit der Übersicht aller geplanten Ankünfte für den ausgewählten Tag.

Das Begrüßungs-Dashboard ist ein Tool, das speziell für die Verwendung auf einem Tablet entwickelt wurde. Der Zweck des Tools besteht darin, den Check-in-Prozess im Hotel zu erleichtern, indem ein Mitarbeiter in der Lobby eingesetzt wird, der den ankommenden Gästen helfen soll. Der Mitarbeiter kann den ankommenden Gast auf dem Dashboard suchen, sein Ausweisdokument überprüfen und einen QR-Code auf dem Tablet anzeigen, um den Prozess der Reservierungssuche am Kiosk zu umgehen.

The screenshot shows the 'Ariane Dev Simulator' interface. At the top left, there is a search bar (A) with the text 'Search by Guest, Room number, Departure date'. Below it, a filter button (B) is labeled 'Filter used: Today's arrivals'. On the right side, there is a user menu (C) and a filter menu (D). The main area displays a list of reservations with columns for Guest name, Number of guests, Room Number, and Departure date. Each reservation row has a status indicator (G) and a 'DUE IN' button. A QR code icon (E) is also present next to some reservations. A 'Canceled' button (F) is visible at the end of some rows.

- Die Suchleiste für die Suche nach Reservierungen (A)
- Der Filter in der Liste (B)
- Das Benutzermenü (C)
- Das Filtermenü (D)
- Die QR-Code-Schaltfläche (E)
- Die Schaltfläche "Erweitern", um die Details einer Reservierung zu öffnen (F)
- Der Status der Reservierung (G)

The screenshot shows the 'Filters' menu. It includes a toggle for 'CI' (checked), a radio button for 'Arrivals today (incl cxi)', a radio button for 'DUE IN', and a radio button for 'Checked-in today'. An 'Apply' button is at the bottom.



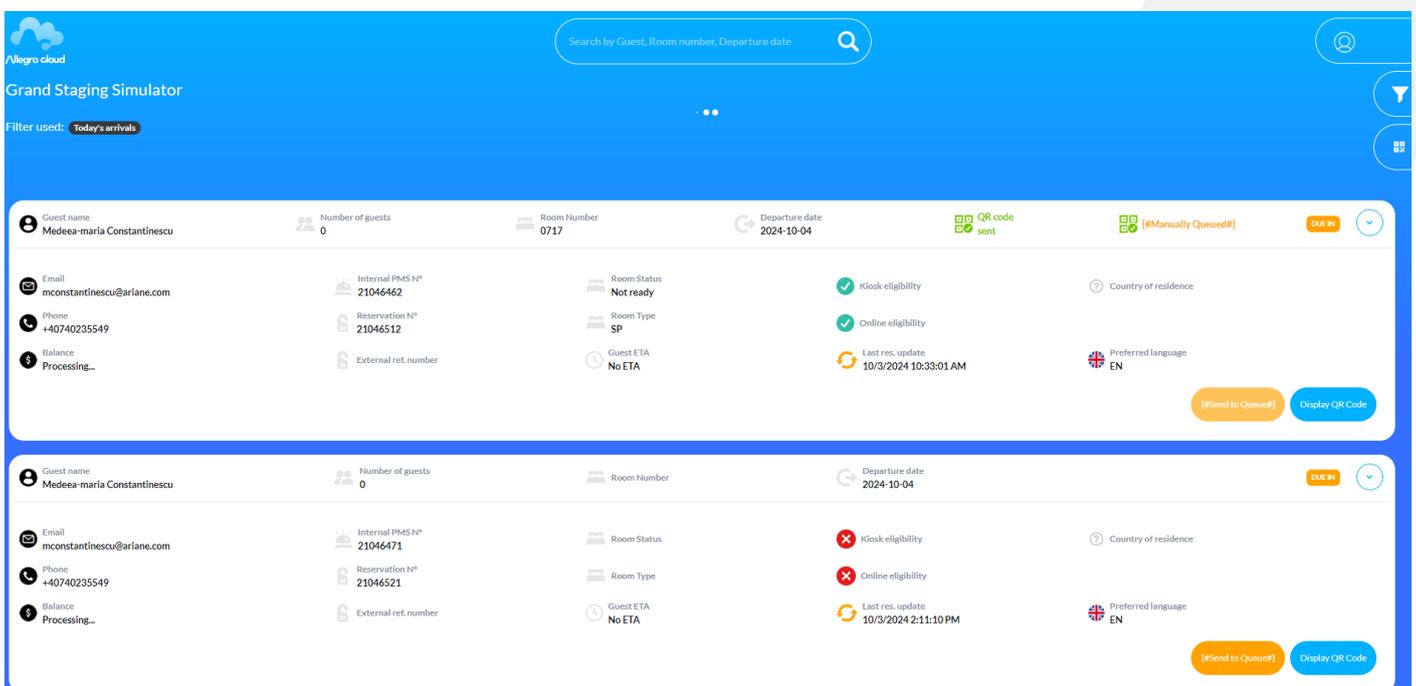
Wenn Sie in der Reservierungsliste auf die Schaltfläche "Erweitern" klicken, wird die Detailansicht der Reservierung wie oben dargestellt geöffnet.

In dieser Detailansicht kann der Benutzer auf verschiedene Informationen im Zusammenhang mit der Reservierung zugreifen.

- Die Schaltfläche **QR-Code anzeigen**, öffnet den QR-Code der Reservierung, um den Suchvorgang der Reservierung am Kiosk zu umgehen. (der Kiosk muss mit einem QR-Code-Leser ausgestattet sein)
- Wenn die Option ID-Verifizierung im Hotel aktiviert ist, kann ein Gast nicht auf seine Reservierung zugreifen, bevor er seine Identität bei einem Mitarbeiter verifiziert hat. Die **Schaltfläche zur Identitätsüberprüfung** ermöglicht den Zugang zum Kiosk für diese Reservierung.

Wenn die Funktion "In die Warteschlange senden" für das Hotel aktiviert ist, wird unten rechts in den Reservierungsdetails eine Schaltfläche hinzugefügt: "An Warteschlange senden".

Diese Schaltfläche ermöglicht es dem Mitarbeiter, eine Reservierung automatisch an die Check-in-Warteschlange zu senden. Dies ist eine nützliche Funktion, wenn ein Gast vor der Check-in-Startzeit zur Rezeption kommt und benachrichtigt werden möchte, sobald das Zimmer zugewiesen und verfügbar ist. Diese Funktion ermöglicht es dem Mitarbeiter auch, die Kontaktinformationen des Gastes zu ändern.



The screenshot displays the 'Grand Staging Simulator' interface. At the top, there is a search bar and a filter for 'Today's arrivals'. Below this, two reservation cards are shown for the guest 'Medeea-maria Constantinescu'.

Guest name	Number of guests	Room Number	Departure date	QR code	[#Manually Queued#]	EXE IN																					
Medeea-maria Constantinescu	0	0717	2024-10-04	QR code sent																							
<table border="0"> <tr> <td>Email: mconstantinescu@ariane.com</td> <td>Internal PMS N°: 21046462</td> <td>Room Status: Not ready</td> <td>Kiosk eligibility: ✓</td> <td>Country of residence: ?</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Phone: +40740235549</td> <td>Reservation N°: 21046512</td> <td>Room Type: SP</td> <td>Online eligibility: ✓</td> <td>Preferred language: EN</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Balance: Processing...</td> <td>External ref. number</td> <td>Guest ETA: No ETA</td> <td>Last res. update: 10/3/2024 10:33:01 AM</td> <td></td> <td>[Send to Queue#]</td> <td>Display QR Code</td> </tr> </table>							Email: mconstantinescu@ariane.com	Internal PMS N°: 21046462	Room Status: Not ready	Kiosk eligibility: ✓	Country of residence: ?			Phone: +40740235549	Reservation N°: 21046512	Room Type: SP	Online eligibility: ✓	Preferred language: EN			Balance: Processing...	External ref. number	Guest ETA: No ETA	Last res. update: 10/3/2024 10:33:01 AM		[Send to Queue#]	Display QR Code
Email: mconstantinescu@ariane.com	Internal PMS N°: 21046462	Room Status: Not ready	Kiosk eligibility: ✓	Country of residence: ?																							
Phone: +40740235549	Reservation N°: 21046512	Room Type: SP	Online eligibility: ✓	Preferred language: EN																							
Balance: Processing...	External ref. number	Guest ETA: No ETA	Last res. update: 10/3/2024 10:33:01 AM		[Send to Queue#]	Display QR Code																					
Medeea-maria Constantinescu	0		2024-10-04																								
<table border="0"> <tr> <td>Email: mconstantinescu@ariane.com</td> <td>Internal PMS N°: 21046471</td> <td>Room Status: Not ready</td> <td>Kiosk eligibility: ✗</td> <td>Country of residence: ?</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Phone: +40740235549</td> <td>Reservation N°: 21046521</td> <td>Room Type: SP</td> <td>Online eligibility: ✗</td> <td>Preferred language: EN</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Balance: Processing...</td> <td>External ref. number</td> <td>Guest ETA: No ETA</td> <td>Last res. update: 10/3/2024 2:11:10 PM</td> <td></td> <td>[Send to Queue#]</td> <td>Display QR Code</td> </tr> </table>							Email: mconstantinescu@ariane.com	Internal PMS N°: 21046471	Room Status: Not ready	Kiosk eligibility: ✗	Country of residence: ?			Phone: +40740235549	Reservation N°: 21046521	Room Type: SP	Online eligibility: ✗	Preferred language: EN			Balance: Processing...	External ref. number	Guest ETA: No ETA	Last res. update: 10/3/2024 2:11:10 PM		[Send to Queue#]	Display QR Code
Email: mconstantinescu@ariane.com	Internal PMS N°: 21046471	Room Status: Not ready	Kiosk eligibility: ✗	Country of residence: ?																							
Phone: +40740235549	Reservation N°: 21046521	Room Type: SP	Online eligibility: ✗	Preferred language: EN																							
Balance: Processing...	External ref. number	Guest ETA: No ETA	Last res. update: 10/3/2024 2:11:10 PM		[Send to Queue#]	Display QR Code																					

