Allgemeine Fragen und Antworten zur Pre-Arrival Gästekarten Registration

Name	Date	Signature
Responsible for specification	2023-07-20	Matthias Liedtke
Delivering committed	2023-07-20	Martin Schaarschmidt
Update requested		
Update published and committed		

(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 der Fragen und Antworten

Bei der Registrierung wird ein Login verlangt - wie komme ich zu diesem Login? 3

Mein gewähltes Passwort wird nicht angenommen.

Welche Voraussetzungen muss ein Passwort erfüllen? 3

Können sich Beherberger, welche registriert sind, auch wieder «entregistrieren»? 3

Müssen sich Mitarbeiter meines Betriebs ebenfalls für die Seite registrieren? 3

Lassen sich auch weitere Administratoren in Ihrem Mandanten-Account anlegen? 3

Welche Berechtigungen benötigen meine Mitarbeiter für die Bearbeitung? 4

Kann ich Benutzer löschen, wenn sie aus dem Unternehmen ausscheiden? 4

Ist eine Channel-Manager- oder PMS-Software für die Pre-Arrival Gästekarten Registration notwendig? 5

Welche Channel-Manager und PMS-Software werden unterstützt? 5

Werden E-Mail Nachrichten via booking.com oder Expedia an den Gast weitergeleitet? 6

Kann die Gästeinformation von Flims Laax Falera die Gästedaten einsehen? 7

Wer hat Zugriff auf die Daten meiner Gäste? 7

Wie kann ich dem Support Zugriff gewähren und wieder „aussperren“? 7

Welche Möglichkeiten gibt es, um als Beherberger einen Gast zu erfassen? 7

Kann man einen registrierten Gast der Pre-Arrival Gästekarten Registration löschen, wenn die Reservation vom Gast annulliert wurde oder es zu einem No-Show kommt? 8

(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

Bei der Registrierung wird ein Login verlangt - wie komme ich zu diesem Login?

Bei der Registrierung wählen Sie einen Login, den Sie nach eigenen Maßgaben vergeben können. Dieser Login wird für die zukünftige Anmeldung benötigt.
Wir empfehlen Ihnen: **Ihre persönliche E-Mail-Adresse zu verwenden**

Mein gewähltes Passwort wird nicht angenommen. Welche Voraussetzungen muss ein Passwort erfüllen?

Bitte beachten Sie, dass Ihr Passwort mindestens eine Länge von 8 Zeichen haben muss. Außerdem muss es mindestens einen Großbuchstaben, eine Ziffer und ein Sonderzeichen beinhalten.

Können sich Beherberger, welche registriert sind, auch wieder «entregistrieren»?

Wenn der Beherberger seine Gastgeber Tätigkeit aufgibt, kann in Absprache mit der Gästeinformation von Flims Laax Falera prinzipiell der Mandant deaktiviert werden.

Müssen sich Mitarbeiter meines Betriebs ebenfalls für die Seite registrieren?

Nein, nach erfolgreicher Registrierung können im Extranet weitere Benutzer durch den Manager des Mandanten angelegt werden.

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

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

(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

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 Daten vornimmt.

Kann ich Benutzer löschen, wenn sie 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.

(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

Ist eine Channel-Manager- oder PMS-Software für die Pre-Arrival Gästekarten Registration notwendig?

Nein, die ganze Registrierung von Gästen kann auch ohne Channel-Manager oder PMS-System erfolgen, wir empfehlen in diesem Fall die Erfassung des Gastes über die Schnellerfassung.

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

Welche Channel-Manager und PMS-Software werden unterstützt?

Folgende Datenquellen werden unterstützt:

- Hotel Spider Channel Manager
- Protel I/O
- CSV Generic (MASCH Format)
- CSV (AIDA)
- MASCH OTA EXCHANGE
- MASCH IBE (CM Studio .iBooking)
- LOFTBIRD PMS
- Book.World PMS für Hostels

Darüber hinaus wird eine dokumentierte Entwicklerschnittstelle angeboten, über die weitere Anbieter von PMS- und Channel-Manager-Software automatisierte Datenübertragungen entwickeln können.

Hierzu ist eine Entwickler-Registrierung bei MASCH notwendig:

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

(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

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

- **booking.com** - Nein, Nachrichten werden nicht an den Gast weitergeleitet.
  Diese Gäste müssen vor Ort bei der Anreise die Nachricht erhalten. Hierzu ist es notwendig, dass der Gastgeber die gültige E-Mail Adresse vom Gast erfragt, in das System einträgt und dann die Zusendung der E-Mail per Mausklick auslöst.

- **Expedia** - Ja, lässt alle E-Mails an die Gäste durch.

- **AIRBNB** - Nein, Nachrichten werden nicht an den Gast weitergeleitet.
  Diese Gäste müssen vor Ort bei der Anreise die Nachricht erhalten. Hierzu ist es notwendig, dass der Gastgeber die gültige E-Mail Adresse vom Gast erfragt, in das System einträgt und dann die Zusendung der E-Mail per Mausklick auslöst.

Weitere Informationen erhalten Sie im Handbuch im FAQ-Center unter:

https://flims-laax-falera.guest-registration.com/de/faq-center/

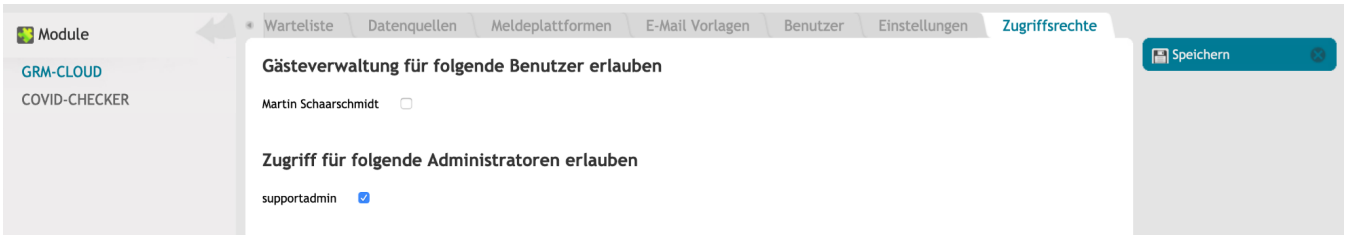
Kann die Gästeinformation von Flims Laax Falera die Gästedaten einsehen?

Nein, die Daten stehen grundsätzlich nur dem Beherberger zur Verfügung.

Wer hat Zugriff auf die Daten meiner Gäste?

Nur der beherbergende Betrieb bzw. der Vermieter einer Ferienwohnung selbst.

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.

Welche Möglichkeiten gibt es, um als Beherberger einen Gast zu erfassen?

- Erfassung über Extranet und/oder
- system-automatisierte Erfassung via Schnittstelle von PMS- oder Channel-Manager Software bzw. über CSV-Import

(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

Kann man einen registrierten Gast der Pre-Arrival Gästekarten Registration löschen, wenn die Reservation vom Gast annulliert wurde oder es zu einem No-Show kommt?

Sobald die Daten des Gastes in der INBOX stehen, 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.

Wenn Sie noch Fragen zur Software der Pre-Arrival Gästekarten Registration haben, zögern Sie bitte nicht, die Gästeinformation von Flims Laax Falera zu kontaktieren.

Die Gästeinformation von Flims Laax Falera steht Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Unsere Öffnungszeiten sowie die richtigen Rufnummern finden Sie unter folgendem Link: https://flims-laax-falera.guest-registration.com/de/contact/.

(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