

# Digitales Meldewesen

## FAQ Liste 2: Allgemeine Fragen

| Name                           | Date       | Signature            |
|--------------------------------|------------|----------------------|
| Responsible for specification  | 2021-03-25 | Matthias Liedtke     |
| Delivering committed           | 2021-03-28 | Martin Schaarschmidt |
| Update requested               | 2021-07-14 | Martin Schaarschmidt |
| Update published and committed | 2021-07-20 | Matthias Liedtke     |

## Inhaltsverzeichnis der Fragen und Antworten

|   |   |
|---|---|
| Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?   | 3 |
| Welche Channel-Manager und PMS-Software werden unterstützt?   | 3 |
| Ist ein Channel-Manager oder PMS-System für das digitale Meldewesen system-notwendig?   | 4 |
| Ist es richtig, dass wir trotz Channelmanager Hotel-Spider die Gäste, welche bei uns direkt buchen per Telefon oder E-Mail, via «Schnellerfassung» bei Warteliste erfassen müssen? Diese werden nicht automatisch aus unserem Hotelsystem HS/3 gezogen? | 4 |
| Was passiert, wenn ein Gast den Online Check-In vor seiner Anreise nicht durchgeführt hat?  | 5 |
| Muss ein bereits erfasster Gast bei erneuter Anreise seine Daten erneut angeben?  | 5 |
| Warum benötigt jeder Beherberger eine E-Mail- Adresse über die Domain @guest-registration.com?  | 5 |
| Werden E-Mail Nachrichten via booking.com oder Expedia an den Gast weitergeleitet?  | 6 |
| Kann der Gast die digitale Gästekarte auch noch vor Ort beantragen  | 6 |
| Warum ist die Passnummer kein Pflichtfeld und muss diese nacherfasst werden?  | 6 |
| Kann Jungfrau Region Tourismus AG (JRT) die Meldedaten einsehen?  | 7 |
| <b>Wer hat Zugriff auf die Daten meiner Gäste?</b>  | 7 |
| Wie lange werden die Daten gespeichert?   | 7 |
| <b>Kann man einen registrierten Gast im digitalen Meldewesen löschen, wenn die Reservation vom Gast annulliert wurde oder es zu einem No-Show kommt?</b>  | 7 |
| Kann man, wenn der Monat abgeschlossen ist, einen Meldedatensatz korrigieren?   | 8 |
| <b>Kann man automatische E-mails (z.Bsp. eine automatisch versandte Einladung zum Online-Check-In) personalisieren</b>  | 8 |
| Wie kann der Gast der ganzen Familie die Gästekarte weiterleiten?   | 8 |
| Wie kann der Gast diese nutzen, wenn er kein Smartphone hat?  | 9 |
| <b>Kann die Telefonnummer in ein Pflichtfeld für die Mobilfunknummer umgewandelt werden?</b>  | 9 |
| Wird das System jeweils an die neuesten Gesetze / Regelungen des Meldewesens angepasst?   | 9 |

## Was mache ich, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

---

1. Sie können Ihr Passwort über den folgenden Link zurücksetzen:  
<https://www.registration-jungfrauregion.swiss/de/remind-password/>
2. Über den folgenden Link kann der Anwender jederzeit mit seinem existierenden Passwort sein Userprofil öffnen und sein persönliches Passwort verändern. Dies ist ein Vorgang den wir jedem Anwender im TOURIST-Interface empfehlen:  
<https://www.registration-jungfrauregion.swiss/de/user-profile>
3. Über den folgenden Link erhalten Sie eine ausführliche Dokumentation, wie Sie Ihr Passwort erneuern können:  
<https://customer-service.masch.com/de/faq-password-renewal>

---

## Welche Channel-Manager und PMS-Software werden unterstützt?

---

1. Direkte Unterstützung für das digitale Meldewesen gibt es bisher nur durch den Channel-Manager Hotel-Spider von der Tourisoft AG in Nyon.
2. Ab dem 15.04.2021 wird es eine dokumentierte Entwicklerschnittstelle geben, über die Anbieter von PMS- und Channel-Manager-Software automatisierte Datenübertragungen zum digitalen Meldewesen entwickeln können.

Hierzu ist eine Entwickler-Registrierung bei MASCH notwendig:

<https://customer-service.masch.com/en/partnerweb-registration/>

Fragen senden Sie bitte an Matthias Liedtke im MASCH Customer Service unter [Matthias.Liedtke@masch.com](mailto:Matthias.Liedtke@masch.com).

## **Ist ein Channel-Manager oder PMS-System für das digitale Meldewesen system-notwendig?**

---

Nein, die ganze Registrierung von Gästen kann auch ohne Channel-Manager oder PMS-System erfolgen, bzw. über eine QR-Code im Beherbergungsbetrieb vor Ort durch den Gast ausgeführt werden.

Im Zentrum der Digitalisierung steht das Ziel, dass die Gäste die Erfassung durchführen und nicht die Rezeption des Beherbergers.

---

## **Ist es richtig, dass wir trotz Channelmanager Hotel-Spider die Gäste, welche bei uns direkt buchen per Telefon oder E-Mail, via «Schnellerfassung» bei Warteliste erfassen müssen? Diese werden nicht automatisch aus unserem Hotelsystem HS/3 gezogen?**

---

Das ist korrekt, wie leider fast alle PMS-Systeme verfügt HS/3 über keine Schnittstelle zum digitalen Meldewesen und liefert dem Channel-Manager keine Buchungen zurück.

Wir stellen ab circa 15.04.2021 eine Server-Schnittstelle zur Verfügung, die den Herstellern von PMS-Software und deren Anbietern den Zugang zum digitalen Meldewesen erleichtern soll.

Leider haben wir immer wieder festgestellt, dass wir trotzdem nicht auf große Gegenliebe seitens der PMS-Anbieter und vor allem auf sehr hohe Kosten für die Hotels stossen. Sobald die Programmierschnittstelle fertig ist, werden wir Sie informieren und Sie können sich dann an HS/3 wenden, ob die Kollegen bereit sind Ihnen eine entsprechende Anbindung zu schaffen. Lassen Sie sich aber bitte im Vorfeld anfallende Kosten nennen.

Grundsätzlich haben wir deswegen für derartige Fälle die Schnellerfassung implementiert, da die meisten Hotels bisher von Schnittstellen zu Ihren PMS Anwendungen aufgrund der Kosten seitens der PMS-Anwendung abgesehen haben.

## Was passiert, wenn ein Gast den Online Check-In vor seiner Anreise nicht durchgeführt hat?

---

1. Der Beherberger erhält am Anreisetag eine Erinnerungsmail, mit den Gästen, die sich nicht vollständig registriert haben.
2. Auf einem Tablet kann der Link zum zugehörigen Meldeschein aus dieser E-Mail heraus geöffnet werden, so dass der Gast daraufhin die Registrierung am Tablet direkt durchführen kann.
3. Alternativ kann der Beherberger dem Gast die Registrierung über sein eigenes Smartphone anbieten. Dazu ist lediglich das Abscannen eines QR-Codes notwendig, den der Beherberger für solche Zwecke bereitstellen kann. MASCH Software Solutions arbeitet hier an einem Aufsteller (DIN A4 Format), der zugleich die Funktionsweise des QR-Codes erläutert und den QR-Code des Beherbergers integriert.

---

## Muss ein bereits erfasster Gast bei erneuter Anreise seine Daten erneut angeben?

---

**Nein**, die Vorerfassung seitens des Beherbergers ermittelt aufgrund der E-Mail-Adresse alle vorliegenden Daten automatisch. Dies gilt nur für den Fall, dass der Gast bereits einmal als Gast beim selben Beherberger registriert wurde.

---

## Warum benötigt jeder Beherberger eine E-Mail- Adresse über die Domain @guest-registration.com?

---

Damit der Server der Meldewesendatenbank beglaubigte und signierte E-Mails im Namen des Beherbergers versenden kann, wurde eine eindeutige E-Mail Domain für alle Mandanten des digitalen Meldewesens definiert. Dieses Verfahren verringert das Risiko, dass der Spam-Filter eines Gastes die Nachrichten blockiert.

## Werden E-Mail Nachrichten via booking.com oder Expedia an den Gast weitergeleitet?

---

- booking.com - Nein, Nachrichten werden nicht an den Gast weitergeleitet. Um trotzdem eine automatisierte Nachricht an Gäste, die via Booking.com gebucht haben auszusenden, bietet Booking.com einen entsprechenden Nachrichtenversand über das Extranet von Booking.com. Hier finden Sie ab Seite 85ff. im Benutzerhandbuch von CM Studio .GRM-CLOUD alle notwendigen Informationen.
- Expedia - Ja, abhängig von den Einstellungen, die der Berherberger im Mandanten-Setup und dem Expedia Extranet definieren hat.

Weitere Informationen erhalten Sie im Handbuch auch den Seiten 13 und 85 sowie in Anhang A.

Link zum Benutzerhandbuch:

<https://customer-service.masch.com/de/cmstudio-grmadmin-manual/>

---

## Kann der Gast die digitale Gästekarte auch noch vor Ort beantragen

---

**Ja**, der Beherberger kann jederzeit eine Gästekarte aktivieren, automatisch versenden und/oder ausdrucken.

---

## Warum ist die Passnummer kein Pflichtfeld und muss diese nacherfasst werden?

---

Im Fall von Staatsbürgern der Schweiz und Liechtenstein besteht für die Erfassung von Ausweisdaten keine Pflicht im Inland (Schweiz).

Bei einem vorgeschalteten Online Check-In ist die Erfassung der Passdaten nicht als Pflichtfeld gesetzt, um die Vorerfassung der Meldescheine weitestgehend zu unterstützen. Aus Erfahrungen in der Airlinebranche können wir bestätigen, dass bei einer frühzeitigen Registrierung die Zwangseingabe der Passdaten zu hohen Abbruchraten führen. Aus diesem Grund ist dies beim Meldewesen im Voraus Check-In nicht als Zwangsfeld gesetzt, muss aber bei Anreise dann nachgeholt werden.

## Kann Jungfrau Region Tourismus AG (JRT) die Meldedaten einsehen?

**Nein**, der JRT stehen grundsätzlich keine Daten des Meldewesens zur Verfügung.

## Wer hat Zugriff auf die Daten meiner Gäste?

**Nur der beherbergende Betrieb selbst.**

Außerdem kann die Polizei im begründeten Fall der Überprüfung von reisedaten auf die Daten der Gäste zugreifen.

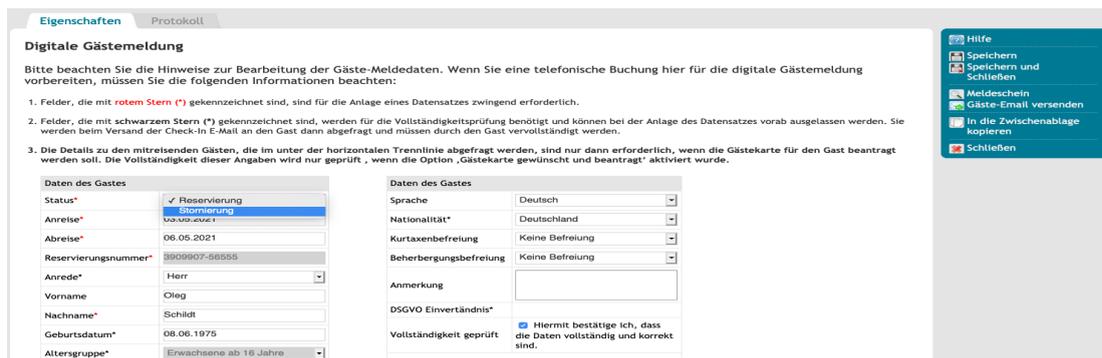
## Wie lange werden die Daten gespeichert?

Die gesetzliche Aufbewahrungsfrist im Meldearchiv beträgt 5 Jahre.

## Kann man einen registrierten Gast im digitalen Meldewesen löschen, wenn die Reservierung vom Gast annulliert wurde oder es zu einem No-Show kommt?

Solange die Daten nur in der Warteliste stehen, können die Daten noch gelöscht werden.

Sobald die Daten des Gastes in die INBOX übertragen wurden, können Sie nicht mehr gelöscht werden. Es ist aber noch möglich die Buchung zu stornieren. Mit Stornierung wird diese Buchung dann aus dem Workflow herausgenommen und sofort in das Meldearchiv verschoben. Es erfolgt keine Berücksichtigung der Buchung für das Kurtaxen-Reporting.



**Digitale Gästemeldung**

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

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

| Daten des Gastes     |   | Daten des Gastes        |   |
|----------------------|---|-------------------------|---|
| Status*              | <input checked="" type="checkbox"/> Reservierung<br><input checked="" type="checkbox"/> Stornierung | Sprache                 | Deutsch   |
| Anreise*             | NO SHOWNICE   | Nationalität*           | Deutschland   |
| Abreise*             | 08.05.2021  | Kurtaxenbefreiung       | Keine Befreiung   |
| Reservierungsnummer* | 9809907-56555   | Beherbergungsbefreiung  | Keine Befreiung   |
| Anrede*              | Herr  | Anmerkung               |   |
| Vorname              | Oleg  | DSGVO Einverständnis*   | <input checked="" type="checkbox"/> Hiermit bestätige ich, dass die Daten vollständig und korrekt sind. |
| Nachname*            | Schildt   | Vollständigkeit geprüft |   |
| Geburtsdatum*        | 08.06.1975  |                         |   |
| Altersgruppe*        | Erwachsene ab 16 Jahre  |                         |   |

Rechtsklick-Menü:

- Hilfe
- Speichern und Schließen
- Meldeschein
- Gäste-Email versenden
- In die Zwischenablage kopieren
- Schließen

---

## **Kann man, wenn der Monat abgeschlossen ist, einen Meldedatensatz korrigieren?**

---

Nach dem Check-Out werden die Daten der Gäste in das Reporting übertragen. Hier können die Daten noch vervollständigt werden, das ist aber nur für den Manager-Account des Betriebs möglich.

Um die Daten zu bearbeiten, müssen sie zuvor entsperrt werden.

Auch nach Abschluss eines Monats kann auf diese Art und Weise eine Korrektur vorgenommen werden und diese als Korrekturbuchung übermittelt werden.

---

## **Kann man automatische E-mails (z.Bsp. eine automatisch versandte Einladung zum Online-Check-In) personalisieren**

---

Ja, der Betrieb hat die Möglichkeit die verschiedenen E-Mail-Vorlagen, die zur Kommunikation mit dem Gast zum Einsatz kommen, über den Karteireiter **“E-Mail Vorlagen”** zu bearbeiten.

**Wichtig:** Bitte achten Sie darauf, dass Sie keine Platzhalter (z.B. {Name}) aus den Vorlagen entfernen.

---

## **Wie kann der Gast der ganzen Familie die Gästekarte weiterleiten?**

---

Der buchende Gast, kann bei der Buchung personalisierte Gästekarten für Familienmitglieder oder Mitreisende beantragen.

Wenn für die weiteren Gästekarten eine E-Mail-Adresse hinterlegt wird, werden die Gästekarten an die entsprechenden E-Mail-Adressen zugestellt.

Gibt der buchende Gast keine E-Mail-Adressen an, da sie unbekannt sind, oder seine Kinder keine E-Mail-Konten haben, werden die Gästedaten dem buchenden Hauptgast geschickt, dieser kann die Gästekarten dann weiterleiten oder ausdrucken.

---

## Wie kann der Gast diese nutzen, wenn er kein Smartphone hat?

---

Wenn es dem Gast nicht möglich ist, die Gästekarte in digitaler Form mit sich zu führen, da er z.B. kein Smartphone besitzt, kann die Gästekarte auch ausgedruckt werden.

Die analoge Variante der Gästekarte kann durch den Beherberger aus dem Extranet heraus ausgedruckt und übergeben werden.

---

## Kann die Telefonnummer in ein Pflichtfeld für die Mobilfunknummer umgewandelt werden?

---

**Nein**, Sie können keines der Felder umbenennen und auch nicht den Status eines Feldes in ein Zwangsfeld konvertieren. Da wir uns im digitalen Meldewesen auf die offiziellen Anforderungen stützen müssen, ist z.Bsp. das Feld Telefon in "**Kann**"-Feld, da sich eine solche Zwangsabfrage als zu starker Eingriff in die Persönlichkeitsrechte der Gäste darstellen würde.

---

## Wird das System jeweils an die neuesten Gesetze / Regelungen des Meldewesens angepasst?

---

**JA**,

Anpassungen am allgemeinen Meldeverfahren werden natürlich in das digitale Meldewesen übernommen sobald diese Änderungen von der Tourismus-Organisation an den MASCH Customer Service kommuniziert werden und gehören voll und ganz zur Upgrade-Maintenance.

---

**Ideal wäre, wenn das Login für registrierte Anwender etwas einfacher zugänglich wäre.**

---

Der Link zum Login ist der leichteste Link, den man definieren kann, denn er umfasst neben dem Domainnamen nur die Erweiterung /admin/:

<https://www.registration-jungfrauregion.swiss/admin/>

**Bitte beachten Sie,**

dass die Domain zum digitalen Meldewesen eine "interne" Domain ist, die keinen Öffentlichkeitsverkehr anziehen soll und will.

Aus diesem Grund und zum Schutz gegen SPAM ist hier keine Integration in das reguläre Portal der Tourismus-Organisation ([www.jungfrauregion.swiss](http://www.jungfrauregion.swiss)) vorgenommen wurden.

Wenn Sie die Seite ohne .../admin/... aufrufen, leitet der Aufruf automatisch auf die reguläre Seite der Tourismusorganisation weiter. Dies ist seitens der Internet-Registrierungsbehörden aber wiederum notwendig, wenn keine eigene öffentliche Seite für diese Domain bereitgestellt wird. Ansonsten würden alle E-Mails, die der Server zum digitalen Meldewesen zur Ausstellung der Gästekarten versendet, black-gelistet und nicht bei Ihren Empfängern ankommen.

Wir empfehlen Ihnen den Link: <https://www.registration-jungfrauregion.swiss/admin/> in Ihre Liste der Lesezeichen abzulegen, dann ist der Aufruf im Browser ganz einfach.