

Digitales Meldewesen

FAQ Liste 3: Fragen zum Extranet-Interface für Beherberger

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

Eine ausführliche Beschreibung der zugehörigen Funktionen, die sich aus dieser FAQ-Liste ergeben, finden Sie im Benutzerhandbuch für GRM-Administratoren unter folgendem Link:

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

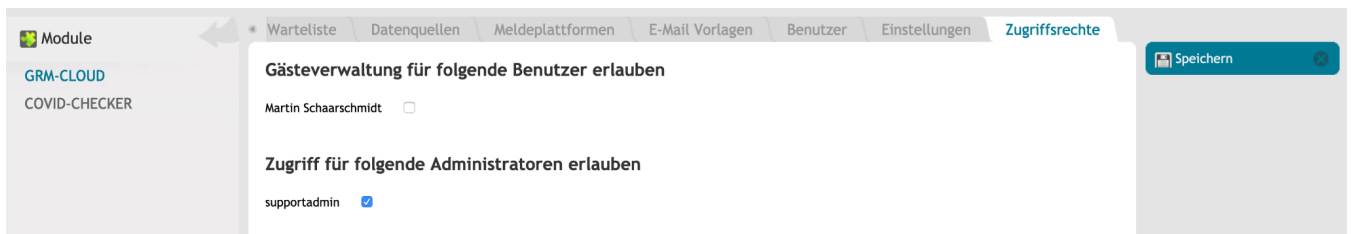
Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Welche Berechtigungen benötigen meine Mitarbeiter für die Bearbeitung?	3
Wie kann ich dem Support Zugriff gewähren und wieder „aussperren“?	3
Lassen sich auch weitere Administratoren in Ihrem Mandanten-Account anlegen?	3
Wo finde ich den QR-Code für meinen Betrieb?	4
Kann ich Benutzer löschen, wenn diese aus dem Unternehmen ausscheiden?	4
Wie oft und wann genau werden die Daten von Online-Reservationen via Hotel-Spider an das digitale Meldewesen übermittelt?	5
Wie läuft das Anmeldeprozedere, weil um 17.00 Uhr noch kein Link zum Meldeschein vorhanden ist?	5
Ist es möglich bei der Vorabkontrolle des Kurtaxen Reports die Anzahl der gesamten Logiernächte berechnen zu lassen?	5
Ist es richtig, dass wir trotz direkter Channelmanager- Anbindung die Gäste, die bei uns direkt per Telefon oder E-Mail buchen via «Schnellerfassung» eingeben müssen. Diese werden nicht automatisch aus unsere PMS-Software gezogen?	6
Kann man einen registrierten Gast im digitalen Meldewesen löschen, wenn die Reservation vom Gast annulliert wurde oder es zu einem No-Show kommt?	6
Gibt es für die Rezeption, die Möglichkeit individuelle Gästekarten auszustellen, wenn der Gast diese Funktion übersehen hat?	7
Gibt es eine automatische Benachrichtigung an die Rezeption, wenn ein Gast noch nicht online eingekcheckt hat?	7
Wie kann man die Gäste-Email mit der Einladung zum Online-Checkin erneut versenden?	7
Wenn jemand die Gästekarte nicht per Mail erhalten hat – wie können wir diese rasch erneut senden oder diese drucken?	8

Welche Berechtigungen benötigen meine Mitarbeiter für die Bearbeitung?

- **GRM Operator** - wenn der Benutzer die täglichen Check-In und Check-Outs vornimmt.
- **GRM Administrator** - wenn der Benutzer auch korrigierende Tätigkeiten an den Meldedaten vornimmt und das Reporting durchführt.

Wie kann ich dem Support Zugriff gewähren und wieder „aussperren“?



Über den Karteireiter “Zugriffsrechte” im Modul GRM-CLOUD können Sie wie auf dem Screenshot oben angezeigt, z.Bsp. dem “**supportadmin**” Zugriff gewähren, in dem Sie das Check-Mark Häkchen setzen und die Einstellung zu speichern.

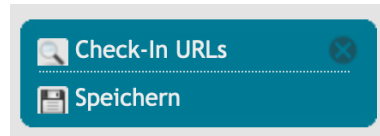
Nach erfolgter Support-Session, müssen Sie dann den Zugriff durch Entfernen des Check-Marks speichern und deaktivieren.

Lassen sich auch weitere Administratoren in Ihrem Mandanten-Account anlegen?

Ja, der Manager des Mandanten-Accounts kann entsprechende Benutzerrechte vergeben, in dem er dem weiteren Benutzer die Benutzergruppe “**GRM Administrator**” vergibt.

Wo finde ich den QR-Code für meinen Betrieb?

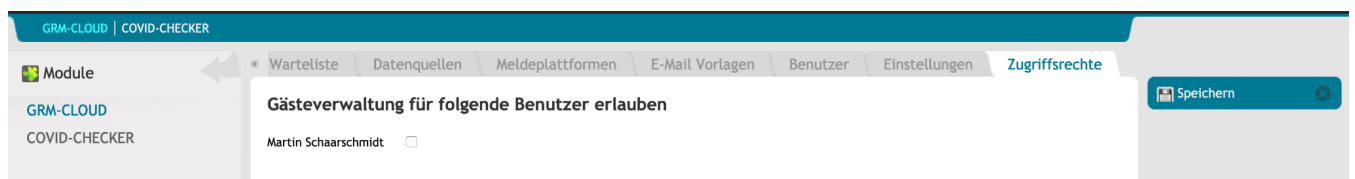
Sie können die QR-Codes in den Einstellungen Ihres Hotel-Mandanten generieren und dann ausdrucken. Wählen Sie die Funktion **“Check-In URLs”** in der Funktionsmenüleiste auf der rechten Seite aus:



Kann ich Benutzer löschen, wenn diese aus dem Unternehmen ausscheiden?

Nein, ein Benutzer kann nicht einfach gelöscht werden, da die Bearbeitung der archivierungspflichtigen Meldungen an die Protokollierung der Benutzer fest gebunden ist. Deswegen müssen die Benutzer, auch über ihre Zugehörigkeit zu dem Unternehmen des Beherbergers erhalten bleiben, da die Dokumentationspflicht und damit auch die Protokollierung für 5 Jahre archiviert wird.

Um einen ausgeschiedenen Mitarbeiter daran zu hindern, dass er weiterhin Einsicht in das digitale Meldewesen hat, können Sie einen Benutzer deaktivieren und ihm somit den Zugriff abschalten.



Wie oft und wann genau werden die Daten von Online-Reservationen via Hotel-Spider an das digitale Meldewesen übermittelt?

Zweimal pro Tag, werden alle aktualisieren und neuen Onlinebuchungen bei Hotel-Spider abgefragt. Dies erfolgt jeweils um 01.00 Uhr in der Nacht und um 13.00 Uhr am Nachmittag.

Fall-Szenario:

Ein Gast reserviert kurzfristig um 15.00 Uhr online ein Zimmer und reist um 17.00 Uhr an. Die Daten werden via Hotel-Spider an das digitale Meldewesen erst um um 01.00 Uhr in der Nacht übergeben.

Wie läuft das Anmeldeprozedere, weil um 17.00 Uhr noch kein Link zum Meldeschein vorhanden ist?

Der Gast sollte mit Hilfe des QR-Codes über ein Tablet an der Rezeption oder über sein Smartphone einchecken. Der Check-In steht dann in der Warteliste und kann am nächsten Morgen mit der Online-Buchung aus Hotel-Spider synchronisiert werden, um dann als vollständiger Datensatz automatisch im Karteireiter **“Aufenthalt”** gespeichert zu werden.

Ist es möglich bei der Vorabkontrolle des Kurtaxen Reports die Anzahl der gesamten Logiernächte berechnen zu lassen?

Es gibt keine Funktion für eine Summation in den Reports. Es ist aber möglich, einen CSV-Export zu generieren, die exportierte Datei in Excel zu bearbeiten und dort eine Summation zu bilden.



Den Export können Sie im Report auf der rechten Seite vornehmen.

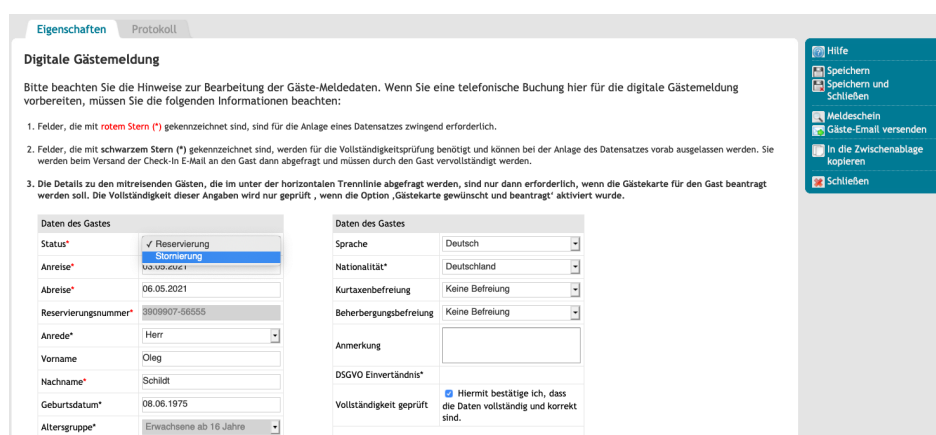
Ist es richtig, dass wir trotz direkter Channelmanager- Anbindung die Gäste, die bei uns direkt per Telefon oder E-Mail buchen via «Schnellerfassung» eingeben müssen. Diese werden nicht automatisch aus unsere PMS-Software gezogen?

Das ist korrekt, wie leider fast alle PMS-Systeme verfügt HS/3 über keine Schnittstelle zum digitalen Meldewesen und liefert dem Channel-Manager auch keine Buchungen zurück. Wir stellen für diese Option eine Server-Schnittstelle den Herstellern von PMS-Software zur Verfügung um den Anbietern den Zugang zum digitalen Meldewesen zu erleichtern. Leider haben wir immer wieder festgestellt, dass wir trotzdem nicht auf große Gegenliebe seitens der PMS-Anbieter und vor allem auf sehr hohe Kosten gestossen für die Hotels sind. Deswegen haben wir 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.

Kann man einen registrierten Gast im digitalen Meldewesen löschen, wenn die Reservation 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.



Eigenschaften Protokoll

Digitale Gästemeldung

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

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

Daten des Gastes		Daten des Gastes	
Status*	<input checked="" type="checkbox"/> Reservierung <input checked="" type="checkbox"/> Stornierung	Sprache	Deutsch
Anreise*	03.10.2021	Nationalität*	Deutschland
Abreise*	06.05.2021	Kurtaxenbefreiung	Keine Befreiung
Reservierungsnummer*	8909907-56555	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	<input checked="" type="checkbox"/>
Geburtsdatum*	08.06.1975		
Altersgruppe*	Erwachsene ab 16 Jahre		

Hilfe
Speichern
Speichern und Schließen
Meldeschrein
Gäste-E-Mail versenden
In die Zwischenablage kopieren
Schließen

Gibt es für die Rezeption, die Möglichkeit individuelle Gästekarten auszustellen, wenn der Gast diese Funktion übersehen hat?

JA,

dafür muss der Buchungssatz nur im Extranet zur Bearbeitung geöffnet werden. Dort kann man im unteren Teil der Maske Details der weiteren Gäste angeben.

Gibt es eine automatische Benachrichtigung an die Rezeption, wenn ein Gast noch nicht online eing_checked hat?

JA,

dies wird im [Anwenderhandbuch](#) auf den Seiten 11 und 12 sowie ab Seite 44ff erläutert. Hierzu noch einmal ein Screenshot wie Ihre Einstellungen aussehen sollten:

Benachrichtigen		E-Mail für Benachrichtigung
Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste	GRM - Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Hotel Jungfraubahnen AG)	{guest_email}
E-Mail für die Gästekarte	GRM - Vorlage für die Gästekarte (Hotel Jungfraubahnen AG)	{guest_email}
Erinnerungs-Mail an das Hotel	GRM - Einige elektronische Gästemeldescheine erfordern Ihre Aufmerksamkeit (Hotel Jungfraubahn)	{hotel_email}
Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Warteliste)	GRM - Benachrichtigung an den/die Gast/Gäste (Warteliste) (Hotel Jungfraubahnen AG)	{guest_email}
Benachrichtigung an das Hotel (Warteliste)	GRM - Benachrichtigung an das Hotel (Warteliste) (Hotel Jungfraubahnen AG)	{hotel_email}
Einzucheckende Gäste	GRM - CHECKIN GÄSTE LISTE AKTUELLER TAG (Hotel Jungfraubahnen AG)	musterman@gmail.com
Auszucheckende Gäste	GRM - CHECKOUT GÄSTE LISTE AKTUELLER TAG (Hotel Jungfraubahnen AG)	mustermann@gmail.com

Wir empfehlen eine kostenlose E-Mail Adresse bei GMAIL oder vergleichbarem Dienst anzulegen und das zugehörige Mailprogramm auf dem Tablet zu installieren, damit man den Gast an der Rezeption bei der Anreise direkt digital einchecken lassen kann.

Wie kann man die Gäste-Email mit der Einladung zum Online-Checkin erneut versenden?

Welche Optionen Ihnen zum Versenden der Gärtel-Email zur Verfügung stehen, können Sie [diesem hier verlinkten FAQ-Dokument entnehmen](#).

Wenn jemand die Gästekarte nicht per Mail erhalten hat – wie können wir diese rasch erneut senden oder diese drucken?

Welche Optionen Ihnen zum Versenden der Gästekarte zur Verfügung stehen, oder wie Sie diese ausdrucken, können Sie [diesem hier verlinkten FAQ-Dokument entnehmen](#).