

Готов ли отель к заселению без администратора?

Короткая проверка процесса от оплаченной брони до безопасного доступа в готовый номер.

ДО ВЫДАЧИ ДОСТУПА

- ☐ Бронь существует в PMS, номер назначен, даты и состав гостей подтверждены.
- ☐ Оплата или разрешённый способ постоплаты подтверждены системой.
- ☐ Необходимые данные гостя получены законным и безопасным способом.
- ☐ Номер принят после уборки, критичных дефектов нет, статус «готов» подтверждён.
- ☐ Гость получил адрес, навигацию, правила, время заезда и канал срочной помощи.

ДОСТУП

- ☐ Гостевой код уникален, ограничен датами и не совпадает со служебным кодом.
- ☐ Выдача кода зависит от готовности брони, а не только от времени на часах.
- ☐ Все открытия журналируются и связаны с номером и бронью.
- ☐ Мастер-доступы персональны, ограничены ролями и регулярно пересматриваются.
- ☐ Есть проверенный способ открыть номер при отказе замка или разряде батареи.

Прогоните сценарии до запуска

Пилот считается пройденным не по демонстрации, а по повторяемому результату и журналу событий.

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТЕСТЫ

- ☐ Обычный заезд: оплата → данные → готовность номера → код → вход.
- ☐ Ранняя попытка входа: доступ не выдаётся раньше разрешённого события.
- ☐ Отмена и возврат: прежний код перестаёт действовать, журнал сохраняется.
- ☐ Смена номера: старый доступ отозван, новый выдан только после готовности.
- ☐ Продление: доступ продлевается после подтверждения оплаты и новой даты выезда.
- ☐ Нет интернета у гостя: инструкция и резервный канал доступны заранее.
- ☐ Нет связи у объекта: дежурный видит тревогу и запускает резервный сценарий.
- ☐ Замок не отвечает: гость получает помощь, а инцидент — ответственного и срок.

КРАСНЫЕ СТОП-ФАКТОРЫ

- ☐ Один общий код используется несколькими гостями или сотрудниками.
- ☐ Код отправляется до проверки готовности номера или обязательных данных.
- ☐ Нет круглосуточного способа помочь гостю при физическом недоступе.
- ☐ Сотрудник может удалить бронь или изменить оплату без доказуемого журнала.

Контроль после запуска

Отсутствие администратора на стойке не означает отсутствие сервиса и ответственности.

МИНИМАЛЬНЫЙ ПУЛЬТ

- ☐ Доля заселений без ручного участия и причина каждого исключения.
- ☐ Неотправленные сообщения, ошибки оплаты и невыданные коды.
- ☐ Номера не готовы к сроку, просроченные уборки и критичные дефекты.
- ☐ Открытия без активной брони и необычная активность служебных доступов.
- ☐ Время первого ответа и полного решения по гостевым обращениям.
- ☐ Список аварийных событий с ответственным, решением и подтверждением гостя.

РЕШЕНИЕ О ЗАПУСКЕ

- ☐ Назначен владелец процесса, а не только поставщик технологии.
- ☐ Регламент обработки исключений доступен дежурному и проверен на практике.
- ☐ Пилот пройден на реальных бронях, включая отмену, перенос и сбой.
- ☐ Гость понимает, что делать, даже если автоматизация не сработала.