



Anwenderhandbuch
CM Studio .GRM-CLOUD

Digitales Meldewesen für Tourismus Destinationen und Berherberger

- Handbuch für GRM-Administratoren und GRM-Operatoren -

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Vorwort	5
Anforderungen an die Software	5
Wie sieht der Weg der Gästedaten von der Buchung bis zum Check-In aus?	7
Fazit zum digitalen Meldewesen	9
Login in CM Studio .GRM-CLOUD	10
Setup Ihres Mandanten Accounts (Einstellungen)	12
Wählen Sie nun den Karteireiter “Einstellungen”:	12
E-Mail Benachrichtigung zum Online-Check-In der Gäste über den digitalen Meldeschein:	15
Setup zum Versand der digitalen Gästekarten an den registrierten Gast:	16
Setup für den Datenversand an die Meldeplattform	16
Einstellungen zur Verwaltung der Passdaten Ihrer Gäste	17
‘Einstellungen’ Ihres Mandanten - Teil 2	20
Online Self-Check-In durch den Gast	22
Verwendung der QR-Codes	24
‘Guided’ Online-Check-In via Passport Scan	26
Administratives Setup von CM Studio .GRM-CLOUD	28
Benutzerverwaltung für Ihren Mandanten	28
Anwender Passwort ändern & Anwenderprofil aktualisieren	30
E-Mail Vorlagen für die Kommunikation	31
Datenquellen für den Buchungsimport	33
Wo finden Sie die Dokumentation zum Setup der Datenquellen?	40

Verwaltung der Zugriffsrechte	41
CM Studio .GRM-CLOUD: Extranet für den Beherberger	42
Karteireiter GÄSTE: Sektion 'INBOX'	42
Der gesamte Ablauf des Meldewesen-Workflows	43
Karteireiter Gäste: Sektion 'Check-In'	44
Wie unterstützt CM Studio .GRM-CLOUD den Check-In?	45
CHECK-IN E-Mail	47
Karteireiter GÄSTE: Sektion 'Aufenthalt'	48
Karteireiter GÄSTE: Sektion 'Check-Out'	49
CHECK-OUT E-Mail	49
Karteireiter GÄSTE: Sektion 'Report'	51
Monatliche Zusammenfassung der Meldescheine und Kurtaxen-Report an das Tourismusbüro	51
Wie funktioniert das digitale Reporting der Kurtaxe?	53
Vorbemerkungen zum "Report"	53
Vorabkontrolle des Kurtaxen Reports über "Report Monatsübersicht"	56
Export CSV	57
Kurtaxenbefreiung	58
Länder-Statistik-Report	58
HESTA-Report	59
Meldung der Kurtaxe an das Tourismusbüro	59
Karteireiter GÄSTE: Sektion 'Meldearchiv'	61
Das Extranet für den Beherberger:	62
Bearbeitung der Gäste-Registrierungen	62
Hinzufügen / Bearbeiten	63
Schnellerfassung Offline-Buchung	66
Bearbeiten einer bestehenden Registrierung	69
Mit 'Passport OCR' Vollständigkeit prüfen	69
Meldeschein	69
Gäste-Email versenden	70

Gästekarte drucken	70
Wofür benötigt man die Funktionen Gäste-Email bzw. Gästekarte an Rezeption versenden?	74
Sie wollen die registrierten Gästedaten in Ihr PMS übernehmen?	75
Meldescheindaten vollständig In die Zwischenablage kopieren	75
Anhang A und B zu diesem Handbuch	77
Anhang C: Gäste mit abweichenden Reisezeiträumen verbuchen	78
Anhang D: FAQ-Liste mit den wichtigsten und meist gestellten Fragen zur CM Studio .GRM-CLOUD	79

Vorwort

Sehr geehrte Anwender von CM Studio .GRM-CLOUD, digitales Meldewesen in der Hotellerie und Parahotellerie ist ein vielfältig und kontrovers diskutiertes Thema. Bei der Entwicklung von CM Studio .GRM-CLOUD haben wir uns im Produkt-Management von MASCH Software Solutions eine ganze Reihe von Fragen gestellt, wie eine optimale Lösung für Hotelbetriebe, Vermieter von Ferienwohnungen, Campingplatzbetreiber und letztendlich auch der Tourismusorganisationen aussehen sollte. Im Folgenden haben wir einige der wichtigsten Anforderungen und Grundsätze für das digitale Meldewesen mit CM Studio .GRM-CLOUD aufgelistet.

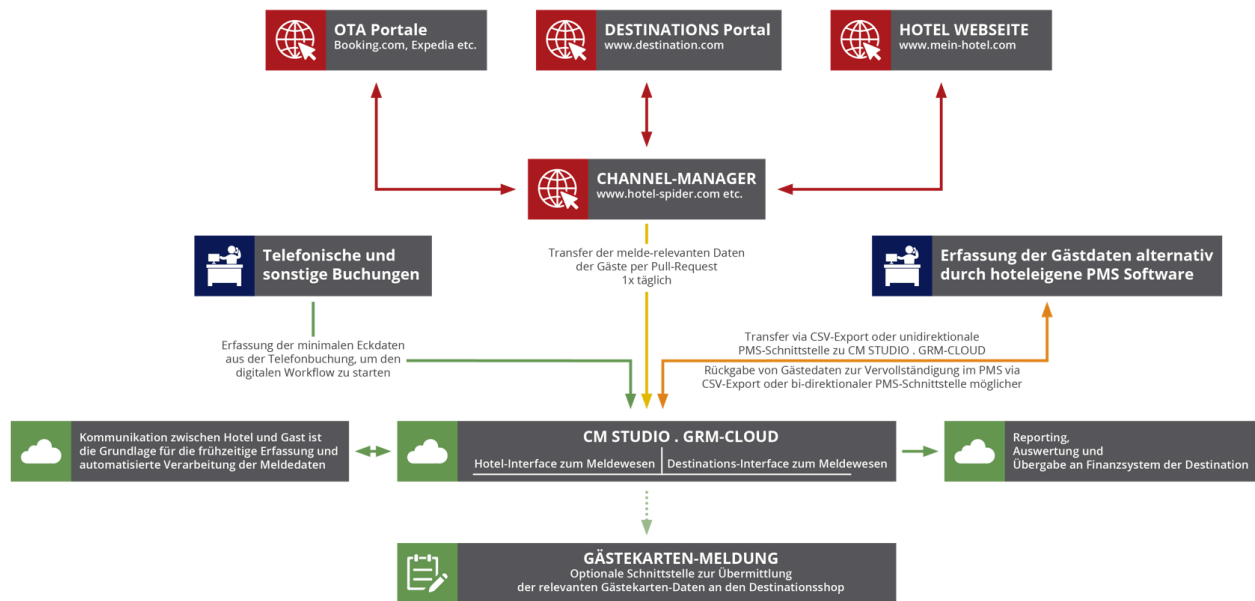
Anforderungen an die Software

- Die ‚Digitalisierung‘ der Meldedaten muss unter aktiver Beteiligung des Gastes erfolgen.
- Der gesamte Workflow ab dem Punkt der Buchung muss in einer Kommunikation zwischen Gast und Beherberger stattfinden.
- Der Workflow wird durch den Beherberger vorgegeben, kontrolliert und gesteuert.
- CM Studio .GRM-CLOUD erlaubt dem Beherberger, die Kontrolle und Weitergabe der Daten zu steuern. Der Beherberger ist der ‚Herr seiner Daten‘!

-
- Diese Kontrolle wird im Setup hinterlegt und kann automatisiert oder per manueller Interaktion erfolgen.
 - Das Online Kommunikations-Interface zwischen buchendem Gast und dem Beherberger bzw. der Destination muss dem CI des Beherbergungsbetriebes entsprechen, damit für den Gast ersichtlich ist, dass er mit dem Beherberger direkt kommuniziert und nicht mit einem Dritten. Die Ausnahme ist bei OTAs wie Booking.com und Expedia und kann für diese Ausnahmen differenziert gestaltet werden.
 - Der Buchungsvertrag besteht zwischen Beherberger und Gast, aber das Hotel, der Campingbetreiber bzw. der Ferienwohnungsvermieter hat die gesetzliche Pflicht, die Meldedaten an die Destination weiterzugeben.
 - Auch alle OFFLINE-Buchungen müssen in den digitalen Workflow der Gäste-Registrierung so einfach wie möglich einfließen.
 - Der Erfassungsaufwand sollte weitestgehend auf den buchenden Gast verlagert werden!
 - Die vollständige Erfassung der Gästedaten sollte idealerweise bereits vor der Anreise durch den Gast wie beim Flight-Check-In der Fluggesellschaften erfolgen, um den Check-In-Prozess in der Unterkunft zu vereinfachen.
 - Die digitale Gästeregistrierung beim Beherberger sollte bei der Anreise des Gastes über eine spezielle Landingpage auf einem iPad oder ähnlichem mobilen Gerät möglich sein. Auch die Smartphones der Gäste können dazu genutzt werden.

Wie sieht der Weg der Gästedaten von der Buchung bis zum Check-In aus?

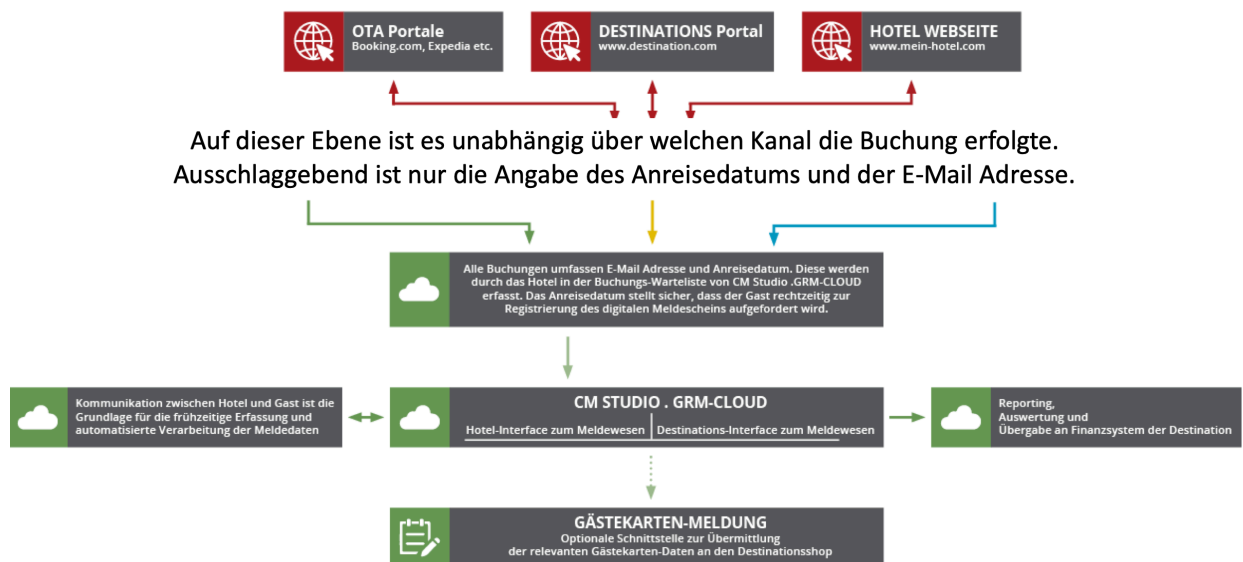
CM Studio .GRM-CLOUD bietet zwei Abläufe. Diese Grafik stellt den Ablauf unter Einsatz eines Channel-Managers wie Hotel-Spider von der Tourisoft AG dar:



Leider sind PMS- und Channel-Manager Anbieter nicht sehr kooperativ in der Entwicklung von entsprechenden Schnittstellen. Entweder bieten die Softwarehersteller überhaupt keine entsprechenden Schnittstellen an oder die Kosten wie z.B. Kaufpreis und jährliche Wartung sind vergleichsweise hoch im Vergleich zu den regulären Kosten der Channel-Manager- oder PMS-Software.

Deswegen haben wir uns bei MASCH Software Solutions dazu entschlossen einen zweiten alternativen bzw.- ergänzenden Ablauf zu integrieren, über den Sie das digitale Meldewesen komplett ohne Schnittstelle zu Channel-Manager oder PMS-Software und damit ohne zusätzliche Drittkosten für Ihr Unternehmen bzw. für Sie als Vermieter implementieren können.

Die folgende Grafik stellt den Ablauf ohne Einsatz einer Channel-Manager- oder PMS-Software dar:



Wenn Sie eine explizite Beratung wünschen, um besser entscheiden zu können, welcher der beiden alternativen Workflows für Sie der Richtige ist, dann wenden Sie sich bitte an unseren Customer Service unter:

Deutschland: +49 (0)2203 8068 405 - Schweiz: +41 (0)33 511 2135 oder per E-Mail an support@masch.com

Fazit zum digitalen Meldewesen

CM Studio .GRM-CLOUD legt den Schwerpunkt zum Ersten auf die automatisierte Verarbeitung der Meldedaten. Zum Zweiten liegt der konzeptionelle Fokus von CM Studio .GRM-CLOUD eindeutig auf der Erfassung der Meldedaten (man kann auch sagen die Digitalisierung der Meldedaten) durch den Gast und nicht in der Erfassung durch die Rezeption des Beherbergers oder der Unterkunft.

Dies schließt aber nicht aus, dass auch Sie als Mitarbeiter in einem Hotel oder als Ferienwohnungsvermieter von Zeit zu Zeit Datensätze manuell erfassen bzw. bearbeiten müssen. Insbesondere wenn z.Bsp. Ihren Gästen, weder über ein Smartphone noch über Kenntnisse in der digitalen Welt verfügen, ist es sicherlich ein guter Gäste-Service, wenn Sie Ihrem Gast den Aufenthalt in Ihrem Haus so angenehm wie möglich gestalten möchten und die Bearbeitung der Meldedaten übernehmen.

Auch hierfür bietet CM Studio .GRM-CLOUD eine vielschichtige Auswahl von Funktionen, die diese Aufgaben abdecken und trotzdem mit einem Maximum an Effizienz erledigt werden können.

Abschließende Bemerkung:

Wenn wir im Folgenden in diesem Handbuch die Begriffe Hotel-Team, Hotel-Rezeption oder ähnliche Begriffe verwenden, schließen diese Formulierungen andere Beherbergungsbetriebe wie Ferienwohnungsvermieter, Apartment-Resorts oder auch Campingplätze nicht aus. Der Begriff "HOTEL" steht im Folgenden als Platzhalter für jegliche Art von Beherbergungsbetrieben und deren Mitarbeiter, die das digitale Meldewesen verwenden und in Ihrem Betrieb umsetzen.

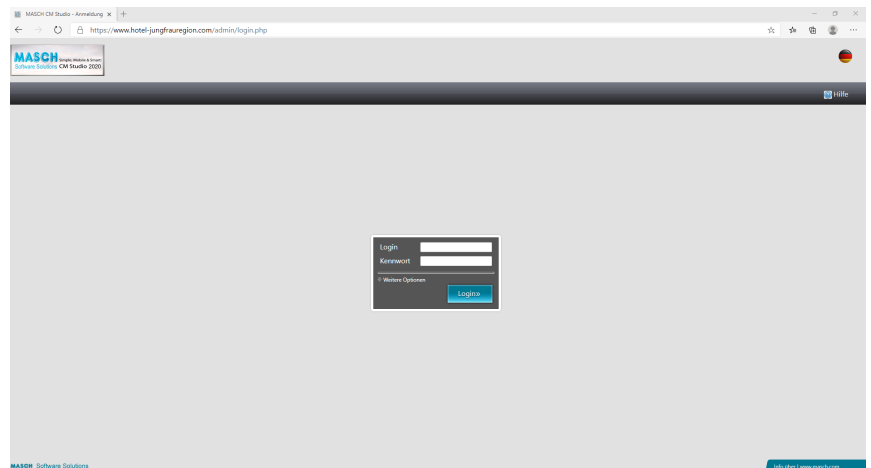
Login in CM Studio .GRM-CLOUD

Dieser erste Abschnitt zu den EINSTELLUNGEN Ihres Mandanten beschreibt das Account Setup unter Verwendung einer Channel-Manager Software wie zum Beispiel Hotel-Spider von der Tourisoft AG aus Nyon in der Schweiz. In einem zweiten Kapitel (ab Seite 12) gehen wir auch auf den alternativen Workflow ein, der die Nutzung von Channel-Manager bzw. PMS-Software als Datenquelle überflüssig macht.

Der Beherberger hat im Vorfeld der Inbetriebnahme seines Mandanten den vollständigen Registrierungsprozess für das digitale Meldewesen seiner Destination durchgeführt:

<https://www.registration-destination.com/de/cloud-registration-company/>

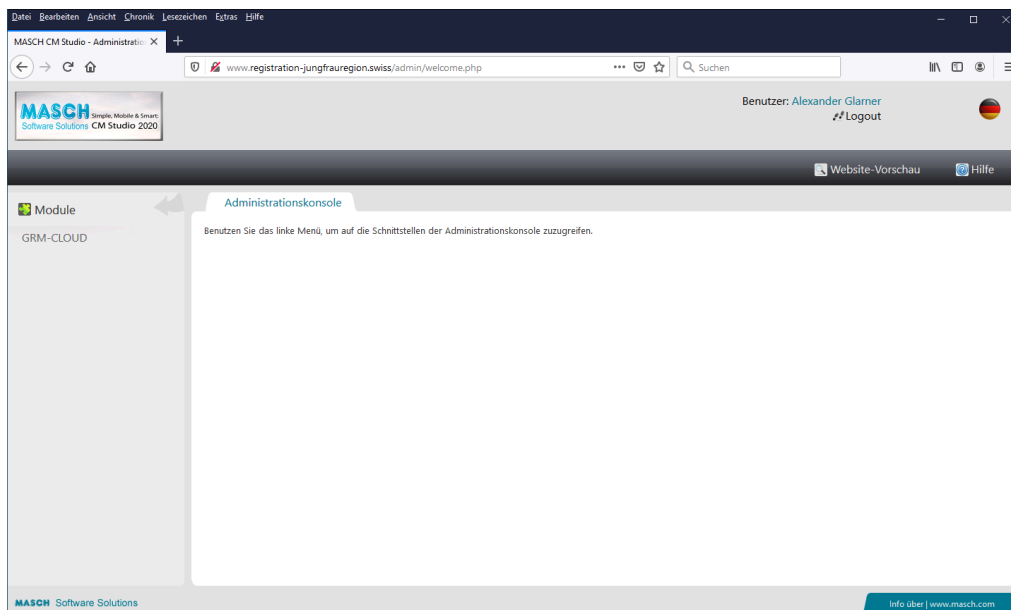
Der Manager/Inhaber des Betriebes hat somit einen validen User-Account inklusive persönlichem Passwort. Diese Zugangsdaten verwendet er nun um über folgenden Link sich im Extranet des digitalen Meldewesens für die Jungfrau Region anzumelden:



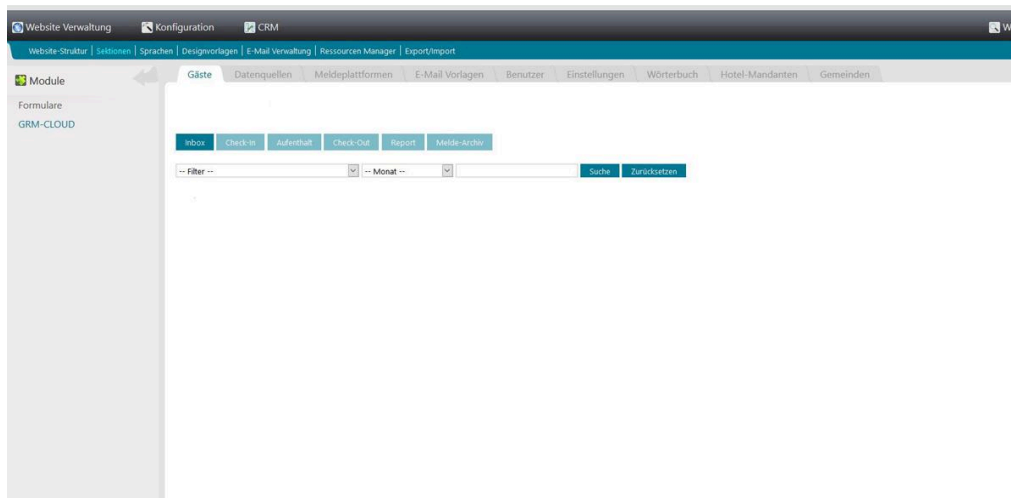
<https://www.registration-destination.com/admin/login.php>

Bitte setzen Sie hier anstelle von www.registration-destination.com/ die offizielle Domainadresse Ihrer CM Studio .GRM-CLOUD ein und dieser Link wird dann funktionieren.

Nach erfolgreichem Login sieht der Account-Manager folgenden Bildschirm:



Klicken Sie nun auf der linken Seite in der Modul-Leiste auf "GRM-CLOUD" und Sie kommen zu folgendem Bildschirm:



Bitte beachten Sie, dass wir den Screenshot auf der folgenden Seite gekürzt haben, um die für dieses Kapitel notwendigen Informationen gefiltert anzuzeigen.

Setup Ihres Mandanten Accounts (Einstellungen)

Wählen Sie nun den Karteireiter “Einstellungen”:

Gäste	Warteliste	Datenquellen	E-Mail Vorlagen	Benutzer	Einstellungen	Zugriffsrechte
<p>Sehr geehrte(r) Account-Manager(in),</p> <p>um den Online Check-In für Gästebuchungen via Booking.com oder ähnliche Portale zu etablieren, verwenden Sie bitte die folgenden DATA-UrIs in Ihrer Welcome Message, die von dem Portalbetreiber wie booking.com versendet werden. Detaillierte Informationen zu dem Versand der Welcome E-Mail aus Booking.com heraus, lesen Sie bitte die Anlage A aus dem Anwenderhandbuch von CM Studio .GRM-CLOUD.</p> <p>Abhängig von dem gewählten Workflow Verfahren verwenden Sie bitte die richtigen URL-Adressen in Ihrer Booking.com Welcome E-Mail:</p> <p>Data-URL für den Workflow auf OTA-Plattformen:</p> <p>Deutsch [de]: https://registration.masch.com/de/checkin-lookup/ Englisch [en]: https://registration.masch.com/en/checkin-lookup/ Französisch [fr]: https://registration.masch.com/fr/checkin-lookup/ Spanisch [es]: https://registration.masch.com/es/checkin-lookup/ Russisch [ru]: https://registration.masch.com/ru/checkin-lookup/</p> <p>Data-URL für den Workflow über die Warteliste ohne Verwendung einer Channel-Manager Software:</p> <p>Deutsch [de]: https://registration.masch.com/de/online-walkin/mandant:15WZl2qEb2eZaGOWaZqXcJqYsG82BXSxmWKSaGnsGxpmJok3D/ Englisch [en]: https://registration.masch.com/en/online-walkin/mandant:ZpWal2mEbGgGambq5nEpeXl2kxmJ1sk2ZmZGloBgRoI2ok3D/ Französisch [fr]: https://registration.masch.com/fr/online-walkin/mandant:apVnI22EbWqYsGWWp5abWyTGH7k8ZuGIU7Y1hbWtr1mWk3D/ Spanisch [es]: https://registration.masch.com/es/online-walkin/mandant:LjVsl2eEnGudbWeYmpuVbWZl2yTkShmwWZl2kZl2VmmZYk3D/ Russisch [ru]: https://registration.masch.com/ru/online-walkin/mandant:a5WZl2qEaWwGcW5dcJXEaWZl2GZmJhvw2KTX8qWYmWYk3D/</p> <p>Data-URL für Meldeschein-Registrierung via Passport Scan:</p> <p>Deutsch [de]: https://registration.masch.com/de/send-to-tablet/mandant:ZJwaI26EnWidb5Odm5bFcpaUxG9lKphskmtkaG1JzmZr2w3D/ Englisch [en]: https://registration.masch.com/en/send-to-tablet/mandant:aJvnl5aEmmmIbpiacJuTbmlZ29mZ1rImdkG1kmGkLjY3D/ Französisch [fr]: https://registration.masch.com/fr/send-to-tablet/mandant:a5Vsl5mEmGxHcZafapeTaZeWmW9qJzptImRmbGjImeXp0k3D/ Spanisch [es]: https://registration.masch.com/es/send-to-tablet/mandant:lpVsl2qEamyYammYs50acGabbGZTmcdnkmWZm1pbGconWk3D/ Russisch [ru]: https://registration.masch.com/ru/send-to-tablet/mandant:15Wsl2qEaWwGcW5dcJXEaWZl2GZmJhvw2KTX8qWYmWYk3D/</p> <p>Data-URL für die Meldeschein-Auswahl auf dem Tablet PC:</p> <p>Deutsch [de]: https://registration.masch.com/de/tablet-walkins/mandant:ZZVpl2aEaGuaamYnZdCzqTlGyUmZpplGaSZZlqcmOWmck3D/ Englisch [en]: https://registration.masch.com/en/tablet-walkins/mandant:ZZWVl2eEmGxGzWebJWkam6Xw25k88pmxmJoapqpmWNonGY3D/ Französisch [fr]: https://registration.masch.com/fr/tablet-walkins/mandant:ZZVsl2EEmmybJ0dbplUcmZWanCX8hnmnaGooaGuYmpo3D/ Spanisch [es]: https://registration.masch.com/es/tablet-walkins/mandant:ZpWVl22Eb2bkapYs5mZbmlWIHFlpppmGtmZnBk22kmpL3D/ Russisch [ru]: https://registration.masch.com/ru/tablet-walkins/mandant:IZVl5eEamnGaWuXbpyUcmZbmmhqmMtrimaTYsionGtomGL3D/</p>						

Im ersten Abschnitt des Bildschirms werden Ihnen diverse Systemlinks in allen verfügbaren Sprachen der GRM-CLOUD angeboten:

- **Data-URL für den Workflow auf OTA-Plattformen:**

Alle weiteren Informationen zu dieser Link-Funktion finden Sie in folgendem Service Dokument unter dem Link:

<https://customer-service.masch.com/de-de/grmcloud-booking-com/>.*

***Bitte beachten Sie:**

Grundsätzlich gilt, dass Sie bei Ihrem betreuenden Account-Manager bei [Booking.com](https://www.booking.com) bzw. [Expedia.com](https://www.expedia.com) die Freischaltung der GRM-CLOUD von MASCH Software Solutions beantragen können, da diese Daten nicht zu Werbezwecken, sondern auf Grundlage der Meldegesetze Ihres Landes erhoben werden. Wenn Sie hier Empfehlungen brauchen, wenden Sie sich

zuerst an unseren Customer Service unter +49 (0)2203 806 8405 oder in der Schweiz unter +41 (0)33 511 2135.

- **Data-URL für den Online Self-Check-In durch den Gast:**

Zu dieser Link-Funktion finden Sie im folgenden Kapitel *“Zusätzliche EINSTELLUNGEN Ihres Mandanten”* auf Seite 22ff.

- **Data-URL für den ‘Guided’ Online-Check-In via Passport Scan:**

Alle weiteren Informationen zu dieser Link-Funktion finden Sie im folgenden Kapitel auf Seite 26ff dieses Handbuchs.

- **Data-URL für die Auswahl des ‘Guided’ Online-Check-In auf dem Tablet PC:**

Diese Link-Funktion ist zugehörig zu der oben bereits vermerkten Funktion **“‘Guided’ Online-Check-In via Passport Scan”**. Sie finden im folgenden Kapitel auf Seite 26ff dieses Handbuchs alle notwendigen Beschreibungen.



Scrollen Sie nun das Fenster **“Einstellungen”** weiter nach unten:

Achtung!

Überprüfen und ggf. korrigieren Sie die voreingestellten Angaben zu Ihrem Beherbergungsbetrieb in den beiden Screens rechts und unten:

Wenn Sie Self-Check-In über den QR-Code in Ihrem Hotel und/oder der Ferienwohnung verwenden, entscheiden Sie bitte, ob Self-Check-In Registrierungen direkt in die INBOX transferiert werden oder vorab in der Warteliste geprüft werden.

Per Default, müssen die Self-Check-In Registrierungen in der Warteliste geprüft. Wenn Sie dies umgehen wollen, aktivieren Sie den Check-Mark bei der Funktion:

‘Den Meldeschein aus der Warteliste automatisch in die INBOX übergeben’

Bitte überprüfen Sie zusätzlich vor allem die E-Mail Einstellungen und erzeugen Sie für Check-In und Check-Out E-Mails am besten einen kostenlosen G-Mail Account, um einen Vor-Ort Check-In durch Ihren Gast an Ihrer Rezeption über ein Android Tablet oder iPad zu ermöglichen.

Mandanten-ID: 14

Name: Testhotel Erkerhof

Gemeinde: Köln

Klassifizierung im Gästekartensystem:

Kurtaxen Klassifizierung: 2000. Kurtaxen Hotellerie

E-Mail: martin.schaarschmidt@masch.com

Kontakt-E-Mail*: martin.schaarschmidt@masch.com

Adresse: Kölner Str. 52

PLZ: 51149

Ort: Köln

Telefon: +41126867844

Sprache: Deutsch

Link zum Impressum:

Ansprechpartner: Jürg Mustermann

Signatur: Testhotel Erkerhof
Jürg Mustermann
Kölner Str. 52
51149 Köln

Logo: resources/grm/14/logo-home-200-transparent.png

Hintergrund: resources/grm/14/019-eismeer.jpg

Bild mobil: 0126867844

Das europäische Datumsformat verwenden

Den Meldeschein aus der Warteliste automatisch in die INBOX übergeben

Hotelname in der Statistik anzeigen

Benachrichtigen		E-Mail für Benachrichtigung
Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste	GRM - Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Testhotel Erkerhof)	{guest_email}
Erinnerungs-Mail an den Beherberger	GRM - Einige elektronische Gästemeldescheine erfordern Ihre Aufmerksamkeit (Testhotel Erkerhof)	{hotel_email}
Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Warteliste)	GRM - Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Warteliste) (Testhotel Erkerhof)	{guest_email}
Benachrichtigung an den Beherberger (Warteliste)	GRM - Benachrichtigung an das Hotel (Warteliste) (Testhotel Erkerhof)	{hotel_email}
Einzucheckende Gäste	GRM - CHECKIN GÄSTE LISTE AKTUELLER TAG (Testhotel Erkerhof)	{hotel_email}
Auszucheckende Gäste	GRM - CHECKOUT GÄSTE LISTE AKTUELLER TAG (Testhotel Erkerhof)	{hotel_email}

In den folgenden Schritten werden nun die Setup-Einstellungen für die Kommunikation mit den Gästen definiert:

E-Mail Benachrichtigung zum Online-Check-In der Gäste über den digitalen Meldeschein:

Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste	
<input type="radio"/>	Manuelle Benachrichtigung nach Freigabe durch den Beherberger
<input type="radio"/>	Benachrichtigung unmittelbar nach der Buchung
<input checked="" type="radio"/>	Benachrichtigung XX Tage vor der Anreise <input type="text" value="3"/>

Über die Einstellungen zur Benachrichtigung der Gäste steuern Sie die Einladung zum Online Check-In und das Ausfüllen des damit verbundenen digitalen Meldescheins für Ihren Beherbergungsbetrieb. Dieser Prozess sollte grundsätzlich unserer Empfehlung nach 2 - 3 Tage vor Anreise erfolgen. Das System versendet dann im Namen des Beherbergers eine E-Mail, die den Gast dazu einlädt (ähnlich wie bei Flugreisen) bereits im Vorfeld seiner Anreise, sich online einzuchecken und den gesetzlich vorgeschriebenen Meldeschein digital auszufüllen.

Setup zum Versand der digitalen Gästekarten an den registrierten Gast:

Gästekartenversand	
<input type="radio"/>	Manueller Datenversand
<input type="radio"/>	Datenversand unmittelbar nach der Beantragung
<input checked="" type="radio"/>	Benachrichtigung XX Tage vor der Anreise <input type="text" value="1"/>

Für den Fall, dass der Gast sich für die digitale Gästekarte im Rahmen seines Online Check-Ins angemeldet hat, können Sie ihm diese automatisiert gemäss hier hinterlegter Definition zusenden. **Wir empfehlen** hier eine Frist von einem Tag vor Anreise. Dies ermöglicht dem Gast dann bereits am Anreisetag von der digitalen Gästekarte zu profitieren.

Setup für den Datenversand an die Meldeplattform

Datenversand an die Meldeplattformen	
<input checked="" type="radio"/>	Manueller Datenversand
<input type="radio"/>	Datenversand unmittelbar nach der Vollständigkeitsprüfung
<input type="radio"/>	Datenversand XX Tage nach dem Monatsende <input type="text" value="0"/>

CM Studio .GRM-CLOUD bietet über den Datenversand an die Meldeplattform die Möglichkeit des direkten digitalen Reportings von Logiernächten und allen notwendigen Daten für die automatisierte Erfassung und Berechnung der Kurtaxen und Beherbergungsabgaben.

Hierbei können Sie als Beherberger entscheiden, ob Sie diesen Datenversand durch manuelle Interaktion auslösen möchten, oder ob das System die Übergabe der Daten automatisiert und kontinuierlich durchführen soll.

Wir empfehlen vor allem in der Einstiegsphase den manuellen Datenversand, da Ihnen die Reporting-Schnittstelle mehrere Kontroll-Optionen bietet und Sie somit insbesondere in den ersten Monaten die Ergebnisse mit Ihrem bisher herkömmlichen Reporting-Auszug aus Ihrer PMS-Software vergleichen und ggf. korrigieren können.

Einstellungen zur Verwaltung der Passdaten Ihrer Gäste

Einstellungen zur Verwaltung von Passdaten der Gäste

Passdaten abfragen

Länder		Passdaten abfragen für alle Länder außer
Afghanistan	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 10px;"> >> > < << </div>	Schweiz
Ägypten		Liechtenstein
Albanien		
Algerien		
Amerikanisches Samoa		
Andorra		
Angola		
Anguilla		
Antigua und Barbuda		
Argentinien		
Armenien		
Aruba		

Passdaten auf Vollständigkeit manuell prüfen

Passdaten auf Vollständigkeit automatisch prüfen

Hiermit bestätige ich, dass ich als Hotelier für die Richtigkeit der Passangaben gegenüber den Polizeibehörden verantwortlich bin. Ich versichere, dass ich trotz automatischer Übernahme die Passdaten überprüfe und falls notwendig, weil Fehler enthalten sind, aktualisiere. Ich stelle gleichzeitig den Betreiber der CLOUD-Anwendung frei von jeglicher Verantwortung, sollten die Passdaten nicht ausreichend geprüft werden.

Das Check-Mark Häkchen “Passdaten abfragen” muss aktiviert werden, da Sie auf der Grundlage der Gesetze in den meisten EU-Staaten und der Schweiz zur Erfassung und Kontrolle der Passdaten Ihrer ausländischen Gäste verpflichtet sind. In vielen Ländern ist es nicht notwendig den Reisepass zu registrieren, sondern es kann in der Regel auch ein Personalausweis oder ein sonstiger staatlich ausgestellter Lichtbildausweis registriert werden. Wenn Sie sich über die jeweils gültige Gesetzeslage informieren wollen, wenden Sie sich bitte an Ihre zuständige Tourismusorganisation und lassen Sie sich beraten.

In unserem Beispiel, aus der Jungfrau Region in der Schweiz, können Sie die Staatsbürger der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein von dem Zwang der Passangabe ausnehmen. Aus diesem Grund bietet die Schnittstelle Ihnen die Möglichkeiten Staaten von der Passabfrage auszunehmen.

Dies bedeutet, dass zwar die Felder als freiwillige Eingabefelder weiterhin im digitalen Meldeschein aufgeführt werden, aber die Eingabe nicht zwingend notwendig ist für die Feststellung ob der Datensatz vollständig ist.

Entscheidend für die systemtechnische Freigabe der Vollständigkeitsüberprüfung ist hierbei die nächste Option, die wir hier noch einmal als Screenshot zeigen:

<input type="radio"/>	Passdaten auf Vollständigkeit manuell prüfen
<input checked="" type="radio"/>	Passdaten auf Vollständigkeit automatisch prüfen
<p>Hiermit bestätige ich, dass ich als Hotelier für die Richtigkeit der Passangaben gegenüber den Polizeibehörden verantwortlich bin. Ich versichere, dass ich trotz automatischer Übernahme die Passdaten überprüfe und falls notwendig, weil Fehler enthalten sind, aktualisiere. Ich stelle gleichzeitig den Betreiber der CLOUD-Anwendung frei von jeglicher Verantwortung, sollten die Passdaten nicht ausreichend geprüft werden.</p>	

Wenn man die Gesetzesvorgaben zu 100% korrekt auslegt, muss man eigentlich die Vollständigkeitsprüfung manuell bestätigen, nachdem man bei der Anreise



des ausländischen Gastes die Passdaten durch Sichtkontrolle prüft und im System bestätigt.

Diese Variante ist allerdings zugegebenermaßen für jeden Beherberger sehr umständlich und zeitintensiv. Aus diesem Grund hat MASCH in der Entwicklung des Produktes CM Studio .GRM-CLOUD eine zusätzliche Variante integriert, die davon ausgeht, dass die Angaben der Gäste korrekt hinterlegt werden und lediglich stichprobenartig von dem Rezeptionsteam der Unterkunft kontrolliert werden.

Bei Auswahl dieser Option, stimmt der Manager Ihres Betriebes automatisch der oben angezeigten Einverständniserklärung zu und stellt den CLOUD-Betreiber wie auch MASCH Software Solutions als Software-Entwickler der CM Studio .GRM-CLOUD von jeglichen Haftungsfragen seitens der staatlichen Organe frei.

‘Einstellungen’ Ihres Mandanten - Teil 2

- wenn Sie CM Studio .GRM-CLOUD ohne Channel-Manager oder PMS-Software verwenden -

Im Vorwort dieses Anwender-Handbuchs haben wir Ihnen die zwei grundsätzlichen Verfahrensweisen von CM Studio .GRM-CLOUD vorgestellt. Sie können den digitalen Workflow entweder unter Einbeziehung Ihrer Channel-Manager bzw. PMS-Software nahezu vollständig automatisieren.

Allerdings unterstützt CM Studio .GRM-CLOUD nur eine ausgewählte Liste von Channel-Managern und/oder PMS-Software Anbietern:

- Channel Manager: Hotel Spider
- PMS-Software für Hotels: Protel Air
bzw. Protel on Premise via Protel I/O Server
- PMS-Software für Hotels: MEWS
- PMS-Software für Hotels: CM Studio .PM
- Internet-Booking-Engine: CM Studio .iBooking
- PMS-Software für Hotels: Clock PMS+ via CSV-Import
- PMS-Software für Hotels: AIDA PMS+ via CSV-Import
- OMS für Campingplätze: ShopOnDemand.ch
- PMS-Software für FeWos: LOFTBIRD
- PMS-Software für FeWos: CM Studio .PM-Fewo
- CSV Generic (MASCH Format)

und zusätzlich die Registrierung via Reisepass-Scanner:

- OCR-API: Passport-Scan mit Dative SwissReader
- OCR-API: Passport-Scan mit Plustek Secure Scan



Sicherlich ist die Anbindung über die PMS-Software auf den ersten Blick die optimale Lösung, da ausschließlich über das PMS auch sogenannte 'Offline'-Buchungen via Telefon, E-Mail oder sonstige Vorgänge in den digitalen Prozess übernommen werden können.

Allerdings sind PMS-Schnittstellen in erster Linie abhängig von Ihrem PMS-Anbieter und leider in der Regel mit Kosten verbunden. Grundsätzlich gilt, dass wir von Seiten MASCH Software Solutions jeden PMS-Anbieter kostenlos mit einer Entwickler-Schnittstelle (API) und zugehörigen Entwicklersupport unterstützen. Verweisen Sie also bitte Ihren PMS-Anbieter an unseren Customer Service unter support@masch.com bzw. via Telefon unter +49 (0)2203 806 8405 in Deutschland oder +41 (0)33 511 2135 in der Schweiz.

Für den Fall, dass Sie entweder über kein kompatibles PMS-System verfügen oder Ihr Channel-Manager nur eine Teilmenge Ihrer Buchungen verwaltet, gibt es natürlich auch die Möglichkeiten Gästebuchungen direkt in dem Extranet von CM Studio .GRM-CLOUD zu erfassen.

Online Self-Check-In durch den Gast

Hierzu stehen, wie im unten gezeigten Screen-Shot jedem Beherberger ein individueller Link pro Sprache zur Verfügung:

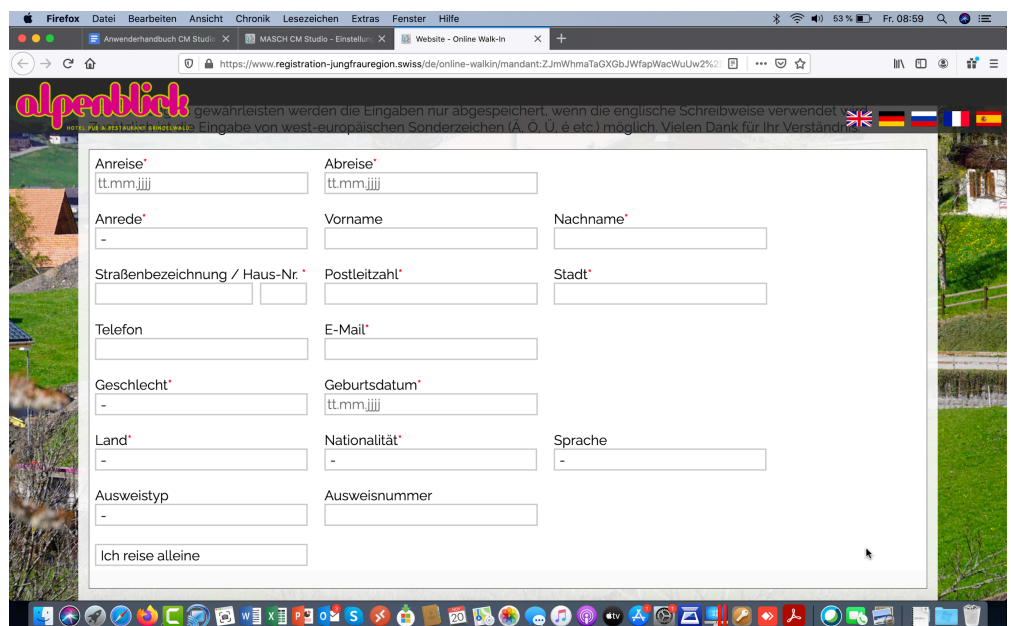
Data-URL für den 'Online Self-Check-In durch den Gast':

German [de]:	https://registration.masch.com/de/online-walkin/mandant:ZpZslWaEcGiab2WZb5uXbGiUl2uTl51pk2poZWtqlmWUnWc%3D/
English [en]:	https://registration.masch.com/en/online-walkin/mandant:ZpaVlZeEb2uaaGSda5mTbG2VxGlll5tol2qXZHfIlmRqLZU%3D/
French [fr]:	https://registration.masch.com/fr/online-walkin/mandant:aJaYlZeEmWmWcZeYcJiacpeUx2xkmp1tmGaUaZ5nmGZrl2Y%3D/
Spanish [es]:	https://registration.masch.com/es/online-walkin/mandant:IJZnZaEmWbKaGeXbZvFcZmUk21nmZptxGdmY25nZ2lpmWY%3D/
Russian [ru]:	https://registration.masch.com/ru/online-walkin/mandant:aJaZlWiEaGvGa2Wcm5yXbJmYmGiWlpdmtGKVZnBkaGRmlZo%3D/

Alternativ können Sie auch die bereitgestellten QR-Codes (abhängig von der jeweiligen Sprache) verwenden. Diese können Sie über die rechts angezeigte Funktionsleiste erzeugen.



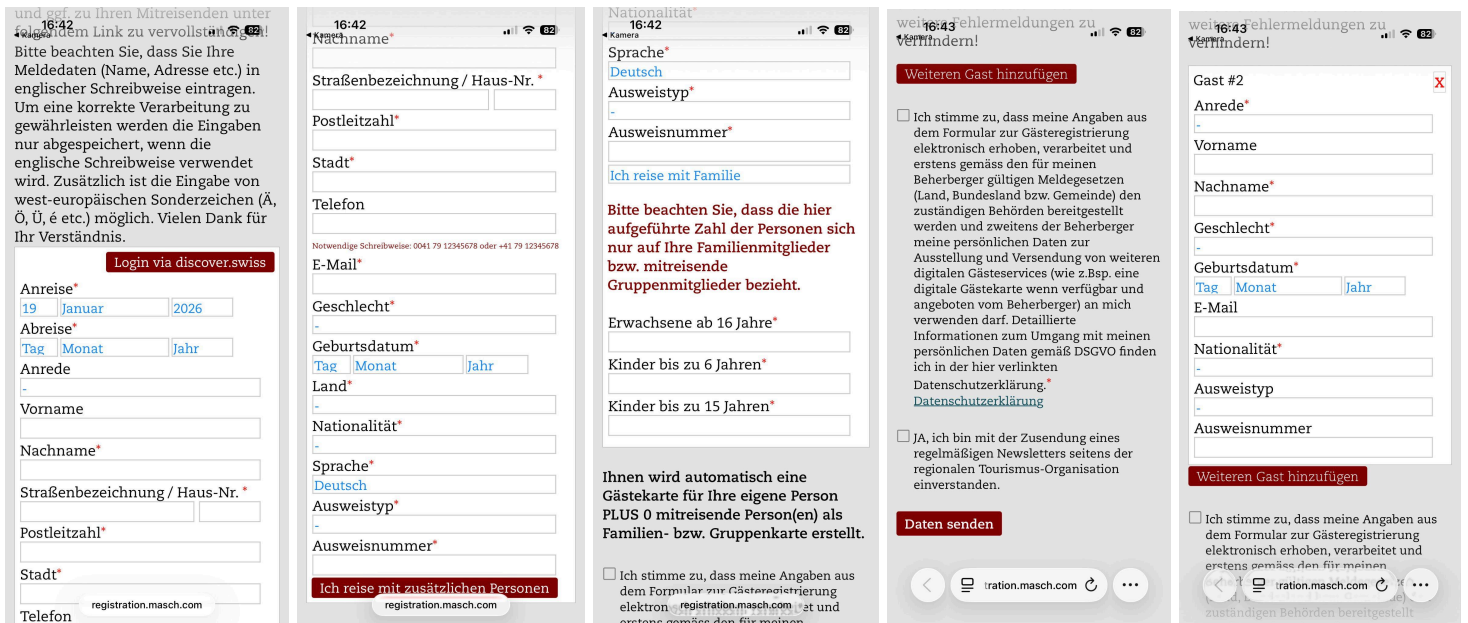
Die Self-Check-In-Maske zur Registrierung kann dem Gast per E-Mail zugesandt werden oder auf einem Tablet als Check-in-Terminal bereitgestellt werden. Die Maske sieht wie folgt oder ähnlich aus:



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.registration-jungfrauregion.swiss/de/online-walkin/mandant:ZJmWhmaTaGXGbJWfapWacWuUw2%3D/>. The page features a registration form for 'alpenblick' with the following fields:

- Anreise* (tt.mm.jjjj)
- Abreise* (tt.mm.jjjj)
- Anrede* (-)
- Vorname
- Nachname*
- Straßenbezeichnung / Haus-Nr.*
- Postleitzahl*
- Stadt*
- Telefon
- E-Mail*
- Geschlecht* (-)
- Geburtsdatum* (tt.mm.jjjj)
- Land* (-)
- Nationalität*
- Sprache (-)
- Ausweistyp (-)
- Ausweisnummer
- Ich reise alleine

Mittels der Self-Check-In-Maske können insbesondere Ferienwohnungsvermieter jegliche Buchungen erfassen, da Sie dem Gast über den QR-Code eine komfortable Check-In Registrierung über jedes Smartphone bieten können:



Hotels können mit dieser Variante

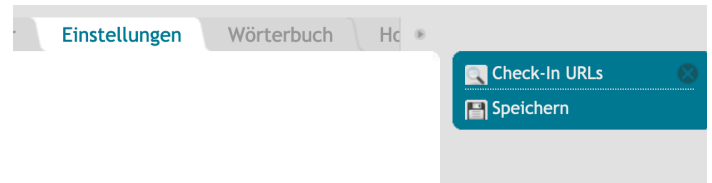
- **Buchungen von WALK-IN Gästen,**
- **Gäste Buchungen,** die per Telefon, E-Mail, Brief und Telefax in der Unterkunft eingehen und
- **Online-Buchungen,** die von OTA-Portalen und Reiseunternehmen zwar digital in den Channel-Manager oder die PMS-Software transferiert werden, aber nicht von CM Studio .GRM-CLOUD wegen fehlender Schnittstelle automatisiert erfasst werden können.

managen.

Verwendung der QR-Codes

Um es Ihren Gästen so einfach und selbsterklärend wie möglich zu machen, haben wir für die Self-Check-In

Registrierung nicht nur die QR-Codes bereitgestellt, sondern Sie können über die Funktion **“Check-In URLs / QR-Code generieren”** auch eine benutzerfreundliche Anleitung inklusive Ihrer QR-Codes ausdrucken und diese Ihren Gästen als Aufsteller bereitstellen.



Achtung!

Bitte beachten Sie, dass der Aufruf dieser Funktion und das automatische Generieren der QR-Codes über einen externen Service generiert wird und ggf. auch einmal bis zu 60 Sekunden dauern kann, wenn der externe QR-Code Service im Moment des Funktionsaufrufs stark frequentiert ist. Kommt es im schlechtesten Fall zu einem Time-Out und der QR-Code wird nicht ordnungsgemäß angezeigt, schließen Sie einfach das Fenster und starten 30 Sekunden später den Funktionsaufruf über den Funktionsbutton noch einmal.

Wir sind gemäss dem Meldegesetz der Schweiz und dem Kanton Bern verpflichtet, Ihre Aufenthaltsdaten den regionalen Behörden zu melden. Hierbei haben wir festgestellt, dass uns bisher leider nicht alle Daten vorliegen.

Erstregistrierung Digitaler Meldeschein + Gästekarte

1

QR-Code mit der **Handykamera** abfotografieren und der **digitale Meldeschein** öffnet sich automatisch

2


Eingabe der **eigenen Angaben** und gegebenenfalls **von Mitreisenden**

3

Am Ende besteht auch die **Möglichkeit**, eine **digitale Gästekarte** für sich **selbst** und etwaige **Mitreisende** zu beantragen.

4

Datenschutzklärung **bestätigen** und Vorgang mit **“Daten senden”** beenden



Schon einmal in der Jungfrau Region über das digitale Meldewesen registriert worden?

1

QR-Code mit der **Handykamera** abfotografieren und der **digitale Meldeschein** öffnet sich automatisch

2

Bestehende Registrierdaten über **“Login mit Ihrem Gäste-Account”** aufrufen

3

Auswahl des **Identifizierungsportals**, welches zur Registrierung verwendet wurde

4

Registrierte E-Mail Adresse eingeben, **“Code senden”** anklicken, den zugesandten Code

Bitte beachten Sie folgende Punkte bei der Verwendung des Self-Check-Ins:

1. Bei jeder Self-Check-In Registrierung erfasst der Gast eigenständig den Reisezeitraum und die Anzahl der mitreisenden Gäste.
2. Wenn Sie auf Basis der Self-Check-Ins die automatische Kurtaxen-Meldung verwenden, ist eine Kontrolle der Daten vor dem Versand des Kurtaxen-Report unumgänglich, denn nur so können Sie eine unzulängliche Erfassung durch den Gast korrigieren!

‘Guided’ Online-Check-In via Passport Scan

Der Beherberger erfasst Meldescheine grundsätzlich erst mit der Ankunft an der Rezeption in der Unterkunft.

Hierzu hat MASCH Software Solutions ein gesondertes Verfahren erarbeitet und bietet mit der Funktion **‘Guided’-Online-Check-In via Passport Scan** und der Vervollständigung der Online-Check-In-Registrierungen auf einem Tablet PC jedem Beherberger die Möglichkeit, anstelle des Self-Check-In ad-hoc und und komfortabel die Gäste-Registrierungen an der Rezeption durchzuführen.

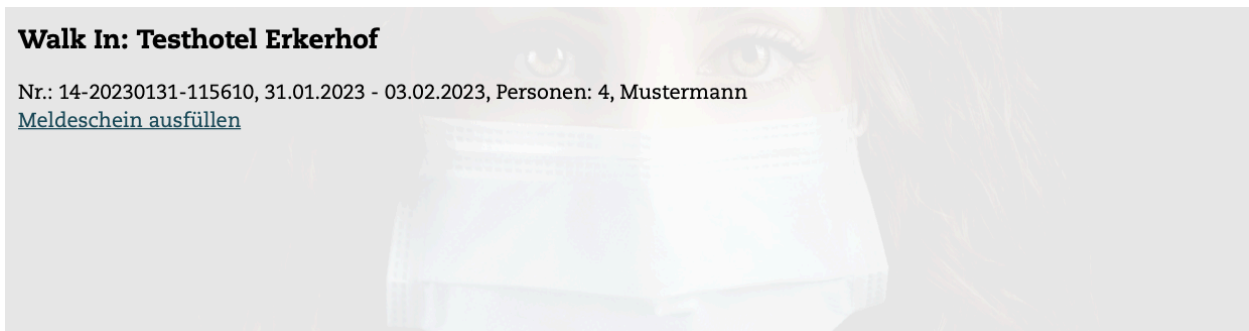
Hierbei wird der Link zum **‘Guided’-Online-Check-In via Passport Scan** auf den Rezeptions-PCs als Dekstop-Link eingerichtet und mit einem zertifizierten Reisepass Scanner der Optive AG aus der Schweiz oder des taiwanesischen Herstellers Plustek verknüpft:

Zum Tablet senden: Chalet Drachenberg

Anreise* <input type="text" value="19.01.2026"/>	Abreise* <input type="text" value="tt.mm.jjjj"/>	
Anrede <input type="text" value="-"/>	Vorname <input type="text"/>	Nachname* <input type="text"/>
Geburtsdatum <input type="text" value="tt.mm.jjjj"/>	Nationalität <input type="text" value="-"/>	Sprache* <input type="text" value="Deutsch"/>
Ausweistyp* <input type="text" value="-"/>	Ausweisnummer <input type="text"/>	Ablaufdatum <input type="text" value="tt.mm.jjjj"/>
Anzahl zusätzlicher Gäste <input type="text"/>		

Für den Gast benötigt die Rezeption ein verlinktes Tablet (z.Bsp. ein Apple iPad 5. Generation oder neuer).

Nach Scannen der Passdaten wird ein digitaler Meldeschein erzeugt und auf dem korrespondierenden Tablet über den dort eingerichteten “Tablet Walkins”-Link angezeigt:



Der Gast kann nun auf “**Meldeschein ausfüllen**” klicken und es öffnet sich der digitale Meldeschein zur Vervollständigung:

Online Check-In bei Chalet Drachenberg 🇩🇪 🇨🇭 🇸🇪 🇨🇳 🇮🇹

Um Ihre Anreise und den Check-In in Ihrer gebuchten Unterkunft für Sie so angenehm wie möglich zu gestalten und Ihnen auch die digitale Gästekarte unserer Region möglichst frühzeitig zur Verfügung stellen zu können, möchten wir Sie bitten die benötigten Angaben zu Ihrer Person und ggf. zu Ihren Mitreisenden unter folgendem Link zu vervollständigen!

Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Meldedaten (Name, Adresse etc.) in englischer Schreibweise eintragen. Um eine korrekte Verarbeitung zu gewährleisten werden die Eingaben nur abgespeichert, wenn die englische Schreibweise verwendet wird. Zusätzlich ist die Eingabe von west-europäischen Sonderzeichen (Å, Ö, Ü, é etc.) möglich. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

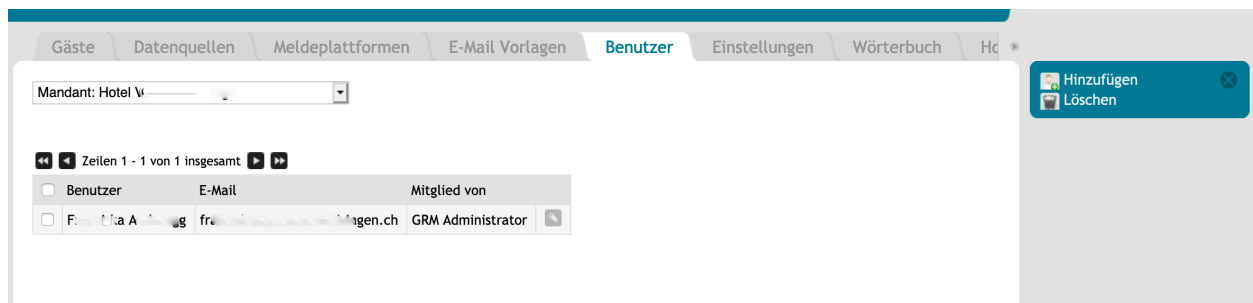
Anreise*	Abreise*	
<input type="text" value="19.01.2026"/>	<input type="text" value="22.01.2026"/>	Login via discover.swiss
Anrede	Vorname	Nachname*
<input type="text" value="Herr"/>	<input type="text" value="Martin"/>	<input type="text" value="Mustermann"/>
Straßenbezeichnung / Haus-Nr.*	Postleitzahl*	Stadt*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon	E-Mail*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<small>Notwendige Schreibweise: 0041 79 12345678 oder +41 79 12345678</small>		
Geschlecht*	Geburtsdatum*	
<input type="text" value="-"/>	<input type="text" value="04.08.1963"/>	
Land*	Nationalität*	Sprache*
<input type="text" value="-"/>	<input type="text" value="Deutschland"/>	<input type="text" value="Deutsch"/>
Ausweistyp*	Ausweisnummer*	Ablaufdatum
<input type="text" value="Reisepass"/>	<input type="text" value="GA1234567"/>	<input type="text" value="31.12.2030"/>

Gemäß Ihrer Buchung reisen Sie mit 2 weiteren Gast/Gästen.
Bitte beachten Sie, dass die hier aufgeführte Zahl der Personen sich nur auf Ihre Familienmitglieder bzw. mitreisende Gruppenmitglieder bezieht. Diese Angaben müssen nur angepasst werden, wenn zum Beispiel die Kinder in der falschen Altersstufe eingetragen sind. Ansonsten lassen Sie die Personenanzahl bitte unverändert!

Administratives Setup von CM Studio .GRM-CLOUD

Benutzerverwaltung für Ihren Mandanten

Über die Benutzerverwaltung kann der Manager des Mandanten weitere Benutzer erfassen und mit entsprechenden Zugriffsberechtigungen ausstatten. Klicken Sie dazu auf den Karteireiter “**Benutzer**” und Sie werden den folgenden Bildschirm einsehen können:

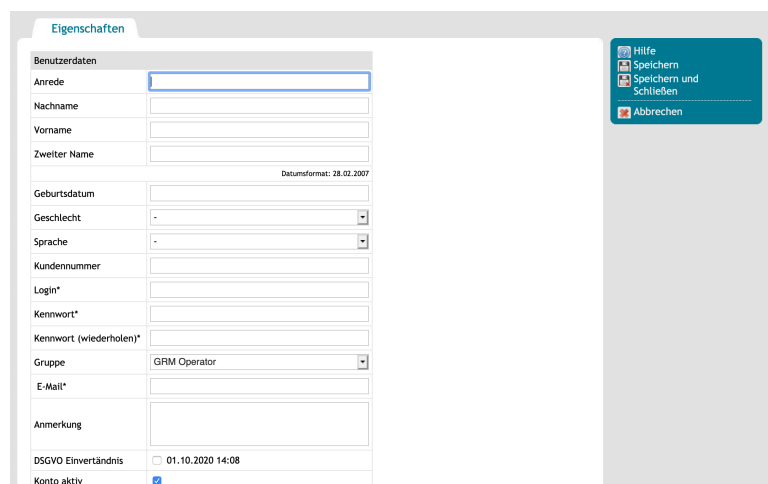


Bei dem ersten Aufruf der Funktion “Benutzer” wird hier bereits ein Benutzer eingetragen sein. Dies ist der Manager-Account Ihres Mandanten, der als GRM-Administrator eingestuft ist und vom MASCH Support registriert wurde.

Sie können nun weitere Benutzer anlegen.

Füllen Sie die nebenstehende Benutzermaske aus und wählen Sie im Feld “**Gruppe**” zwischen den Optionen **GRM-Administrator** oder **GRM-Operator**.

Wir empfehlen die Gruppe “**GRM-Administrator**” nur an



ausgesuchte Mitarbeiter aus dem Management Ihres Betriebes zu vergeben. Die Begründung haben wir bereits an anderer Stelle dieses Handbuchs beschrieben.

Insbesondere die Rezeptionsmitarbeiter, die die tägliche Check-In und Check-Out Arbeiten durchführen sollten nicht mit Administrator Rechten versehen sein, sondern lediglich als GRM-Operator eingestuft werden, so dass Ausnahme-Funktionen wie das nachträgliche Verändern von Buchungsdaten aufgrund von Erfassungsfehlern nur dem Management vorbehalten ist.

Der zweite Bildschirm zeigt nun den zweiten Teil der Benutzer-Maske:

Anmerkung	
DSGVO Einverständnis	<input type="checkbox"/> 01.10.2020 14:08
Konto aktiv	<input checked="" type="checkbox"/>
Registrierungsdatum	
Letzte Änderung	
Letztes Login	
Details	
Unternehmen / Organisation	<input type="text"/>
Position	<input type="text"/>
Adresse	<input type="text"/>
PLZ	<input type="text"/>
Ort	<input type="text"/>
Bundesland	<input type="text"/>
Land	- <input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>
Mobilfunknummer	<input type="text"/>
Website	<input type="text"/>

Hilfe

Speichern

Speichern und Schließen

Abbrechen

Diese Felder sind nicht unbedingt als Pflichtfelder zu betrachten, aber insbesondere in Hotels mit mehreren Teams und Geschäftseinheiten ist es empfehlenswert, diese Felder weitestgehend vollständig auszufüllen.



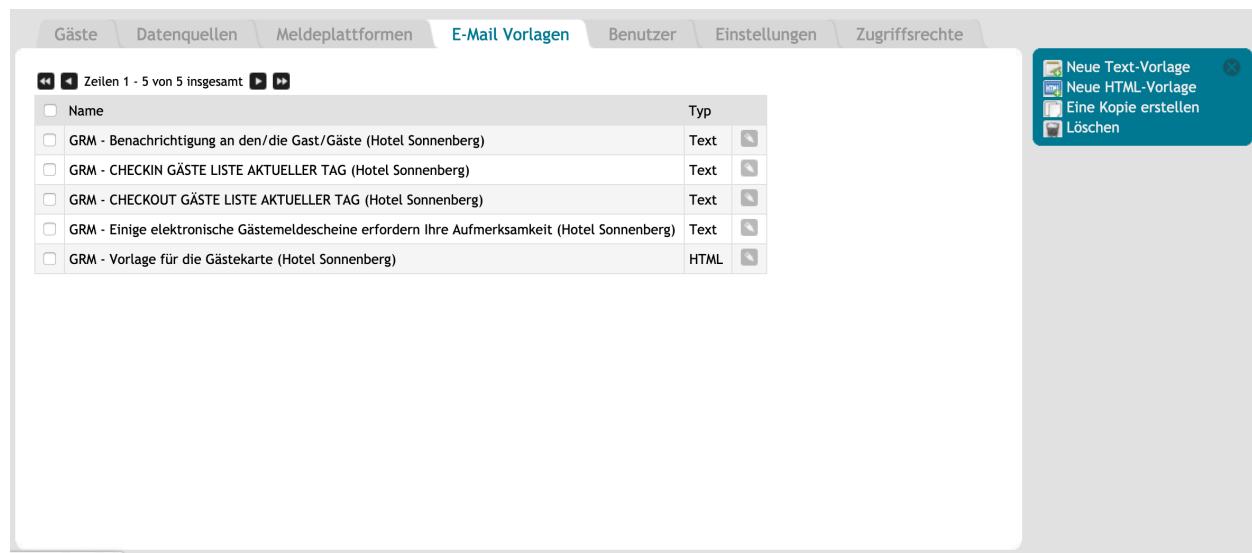
Anwender Passwort ändern & Anwenderprofil aktualisieren

Über den folgenden Link kann der Anwender jederzeit mit seinem existierenden Passwort sein Userprofil öffnen und sein persönliches Passwort ändern. Dies ist ein Vorgang den wir jedem Anwender im TOURIST-Interface empfehlen:

<https://www.mydomain.com/de/user-profile/>

Bitte setzen Sie hier anstelle von www.mydomain.com die offizielle Domainadresse Ihrer CM Studio .GRM-CLOUD ein und dieser Link wird dann funktionieren.

E-Mail Vorlagen für die Kommunikation



Name	Typ
GRM - Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Hotel Sonnenberg)	Text
GRM - CHECKIN GÄSTE LISTE AKTUELLER TAG (Hotel Sonnenberg)	Text
GRM - CHECKOUT GÄSTE LISTE AKTUELLER TAG (Hotel Sonnenberg)	Text
GRM - Einige elektronische Gästemeldescheine erfordern Ihre Aufmerksamkeit (Hotel Sonnenberg)	Text
GRM - Vorlage für die Gästekarte (Hotel Sonnenberg)	HTML

Die Kommunikation zwischen Ihrem Mitarbeiterteam und dem Gast ist der Schlüssel für eine erfolgreiche Buchung und einen zufriedenen Gast, der zu einem Freund Ihres Hauses werden soll.



Der wichtigste Schritt für das digitale Meldewesen, aber auch für Ihr Marketing als moderner Beherbergungsbetrieb ist eine frühzeitige Kommunikation mit dem Gast. CM Studio .GRM-CLOUD wie Sie dies bereits im vorherigen Kapitel erfahren haben, kann Ihren Gast, abhängig von Ihren Setup-Präferenzen, bereits vor seiner Anreise anschreiben und zum Online Check-In einladen. Viele Gäste, insbesondere internationale Gäste, kennen diese Prozedur bereits von Flug- und Bahnreisen und stehen dem Online Check-In positiv gegenüber, da er Ihnen die eigentliche Anreise in Ihrem Haus erleichtert und somit zum Erfolg der Reise beiträgt. Darüber hinaus stellt CM Studio .GRM-CLOUD Ihnen verschiedenste Kontrollmechanismen für die Einhaltung der Meldepflicht zur Seite, die Ihrem Rezeptionsteam und den Gästen die Gästeregistrierung über den digitalen Meldeschein erleichtert.

Grundsätzlich stellt Ihnen dazu CM Studio .GRM-CLOUD bereits standardisierte E-Mail Vorlagen in fünf Sprachen zur Verfügung.

Es steht Ihnen jedoch frei diese E-Mail Vorlagen anzupassen und vom Wortlaut auf den Stil Ihres Betriebes zu adaptieren.

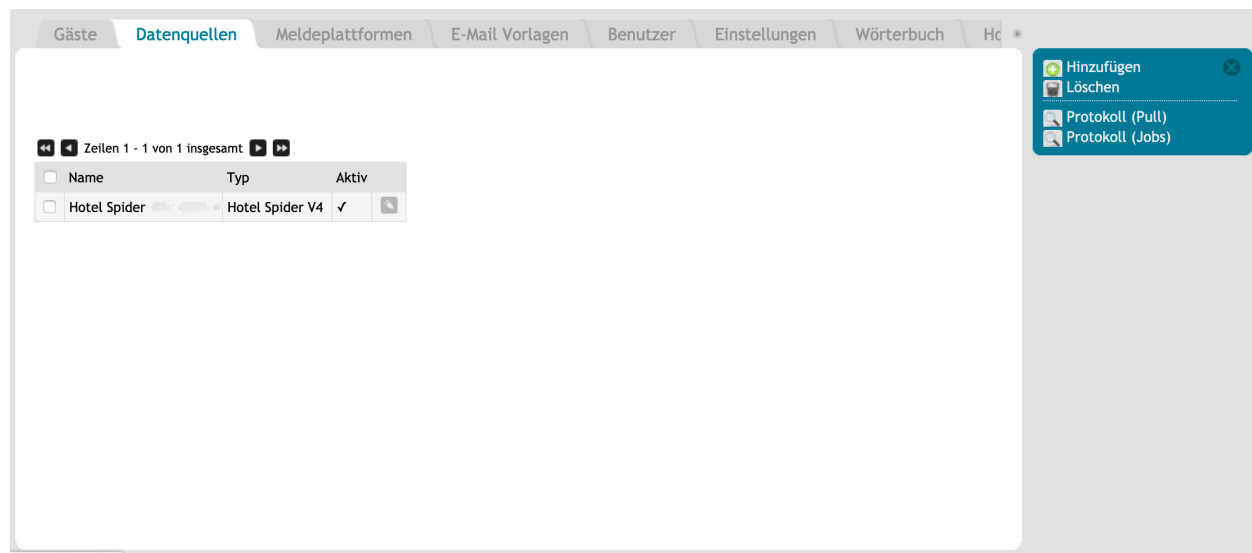
Wir möchten Sie aber darauf hinweisen, dass diese E-Mail Vorlagen auch rechtliche Grundlage für die Kommunikation mit den Gästen sind. **Wir empfehlen** aus diesem Grund, ggf. anzupassende Vorlagen mit dem Support von MASCH Software Solutions abzustimmen.

Die verwendeten E-Mail Vorlagen werden grundsätzlich mit dem CLOUD-Betreiber also Ihrer Tourismusorganisation im Vorfeld der Inbetriebnahme von CM Studio .GRM-CLOUD rechtskonform abgestimmt und zur Verfügung gestellt.

Über den **“Bearbeiten-Button”**  können Sie die jeweilige E-Mail Vorlage öffnen und über die  zugehörigen **Karteireiter “Sprachen”** anpassen. Grundsätzlich gilt, dass fast alle Vorlagen reine Textvorlagen sind, um damit die Gefahr eines SPAM-Filters, der die E-Mail unter Umständen ablehnt, zu senken.

Lediglich die Mail zum Versand der digitalen Gästekarte ist HTML-basiert und diese sollte auf keinen Fall modifiziert werden, um die korrekte Darstellung und Übermittlung der digitalen Gästekarte nicht zu gefährden.

Datenquellen für den Buchungsimport



Über diesen Karteireiter können Sie eine bzw. ggf. mehrere Datenquellen einstellen, über den CM Studio .GRM-CLOUD Ihre Buchungen automatisiert einholt und die **GÄSTE-INBOX** mit den relevanten Meldedaten erweitert.

Ziel muss es sein möglichst jede online eingehende Gästebuchung bereits im Vorfeld der Anreise Ihres Gastes automatisiert zu erfassen und in den digitalen Prozessfluss zu übernehmen, damit CM Studio .GRM-CLOUD in der Lage ist den Gast zum Online Check-In einzuladen.

Darüber hinaus bietet CM Studio .GRM-CLOUD verschiedene Funktionen, wie z.Bsp. nicht-digitale Buchungen bzw. Walk-In Gäste, mit einem minimalen Aufwand für Ihr Mitarbeiterteam in den digitalen Prozess zu übernehmen.

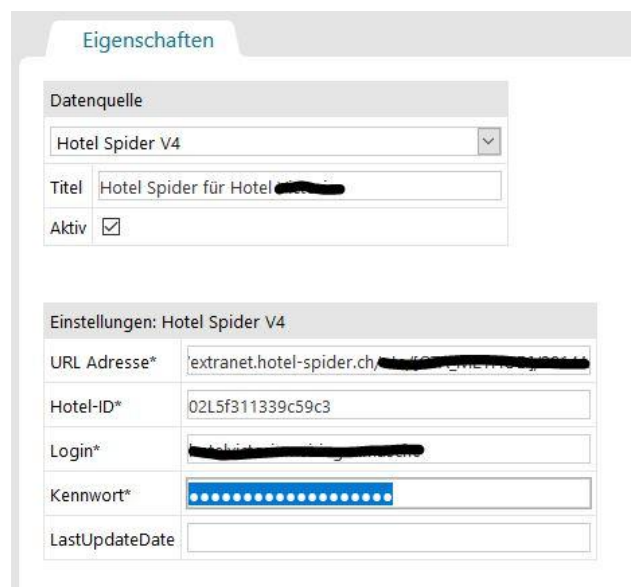
Grundsätzlich gilt, wenn Sie sich für den Anschluss Ihres Channel-Managers an CM Studio .GRM-CLOUD entscheiden, muss der Hersteller Ihrer Software ein entsprechendes komplementäres Interface zu MASCH CM Studio .GRM-CLOUD anbieten.

Wir zeigen Ihnen hier im Folgenden am Beispiel von Hotel-Spider von Tourisoft AG in der Schweiz, dass diese technische Anbindung in der Regel nur vom Support der beiden Unternehmen gemacht werden sollte.

Wenn Sie sich also für die Anbindung eines Channel-Managers entscheiden, gilt als erster Grundsatz, dass Sie nur eine Datenquelle verwenden sollten, um Verdoppelungen von Datensätzen zu verhindern.

Verfügen Sie über einen Channel-Manager der CM Studio .GRM-CLOUD nicht unterstützt, können Sie ggf. einzelne Online-Portale, wie Ihre eigene Website, (wenn diese CM Studio .iBooking von MASCH Software Solutions verwendet, oder eine Destinations-Plattform unter Verwendung von CM Studio .Booking-Center) anbinden, um die Buchungen dieser Portale elektronisch und automatisiert zu übernehmen.

Hier zeigen wir Ihnen den Setup-Screen zum Hotel-Spider:



Eigenschaften

Datenquelle

Hotel Spider V4

Titel Hotel Spider für Hotel [REDACTED]

Aktiv

Einstellungen: Hotel Spider V4

URL Adresse* extranet.hotel-spider.ch [REDACTED]

Hotel-ID* 02L5f311339c59c3

Login* [REDACTED]

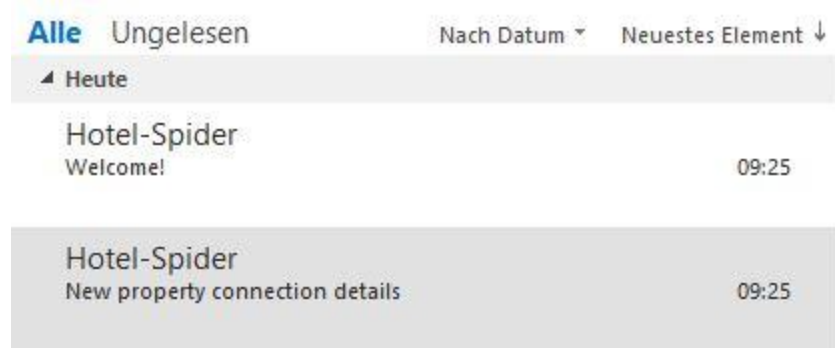
Kennwort* [REDACTED]

LastUpdateDate

Die zugehörige URL-Adresse, die notwendige Hotel-ID, wie auch das LOGIN und das zugehörige Kennwort werden in der Regel vom Support der Tourisoft AG in

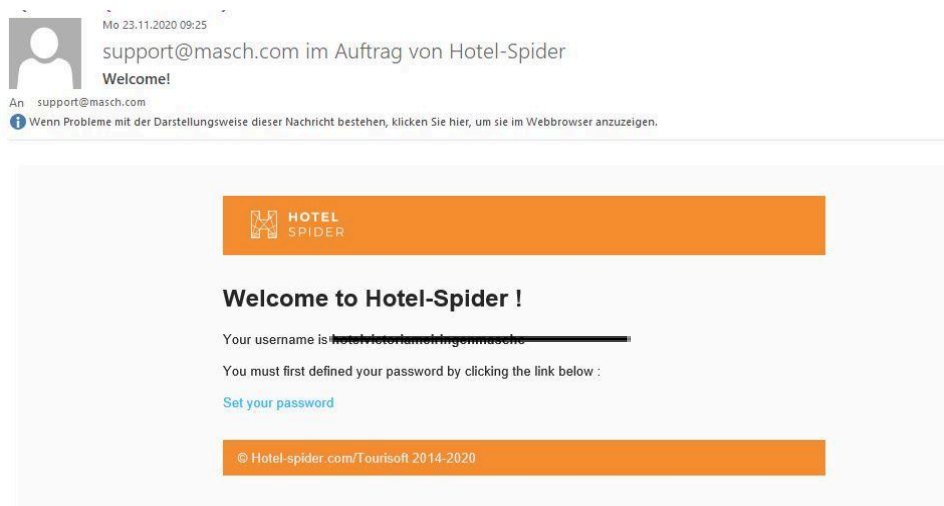
der Hotel-Spider Software angelegt und vorgegeben. Fragen Sie diese Informationen bei dem Hotel-Spider Support ab und teilen Sie diese dem **“supportadmin”** mit.

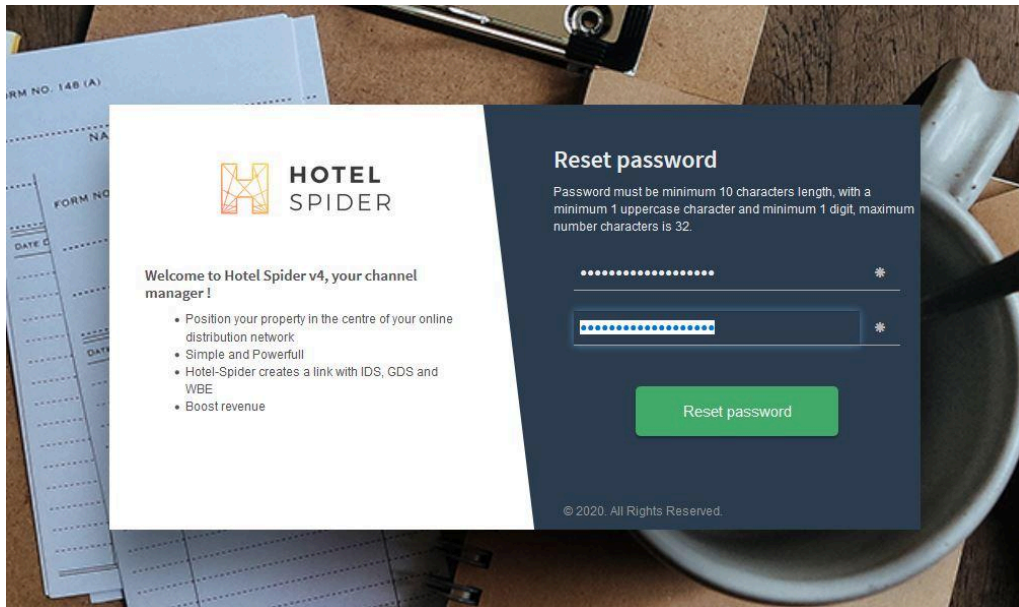
Handelt es sich bei dem **“supportadmin”** um den Customer Service von MASCH Software Solutions, ist der Prozess zur Einrichtung seitens Hotel-Spider automatisiert. Im Falle einer neuen Einrichtung des PMS-Kanals für CM Studio .GRM-CLOUD sendet Hotel-Spider automatisch zwei E-Mail Benachrichtigungen an den MASCH Support.



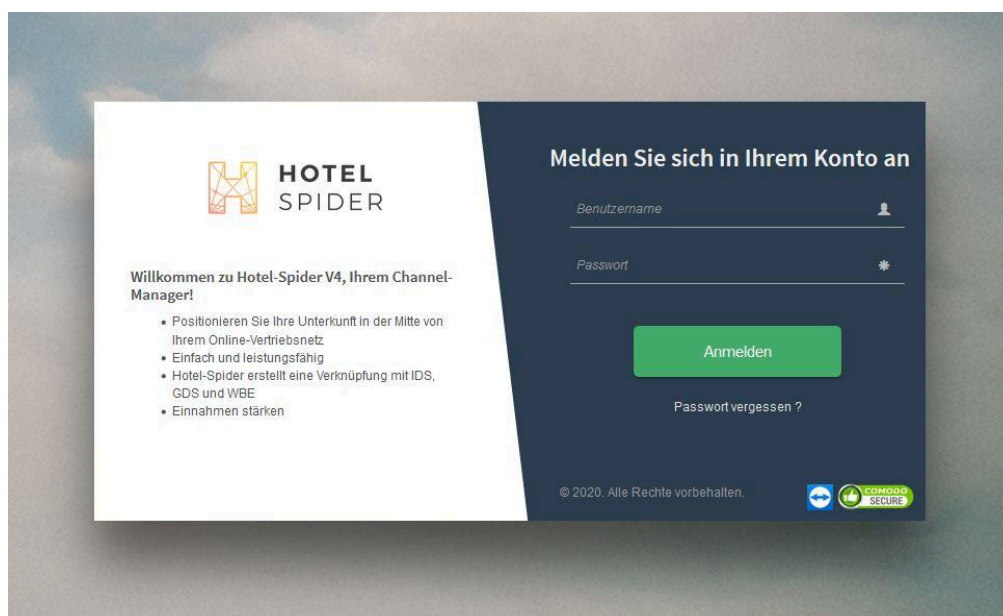
In der ersten E-Mail mit dem Betreff **“Welcome!”** wird der Support von MASCH aufgefordert das notwendige Passwort zu definieren:

Dies erfolgt dann in der Hotel-Spider CLOUD:

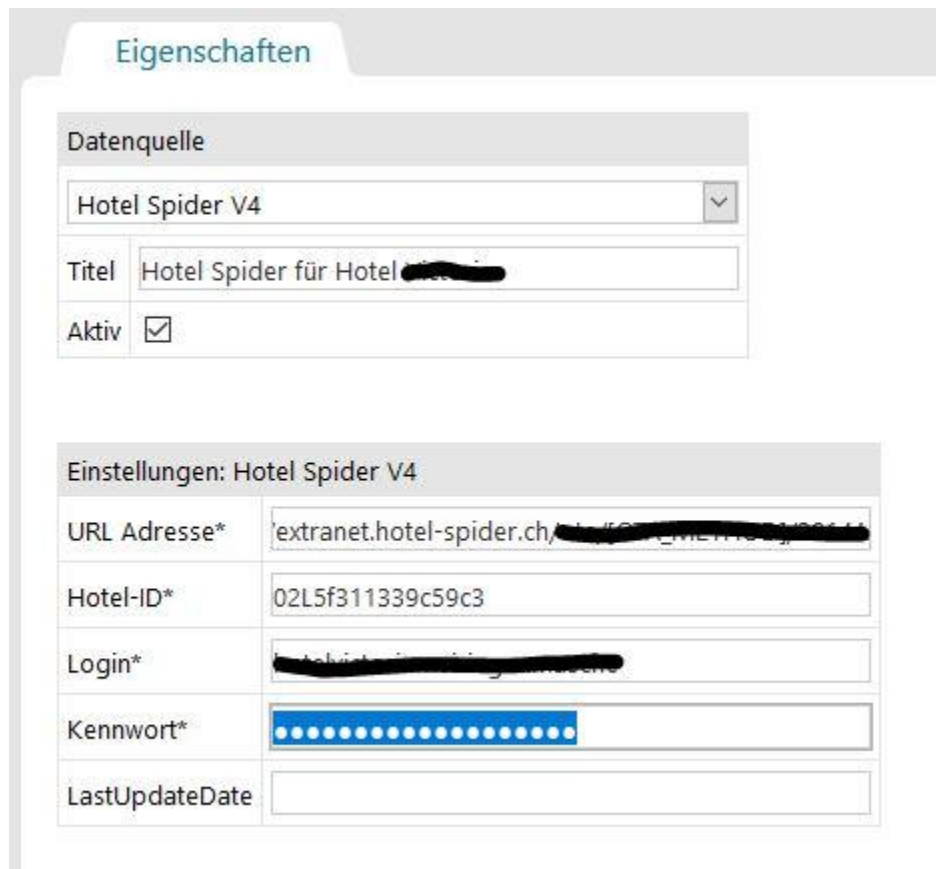




Nachdem das Passwort über den Button “Reset password” gesetzt ist, folgt dieser Bildschirm:



Man kann nun das Browser-Fenster oder den Browser-Tab von Hotel-Spider schließen und in das Setup von CM Studio .GRM-CLOUD wechseln:



Eigenschaften

Datenquelle

Datenquelle: Hotel Spider V4

Titel: Hotel Spider für Hotel [REDACTED]

Aktiv:

Einstellungen: Hotel Spider V4

URL Adresse*: extranet.hotel-spider.ch/[REDACTED]

Hotel-ID*: 02L5f311339c59c3

Login*: [REDACTED]

Kennwort*: [REDACTED]

LastUpdateDate: [REDACTED]

Neben dem Passwort, dass man bei Hotel-Spider eingegeben hat, benötigt man weitere Angaben für den Zugriff auf den PMS-Kanal bei Hotel-Spider. Diese findet man in der zweiten Benachrichtigungs E-Mail mit dem Betreff “**New property connection details**”, wie Sie in dem nächsten Screen-Shot auf der folgenden Seite dargestellt werden:

Antworten | Allen antworten | Weiterleiten



Mo 23.11.2020 09:25

support@masch.com im Auftrag von Hotel-Spider
New property connection details

An support@masch.com

Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.



A new property as been affected to you from the Hotel-Spider extranet!

Your username is **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Here are the details for the new property:

Hotel name	Hotel XXXXXXXXXXXX
Hotel code	02L5f311339c59c3
Endpoint	https://extranet.hotel-spider.ch/ota/OTA_ReadRQ/2014A (see details below)

Pulling the reservations: OTA_ReadRQ/OTA_HotelResNotifRQ

https://extranet.hotel-spider.ch/ota/OTA_ReadRQ/2014A

Wenn das Setup unter der Verwendung dieser Daten abgeschlossen ist und man das Setup Fenster mit **“Speichern & Schliessen”** beendet hat, dauert es mindestens 24 Stunden bis man den Import der ersten Buchungsdaten sehen kann.

Bitte beachten Sie, dass hierbei nur zukünftige Buchungen, ab Aktivierung des Setups, zwischen Hotel-Spider und

Eigenschaften

Datenquelle

Hotel Spider V4

Titel Hotel Spider für Hotel **XXXXXXXXXXXX**

Aktiv

Einstellungen: Hotel Spider V4

URL Adresse* extranet.hotel-spider.ch/ota/OTA_ReadRQ/2014A

Hotel-ID* 02L5f311339c59c3

Login* **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

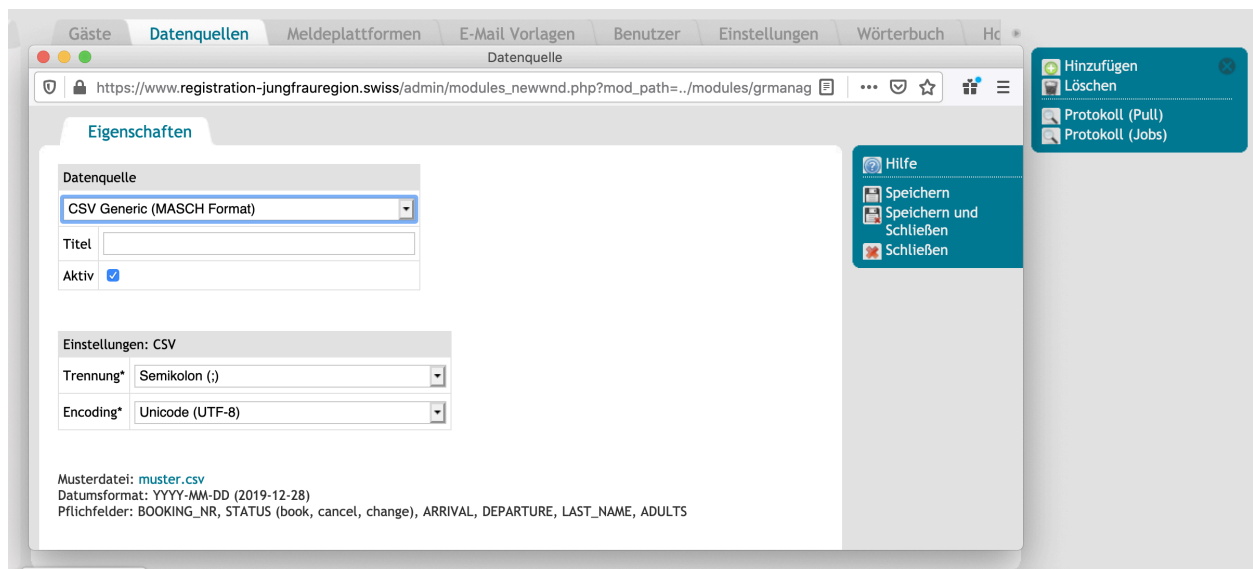
Kennwort* **XXXXXXXXXXXX**

LastUpdateDate

der GRM-CLOUD synchronisiert werden. Vorherige Buchungen, auch wenn sie sich auf zukünftige Anreisen beziehen, müssen manuell u.a. über die sogenannte “Warteliste” erfasst werden!

Bei anderen Channel-Managern geht die Einrichtung in ähnlichen Schritten vonstatten, kann aber in einzelnen Informationen sich von dem hier gezeigten Interface unterscheiden.

Grundsätzlich steht Ihnen auch eine CSV-TEXT IMPORT Schnittstelle zur Verfügung, die es Ihnen ermöglicht, Datensätze einer Buchung aus Ihrer PMS-Software manuell zu übernehmen. Diese Schnittstelle seitens der PMS-Software muss in diesem Fall dem von CM Studio .GRM-CLOUD vorgegebenen Datenformat entsprechen. Dieses Datenformat können Sie bei Aufruf der CSV-TEXT IMPORT Option abrufen und Ihrem PMS-Software Anbieter als Musterdatei zur Verfügung stellen:



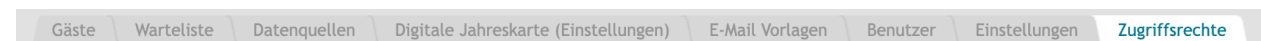
Wo finden Sie die Dokumentation zum Setup der Datenquellen?

Dies ist ganz einfach: <https://customer-service.masch.com/de/tech-support/>

Hier finden Sie im Abschnitt der GRM-CLOUD eine Vielzahl von FAQs und technischen Hilfestellungen u.a. folgende Links:

- Welche Schnittstellen bietet das digitale Meldewesen zu PMS- und Channel-Manager-Software?
- Dokumentation zur Schnittstelle: Protel PMS-Software <=> CM Studio .GRM-CLOUD
 - Dokumentation zur Meldewesen Schnittstelle Protel onPrem / Protel Air ↔ MASCH CM Studio .GRM-CLOUD
 - Setup der Schnittstelle Protel onPrem / Protel Air in CM Studio .GRM-CLOUD
 - FAQ: Protel - fehlende Stornierungen im digitalen Meldewesen
- Setup zur Datenquelle von Hotel-Spider (Channel-Manager)
- Setup zur Datenquelle von MEWS PMS
- Setup und Verwendung der Datenquelle 'SwissReader'
- Setup und Verwendung der Datenquelle 'Plustek SecureScan'

Verwaltung der Zugriffsrechte



Gästeverwaltung für folgende Operatoren erlauben

Martin Schaarschmidt

Zugriff für folgende Administratoren erlauben

supportadmin	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
supportadmin@tourist	<input type="checkbox"/>
touristadmin@global	<input type="checkbox"/>
touristadmin@gemeinde	<input type="checkbox"/>
gemeindeadmin	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>

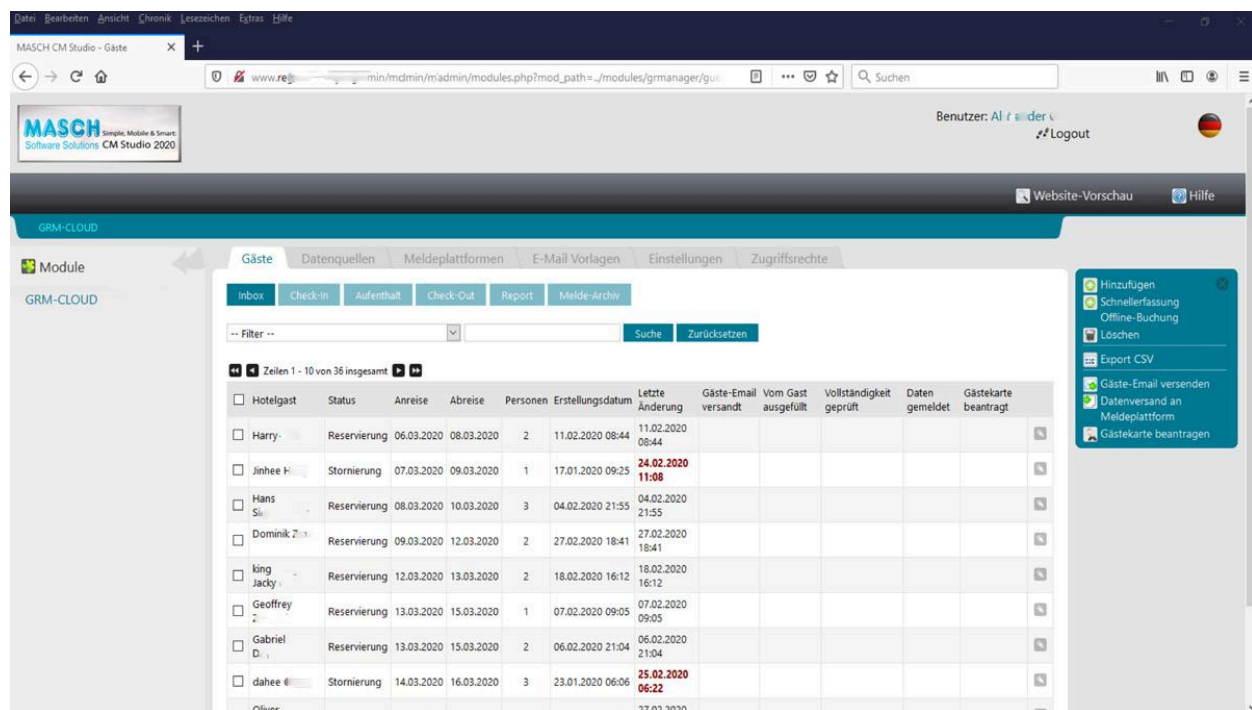
Die Verwaltung der Zugriffsrechte ist lediglich dem Manager-Account Ihres Mandanten vorbehalten. Dies ist auch einer der Gründe, warum Sie unbedingt für die tägliche Arbeit Ihrer Mitarbeiter zusätzliche Benutzerkonten anlegen müssen.

Über die Verwaltung der Zugriffsrechte können Sie als Manager des Betriebes Ihren Mitarbeitern den Zugriff auf die Gästeverwaltung und damit die **GÄSTE-INBOX** geben. Sollte einer Ihrer Mitarbeiter ausscheiden, können Sie den Account deaktivieren, aber sie dürfen ihn nicht löschen, da alle weitergehenden Bearbeitungen zu einem Gäste-Datensatz durch Ihren Mitarbeiter protokolliert werden, um ggf. der Polizei ein vollständiges Bearbeitungs- und Nachverfolgungs-Profil zu geben. Hierbei ist es unabdingbar wichtig, dass keine Sammelaccounts verwendet werden, sondern für jeden Mitarbeiter ein eigener Benutzer-Account erstellt wird.

Der Anwender mit dem Manager-Account ist darüber hinaus in der Lage, zum einen transaktions-wichtige Freigaben zu setzen, die automatische Vollständigkeitsprüfung zu setzen und auch das Reporting der Kurtaxen zu erstellen. Insbesondere ggf. notwendige und temporäre Freigaben für den Support von MASCH oder die support-berechtigten Mitarbeiter der Tourismusorganisation (Tourist-Admins) können ausschließlich durch den Manager des Mandanten autorisiert werden.

CM Studio .GRM-CLOUD: Extranet für den Beherberger

Karteireiter GÄSTE: Sektion 'INBOX'



The screenshot shows the MASCH CM Studio .GRM-CLOUD interface. The main content area displays a table of reservations under the 'Inbox' tab. The table has columns for Hotelgast, Status, Anreise, Abreise, Personen, Erstellungsdatum, Letzte Änderung, Gäste-Email versandt, Vom Gast ausgefüllt, Vollständigkeit geprüft, Daten gemeldet, and Gästekarte beantragt. The data is sorted by arrival date (Anreise).

Hotelgast	Status	Anreise	Abreise	Personen	Erstellungsdatum	Letzte Änderung	Gäste-Email versandt	Vom Gast ausgefüllt	Vollständigkeit geprüft	Daten gemeldet	Gästekarte beantragt
Harry	Reservierung	06.03.2020	08.03.2020	2	11.02.2020 08:44	11.02.2020 08:44					
Jimhee H	Stornierung	07.03.2020	09.03.2020	1	17.01.2020 09:25	24.02.2020 11:08					
Hans Si	Reservierung	08.03.2020	10.03.2020	3	04.02.2020 21:55	04.02.2020 21:55					
Dominik Z	Reservierung	09.03.2020	12.03.2020	2	27.02.2020 18:41	27.02.2020 18:41					
King Jacky	Reservierung	12.03.2020	13.03.2020	2	18.02.2020 16:12	18.02.2020 16:12					
Geoffrey	Reservierung	13.03.2020	15.03.2020	1	07.02.2020 09:05	07.02.2020 09:05					
Gabriel D	Reservierung	13.03.2020	15.03.2020	2	06.02.2020 21:04	06.02.2020 21:04					
dahee	Stornierung	14.03.2020	16.03.2020	3	23.01.2020 06:06	25.02.2020 06:22					
Oliver						27.02.2020					

Der oben gezeigte Bildschirm ist der Startbildschirm, wenn Sie nach dem Login in der "Module" - Leiste auf "GRM-CLOUD" klicken.

Die **Inbox** zeigt Ihnen in übersichtlicher Tabellenform alle eingegangenen Buchungen, die CM Studio .GRM-CLOUD in der Verwaltung hat. Diese Tabelle zeigt alle aktuellen und zukünftigen Buchungen, nach Anreise-Datum sortiert. Hierbei gilt, dass die nächsten Anreisen, gemessen vom aktuellen Tagesdatum, in der Tabelle ganz oben stehen.

Der gesamte Ablauf des Meldewesen-Workflows

richtet sich an der in Blau-grün dargestellten Button-Leiste aus:



Einfach dargestellt, gilt die folgende Regel:

Die **INBOX** umfasst alle eingehenden Online-Buchungen und Offline-Erfassungen mit Anreisedatum in der Zukunft

Check-In: Alle Meldedatensätze wechseln automatisch am Anreisetag von der **INBOX** in **Check-In**

Aufenthalt: Bei mehrtägigen Aufenthalten wechseln die Meldedatensätze am Tag nach dem **Check-In** automatisch in **Aufenthalt**. Handelt es sich um einen eintägigen Aufenthalt, wird dieser Schritt übersprungen und der Datensatz wechselt sofort in **Check-Out**.

Check-Out: Alle Meldedatensätze wechseln automatisch am Abreisetag in **Check-Out**

Report: Einen Tag nach **Check-Out** wechseln die Meldedatensätze automatisch in **Report**.

Report sammelt alle Meldedatensätze bis zum Monatsende. Mit dem Kurtaxen Report werden die Datensätze dann in das **Melde-Archiv** der Destination übergeben.

Karteireiter Gäste: Sektion 'Check-In'

Idealerweise sieht der Status-Überblick am Check-In Tag wie in der folgenden Grafik ausgewiesen aus:

Inbox		Check-In	Aufenthalt	Check-Out	Report	Melde-Archiv						
-- Filter --		Suche		Zurücksetzen								
Zellen 1 - 5 von 5 insgesamt												
Hotelgast	Passdaten	Status	Anreise	Abreise	Personen	Erstellungsdatum	Letzte Änderung	Gäste-Email versandt	Vom Gast ausgefüllt	Gästekarte beantragt	Gästekarte versandt	Vollständigkeit geprüft
<input type="checkbox"/>	Herr	Reservierung	10.08.2020	23.08.2020	5	22.06.2020 16:11	10.08.2020 15:32	10.08.2020 00:00		10.08.2020 15:32	10.08.2020 15:32	10.08.2020 15:32
<input type="checkbox"/>	Frau	Reservierung	10.08.2020	14.08.2020	2	10.08.2020 11:47	10.08.2020 14:01	10.08.2020 00:00				10.08.2020 14:01
<input type="checkbox"/>	*****	Reservierung	10.08.2020	12.08.2020	2	08.08.2020 14:39	10.08.2020 13:50	09.08.2020 00:00	09.08.2020 11:50	10.08.2020 11:44	10.08.2020 11:44	10.08.2020 13:50
<input type="checkbox"/>	Frau	Reservierung	10.08.2020	12.08.2020	2	10.08.2020 13:39	10.08.2020 13:39					10.08.2020 13:39

Von **INBOX** bis **Check-Out** zeigen die Statustabellen immer die wie hier oben abgebildeten Informationen zu den Meldedatensätzen.

Die Mitarbeiter Ihres Rezeptionsteams können mit einem Blick identifizieren...

- ...wann die Einladung zum Online Check-In (Gäste E-Mail) versandt wurde.
- ...ob und wann der Gast den digitalen Meldeschein bereits ausgefüllt hat.
- ...ob und wann der Gast eine digitale Gästekarte beantragt hat.
- ...wann die digitale Gästekarte an den Gast versandt wurde. Dies setzt die Beantragung der Gästekarte durch den Gast voraus.
- ...ob der Meldedatensatz vollständig ist und vom System als vollständig eingestuft wurde. Dies bedeutet insbesondere, dass die erforderlichen Passdaten von ausländischen Gästen ebenfalls bereits vorliegen.

Wie unterstützt CM Studio .GRM-CLOUD den Check-In?

Um dem Rezeptions-Team die Check-In Kontrolle und vor allem auch die digitale Check-In Prozedur der Gäste zu erleichtern, insbesondere dann, wenn Gäste die Option des Online Check-In im Vorfeld der Anreise nicht genutzt haben, bietet CM Studio .GRM-CLOUD verschiedene Optionen zur Kontrolle des Registrierungsstatus:

Inbox Check-In Aufenthalt Check-Out Report Melde-Archiv															
-- Filter --												Suche		Zurücksetzen	
« » Zeilen 1 - 5 von 5 insgesamt « »															
<input type="checkbox"/>	Hotelgast	Passdaten	Status	Anreise	Abreise	Personen	Erstellungsdatum	Letzte Änderung	Gäste-Email versandt	Vom Gast ausgefüllt	Gästekarte beantragt	Gästekarte versandt	Vollständigkeit geprüft		
<input type="checkbox"/>	Herr		Reservierung	10.08.2020	23.08.2020	5	22.06.2020 16:11	10.08.2020 15:32	10.08.2020 00:00		10.08.2020 15:32	10.08.2020 15:32	10.08.2020 15:32		
<input type="checkbox"/>	Frau		Reservierung	10.08.2020	14.08.2020	2	10.08.2020 11:47	10.08.2020 14:01	10.08.2020 00:00				10.08.2020 14:01		
<input type="checkbox"/>		*****	Reservierung	10.08.2020	12.08.2020	2	08.08.2020 14:39	10.08.2020 13:50	09.08.2020 00:00	09.08.2020 11:50	10.08.2020 11:44	10.08.2020 11:44	10.08.2020 13:50		
<input type="checkbox"/>	Frau		Reservierung	10.08.2020	12.08.2020	2	10.08.2020 13:39	10.08.2020 13:39					10.08.2020 13:39		

Der hier gezeigte Bildschirm wurde bereits auf der vorherigen Seite erläutert und es bedarf des Logins in das Extranet von CM Studio .GRM-CLOUD um diese Übersicht einzusehen.

MASCH hat deswegen insbesondere für das tägliche Check-In und Check-Out den Versand der CHECK-IN E-Mail und der CHECK-OUT E-Mail konzipiert. **Wir empfehlen** jedem Beherbergungsbetrieb für die Bearbeitung der E-Mails und das Vor-Ort Ein- bzw. Auschecken der Gäste an der Rezeption ein Tablet bereitzuhalten, über das Ihre Gäste dann den Check-In bzw. Check-Out Prozess durchführen können. Das Tablet stellt hierbei in Verbindung mit dem digitalen Meldeschein den Ersatz der klassischen Papiermeldescheine dar.



Diese beiden E-Mails versendet das CM Studio .GRM System ein- bzw. zweimal täglich, um 03.00 Uhr in der Nacht und um circa 14.00 Uhr am Nachmittag :

Sehr geehrtes Reservierungsteam,

Folgende Gäste reisen heute 09.08.2020 an:

Frau Martine J... , 09.08.2020 - 11.08.2020, 4 Personen

<http://www.registration-j.../fr/online-checkin/ref:aJXJaZOWapptVzhpkmTKnGZnmZjpmpZobGhuZXBplmiYmpxmYsto/>

Frau Maude D... , 09.08.2020 - 10.08.2020, 2 Personen

<http://www.registration-j.../fr/online-checkin/ref:lpaYbJKaZZJtVzhoYmWblplumJOXnsVonmqcZmxsl2drmcxpZZVo/>

Herr Oliver B... , 09.08.2020 - 11.08.2020, 2 Personen

<http://www.registration-j.../de/online-checkin/ref:Z5ecb2OXIIdoVWRrYGaalpVxspNqnZVnbmuaZZxpl2NjmJttY5iV/>

Frau Angela F... , 09.08.2020 - 13.08.2020, 2 Personen

<http://www.registration-j.../de/online-checkin/ref:Y5fKb5aXZZicVWJsYmXKmmhsypNkm5lqbGpmbW1nGuVmsxrYpZi/>

Herr Werner F... , 09.08.2020 - 09.09.2020, 2 Personen

<http://www.registration-j.../de/online-checkin/ref:aZeZb2CXZZItVWhY2bJmGZqIJNonphnmVpZ5tpl2trmJlvYJWU/>

Matthias V... , 09.08.2020 - 10.08.2020, 1 Personen

<http://www.registration-j.../de/online-checkin/ref:ZpiZZmaVlPibVZZnaGubm2hoyJWXnpZramdoZZtkmmlIlZnYppq/>

Frau Claudia F... , 09.08.2020 - 11.08.2020, 2 Personen

<http://www.registration-j.../de/online-checkin/ref:ZZiWZpOXZZhuVWJukmbMnJduI5VnI8Ija2xsamtmmGRrI5hmYpuU/>

Bei der oben gezeigten E-Mail handelt es sich um die sogenannte CHECK-IN E-Mail. Diese listet der Rezeption Ihres Beherbergungsbetriebes alle Gäste auf, die am selben Tag aufgrund Ihrer Buchungsdaten einchecken werden UND die gleichzeitig noch nicht den Online Check-IN im Vorfeld der Reise vollständig ausgefüllt haben. Um Ihrem Rezeptions-Team den Einsatz des Tablets möglichst effizient und OHNE LOGIN in das Extranet zu ermöglichen, empfehlen wir Ihnen zusätzlich zu Ihrem regulären E-Mail Account für die Rezeption eine kostenlose CHECK-IN E-Mail Adresse bei Google Mail (GMAIL) anzulegen. Sie verwenden im Setup der E-Mail Kommunikation unter "EINSTELLUNGEN" diese GMAIL Adresse als Empfänger der CHECK-IN und CHECK-OUT E-Mails:

Benachrichtigen		E-Mail für Benachrichtigung
Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste	GRM - Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Hotel Victoria Meiringen)	{guest_email}
E-Mail für die Gästekarte	GRM - Vorlage für die Gästekarte (Hotel Victoria Meiringen)	{guest_email}
Erinnerungs-Mail an das Hotel	GRM - Einige elektronische Gästemeldescheine erfordern Ihre Aufmerksamkeit (Hotel Victoria Meiri	info@...
Einzucheckende Gäste	GRM - CHECKIN GÄSTE LISTE AKTUELLER TAG (Hotel Victoria Meiringen)	info@...
Auszucheckende Gäste	GRM - CHECKOUT GÄSTE LISTE AKTUELLER TAG (Hotel Victoria Meiringen)	info@...

CHECK-IN E-Mail

Nun können Sie auf dem verwendeten Tablet, unabhängig ob es ein Android-basiertes Tablet ist oder ein iPad von Apple, die GMAIL App installieren und die von CM Studio .GRM-CLOUD System versendeten E-Mails dort komfortabel und ohne weitere Passworteingabe empfangen:

Sehr geehrtes Reservierungsteam,

Folgende Gäste reisen heute 09.08.2020 an:

Frau Martine J., 09.08.2020 - 11.08.2020, 4 Personen

<http://www.registration-julius-ruhland.de/registration/fr/online-checkin/ref:aJJaZOWapptVZhpkmTKnGZnmZlpmpZobGhuZXBplmiYmpxmY5to/>

Frau Maude D., 09.08.2020 - 10.08.2020, 2 Personen

<http://www.registration-julius-ruhland.de/registration/fr/online-checkin/ref:lpaYbJKaZZJtVZhoYmWblplumJOXnsVonmqcZmxsl2drmcxpZZVo/>

Herr Oliver M., 09.08.2020 - 11.08.2020, 2 Personen

<http://www.registration-julius-ruhland.de/registration/de/online-checkin/ref:Z5ecb2OXIIdoVWRrYGaalpVsxpNqnZVnbmuaZZxpl2NjmJttY5iV/>

Frau Angela F., 09.08.2020 - 13.08.2020, 2 Personen

<http://www.registration-julius-ruhland.de/registration/de/online-checkin/ref:Y5fKb5aXZZicVWJsYmXKmmhsypNkm5lqbGpmbW1nGuVmsxrYpZi/>

Herr Werner F., 09.08.2020 - 09.09.2020, 2 Personen

<http://www.registration-julius-ruhland.de/registration/de/online-checkin/ref:aZeZb2CXZZltVWhtY2bJmGZqIJNonphnmVpZ5tpI2trmJlvYJWU/>

Matthias V., 09.08.2020 - 10.08.2020, 1 Personen

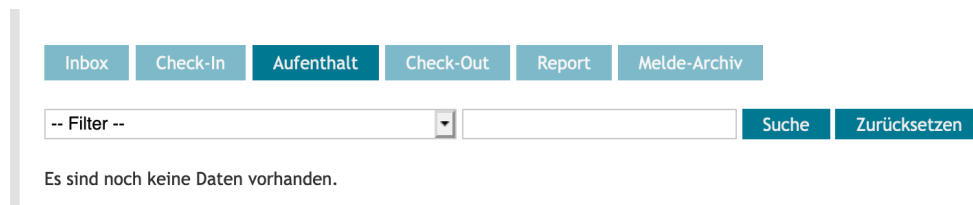
<http://www.registration-julius-ruhland.de/registration/de/online-checkin/ref:ZpiZZmaVlpiVZZnaGubm2hoyJWXnpZramdoZZtkmmllZlnYppq/>

Frau Claudia B., 09.08.2020 - 11.08.2020, 2 Personen

<http://www.registration-julius-ruhland.de/registration/de/online-checkin/ref:ZZiWZpOXZZhuVWJukmbMnJdul5Vnl8lja2xsamtmGRrI5hmYpuU/>

Wie Sie hier auf dem Bildschirm erkennen können, beinhaltet diese Kontroll E-Mail zum CHECK-IN neben dem Namen des Gastes und seiner Aufenthaltsdauer vor allem den Link zu seinem personalisierten digitalen Meldeschein, so dass Ihre Mitarbeiter an der Rezeption diesen Link lediglich aufrufen müssen und schon erscheint der digitale Meldeschein eingabebereit auf dem Tablet-Bildschirm.

Karteireiter GÄSTE: Sektion 'Aufenthalt'



Inbox Check-In **Aufenthalt** Check-Out Report Melde-Archiv

-- Filter -- Suche Zurücksetzen

Es sind noch keine Daten vorhanden.

So leer wie der hier gezeigte Bildschirm-Screen ist, zeigt sich die Sektion Aufenthalt natürlich nur in einer Zwischensaison-Phase, wenn Ihr Beherbergungsbetrieb geschlossen ist. Aber entscheidend ist, dass Sie während des Aufenthalts Ihrer Gäste in Ihrem Haus eigentlich keine weitere Bearbeitung durchführen müssen.

Lediglich wenn ein Gast nachträglich die Ausstellung einer digitalen Gästekarte wünscht, werden Sie den Meldedatensatz des Gastes aufrufen müssen. Diese Funktionen finden Sie im Abschnitt "MELDEDATENSATZ" in einem der folgenden Kapitel dieses Handbuches beschrieben.

Karteireiter GÄSTE: Sektion 'Check-Out'

Auch für die Sektion Check-Out gilt, was für die Sektion Aufenthalt schon gesagt wurde, dass in dieser Phase des Aufenthaltes Ihres Gastes in der Regel keine Bearbeitungen des Meldedatensatzes mehr notwendig sein sollten.

Hierbei bildet lediglich ein Fakt eine Ausnahme, und zwar, wenn Ihr Gast bis zum Abreisetag noch nicht der Bitte, den digitalen Meldeschein vollständig auszufüllen, nachgekommen ist.

Aus diesem Grund haben wir hier die dann notwendigen Schritte noch einmal erläutert: **Wie unterstützt CM Studio .GRM-CLOUD den Check-Out um sicherzustellen, dass alle Meldedaten korrekt vorliegen?**

CHECK-OUT E-Mail

Sollte ein Gast die Eingabe nicht während der Anreise oder dem EINCHECKEN an Ihrer Rezeption ausfüllen wollen, sondern Ihnen die Eingabe über sein eigenes Smartphone zusagen, ist dies natürlich während dem gesamten Aufenthalt möglich. Um aber für Sie als Beherbergungsbetrieb sicherzustellen, dass jeder Gast auch wirklich den digitalen Meldeschein ausgefüllt hat, überprüft CM Studio .GRM-CLOUD am Tage der Abreise jeden Meldedatensatz noch einmal. Sollten Gäste also wieder erwarten noch nicht den digitalen Meldeschein vollständig ausgefüllt haben, so versendet CM Studio .GRM-CLOUD eine weitere Kontroll E-Mail, die sogenannte CHECK-OUT E-Mail, in der alle Gäste am Tag Ihrer Abreise aufgelistet werden, wenn Sie bis dahin noch nicht den Meldeschein ausgefüllt haben:

Sehr geehrtes Reservierungsteam,

Folgende Gäste reisen heute 25.07.2020 ab. Bitte überprüfen Sie den Status und die Angaben zum Meldeschein. Dieser ist offensichtlich noch nicht vollständig ausgefüllt worden:

Herr Marcel: , 24.07.2020 - 25.07.2020, 2 Personen

<http://www.registration.de/online-checkout/ref:aZbKb5KZaJhwVWJskmJMnpZrmJdnmZZmmmqazmtlImqXm8tlJWX/>

Herr Philipp: , 23.07.2020 - 25.07.2020, 2 Personen

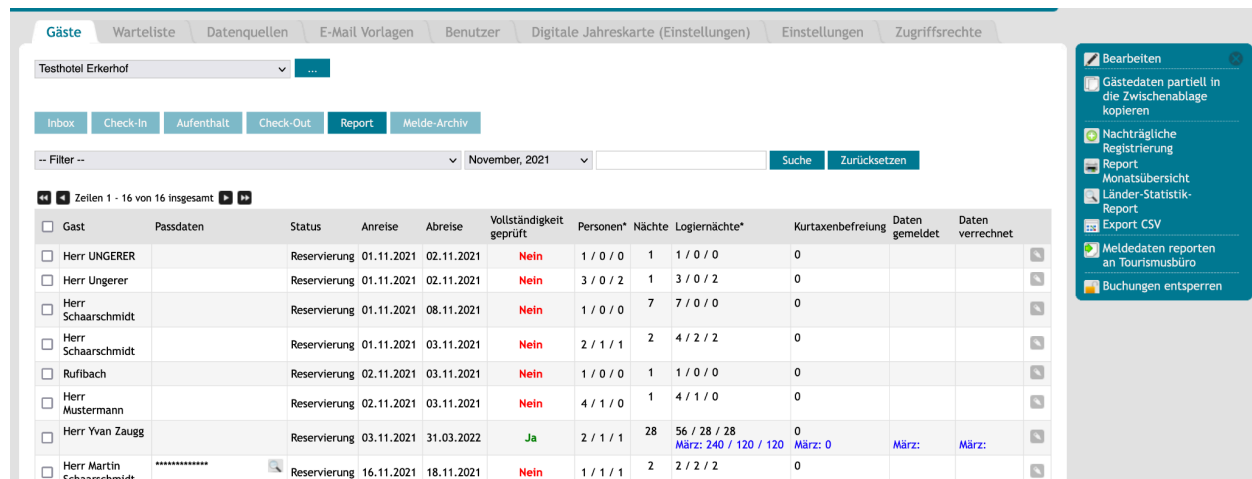
<http://www.registration.de/online-checkout/ref:ZZbKb2KdYpNrVWVsk2rMnJZpLJhpmcVpnGppaHBmymNjIphvlpVq/>



CM Studio .GRM-CLOUD ist also auch ein hilfreiches Werkzeug für Ihre Rezeption, um ohne größeren Aufwand der gesetzlichen Meldepflicht in vollem Umfang zu entsprechen. Die CHECK-OUT E-Mail wird jeweils einmal am frühen Morgen des Abreisetages erstellt und wir empfehlen auch hier, die Verwendung derselben kostenlosen GMAIL-Adresse wie bei der CHECK-IN E-Mail.

Karteireiter GÄSTE: Sektion 'Report'

Monatliche Zusammenfassung der Meldescheine und Kurtaxen-Report an das Tourismusbüro



Gast	Passdaten	Status	Anreise	Abreise	Vollständigkeit geprüft	Personen*	Nächte	Logiernächte*	Kurtaxenbefreiung	Daten gemeldet	Daten verrechnet
<input type="checkbox"/> Herr UNGERER		Reservierung	01.11.2021	02.11.2021	Nein	1 / 0 / 0	1	1 / 0 / 0	0		
<input type="checkbox"/> Herr Ungerer		Reservierung	01.11.2021	02.11.2021	Nein	3 / 0 / 2	1	3 / 0 / 2	0		
<input type="checkbox"/> Herr Schaarschmidt		Reservierung	01.11.2021	08.11.2021	Nein	1 / 0 / 0	7	7 / 0 / 0	0		
<input type="checkbox"/> Herr Schaarschmidt		Reservierung	01.11.2021	03.11.2021	Nein	2 / 1 / 1	2	4 / 2 / 2	0		
<input type="checkbox"/> Rufibach		Reservierung	02.11.2021	03.11.2021	Nein	1 / 0 / 0	1	1 / 0 / 0	0		
<input type="checkbox"/> Herr Mustermann		Reservierung	02.11.2021	03.11.2021	Nein	4 / 1 / 0	1	4 / 1 / 0	0		
<input type="checkbox"/> Herr Yvan Zaugg		Reservierung	03.11.2021	31.03.2022	Ja	2 / 1 / 1	28	56 / 28 / 28 März: 240 / 120 / 120	0 März: 0	März:	März:
<input type="checkbox"/> Herr Martin Schaarschmidt	*****	Reservierung	16.11.2021	18.11.2021	Nein	1 / 1 / 1	2	2 / 2 / 2	0		

* Logiernächte Aufschlüsselung: Erwachsene ab 16 Jahre / Kinder bis zu 11 Jahren / Kinder bis zu 15 Jahren

Die Sektion “**Report**” listet alle Meldedatensätze eines aktuellen Monats auf, um Ihrem Betrieb die Möglichkeit des digitalen Kurtaxen-Reportings zu geben.

Wie Sie auf dem hier gezeigten Bildschirm bereits erkennen können, unterscheidet sich die Darstellung der Meldedatensätze in der Sektion “**Report**” von der bisherigen Darstellung in den übrigen Sektionen der **GÄSTE-INBOX**.

In der Sektion Report sind die einzelnen Stati, wann welcher Gast sich registriert hat oder eine Gästekarte beantragt hat, nicht mehr relevant. Anreise, Abreise, Vollständigkeit, Anzahl der Gäste, Übernachtungen und letztendlich daraus resultierend die Anzahl der Logiernächte sind jetzt für den Monatsabschluss und das Kurtaxen-Reporting die maßgeblichen Faktoren.

Hierbei ist die komprimierte Zahlendarstellung der Logiernächte z.Bsp. 4 / 2 / 2 wie folgt zu interpretieren:

Erwachsene ab 16 Jahre / Kinder bis zu 11 Jahren / Kinder bis zu 15 Jahren

In unserem Beispiel wurden also 4 Logiernächte für Erwachsene abgerechnet, plus 2 Logiernächte für Kinder und 2 Logiernächte für jugendliche Mitreisende.

Hierbei berechnen sich die Logiernächte aus der Anzahl der Übernachtungen multipliziert mit der Anzahl der Personen.

Es wird in der Sektion “**Report**” auch weiterhin ausgewiesen, ob die Vollständigkeit des Meldedatensatzes erfüllt ist. Dies erfolgt mit einem grünen **JA** oder einem roten **NEIN**.

Hierbei bleibt vermerkt, dass der JA/NEIN-Status zur Vollständigkeit des Datensatzes sich lediglich auf die Regularien der Meldegesetze bezieht. Das Reporting der Kurtaxe und die Weitergabe der Logiernächte an die Tourismusorganisation bleiben davon unberührt, da sie sich nicht auf die Vollständigkeit der Meldedaten bezieht. Für das Kurtaxen-Reporting sind letztendlich nur das Anreisedatum, das Abreisedatum und die Anzahl der reisenden Personen maßgebend, denn basierend auf diesen Angaben berechnet das System die Logiernächte.

Der Fakt, dass ggf. ein Meldedatensatz nicht vollständig ist, könnte lediglich bei einer polizeilichen Überprüfung Relevanz erhalten.

Hierbei weisen wir von Seiten MASCH Software Solutions noch einmal daraufhin, dass mit Einsatz des digitalen Meldewesens die Polizei einen oder mehrere Account-Zugänge zu CM Studio .GRM-CLOUD erhalten kann und in der Regel auch erhalten wird. Verantwortlich für diese Entscheidung und die definitive

Vergabe dieser Account-Zugänge ist die Tourismusorganisation als CLOUD-Betreiber.

Wie funktioniert das digitale Reporting der Kurtaxe?

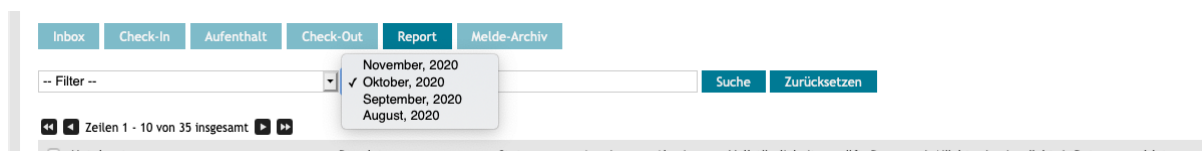
Hierzu stellt CM Studio .GRM-CLOUD verschiedene Funktionen in der Sektion **“Report”** zur Verfügung, wie Sie auf der Grafik hier rechts einsehen können.

Auf diese Funktionen gehen wir auf den beiden folgenden Seiten nun detailliert ein.



Vorbemerkungen zum “Report”

Wie Sie auf dem Bildschirm auf der vorherigen Seite sehen konnten, bietet die Sektion **“Report”** verschiedene Filteroptionen:



Sie können grundsätzlich die Reports der letzten 3 Monate einsehen und auch nachträglich reporten. **ABER, wenn das Reporting einmal für einen Monat ausgeführt wurde, ist es nicht mehr wiederholbar!**

Bitte beachten Sie, dass Sie alle Reporting-Daten auf Korrektheit und Konsistenz überprüft haben, bevor Sie den monatlichen Abschluss in Form der Meldung an das Tourismusbüro übermitteln.

Die Überprüfung können Sie entweder über **“Report Monatsübersicht”** für den aktuell ausgewählten Monat oder über den **“CSV-Export”** nach Microsoft Excel oder ähnlichen Software-Systemen durchführen. Ergänzend bietet CM Studio .GRM-CLOUD auch noch die Möglichkeit den **“Länder-Statistik-Report”** auszudrucken. Mit einem Mausklick auf die Button **“Report Monatsübersicht”** bzw. **“Länder-Statistik-Report”** erzeugen Sie einen druckfertigen Report als PDF-Dokument. Sie können das PDF-Dokument entweder ausdrucken oder auf Ihrer lokalen Festplatte abspeichern und um eine weitere Gegenprüfung nach Erhalt der Rechnung durch Ihr Tourismusbüro durchführen zu können.

Diese Report-Optionen führen nicht zum finalen Monatsabschluss und lassen sich beliebig oft wiederholen.

Wenn Sie darüber hinaus in der Reporting Phase nach einzelnen Datensätzen suchen möchten, steht Ihnen die Filterfunktion bzw. die Suche nach dem Gästenamen jederzeit zur Verfügung.


Wenn Gästeregistrierungen vollständig vergessen wurden, erfassen Sie diese bitte nachträglich über den Funktionsbutton **“Nachträgliche Registrierung”**, [die in dem hier verlinkten](#) FAQ-Dokument ausführlich beschrieben wird.

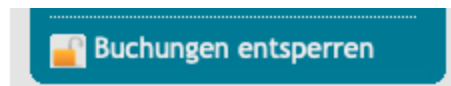
Wenn Ihnen bei der Überprüfung eine fehlerhafte Erfassung auffällt, weil z.Bsp. ein Gast ein oder zwei Tage während seines Aufenthaltes verlängert hat und dies durch die Rezeption vergessen wurde nachzutragen, dann können Sie dies auch noch in der Sektion **“Report”** nachträglich korrigieren.

Grundsätzlich gilt jedoch, dass alle Meldedatensätze nach **“Check-Out”** innerhalb der Sektion **“Report”** gesperrt werden und nicht mehr durch den regulären GRM-Operator, also in der Regel Ihre Rezeptions-Mitarbeiter, bearbeitet werden können. Hierzu ist es dann notwendig, wenn also nachträgliche Korrekturen an

dem Meldedatensatz vorgenommen werden müssen, das der GRM-Administrator den Meldedatensatz markiert, wie hier zu sehen ist:

<input checked="" type="checkbox"/>	Frei	*****	Reservierung	02.10.2020	03.10.2020	Ja	1 / 0 / 0	1	1 / 0 / 0	03.11.2020 12:21
-------------------------------------	------	-------	--------------	------------	------------	----	-----------	---	-----------	---------------------

und danach über die Funktion: **“Buchung entsperren”** wieder öffnet. Danach kann über den **“Bearbeiten”**-Button  der Meldedatensatz wieder geöffnet werden und die manuellen Korrekturen vorgenommen werden.



Dabei bleibt festzuhalten, dass derartige Änderungen regelkonform sind, da jede Veränderung oder Korrektur an den Meldedatensätzen vollständig protokolliert wird. Diese Protokollierungen sind in jedem Datensatz über den Karteireiter **“Protokoll”** einsehbar und überprüfbar:

Zeit	Hotel-Name	Benutzer	Gast	Aktion	Ereignis
02.09.2020 22:01	Hotel	Ji	Aij	AG (0209204) Änderung	Manuell geändert Geburtsdatum: + 1 Strasse: + Ji PLZ: + 2 Ort: + 2, muell Land: + Schweiz Nationalität: + Schweiz
02.09.2020 22:01	Hotel	Ji	Aij	G (0209204) Kommunikation mit dem Gast	Gäste-Email versandt
02.09.2020 22:01	Hotel	Ji	Aij	G(0209204) Erstellung	Manuell angelegt

Hierbei werden nicht nur die Änderungen mit Datum, sondern auch mit dem Namen des Bearbeiters festgehalten.

Für das digitale Meldewesen gelten hier die allgemeinen Grundregeln der Revisionsicherheit in der Bearbeitung, wie diese z.Bsp. auch in der Buchhaltung verwendet werden. Kein Datensatz darf gelöscht werden, er kann verändert werden, aber jede Änderung muss für einen externen Prüfer nachvollziehbar sein.

Kommen wir nun also zu der eigentlichen Funktionsbeschreibung der Sektion **“Report”**:

Vorabkontrolle des Kurtaxen Reports über **“Report Monatsübersicht”**



Wir empfehlen Ihnen hier eine Vorgehensweise, die Sie natürlich auch abweichend praktizieren können.

Drucken Sie die Monatsübersicht aus.

Der Ausdruck erzeugt ein PDF-Dokument, das alle Registrierungen auflistet und auch eine auf den Monat bezogene Summation Ihrer zu zahlenden Logiernächte ausweist:

1 von 1 | 130 %

Rapportierung November, 2021

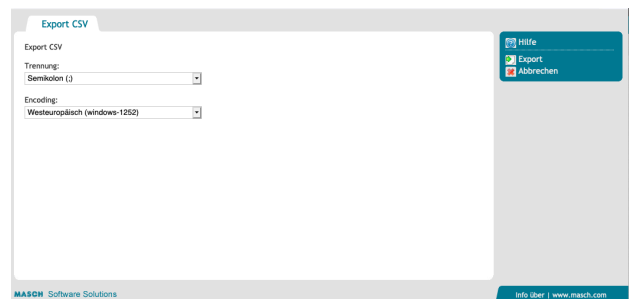
Nr.	Gemeinde	Ort	Unterkunft/Beherberger	Gast	Reservierungsnummer	Anreise	Abreise	Personen	Erwachsene ab 16 Jahre	Kinder bis zu 11 Jahren	Kinder bis zu 15 Jahren	Nächte	Logiernächte Erwachsene ab 16 Jahre	Logiernächte Kinder bis zu 11 Jahren	Logiernächte Kinder bis zu 15 Jahren	Kurtaxenbefreiung	Daten gemeldet	Daten verrechnet
1	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr UNGERER	20211119-184228	01.11.2021	02.11.2021	1	1	0	0	1	1	0	0	0		
2	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Ungerer	20211119-183829	01.11.2021	02.11.2021	5	3	0	2	1	3	0	2	0		
3	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Schaarschmidt	20211115-111810	01.11.2021	08.11.2021	1	1	0	0	7	7	0	0	0		
4	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Schaarschmidt	20211110-161530	01.11.2021	03.11.2021	4	2	1	1	2	4	2	2	0		
5	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Rufbach	20211119-203052	02.11.2021	03.11.2021	1	1	0	0	1	1	0	0	0		
6	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Mustermann	20211109-112620	02.11.2021	03.11.2021	5	4	1	0	1	4	1	0	0		
7	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Yvan Zaugg	BILL-001	03.11.2021	31.03.2022	4	2	1	1	28	56	28	28	0		
8	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Martin Schaarschmidt	20210702-100009	16.11.2021	18.11.2021	3	1	1	1	2	2	2	2	0		
9	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Martin Schaarschmidt	20211116-131048	17.11.2021**	28.11.2021**	3	2	0	1	**	17	0	6	0		
10	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Liedtke	20211115-134833	19.11.2021**	25.11.2021**	5	3	1	1	**	13	6	6	0		
11	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Mustermann	20211117-113738	22.11.2021**	30.11.2021**	5	3	1	1	**	14	4	4	0		
12	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	rufbach	20211119-203317	23.11.2021	24.11.2021	1	1	0	0	1	1	0	0	0		
13	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Rufbach	20211119-203209	23.11.2021	24.11.2021	2	2	0	0	1	2	0	0	0		
14	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Mustermann	20211119-202951	24.11.2021	25.11.2021	2	2	0	0	1	2	0	0	0		
15	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Martin Schaarschmidt	20211117-151144	25.11.2021	30.11.2021	2	2	0	0	5	10	0	0	0		
16	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Herr Schaarschmidt	20211118-113244	30.11.2021	17.12.2021	3	2	0	1	1	2	0	1	0		
Gesamt													139	43	51	0		

Wir empfehlen Ihnen diese PDF-Dokumente auch für einen Vergleich mit der Rechnung, die Sie vom Tourismusbüro erhalten, auf Ihrem PC lokal abzuspeichern.

Bitte beachten Sie, dass Sie diese Reports nur 3 Monate rückwärts erstellen und abrufen können. Deswegen sollte man den jeweiligen Monatsreport auf jeden Fall lokal zwischenspeichern bzw. einen Ausdruck vorhalten. Die Vergleichsreferenz ist hierbei immer die **“Buchungsnummer”** die auch auf der Rechnung des Tourismusbüros ausgewiesen wird.

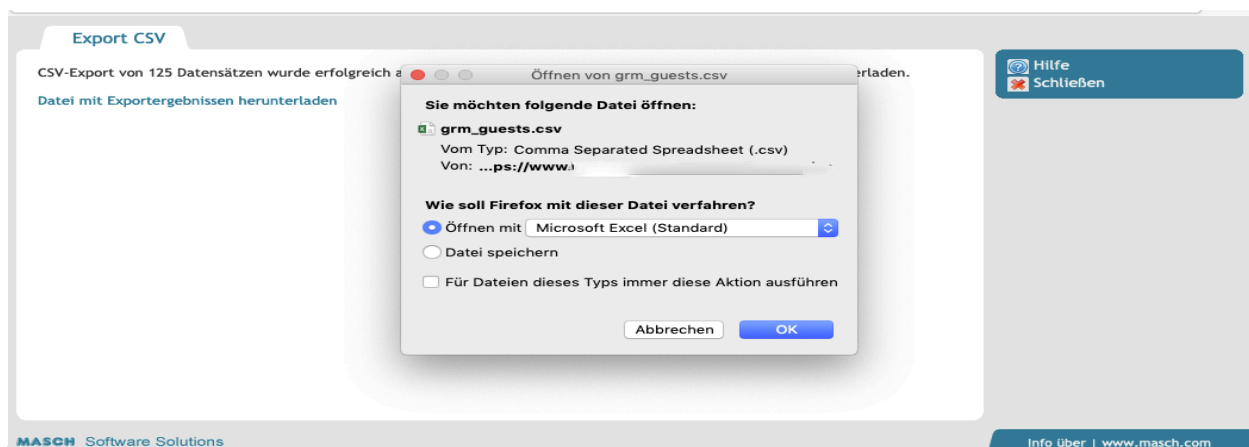
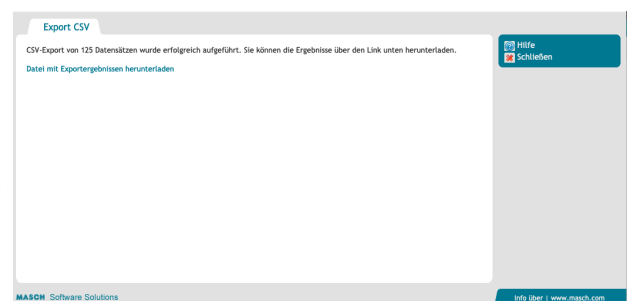
Export CSV

Alternativ zum PDF-Druck ist der CSV-Export in einem Tabellenprogramm zu verwenden. Hierzu klicken Sie mit der Maus auf den Funktions-Button **“Export CSV”** und es öffnet sich der hier gezeigte Bildschirm.



Klicken Sie dann auf **“Weiter”** und führen den Export durch.

Sobald der Export ausgeführt ist, zeigt Ihnen dieser Bildschirm die Anzahl der exportierten Datensätze an und schlägt den Download des Exports auf Ihrem lokalen Arbeitsplatzrechner (PC) vor. Wenn Sie auf den Download-Link klicken erscheint nach wenigen Sekunden folgender Bildschirm:



In der Regel schlägt CM Studio .GRM-CLOUD bereits ein Bearbeitungsprogramm vor, das die Übernahme der sogenannten CSV-Datei weiterverarbeiten kann. In unserem hier gezeigten Beispiel verwenden wir Microsoft Excel auf unserem Arbeitsplatz PC.

Der **“Export CSV”** ist sicherlich die effizientere Variante wenn Sie individuelle Auswertungen und Analysen erstellen wollen, weil Sie in einem Tabellenkalkulationsprogramm wie Microsoft Excel die Logiernächte mit wenigen Mausklicks gruppieren und individuell aufsummieren können und mit den Werten ggf. aus Ihrem PMS-Programm vergleichen können. Wie gesagt, diese Vorgehensweise zur Kontrolle der Ergebnisse ist keine Pflicht und stellt lediglich eine Empfehlung dar, die wir insbesondere in den ersten Monaten der Nutzung und Umstellung auf das digitale Meldewesen jedem Beherbergungsbetrieb sehr eindringlich empfehlen, um Fehler in der Bedienung und damit fehlerhafte Ergebnisse vor Abgabe der Kurtaxen Reports zu entdecken und ggf. falls notwendig natürlich zu korrigieren.

Kurtaxenbefreiung

Dieser Report weist Ihnen die gefilterten Buchungen aus, in denen Sie Gäste von der Kurtaxe befreit haben.

Länder-Statistik-Report

Der Länderstatistik-Report zeigt wichtige Kennzahlen wie Logiernächte (nach Herkunftsländern und gesamthaft), Ankünfte, Zimmer-/Bettenkapazitäten, Umsätze, sowie Entwicklungen bezüglich in- und ausländischer Gäste an.

HESTA-Report

Der HESTA-Report (Beherbergungsstatistik) ist eine landesweite Erhebung des Schweizer Bundesamts für Statistik (BFS), den Sie hier monatlich erstellen und versenden können. Bitte beachten Sie die notwendigen Parameter in den **‘Einstellungen’**.

Meldung der Kurtaxe an das Tourismusbüro

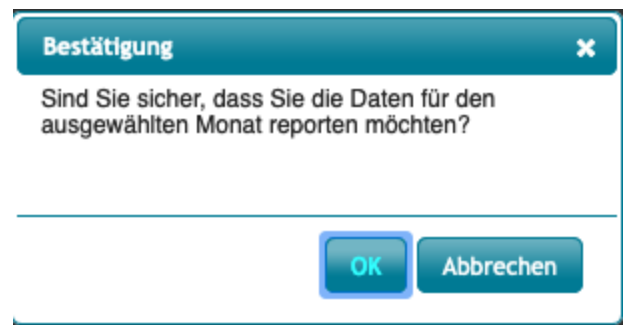
Um nun den finalen Abschluss des Kurtaxen Reports auszulösen, bedarf es eigentlich nur zweier Mausklicks. Im ersten Schritt, klicken Sie



rechts auf den Funktions Button **“Meldedaten reporten an Tourismusbüro”**.

Es erscheint dann folgende Kontrollmeldung, wie Sie diese hier rechts sehen.

Wenn Sie sich sicher sind, dass Sie die Meldung versenden können, dann klicken Sie einfach auf **“OK”**.



Die Daten werden nun an die Tourismusorganisation übergeben und alle Daten des Reports werden automatisch in Ihr **“Meldearchiv”** verschoben.

Wir möchten an dieser Stelle mit einer falschen Vorstellung von der Datenbehandlung aufräumen.

Wir werden immer wieder kritisiert, dass die Tourismusorganisation auf alle Gästedaten uneingeschränkt zugreifen kann. Dies ist de-facto nicht der Fall, wie hier ein Screenshot aus der Kurtaxenabrechnung der Tourismusorganisation zeigt:

Raportierung

Oktober, 2020

Gemeinde	Ort	Hotel-Name	Hotelgast	Reservierung Nr.	Anreise	Abreise	Personen	Erwachsene ab 16 Jahre	Kinder bis zu 11 Jahren	Kinder bis zu 15 Jahren	Nächte	Logiernächte Erwachsene ab 16 Jahre	Logiernächte Kinder bis zu 11 Jahren	Logiernächte Kinder bis zu 15 Jahren
G...	G...	Hotel ...	Frau Ma**** Bar****	HS-0285f43be356ee82	01.10.2020	03.10.2020	2	2	0	0	2	4	0	0
G...	G...	Hotel ...	Frau Lis**** Sch****	021020201553	02.10.2020	03.10.2020	1	1	0	0	1	1	0	0
G...	ind G...	Hotel ...	Frau Tri**** Cha****	HS-0285f76fb265ef15	03.10.2020	06.10.2020	1	1	0	0	3	3	0	0
Gr...	G...	Hotel ...	Herr Gri**** Gri****	0110201	03.10.2020	04.10.2020	5	5	0	0	1	5	0	0
Gr...	G...	Hotel ...	Herr Mic**** Win****	HS-0285f1dcd81dc94d	03.10.2020	05.10.2020	6	6	0	0	2	12	0	0
G...	G...	Hotel ...	Frau Tab**** Win****	HS-0285f61f9f87f328	03.10.2020	04.10.2020	1	1	0	0	1	1	0	0
G...	G...	Hotel ...	Frau Nad**** Kes****	HS-0285f6b6682af47c	06.10.2020	07.10.2020	2	2	0	0	1	2	0	0

Hier ist eindeutig ersichtlich, dass die Tourismusbüros kein personenbezogenen Daten der Gäste einsehen können. Lediglich die “**Buchungsnummer**” wird als Kontrollreferenz übergeben und auch in den Rechnungen der Tourismusbüros ausgewiesen.

Karteireiter GÄSTE: Sektion ‘Meldearchiv’

Die Sektion “Meldearchiv” wird letztendlich nur im Falle einer polizeilichen Anfrage bzw. Überprüfung benötigt. Auch hier stehen die bereits in den vorherigen Abschnitten beschriebenen Filterfunktionen zur Verfügung. Es bleibt also letztendlich nur zu vermerken, dass die Daten inklusive Stornierungen im Meldearchiv entsprechend der gesetzlichen Vorgaben mehrere Jahre aufbewahrt werden und dann durch das System automatisch gelöscht werden, wenn die Aufbewahrungsfrist abgelaufen ist.

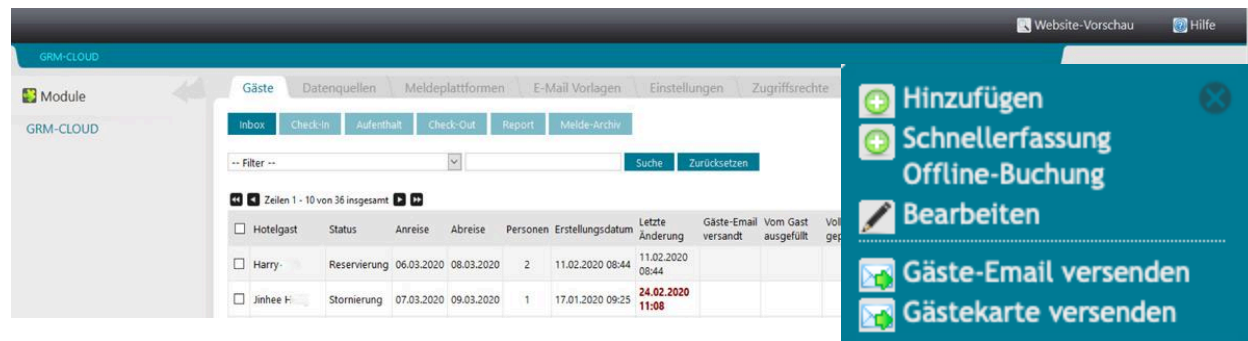
Das Extranet für den Beherberger:

Bearbeitung der Gäste-Registrierungen

CM Studio .GRM-CLOUD bietet zur Bearbeitung, Korrektur und Erfassung von Meldedatensätzen eine Vielzahl von hilfreichen Funktionen.

MASCH hat zwar, wie im Vorwort erläutert, in CM Studio .GRM-CLOUD den Schwerpunkt auf automatisierte Verarbeitung der Daten sowie die Erfassung der Meldedaten durch den Gast gelegt. Dies schließt aber nicht aus, dass auch Sie als Mitarbeiterteam Datensätze manuell erfassen können und gelegentlich dies auch müssen, wenn z.Bsp. Ihre Gäste weder über ein Smartphone, noch über Kenntnisse in der digitalen Welt verfügen. Sicherlich ist ein guter Gäste-Service auch dahingehend zu verstehen, dass man seinem Gast den Aufenthalt in Ihrem Haus so angenehm wie möglich gestalten möchte und die notwendige Erfassung als Service für den Gast erbringt.

Schauen wir uns also nun noch einmal die “GÄSTE-INBOX” an, die letztendlich die Zentrale Ihres Mandanten und der damit verbundenen Bearbeitung der Meldedaten darstellt:



The screenshot shows the MASCH GRM-CLOUD interface. The main area displays a table of guest data with columns for Hotelgast, Status, Anreise, Abreise, Personen, Erstellungsdatum, Letzte Änderung, Gäste-Email versandt, Vom Gast ausgefüllt, and Vollständig. A floating action menu (FAM) is overlaid on the right side, containing the following options:

- Hinzufügen
- Schnellerfassung
- Offline-Buchung
- Bearbeiten
- Gäste-Email versenden
- Gästekarte versenden

Insbesondere die Funktionsleiste am rechten Bildschirm, wie wir diese hier gezoomt darstellen, wird auf den folgenden Seiten erläutert.

Hinzufügen / Bearbeiten

Mit **“Hinzufügen”** erzeugen Sie einen leeren Meldedatensatz wie Sie ihn im Folgenden sehen bzw. über **“Bearbeiten”** können Sie einen bestehenden Meldedatensatz editieren:

Digitale Gästemeldung

Bitte beachten Sie die Hinweise zur Bearbeitung der Gäste-Meldedaten. Wenn Sie eine telefonische Buchung hier für die digitale Gästemeldung vorbereiten, müssen Sie die folgenden Informationen beachten:

1. Felder, die mit **rotem Stern (*)** gekennzeichnet sind, sind für die Anlage eines Datensatzes zwingend erforderlich.
2. Felder, die mit **schwarzem Stern (*)** gekennzeichnet sind, werden für die Vollständigkeitsprüfung benötigt und können bei der Anlage des Datensatzes vorab ausgelassen werden. Sie werden beim Versand der Check-In E-Mail an den Gast dann abgefragt und müssen durch den Gast vervollständigt werden.
3. Die Details zu den mitreisenden Gästen, die im unter der horizontalen Trennlinie abgefragt werden, sind nur dann erforderlich, wenn die Gästekarte für den Gast beantragt werden soll. Die Vollständigkeit dieser Angaben wird nur geprüft, wenn die Option ‚Gästekarte gewünscht und beantragt‘ aktiviert wurde.

Daten des Gastes	
Status*	Reservierung
Anreise*	<input type="text"/>
Abreise*	<input type="text"/>
Reservierung Nr.*	<input type="text"/>
Anrede*	-
Vorname	<input type="text"/>
Nachname*	<input type="text"/>
Geburtsdatum*	<input type="text"/>
Altersgruppe*	Erwachsene ab 16 Jahre
Geschlecht*	-
E-Mail*	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>
Straße*	<input type="text"/>
Haus-Nr.	<input type="text"/>
PLZ*	<input type="text"/>

Daten des Gastes	
Sprache	-
Nationalität*	-
Ausweistyp*	-
Ausweisnummer*	<input type="text"/>
Kurtaxenbefreiung	Keine Befreiung
Beherbergungsbefreiung	Keine Befreiung
Anmerkung	<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>
DSGVO Einverständnis*	<input type="checkbox"/> Hiermit bestätige ich, dass die Daten vollständig und korrekt sind.
Vollständigkeit geprüft	<input type="checkbox"/>
Status	
Quelle	
Reservierung Nr.	
Erstellungsdatum	

Hilfe

Speichern

Speichern und Schließen

In die Zwischenablage kopieren

Schließen

Bitte beachten Sie dabei die Hinweise zur Bearbeitung der Gäste-Meldedaten. Wenn Sie also z.Bsp. eine telefonische Buchung für die digitale Gästemeldung erfassen bzw. vorbereiten wollen, müssen Sie die folgenden Erfassungsregeln von CM Studio .GRM-CLOUD beachten:

1. Felder, die mit **rotem Stern (*)** gekennzeichnet sind, sind für die Anlage eines Datensatzes zwingend erforderlich.
2. Felder, die mit **schwarzem Stern (*)** gekennzeichnet sind, werden für die Vollständigkeitsprüfung benötigt und können bei der Anlage des Datensatzes vorab ausgelassen werden. Sie werden beim Versand der Check-In E-Mail an den Gast dann abgefragt und müssen durch den Gast vervollständigt werden.
3. Die Details zu den mitreisenden Gästen, die unter der horizontalen Trennlinie abgefragt werden, sind nur dann erforderlich, wenn die Gästekarte für den Gast beantragt werden soll. Die Vollständigkeit dieser Angaben wird nur geprüft, wenn die Option ‚Gästekarte gewünscht und beantragt‘ aktiviert wurde.

Anrede*	-	Kurtaxenbefreiung	Keine Befreiung
Vorname		Beherbergungsbefreiung	Keine Befreiung
Nachname*		Anmerkung	
Geburtsdatum*		DSGVO Einverständnis*	
Altersgruppe*	Erwachsene ab 16 Jahre	Vollständigkeit geprüft	<input type="checkbox"/> Hiermit bestätige ich, dass die Daten vollständig und korrekt sind.
Geschlecht*	-	Status	
E-Mail*		Quelle	
Telefon		Reservierung Nr.	
Straße*		Erstellungsdatum	
Haus-Nr.		Letzte Änderung	
PLZ*		Gäste-Email versandt	
Ort*		Vom Gast ausgefüllt	
Land*	-	Vollständigkeit geprüft	
		Daten gemeldet	
		Gästekarte beantragt	
		Gästekarte versandt	

Person reist mit weiteren Gästen

Papierlose Gästekarte gewünscht und beantragt

Bitte füllen Sie die mit **rotem Stern (*)** gekennzeichneten Felder für jeden mitreisenden Zusatzgast aus, damit der Antrag auf Gästekarte von Ihren Gästen vervollständigt werden kann.

[Die Details eines weiteren Gasts angeben](#)

Hilfe

Speichern

Speichern und Schließen

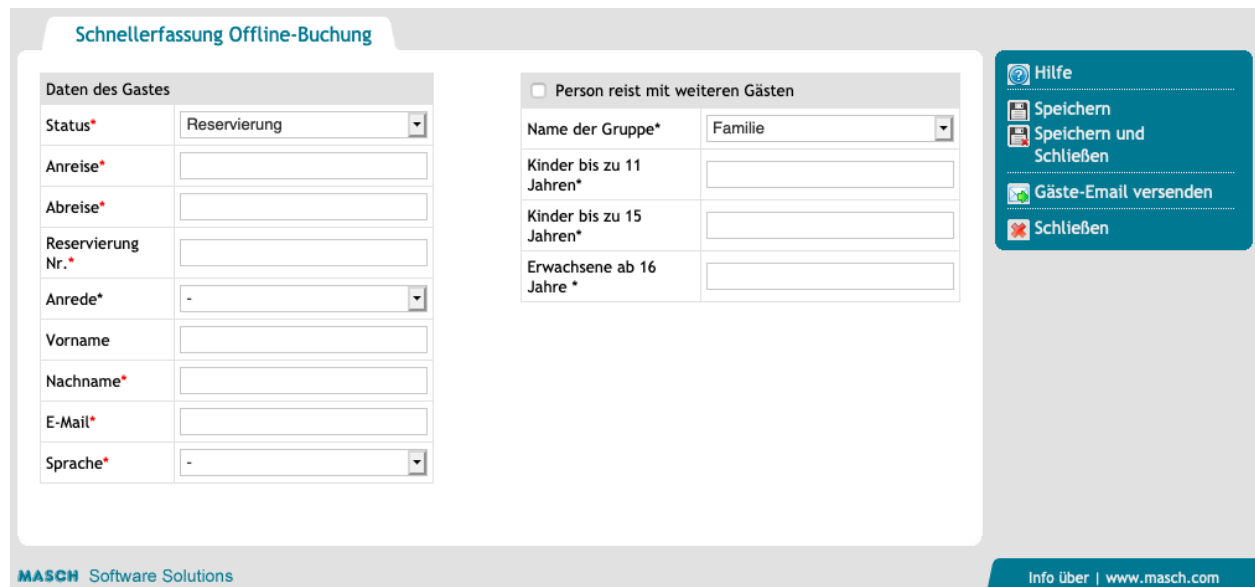
In die Zwischenablage kopieren

Schließen

MASCH Software Solutions Info über | www.masch.com

Schnellerfassung Offline-Buchung

Alternativ zur aufwendigen Funktion **“Hinzufügen”** können Sie die Funktion **“Schnellerfassung Offline-Buchung”** verwenden, insbesondere dann, wenn Ihnen eine telefonische oder sonstige NICHT digitale Buchung vorliegt und Ihr Rezeptions-Team diese Buchung mit einem minimalen Zeitaufwand in den digitalen Workflow des Meldewesens aufnehmen möchte. Hierzu klicken Sie auf den Button **“Schnellerfassung Offline-Buchung”** und es öffnet sich folgendes Fenster:



Auch hier gelten die Regeln, die wir bereits unter **“Hinzufügen”** erläutert haben:

1. Felder, die mit **rotem Stern (*)** gekennzeichnet sind, sind für die Anlage eines Datensatzes zwingend erforderlich.
2. Felder, die mit **schwarzem Stern (*)** gekennzeichnet sind, werden für die Vollständigkeitsprüfung benötigt und können bei der Anlage des Datensatzes vorab ausgelassen werden. Sie werden beim Versand der

Check-In E-Mail an den Gast dann abgefragt und müssen durch den Gast vervollständigt werden.

3. Die Details zu den mitreisenden Gästen, die unter der horizontalen Trennlinie abgefragt werden, sind nur dann erforderlich, wenn die Gästekarte für den Gast beantragt werden soll. Die Vollständigkeit dieser Angaben wird nur geprüft, wenn die Option ‚Gästekarte gewünscht und beantragt‘ aktiviert wurde.

Schließen Sie diesen Erfassungsvorgang mit **“Speichern und Schließen”** über die rechte Funktionsleiste ab. Diese so erfassten Offline-Buchungen werden in den digitalen Workflow automatisch übernommen und die automatisierte Einladung zum **Online Check-In** wie auch der Versand der elektronischen Gästekarte (unter der Voraussetzung, dass der Gast sich für diese ebenfalls registriert) erfolgen gemäss den in Ihrem Setup (EINSTELLUNGEN) hinterlegten Regeln.

Achtung - Bitte beachten Sie!

Diese Vorgänge setzen zwingend voraus, dass Sie über eine gültige E-Mail Adresse Ihres Gastes verfügen, denn ohne E-Mail Adresse ist eine Benachrichtigung zum **Online Check-In** nicht möglich. Verfügen Sie nicht über diese E-Mail Adresse, macht eine **“Schnellerfassung Offline-Buchung”** wie auch eine reguläre Erfassung über **“Hinzufügen”** keinen Sinn.

Dann ist letztendlich eine Registrierung des Gastes nur vor Ort an der Rezeption möglich. Hierfür steht seitens CM Studio .GRM-CLOUD die Erfassung über einen QR-Code und über das Tablet Ihrer Rezeption bzw. über das Smartphone des Gastes dann zur Verfügung. Dieser Vorgang wird an anderer Stelle im Kapitel **“Registrierung von WALK-IN Gästen über den QR-Code”** in diesem Handbuch noch beschrieben.

Bearbeiten einer bestehenden Registrierung

Eigenschaften | Protokoll

Digitale Gästemeldung

Bitte beachten Sie die Hinweise zur Bearbeitung der Gäste-Melddaten. Wenn Sie eine telefonische Buchung hier für die digitale Gästemeldung vorbereiten, müssen Sie die folgenden Informationen beachten:

1. Felder, die mit **rotem Stern (*)** gekennzeichnet sind, sind für die Anlage eines Datensatzes zwingend erforderlich.
2. Felder, die mit **schwarzem Stern (*)** gekennzeichnet sind, werden für die Vollständigkeitsprüfung benötigt und können bei der Anlage des Datensatzes vorab ausgelassen werden. Sie werden beim Versand der Check-in E-Mail an den Gast dann abgefragt und müssen durch den Gast vervollständigt werden.
3. Die Details zu den mitreisenden Gästen, die im unter der horizontalen Trennlinie abgefragt werden, sind nur dann erforderlich, wenn die Gästekarte für den Gast beantragt werden soll. Die Vollständigkeit dieser Angaben wird nur geprüft, wenn die Option „Gästekarte gewünscht und beantragt“ aktiviert wurde.

Daten des Gastes		Daten des Gastes	
Status*	Reservierung	Sprache	Deutsch
Anreise*	24.12.2020	Nationalität*	-
Abreise*	29.12.2020	Ausweistyp*	-

Hilfe

- Speichern und Schließen
- Mit "Passport OCR" Vollständigkeit prüfen
- Meldeschein
- Gäste-Email versenden
- Gästekarte drucken
- Meldescheindaten vollständig in die Zwischenablage kopieren
- Gästedaten partiell in die Zwischenablage kopieren
- Gäste aus- und zubuchen
- Schließen

In dem oben gezeigten Ausschnitt eines Meldedatensatzes ist die gesamte Funktionsleiste zur Bearbeitung eines Meldedatensatzes abgebildet. Diese Bearbeitungsfunktionen schließen über die reine Bearbeitung der Datenfelder weitergehende Funktionen für das operative Geschäft Ihres Rezeptions-Teams ein, wie Sie diese hier in der gezoomten Darstellung sehen.

Mit 'Passport OCR' Vollständigkeit prüfen

Diese Funktion bietet Ihnen die Möglichkeit, fehlende Registrierungsdaten Ihrer Gäste, insbesondere Reisepass oder Personalausweis mit einem zertifizierten Pass-Scanner zu erfassen und Daten damit zu prüfen.

Meldeschein

Diese Funktion ist dann zu nutzen, wenn Sie den Gast an der Rezeption online den digitalen Meldeschein ausfüllen bzw. vervollständigen lassen wollen. Diese Funktion setzt aber gleichzeitig voraus, dass Sie sich vorher in das Extranet auf dem Erfassungsgerät eingeloggt haben und dann den Meldeschein aufrufen. Dieser relativ umständliche Vorgang ist nicht notwendig, wenn Sie ausstehende Registrierungen über die **“CHECK-IN EMAIL”** täglich aktualisiert Ihrer Rezeption zusenden. Denn der Link zum personalisierten Meldeschein ist in der **“CHECK-IN EMAIL”** aufgeführt und öffnet den digitalen Meldeschein ohne weitere Authentifizierung.

Gäste-Email versenden

Wenn der Gast Sie bei Anreise bittet, Ihm die Einladung zum Online Check-In noch einmal zuzusenden, damit er den digitalen Meldeschein über sein Smartphone vervollständigen kann, dann können Sie dies über die Funktion “**Gäste-Email versenden**” auslösen.

 Gäste-Email versenden

 Gästekarte drucken

Gästekarte drucken

Wenn Sie auf den Funktions-Button “**Gästekarte drucken**” klicken, öffnet sich das folgende Fenster:

 Gäste-Email versenden

 Gästekarte drucken

Die digitale Gästekarte für Ihren Aufenthalt in der Gemeinde Köln

Sehr geehrte Gäste,

hiermit erhalten Sie die von Ihnen beantragte Gästekarte für Ihren Aufenthalt in Testhotel Erkerhof.

Gast:	Oleg Schildt
Geburtsdatum:	12.01.1993
Name der Unterkunft:	Testhotel Erkerhof
Region:	Köln
Gültigkeit:	20.01.2026 - 21.01.2026
Anzahl der Gäste:	1
Klasse	-
REGIONAL FQ-CODE:	0000-1111-2222-3333
PERSONAL FQ-CODE:	GK Oberäll



339-751-796-330

Testhotel Erkerhof
Jürg Mustermann
Kölner Str. 52
51149 Köln
+49 (0)2203 23456789
Internet: www.masch.com

Sie können nun die Gästekarte über Ihren Arbeitsplatzdrucker im DIN-A4 Format drucken. Danach verwenden Sie bitte den Button **“Schließen”** um das Fenster wieder zu schließen und die Funktion zu beenden.

Achtung!

Wenn die Pflichtdaten für die Gäste-Registrierung nicht vollständig erfasst sind, können Sie auch keine Gästekarte drucken. der Menüpunkt ‘Gästekarte drucken’ ist dann unsichtbar.

Die Übersichtstabelle in der GÄSTE - INBOX bietet weitere Optionen:

44 2 Zellen 1 - 5 von 5 insgesamt 22

<input type="checkbox"/>	Gast	Passdaten	Status	Anreise	Abreise	Personen	Erstellungsdatum	Letzte Änderung	Gäste-Email versandt	Vom Gast ausgefüllt	Gäs bea
<input type="checkbox"/>	Herr Oleg Schildt	*****	Reservierung	20.01.2026	21.01.2026	1	12.01.2026 09:00	19.01.2026 18:36	17.01.2026 00:30		19.1 18:
<input type="checkbox"/>	Sergei Michalkov2		Reservierung	26.01.2026	27.01.2026	1	13.01.2026 19:26	13.01.2026 21:18			



Gäste-Email versenden

Wenn der Gast Sie bei Anreise bittet, Ihm die Einladung zum Online Check-In noch einmal zuzusenden, damit er den digitalen Meldeschein über sein Smartphone vervollständigen kann, dann können Sie dies über die Funktion **“Gäste-Email versenden”** auslösen.

Gästekarte versenden

Wenn der Gast die Gästekarte in elektronischer Form bevorzugt, klicken Sie bitte auf den Funktions-Button **“Gästekarte versenden”** und lösen Sie damit den E-Mail Versand der digitalen Gästekarte an Ihren Gast aus.

Das E-Mail-Layout zur digitalen Gästekarte sieht wie folgt oder ähnlich aus. Dies ist abhängig von den Vorgaben der Tourismusorganisation:

Sehr geehrte Gäste,

hiermit erhalten Sie die von Ihnen beantragte Gästekarte für Ihren Aufenthalt im Testhotel Erkerhof.

Oleg Schildt	
GEBURTSDATUM	REGIONAL FQ-CODE
12.01.1993	0000-1111-2222-3333
GÜLTIGKEITSZEITRAUM	PERSONAL FQ-CODE
20.01.2026 - 21.01.2026	GK Oberäll
IHR GASTGEBER	RESORT
Testhotel Erkerhof	Köln
ANZAHL GÄSTE	GÄSTEKARTEN ID
1	339-751-796-330
-	
Jungfrau Region 	

[Laden Sie Ihre digitale Gästekarte als PDF-Dokument herunter.](#)

[Laden Sie Ihre digitale Gästekarte in Ihre Apple Wallet herunter.](#)

[Laden Sie Ihre digitale Gästekarte in Ihre Google Pay App herunter.](#)

[Informieren Sie sich unter diesem Link über alle Vorteile Ihrer Gästekarte.](#)

Mit freundlichen Grüßen

Testhotel Erkerhof

Jürg Mustermann

Kölner Str. 52

51149 Köln

+49 (0)2203 23456789

Internet: www.masch.com

Grundsätzlich erhält bei einer Familienreise der buchende Gast nur eine Gästekarte für seine gesamte Familie. Hier wird je nach Anzahl der Personen eine entsprechende Zahl von Personen ausgewiesen. Bei vielen Akzeptanzstellen reicht diese "Familien-Variante" der Gästekarte aus. Wünscht Ihr Gast allerdings

eine personalisierte Gästekarte für jedes Familienmitglied, muss er dies über den digitalen Meldeschein, ggf. auch nachträglich noch beantragen.

Dazu senden Sie ihm bitte noch einmal über **“Gäste-Email versenden”** den Link zu seinem persönlichen digitalen Meldeschein. Wenn er diesen Link öffnet, kann er hier die personalisierten digitalen Gästekarten für seine mitreisenden Familienmitglieder beantragen:

Gemäß Ihrer Buchung reisen Sie mit **1 weiteren Gast/Gästen**. Bitte geben Sie uns hier die benötigten Angaben zu den weiteren mitreisenden Personen an.
Bitte beachten Sie, dass die hier aufgeführte Zahl der Personen sich nur auf Ihre Familienmitglieder bzw. mitreisende Gruppenmitglieder bezieht. Diese Angaben müssen nur angepasst werden, wenn zum Beispiel die Kinder in der falschen Altersstufe eingetragen sind. Ansonsten lassen Sie die Personenanzahl bitte unverändert!

Ich reise mit Familie

Erwachsene ab 16 Jahre* Kinder bis zu 11 Jahren* Kinder bis zu 15 Jahren*

1 0 0

Ich möchte eine papierlose Gästekarte für mich und sonstige mitreisenden Personen beantragen. Ich nehme zur Kenntnis, dass ich lediglich eine E-Mail mit der papierlosen Gästekarte erhalte. Diese werde ich ausschließlich an die mitreisenden Personen meiner Familie oder Reisegruppe weitergeben, die über meine Buchung im Hotel mit anreisen.

Um die Gästekarte für Sie und die Mitreisenden auszustellen, benötigen wir ihre Details. Bitte füllen Sie diese sorgfältig aus!

Gast #2

Anreise* Abreise* E-Mail

24.12.2020 29.12.2020

Anrede* Vorname Nachname*

- Wyss

Geschlecht* Geburtsdatum* Nationalität*

- tt.mm.jjjj -

Hierbei ist die Angabe einer E-Mail-Adresse für jede begleitende Person nicht zwingend erforderlich. Falls der Gast keine weitere E-Mail Adresse angibt, erfolgt die Zustellung der personalisierten Gästekarten über die E-Mail Adresse des Hauptgastes.

Wofür benötigt man die Funktionen Gäste-Email bzw. Gästekarte an Rezeption versenden?

Viele Gäste sind nicht sehr erfahren im Umgang mit E-Mail Programmen und deren SPAM-Filter Einstellungen.



Der Versand der Mails zum Online-Check-In wie auch für die digitale Gästekarte erfolgt vollautomatisch über den E-Mail Server der CM Studio .GRM-CLOUD. Der E-Mail Server in der CM Studio .GRM-CLOUD verfügt selbstverständlich über alle notwendigen Sicherheitskriterien wie DKIM-Zertifikat, DMARC-Freigabe etc.

Leider sind bei vielen Anwendern die SPAM-Filter so 'scharf' eingestellt, dass Mail-Versendungen, die automatisiert und nicht über ein E-Mail-Programm am Arbeitsplatz versandt werden, grundsätzlich von dem SPAM-Filter des Empfängers blockiert und oftmals sogar automatisch gelöscht werden.

Für diesen 'harten' Fall, haben wir in CM Studio .GRM-CLOUD einen 'Work-Around' integriert. Wenn Sie die Beschwerde eines Gastes erhalten, dass er die E-Mails aus der GRM-CLOUD nicht erhält, dann senden Sie sich die E-Mails manuell an Ihre eigene Hotel- oder Vermieter Adresse. Dies ist die Adresse, die in den '**Einstellungen**' unter '**Kontakt-E-Mail**' hinterlegt ist:

Kontakt-Email*:	<input type="text" value="hotel@mustermann.de"/>
Adresse:	<input type="text" value="Kölner Str. 52"/>

Leiten Sie von dort aus, die jeweilige E-Mail an die E-Mail Adresse Ihres Gastes weiter. E-Mail Programme wie Outlook, Thunderbird oder Apple Mail versehen Ihre E-Mails mit einem speziellen Eintrag, dass die Mail als "menschlich"-versandt gekennzeichnet. Hierauf reagieren in der Regel selbst die "schärfsten" SPAM-Filter und lassen Ihre E-Mail durch.

Sie wollen die registrierten Gästedaten in Ihr PMS übernehmen?

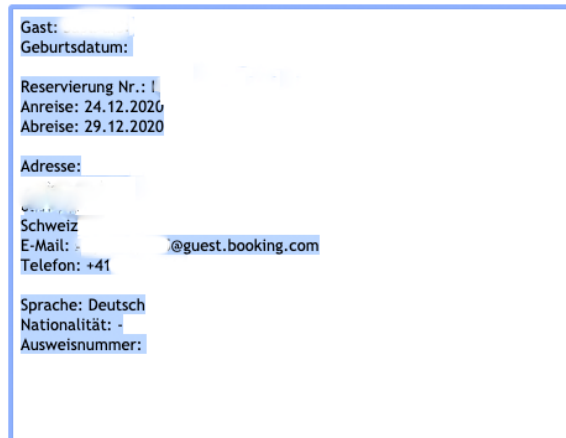
Hierzu stehen Ihnen zwei Funktionen innerhalb der Bearbeitungsmaske des Datensatzes zur Verfügung.

- Meldescheindaten vollständig in die Zwischenablage kopieren
- Gästedaten partiell in die Zwischenablage kopieren

Meldescheindaten vollständig In die Zwischenablage kopieren

Viele Beherbergungsbetriebe wollen die Angaben aus dem digitalen Meldewesen in Ihre PMS-Software übernehmen. Entsprechende Datenschnittstellen bieten seitens der PMS-Software keine Möglichkeit Daten 'rückwärts' in das PMS zu synchronisieren, auch wenn die Datenschnittstelle von CM Studio .GRM-CLOUD dieses anbietet.

Bitte kopieren Sie den markierten Text in die Zwischenablage mit den Tastaturbefehlen!



Gast: [highlighted]
Geburtsdatum: [highlighted]

Reservierung Nr.: 1
Anreise: 24.12.2020
Abreise: 29.12.2020

Adresse: [highlighted]
Schweiz
E-Mail: [highlighted] @guest.booking.com
Telefon: +41 [highlighted]

Sprache: Deutsch
Nationalität: -
Ausweisnummer: [highlighted]

Schließen

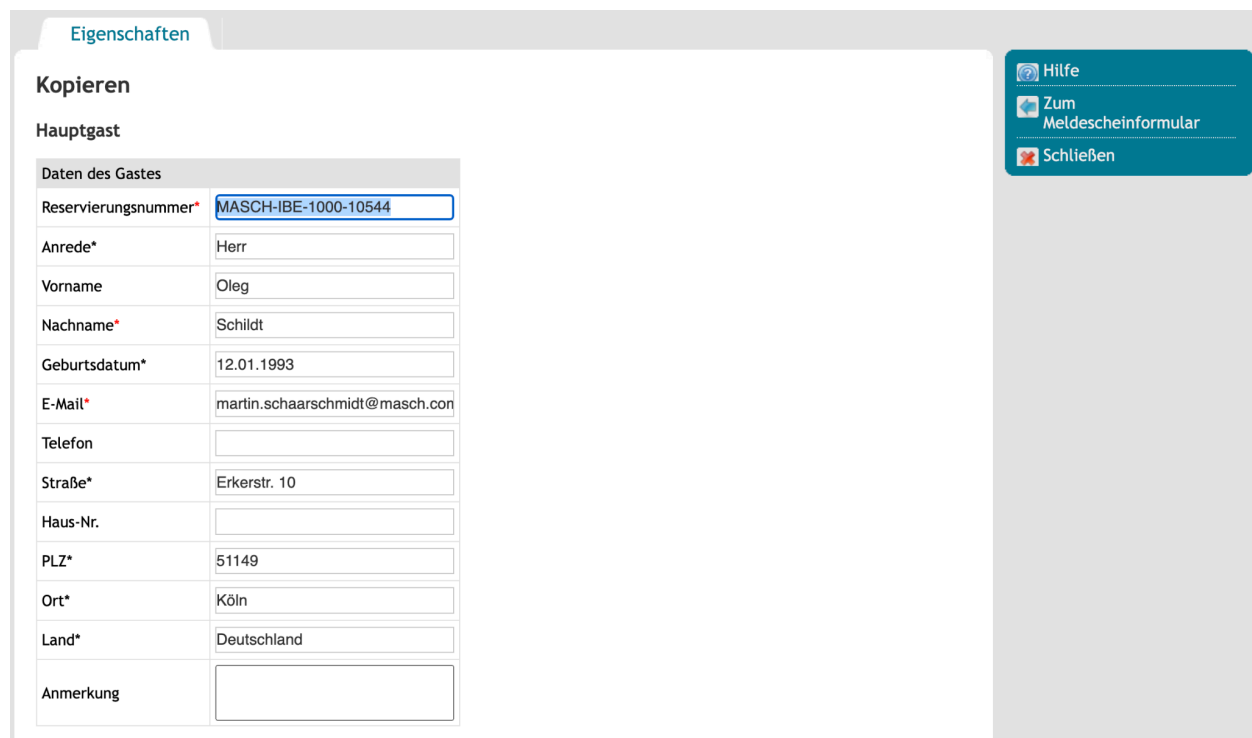
Um hier eine kostengünstige und pragmatische Alternative bereitzustellen, bietet CM Studio .GRM-CLOUD die Funktion **“Meldescheindaten vollständig In die Zwischenablage kopieren”**.

Der hier gezeigte Screenshot ist aus datenschutzrechtlichen Gründen geschwärzt und zeigt die persönlichen Daten nicht an.

Über die Zwischenablage kann Ihr Rezeptions-Team einfach mit Cut, Copy & Paste (CTRL+C und CTRL+V) die Daten in Ihre PMS-Software übernehmen und sich das lästige Abtippen ersparen.

Alternativ bietet CM Studio .GRM-CLOUD auch die Möglichkeit jedes Datenfeld einzeln mit der Tabulator-Taste anzuspringen und mit Cut, Copy & Paste (CTRL+C und CTRL+V) die Daten in Ihre PMS-Software zu übergeben.

Hierzu wählen Sie die Funktion '**Gästedaten partiell in die Zwischenablage kopieren**'. Es folgt folgender Bildschirm:



Daten des Gastes	
Reservierungsnummer*	MASCH-IBE-1000-10544
Anrede*	Herr
Vorname	Oleg
Nachname*	Schildt
Geburtsdatum*	12.01.1993
E-Mail*	martin.schaarschmidt@masch.com
Telefon	
Straße*	Erkerstr. 10
Haus-Nr.	
PLZ*	51149
Ort*	Köln
Land*	Deutschland
Anmerkung	

Sie können nun mit der Tabulatortaste jedes Datenfeld einzeln anspringen, mit CTRL+C die Daten in die Zwischenablage kopieren und mit CTRL+V diese in Ihrer PMS-Software in die Gästekartei einfügen.



Anhang A und B zu diesem Handbuch

Die beiden Anhänge wurden in einer früheren Version der Software zur Verknüpfung des digitalen Meldewesens mit Gästebuchungen aus den OTA-Portalen “Booking.com” und “Expedia.com” verwendet. Nach Freischaltung des digitalen Meldewesens seitens der genannten OTA-Anbieter, sind diese Dokumentationen obsolet und wurden aus dem Handbuch entfernt.

Anhang C: Gäste mit abweichenden Reisezeiträumen verbuchen

Dieser Anhang behandelt zum Beispiel die Berechnung der Logiernächte, die Ausstellung der korrekten digitalen Gästekarte für Zusatzgäste mit abweichendem Reisezeitraum und die Verbuchung der daraus resultierenden Kurtaxe.

Der Anhang bietet eine Kurzbeschreibung inklusive grafischer Schemadarstellung und wird ergänzt durch das folgende Support-Video Tutorial:

<https://customer-service.masch.com/de/appendix-c-grmadmin-video/>

Anhang D: FAQ-Liste mit den wichtigsten und meist gestellten Fragen zur CM Studio .GRM-CLOUD

Im folgenden haben wir einen Ausschnitt der meist gestellten Fragen aufgeführt und die Verlinkung der Antwort verweist auf ein gesondertes Dokument im Bereich 'Technischer Support' der MASCH Customer Service Website:

- FAQ: [Passwort vergessen - Wie erneuere ich mein User-Passwort](#)
 - FAQ: [Wie aktualisiere ich mein Account-Setup \(Mandanten\) im digitalen Meldewesen?](#)
-
- QUICK-SETUP: [Quick-Setup für das digitale Meldewesen für Ferienwohnungsvermieter und Zweitwohnungsbesitzer](#)
 - QUICK-SETUP: [Quick-Setup für das digitale Meldewesen für Hotellerie / Berghotels und Gruppenunterkünfte](#)
 - QUICK-SETUP: [Quick-Setup für das digitale Meldewesen für Camping-Betreiber](#)
 - FAQ 34: [Wie ist das Setup eines Fewo-Besitzers mit Vermietung durch Agentur zu erstellen?](#)
-
- FAQ 22: [Wenn jemand die Gäste-Email \(Einladung zum Online-Checkin\) nicht per Mail erhalten hat – wie können wir diese rasch erneut senden?](#)
 - FAQ 23: [Wenn jemand die Gästekarte nicht per Mail erhalten hat – wie können wir diese rasch erneut senden oder diese drucken?](#)
-

- FAQ: [Wie erfasse ich nachträglich Gästemeldungen, wenn der Gast bereits abgereist ist?](#)

Weitere Service- und FAQ-Dokumente finden Sie unter:

<https://customer-service.masch.com/de/tech-support/>

- **CM Studio .GRM-CLOUD: digitales Meldewesen und digitale Gästekarte**
 - ▢ CM Studio .GRM-CLOUD - Produktbroschüre
 - ▢ CM Studio .GCM-CLOUD - Produktbroschüre
 - ▢ FAQ: Passwort vergessen - Wie erneuere ich mein User-Passwort
 - ▢ FAQ: Wie aktualisiere ich mein Account-Setup (Mandanten) im digitalen Meldewesen?
 - **CM Studio .GRM-CLOUD - Handbücher & Dokumentation**
 - **CM Studio .GRM-CLOUD - Setup-Dokumente**
 - ▢ Quick-Setup für das digitale Meldewesen für Ferienwohnungsvermieter und Zweitwohnungsbesitzer
 - ▢ Quick-Setup für das digitale Meldewesen für Hotellerie / Berghotels und Gruppenunterkünfte
 - ▢ Quick-Setup für das digitale Meldewesen für Camping-Betreiber
 - ▢ Quick-Setup für die digitale Jahreskarte von Zweit- und Ferienwohnungsbesitzern
 - ▢ Quick-Setup für die digitale Saisonkarte von Zweit- und Ferienwohnungsbesitzern
 - ▢ FAQ: Wie ist das Setup eines Fewo-Besitzers mit Vermietung durch Agentur zu erstellen?
 - ▢ Quick-Setup zur Gästekarten Akzeptanz APP (CM Studio .GCM) und zugehörigem CLOUD Konto
 - **Rechtliche Aspekte und Fragen zum Meldewesen und den Kurtaxenbestimmungen in der Jungfrau Region**
 - ▢ Fragen zur nachträglichen Registrierung von Gäste-Meldedaten durch den Beherberger
 - **Monatsabschluss im digitalen Meldewesen der Jungfrau Region**
 - **Fragen und Antworten zum Versand des digitalen ÖV-Tickets im Haslital**
 - **FAQ Liste 1: Fragen zur Registrierung zum digitalen Meldewesen**
 - **FAQ Liste 2: Allgemeine Fragen zum Thema - Digitales Meldewesen**
 - **FAQ Liste 3: Fragen zum Extranet-Interface für Beherberger - Digitales Meldewesen**
 - **FAQ Liste 4: Allgemeine Fragen zur digitalen Gästekarte**
 - **Probleme mit dem Versand/Empfang von E-Mails aus dem digitalen Meldewesen**
 - **Welche Schnittstellen bietet das digitale Meldewesen zu PMS- und Channel-Manager-Software?**
 - **Dokumentation zur Schnittstelle: Protel PMS-Software <=> CM Studio .GRM-CLOUD**
 - ▢ Setup zur Datenquelle von Hotel-Spider (Channel-Manager)
 - ▢ Setup zur Datenquelle von MEWS PMS
 - ▢ Setup und Verwendung der Datenquelle 'SwissReader'
 - ▢ Setup und Verwendung der Datenquelle 'Plustek SecureScan'