MASCH
SOFTWARE SOLUTIONS

CM STUDIO **.GRM-CLOUD**

Digitales Meldewesen für Hotels und Ferienwohnungen in Städten und Regionen

MASCH
SOFTWARE SOLUTIONS

CM STUDIO .GRM-CLOUD

Welche wichtigen Voraussetzungen aus Sicht von Hotellerie und Parahotellerie muss das digitale Meldewesen erfüllen?

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". 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 kommuniziert und nicht mit einem Dritten.

Die Ausnahme ist bei OTAs wie Booking.com und Expedia und kann für diese Ausnahmen different gestaltet werden.

Der Buchungsvertrag besteht zwischen Beherberger und Gast, aber das Hotel 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 bei Anreise vor Ort zu vereinfachen.

Die digitale Gästeerfassung bei der Anreise des Gastes kann über eine spezielle Landingpage auf einem iPad oder ähnlichem mobilen Gerät möglich sein.

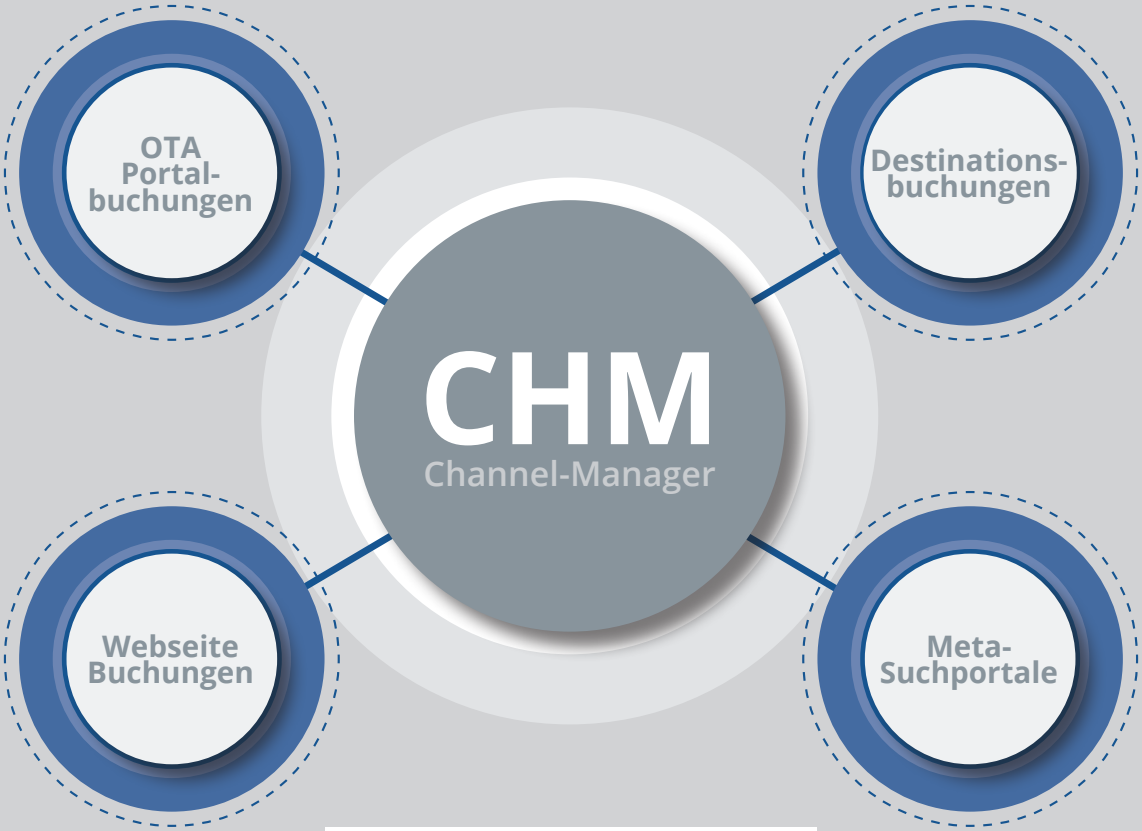
Auch die Smartphones der Gäste können dazu genutzt werden.

CM STUDIO .GRM-CLOUD

Das Meldewesen ist ein wichtiger Bestandteil
des digitalen Destinations Marktplatzes

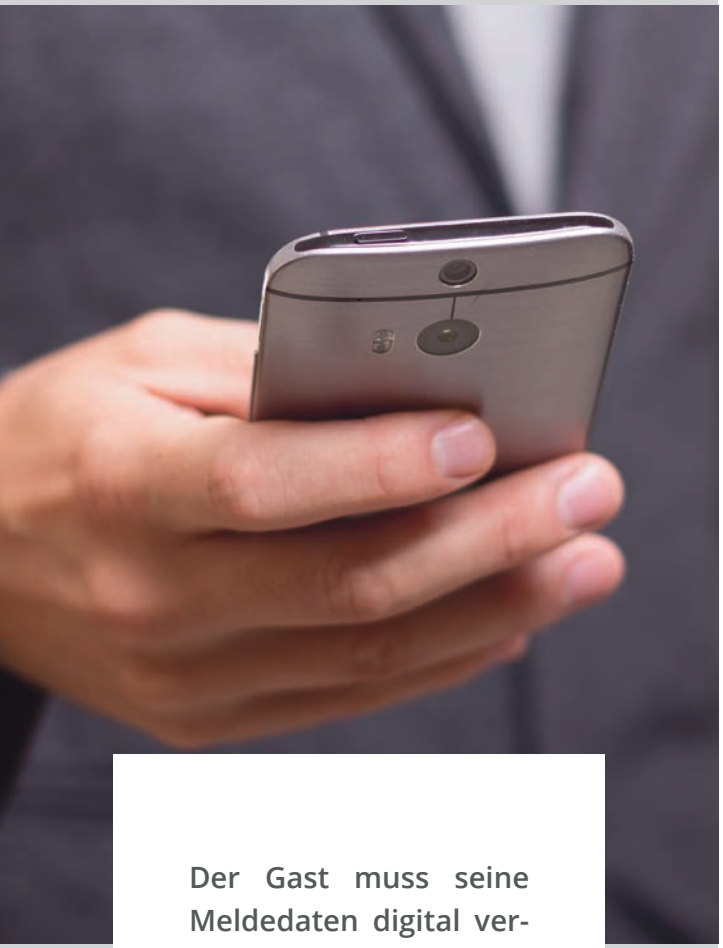
CM Studio .GRM-CLOUD bietet zwei sich ergänzende Workflows
für die Registrierung der Meldedaten

1. BUCHUNGEN VIA CHANNEL-MANAGER IN REGISTRIERUNGEN KONVERTIEREN



Das zentrale Modul für die Online-Buchungen ist der Channel-Manager (CHM).

Darauf setzt das digitale Meldewesen mit der CM Studio .GRM-CLOUD auf.



CHM

CHANNEL-MANAGER

Der Channel-Manager verfügt nicht automatisch über alle notwendigen Daten.

Name, Anschrift und Wohnort sind in der Regel vorhanden.

Der Reisezeitraum und die Gästeanzahl liegen grundsätzlich vor.

E-Mail Adressen und Telefonnummern werden bei einigen OTA's blockiert.

Eine direkte Kommunikation mit dem Gast ist außer bei OTA's wie Booking.com über die E-Mail Adresse in der Regel möglich.

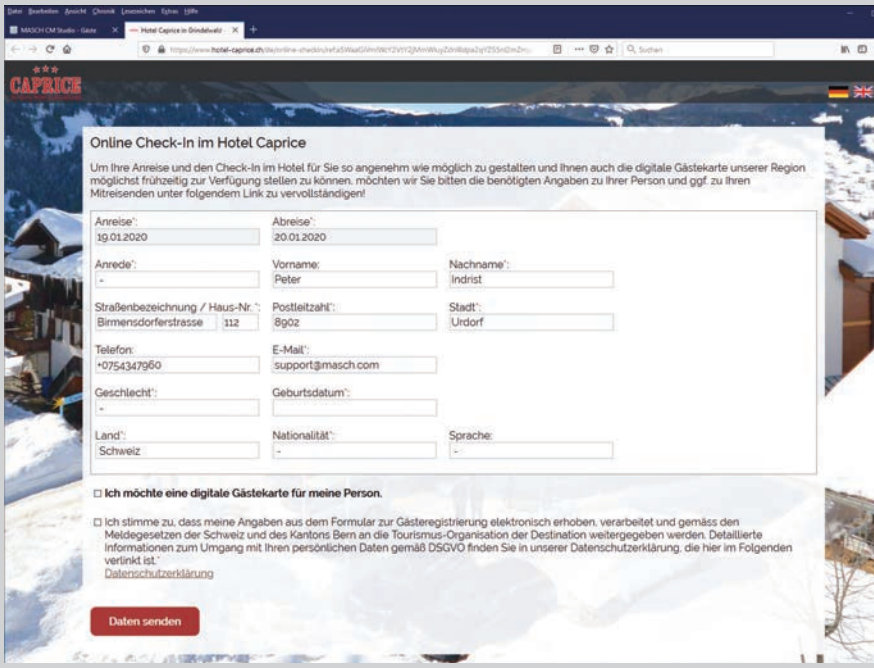
Geburtsdatum und ggf. Passdaten werden bei allen Buchungen nicht abgefragt und müssen nacherfasst werden.

Der Gast muss seine Meldedaten digital vervollständigen.

Die Beachtung der DSGVO ist für diesen Prozessabschnitt wichtig:

Die Kommunikation rund um das Meldewesen findet zwischen dem Beherberger und dem Gast statt.

Der Gast muss bei der Vervollständigung der Meldedaten gleichzeitig die digitale Verarbeitung und Weitergabe der Daten an die Tourismus-Organisation bestätigen.

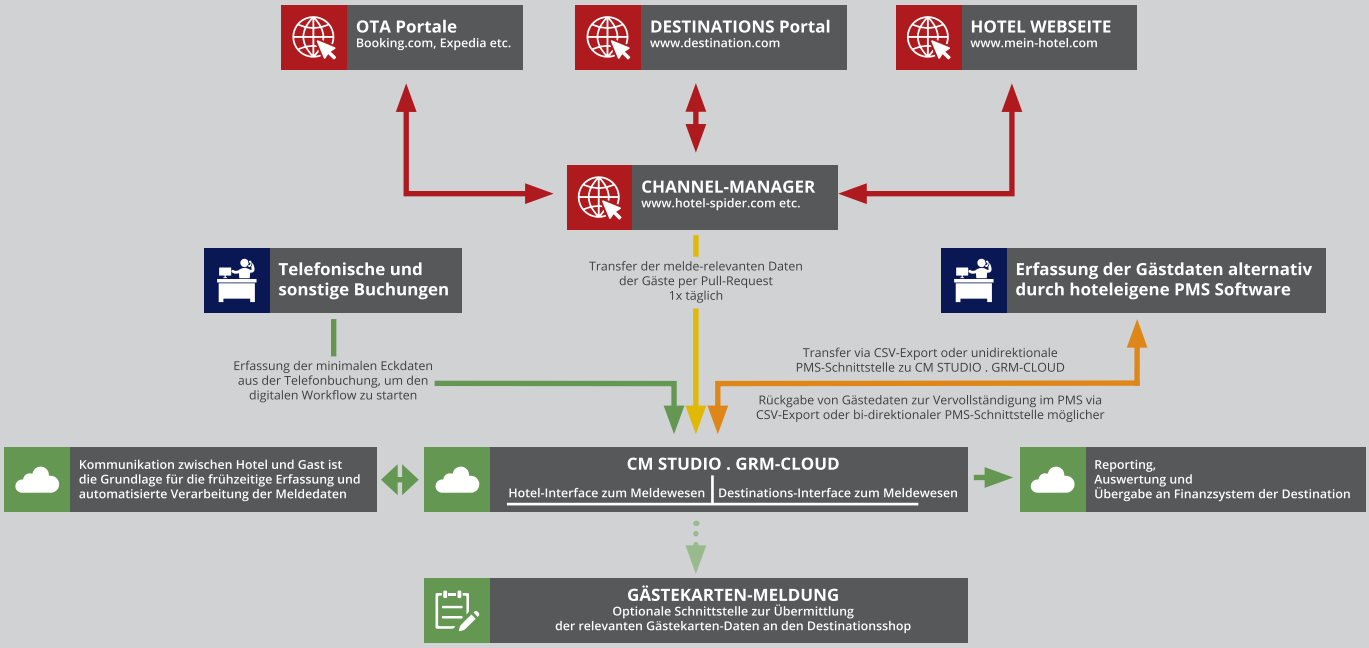


Voraussetzungen und Abläufe

DER DIGITALE DATENFLUSS

WORKFLOW 1

Der Weg der Gästedaten von der Buchung bis zum Check-In und dem Reporting für Meldewesen und Kurtaxe unter Verwendung eines zertifizierten Channel-Manager Programms:



CM STUDIO .GRM-CLOUD

Leider sind PMS- und Channel-Manager Anbieter
nicht sehr kooperativ in der Bereitstellung von Schnittstellen

Dafür hat MASCH einen zweiten, ergänzenden alternativen Workflow integriert, der Schnittstellen zu PMS- und CHM-Software nicht voraussetzt

Schnittstellen zu Channel-Manager oder PMS-Software sind keine zwangsläufige Voraussetzung für den Einsatz von CM STUDIO .GRM-CLOUD.

Der Beherbergungsbetrieb kann den Gast via Schnellerfassungsmaske oder Buchungs-Warteliste vorregistrieren.

Für die Buchungs-Warteliste sind lediglich Anreisedatum und E-Mail Adresse notwendig.

Trotzdem gelangt jede Buchung in den digitalen Workflow des Meldewesens. Stornierungen können mit einem Mausklick entfernt werden.

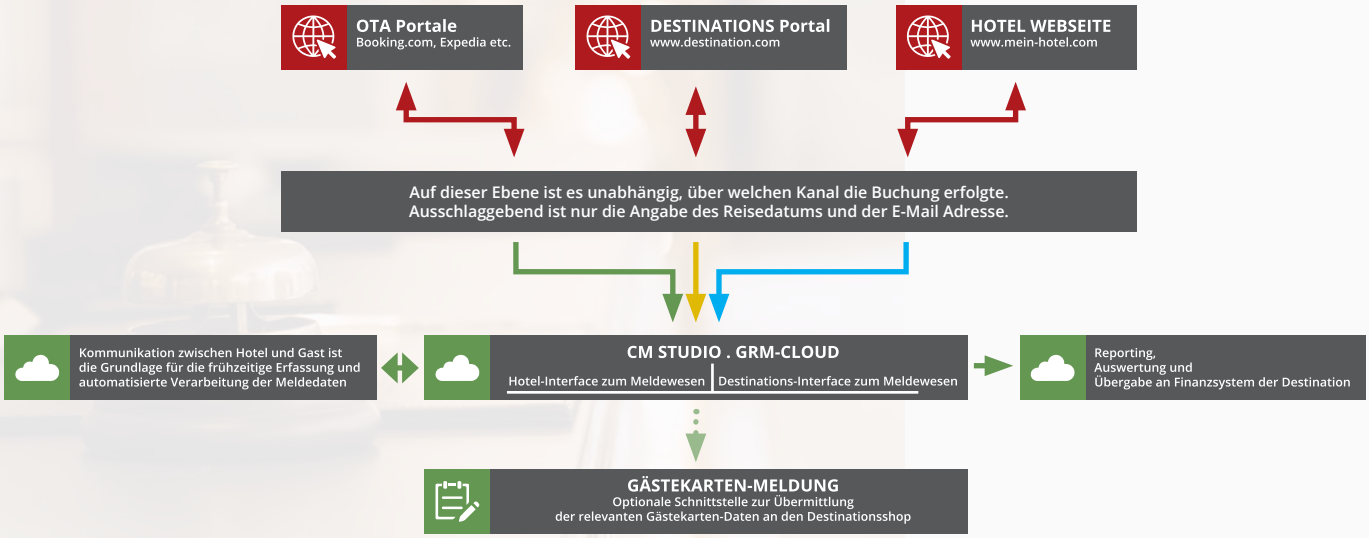
Der Gast muss im zweiten Workflow geringfügig mehr Eingaben machen, weil die Meldewesen Datenbank keine Daten vorab vom Channel-Manager oder der PMS-Software zur Verfügung gestellt bekommt.

Voraussetzungen und Abläufe

DER DIGITALE DATENFLUSS

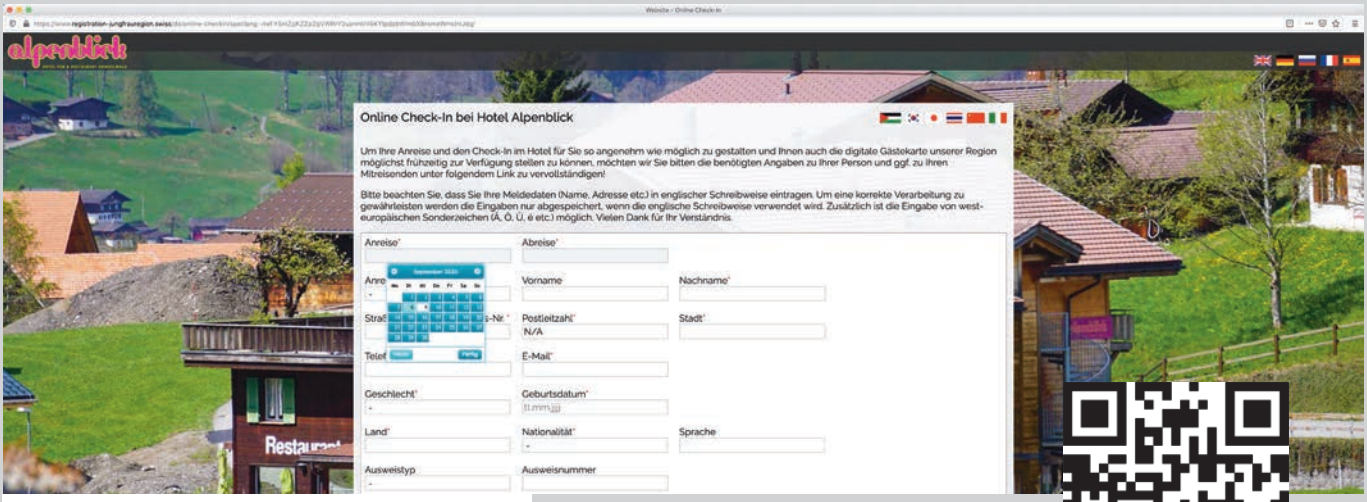
WORKFLOW 2

Der Weg der Gästedaten von der Buchung bis zum Check-In und dem Reporting für Meldewesen und Kurtaxe ohne notwendige Schnittstelle zu Channel-Manager- oder PMS-Software.



CM Studio .GRM-CLOUD

2. WALK-IN'S ÜBER QR-CODE ZUM DIGITALEN MELDESCHEIN VERLINKEN



Walk-In Gäste sind vor dem Anreisetag eine Unbekannte für den Beherbergungsbetrieb. Weder Buchungs- noch Meldedaten liegen vor.

CM STUDIO .GRM-CLOUD bietet dem Beherberger einen QR-Code Generator.

Über den gedruckten QR-Code gelangt der Gast mit seinem Smartphone zum digitalen Meldeschein und in das Meldewesen.

DIE BUCHUNGS-WARTELISTE BIETET MAXIMALE FLEXIBILITÄT

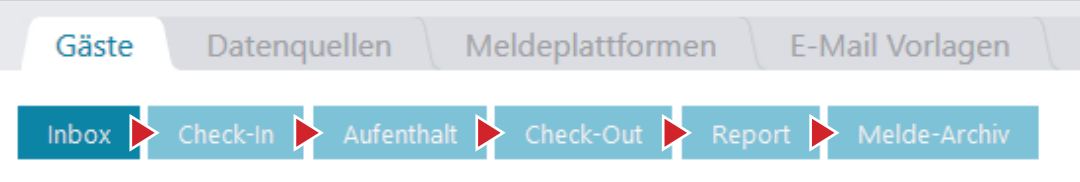
Alle Gäste, die per QR-Code den digitalen Meldeschein ausgefüllt haben oder über die Buchungswarteliste eingeladen wurden Ihre digitale Meldung abzugeben, werden nicht automatisch in die Datenbank des digitalen Meldewesens übernommen.

Diese Voranmeldungen können vom Beherberger zuerst geprüft und einer bestehenden Buchung im PMS durch Sichtkontrolle zugeordnet werden.

Die Buchungswarteliste vergibt eine eigene Reservierungsnummer, falls der Gast seine Buchungsreferenz nicht explizit angegeben hat. Diese kann vom Hotel mit der Reservierung im PMS abgeglichen werden und dann in die Meldedatenbank mit einem Mausklick übernommen werden.

Aus Sicht der Admin-Konsole des Beherbungsbetriebs

DER WORKFLOW DER GÄSTEMELDUNG



Die Inbox:
Sie 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

▼

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 Kurtaxenreport werden die Datensätze dann in das Melde-Archiv der Destination übergeben.

CM STUDIO .GRM-CLOUD

VON DER GEDRUCKTEN GÄSTEKARTE ZUR PAPIERLOSEN UND/ODER PERSONALISIERTEN VARIANTE

DER GAST KANN SEINE GÄSTEKARTE BEREITS BEIM ONLINE-CHECKIN BEANTRAGEN

Gemäß Ihrer Buchung reisen Sie mit 1 weiteren Gast/Gästen. Bitte geben Sie uns hier die benötigten Angaben zu den weiteren mitreisenden Personen an.
Bitte beachten Sie, dass die hier aufgeführte Zahl der Personen sich nur auf Ihre Familienmitglieder bzw. mitreisende Gruppenmitglieder bezieht. Diese Angaben müssen nur angepasst werden, wenn zum Beispiel die Kinder in der falschen Altersstufe eingetragen sind. Ansonsten lassen Sie die Personenanzahl bitte unverändert!

Ich reise mit Familie

Erwachsene ab 16 Jahre*	Kinder bis zu 11 Jahren*	Kinder bis zu 15 Jahren*
1	0	0

☐ **Ich möchte eine papierlose Gästekarte für mich und sonstige mitreisenden Personen beantragen. Ich nehme zur Kenntnis, dass ich lediglich eine E-Mail mit der papierlosen Gästekarte erhalte. Diese werde ich ausschließlich an die mitreisenden Personen meiner Familie oder Reisegruppe weitergeben, die über meine Buchung im Hotel mit anreisen.**

☐ Ich stimme zu, dass meine Angaben aus dem Formular zur Gästeregistrierung elektronisch erhoben, verarbeitet und gemäss den Meldegesetzen der Schweiz und des Kantons Bern an die Tourismus-Organisation der Destination weitergegeben werden. Detaillierte Informationen zum Umgang mit Ihren persönlichen Daten gemäß DSGVO finden Sie in unserer Datenschutzerklärung, die hier im Folgenden verlinkt ist.*
Datenschutzerklärung

Daten senden

CM STUDIO .GRM-CLOUD

DIE PAPIERLOSE GÄSTEKARTE WIRD, ABHÄNGIG VON DER SETUP-EINSTELLUNG, BEREITS VOR DER ANREISE ZUGESTELLT

Sehr geehrte Gäste,

hiermit erhalten Sie die von Ihnen beantragte Gästekarte für Ihren Aufenthalt im Hotel

Martin Schaarschmidt

DATE OF BIRTH
04.08.1963

VALIDITY PERIOD
07.08.2020 12.08.2020

HOTEL
Hotel

RESORT
Grindelwald

NUMBER OF PERSONS
1

A +

Informieren Sie sich unter diesem Link über alle Vorteile Ihrer Gästekarte.

Mit freundlichen Grüßen

Damit ist die Nutzung bereits am Anreisetag gesichert.

Der Gast kann die Vorteile bequem bereits im Vorfeld nutzen und z.B. Reservierungen tätigen.

MASCH SOFTWARE SOLUTIONS

Customer Service Group

Paulinenweg 3
51149 Köln

+49 (0)2203 8068 405
+41 (0)33 511 21 35
www.masch.com