

Grundlagen zur Ausstellung von digitaler Gästekarte und digitalem ÖV-Ticket im Haslital

Name	Date	Signature
Responsible for specification	2022-02-05	Alexander Mishkin
Delivering committed	2022-02-07	Martin Schaarschmidt
Update requested		
Update published and committed		

FAQ zur Ausstellung von digitalen Gästekarten in Kombination mit digitalen ÖV-Tickets im Haslital

Frage 1: Wie erfolgt die Ausstellung der digitalen Gästekarten in Kombination mit den digitalen ÖV-Tickets für die Gäste der Beherberger?

Die Ausstellung der digitalen Gästekarte basiert auf der vollständigen Registrierung der digitalen Meldescheine durch den Gast bzw. den Beherberger.

Für die Ausstellung der digitalen Gästekarte sind alle Angaben bis auf die Passdaten der internationalen Gäste zwingend erforderlich.

Die Ausstellung des digitalen ÖV-Tickets ist wiederum an die erfolgreiche Ausstellung der digitalen Gästekarte gebunden. Nach der erfolgreichen Ausstellung der digitalen Gästekarte beantragt CM Studio .GRM-CLOUD automatisch das digitale ÖV-Ticket über das NOVA-Verbundnetzwerk der SBB (Schweizer Bundesbahnen).

Da die ÖV-Ticketerstellung durch einen asynchronen Prozess im NOVA-Verbundnetzwerk erfolgt und die Tickets grundsätzlich nur für Einzelpersonen personalisiert ausgestellt werden, weichen die Kriterien für die ÖV-Tickets von den der digitalen Gästekarte ab. Die ÖV-Ticket Ausstellung und der Versand der digitalen ÖV-Tickets ist aus diesem Grund von der Ausstellung und Zusendung der digitalen Gästekarte separiert worden.

Es werden also jedem registrierten Gast und den personalisierten Zusatzgästen jeweils zwei E-Mails zugesendet:

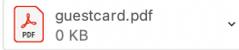
1. Die bereits bekannte E-Mail mit der Zusendung der digitalen Gästekarte. In dieser E-Mail wird seit 24.01.2022 jeder Gast darauf hingewiesen, dass er eine zweite E-Mail zeitversetzt erwarten kann, in der er die Zustellung des digitalen ÖV-Tickets erwarten kann.

Diese E-Mail wird Ihnen auf der folgenden Seite angezeigt:

Ihre **Gästekarte** für Ihren Aufenthalt im Chalet Drachenberg



oleg.schildt@masch.com
 martin.schaarschmidt@masch.com
 Donnerstag, 3. Februar 2022 um 17:27
[Details anzeigen](#)



[Alle herunterladen](#) [Vorschau für alle](#)

Sehr geehrte Gäste,

hiermit erhalten Sie die von Ihnen beantragte **Gästekarte** für Ihren Aufenthalt im Chalet Drachenberg.

Michael Schaarschmidt	
GEBURTSDATUM	REGIONAL FQ-CODE
12.02.1985	ÖVTICKET
GÜLTIGKEITSZEITRAUM	PERSONAL FQ-CODE
03.02.2022 06.02.2022	-
IHR GASTGEBER	RESORT
Chalet Drachenberg	Hasiital
ANZAHL GÄSTE	GÄSTEKARTEN ID
1	148-849-856-344
Jungfrau Region 	

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

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

In der Anlage zu dieser E-Mail erhalten Sie Ihre 'analoge' **Gästekarte** als PDF-Dokument.



Für die Ausstellung des digitalen ÖV-Tickets leiten wir parallel zur Erstellung der digitalen **Gästekarte** einen Auftrag an das Verbundnetzwerk der Transportunternehmen weiter. Die Ausstellung des digitalen ÖV-Tickets erfolgt zeitversetzt und wird Ihnen mit

2. Die E-Mail mit Zusendung des ausgestellten digitalen ÖV-Tickets sieht wie folgt aus:

Ihr ÖV-Ticket für Ihren Aufenthalt im Chalet Drachenberg



oleg.schildt@masch.com
 martin.schaarschmidt@masch.com
 Donnerstag, 3. Februar 2022 um 17:54
[Details anzeigen](#)



[Alle herunterladen](#) [Vorschau für alle](#)

Sehr geehrte Gäste,

hier haben wir für Sie nun auch Ihr persönliches digitales ÖV-Ticket ausgestellt.



[Laden Sie Ihr digitales ÖV-Ticket in Ihre Apple Wallet herunter.](#)

In der Anlage zu dieser E-Mail finden Sie auch eine Druck-Version Ihres ÖV-Tickets als PDF-Dokument. Anwender eines Android Smartphones verwenden bitte das beigefügte PDF-Dokument zum ÖV-Ticket.

Bitte beachten Sie!

Für die Ausstellung des digitalen ÖV-Ticket schreiben die beteiligten Transportunternehmen vor, dass jedes Ticket auf seinen Inhaber personalisiert ausgestellt ist und nur in Verbindung mit einem gültigen Lichtbildausweis verwendet werden kann.

Im Gegensatz zu Ihrer digitalen Gästekarte, die automatisch die Anzahl Ihrer mitreisenden Personen umfasst, müssen Sie für die Nutzung des kostenlosen ÖV-Ticket alle weiteren Tickets unter Angabe der Personendaten separat erfassen. Diesen Personen wird dann neben dem kostenlosen ÖV-Ticket auch automatisch eine persönliche Gästekarte erstellt.

Klicken Sie bitte einfach auf [diesen Link](#)

und beantragen Sie die zusätzlichen ÖV-Tickets für Ihre Begleiter bzw. mitreisenden Gäste.

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

In dieser E-mail wird der Gast auf folgende Voraussetzung des digitalen ÖV-Tickets hingewiesen:

- a. Für die Ausstellung des digitalen ÖV-Ticket schreiben die beteiligten Transportunternehmen vor, dass jedes Ticket auf seinen Inhaber personalisiert ausgestellt ist und nur in Verbindung mit einem gültigen Lichtbildausweis verwendet werden kann.
 - b. Im Gegensatz zu Ihrer digitalen Gästekarte, die automatisch die Anzahl Ihrer mitreisenden Personen umfasst, müssen Sie für die Nutzung des kostenlosen ÖV-Ticket alle weiteren Tickets unter Angabe der Personendaten separat erfassen. Diesen Personen wird dann neben dem kostenlosen ÖV-Ticket auch automatisch eine persönliche Gästekarte erstellt. Klicken Sie bitte einfach auf diesen [Link](#)
3. Außerdem wird das digitale ÖV-Ticket als PDF-Ticket versandt und gleichzeitig wird der zugehörige QR-Code der SBB auch als digitales Ticket zum Download in die Apple Wallet bereitgestellt.

Es wird **KEIN** digitales ÖV-Ticket für die [Google PAY App](#) angeboten, da der QR-Code der SBB nicht den Sicherheitskriterien der [Google PAY](#) entspricht und deswegen nicht in die [Google PAY App](#) übernommen werden kann.

[In dem hier verlinkten Supportdokument](#) verweist der MASCH Support auf eine alternative Android-App, die Apple Wallet kompatibel ist, wenn man nicht das mitgelieferte PDF-Dokument verwenden will.

4. Wenn der Gast mit der Registrierung des digitalen Meldescheins auf die Ausstellung von personalisierten Gästekarten seiner mitreisenden Personen verzichtet hat, ist dies für die Gültigkeit der digitalen Gästekarte kein Problem, denn die digitale Gästekarte des registrierenden Hauptgastes wird grundsätzlich als Mehrpersonen Karte ausgestellt.
5. Das digitale ÖV-Ticket erlaubt nach den Bestimmungen der Transportunternehmen aber kein Mehrpersonen Ticket, insbesondere da die Bergbahnen Meiringen-Hasliberg das Drehkreuz immer nur für eine Person öffnen kann. Deswegen wie oben beschrieben, weisen wir den Gast darauf hin, dass wenn er das digitale ÖV-Ticket verwenden will, muss er wenn nicht bei der Meldung bereits personalisiert für seine mitreisenden Gäste digitale personalisierte Gästekarten beantragen, die dann automatisch auch eine Bestellung der personalisierten digitalen ÖV-Tickets auslösen.

Zusammenfassend empfehlen wir Ihnen Ihre Gäste entsprechend zu beraten, denn wenn Gäste das digitale ÖV-Ticket nicht einsetzen wollen, ist die Beantragung von personalisierten digitalen Gästekarten nicht notwendig!

Frage 2: Wie ist der technische und zeitliche Ablauf der Ausstellung von digitaler Gästekarte und digitalen ÖV-Ticket?

- 1. Die Voraussetzung für die Ausstellung der digitalen Gästekarte ist die vollständige Registrierung im digitalen Meldewesen.**

Hierbei ist zu vermerken, dass die Vollständigkeit von Meldungen insbesondere bei internationalen Gästen an der Eingabe der Passdaten gemessen werden. Für die Ausstellung der digitalen Gästekarte ist zwar die Erfassung der Passdaten nicht zwingend erforderlich, aber ein vollständig ausgefüllter Meldeschein wird bei hohem Aufkommen priorisiert abgewickelt gegenüber einem nicht vollständigen Meldeschein.

Dies kann wie beschrieben bei einem hohen Gästeaufkommen und einer gleichzeitigen Setupeinstellung auf “Manuelle Prüfung der Passdaten” durch den Beherberger zu einer verzögerten Ausstellung der Gästekarten führen. Bei geringem Gästeaufkommen wird diese Verzögerung in der Regel nicht bemerkt, denn die Priorisierung macht sich erst bei einem Aufkommen von mehr als 1000 Gästeregistrierungen an einem Kalendertag bemerkbar.

- 2. Mit der Vervollständigung des digitalen Meldescheins erfolgt intern die Beantragung der digitalen Gästekarte.** Diese wird von CM Studio .GRM-CLOUD automatisch und vollumfassend für alle Gäste durchgeführt. Der Erstellungsprozess einer bzw. mehrere digitaler Gästekarten, die zu einem Meldeschein zugehörig sind dauert nur wenige Sekunden und wird an dem Meldedatensatz direkt angeheftet.

Die Aussendung erfolgt gemäss der Setupeinstellung des Beherbergers, i.d.R. ist die Einstellung auf einen Tag vor Anreise voreingestellt. Wenn der

Gast erst vor Ort den Meldeschein ausfüllt, wird die Aussendung unmittelbar nach Speicherung des Meldescheins durch das System veranlasst.

Bitte beachten Sie!

Beherberger, die die Daten zum Meldewesen selbst erfassen und dabei das Geburtsdatum auslassen, können keine Vollständigkeit mittels Check-Mark erfassen, da das Geburtsdatum für die Ausstellung der digitalen Gästekarte zwingend erforderlich ist.

Insbesondere für die Ausstellung des digitalen ÖV-Tickets ist darüber hinaus auch die Erfassung des Vornamens, der für die Gästekarte nicht erforderlich ist, aber absolut notwendig.

Wird dies übersehen oder nicht beachtet, erfolgt eine Fehlermeldung im Extranet zu dem Meldedatensatz.

3. Sobald die digitale Gästekarte beantragt UND versandt wurde, erfolgt zeitgleich die Bestellung des zugehörigen digitalen ÖV-Tickets beim NOVA-Netzwerk der SBB.

Diese Bestellung wird also an die SBB übermittelt und dort in einem asynchronen Prozess verarbeitet. Dies bedeutet, dass en-bloc bestellte ÖV-Tickets resultierend aus einem zusammengehörigen Meldeschein, in einzelne voneinander unabhängige ÖV-Tickets separiert werden und die Ausstellung für jedes einzelne Ticket voneinander unabhängig bearbeitet wird.

Dieser Prozess liegt vollständig auf der SBB-Seite und kann von CM Studio .GRM-CLOUD weder beeinflusst noch insbesondere priorisiert werden. Die Ausstellung und Zulieferung der ÖV-Tickets erfolgt im besten Fall innerhalb weniger Minuten kann aber auch zeitversetzt erst nach einigen Stunden nach der Ausstellung der digitalen Gästekarte erfolgen.

Insbesondere an Tagen mit einem sehr hohen Gästekartenaufkommen wie zu offiziellen Ferienzeiten und Anreisetagen wie Freitag oder Samstag, hat MASCH und die Jungfrau Region Tourismus AG die Erfahrung gemacht, dass die Responsezeiten aus dem NOVA-Netzwerk der SBB stark variieren und sich die Zustellung verzögert bzw. fehlerhafte Zustellungen von

unvollständigen oder beschädigten Tickets vorkommen.

Insbesondere die Erstellung der PDF-Tickets stellt hier einen gewissen Ansatzpunkt dar. MASCH kommuniziert hier bereits mit den ÖV-Partnern und ist um eine kontinuierliche Verbesserung der Ausstellungsqualität bemüht.

Um die Belastungsfrequenz des NOVA-Netzwerks so niedrig wie möglich zu halten, hat MASCH zum 04.02.2022 die eigene Priorisierung der Ticketbestellungen erweitert und zeitliche wie auch quantitative Limits für jeden Bestellprozess eingeführt. Dies sind notwendige Massnahmen, die durch das Responseverhalten des NOVA-Netzwerks erforderlich wurden.

4. **Bestandteil der erweiterten Prozessanpassungen ist auch eine Einführung von Fehlermeldungen**, die bei einer nicht erfolgreichen Bestellung oder Zustellung eines ÖV-Tickets im Meldedatensatz dem Beherberger angezeigt werden. Sollte also ein Gast ein ÖV-Ticket reklamieren, und sei es nur für einen seiner mitreisenden Zusatzgäste, dann überprüfen Sie bitte im Meldedatensatz den Status der Gästekarte und des digitalen ÖV-Tickets.

Aus dem Beherberger-Extranet kann jeder Beherberger auch ab dem 04.02.2022 jede digitale Gästekarte und jedes erfolgreich ausgestellte ÖV-Ticket einzeln versenden bzw. drucken:

Reservierungsnummer	
Erstellungsdatum	13.01.2022 18:38
Letzte Änderung	13.01.2022 18:38
Gäste-Email versandt	31.01.2022 19:41
Vom Gast ausgefüllt	01.02.2022 20:02
Vollständigkeit geprüft	
Daten gemeldet	
Daten verrechnet	
Gästekarte beantragt	01.02.2022 19:59
Gästekarte versandt	
Gästekarte versenden	
ÖV-Ticket versandt	
ÖV-Ticket drucken ÖV-Ticket versenden	
Gästekarte	426-989-893-035

Ausweisnummer	<input type="text"/>
Kurtaxenbefreiung	Keine Befreiung <input type="button" value="v"/>
Beherbergungsbefreiung	Keine Befreiung <input type="button" value="v"/>
Anmerkung	<input type="text"/>
Gästekarte	381-552-077-880
Gästekarte versandt	05.02.2022 18:35
Gästekarte versenden	
ÖV-Ticket versandt	05.02.2022 21:00
ÖV-Ticket drucken ÖV-Ticket versenden	
Löschen	