Anwenderhandbuch
CM Studio .GRM-CLOUD

Digitales Meldewesen für Tourismus Destinationen und Berherberger

- Handbuch für GRM-Administratoren und GRM-Operatoren -

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

Anschluss an die Meldeplattform 33

Datenquellen für den Buchungsimport 34

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Wo finden Sie die Dokumentation zum Setup der Datenquellen? 41
Verwaltung der Zugriffsrechte 42

CM Studio .GRM-CLOUD: Extranet für den Beherberger 43
Karteireiter GÄSTE: Sektion ‘INBOX’ 43
Der gesamte Ablauf des Meldewesen-Workflows 44
Karteireiter Gäste: Sektion ‘Check-In’ 45
Wie unterstützt CM Studio .GRM-CLOUD den Check-In? 46
CHECK-IN E-Mail 48
Karteireiter GÄSTE: Sektion ‘Aufenthalt’ 49
Karteireiter GÄSTE: Sektion ‘Check-Out’ 50
CHECK-OUT E-Mail 50
Karteireiter GÄSTE: Sektion ‘Report’ 52
Monatliche Zusammenfassung der Meldescheine und Kurtaxen-Report an das Tourismusbüro 52
Wie funktioniert das digitale Reporting der Kurtaxe? 54
Vorbemerkungen zum “Report” 54
Vorabkontrolle des Kurtaxen Reports über “Report Monatsübersicht” 57
Export CSV 58
Kurtaxenbefreiung 59
Länder-Statistik-Report 59
HESTA-Report 60
Meldung der Kurtaxe an das Tourismusbüro 60
Karteireiter GÄSTE: Sektion ‘Meldearchiv’ 62

Das Extranet für den Beherberger: 63
Bearbeitung der Gäste-Registrierungen 63
Hinzufügen / Bearbeiten 64
Schnellerfassung Offline-Buchung 67
Bearbeiten einer bestehenden Registrierung 70
Mit ‘Passport OCR’ Vollständigkeit prüfen 70
Meldeschein 70

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Gäste-Email versenden 71
Gästekarte drucken 71
Wofür benötigt man die Funktionen Gäste-Email bzw. Gästekarte an Rezeption versenden? 75
Sie wollen die registrierten Gästedaten in Ihr PMS übernehmen? 76
Meldescheindaten vollständig In die Zwischenablage kopieren 76

Anhang A und B zu diesem Handbuch 78

**Anhang C:
Gäste mit abweichenden Reisezeiträumen verbuchen 79**

**Anhang D:
FAQ-Liste mit den wichtigsten und
meist gestellten Fragen zur CM Studio .GRM-CLOUD 80**

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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*'!

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

- 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!

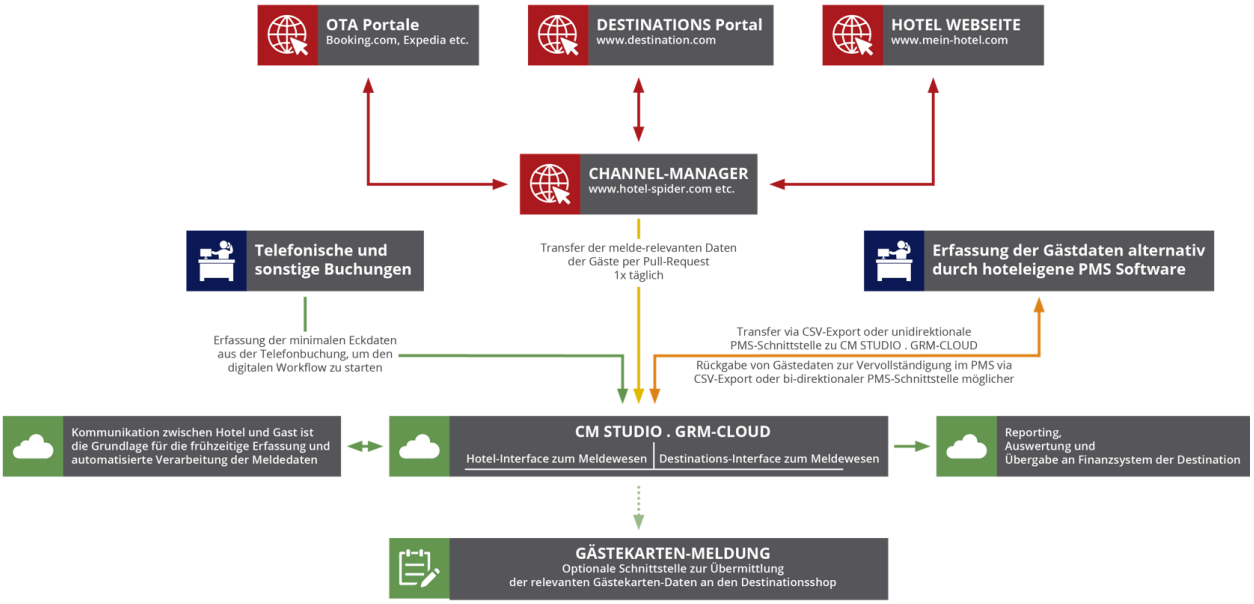
- Die vollständige Erfassung der Gästedaten sollte idealerweise bereits vor der Anreise durch den Gast wie beim Flight-Check-In der Fluggesellschaften erfolgen, um den Check-In-Prozess in der Unterkunft zu vereinfachen.

- 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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:

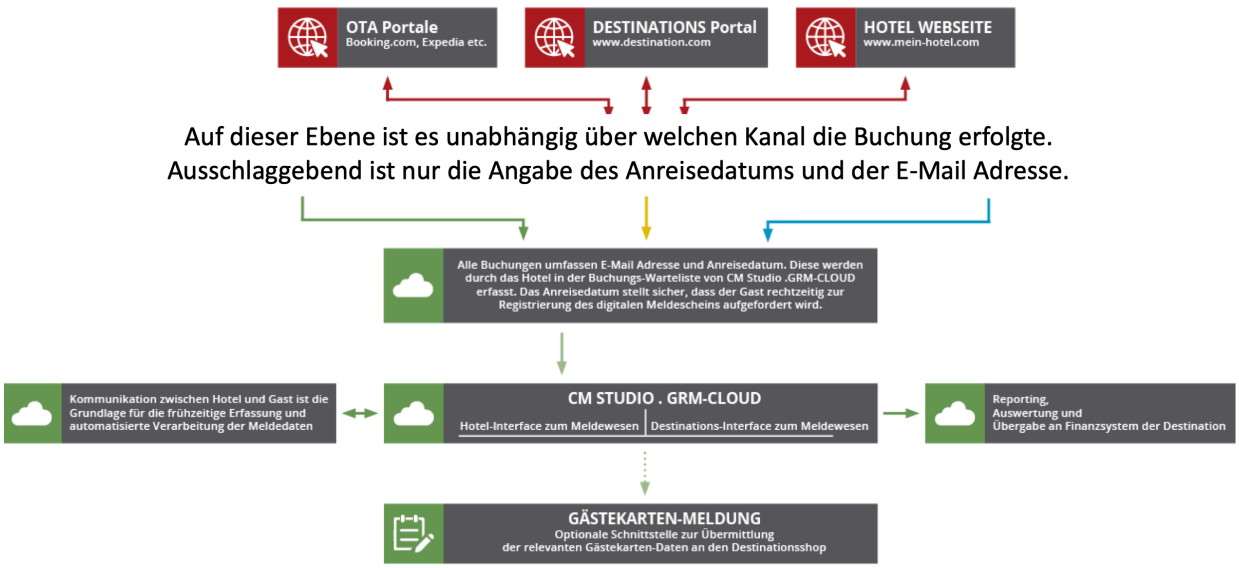


Leider sind PMS- und Channel-Manager Anbieter nicht sehr kooperativ in der Entwicklung von entsprechenden Schnittstellen. Entweder bieten die Softwarehersteller überhaupt keine entsprechenden Schnittstellen an oder die Kosten wie z.B. Kaufpreis und jährliche Wartung sind vergleichsweise hoch im Vergleich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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

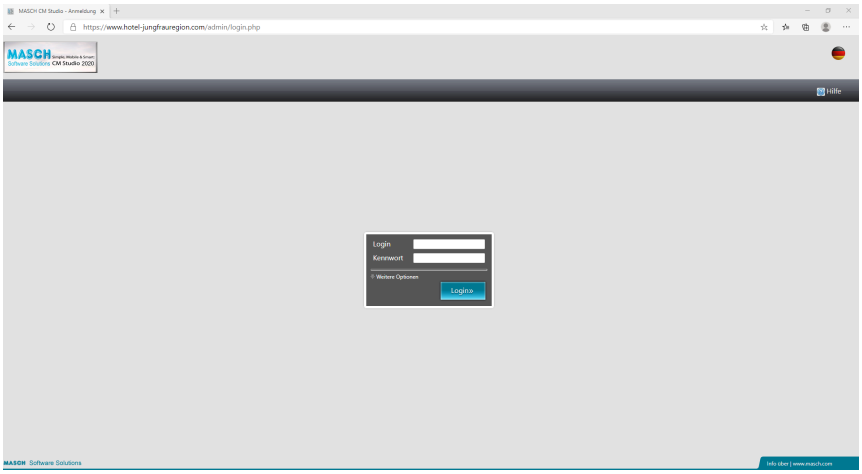
Login in CM Studio .GRM-CLOUD

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:

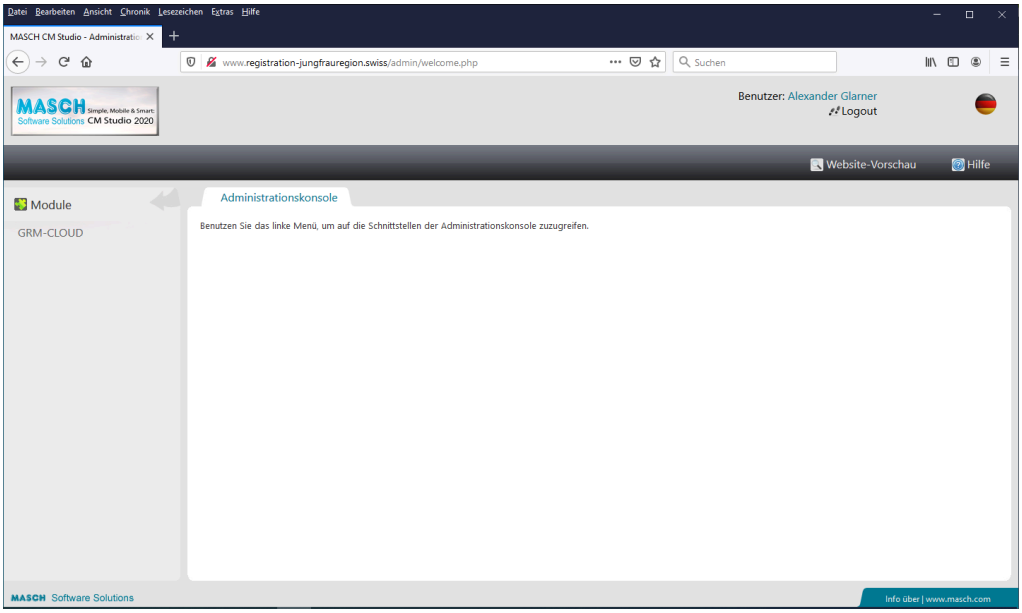


https://www.registration-destination.com/admin/login.php

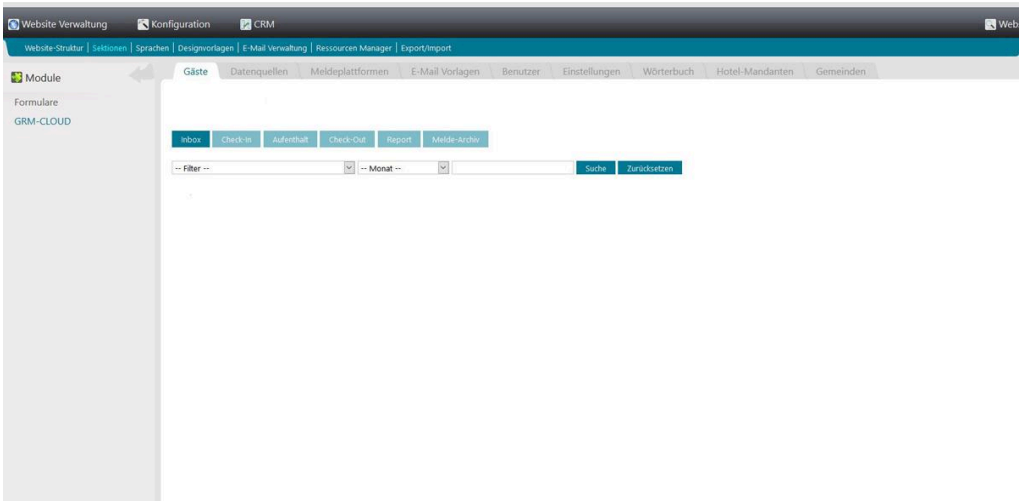
Bitte setzen Sie hier anstelle von www.registration-destination.com/ die offizielle Domainadresse Ihrer CM Studio .GRM-CLOUD ein und dieser Link wird dann funktionieren.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:

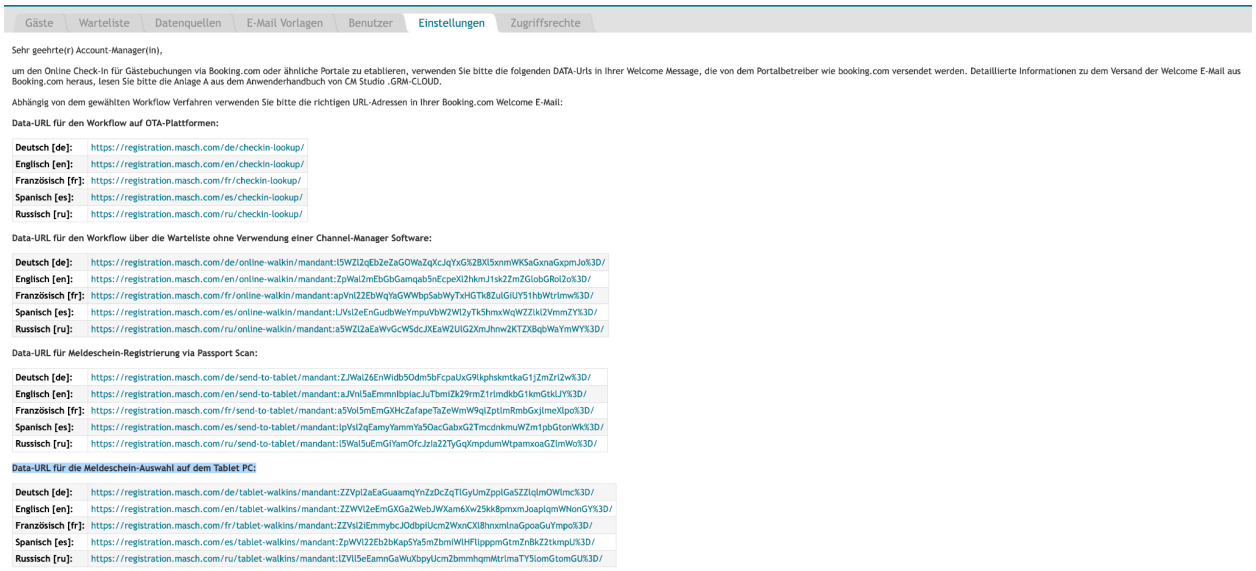


Bitte beachten Sie, dass wir den Screenshot auf der folgenden Seite gekürzt haben, um die für dieses Kapitel notwendigen Informationen gefiltert anzuzeigen.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Setup Ihres Mandanten Accounts (Einstellungen)

Wählen Sie nun den Karteireiter “Einstellungen”:



Gäste | Warteliste | Datenquellen | E-Mail Vorlagen | Benutzer | Einstellungen | Zugriffsrechte

Sehr geehrte(r) Account-Manager(in),

um den Online Check-In für Gästebuchungen via Booking.com oder ähnliche Portale zu etablieren, verwenden Sie bitte die folgenden DATA-Urls 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.

Abhängig von dem gewählten Workflow Verfahren verwenden Sie bitte die richtigen URL-Adressen in Ihrer Booking.com Welcome E-Mail:

Data-URL für den Workflow auf OTA-Plattformen:

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/

Data-URL für den Workflow über die Warteliste ohne Verwendung einer Channel-Manager Software:

Deutsch [de]:	https://registration.masch.com/de/online-walkin/mandant:t5WZl2qEb2eZaGOWaZqXcJqYxG%2BXl5xnmWKSaGxnaGxpmJo%3D/
Englisch [en]:	https://registration.masch.com/en/online-walkin/mandant:ZpWal2mEbGbGamqab5nEcpeXl2hkmJ1sk2ZmZGlobGRoI2o%3D/
Französisch [fr]:	https://registration.masch.com/fr/online-walkin/mandant:apVnl22EbWqYaGWWbpSabWyTxHGTk8ZulGiUY51thbWtrlmw%3D/
Spanisch [es]:	https://registration.masch.com/es/online-walkin/mandant:LJVsl2eEnGudbWeYmpuVbW2Wl2yTk5hmxWqWZZlkl2VmmZY%3D/
Russisch [ru]:	https://registration.masch.com/ru/online-walkin/mandant:a5WZl2aEaWvGcW5dcJXEaW2UlGZXmJhnw2KTZXBqbWaYmWY%3D/

Data-URL für Meldeschein-Registrierung via Passport Scan:

Deutsch [de]:	https://registration.masch.com/de/send-to-tablet/mandant:ZJWaI26EnWidb5Odm5bFcpaUxG9IkphskmtkaG1jZmZrI2w%3D/
Englisch [en]:	https://registration.masch.com/en/send-to-tablet/mandant:aJVnl5aEmmnlbpiacJuTbmlZk29rmZ1rlmdkbG1kmGtkLJY%3D/
Französisch [fr]:	https://registration.masch.com/fr/send-to-tablet/mandant:a5Vol5mEmGXHcZafapeTaZeWmW9qlZptlmRmbGxjlmeXlpo%3D/
Spanisch [es]:	https://registration.masch.com/es/send-to-tablet/mandant:lpVsl2qEamyYammYa5OacGabxG2Tmcdnkmu WZm1pbGtonWk%3D/
Russisch [ru]:	https://registration.masch.com/ru/send-to-tablet/mandant:l5Wal5uEmGiYamOfcJzla22TyGqXmpdumWtpamxoaGZlmWo%3D/

Data-URL für die Meldeschein-Auswahl auf dem Tablet PC:

Deutsch [de]:	https://registration.masch.com/de/tablet-walkins/mandant:ZZVpl2aEaGuaamqYnZzDcZqTlGyUmZpplGa5ZZlcjlmOWlmc%3D/
Englisch [en]:	https://registration.masch.com/en/tablet-walkins/mandant:ZZWVl2eEmGXGa2WebJWXam6Xw25kk8pmxmJoaplqmWNonGY%3D/
Französisch [fr]:	https://registration.masch.com/fr/tablet-walkins/mandant:ZZVsl2iEmmybcJOdbpiUcm2WxnCXl8hnxmlnaGpoaGuYmpo%3D/
Spanisch [es]:	https://registration.masch.com/es/tablet-walkins/mandant:ZpWVl22Eb2bKapSYa5mZbmlWlHFllpppmGtmZnBkZ2tkmpU%3D/
Russisch [ru]:	https://registration.masch.com/ru/tablet-walkins/mandant:lZVll5eEamnGaWuXbpyUcmZbmmhqmMtrlmaTY5iomGtomGU%3D/

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 bzw. 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.

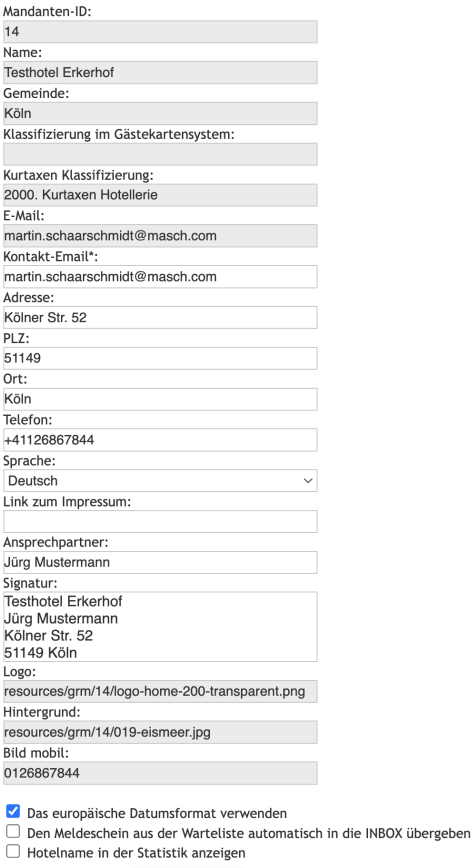
- **Data-URL für den Online Self-Check-In durch den Gast:**
  Zu dieser Link-Funktion finden Sie im folgenden Kapitel "*Zusätzliche EINSTELLUNGEN Ihres Mandanten*" auf Seite 22ff.

- **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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:

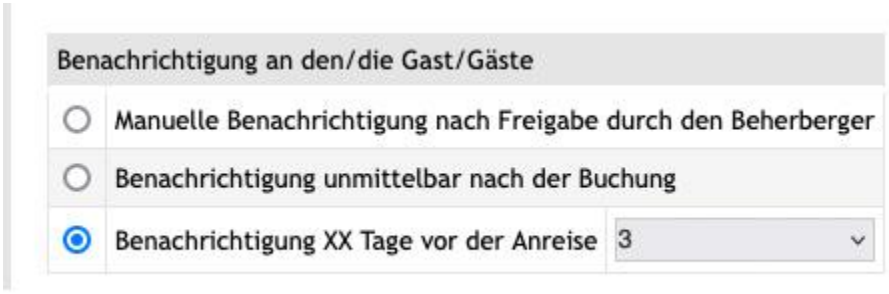
‘**Den Meldeschein aus der Warteliste automatisch in die INBOX übergeben**’

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.



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:



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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Setup zum Versand der digitalen Gästekarten an den registrierten Gast:



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



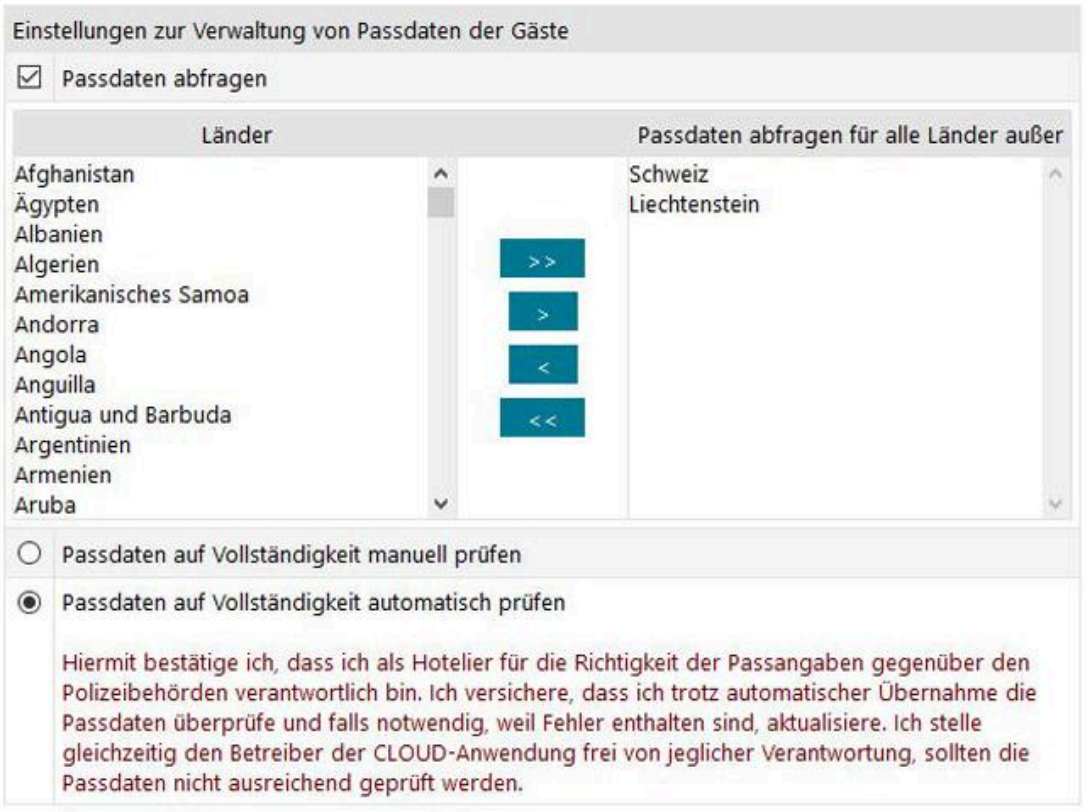
CM Studio .GRM-CLOUD bietet über den Datenversand an die Meldeplattform die Möglichkeit des direkten digitalen Reportings von Logiernächten und allen notwendigen Daten für die automatisierte Erfassung und Berechnung der Kurtaxen und Beherbergungsabgaben.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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



(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:



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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

‘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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

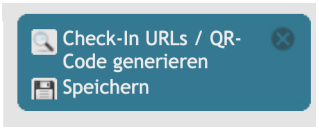
Online Self-Check-In durch den Gast

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

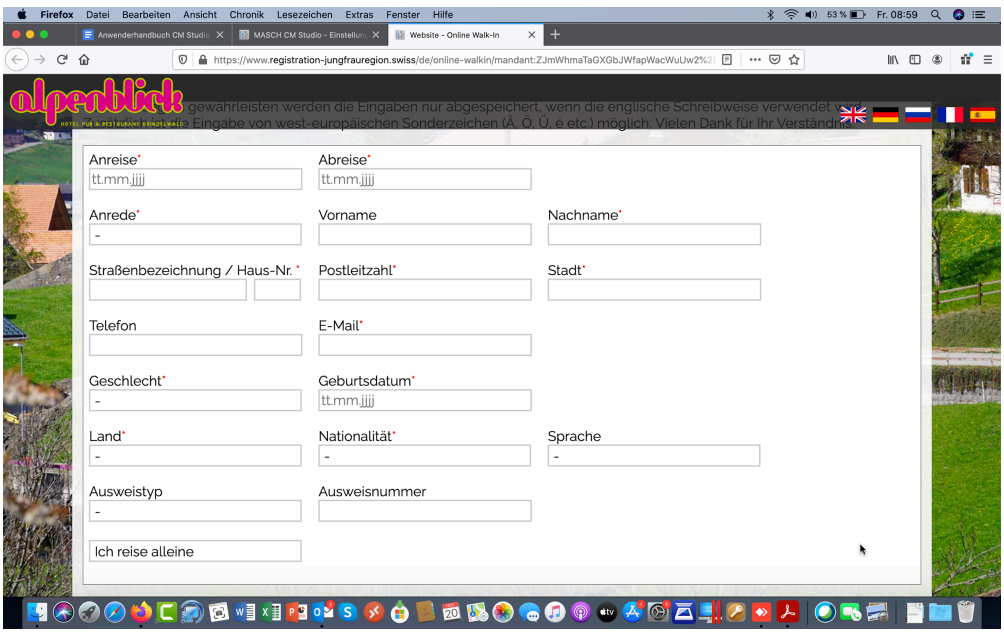
Data-URL für den 'Online Self-Check-In durch den Gast:

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:lJZnlZaEmWbKaGeXbZvFcZmUk21nmZptxGdmY25nZ2lpmWY%3D/
Russian [ru]:	https://registration.masch.com/ru/online-walkin/mandant:aJaZlWiEaGvGa2Wcm5yXbJmYmGiWlpdtmGKVZnBkaGRmlZo%3D/

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

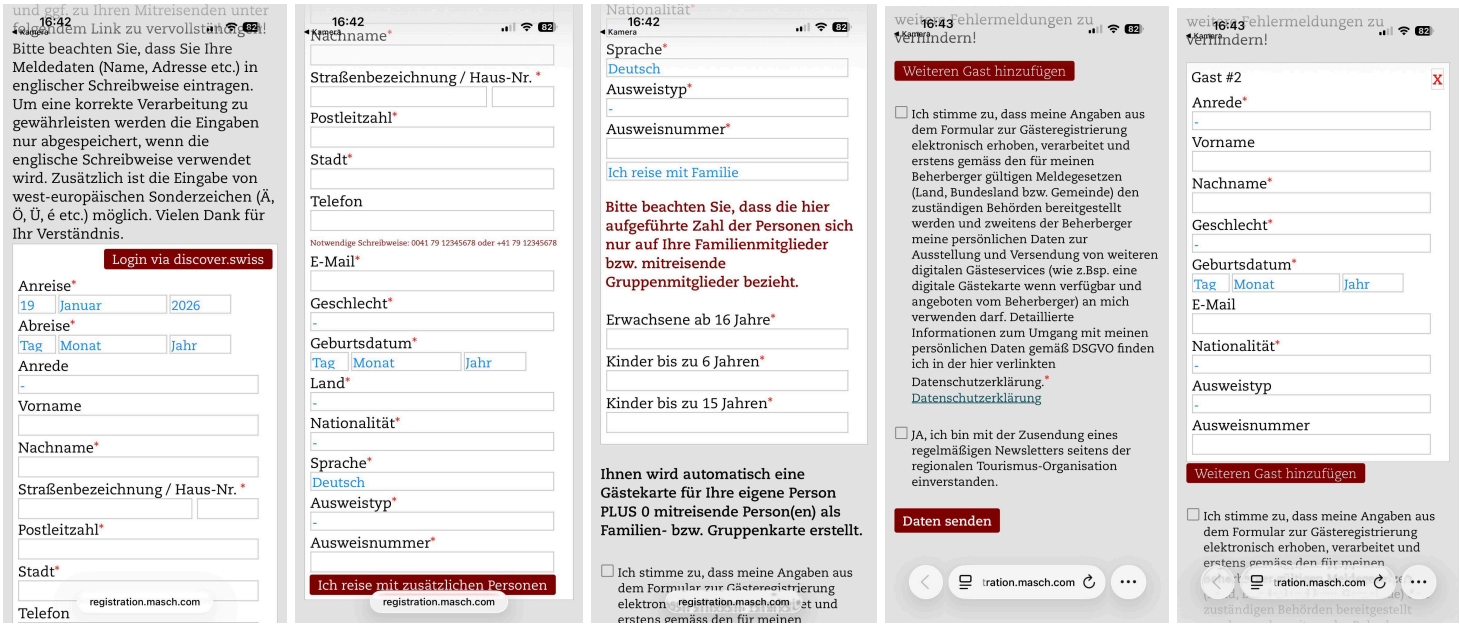


Die Self-Check-In-Maske zur Registrierung kann dem Gast per E-Mail zugesandt werden oder auf einem Tablet als Check-in-Terminal bereitgestellt werden. Die Maske sieht wie folgt oder ähnlich aus:



(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:



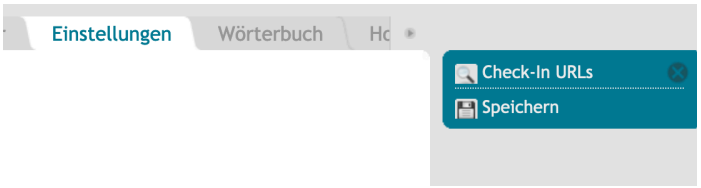
Hotels können mit dieser Variante

- **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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln - Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.



(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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!

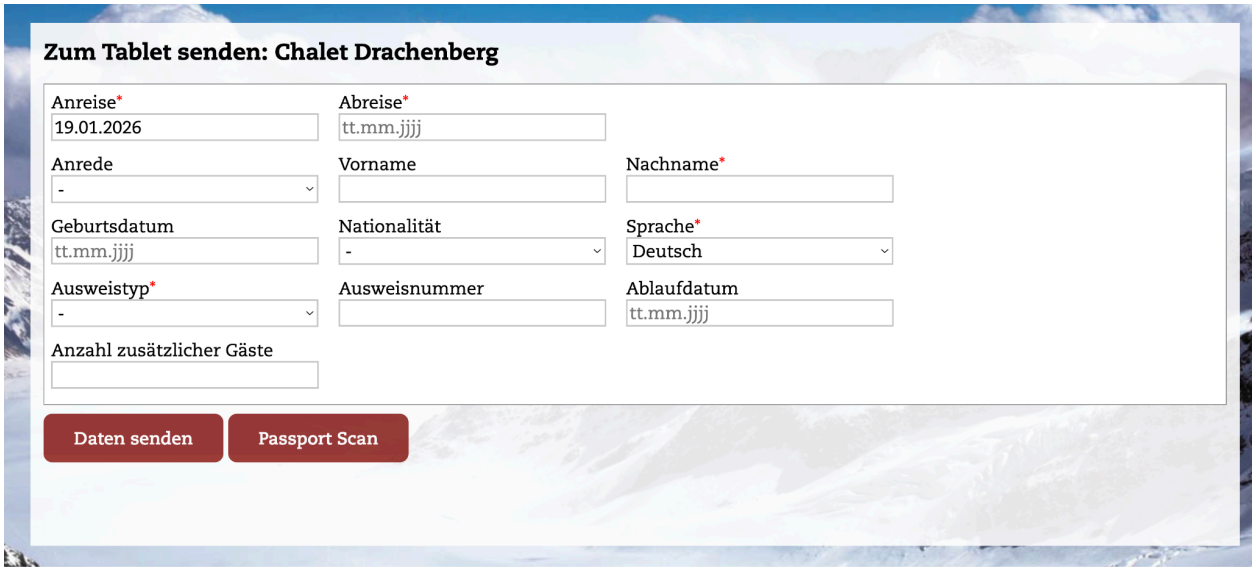
(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

‘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:



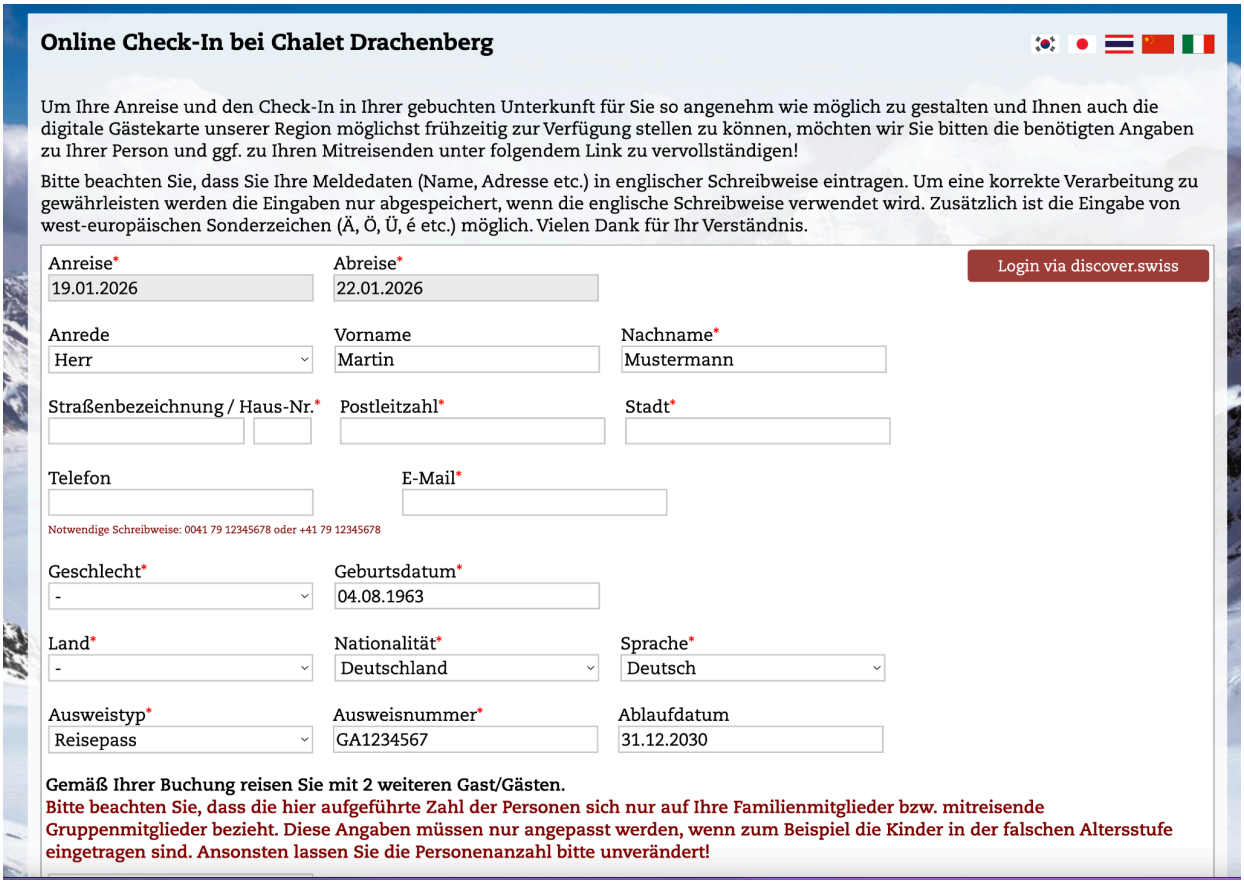
Für den Gast benötigt die Rezeption ein verlinktes Tablet (z.Bsp. ein Apple iPad 5. Generation oder neuer).

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:

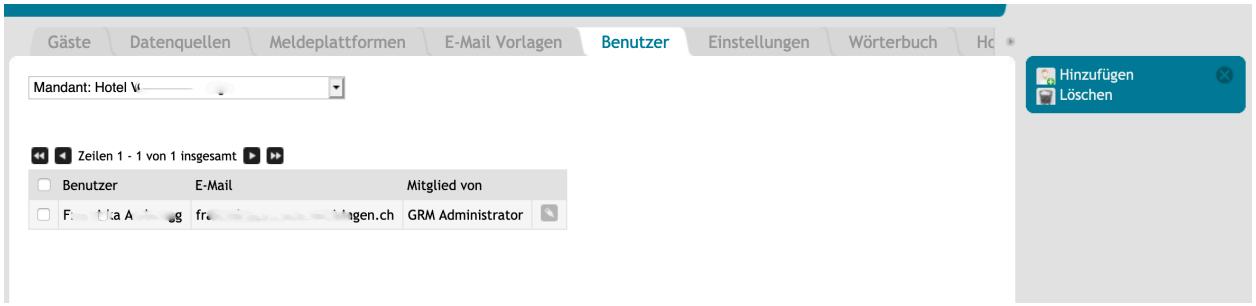


(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Administratives Setup von CM Studio .GRM-CLOUD

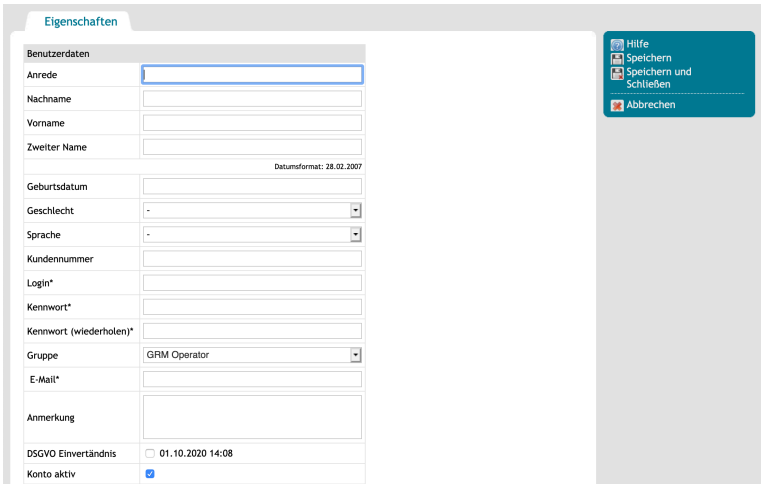
Benutzerverwaltung für Ihren Mandanten

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**.

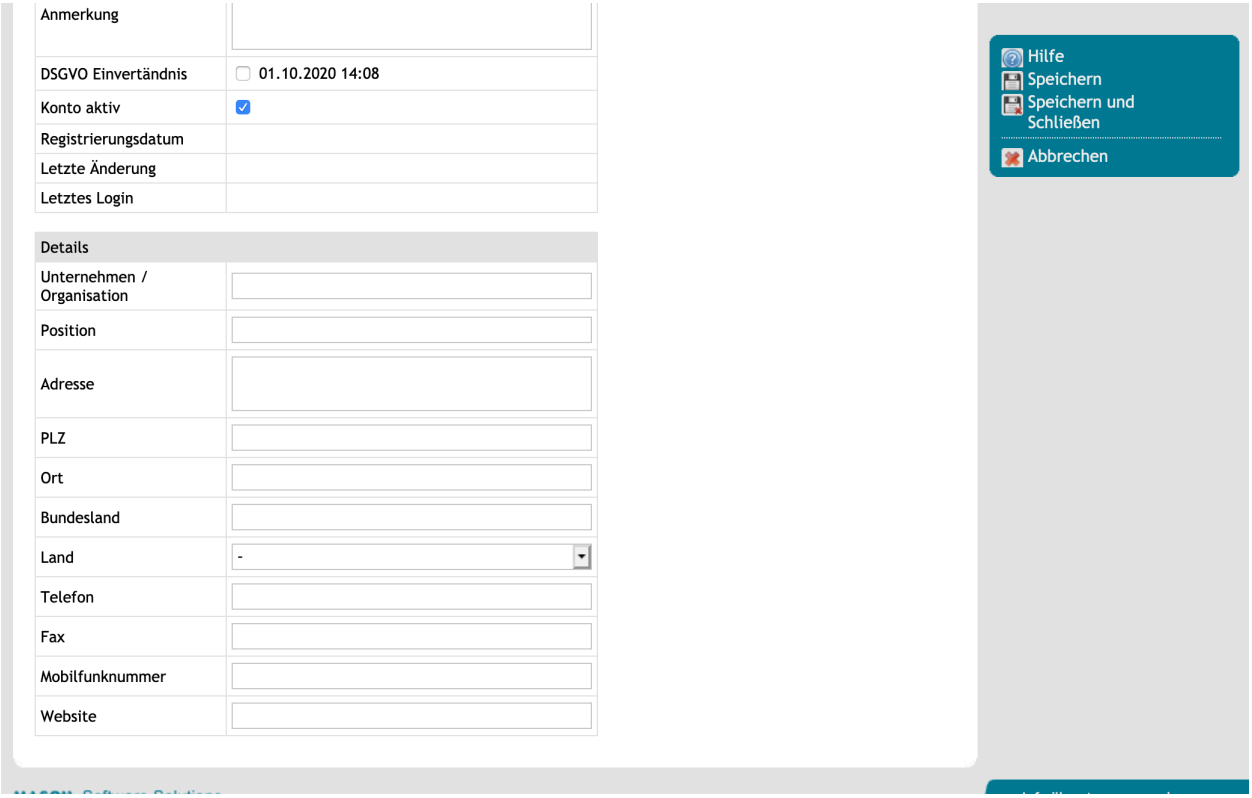
Wir empfehlen die Gruppe “**GRM-Administrator**” nur an

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:



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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

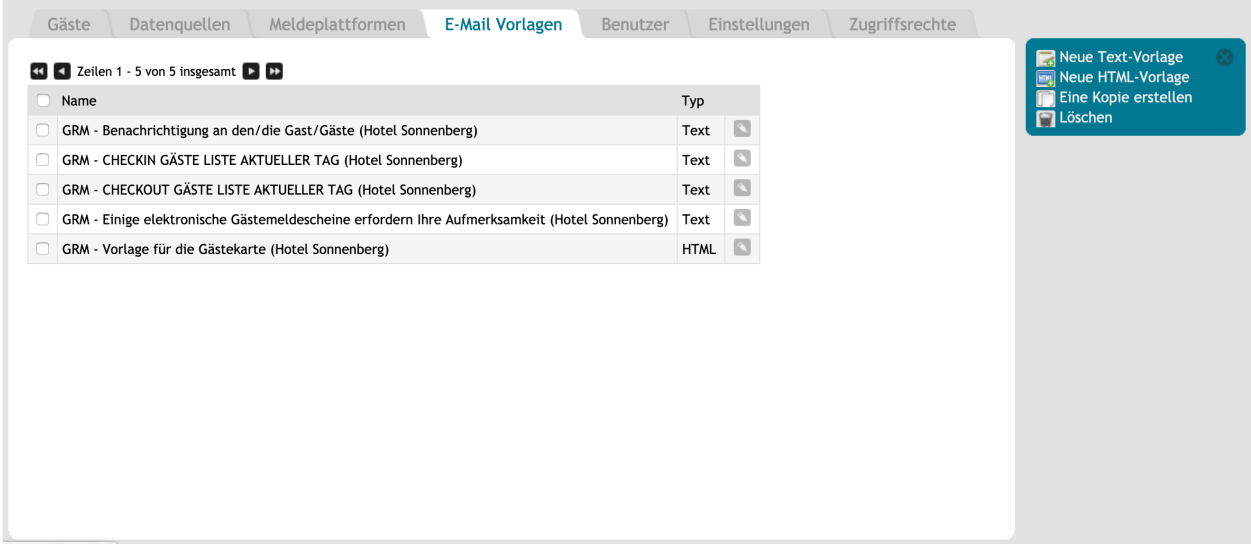
Anwender Passwort ändern & Anwenderprofil aktualisieren

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



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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

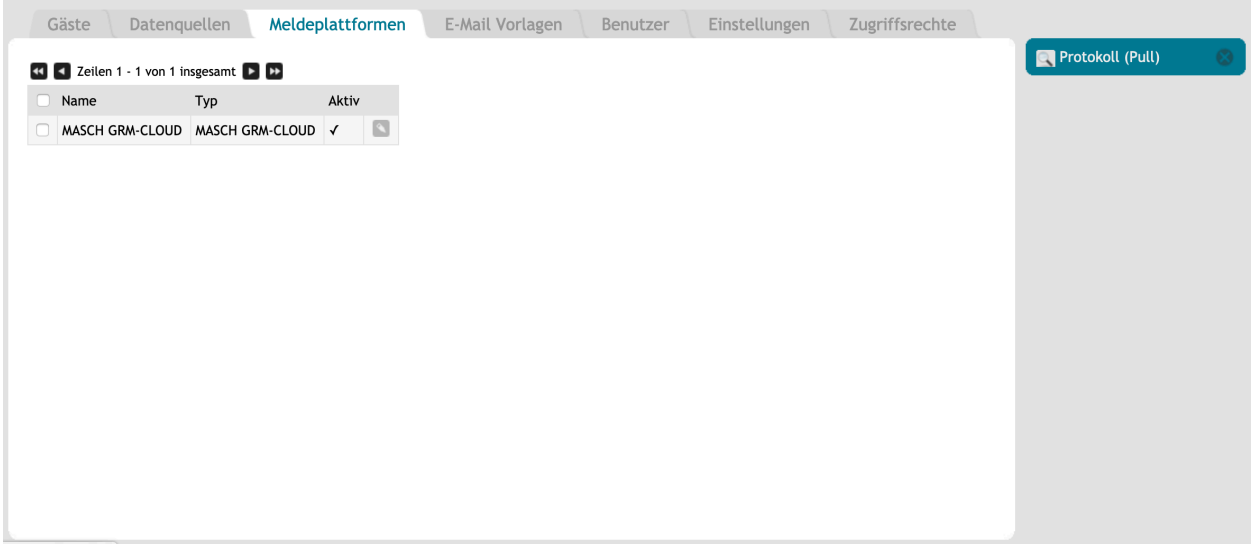
Die verwendeten E-Mail Vorlagen werden grundsätzlich mit dem CLOUD-Betreiber also Ihrer Tourismusorganisation im Vorfeld der Inbetriebnahme von CM Studio .GRM-CLOUD rechtskonform abgestimmt und zur Verfügung gestellt.

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Anschluss an die Meldeplattform



In dieser Funktion ist standardmäßig keine Anpassung vorzunehmen, denn hier wird durch das Setup seitens des MASCH Customer Service und den des Cloud-Betreibers (regionale Tourismusorganisation) bereits der Standard-Transferweg vordefiniert, der für das Kurtaxen Reporting und das Reporting der Logiernächte verantwortlich ist. Abhängig von dem Setup der CLOUD durch den CLOUD-Betreiber ist es aber auch möglich mehrere Meldeplattformen parallel zu unterstützen um z.Bsp. Statistik-Reports an staatliche Stellen weiterzuleiten. Wenn Sie hierzu weitere Fragen und Beratungsbedarf haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Tourismusorganisation.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

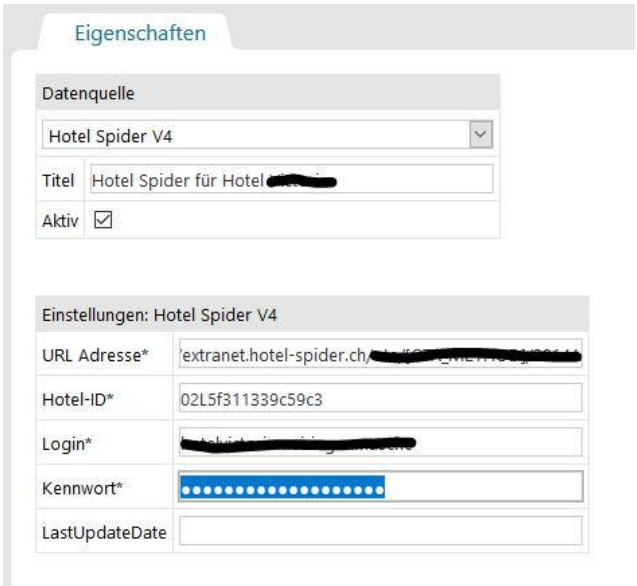
(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:

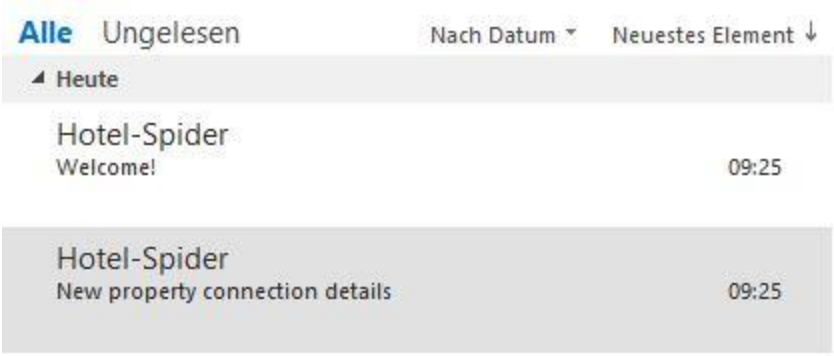


Die zugehörige URL-Adresse, die notwendige Hotel-ID, wie auch das LOGIN und das zugehörige Kennwort werden in der Regel vom Support der Tourisoft AG in

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

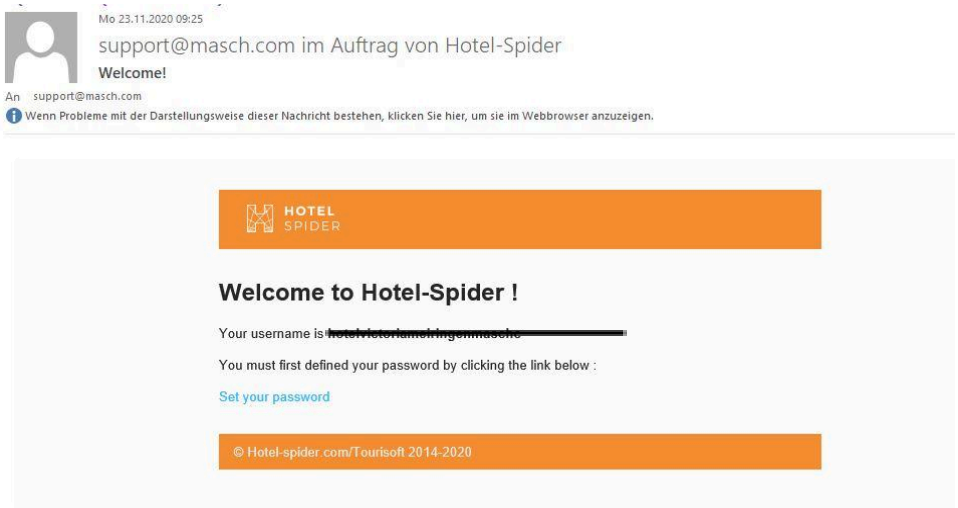
der Hotel-Spider Software angelegt und vorgegeben. Fragen Sie diese Informationen bei dem Hotel-Spider Support ab und teilen Sie diese dem "**supportadmin**" mit.

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.

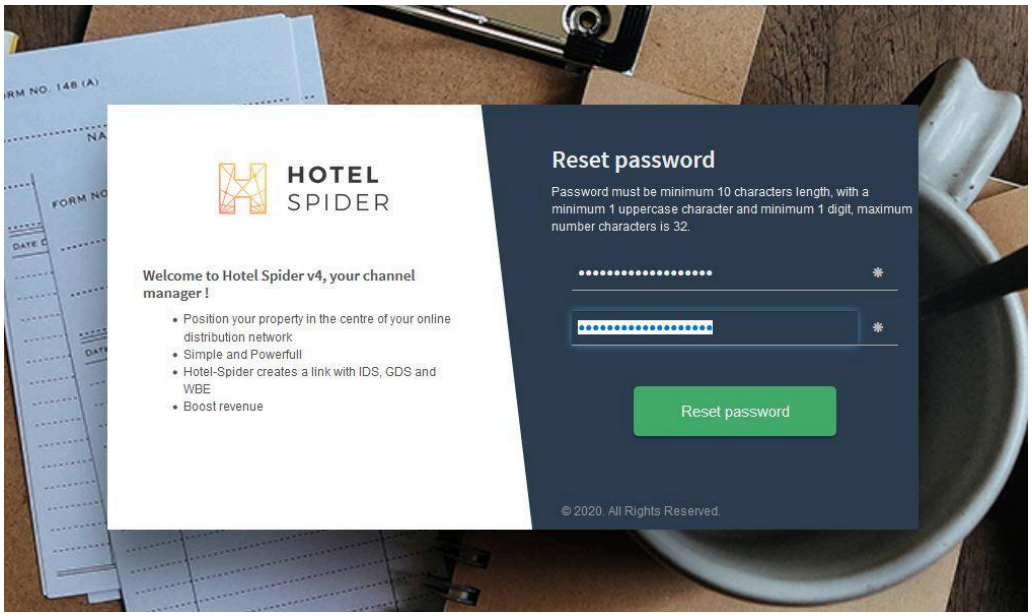


In der ersten E-Mail mit dem Betreff "**Welcome!**" wird der Support von MASCH aufgefordert das notwendige Passwort zu definieren:

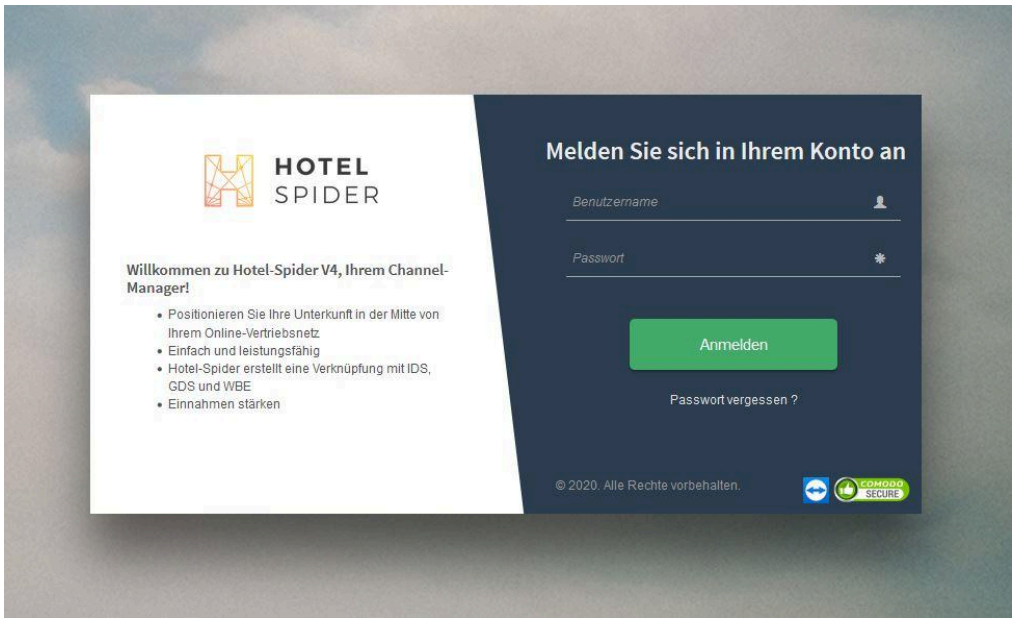
Dies erfolgt dann in der Hotel-Spider CLOUD:



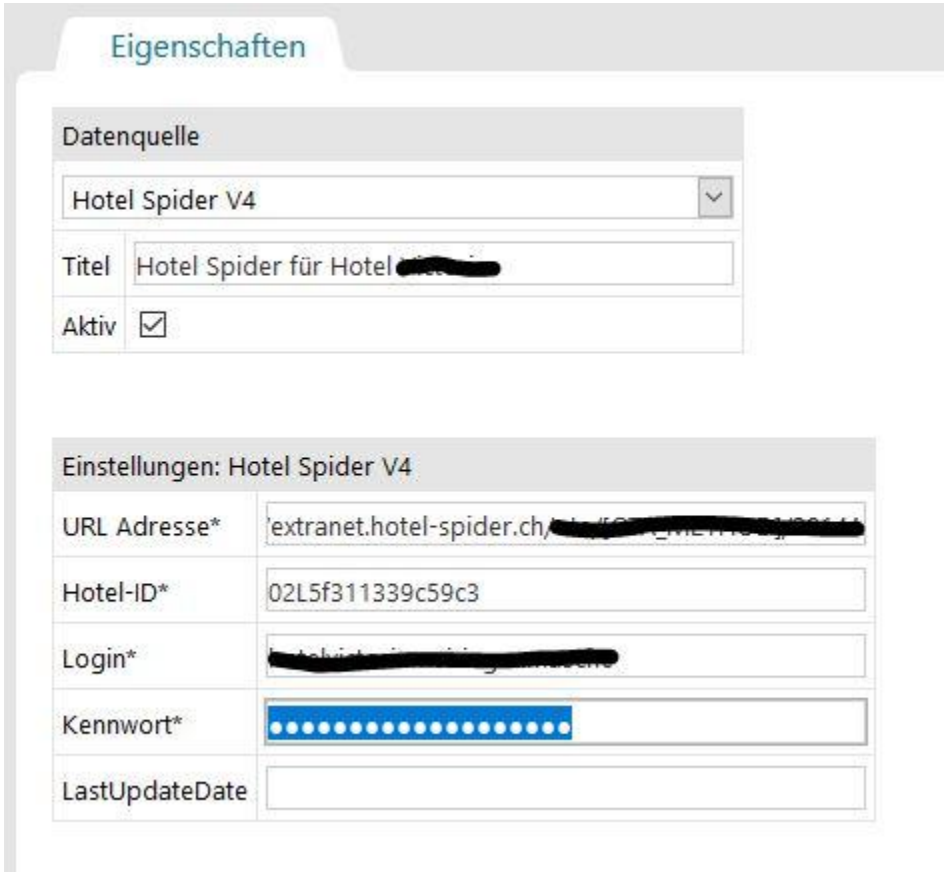
(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe



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:

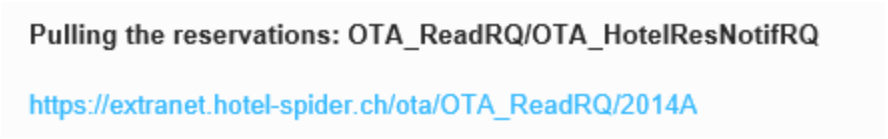


Neben dem Passwort, dass man bei Hotel-Spider eingegeben hat, benötigt man weitere Angaben für den Zugriff auf den PMS-Kanal bei Hotel-Spider. Diese findet man in der zweiten Benachrichtigungs E-Mail mit dem Betreff "**New property connection details**", wie Sie in dem nächsten Screen-Shot auf der folgenden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

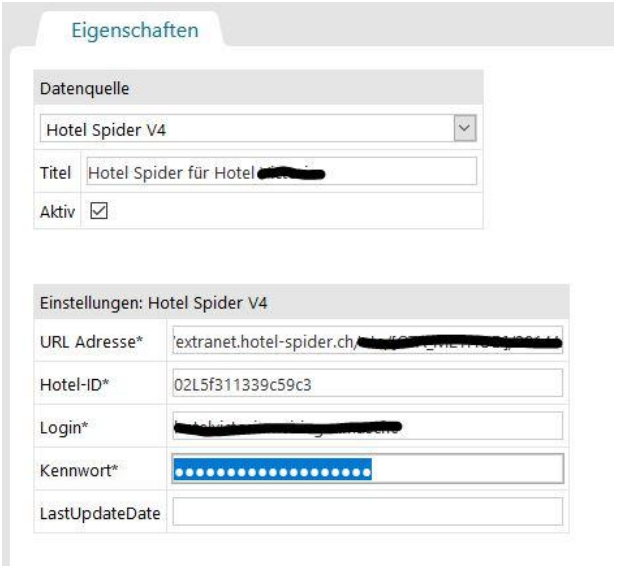
(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe







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.



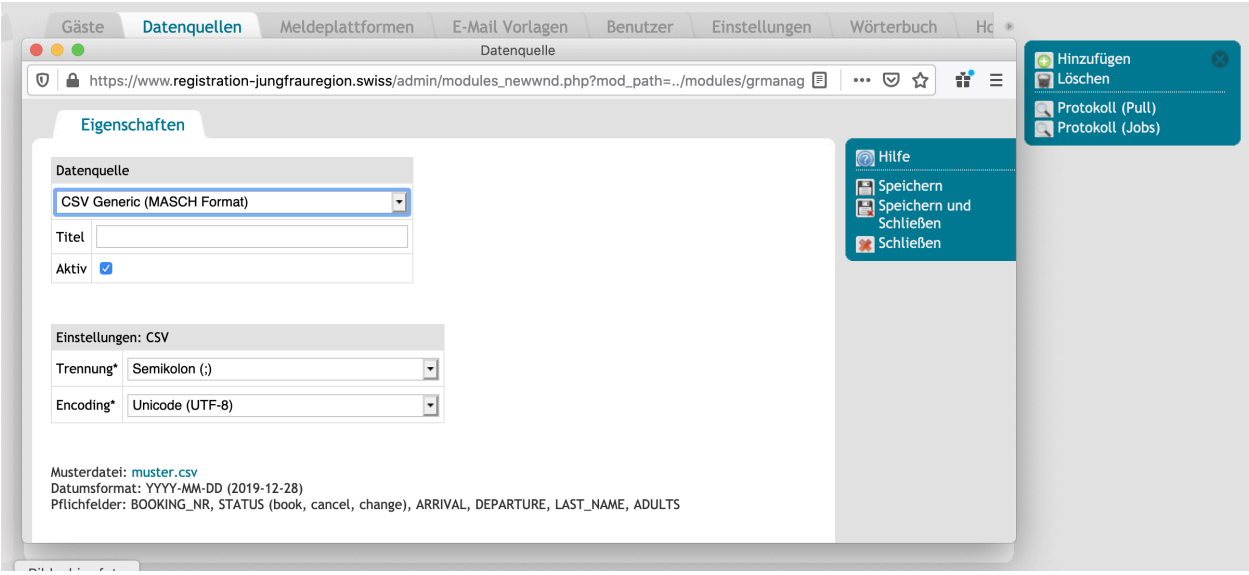
Bitte beachten Sie, dass hierbei nur zukünftige Buchungen, ab Aktivierung des Setups, zwischen Hotel-Spider und

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:



(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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 Meldwesen
- 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'

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Verwaltung der Zugriffsrechte



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.

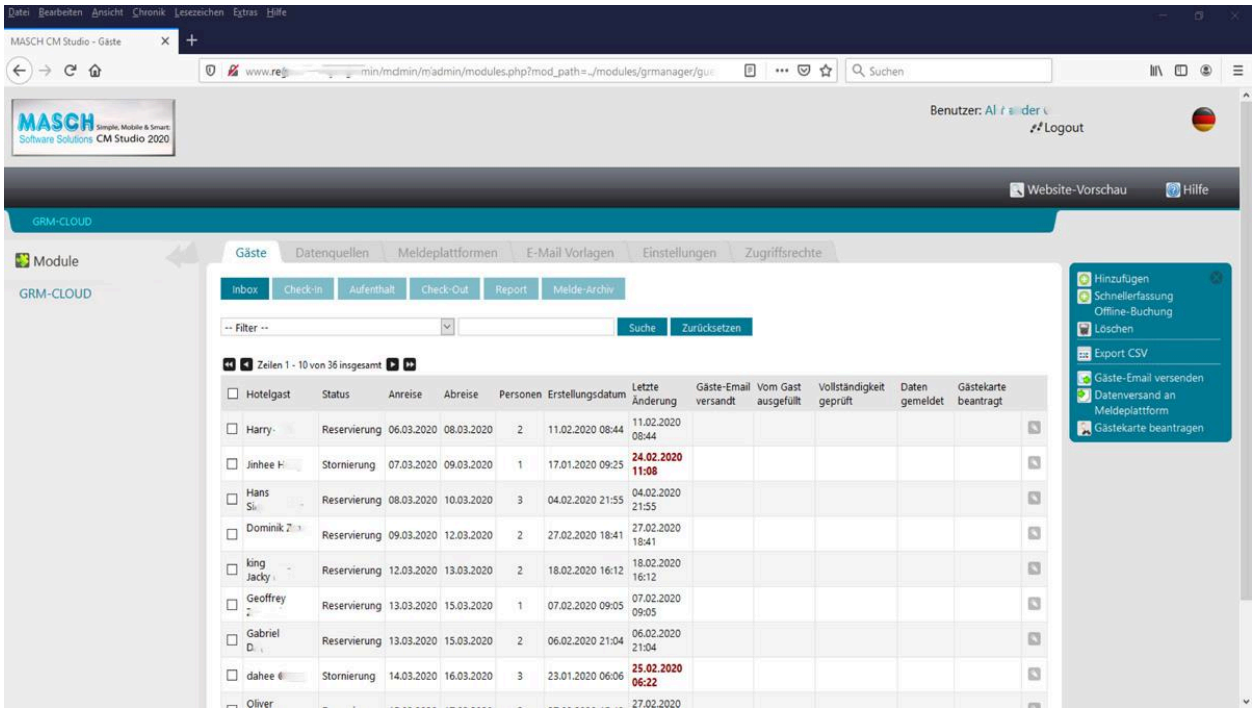
Über die Verwaltung der Zugriffsrechte können Sie als Manager des Betriebes Ihren Mitarbeitern den Zugriff auf die Gästeverwaltung und damit die **GÄSTE-INBOX** geben. Sollte einer Ihrer Mitarbeiter ausscheiden, können Sie den Account deaktivieren, aber sie dürfen ihn nicht löschen, da alle weitergehenden 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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

CM Studio .GRM-CLOUD: Extranet für den Beherberger

Karteireiter GÄSTE: Sektion ‘INBOX’



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					
Jinhee H	Stornierung	07.03.2020	09.03.2020	1	17.01.2020 09:25	24.02.2020 11:08					
Hans S	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 Z	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					

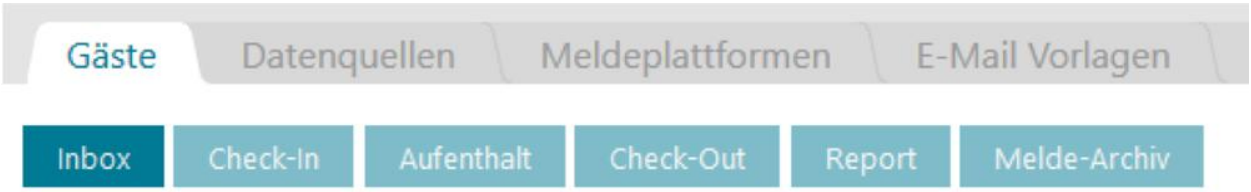
Der oben gezeigte Bildschirm ist der Startbildschirm, wenn Sie nach dem Login in der “Module” - Leiste auf “**GRM-CLOUD**” klicken.

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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**.

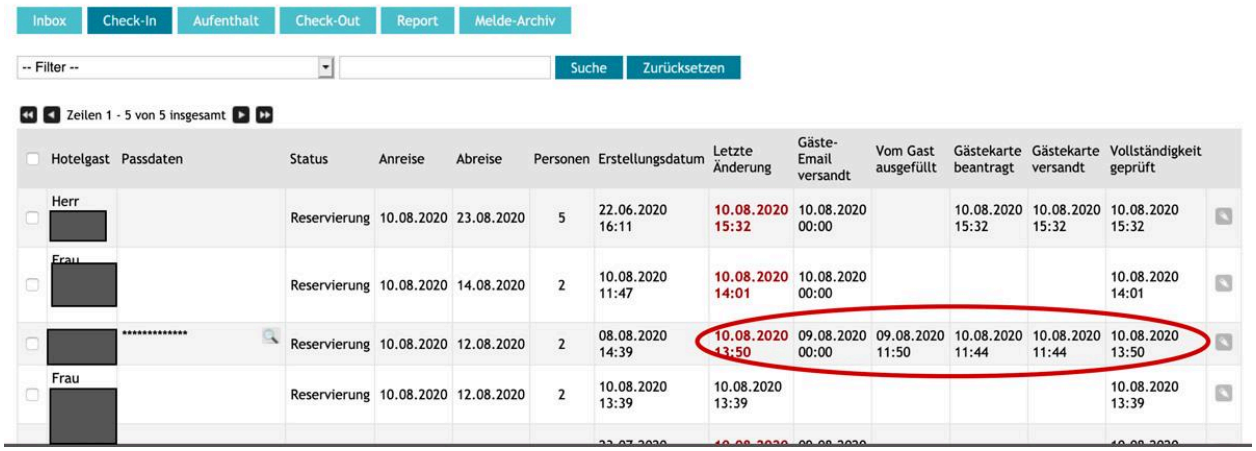
Check-Out: Alle Meldedatensätze wechseln automatisch am Abreisetag in **Check-Out**

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Karteireiter Gäste: Sektion ‘Check-In’

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



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

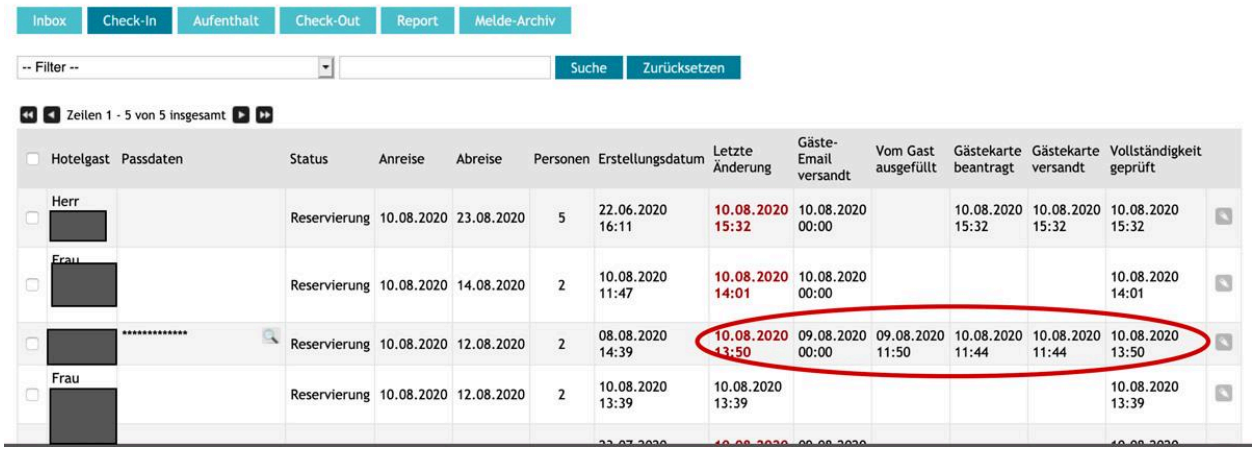
Die Mitarbeiter Ihres Rezeptionsteams können mit einem Blick identifizieren…

- …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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:



Hotelgast	Passdaten	Status	Anreise	Abreise	Personen	Erstellungsdatum	Letzte Änderung	Gäste-Email versandt	Vom Gast ausgefüllt	Gästekarte beantragt	Gästekarte versandt	Vollständigkeit geprüft
Herr [redacted]		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
Frau [redacted]		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
[redacted]	**********	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
Frau [redacted]		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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

Sehr geehrtes Reservierungsteam,

Folgende Gäste reisen heute 09.08.2020 an:

Frau Martine [redacted], 09.08.2020 - 11.08.2020, 4 Personen
http://www.registration-[redacted]/fr/online-checkin/ref:aJXJaZOWapptVZhpkmTKnGZnmZJpmpZobGhuZXBplmiYmpxmY5to/

Frau [redacted], 09.08.2020 - 10.08.2020, 2 Personen
http://www.registration-[redacted]/fr/online-checkin/ref:lpaYbJKaZZJtVZhoYmWblplumJOXnsVonmqcZmxsl2drmcxpZZVo/

Herr Oliver [redacted], 09.08.2020 - 11.08.2020, 2 Personen
http://www.registration-[redacted]/de/online-checkin/ref:Z5ecb2OXlJdoVWRrYGaalpVsxpNqnZVnbmuaZZxpl2NjmJttY5iV/

Frau Angela [redacted], 09.08.2020 - 13.08.2020, 2 Personen
http://www.registrati[redacted]/de/online-checkin/ref:Y5fKb5aXZZicVWJsYmXKmmhsypNkm5lqbGpmbW1lnGuVmsxrYpZi/

Herr Werner [redacted], 09.08.2020 - 09.09.2020, 2 Personen
http://www.registratio[redacted]/de/online-checkin/ref:aZeZb2CXZZltVWhtY2bJmGZqlJNonphnnmVpZ5tpl2trmJlvYJWU/

Matthias [redacted], 09.08.2020 - 10.08.2020, 1 Personen
http://www.registratio[redacted]/de/online-checkin/ref:ZpiZZmaVlpibVZZnaGubm2hoyJWXnpZramdoZZtkmmlllZlnYppq/

Frau Claudia [redacted], 09.08.2020 - 11.08.2020, 2 Personen
http://www.registration[redacted]/de/online-checkin/ref:ZZiWZpOXZZhuVWJukmbMnJdul5Vnl8lja2xsamtmmGRrl5hmYpuU/

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:

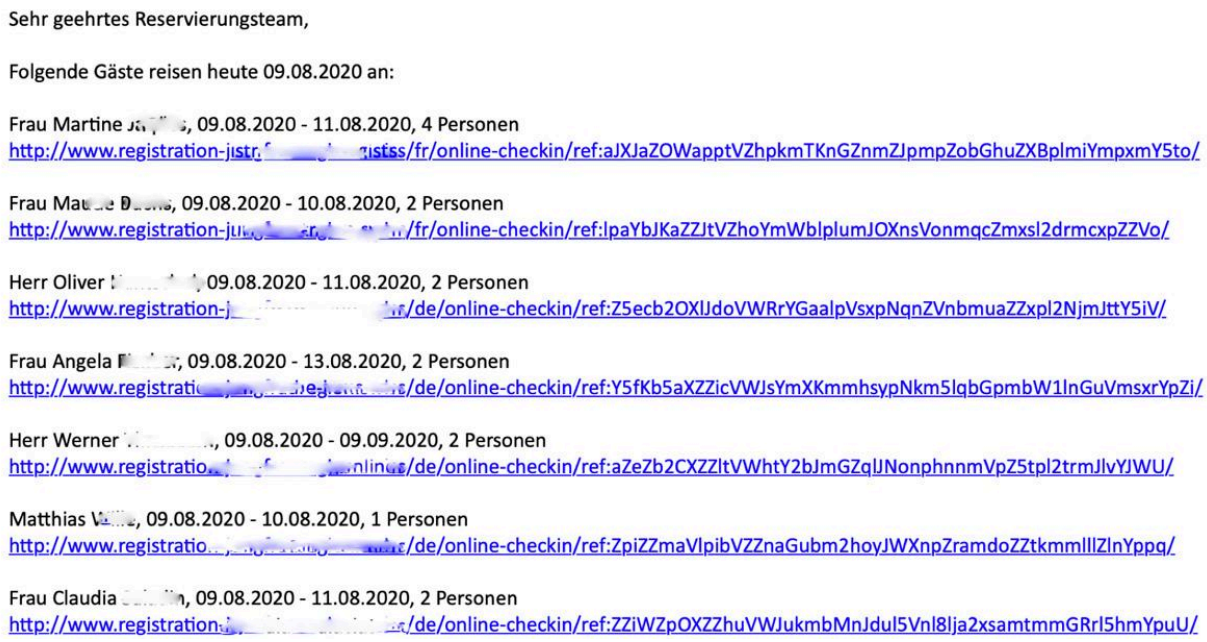


Benachrichtigen		E-Mail für Benachrichtigung
Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste	GRM - Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Hotel Victoria Meiringen)	{guest_email}
E-Mail für die Gästekarte	GRM - Vorlage für die Gästekarte (Hotel Victoria Meiringen)	{guest_email}
Erinnerungs-Mail an das Hotel	GRM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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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 [illegible], 09.08.2020 - 11.08.2020, 4 Personen
http://www.registration-[illegible]/fr/online-checkin/ref:aJXJaZOWapptVZhpkmTKnGZnmZJpmpZobGhuZXBplmiYmpxmY5to/

Frau [illegible], 09.08.2020 - 10.08.2020, 2 Personen
http://www.registration-[illegible]/fr/online-checkin/ref:lpaYbJKaZZJtVZhoYmWblplumJOXnsVonmqcZmxsl2drmcxpZZVo/

Herr Oliver [illegible], 09.08.2020 - 11.08.2020, 2 Personen
http://www.registration-[illegible]/de/online-checkin/ref:Z5ecb2OXlJdoVWRrYGaalpVsxpNqnZVnbmuaZZxpl2NjmJttY5iV/

Frau Angela [illegible], 09.08.2020 - 13.08.2020, 2 Personen
http://www.registrati[illegible]/de/online-checkin/ref:Y5fKb5aXZZicVWJsYmXKmmhsypNkm5lqbGpmbW1lnGuVmsxrYpZi/

Herr Werner [illegible], 09.08.2020 - 09.09.2020, 2 Personen
http://www.registratio[illegible]/de/online-checkin/ref:aZeZb2CXZZltVWhtY2bJmGZqlJNonphnnmVpZ5tpl2trmJlvYJWU/

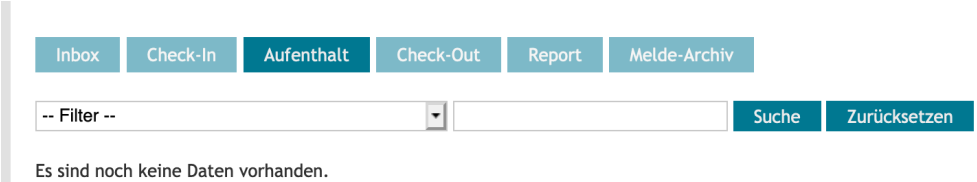
Matthias [illegible], 09.08.2020 - 10.08.2020, 1 Personen
http://www.registratio[illegible]/de/online-checkin/ref:ZpiZZmaVlpibVZZnaGubm2hoyJWXnpZramdoZZtkmmlllZlnYppq/

Frau Claudia [illegible], 09.08.2020 - 11.08.2020, 2 Personen
http://www.registration[illegible]/de/online-checkin/ref:ZZiWZpOXZZhuVWJukmbMnJdul5Vnl8lja2xsamtmmGRrl5hmYpuU/

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Karteireiter GÄSTE: Sektion ‘Aufenthalt’



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 das Gastes aufrufen müssen. Diese Funktionen finden Sie im Abschnitt “MELDEDATENSATZ” in einem der folgenden Kapitel dieses Handbuches beschrieben.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:

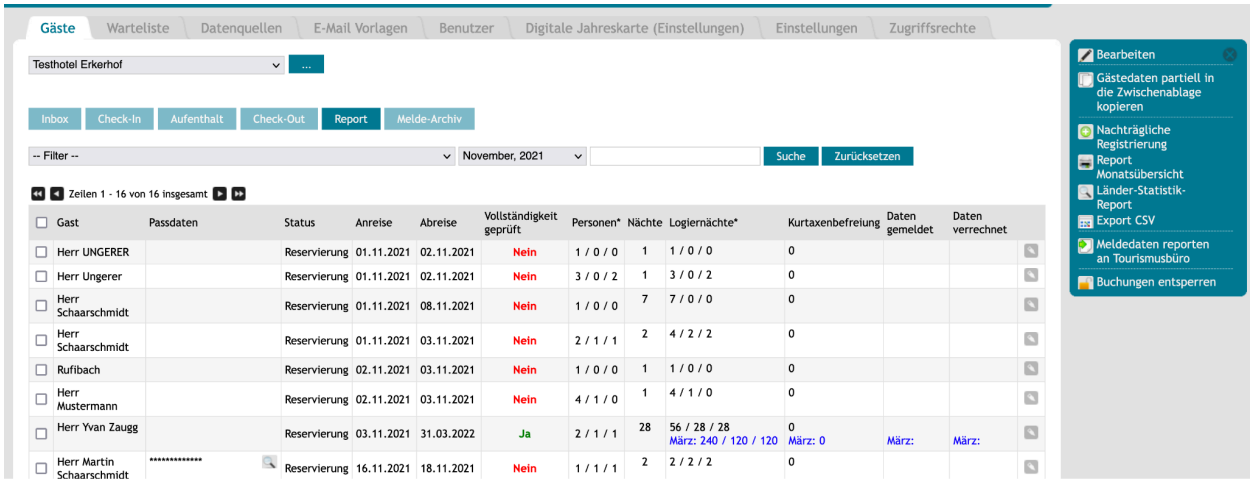
Herr Ma[illegible], 24.07.2020 - 25.07.2020, 2 Personen
http://www.registration[illegible]re/de/online-checkout/ref:aZbKb5KZaJhwVWJskmjMnpZrmJdnmZZmmmqaZmtllmqXm8ltIJWX/

Herr Philipp[illegible], 23.07.2020 - 25.07.2020, 2 Personen
http://www.registr[illegible]/de/online-checkout/ref:ZZbKb2KdYpNrVWVsk2rMnJZplJhpmcVpnGppaHBmymNjlphvlpVq/

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



* 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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

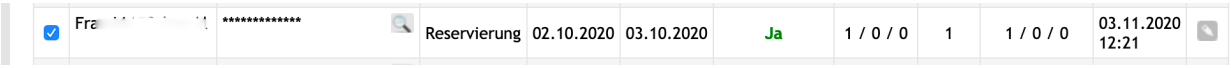
Wenn Gästeregistrierungen vollständig vergessen wurden, erfassen Sie diese bitte nachträglich über den Funktionsbutton “Nachträgliche Registrierung”, die in dem hier verlinkten FAQ-Dokument ausführlich beschrieben wird.

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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

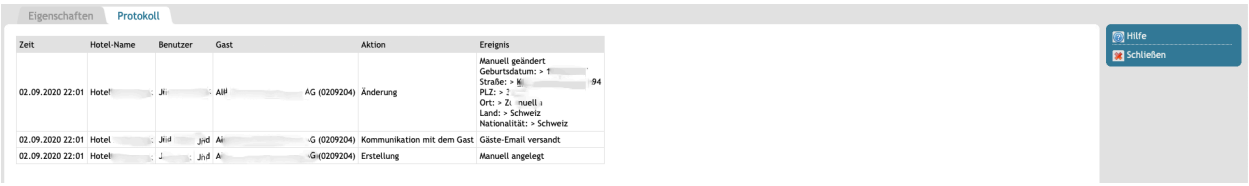


und danach über die Funktion: “**Buchung entsperren**” wieder öffnet. Danach kann über den



“**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:



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 Revisionssicherheit 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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

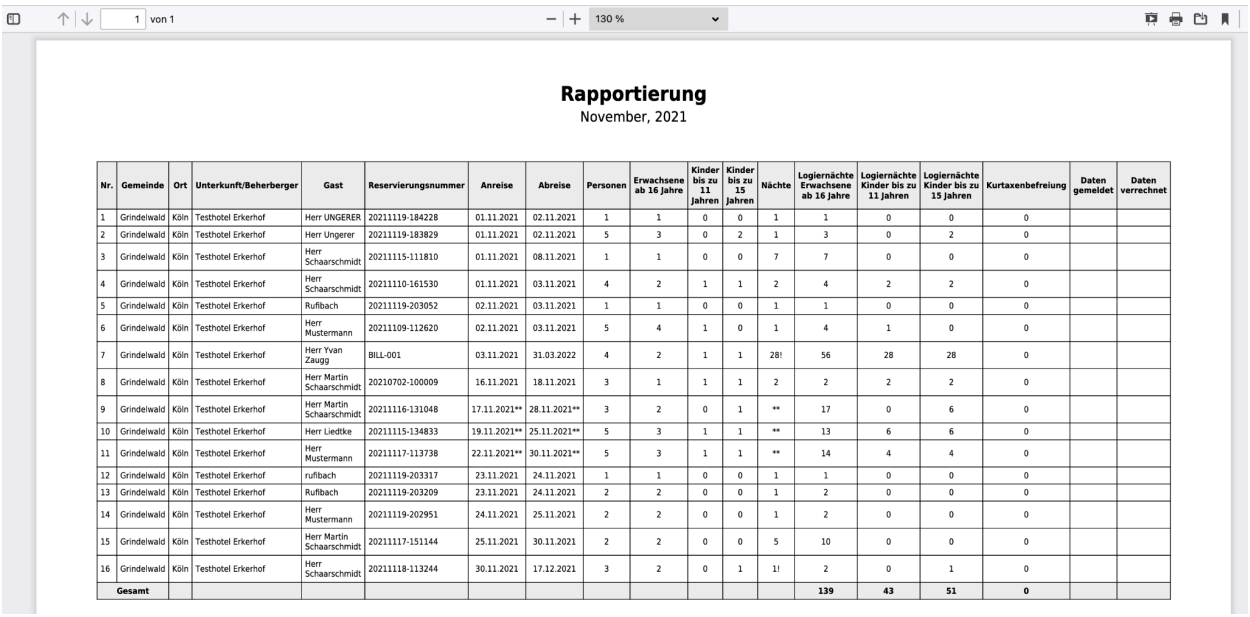
Vorabkontrolle des Kurtaxen Reports über “Report Monatsübersicht”



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

Drucken Sie die Monatsübersicht aus.

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



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	Ruflbach	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	ruflbach	20211119-203317	23.11.2021	24.11.2021	1	1	0	0	1	1	0	0	0		
13	Grindelwald	Köln	Testhotel Erkerhof	Ruflbach	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		

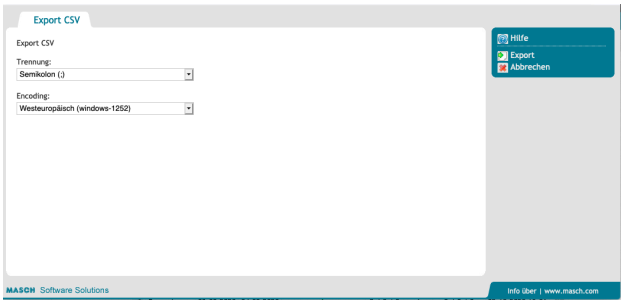
Wir empfehlen Ihnen diese PDF-Dokumente auch für einen Vergleich mit der Rechnung, die Sie vom Tourismusbüro erhalten, auf Ihrem PC lokal abzuspeichern.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

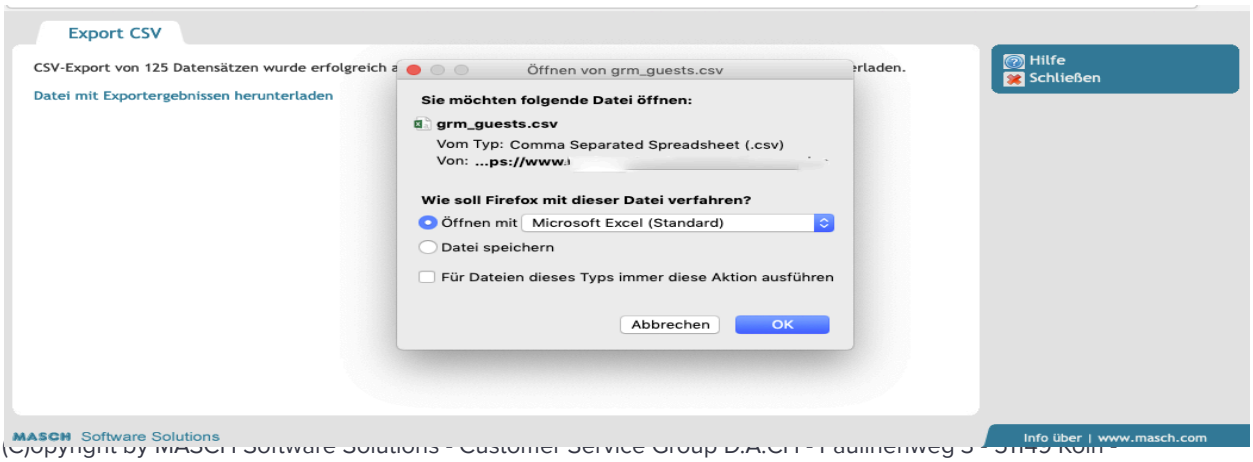
Alternativ zum PDF-Druck ist der CSV-Export in einem Tabellenprogramm zu verwenden. Hierzu klicken Sie mit der Maus auf den Funktions-Button "**Export CSV**" und es öffnet sich der hier gezeigte Bildschirm.



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 Arbeitsplatz-rechner (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 Tabellen-Kalkulationsprogramm 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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

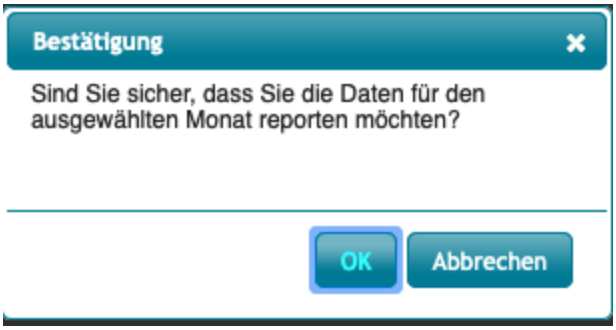
HESTA-Report

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:

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Raportierung Drucken Schließen

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
Gr		Hotel	Frau Mar*** Bar***	HS-0285f43be356ee82	01.10.2020	03.10.2020	2	2	0	0	2	4	0	0
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		Hotel	Herr Gri*** Gri***	0110201	03.10.2020	04.10.2020	5	5	0	0	1	5	0	0
Gr		Hotel	Herr Mic*** Win***	HS-0285f1dcd81dc94d	03.10.2020	05.10.2020	6	6	0	0	2	12	0	0
Gr	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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

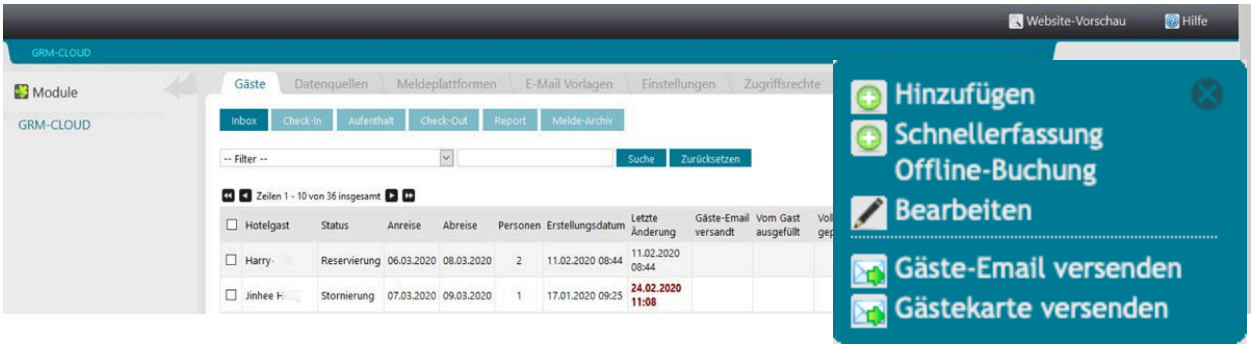
Das Extranet für den Beherberger:

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:

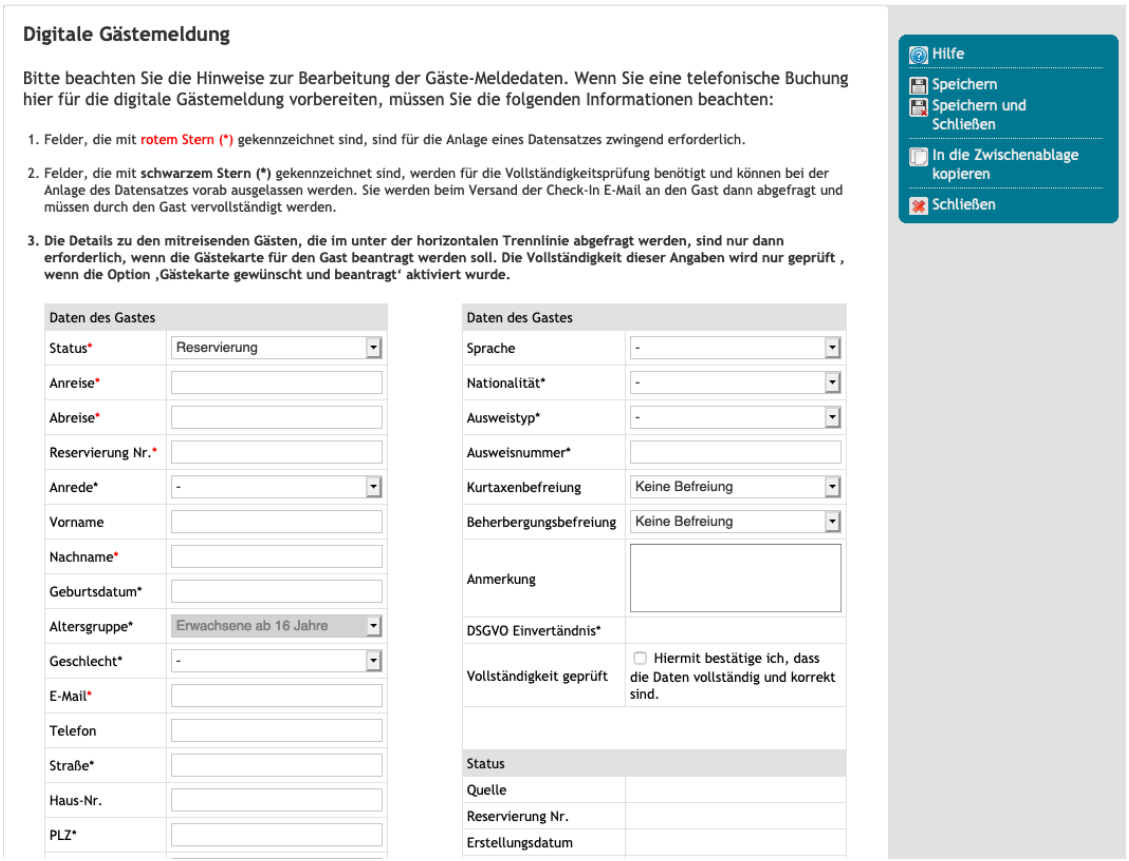


Insbesondere die Funktionsleiste am rechten Bildschirm, wie wir diese hier gezoomt darstellen, wird auf den folgenden Seiten erläutert.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Hinzufügen / Bearbeiten

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



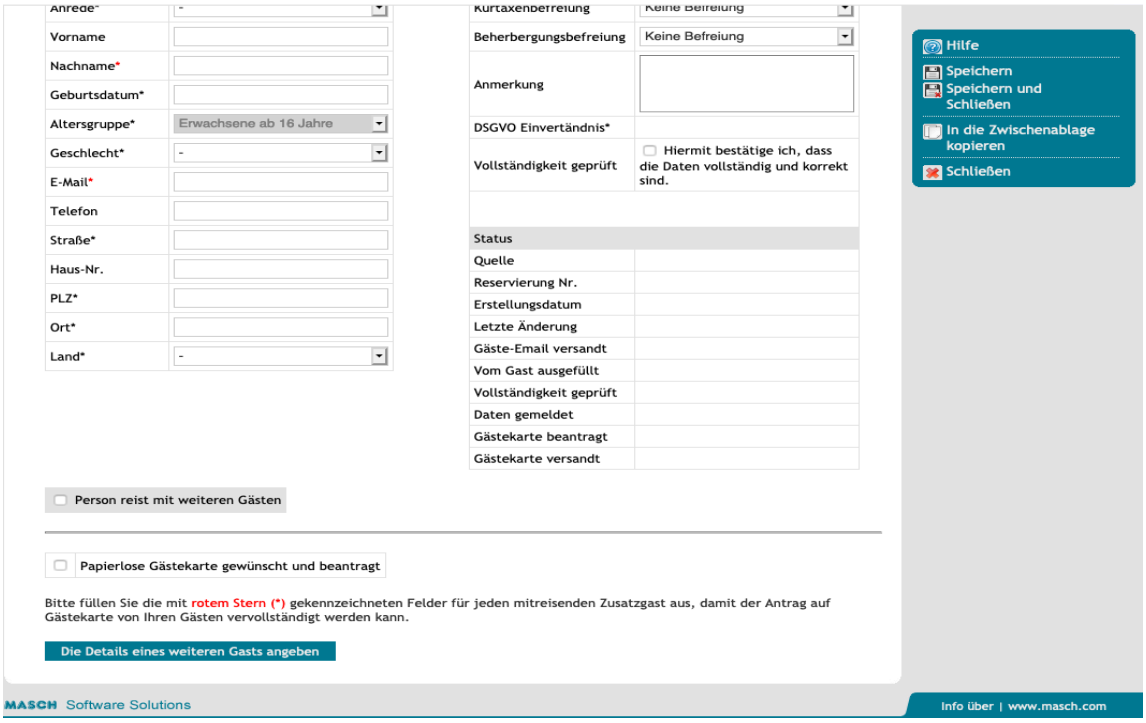
Bitte beachten Sie dabei die Hinweise zur Bearbeitung der Gäste-Meldedaten. Wenn Sie also z.Bsp. eine telefonische Buchung für die digitale Gästemeldung erfassen bzw. vorbereiten wollen, müssen Sie die folgenden Erfassungsregeln von CM Studio .GRM-CLOUD beachten:

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.



(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Die Variante der vollständigen Erfassung über “**Hinzufügen**” ist natürlich die aufwendigste Variante für Ihr Rezeptions-Team. Vor allem fehlt Ihnen dann aber auch die digitale DSGVO Einverständniserklärung Ihres Gastes. **Wir empfehlen** also grundsätzlich den letzten Schritt, wie z.Bsp. die Eingabe der Passdaten an der Rezeption durch Ihren Gast auf einem bereitgestellten Tablet selbst ausführen zu lassen. Dies impliziert automatisch, dass der Gast die DSGVO-konforme Einwilligung geben muss und dies von CM Studio .GRM-CLOUD entsprechend protokolliert erfasst wird.

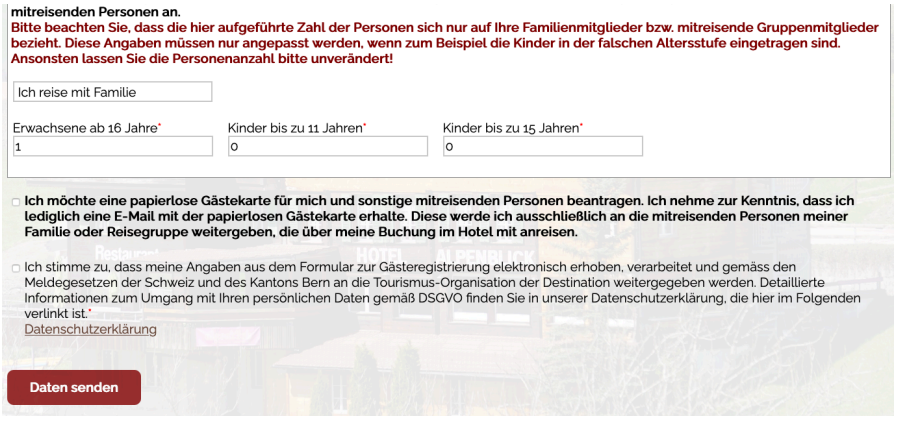


Um diesen letzten Schritt manuell auszulösen, können Sie den Meldedatensatz auf einem Tablet über die “**Bearbeiten**” Funktion öffnen…



…und in der rechten Funktionsleiste über die Funktion “**Meldeschein**”, den digitalen Meldeschein aufrufen, um ihn über das Tablet durch den Gast ausfüllen und bestätigen zu lassen oder über die Funktion “**Gäste-Email**” dem Gast den digitalen Meldeschein per E-Mail Benachrichtigung zu zusenden und Ihn zu bitten, diesen per Smartphone zu vervollständigen.

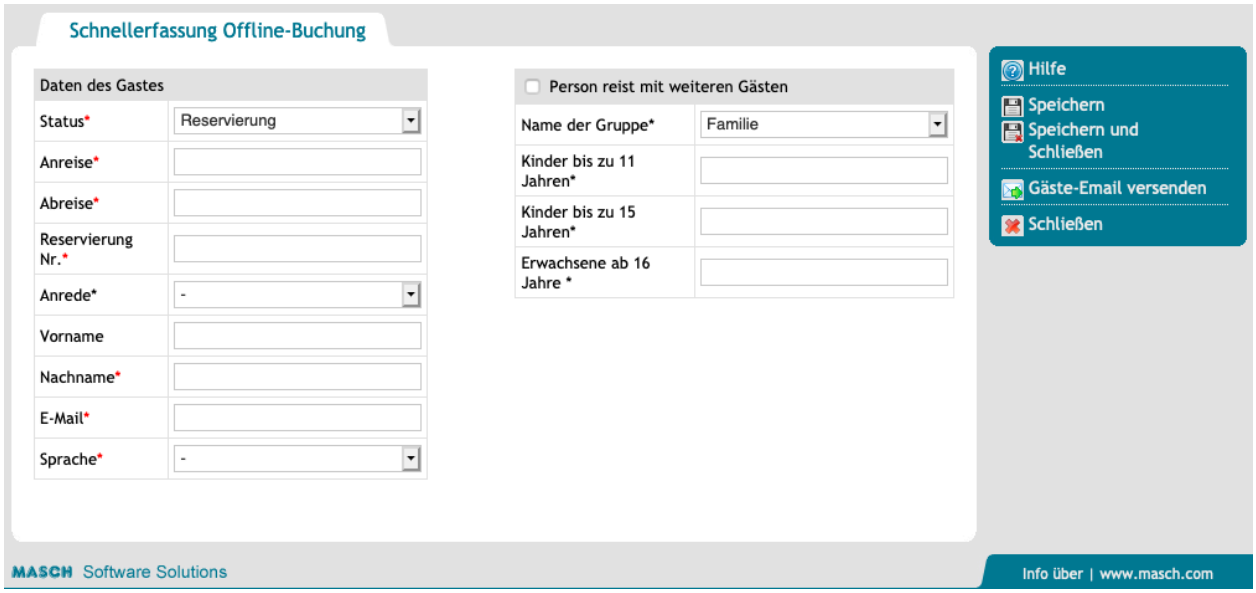




(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Um die Funktion “**Gäste-Email versenden**” oder auch die Funktion “**Gästekarte versenden**” manuell auszulösen, müssen Sie noch nicht einmal den Meldedatensatz öffnen:

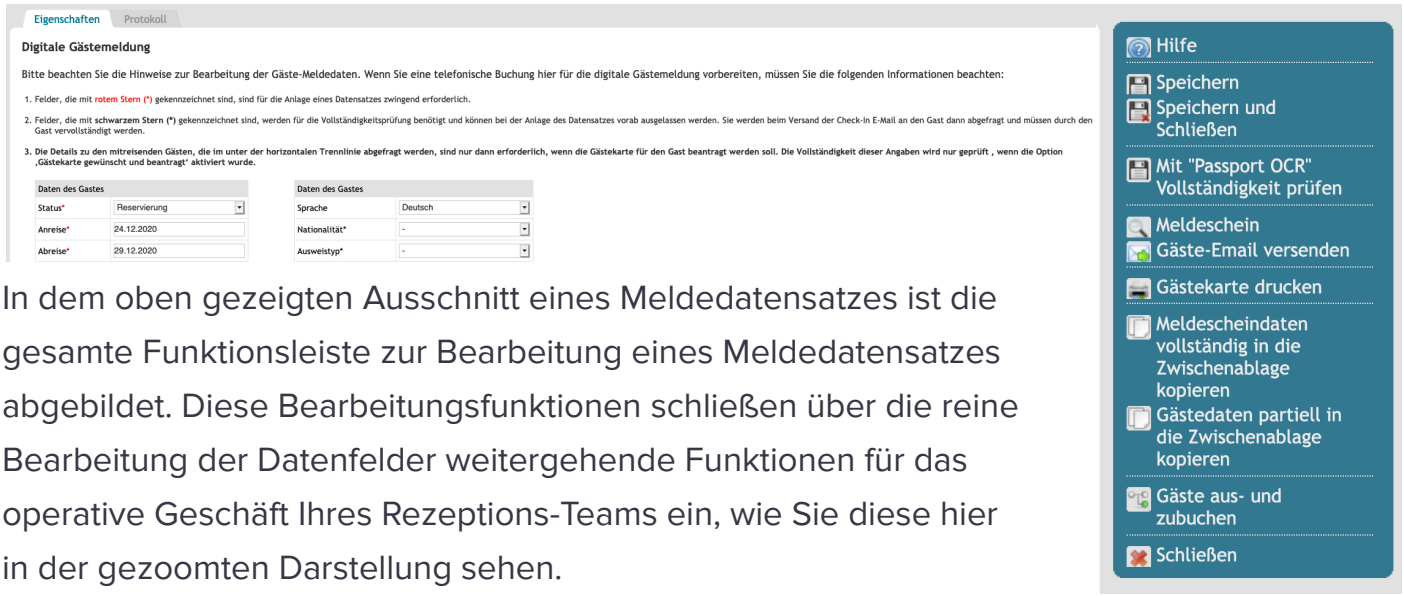




Markieren Sie innerhalb der “**GÄSTE-INBOX**” links mit dem Check-Mark Häkchen den Datensatz und klicken Sie dann in der rechten Funktionsleiste auf die entsprechende Funktion. Insbesondere die Funktion “Gästekarte versenden” ist damit unmittelbar nutzbar für Ihr Rezeptions-Team, wenn sich der Gast erst nach der Anreise in Ihrem Haus für die Nutzung der Gästekarte entscheidet.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

Bearbeiten einer bestehenden Registrierung



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

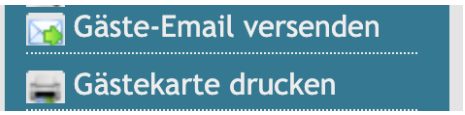
Diese Funktion bietet Ihnen die Möglichkeit, fehlende Registrierungsdaten Ihrer Gäste, insbesondere Reisepass oder Personalausweis mit einem zertifizierten Pass-Scanner zu erfassen und Daten damit zu prüfen.

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.

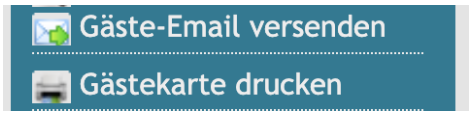
(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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 drucken



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



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

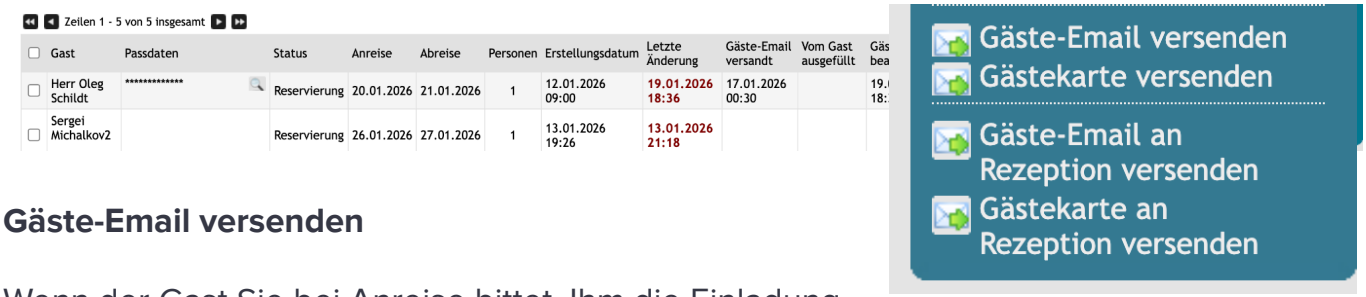
Testhotel Erkerhof
Jürg Mustermann
Kölner Str. 52
51149 Köln
+49 (0)2203 23456789
Internet: www.masch.com

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:



Gäste-Email versenden

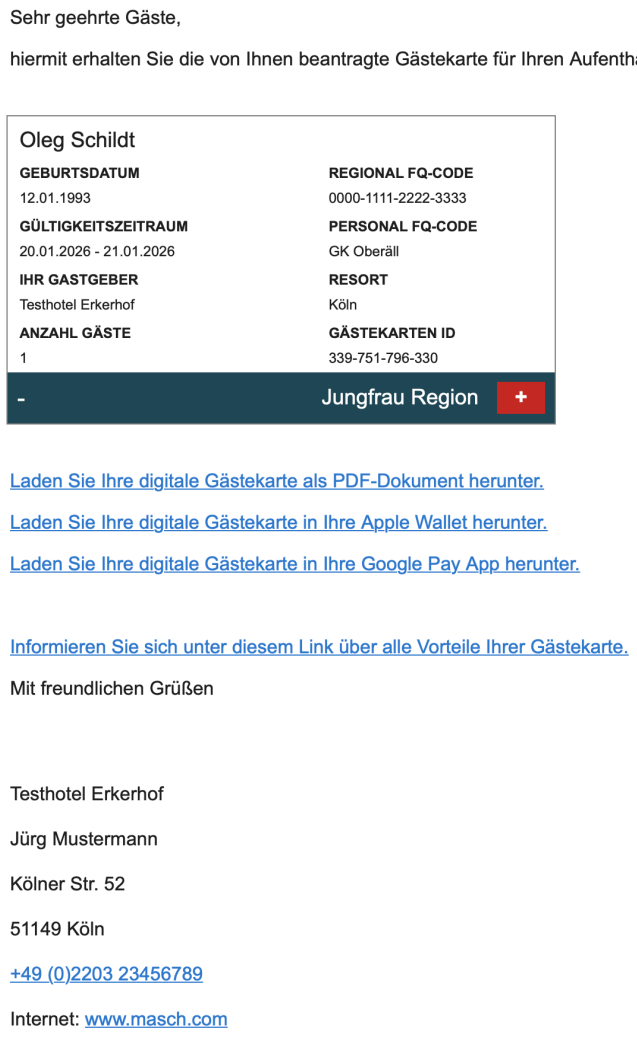
Wenn der Gast Sie bei Anreise bittet, Ihm die Einladung zum Online Check-In noch einmal zuzusenden, damit er den digitalen Meldeschein über sein Smartphone vervollständigen kann, dann können Sie dies über die Funktion “**Gäste-Email versenden**” auslösen.

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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

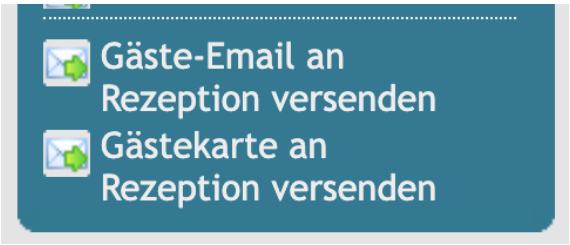
Dazu senden Sie ihm bitte noch einmal über “**Gäste-Email versenden”** den Link zu seinem persönlichen digitalen Meldeschein. Wenn er diesen Link öffnet, kann er hier die personalisierten digitalen Gästekarten für seine mitreisenden Familienmitglieder beantragen:



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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:

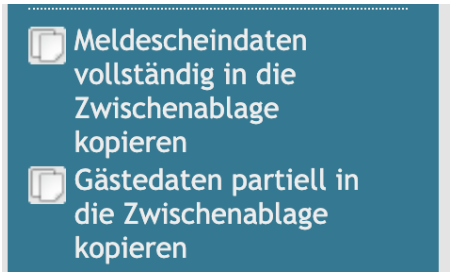


Leiten Sie von dort aus, die jeweilige E-Mail an die E-Mail Adresse Ihres Gastes weiter. E-Mail Programme wie Outlook, Thunderbird oder Apple Mail versehen Ihre E-Mails mit einem speziellen Eintrag, dass die Mail als “menschlich”-versandt kennzeichnet. Hierauf reagieren in der Regel selbst die “schärfsten”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

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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

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.



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

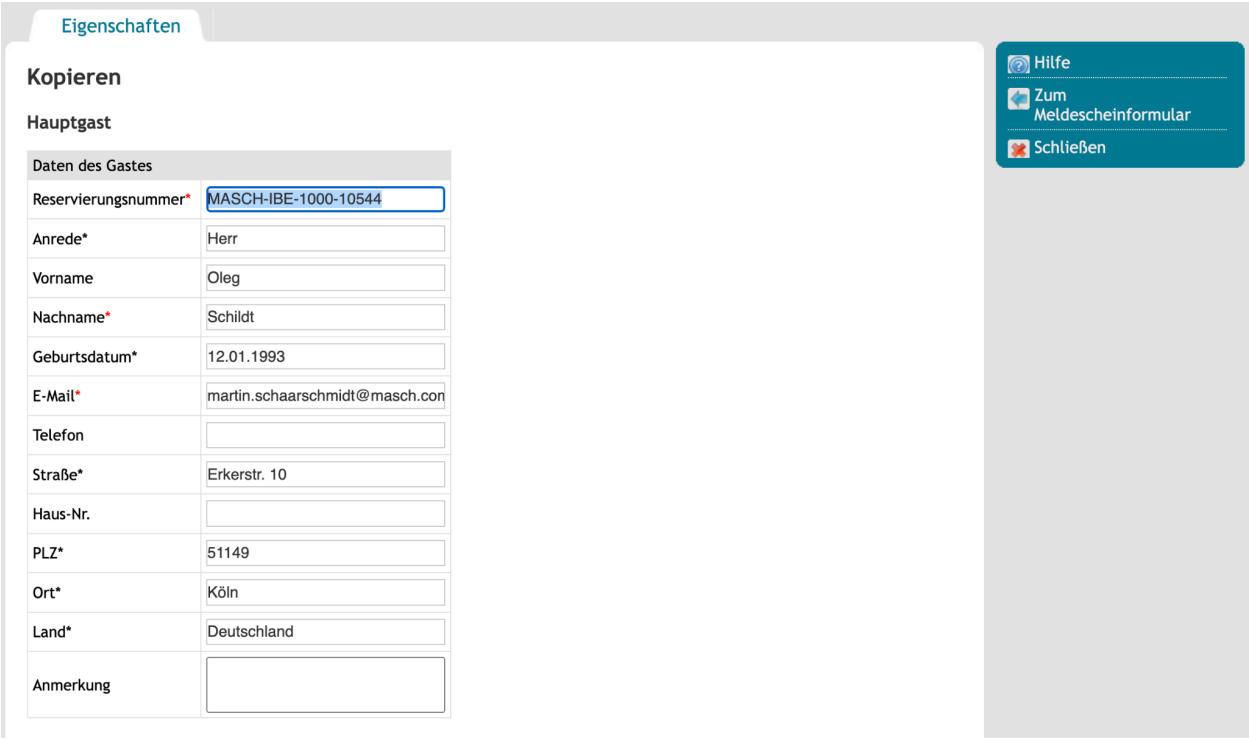
Der hier gezeigte Screenshot ist aus datenschutzrechtlichen Gründen geschwärzt und zeigt die persönlichen Daten nicht an.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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:



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.

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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/

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

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?

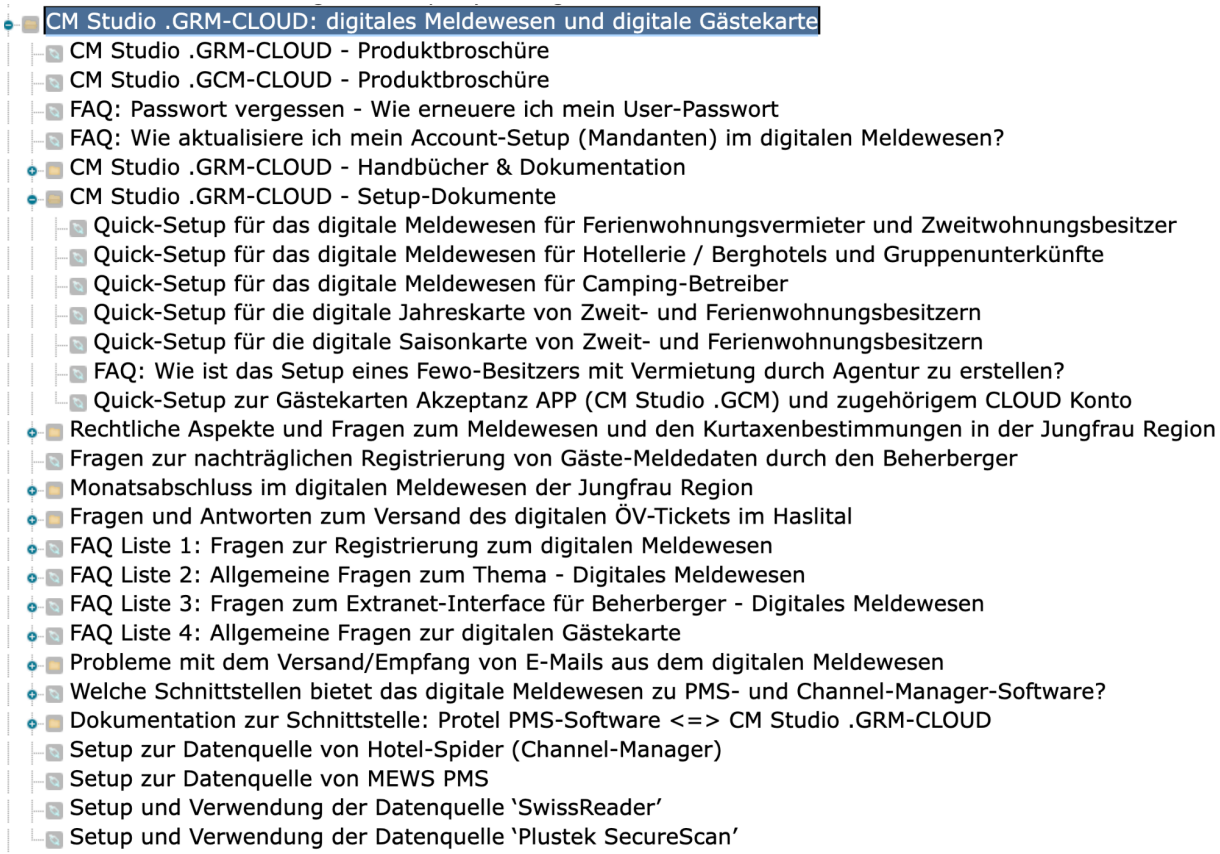
- FAQ 22: Wenn jemand die Gäste-Email (Einladung zum Online-Checkin) nicht per Mail erhalten hat – wie können wir diese rasch erneut senden?
- FAQ 23: Wenn jemand die Gästekarte nicht per Mail erhalten hat – wie können wir diese rasch erneut senden oder diese drucken?

(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe

- 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/



(C)opyright by MASCH Software Solutions - Customer Service Group D.A.CH - Paulinenweg 3 - 51149 Köln -
Tel.: +49 (0)2203 8068 405 - support@masch.com - Vervielfältigung und Weitergabe nur nach Freigabe