EASYCHECKIN - GENÈVE

PRÉSENTATION DU PROJET

Les établissements hôteliers et para-hôteliers genevois doivent effectuer plusieurs tâches administratives en lien avec la récolte des données personnelles du client et la transmission de ces informations et statistiques aux organismes concernés, tels que la police cantonale, l'Office fédéral de la statistique, la centrale de collecte des taxes de séjour et la distribution de la carte d'hôte et transport.
Lorsque l'hôte arrive dans un hébergement, le réceptionniste doit lui faire remplir plusieurs documents (bulletin d'arrivée, carte d'hôte) et il doit également transmettre mensuellement le nombre de nuitées à l'Office fédéral de la statistique, la centrale de collecte des taxes de séjour. Lors de chaque prise de chambre, l'exploitant et son personnel doivent enregistrer électroniquement les informations.
En résumé, les données du client sont collectées à plusieurs reprises mais jamais de la même manière ni pour les mêmes entités.
Afin de faciliter cette prise d'informations du client et la transmission à chaque partie concernée, une plateforme informatique a été mise en ligne. Elle regroupe toutes les données concernant l'identité du client ainsi que de nombreux renseignements au sujet du comportement en matière de voyage de l'hôte.
Ces données seront ensuite distribuées automatiquement par un flux aux organismes concernés selon les besoins de chacun.

Geneva Transport Card

Toute personne séjournant dans un hôtel à Genève a droit à une carte de transport gratuite.
La Geneva Transport Card est un titre de transport permettant à tout ayant droit de circuler librement avec les transports publics dans le canton de Genève (Zone 10) - tpg, CFF, Mouettes Genevoises, (2e classe pour le train).
La Geneva Transport Card est financée par la Fondation Genève Tourisme & Congrès et Unireso et n'engendre aucun coût pour les établissements d'hébergement. La Geneva Transport Card permet de positionner Genève en tant que destination européenne majeure et particulièrement attractive. En ce sens, elle est un atout touristique important et il est de la responsabilité des établissements d'hébergement de la proposer spontanément à tous leurs clients.

Digitalisation de la GTC

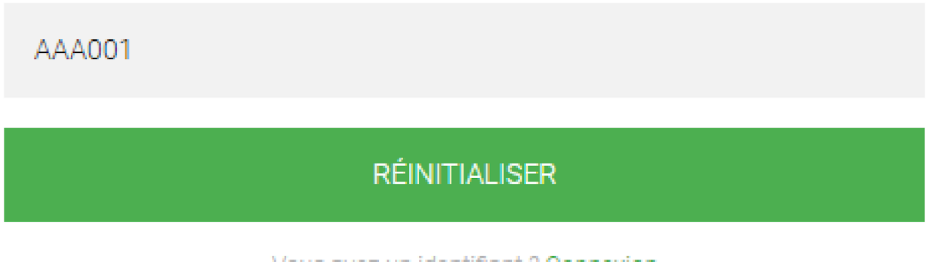
La digitalisation de la Geneva Transport Card est la première étape. Grâce au billet de transport digital, le client bénéficie des transports publics avant même son arrivée à l'hôtel.
La plateforme Checkin Genève, permet l'envoi digital de la Geneva Transport Card sous la forme d'un fichier PDF transmis par e-mail .
Il est également possible d'y ajouter d'autres prestations, tel que la génération de billets pour le Resort, ou d'autres offres de partenaires.

ACCÈS ET PREMIÈRE CONNEXION

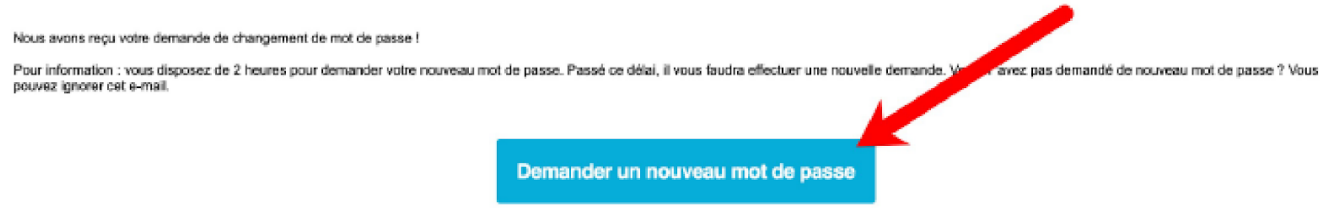
Chaque hébergement dispose d'un accès unique, permettant d'accéder à la plateforme. Votre nom d'utilisateur vous a été communiqué au préalable par Genève Tourisme.
Connectez-vous au site web :

https://checkin.geneve.com/

Puis cliquez sur « Demandez un nouvel accès »
Saisissez votre identifiant (3 lettres et 3 chiffres) puis cliquez RÉINITIALISER.

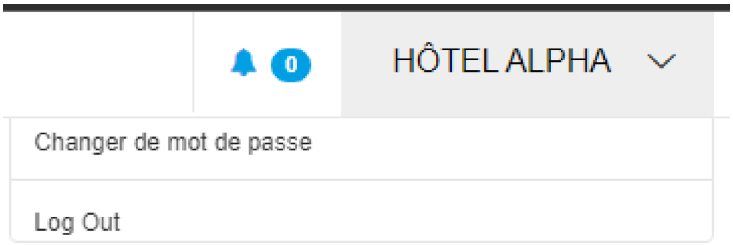


La plateforme vous envoie un lien par courriel. Ouvrez le message et cliquez le bouton « Demandez un nouveau mot de passe ». Au besoin, vérifiez également votre filtre anti-spam.



Vous recevez un nouveau courriel avec un mot de passe. Prenez-en note.

Vous pouvez désormais vous connecter avec votre identifiant et votre mot de passe.
Nous vous recommandons, une fois connecté, vous pouvez changer le mot de passe en cliquant sur coin supérieur droite.



MODE DE SAISIE DES DONNÉES

En tant qu'hébergement, votre rôle est de transmettre les données des clients pour alimenter la base de données centrale. Pour se faire, plusieurs solutions sont proposées.

Importation de données

La plateforme propose plusieurs modes de saisie des données :

1. Un export automatisé avec votre PMS
2. Une importation avec un fichier
3. Une saisie manuelle grâce à l'interface web

Export automatisé

Si vous avez un système de gestion des hôtels (PMS), des interfaces automatisées sont disponibles pour extraire les données de votre logiciel.
Avec cette liaison informatique, les données nécessaires qui ont été saisies dans le PMS, seront automatiquement reportées sur la base de données centrale Easycheckin.
Cette solution est recommandée car une fois la connexion établie, l'ensemble des données est récolté automatiquement et sans intervention de la part du personnel.
Toutefois, cette automatisation a un coût, selon votre PMS. Il faut compter entre 20 CHF et 60 CHF par mois. Il faut également que votre logiciel soit compatible. Prière de vous référer à la liste des PMS supportés. Si votre logiciel n'est pas mentionné, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions faire une analyse.

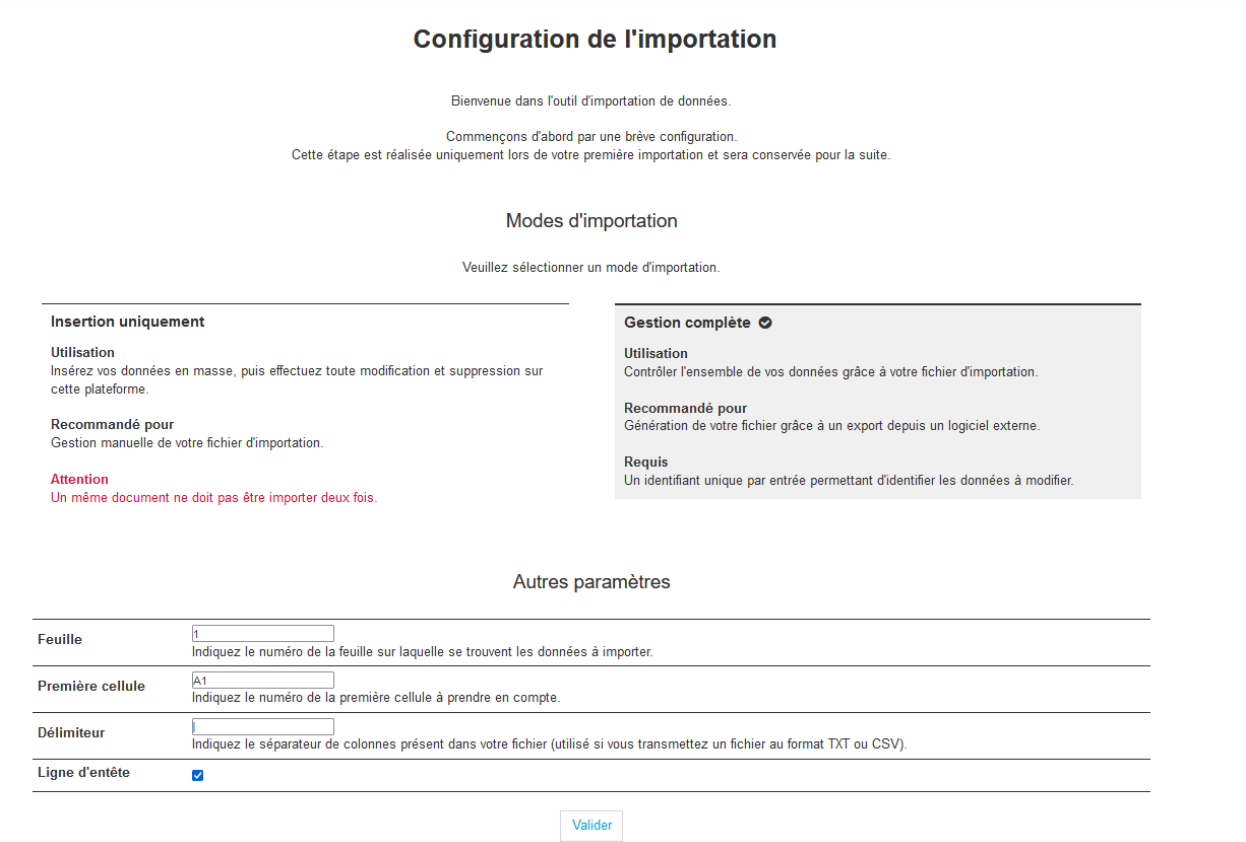
Transmission de fichiers

Vous avez la possibilité de transférer des fichiers exportés depuis un logiciel tiers ou rempli manuellement.
Les formats supportés sont : XLS / CSV / TXT.
La plateforme web, vous propose une interface d'import de données adaptable et configurable pour votre fichier. Une fois la configuration établie, cette dernière est sauvée pour les importations futures.

Ce mode de saisie est recommandé dans les situations suivantes :

- Le PMS n'est pas ou pas encore supporté
- Le coût de mise en place d'un export automatisé n'est pas envisageable
- Connexion réseau limitée

1. Configuration du fichier sur la plateforme EasyCheck In :



Avant de débuter l'importation, vous devez configurer votre compte. Deux possibilités s'offrent à vous : « Insertion uniquement » ou « Gestion complète ».

Si vous utilisez l'insertion uniquement :

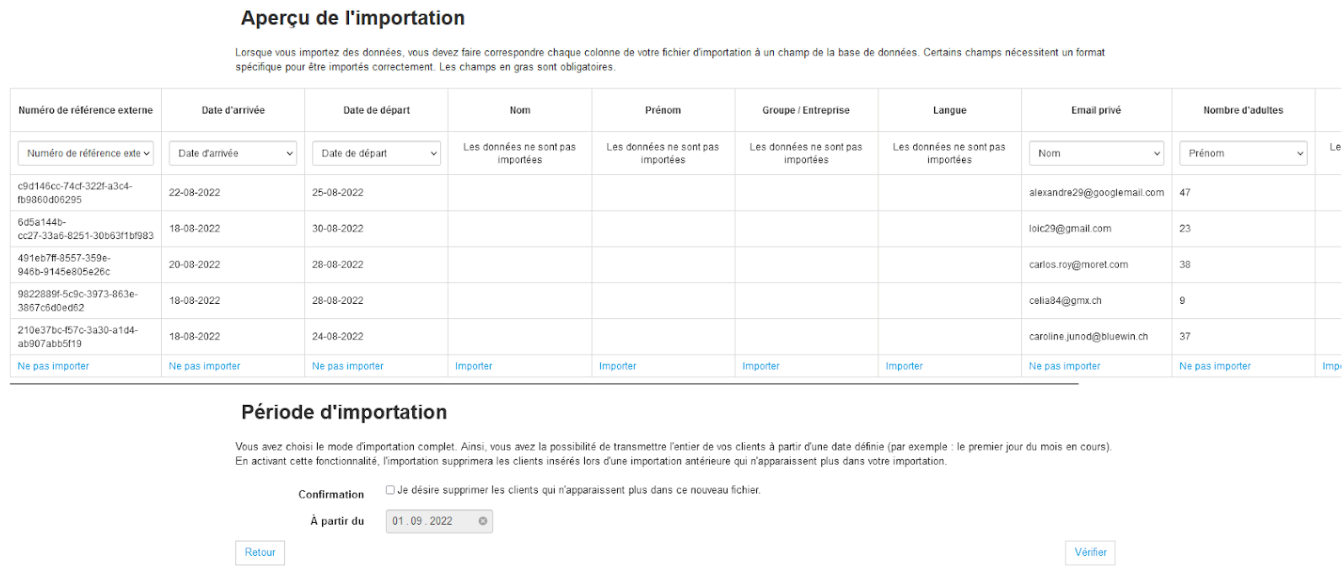
- Vous pouvez seulement ajouter des données. Toutes modifications, annulations ou suppressions doivent être réalisées directement dans la plateforme.
- Indirectement, cela signifie qu'un document importé est unique. Si le client est importé plusieurs fois, cela va créer des doublons.

Si vous utilisez la gestion complète :

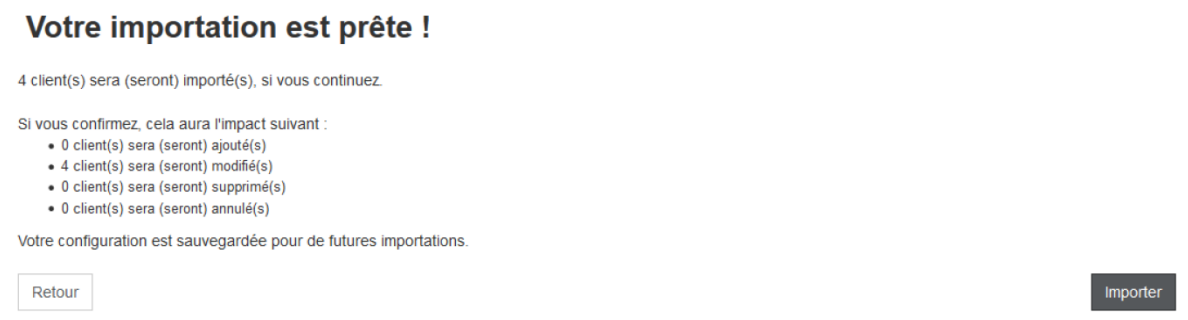
- Vous pouvez ajouter, modifier et annuler des clients grâce à l'import Excel. Cela signifie que toutes les données sont gérées sur le document Excel.
- Pour que les données puissent être gérées au mieux, un numéro de référence externe doit être donné à chaque séjour. Lorsqu'un établissement importe un document le système va vérifier les numéros de référence et :
    - Mettre à jour les clients qui avait déjà un numéro de référence
    - Ajouter les clients pour lesquels le numéro de référence n'existait pas
    - Supprimer les clients pour lesquels le numéro de référence n'existe plus

2. Importation du fichier :

3. Faire correspondre les colonnes de votre fichier :



4. Contrôle avant importation



Cette page récapitule les changements qui seront effectués dans la plateforme : le nombre de clients ajoutés, modifiés, supprimés et annulés.

Si les changements correspondent, vous pouvez passer à l'importation.

Saisie manuel

Vous avez la possibilité de saisir directement les données via la plateforme. Ce mode de saisie est recommandé dans les situations suivantes :

. Nombre de réservations limité
. Pas de logiciel de réservations

QUESTIONS FRÉQUENTES

Cette section contient les réponses aux principales questions posées par les hébergements :

Saisie des données clients

Quelles sont les données nécessaires ?

Les données nécessaires pour l'envoi de la carte de transport sont : nom / prénom / langue / email / dates du séjour / nombre de personnes et accompagnants.

Dois-je récolter les informations nominatives de chaque client ?

Il y a un formulaire en ligne pour permettre à l'hôte de remplir les données des autres participants.

Comment ne pas envoyer les cartes aux clients qui ont annulé lors de l'import d'un fichier ?

Cliquez sur "Confirmation. Je désire supprimer les clients qui n'apparaissent plus dans ce nouveau fichier." Les clients qui ont annulé seront annulés dans Easy Check-In. Mettre la date la plus ancienne qui figure sur le fichier.

Interface automatisée

En principe, aucune action n'est nécessaire. Sauf validation de rapport. Lorsque la synchronisation se fait entre le PMS et l'extranet (soit toutes les 15 minutes).

S'il y a une prolongation de séjour, une modification manuelle est nécessaire dans Easy Check-In

Transmission des cartes de transports

Que se passe-t-il si je n'ai pas l'email ?

Si nous n'avons pas les coordonnées des clients avant le check-in. Il faut le faire au check-in.

Que se passe-t-il si l'email du client est un alias (exemple booking.com) ?

Les plateformes de réservations web telles que Booking.com vous fournit une adresse e-mail alias unique et anonyme. Pour protéger vos données personnelles et celles de vos clients, ils ne partagent aucune adresse e-mail privée. Cela aide à éviter les spams et les virus, ainsi qu'à empêcher tout comportement inapproprié de la part des tiers.
Cet alias e-mail n'est pas problématique pour la communication aux clients. Tous les messages seront transférés, y compris les liens, images et pièces jointes qu'ils contiennent, dans la limite de 15 Mo.
Booking.com peut accéder directement à ces communications uniquement si vous ou l'établissement en faites la demande et, en cas de nécessité absolue, pour des raisons légales et de sécurité, telles que la détection et la prévention de fraudes.
Plus d'informations : https://bit.ly/3sYGqb0

A quelle fréquence sont envoyées les cartes de transports ?

Le client est invité par e-mail à remplir les données nominatives 3 jours avant son arrivée.
Pour les clients dont nous avons déjà l'email, les cartes sont également automatiquement envoyées aux clients 3 jours avant la date d'arrivée par email (dès que les données nominatives sont remplies).
Pour les arrivées le jour même, la plateforme envoie toutes les 15 minutes les cartes d'hôtes automatiquement.

Pour les hébergements qui ont une interface, nous les configurons en fonction de leurs besoins.
- Soit un envoi automatique à tous les clients pour qui on a un email [Consentement globale]
- Soit si possible, on a la possibilité de vérifier les champs de consentement disponible sur les PMS [champ newsletters, ou moyen de contact, ou opt-in consentement repris sur PMS].
La prochaine version de l'application contiendra une case à cocher pour que l'on puisse aussi personnaliser ceci par hébergement.

Le client n'a pas reçu sa carte de transport automatiquement, que faire ?

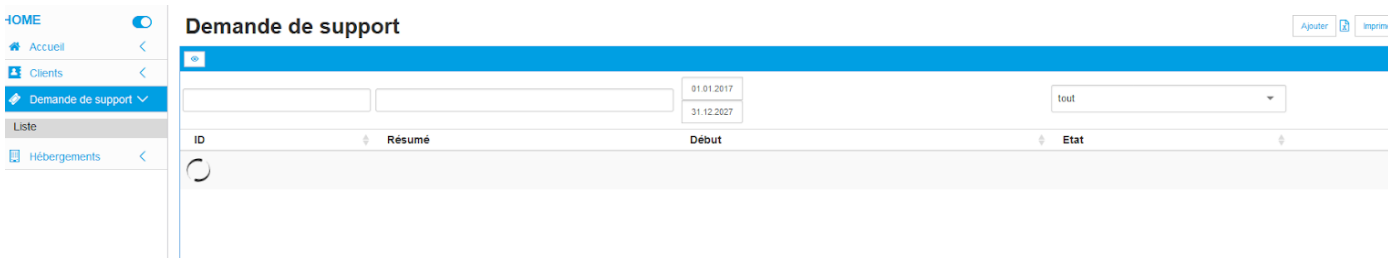
Aller sur la plateforme, chercher la réservation du client, entrer ses coordonnées manuellement et envoyer la GTC manuellement.

Est-ce que la carte de transport est nominative ?

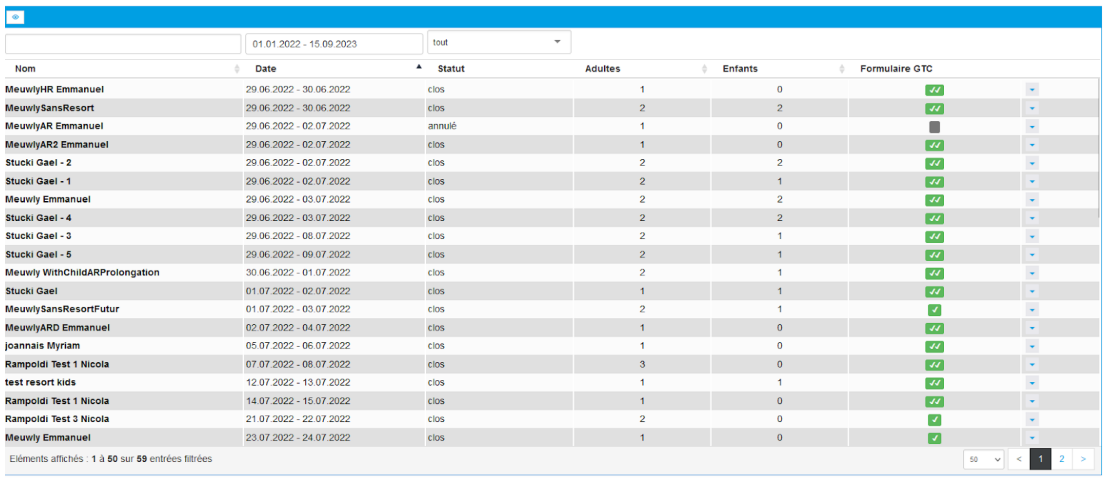
Oui.

Y a-t-il un support ?

Vous avez la possibilité de faire des tickets de demande de support sur la plateforme.



Que signifient les couleurs lors de l'envoi des cartes sous Formulaire GTC ?



Rouge : pas envoyé car il manque l'adresse ou l'adresse n'est pas correct
Noir : pas envoyé car les dates ne correspondent pas (dans le passé)
Jaune : va être envoyé
Vert : a été envoyé

Annulation de séjour

Que se passe-t-il si le client annule son séjour ?
Supprimer : cela permet de supprimer le séjour tant que la carte de transport n'a pas été envoyée ou que les données n'ont pas été récupérées par un partenaire (Police, Nova, OFS, Ressort, …).
Annuler : si la carte d'hôte a déjà été envoyée ou si un partenaire a déjà récupéré les données, le séjour ne peut être qu'annulé. On doit conserver une trace du client, raison pour laquelle il ne peut pas être supprimé. Il sera toujours affiché dans la liste des clients mais avec le statut annulé.

Protection des données

L'hébergement est responsable des données. C'est à lui d'indiquer à ses hôtes, par le biais de conditions générales de ventes ou via leurs outils de réservation, où et dans quels buts seront transmises leurs données.
L'hébergement doit accepter des conditions générales d'utilisation de la plateforme checkin.geneve.com
FGT&C est propriétaire de la plateforme « CheckIn-Geneve ». FGT&C confie l'aspect technique à la société Omnisoftory Engineering SA.
Omnisoftory agissant vis-à-vis en qualité d'auxiliaire est liée par un contrat offrant toutes les garanties en termes de confidentialité et de protection des données.

COMMUNICATION AUX CLIENTS

EXEMPLE DE COMMUNICATION POUR VOS HÔTES

Occupation 1 personne

Pour la durée de votre séjour, vous bénéficiez de la Geneva Transport pour avoir accès gratuitement à l'ensemble des transports en commun Genevois.
Depuis cette année, la carte est dématérialisée et est transmise par email . Afin de la recevoir avant votre arrivée et pouvoir l'utiliser dès l'aéroport ou la gare, nous vous prions de bien vouloir nous communiquer l'adresse email sur lequel devra être transmis la carte par retour d'email.

Occupation 2 personnes ou +

Votre réservation est pour deux/trois personnes, lorsque vous recevrez votre GTC par email ou téléphone, il y aura un lien afin que vous puissiez enregistrer les autres occupants de la chambre et générer leur carte.