SOLUTIONS DE DÉPANNAGE POUR PROBLÈMES COMMUNS

HOTELLO PAR mingus

Mon audition de nuit est bloquée. J'ai un message d'erreur…

- J'ai un message d'erreur m'indiquant qu'un tarif est manquant.
  - Prendre le numéro de réservation en note.
  - Aller dans le menu *Réception* > *Réservations*. Filtrer les résultats par *Confirmation* et insérer le numéro de réservation.
    - * Il se peut qu'après un changement de chambre (d'une réservation web par exemple) le tarif disparaisse car il n'a pas été configuré.
    - Je peux ajouter un tarif dans la réservation et reprendre l'audition de nuit.
    - Je ne peux pas ajouter de tarif.
      - Copier la réservation pour ensuite annuler celle qui n'a pas de tarif.
      - L'audition de nuit peut reprendre maintenant.
- Il y a une erreur de sauvegarde (*backup*.)
  - Si votre serveur est en cloud, contactez le support Hotello durant les heures ouvrables.
  - Si la sauvegarde s'enregistre sur votre ordinateur, vérifier que le dossier BackupH existe dans l'ordinateur.
    - Dans l'explorateur de fichier, aller dans *Ce PC* > *C:* > *BackupH*.
      - S'il n'existe pas, créer le dossier et faire la sauvegarde. Dans Hotello, aller dans le menu *Fichier* > *Maintenance de la base de données* > *Copies de sauvegarde de la BD*
        - Si le problème persiste, essayer de faire l'audition de nuit à partir d'un autre poste.
          - Si le problème persiste, envoyer un courriel au support Hotello qui vous contactera durant les heures de services.
- Un message d'erreur rouge apparaît et indique qu'il reste des arrivées / départs qui n'ont pas été faits.
  - Aller dans le menu *Réception* > *Réservations* et filtrer les résultats par Arrivées ou Départs.
    - Vérifier que tous les groupements de chambres sont cochés.
      - Faire l'arrivée et / ou le départ manquant.
        - Recommencer l'audition de nuit.
- Un message d'erreur orange apparaît et indique « Vérification des données complétes avec erreurs (…) Contacter le support Hotello »
  - Vous pouvez continuer l'audition de nuit mais veuillez écrire un courriel au support Hotello.
- Un message d'erreur indique « Unsucsessful metadata update request.»
  - Contacter le support Hotelo pour débloquer l'audition de nuit.
- Les rapports ne s'envoient pas, il y a une erreur de SMTP.
  - * Cela ne bloque pas l'audition de nuit. Envoyez un courriel au support Hotello qui vous contactera durant les heures de service. Vous pourrez renvoyer les rapports par la suite.