

DOCUMENTATION SUR LES ROLES DES UTILISATEURS

Niveau 1 / Utilisateur Hôtelier

ARIANE SYSTEMS
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 

Aperçu du back-office	2
Introduction	2
Configuration.....	2
Gestion quotidienne.....	2
Suivi de la solution.....	2
Informations pratiques.....	3
Rôles des utilisateurs.....	5
Niveau 1 / l'utilisateur de l'hôtel	5
Niveau 2 / l'utilisateur gestionnaire.....	5
Niveau 3 / le gestionnaire + 'utilisateur.....	5
Caractéristiques	6
Queue.....	6
QR code.....	11
Tableau de bord.....	12
Statistiques.....	17
Parc de kiosques	27
Welcomer Dashboard.....	29

APERÇU DU BACK-OFFICE

INTRODUCTION

Le back office est le portail web utilisé pour gérer l'application Allegro V7 de manière standard. Chaque hôtel est accessible depuis le back office. Ce portail permet à la réception de l'hôtel, aux gérants et aux utilisateurs d'Ariane de contrôler et de gérer les hôtels installés

CONFIGURATION

Le back office, en plus d'être utile à la gestion, est le principal outil de configuration utilisé par les équipes d'installation d'Ariane. Lors de l'installation d'un nouvel hôtel, il existe des modules dans le back office, principalement dans la section Allegro Setup, qui permettent de configurer différentes options pour aligner l'utilisation d'Allegro V7 avec les besoins de l'hôtel. Cela comprend la configuration du PMS, les options d'habillage, les préférences culturelles et la configuration du système de clés

GESTION QUOTIDIENNE

Le back-office est également un outil utile aux équipes hôtelières pour contrôler et gérer l'utilisation d'Allegro V7 dans l'hôtel. Il permet de gérer les arrivées et les départs via le tableau de bord, de gérer les alertes sur les bornes via le gestionnaire de flotte, et de mettre à jour les informations sur les documents d'arrivée envoyés aux clients

SUIVI DE LA SOLUTION

Le back office n'est pas seulement utile aux utilisateurs quotidiens de l'hôtel, c'est aussi une plateforme de suivi pour les managers et l'équipe informatique de l'hôtel. Ces utilisateurs peuvent contrôler la qualité de l'installation dans leur hôtel, avoir un aperçu détaillé des statistiques liées à l'utilisation des bornes, et l'utiliser pour des mises à jour internes à Ariane, telles que le suivi des clients récemment installés, l'assurance que l'hôtel fonctionne correctement, et la mise à jour de certains aspects de la configuration

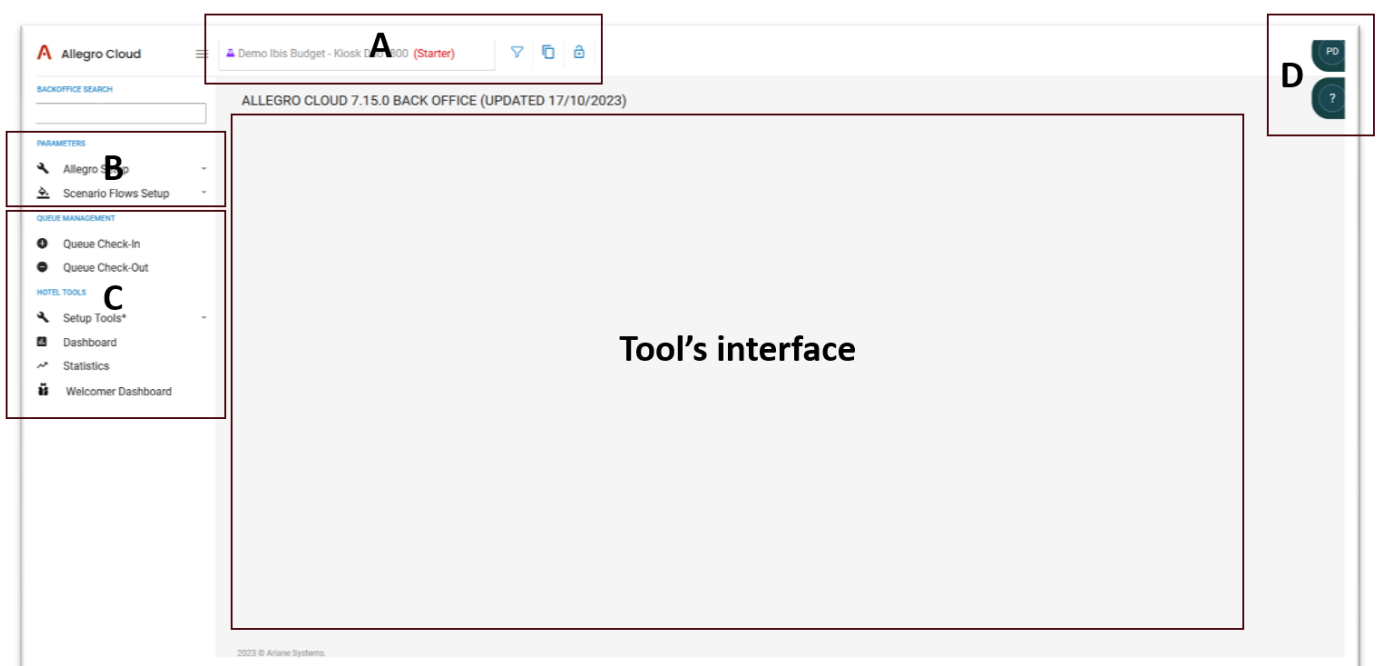
INFORMATIONS PRATIQUES

Lien vers le back office Allegro V7 :

<https://backoffice.eariane.com> (back office Amérique du Nord)

<https://backoffice-europe.eariane.com> (back office du reste du monde)

Aperçu de l'interface Back Office :



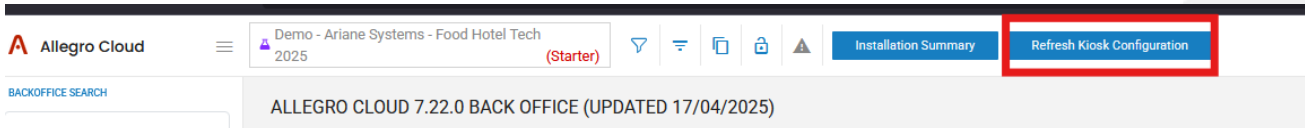
A. Sélection d'hôtels
Statut de l'hôtel
Outils rapides

B. Configuration interne et outils d'installation

B. Outils hôteliers

C. Menu utilisateur

En fonction du rôle de l'utilisateur, un bouton Rafraîchir la configuration du kiosque est également disponible en haut de l'interface. Il permet à l'utilisateur de rafraîchir activement ou durablement le kiosque afin d'appliquer certaines des modifications apportées à la configuration. Le bouton de rafraîchissement peut perturber l'utilisation du kiosque s'il est utilisé lorsque quelqu'un est en train de l'utiliser.



ROLES DES UTILISATEURS

Dans le back-office, nous avons créé 3 types d'utilisateurs différents pour l'hôtel. Nous avons étiqueté ces rôles avec des niveaux d'accès, niveau 1 l'utilisateur de l'hôtel comme nous l'appelons, niveau 2 l'utilisateur du manager et niveau 3 le manager + rôle. Chaque rôle vise à répondre à certains besoins des différents types d'utilisateurs que nous rencontrons au sein du personnel opérationnel de l'hôtel. Les différents niveaux ont accès à différentes fonctionnalités du Back office en fonction de leurs besoins opérationnels.

Voici une brève description de chaque rôle existant.

NIVEAU 1 / L'UTILISATEUR DE L'HOTEL

L'utilisateur de niveau 1, ou utilisateur de l'hôtel, est le rôle d'utilisateur le plus simple. Il n'a accès qu'à une petite partie des fonctions du back-office, uniquement liées à la gestion opérationnelle quotidienne du kiosque. Toutes les fonctionnalités accessibles par l'utilisateur de niveau 1 sont étroitement liées à la réception.

NIVEAU 2 / L'UTILISATEUR GESTIONNAIRE

L'utilisateur de niveau 2, ou utilisateur gestionnaire, a un niveau d'accès moyen. Il a accès à tous les outils disponibles dans la section des outils de l'hôtel du back-office. Cet outil comprend toutes les fonctionnalités de niveau 1, principalement utilisées à des fins opérationnelles, mais aussi quelques fonctionnalités de configuration légère du côté de l'installation du back-office.

NIVEAU 3 / LE GESTIONNAIRE + 'UTILISATEUR

L'utilisateur de niveau 3, ou manager +, est l'accès utilisateur le plus avancé disponible pour un client. Il a accès à toutes les fonctions précédentes des niveaux 1 et 2, ainsi qu'à des fonctions de configuration et d'installation plus avancées.

CARACTERISTIQUES

Voici les différentes fonctionnalités expliquées et accessibles pour le rôle d'utilisateur de niveau 3

QUEUE

QUEUE CHECK IN

La file d'attente pour l'enregistrement est un tableau de bord où l'utilisateur peut trouver toutes les différentes réservations qui attendent d'être traitées par le système.

La file d'attente fonctionne avec un système de 4 niveaux pour filtrer les différents statuts de chaque réservation dans le processus d'attribution des chambres :

- **Niveau 1** : Automatique, la réservation est traitée instantanément pour l'attribution de la chambre.
- **Niveau 2** : La réservation sera traitée à l'heure de début de l'enregistrement, le client ne peut pas s'enregistrer avant cette heure. (Aucune chambre ne sera attribuée)
- **Niveau 3** : Il s'agit d'un enregistrement manuel à la réception. Les réservations se retrouveront dans ce niveau en cas de problème avec le système.
- **Niveau 4** : il s'agit d'une liste d'attente non visible, où les réservations attendent d'être traitées et déplacées vers d'autres niveaux au moment opportun.

Les réservations provenant du pré-enregistrement en ligne sont ajoutées à la liste de **niveau 4**, en attendant l'heure de début de l'enregistrement ou l'heure d'arrivée estimée pour être transférées dans le **niveau 2**.

Les réservations effectuées lors de l'enregistrement au kiosque seront envoyées au **niveau 2** si la chambre n'était pas prête au moment de l'enregistrement au kiosque.

Cette fonction permet à l'utilisateur d'avoir une vue d'ensemble des différentes réservations traitées par le système. Il peut

- Actualiser la file d'attente pour accéder aux dernières réservations en cours de traitement (A)
- Filtrer le tableau pour n'accéder qu'aux réservations par kiosque ou en ligne (B)
- Recherche d'une réservation spécifique (C)
- Utilisez les filtres de recherche avancée pour trier la liste ou trouver une réservation (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

- Supprimer toutes les réservations de la file d'attente (processus destructif) (E)

QUEUE CHECK OUT

La file d'attente est un tableau de bord où l'utilisateur peut trouver toutes les réservations qui attendent d'être traitées par le système.

La file d'attente de sortie fonctionne de la même manière que la file d'attente d'entrée avec deux niveaux différents qui filtrent le statut de chaque réservation.

- **Niveau 1** : la réservation est automatiquement traitée par le système à l'heure de début du check-out dans la configuration.
- **Niveau 2** : sortie manuelle à la réception.

L'utilisateur peut filtrer et rechercher une réservation spécifique de la même manière que pour la fonction d'enregistrement en file d'attente.

Queue Check-Out

Refresh Queue Table ?

Online Kiosk

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

RESERVATION ID	CONFIRMATION NUMBER	NAME	EMAIL	ROOM TYPE	ROOM	TIER 1&2	TIME IN QUEUE
No reservations found							

10 | 20 | 50 per page

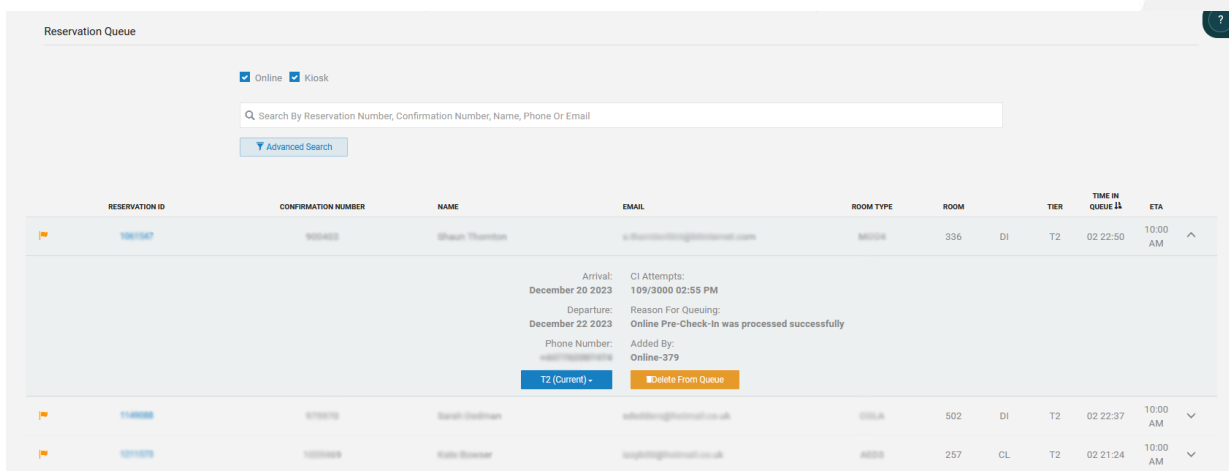
Delete All Reservations From Queue

2023 © Ariane Systems.

DETAILS DE LA RESERVATION

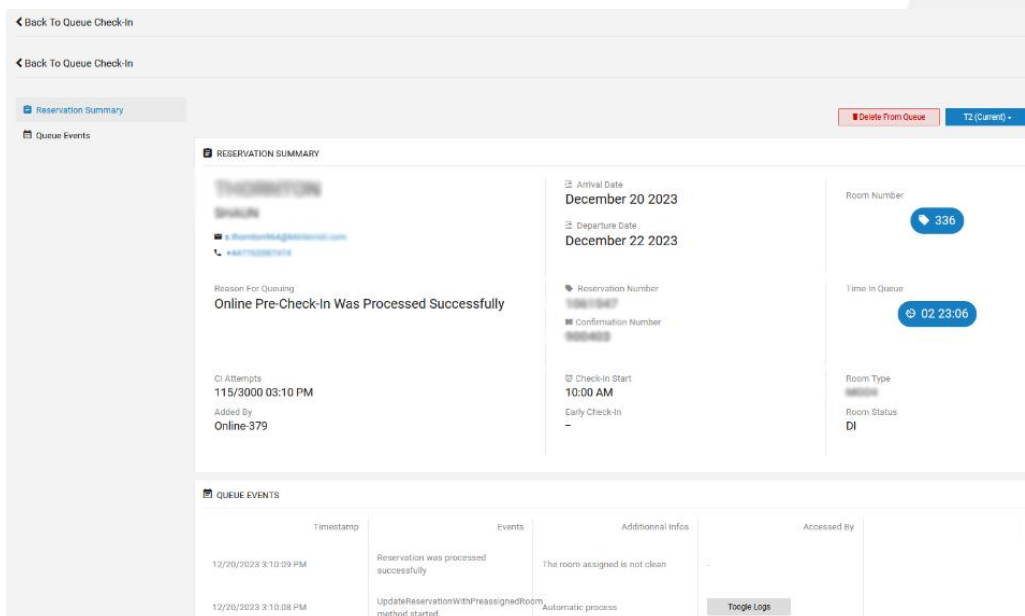
Sur les pages de la file d'attente, il est possible d'accéder aux détails d'une réservation en la développant. La réservation peut être développée en utilisant la flèche droite de la liste. La vue développée donne différents détails concernant la réservation et la raison pour laquelle elle se trouve dans la file d'attente.

Il est également possible, dans cette vue, de modifier manuellement le niveau de la réservation, en utilisant le bouton bleu. Et de supprimer une réservation de la file d'attente en utilisant le bouton jaune.



RESERVATION ID	CONFIRMATION NUMBER	NAME	EMAIL	ROOM TYPE	ROOM	TIER	TIME IN QUEUE	ETA
1151847	1151842	Shawn Thomas	s.thomas@hilton.com	DI	336	T2	02:22:50	10:00 AM
<p>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: +447799892974 Added By: Online-379</p> <p>T2 (Current) - Delete From Queue</p>								
1151848	1151810	David Graham	d.graham@hilton.com	DI	502	T2	02:22:37	10:00 AM
1151849	1151844	Kate Brewer	k.brewer@hilton.com	CL	257	T2	02:21:24	10:00 AM

En cliquant sur l'identifiant bleu de la réservation à gauche, il est possible d'ouvrir une vue détaillée des événements de réservation liés à la file d'attente. Il est également possible de modifier manuellement le niveau de la réservation et de supprimer la réservation de la file d'attente à partir de cette vue détaillée.



RESERVATION SUMMARY

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

Room Number: 336
 Time In Queue: 02:23:06
 Room Type: DI
 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	UpdateReservationWithPressignedRoom method started.	Automatic process	

Toggle Logs

← Back To Queue Check-In

Reservation Summary Delete From Queue TZ (Current)

Queue Events

RESERVATION SUMMARY

Guests

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

← Back To Queue Check-In

Reservation Summary Delete From Queue TZ (Current)

Queue Events

RESERVATION SUMMARY

Guests

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

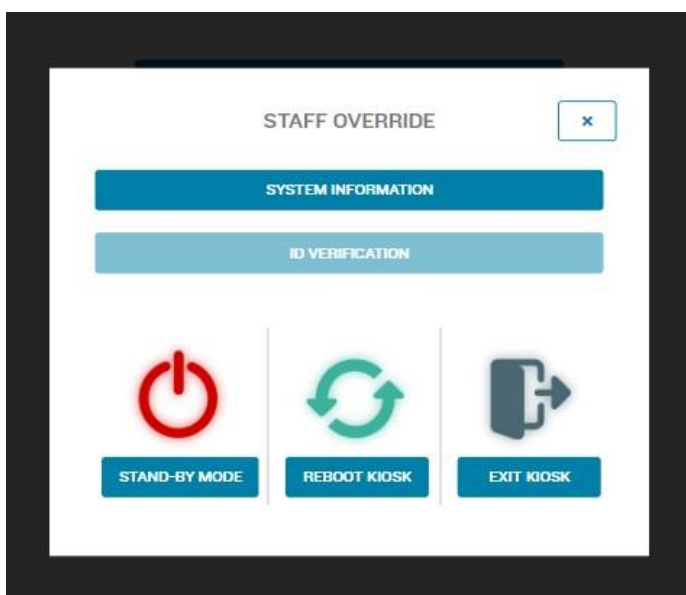
Timestamp	Events	Additional Infos	Accessed By
12/20/2023 3:10:09 PM	Reservation was processed successfully	The room assigned is not clean	
12/20/2023 3:10:08 PM	UpdateReservationWithPreassignedRoom method started.	Automatic process	Toggle Logs

QR CODE

Le menu du code QR du personnel permet à l'utilisateur de générer un code QR spécial. Ce code QR peut être utilisé sur le kiosque pour accéder au menu de dérogation du personnel. L'utilisateur doit cliquer sur le menu d'aide de l'écran d'accueil et scanner le code QR du personnel.



- Une fois le code QR scanné, le menu spécial du personnel s'affiche :



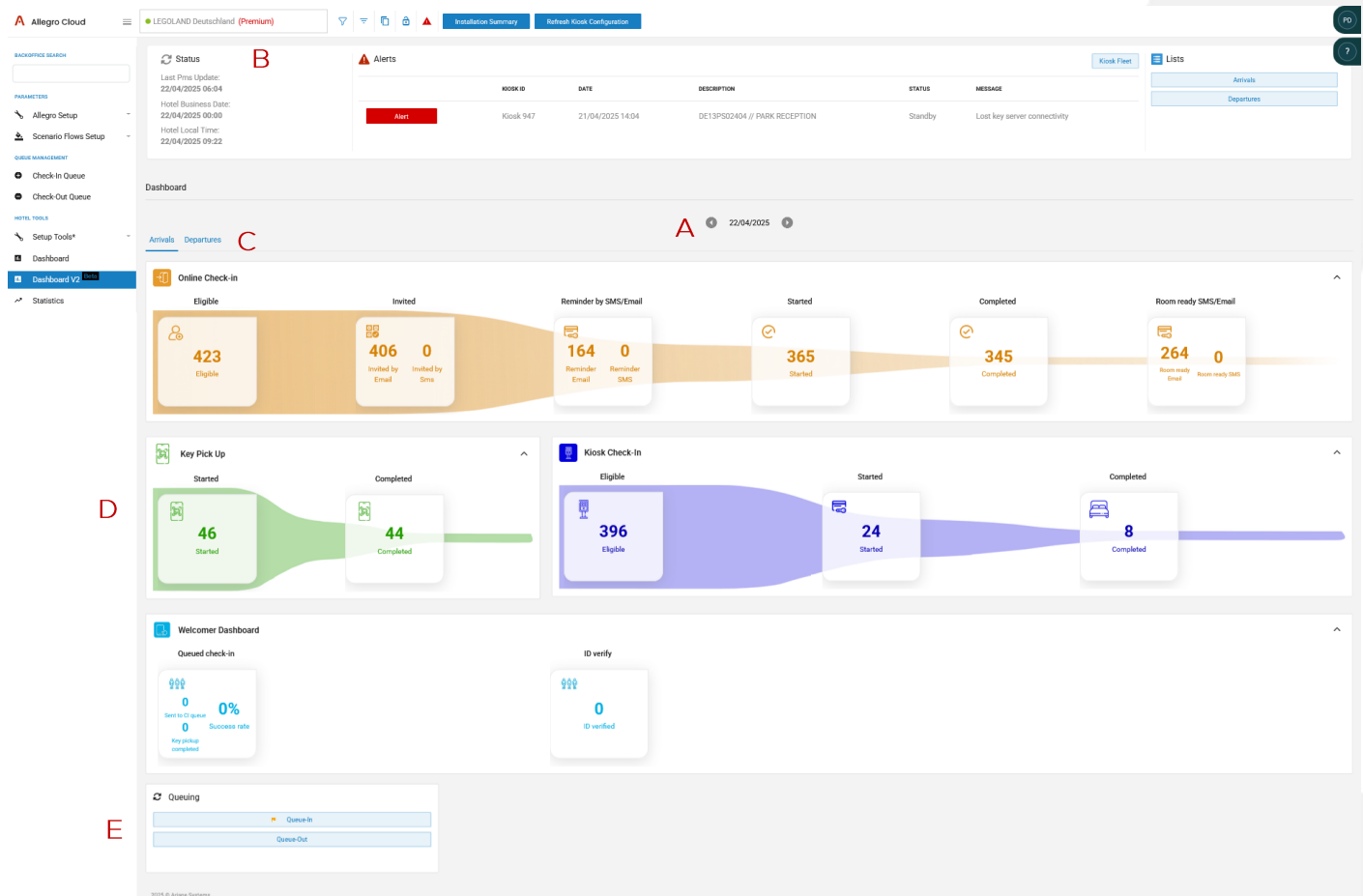
Windows.

- Les informations du système fournissent des informations sur le kiosque utilisé.
- L'option de vérification de l'identité permet au personnel de contourner le processus de numérisation de l'identité d'un invité, après une vérification manuelle.
- Le bouton Mode veille permet de mettre manuellement le kiosque en mode veille.
- Le bouton Redémarrer le kiosque permet de redémarrer manuellement le système du kiosque.
- Le bouton Quitter le kiosque permet de quitter l'application kiosque et d'accéder à

TABLEAU DE BORD

Le module tableau de bord est accessible dans le back office par le menu de gauche sous le menu outil de configuration. Ce module permet d'avoir au jour le jour une vision globale des réservations reçues par Ariane en provenance du PMS de l'hôtel.

Le tableau de bord :

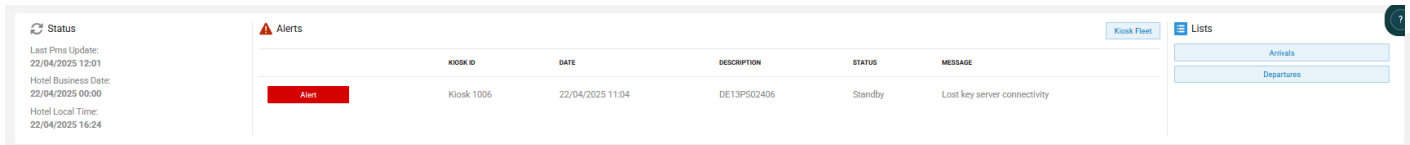


A : Le sélecteur de date ; il permet à l'utilisateur de choisir la date à laquelle il souhaite voir les différentes données. Juste en dessous du PMS, la date et l'heure de la "Dernière mise à jour PMS" indiquent à l'utilisateur la dernière fois qu'Ariane a reçu une mise à jour du PMS de l'hôtel.

22/04/2025

Veillez noter que le tableau de bord est un outil quotidien, les données historiques sont toujours accessibles via le sélecteur de date mais peuvent contenir des données inexactes.

B : La section supérieure du tableau de bord est la section des outils. Cette section rassemble différentes informations utiles pour l'utilisateur :



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' section with a table:

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

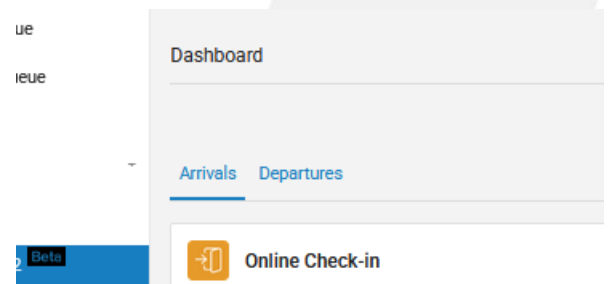
On the right, there is a 'Lists' section with buttons for 'Arrivals' and 'Departures'. Above the 'Alerts' table, there is a 'Kiosk Fleet' button.

Le statut de l'hôtel, qui combine la dernière mise à jour du PMS, la date d'ouverture de l'hôtel et l'heure locale de l'hôtel.

La sous-section **Alertes**, s'il y a des alertes actives sur le kiosque, elles seront affichées ici et il est également possible d'accéder à la flotte du kiosque à partir d'ici avec le bouton en haut à droite.

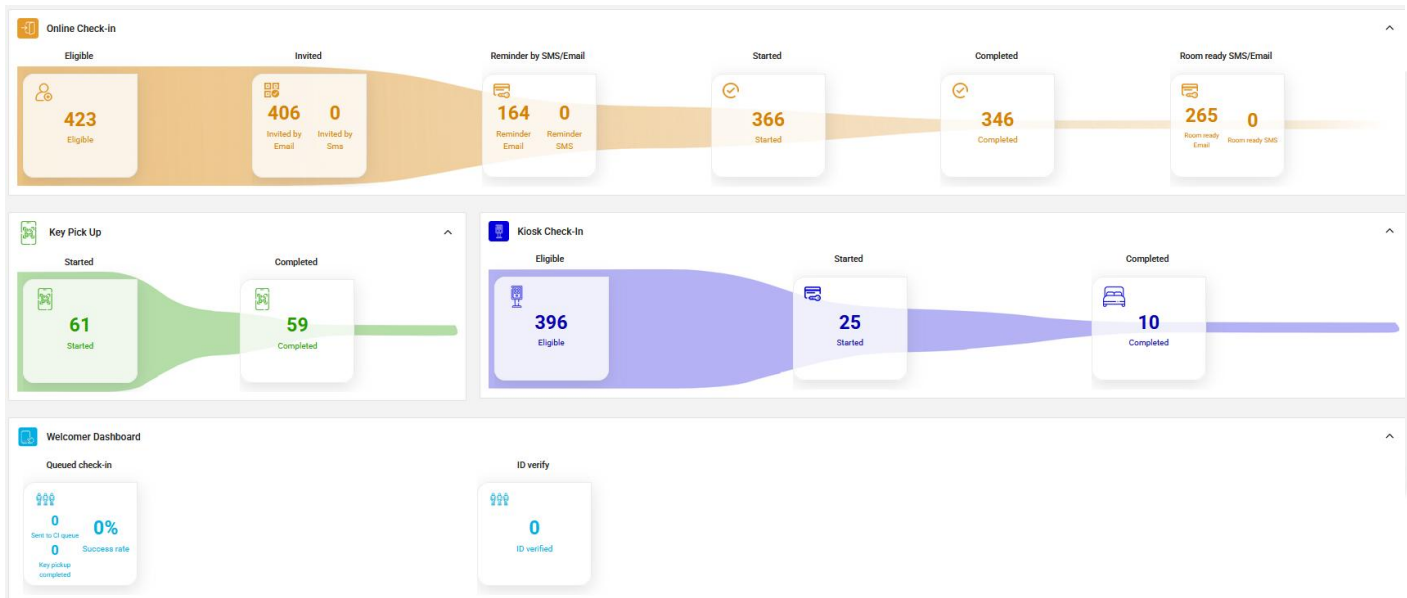
Et le bouton de raccourci **Listes**. Ce bouton permet à l'utilisateur d'accéder aux listes détaillées des réservations, soit pour les arrivées, soit pour les départs.

C : Pour les différents points de données affichés dans le tableau de bord, il est possible d'afficher soit les arrivées, soit les départs, ce qui peut être sélectionné à l'aide des deux onglets différents.



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 : Section principale, points de données



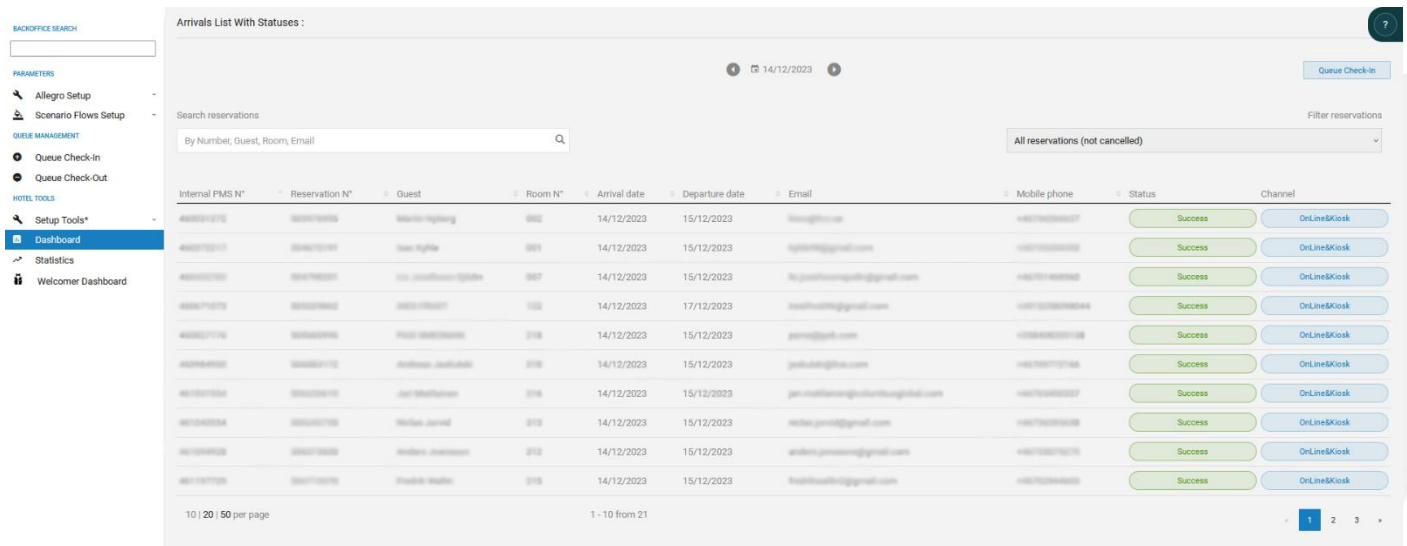
La section principale du tableau de bord affiche différentes tuiles, chacune d'entre elles se rapportant à un aspect spécifique de la solution, qu'il s'agisse des arrivées ou des départs.

Chacune des tuiles suit un chemin chronologique concernant les différentes étapes du scénario suivi par les invités.

Il est possible de cliquer sur chacun des numéros de données pour accéder à la liste de réservation associée à ce numéro.

E : Il est également possible d'accéder à la file d'attente directement à partir de cette page en cliquant sur le bouton "queue check in" ou "queue check out" en haut à droite, au bas de la page.

En cliquant sur le numéro de réservation, vous ouvrez la liste de toutes les réservations.



Arrivals List With Statuses :

14/12/2023

Queue Check-in

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
460011212	300119002	Walter Hwang	802	14/12/2023	15/12/2023	wang@fox.com	+8617800000007	Success	OnLine&Kiosk
460011217	300119004	Yoon Hyeon	801	14/12/2023	15/12/2023	hyonh@naver.com	+8210100000000	Success	OnLine&Kiosk
460011218	300119003	Lee JooHyun (Jade)	807	14/12/2023	15/12/2023	hyunjoonlee@gmail.com	+8210100000000	Success	OnLine&Kiosk
460011219	300119005	Woo Hyung	102	14/12/2023	17/12/2023	hyungwoo@gmail.com	+8210100000004	Success	OnLine&Kiosk
460011214	300119006	Kim SeungWook	318	14/12/2023	15/12/2023	seungwook@naver.com	+8210100000008	Success	OnLine&Kiosk
460011215	300119012	Andrew ParkHui	318	14/12/2023	15/12/2023	parkhui@gmail.com	+8210100000006	Success	OnLine&Kiosk
460011216	300119010	Jan Mathiasen	316	14/12/2023	15/12/2023	janmathiasen@skynet.be	+4510100000007	Success	OnLine&Kiosk
460011213	300119008	Yoon Junil	313	14/12/2023	15/12/2023	junil.yoon@gmail.com	+8210100000000	Success	OnLine&Kiosk
460011210	300119000	Andrew JooHyun	312	14/12/2023	15/12/2023	andrew.joohyun@gmail.com	+8210100000000	Success	OnLine&Kiosk
460011209	300119016	Frank Wally	315	14/12/2023	15/12/2023	wallyfrank@gmail.com	+4310100000000	Success	OnLine&Kiosk

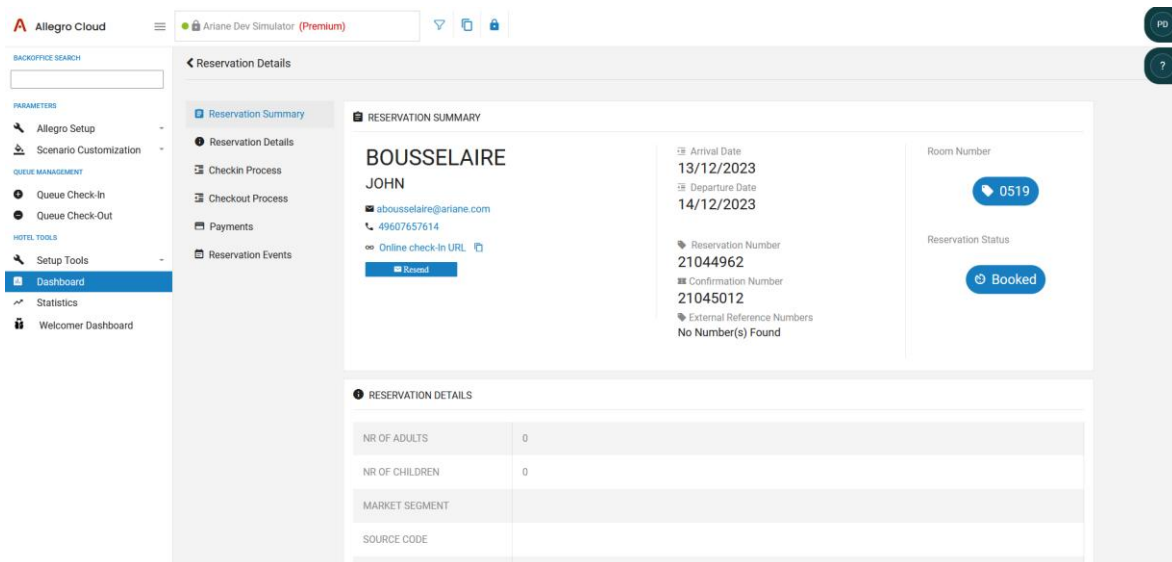
10 | 20 | 50 per page

1 - 10 from 21

1 2 3

Cette vue détaillée contient diverses informations concernant chaque réservation, le statut de la réservation et les canaux d'enregistrement.

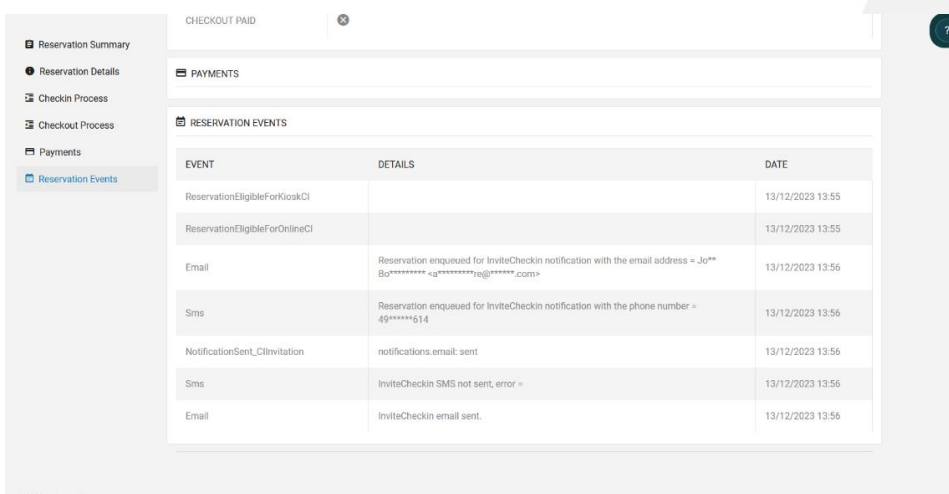
Le dernier niveau de détail accessible sur le tableau de bord concernant une réservation est la page "détails de la réservation".



Cette page contient tous les détails disponibles concernant une réservation spécifique. Ces détails sont classés par catégories dans le menu de gauche. Toutes ces catégories se réfèrent à toutes les interactions que le client aura avec Ariane pendant son séjour, depuis le moment où la réservation arrive à Ariane jusqu'au départ du client, y compris l'éligibilité, le paiement ou le flux en ligne.

Lorsque l'on explore l'une des différentes catégories, les événements liés à cette catégorie sont affichés étape par étape avec un horodatage afin de pouvoir suivre le parcours complet de l'hôte.

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



STATISTIQUES

Le module de tableau de bord est accessible dans le back-office par le menu de gauche sous le menu des outils de configuration. Il s'agit d'un outil très puissant pour analyser l'utilisation globale du kiosque dans l'hôtel à travers différents canaux. La page est divisée en deux parties, Arrivée et Départ, et couvre tous les aspects du kiosque et du parcours d'enregistrement du client, depuis le pré-enregistrement en ligne jusqu'au check-out.

Ci-dessous se trouve la première page d'aperçu des statistiques où l'utilisateur peut trouver un résumé de tous les différents canaux de données disponibles dans le tableau de bord.

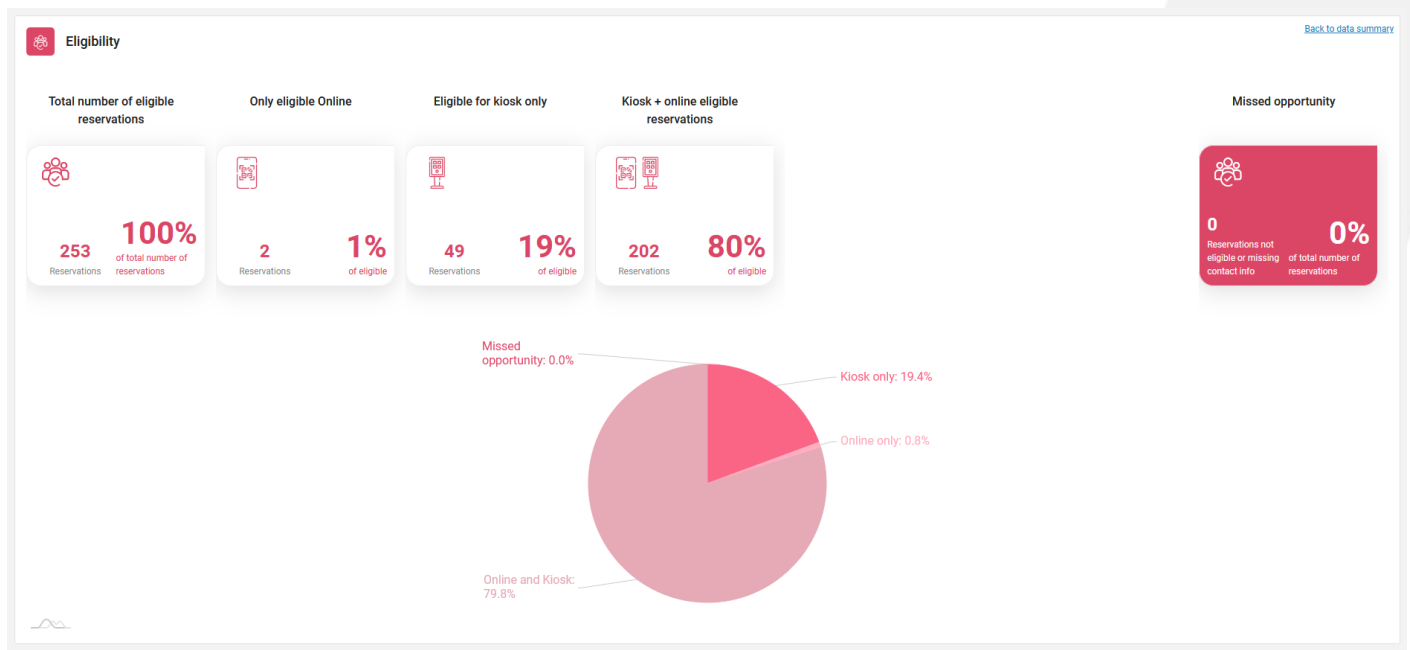


- Sélecteur permettant de choisir entre l'arrivée et le départ (A)
- La sélection de filtre pour choisir entre Kiosque seulement, en ligne seulement ou tous, le sélecteur de date pour visualiser les données pour une période spécifique, et la possibilité d'exclure les réservations annulées, d'afficher toutes les réservations ou seulement celles qui ont été annulées et la section de téléchargement des rapports pour télécharger des rapports détaillés sous forme de fichiers Excel pour l'arrivée ou le départ et pour le kiosque ou en ligne. (concernant la période sélectionnée (B))
- Résumé des données, il est possible d'activer ou de désactiver chaque canal de données pour obtenir un aperçu ciblé des données (C)
- Graphique de données utilisant les données des canaux sélectionnés sur (A), il s'agit d'un graphique numérique affichant le nombre de réservations sur une période. (D)

CANAUX DE DONNEES SPECIFIQUES (ARRIVEE)

Toutes les données recueillies dans le portail statistique sont affichées chronologiquement entre chaque section et dans les sections. Elles suivent les différentes étapes du parcours du client en ce qui concerne le processus d'enregistrement.

Éligibilité :

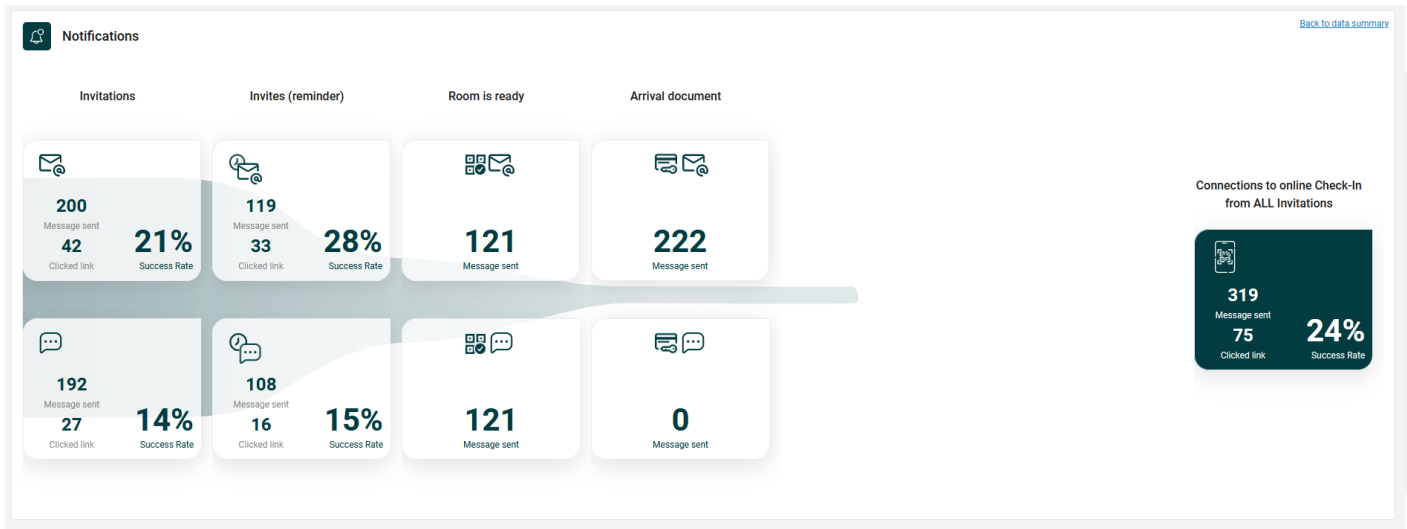


La section sur l'éligibilité affiche les différents statuts d'éligibilité que la réservation peut avoir en fonction des informations disponibles dans le système et des critères d'éligibilité de l'hôtel.

La première tuile affiche le nombre total de réservations, et les suivantes affichent les statuts d'éligibilité spécifiques à la réservation sur le kiosque, en ligne ou les deux. Tous les différents pourcentages sont calculés par rapport au nombre total de réservations de la section.

La tuile plus foncée à droite de l'écran affiche des données informatives où l'hôtel peut voir les opportunités manquées dans cette section, c'est-à-dire ici les réservations manquant d'informations qu'Ariane n'a pas pu contacter ou celles qui ont été exclues des critères d'éligibilité.

Notifications :



Après la section sur l'éligibilité vient la section sur les notifications où l'utilisateur peut voir les différents messages envoyés aux clients. La section est divisée en deux lignes distinguées par un logo différent, celle du haut affichant les messages envoyés par mail et celle du bas les messages envoyés par SMS.

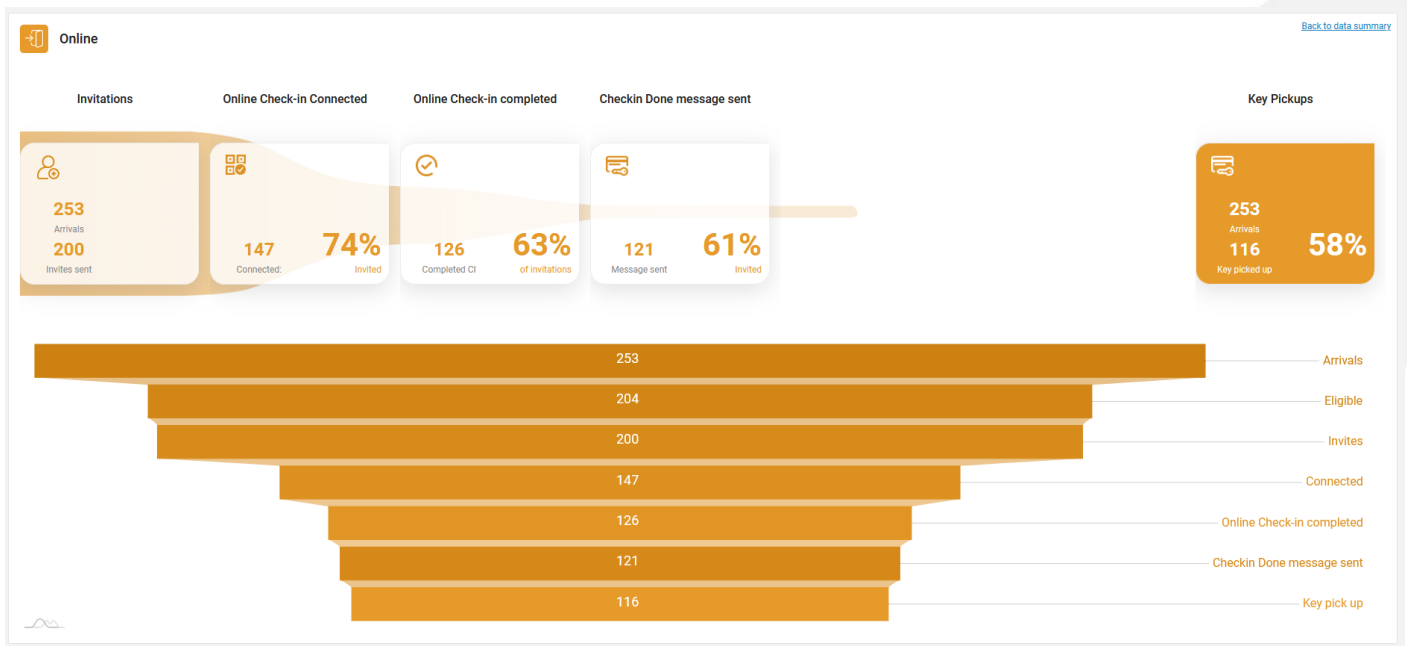
Les tuiles des invitations sont divisées entre le nombre de messages envoyés et le nombre d'utilisateurs qui ont cliqué sur le lien dans le message. Le pourcentage de réussite représente le nombre d'invités qui ont cliqué sur le lien, un faible taux pouvant indiquer que le message n'est pas assez clair pour l'invité.

Les deux derniers ensembles de tuiles, la chambre est prête et le document d'arrivée, concernent les clients déjà présents à l'hôtel.

La notification "la chambre est prête" est envoyée lorsqu'un client se présente au kiosque pour récupérer sa clé et que la chambre n'est pas prête, cette réservation devient un pré-enregistrement et Ariane envoie un message "la chambre est prête" lorsque la chambre est disponible pour le client.

Le document d'arrivée est un message configurable dans le back office résumant les informations importantes concernant le séjour du client dans l'hôtel, il est envoyé une fois le check in terminé.

En ligne :



La section en ligne décompose en différentes étapes l'ensemble du parcours en ligne du client, depuis les invitations jusqu'aux notifications finales envoyées lorsque la chambre est prête (message "check in done").

Cette section fonctionne comme un entonnoir et l'objectif global de l'hôtel est de garder le plus grand nombre possible de clients du début à la fin du parcours en ligne.

Les tuiles de la première ligne affichent un résumé chronologique des données, depuis l'invitation jusqu'à la prise en charge par l'hôtel, avec les différentes étapes franchies par les principaux clients au cours de leur voyage :

Combien de clients se sont connectés au scénario en ligne ?

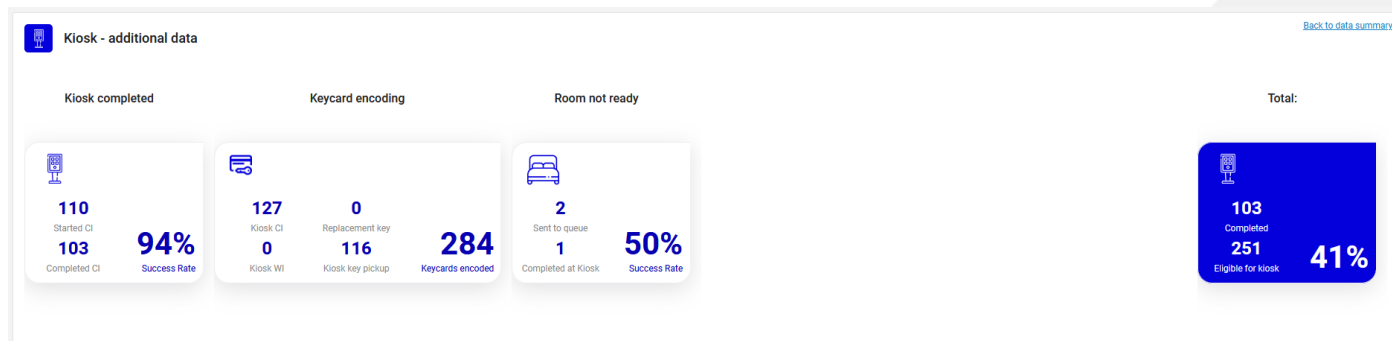
Combien l'ont terminé ?

Combien de messages d'enregistrement ont été envoyés ?

Combien de clients ont utilisé le scénario de retrait des clés après un pré-enregistrement réussi ?

L'entonnoir descendant n'affiche que des données numériques chronologiques qui suivent un parcours en ligne plus précis, étape par étape, pour les hôtes. Calculé avec le nombre total d'arrivées et le nombre de clés récupérées avec succès par rapport au nombre total d'arrivées.

Kiosque - données supplémentaires



La section kiosque se concentre sur l'utilisation du kiosque en dehors du parcours en ligne/de retrait des clés.

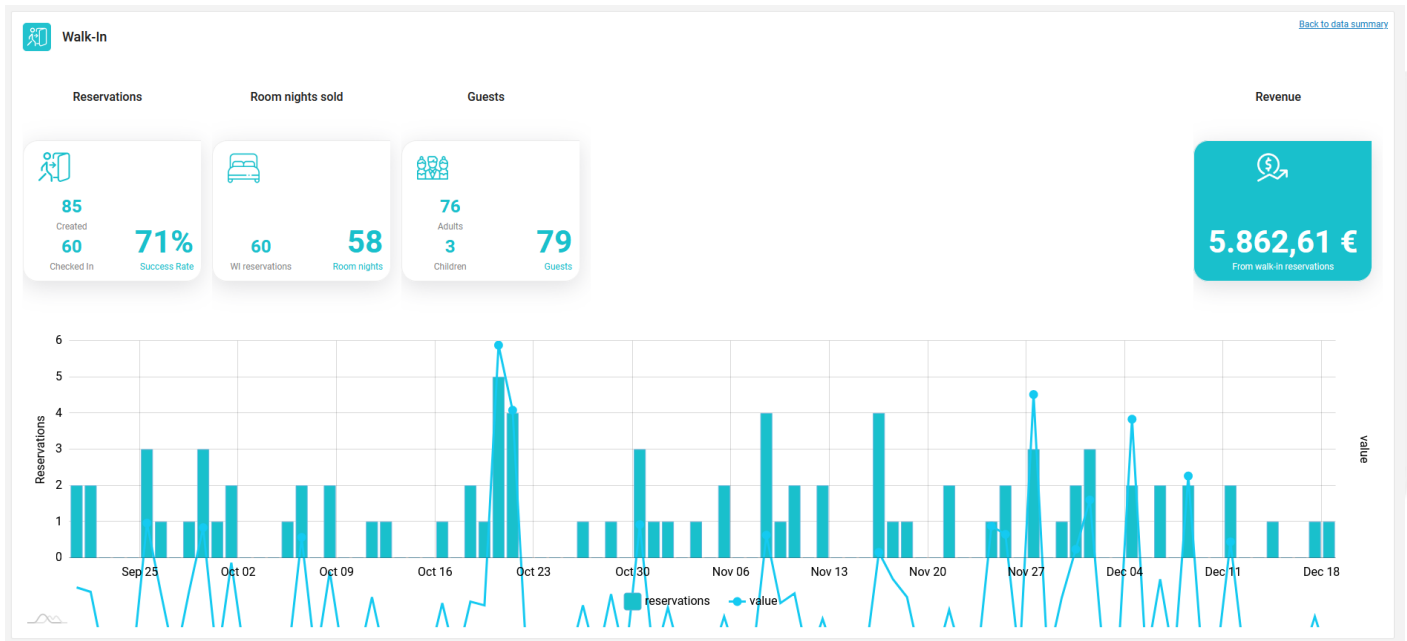
La première tuile affiche le nombre total d'enregistrements commencés au kiosque et le nombre d'achèvements, avec un pourcentage de réussite. Un nombre faible peut indiquer que le scénario est trop long ou trop compliqué et qu'il doit être ajusté.

La deuxième tuile est une tuile informative affichant le nombre de clés encodées au kiosque à partir de différentes origines.

La dernière tuile indique le nombre de réservations "chambre non prête" au kiosque, ce qui se produit lorsque le client arrive au kiosque et qu'il n'y a pas de chambre disponible pour sa réservation. (cf : *section notification et file d'attente pour plus d'informations*)

La dernière tuile affiche le nombre total de réservations éligibles à l'enregistrement au kiosque et le nombre d'enregistrements effectués.

Walk-in :



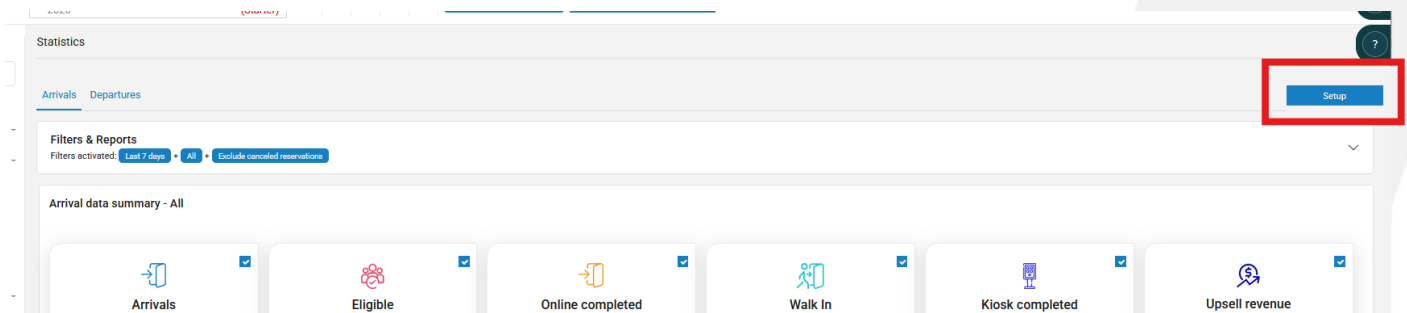
Le Walk-in est une section spéciale située à la fin du portail de statistiques. Elle n'est disponible que lorsque l'hôtel a activé les scénarios de walk-in au kiosque. Le scénario "walk-in" fait référence aux clients qui viennent à l'hôtel et créent une réservation sur le kiosque.

Les différentes tuiles indiquent le nombre de réservations créées au kiosque, le nombre de nuits par chambre vendues, le nombre de clients et, surtout, le revenu total généré par les Walk-ins au cours de la période sélectionnée.

Le graphique du bas affiche les recettes et le nombre de réservations.

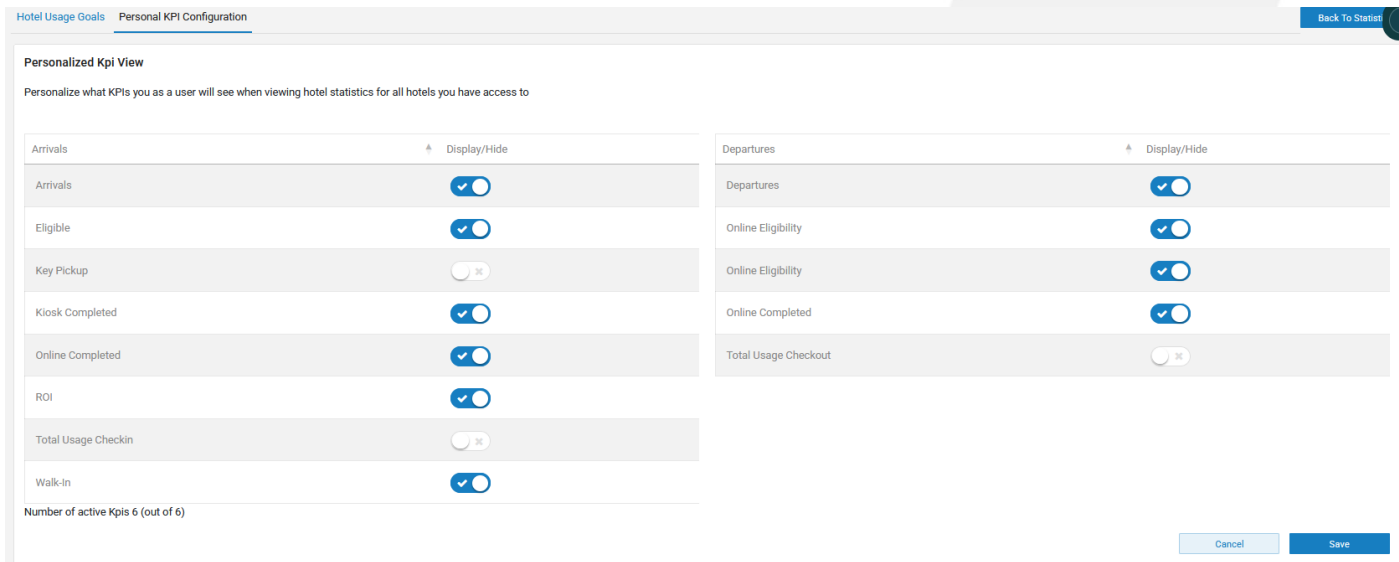
Comment configurer les objectifs et la visibilité des indicateurs clés de performance :

1. Localisez le bouton "Configuration" dans le coin supérieur droit du portail de statistiques.
2. Cliquez sur "Configuration" pour ouvrir la page de configuration.
3. Si vous ne voyez pas ce bouton, il se peut que vous n'ayez pas les autorisations nécessaires. Assurez-vous que vous avez le rôle requis.



Visibilité des indicateurs de performance clés

1. Naviguez jusqu'à la section "Configuration des ICP personnels".
 - a. La page de configuration affiche une liste de tous les ICP disponibles.
2. Activer ou désactiver les ICP
 - a. Utilisez l'interrupteur à bascule situé à côté de chaque ICP pour l'activer ou le désactiver.
 - b. Les ICP grisés indiquent qu'ils ne sont pas disponibles pour votre hôtel.
3. Sélectionner jusqu'à 6 indicateurs
 - a. Vous pouvez sélectionner un maximum de 6 ICP.
 - b. Si 6 sont déjà sélectionnés, désélectionnez-en un avant d'en activer un autre.
 - c. Un compteur situé sous le panneau de sélection indique le nombre d'indicateurs actifs.
4. Sauvegarder vos préférences
 - a. Cliquez sur "Enregistrer" pour appliquer les modifications.
 - b. Votre sélection d'ICP restera la même pour tous les comptes d'hôtel auxquels



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"/>	Online Completed	<input checked="" type="checkbox"/>
ROI	<input checked="" type="checkbox"/>	Total Usage Checkout	<input type="checkbox"/>
Total Usage Checkin	<input type="checkbox"/>		
Walk-in	<input checked="" type="checkbox"/>		

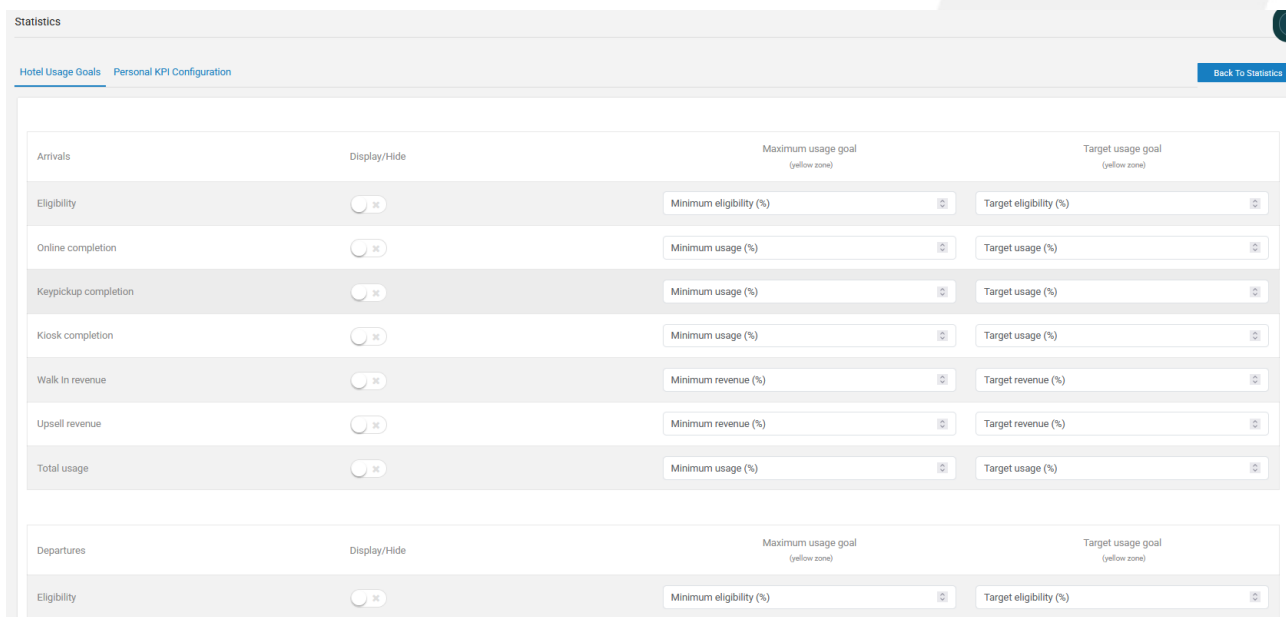
Number of active Kpis 6 (out of 6)

Cancel Save

vous accédez.

Objectifs d'utilisation de l'hôtel

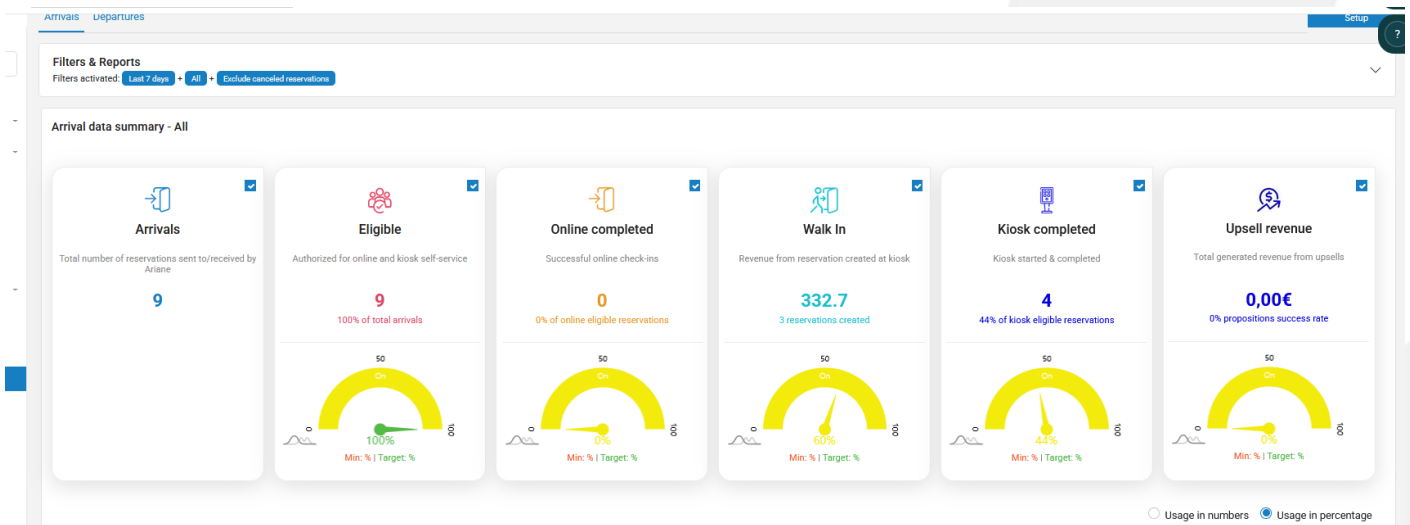
1. Accédez à la section "Objectifs d'utilisation de l'hôtel".
 - a. Cette section vous permet de définir des objectifs de performance pour les ICP.
2. Sélectionner les ICP pour le suivi des objectifs
 - a. Utilisez l'interrupteur à bascule pour activer le suivi des objectifs des ICP.
 - b. Les catégories disponibles comprennent les arrivées, les départs et les KPI liés aux revenus.
3. Définir les objectifs de performance
 - a. Définissez le **seuil minimum** (zone jaune) pour indiquer la fourchette inférieure acceptable.
 - b. Définissez l'**objectif cible** (zone verte) pour indiquer le niveau de réussite.
 - c. Saisissez des valeurs en pourcentage (%) pour les ICP basés sur la performance.
4. Sauvegarder vos paramètres
 - a. Cliquez sur "Enregistrer" pour finaliser vos configurations.
 - b. Le portail de statistiques reflétera désormais ces objectifs dans les rapports et les tableaux de bord.



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 (%)

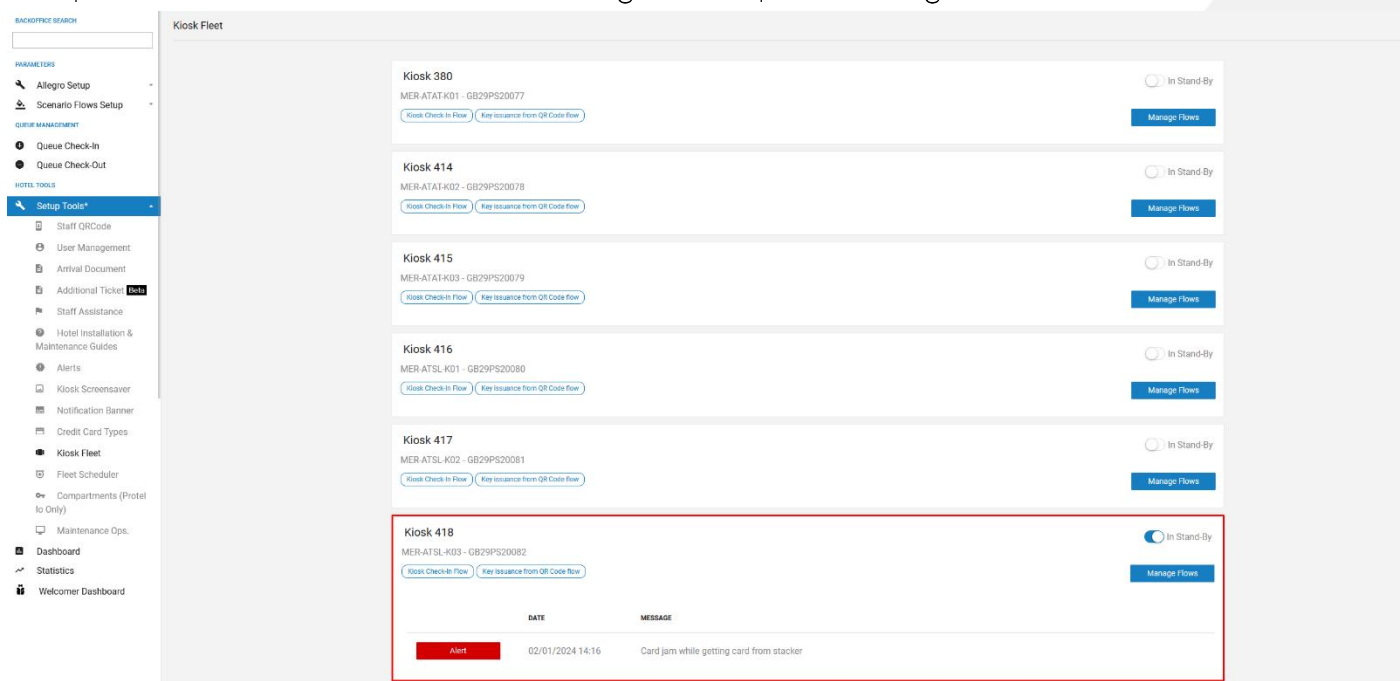
Visualisation de la performance avec les indicateurs de performance (KPI) Speedometer :

1. Vérifier la section principale de l'ICP
 - a. Les indicateurs de performance de type compteur de vitesse apparaîtront si l'indicateur est activé dans la configuration "Objectifs d'utilisation de l'hôtel".
2. Comprendre les zones de l'indicateur de vitesse
 - a. Zone orange : l'indicateur est inférieur à l'objectif minimum.
 - b. Zone jaune : l'indicateur se situe entre l'objectif minimum et l'objectif cible.
 - c. Zone verte : l'indicateur a atteint ou dépassé l'objectif fixé.
3. Mises à jour en temps réel
 - a. Les valeurs des ICP sont mises à jour de manière dynamique en fonction des données de performance réelles.

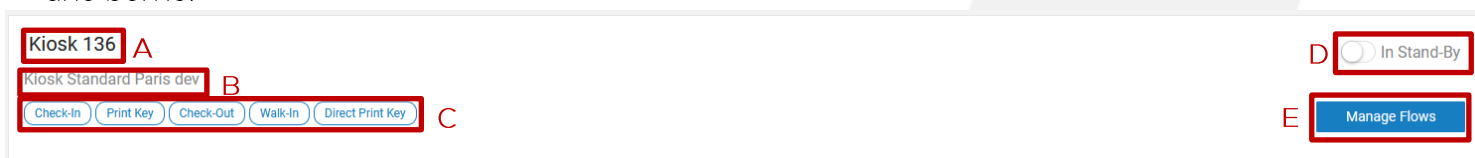


PARC DE KIOSQUES

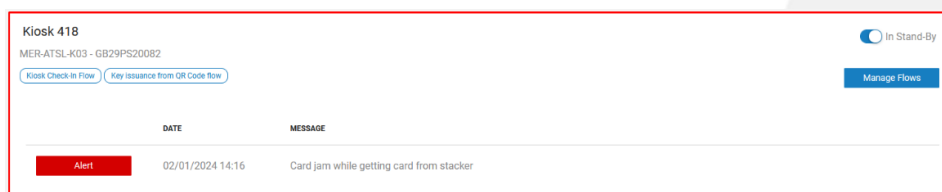
Le module "flotte de kiosques" est accessible dans la section "outils de configuration" du menu de gauche du back-office. Ce module affiche tous les différents kiosques installés dans l'hôtel, indique si une alerte est en cours au niveau du kiosque et permet à l'utilisateur de mettre rapidement un kiosque en mode veille ou hors veille. Il est également possible de gérer les différents flux activés sur



une borne.



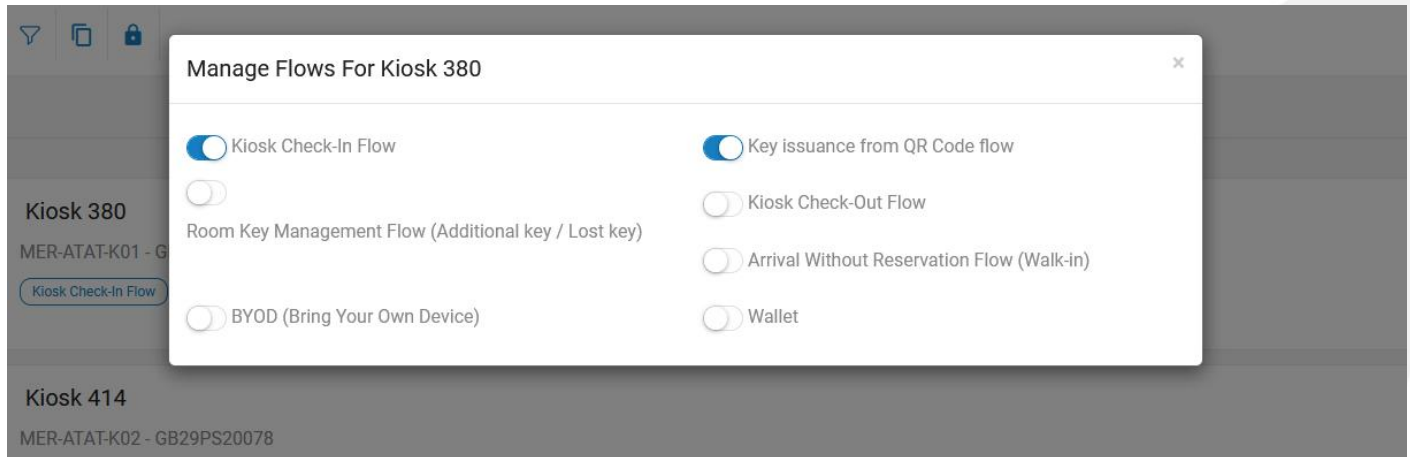
- Le numéro du kiosque (A)
- Le nom du kiosque (B)
- Les différents flux activés sur le kiosque (C)
- Le bouton pour mettre le kiosque en veille (D)
- Le bouton pour gérer les différents flux sur le kiosque (E)



Lorsqu'une alerte survient sur la borne, la borne impactée est encadrée en rouge, et l'heure de l'alerte est affichée ainsi que le

type d'alerte sous forme de message.

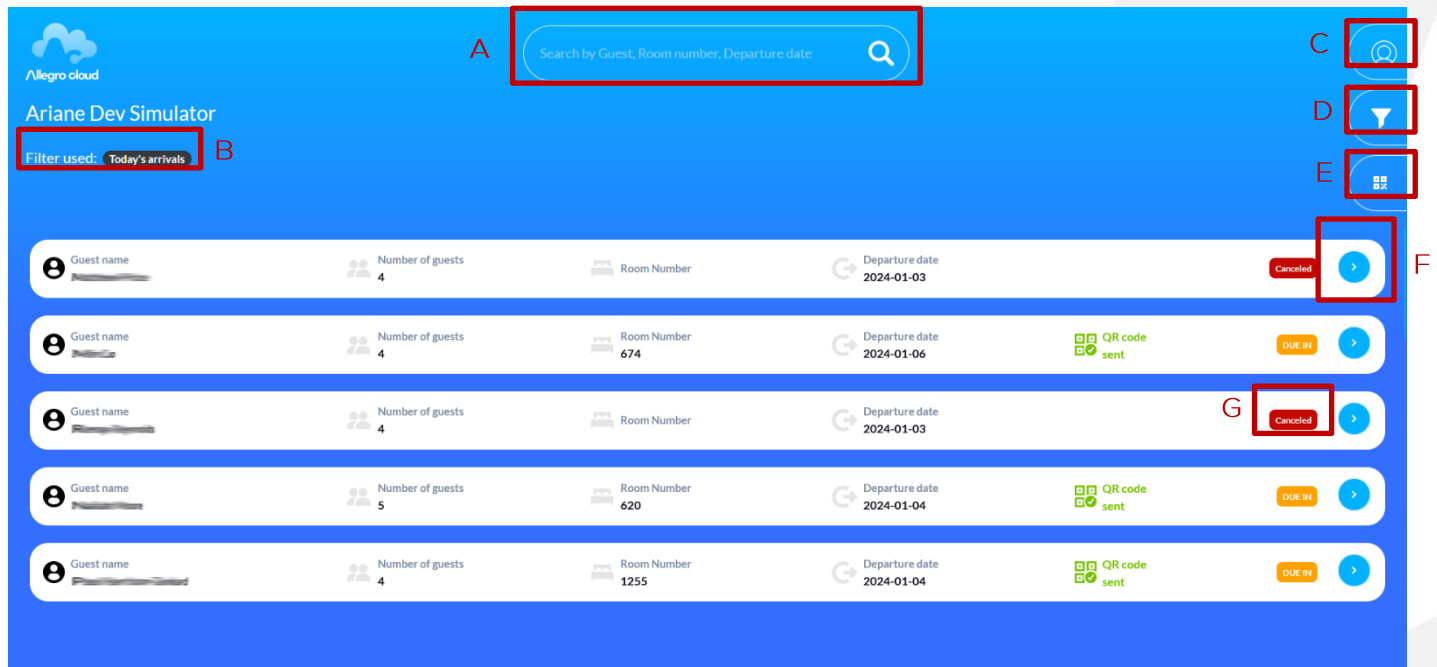
Lorsque l'on clique sur le bouton "gérer le flux", la fenêtre pop-up ci-dessous s'ouvre. En utilisant les différents boutons, il est possible d'activer ou de désactiver les différents flux sur le kiosque.



WELCOMER DASHBOARD

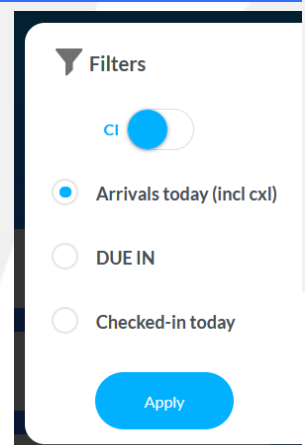
Le tableau de bord de l'accueillant est un outil spécial dans le back-office, il est accessible sous la section des outils de configuration dans le menu latéral gauche du back-office ; cliquer sur le bouton "Tableau de bord de l'accueillant" ouvre un nouvel onglet pour l'outil lui-même.

Le tableau de bord Welcomer est un outil conçu pour être utilisé sur une tablette. L'objectif de cet outil est de faciliter le processus d'enregistrement dans l'hôtel en ayant un hôte dans le hall d'entrée, chargé d'aider le client qui arrive. L'agent d'accueil peut rechercher le client arrivant sur le tableau de bord Welcomer, vérifier sa pièce d'identité et afficher un code QR sur la tablette pour contourner le processus de "recherche de réservation" sur le kiosque.



The screenshot shows the Welcomer Dashboard interface. At the top left is the 'Alegro cloud' logo and 'Ariane Dev Simulator'. A search bar (A) contains the text 'Search by Guest, Room number, Departure date'. Below it, a filter dropdown (B) shows 'Filter used: Today's arrivals'. On the right side, there are three menu items: a user profile (C), a filter icon (D), and a QR code icon (E). The main area displays a list of reservations with columns for Guest name, Number of guests, Room Number, and Departure date. Each row has a status indicator (e.g., 'Canceled', 'DUE IN') and a right arrow button (F) for details. A 'Canceled' button (G) is also visible on one of the rows.

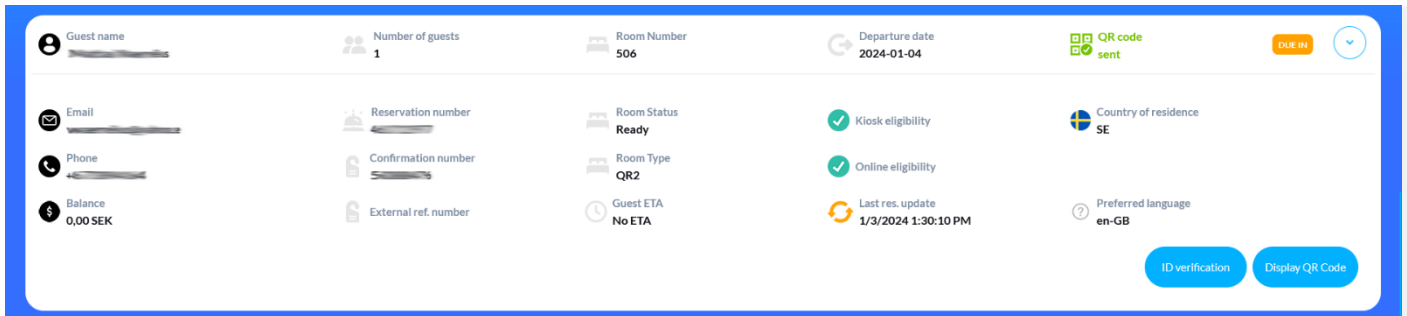
- La barre de recherche pour rechercher des réservations (A)
- Le filtre en place sur la liste (B)
- Le menu utilisateur (C)
- Le menu filtre (D)
- Le bouton QR code (E)
- Le bouton de développement pour ouvrir les détails d'une réservation (F)
- Le statut de la réservation (G)



The Filters panel shows the following options:

- CI:
- Arrivals today (incl cxl)
- DUE IN
- Checked-in today

An 'Apply' button is located at the bottom of the panel.



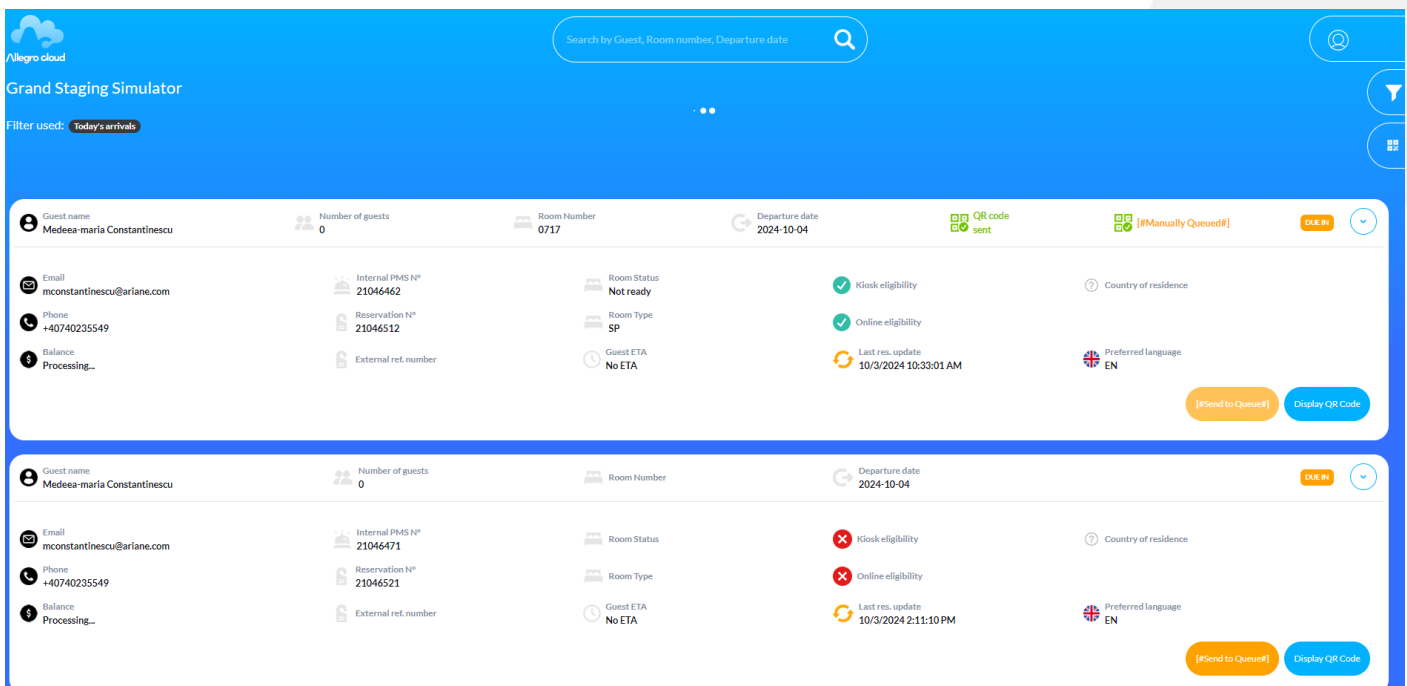
Lorsque l'on clique sur le bouton de développement de la liste des réservations, la vue détaillée des réservations s'ouvre comme indiqué ci-dessus.

Dans cette vue détaillée, l'utilisateur peut accéder à différentes informations relatives à la réservation.

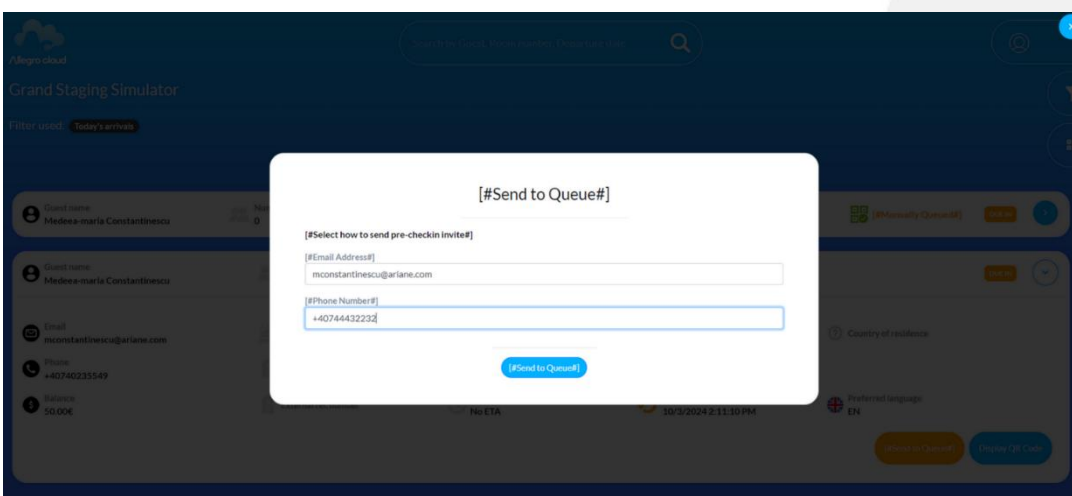
- Le bouton d'affichage du code QR permet d'ouvrir le code QR de la réservation afin de contourner le processus de recherche de réservation sur le kiosque. (le kiosque doit être équipé d'un lecteur de code QR).
- Si l'option de vérification d'identité est activée dans l'hôtel, un client ne peut pas accéder à sa réservation avant d'avoir vérifié son identité auprès d'un agent d'accueil. Le bouton de vérification d'identité permet d'accéder au kiosque pour cette réservation.

Si la fonction d'envoi dans la file d'attente est activée pour l'hôtel, un bouton est ajouté en bas à droite des détails de la réservation : "Envoyer à la file d'attente"

Ce bouton permet à l'utilisateur d'envoyer automatiquement une réservation dans la file d'attente d'enregistrement. Cette fonction est utile si un client se présente à la réception avant l'heure de début de l'enregistrement et souhaite être informé dès que la chambre a été attribuée et qu'elle est disponible. Cette fonction permet également à l'utilisateur de modifier les coordonnées du client.



The screenshot displays the 'Grand Staging Simulator' interface. At the top, there is a search bar and a filter set to 'Today's arrivals'. Below, two reservation cards are shown for the guest 'Medeea-maria Constantinescu'. Each card includes fields for guest name, number of guests, room number, departure date, QR code status, and manually queued status. The top card shows a reservation with a 'Send to Queue' button and a 'Display QR Code' button. The bottom card shows a reservation with a 'Send to Queue' button and a 'Display QR Code' button.



The screenshot shows a modal dialog box titled '[#Send to Queue#]' overlaid on the reservation card. The dialog box contains the following text and fields:

- [#Select how to send pre-checkin invites#]
- [#Email Address#] mconstantinescu@ariane.com
- [#Phone Number#] +40744432232
- [#Send to Queue#]