

I. Leitfaden Gästemeldung via Feratel WebClient für ÖTZTAL INSIDE GUIDE

Variante 1: GAST IST BEREITS VOR ORT (im Vorfeld keine Daten erhalten):

- Gästeanmeldung wie gewohnt vornehmen - WICHTIG Mailadresse vom hauptgemeldeten Gast erfassen – nur mit der **Eingabe einer Mailadresse** hat der Gast die Möglichkeit den Ötztal Inside Guide zu nutzen.

Hauptgemeldeter Gast Zustimmung Gastdaten-Weitergabe an GK ✕ Löschen

Anreise: 26.03.2021 Geplante Abreise: 30.03.2021 Abreise: Datum bis

Nachname / Vorname: Steiner / Katharina Anrede / Sprache: Herr (Herr) Deutsch

Land / Nationalität: Österreich Österreich PLZ / Stadt/Ort: 6432 Sautens

Straße: teststraße Geburtstag / Alter: 22.07.1980 41 Pflichtig

E-Mail:

Reisedokument Nr. / Datum / Behörde: Bitte wählen..

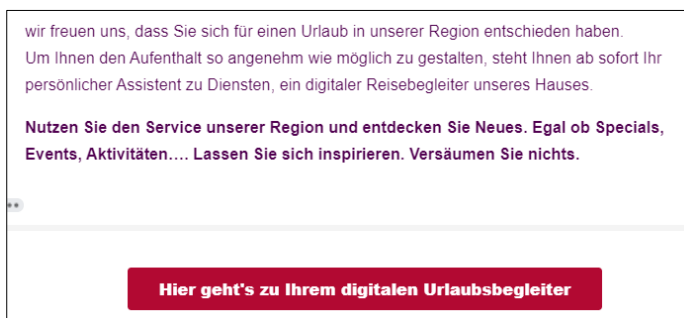
[Mehr Details](#) In Gast-Adressen speichern Zustimmung Werbung

Gast 2 mit gleichem Wohnsitz Zustimmung Gastdaten-Weitergabe an GK ✕ Löschen

Nachname / Vorname: Klaus Steiner Anrede: Herr (Herr)

Geburtsjahr / Alter: 29.12.1979 42 Pflichtig E-Mail:

- Durch die Eingabe einer Mailadresse bei „hauptgemeldeter Gast“ und durch das Speichern des Meldescheines, wird im Hintergrund automatisch eine E-Mail generiert und an die Mailadresse gesendet.
- Der Gast erhält eine E-Mail mit dem Link und Hinweis, seinen digitalen Urlaubsbegleiter zu aktivieren. Hinweis: Es kann sein, dass die E-Mail eventuell bei den Junk E-Mails landen kann.



- Ab diesem Zeitpunkt kann der Gast seine Ötztal Inside Card (digitale Gästekarte) im Ötztal Guide aktivieren und sofort nutzen. Für jeden Mitreisenden wird eine eigene Karte angezeigt, die der Hauptgast dann weiterleiten kann (per WhatsApp mit „Gästekarte teilen“ oder per Mail mit „+Gäste einladen“).


- Wollt ihr den mitreisenden Personen (Gast 2 usw.) den Guide direkt zusenden, dann bitte Mailadresse vom 2. Gast usw. jeweils in der Gästemeldung hinterlegen.
- Beachte: es darf aber nicht **dieselbe Mailadresse wie beim hauptreisenden Gast verwendet werden. Eine E-Mail wird nur 1 x an die gleiche Mailadresse für denselben Reisezeitraum versendet.**
- **ACHTUNG DATENSCHUTZ:**
Die Datenschutzerklärung muss von jedem Gast nochmals zusätzlich unterschrieben werden damit er die Ötztal Inside Card, Summer Card oder Niederthai Card erhält.

09.05.22, 10:43 feratel media technologies AG Melde Client - Meldeschein

Gäste-Verzeichnisblatt Nr. 8715577

Testhotel Guide, 6444 Längenfeld Kennzahl: 9997

FAMILIENNAME (family name)	VORNAME (first name)	TITEL (title)	
TEST	TESTFRAU	FRAU	
GESCHLECHT (gender)	GEBURTSDATUM (date of birth)	STAATSAHANGHÖRIGKEIT (nationality)	
WEIBLICH	10.10.1987	ÖSTERREICH	
REISEDOKUMENT bei ausländischen Gästen (Art, Nummer, Ausstellungsdatum, ausstellende Behörde, Staat) (travel document)			
HERKUNFTSLAND und ADRESSE - Hauptwohnort oder gewöhnlicher Aufenthalt (country of origin and address)			
STRASSE/GASSE/PLATZ (street/lane/square): Test 1			
POSTLEITZAHL, (ZIP code)	ORTSGEMEINDE (city/community)	STAAT (country)	
6450	SÖLDEN	ÖSTERREICH	
MITREISENDE im familiären Verbund (fellow travellers)			
FAMILIENNAME (family name)	VORNAME (first name)	TITEL (title)	GEBURTSDATUM (date of birth)
TEST	TESTMANN	HERR	10.10.1987
REISEGRUPPE Aufgliederung nach Herkunftsländern / Anzahl Personen (Traveler group per country of origin / number of guests)			
Sammelkarte vorhanden (JA/NEIN) (Group list available?)			
Gesamtzahl der Reiseeteilnehmer (inkl. Reiseleiter) (Total number of guests incl. guide)			
ANKUNFT (arrival) 09.05.2022			
GEPLANTE ABREISE (planned departure) 10.05.2022		ABREISE (departure) 10.05.2022	
E-Mail test@test.de			
Info: 2 Pers. P - Pflichtige			
DATUM und UNTERSCHRIFT (date and signature)			
Test Testfrau			
1	<input checked="" type="checkbox"/> Zustimmung zur Gästekarte / consent to guest card	Unterschrift / signature	Test Testfrau
2	<input checked="" type="checkbox"/> Zustimmung zur Gästekarte / consent to guest card	Unterschrift / signature	Test Testmann
3	<input type="checkbox"/> Zustimmung zur Gästekarte / consent to guest card	Unterschrift / signature	
4	<input type="checkbox"/> Zustimmung zur Gästekarte / consent to guest card	Unterschrift / signature	
5	<input type="checkbox"/> Zustimmung zur Gästekarte / consent to guest card	Unterschrift / signature	
6	<input type="checkbox"/> Zustimmung zur Gästekarte / consent to guest card	Unterschrift / signature	

Wenn der Gast keine Gästekarte möchte, kann durch klicken auf  die „Zustimmung Weitergabe Gastdaten an GK“ ausgehakt werden. (siehe Punkt 1 im unteren Bild)

Der Gast erhält keinen Ötztal Inside Card, keine Summer Card/Niederthai Card.

Der Gast muss in diesem Fall auch die Zustimmung zur Gästekarte auf dem Meldeschein nicht unterschreiben.

Details Meldeschein Nr. 8713797/1

Hauptgemeldeter Gast Gästekarte Nr.: 1279152397 1 Alle bearbeiten Löschen

Anreise: 17.05.2021 Geplante Abreise: 20.05.2021 Abreise: Datum bis

Nachname / Vorname: Fischer / Johannes Anrede / Sprache: Herr (Herr) / Deutsch

Land / Nationalität: Deutschland / Deutschland PLZ / Stadt/Ort: 80803 / München

Straße: Unterwaldstraße 5 Geburtstag / Alter: 25.03.1980 / 41 Pflichtig

E-Mail: example@example.at Reisedokument Nr. / Datum / Behörde: Reisepass / DE 12345 Stadt

In Gast-Adressen speichern Zustimmung Werbung

Frau Frischer, Martha Alter 39 / Pflichtige Gästekarte Nr.: 1871655124 Bearbeiten Löschen

+ Gast hinzufügen

Gast Land: Deutschland 2 Person/en **Nicht gedruckt** **Abrechnungstatus:** Nicht abgerechnet **Meldeschein Typ:** Standard

Personengruppe: Pflichtige 2 Person/en **Erstellt:** 17.05.2021 8:57 **Letzte Änderung:** 17.05.2021 8:57 GUIDE Legende

Abgabebetrag: 21.00

Schließen Blatt drucken Gästekarte produzieren Stornieren Duplizieren Änderungen speichern

Variante 2: GASTDATEN VOR ANKUNFT ERFASSEN (Voranmeldung):

- Gastdaten werden **VOR Anreise** im System wie gewohnt erfasst. Wichtig: es müssen die Gästedaten von **ALLEN Reiset Teilnehmern** erfasst werden, damit für jeden Teilnehmer eine Gästekarte erstellt wird.
- **Mailadresse vom hauptgemeldeten Gast** erfassen – nur mit der Eingabe einer Mailadresse hat der Gast die Möglichkeit den Ötztal Inside Guide zu nutzen.
- Durch das Eingeben einer Mailadresse bei „hauptgemeldeter Gast“ und durch das Speichern der Voranmeldung, wird im Hintergrund automatisch eine E-Mail generiert und an die Mailadresse gesendet.
- **Max. 14 Tage** vor der Anreise bekommt der Gast eine E-Mail mit dem Link und dem Hinweis, seinen digitalen Urlaubsbegleiter zu aktivieren und zu nutzen. Dort kann er seine Gästekarte abrufen/aktivieren (auch die der Mitreisenden). Der Gast kann sich ab diesem Zeitpunkt zu Events usw. inspirieren lassen, seinen Urlaub von zu Hause aus planen und seine Aktivitäten zu Vorteilspreisen buchen.
- Ab diesem Zeitpunkt kann der Gast auch seine Ötztal Inside Card (Gästekarte) im Ötztal Guide sofort nutzen und die persönlichen Karten der Mitreisenden an die jeweiligen Personen weiterleiten (per WhatsApp mit „Gästekarte teilen“ oder per Mail mit „+Gäste einladen“).
- Wollt ihr den mitreisenden Personen (Gast 2 usw.) den Guide direkt zusenden, dann bitte Mailadresse vom 2. Gast in der Gästemeldung hinterlegen. Beachte: es darf aber nicht **dieselbe Mailadresse wie beim hauptreisenden Gast verwendet werden. Das E-Mail wird nur 1 x an die gleiche Mailadresse für denselben Zeitraum versendet.**



Variante 3: PRE-CHECK-IN

Vorteile Pre-CheckIn:

- Gast kann sich vorab zu Hause registrieren – dies erleichtert die Anreise für den Gast
- Gast kann Urlaubsvorteile (Ötztal Inside Guide & Card) bereits **vor Anreise** nutzen
- Zeitersparnis für dich als Vermieter; es ist keine manuelle Eingabe aller Gastdaten mehr nötig, nur noch Kontrolle und ggfs. Ergänzungen

Link zum Versand an Gäste generieren:

- Reiter „Pre-CheckIn“
- Register „Link-Konfiguration“ auswählen
- Den ersten Link (= **Gastlink**) – siehe Markierung unten - auswählen und Gast per E-Mail zuschicken

TIPP:

Textvorschlag für dein E-Mail an den Gast (weitere Vorschläge findest du im Extranet).

Lieber Gast,

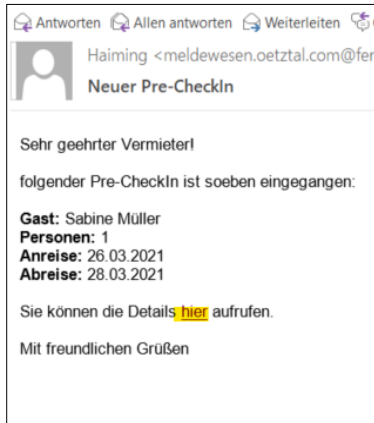
wir freuen uns sehr, dass Sie demnächst Ihren Urlaub bei uns verbringen werden.

Um Ihre Anreise so angenehm wie möglich zu gestalten, übersenden wir Ihnen vorab den **Link** zur Gästevoranmeldung. *(verwende hier deinen eigenen Pre-CheckIn Link – melde dich bei uns, wenn du Hilfe brauchst!)*

Hinterlegen Sie bei Ihrer Gästevoranmeldung Ihre E-Mailadresse, und Sie erhalten vor Anreise den Zugang zum Ötztal Inside Guide – Ihrem digitalen Urlaubsbegleiter per Mail. Dadurch nutzen Sie ebenfalls zahlreiche Vorteile und Sie erleben bei uns noch mehr vom Ötztal wie z.B. **exklusive Verkostungen** oder den **Blick hinter die Kulissen** bei traditionellen Handwerken. Auch winken **attraktive Preisvorteile** auf **buchbare Tickets, Touren und Kurse**.

Wir freuen uns schon sehr auf Sie!

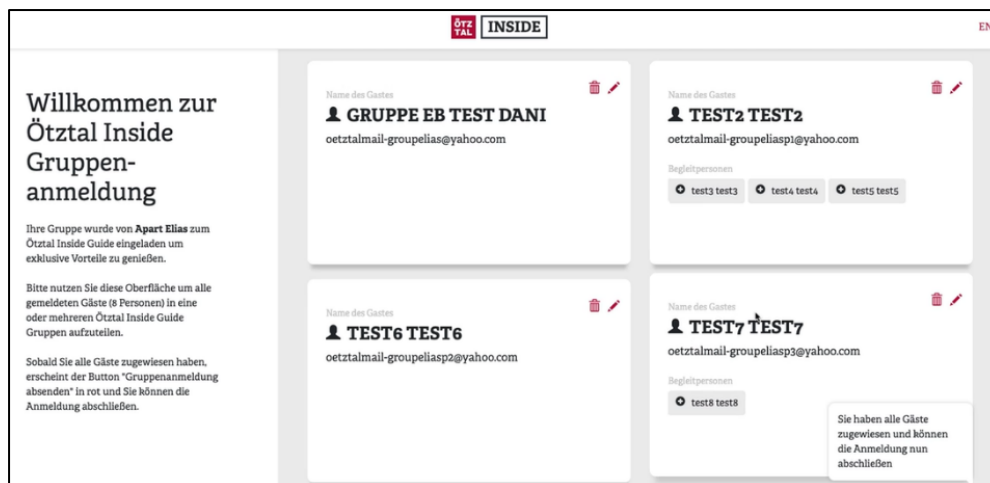
- Sobald der Gast die Daten ausgefüllt hat, werden diese automatisch retourniert und ihr bekommt eine E-Mail-Nachricht mit dem Eingang der Anmeldung:



- **Der vom Gast ausgefüllte Pre-CheckIn muss nach Erhalt dieser Meldung oder bis zu 14 Tage vor Anreise in eine Voranmeldung umgewandelt werden**, sonst wird der Link für den Ötztal Inside Guide an den Gast nicht versendet!! (automatischer Versand erfolgt max. 14 Tage vor Anreise)
- Vollständigkeit der Anmeldeinformationen kontrollieren **UND mit E-Mailadresse ergänzen** (falls diese fehlt)
- Wurde keine Voranmeldung erstellt oder sollte die Mailadresse fehlen, wird kein E-Mail mit dem Einladungslink zum Ötztal Inside Guide an den Gast versendet. Dann bitte spätestens bei Anmeldung beachten, dass eine Mailadresse hinterlegt wird, dann erst erhält der Gast den Einladungslink.

Gruppenmeldungen (ab 8 Personen!)

1. Die Gruppen (ab 8 Personen) müssen als Reisegruppe angelegt werden, damit von allen Reiseteilnehmern der Name + Geburtsdatum hinterlegt werden kann. Nur somit wird im feratel Card System eine Karte erstellt.
2. Kontrolle, ob vom Reiseleiter / hauptgemeldeter Gast bei Meldung die E-Mail-Adresse hinterlegt ist.
3. Nach erfolgter Meldung wird an den Reiseleiter eine E-Mail versendet.
4. Durch Klicken auf „Ötztal Inside Guide Zugänge erstellen“ kann der Reiseleiter den Zugang zum Ötztal Inside Guide inklusive Card für alle Gruppenmitglieder erstellen, indem er für die Personen die E-Mail-Adresse hinterlegt. Hier kann er ebenso die Gruppe ggfs. in verschiedenen Kleingruppen unterteilen.



5. Alle vom Reiseleiter hinterlegten E-Mail-Adressen erhalten die übliche E-Mail-Einladung für den Ötztal Inside Guide inklusive Gästekarte für alle zugewiesenen Personen.

Beispiel: Eine 20 Personen Gruppe besteht aus 3 Familien. Der hauptgemeldete Gast bzw. Reiseleiter unterteilt die Gruppenmeldung in 3 „Kleingruppen“ und hinterlegt 3 verschiedene E-Mail-Adressen (eine E-Mail-Adresse pro Familie) und weist die dazugehörigen Personen den jeweiligen Familien korrekt zu. Somit erhalten alle 3 Familien den Zugang zum Guide mit den Karten der Familienmitglieder.

Die Gästekarten können sodann weiterhin entsprechend geteilt werden.

Wichtig: Bei einer Reisegruppe muss das Gruppenformular mit Datenschutz-Zusatz ausgefüllt und von **ALLEN** Reiseteilnehmer unterschrieben werden. Erhältlich in allen Informationsbüros.

NUR Ötztal Inside Summer Card/Niederthai Card – Partnerbetriebe

- Von Ende Mai bis Anfang Oktober bzw. Mitte Dezember bis Mitte April von wird euren Gästen anstelle der Ötztal Inside Card die Ötztal Inside Summer Card bzw. die Niederthai Card im Inside Guide angezeigt (Summer Card ist am Anreisetag NICHT gültig, die Niederthai Card schon)
 - Damit nutzen eure Gäste nicht nur die Vorteile der Ötztal Inside Card sondern genießen auch die Sommerinfrastruktur bzw. das Winterangebot in Niederthai mit der Niederthai Card.
1. Die Gästemeldung kann wie in den drei beschriebenen Varianten vollzogen werden, die Gäste erhalten automatisch den Inside Guide inklusive der Summer Card/Niederthai Card
 2. Bitte um Stornierung (Vor Anmeldung oder Meldung) von nicht angereisten Gästen, sodass auch die Summer Card/Niederthai Card storniert wird und nicht verrechnet werden muss!!



II. Anleitung Kartendruck Ötztal Inside Card Notfallersatz für die digitale Karte

Für den Fall der untenstehenden Fälle, kannst du die Karte auch als Notlösung drucken. Wenn dein Gast z.B. ...

- .. kein Smartphone besitzt
- .. digital nicht erfahren genug ist
- .. ein technisches Problem hat
- .. seine E-Mails nicht abrufen kann
- .. sein Smartphone im Zimmer lassen will
- .. oder das aus sonstigen Gründen so wünscht

Wichtig! Halte den Aufwand für dich gering. Frage deine Gäste nicht laufend, ob sie lieber eine gedruckte oder digitale Karte erhalten möchten. Der Kartendruck ist nur dann eine Lösung, wenn oben genannte Situationen eintreten!

Einmalige Ersteinstellung

1. Schritt: In das Feratel Card System einsteigen

Steige in den WebClient ein und klicke auf „Gästemeldung“. Klicke auf „Gästekarten-System öffnen“ oder auf „Gästekarte produzieren“. Dadurch gelangst du ins Card System.

The screenshot shows the 'Gästemeldungen' (Guest Reservations) interface for 'Chalet Innsbruck'. It features a table of reservations with columns for 'Nummer', 'Gast', 'Anreise', 'Abreise', 'Ort', 'Personen', and 'Status'. A red circle highlights the 'Gästekarten-System öffnen' button in the top right corner. A red arrow points from the 'Gästekarte produzieren' button in the bottom right corner to the circled button.

Nummer	Gast	Anreise	Abreise	Ort	Personen	Status
21	.. Gast-1	Sa. 06.10.2018	Do. 11.10.2018 (P)	AT - Ort	1	
20/3	.. Gast-1	Sa. 06.10.2018	Do. 11.10.2018 (P)	AT - Ort	1	
19	.. Gast-1	Sa. 06.10.2018	Do. 11.10.2018 (P)	AT - Ort	1	
18	.. Gast-1	Sa. 06.10.2018	Do. 11.10.2018 (P)	AT - Ort	1	
17	.. Gast-1	Sa. 06.10.2018	Do. 11.10.2018 (P)	AT - Ort	1	
16	.. Gast-1	Sa. 06.10.2018	Do. 11.10.2018 (P)	AT - Ort	1	
14	.. Gast-1	Di. 06.11.2018		AT - Ort	1	

2. Schritt: Einen Testdruck vornehmen

- a) Du befindest dich nun im Feratel Card-System. Bitte wechsele mittels Mausclick in den Menüpunkt „Testdruck“: Mit dem Testdruck kannst du testen, ob du einwandfreie Gästekarten drucken kannst.

- b) Trage im Feld Druckername den genauen Wortlaut des Druckernamens ein. (findest du z.B. auch in den Druckereinstellungen)
- c) Rechts unten auf „Drucken“ klicken. Drucke nun das pdf. auf ein weißes Kopierblatt aus: Beachte, dass in Originalgröße (100 %) gedruckt und nicht skaliert wird!

3. Schritt: Testdruck bestätigen

- a) Kontrolliere ob die Karte ordnungsgemäß ausgedruckt wurde (.. sind alle Details aufgedruckt, QR- & Barcode vorhanden und ist die Druckqualität gut?)

b) Ist der Druck gelungen, dann den Testdruck bestätigen. Bei Problemen wende dich bitte an den Card Service card@oetztal.com.

Laufender Kartendruck

1. **Schritt: In das Feratel Card System einsteigen**
2. Steige in den WebClient ein und klicke auf „Gästemeldung“. Klicke auf „Gästekarten-System öffnen“ oder auf „Gästekarte produzieren“. Dadurch gelangst du ins Card System.

3. Schritt: Suche die Gästekarte des jeweiligen Gastes

Wechsle im Card System zum Menüpunkt „Karte suchen“. Du hast die Option deinen Gast mittels Details wie Meldescheinnummer, Vornamen, Nachnamen,... zu suchen. Klicke auf den Namen des jeweiligen Gastes.

produzieren. Damit kannst du die gewählte Karte auf Papier ausdrucken.

Kartenausgabe | Abrechnung | Handbücher

Zu produzierende Karten | Aktive Karten | Karte bearbeiten | Testdruck

Karte bearbeiten - Testhotel PIA (pro Zugang) OTC9998_70202 (Testhotel PIA OTC9998_70202)

Kundendaten

Anrede: Herr Titel:

Nachname*: Mustermann

Vorname*: Max

Geburtsdatum*: 01.01.1970

Email: tztl_trash-177@yahoo.com

Kartendaten

Kartentyp: Inside Card (E/K)

Gültig von: 05.11.2021

Gültig bis: 13.11.2021

Anz. Tage: 9

Karten-Nr: 1602271908

Karten-ID: 3827589393766862461

a) Duplikat produzieren

- b) Wähle einen Grund für den Kartendruck bei „Begründung“ aus und klicke dann auf „Duplikatdruck bestätigen“.

Duplikat drucken

Begründung:

Bemerkung:

b) Duplikatdruck bestätigen | Abbrechen

- c) Es öffnet sich die Druckansicht der Inside Card. Drucke nun das pdf. auf ein weißes Blatt Papier aus: Bitte beachte, dass das PDF in Originalgröße (100 %) gedruckt und nicht skaliert wird, sonst könnte dein Gast Probleme mit dem verkleinerten QR-Code bekommen!

NUR Ötztal Inside Summer Card/Niederthai Card – Partnerbetriebe

Du verwendest das Gästekartensystem nicht für den Ausdruck der haptischen Gästekarten bzw. Duplikatsdruck und Testdruck sondern findest darunter auch deine Abrechnungen der Summer Card/Niederthai Card.

Im Feratel Gästekartensystem kannst du ebenso kontrollieren, welche Gäste die digitale Summer Card/Niederthai Card nicht verwenden und für die du eine haptische Karte drucken solltest. Karten, die vom Gast aktiviert wurden und der Gast somit digital verwendet, verschwinden aus dem Druck Container (Reiter „zu produzierende Karten“) und findest du im Reiter „aktive Karten“ oder „Karte suchen“. **Karten, die NICHT aktiviert wurden, bleiben im Reiter „zu produzierende Karten“.** Von da aus kannst du die Karten markieren und drucken. Bei Fragen wende dich bitte an Nicole Klotz (Card Service) card@oetztal.com.

III. Fehlerhandbuch / Fragen / allgemeine Infos

Löschen einer Voranmeldung:

- Gewünschte Gästemeldung unter Gästemeldung/Voranmeldung suchen:

The screenshot shows a web interface for managing reservations. On the left is a sidebar with navigation options: 'Gästemeldungen', 'Daten Unterkunft', 'Inventar', and 'Erweiterte Einstellungen'. The main area displays a search bar and a filter menu with 'Voranmeldungen' selected. Below the filter is a table of reservations:

<input type="checkbox"/>	Gast	Anreise	Abreise	Ort	Personen	Status
<input type="checkbox"/>	Steiner, Katharina	So, 04.04.2021	Di, 06.04.2021 (P)	AT - Sautens	1	[Icons]
<input type="checkbox"/>	test, test	Do, 01.04.2021	Fr, 02.04.2021 (P)	AT - Längenfeld	1	[Icons]

- Ganz rechts auf den Pfeil klicken und den Reiter Details auswählen – LÖSCHEN klicken, die Karte wird für den Gast sofort deaktiviert.

The screenshot shows the details of a reservation in 'Voranmeldung' status. It includes the following information:

- Meldeschein Typ:** Voranmeldung
- Erstellt:** 28.03.2021 19:36
- Letzte Änderung:** 28.03.2021 19:47 GUIDE
- [Legende](#)
- Abgabebetrag:** 7.00

At the bottom, there are several action buttons: 'Als Meldeschein übernehmen', 'Blatt drucken', 'Gästekarte produzieren', 'Duplizieren', 'Voranmeldung speichern', 'Schließen', and 'Löschen'.

Welche Änderungen kann ich im Status „Voranmeldung“ noch vornehmen / hinzufügen?

Es kann jeweils Mailadresse, Name, weitere Gäste, Adresse und Abreise jederzeit geändert werden. Hinterlege die Daten und die Öztal Inside Card wird automatisch aktualisiert. Wurde die Mailadresse geändert, erhält der Gast die neue Einladung zum Öztal Inside Guide.

Welche Änderungen kann ich im Status „angereist“ noch vornehmen / hinzufügen?

Im Status „angereist“ (=Meldung mit Meldescheinnummer) kann die Mailadresse, der Name, weitere Gäste (idealerweise am Anreisetag), Adresse und Abreise geändert werden. Hinterlege die Daten und die Öztal Inside Card wird automatisch aktualisiert. Wurde die Mailadresse geändert, erhält der Gast die neue Einladung zum Öztal Inside Guide.

Wie kann ich das Anreisedatum oder das Geburtsdatum ändern?

Die Anreise und das Geburtsdatum können nach einer Voranmeldung und Meldung NICHT mehr geändert werden. Sollte hierbei eine falsche Eingabe erfolgt sein, muss die Voranmeldung gelöscht oder der Meldeschein storniert werden und eine neue Voranmeldung/neuer Meldeschein

mit korrekten Daten und Mailadresse erstellt werden. Somit wird die nicht korrekte Ötztal Inside Card sofort ungültig und eine neue Card wird automatisch erstellt.

Achtung bei Ötztal Summer Card Partnern/Niederthai Card Partnern: dies ist nur bis zum Anreisetag möglich, ab 2. Urlaubstag Rücksprache mit Team Card Service – card@oetztal.com halten!

Was mache ich, wenn ein Gast NICHT anreist?

Meldung immer stornieren und auch eine Voranmeldung löschen, ansonsten verfügt der Gast über eine **aktive Gästekarte!**

Besondere Vorsicht ist hier bei Ötztal Inside Summer Card Partnern/Niederthai Card Partnern: wenn Karte nicht frühzeitig storniert wird, muss die Card verrechnet werden.

Gast hat keine E-Mail-Einladung zum Guide bekommen

Das kann viele Gründe haben – folgender Fehler sind möglich:

- .. es ist keine E-Mail bei der Gästemeldung eingetragen (häufig);
- .. Gast hat das Mail versehentlich gelöscht (selten);
- .. das Postfach des Gastes ist voll (selten)
- .. der E-Mail Provider des Gastes hat es in den Spamordner verschoben (häufig)...
- .. der E-Mail Provider hat das Mail abgefangen (manchmal)

1. **Schritt:** In der Gästemeldung prüfen, ob du eine Mail-Adresse eingetragen hast. Wenn nicht, dann eintragen. Wenn ja, gehe zu Schritt 2.
2. **Schritt:** Sende über dein Ötztal Inside Guide Widget eine neue Einladung zum Inside Guide an dieselbe Email Adresse wie in der Gästemeldung verwendet.

The image shows two parts of the HotelDeskline WebClient interface. Part (a) shows the main navigation menu with the 'Ötztal Inside Guide' widget highlighted. Part (b) shows a registration form for the 'Ötztal Inside Guide' with a 'Zugang anfordern' button highlighted.

a) HotelDeskline WebClient Information Sölden. The navigation menu includes: Datenwartung, Angebote/Buchungen, Anfragepool, Info Center, Statistiken, and Ötztal Inside Guide. The 'Ötztal Inside Guide' widget is highlighted with a red circle.

b) Registration form for the 'Ötztal Inside Guide'. The form includes: Anreisedatum* (16.06.2021), Abreisedatum* (20.06.2021), Anrede* (Herr), Vorname* (Mann), Nachname* (Muster), E-Mail* (beispiel@email.com), and a checkbox for 'Ich akzeptiere die Datenschutzbestimmungen.*'. The 'Zugang anfordern' button is highlighted with a red circle.

Wo sieht der Gast die Gästekarten:

Der Gast kann in seinem Ötztal Inside Guide unter dem Button Gästekarte seine mobile Gästekarte aktivieren.

Wie erhalten die weiteren Reisetilnehmer ihre Karte? Wie kann der Gast die Karten weiterleiten?

Im Menüpunkt „Gästekarte“ und dann „Mobile Karte“ findet der Hauptreisende seine Gästekarte und die jeweiligen Karten der Mitreisenden. Der Zugang zum Guide und den Gästekarten kann über die Funktion „Mitreisende einladen“ erteilt werden, dann erhält der Mitreisende eine E-Mail-Einladung. Wer nur die Karten nutzen möchte, kann diese auch per WhatsApp direkt weitergeleitet bekommen.

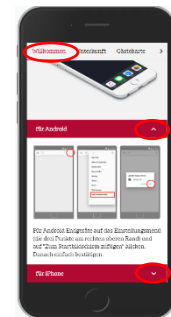


Kann der Gast die Karten offline nutzen?

Ja, der Gast muss den Guide am Homescreen speichern. Dann sind die Gästekarten auch offline aufrufbar insofern diese vorab aktiviert wurden. Es erscheint eine Einblendung mit einer Info, dass sich der Guide im offline Modus befindet. Die Einblendung verschwindet, wenn eine aktive Internetverbindung vorliegt.

Wie kann der Gast den Inside Guide am Homescreen speichern?

Auf der Startseite (Menüpunkt „Willkommen“) am unteren Ende, findet sich die Beschreibung wie der Guide am Homescreen des Smartphones gespeichert werden kann. Da das Speichern auf verschiedenen Smartphones anders funktioniert, ist ein Button für „Speichern“ leider nicht möglich. Der Gast muss die hinterlegte Anleitung für sein Smartphone befolgen.



Guide wurde über das Ötztal Inside Guide Widget im WebClient ausgestellt, wieso hat Gast keine Karten?

Man muss immer zuerst bei der Gästemeldung die E-Mail-Adresse hinterlegen. Erst dann erscheinen die Karten im Inside Guide. Das Widget dient nur zur erneuten Versendung des Inside Guides, wenn der Gast sein Mail nicht mehr findet.

Lösung: Steige in den WebClient ein und hinterlege bei der Gästemeldung die E-Mail-Adresse des Gastes. Dann speichern. Was passiert? Das System erkennt dann, dass ein Guide mit dieser E-Mail-Adresse besteht und verbindet damit die Karte.



Frage deinen Gast, ob er nun seine Karte aufrufen kann.

Wie gehe ich vor, wenn Gast über kein Smartphone verfügt oder die digitale Karte nicht nutzen möchte? Kann die digitale Gästekarte (Öztal Inside Card) ausgedruckt werden?

Ja, es gibt eine Notlösung – du kannst einen Duplikatsdruck dieser Karte im Gästekartensystem vornehmen. Befolge die Anleitung des Kartendrucks und drucke deinem Gast eine Karte aus.

a) Gast im Card System suchen

Suchergebnis							
Aktion	Info	Karten-Nr	Vorname / Nachname	Karten-ID	Gültig-Von / -Bis	Status	Kartentyp
		1605573976	Mann Muster		16.06.2021 19.06.2021	gespeichert	Inside Card (E/K)

b) Duplikat produzieren klicken, Begründung anführen und drucken

c) Ausdruck kontrollieren

Kann der Gast seine Card mobil und gedruckt gleichzeitig nutzen?

Bitte nicht, die mobile Lösung wurde als Hauptlösung eingerichtet. Es ist nicht sinnvoll, wenn die Gäste mit beiden Karten unterwegs sind. Wenn ein Gast die mobile Lösung nicht nutzen möchte, kann ihm eine Karte ausgedruckt werden und er sollte dann diese verwenden. Wenn die mobile und gedruckte Card gleichzeitig genutzt werden, kann es zu Fehlern kommen!

Gast möchte von gedruckter Karte auf mobile Karte wechseln

Du kannst einfach in der Gästemeldung die E-Mail nachtragen, speichern und schon erhält dein Gast automatisch eine E-Mail mit Guide und Karte.

Erhält ein Gast, der ein zweites Mal Urlaub in meinem Hause verbringt, wieder eine Mail für den Guide? Auch wenn er dieselbe E-Mail-Adresse verwendet?

Wenn ein Gast mehrmals im Jahr bei euch Urlaub macht, bekommt er jedes Mal einen NEUEN Zugang zum Öztal Inside Guide – allerdings darf sich der Zeitraum nicht überschneiden.

Digitale Card (Inside Card) wird im Guide nicht angezeigt

- Schritt:** Prüfe im WebClient in der jeweiligen Gästemeldung, ob die Zustimmung zur Gästekarte erteilt ist (ohne Zustimmung wird dem Gast keine Karte erstellt).

Vor Anmeldung

▼ Hauptgemeldeter Gast Gästekarte Nr.: 499692742

Zustimmung Gästdaten-Weitergabe an GK

Anreise: 05.11.2021 Geplante Abreise: 30.11.2021

Nachname / Vorname: Test / Test Anrede / Sprache: Bitte wähle... / Deutsch

Land / Nationalität: Bitte wählen... / Bitte wählen... PLZ / Stadt/Ort: /

Straße: Geburtsdag / Alter: 01.01.2000 / 21 Pflichtig

E-Mail: tztl_trash-177@yahoo.com Reisedokument Nr. / Datum / Behörde: Kein Dokume...

[> Mehr Details](#) In Gast-Adressen speichern Zustimmung Werbung

- Schritt:** Suche die Karten im Card System unter Kartenausgabe und dann Karte suchen. Öffne die Card und prüfe, ob die Mailadresse hinterlegt ist. Wenn nein, hinterlege genau die E-Mailadresse wie in der Gästemeldung verwendet. Speichern klicken.

Suchergebnis

Aktion	Info	Karten-Nr	Vorname / Nachname	Karten-ID
		1605578976	Mann Muster	

Nachname*: Muster Vorname*: Mann

Geburtsdatum*: 01.01.2000 Strasse:

Land: PLZ/Ort:

Email: Telefon:

Marketinginfos

Hier E-Mail-Adresse eingeben (gleiche wie bei Meldung verwendet)!

Dem Gast wird der Menüpunkt „Gästekarte“ im Inside Guide nicht angezeigt

In diesem Fall hat sich der Gast nur als Tagesgast auf der Webseite registriert. Tagesgäste bekommen keine Gästekarten.

- Schritt:** Der Gast müsste von dir ein Mail mit dem richtigen Inside Guide erhalten haben. Bitte ihn nachzusehen. Wenn er dieses Mail von dir findet, kann er sich darüber registrieren und findet seine Gästekarte. Wenn er es nicht mehr finden kann, gehe über zu Schritt 2.

2. **Schritt:** Schicke dem Gast über das Widget „Ötztal Inside Guide“ im WebClient erneut eine Einladung.

The screenshot shows the 'teratelDeskline WebClient' interface for 'Information Sölden'. A red circle 'a)' highlights the 'Ötztal Inside Guide' widget in the top navigation bar. To the right, a registration form is displayed with a red circle 'b)' around the 'Datenschutzbestimmungen' checkbox. The form includes fields for 'Anreisedatum*' (16.06.2021), 'Abreisedatum*' (20.06.2021), 'Anrede*' (Herr), 'Vorname*' (Mann), 'Nachname*' (Muster), and 'E-Mail*' (beispiel@email.com). A red circle highlights the 'Datenschutzbestimmungen' checkbox, which is checked. A red button at the bottom says 'Zugang anfordern'.

3. **Schritt:** Schau in der Gästemeldung, ob die gleiche Mail-Adresse wie bei Schritt 2 verwendet eingetragen ist. Wenn nicht, trage die Mail-Adresse bitte ein.

The screenshot shows the 'Details Meldeschein Nr. 8713823/1' form. The 'Hauptgemeldeter Gast' section is expanded, showing fields for 'Anreise' (07.06.2021), 'Geplante Abreise' (10.06.2021), 'Abreise', 'Datum bis', 'Nachname / Vorname' (Mustermann / Max), 'Land / Nationalität' (Österreich), 'Straße' (Weg 1), 'E-Mail' (empty field, circled in red), 'Anrede / Sprache' (Herr (Herr) / Deutsch), 'PLZ / Stadt/Ort' (6020 / Innsbruck), 'Geburtsjahr / Alter' (12.12.1966 / 55), and 'Reisedokument Nr. / Datum / Behörde' (Personalausw). There are also checkboxes for 'In Gast-Adressen speichern' and 'Zustimmung Werbung'.

Was ist, wenn der Gast über Booking.com gebucht hat und ich nur eine Alias-Mailadresse von ihm habe?

Du kannst seine Booking.com Mailadresse bei der Gästemeldung eintragen. Das System erkennt solche Mailadressen automatisch und bittet den Gast bei Registrierung, seine private Adresse anzuführen.

Der Gast erhält 2 Einladungen zum Guide über Booking.com zugesendet. Hinweis: beim Infomail über die Nachricht ist der Link nicht anklickbar, jedoch beim Originalmail ist der Link anklickbar.

Erhalten Gäste, die über Airbnb gebucht haben, die Einladung zum Link?

Nein. Bei Buchungen über die Plattform Airbnb erhalten die Gäste keinen Einladungslink. Bitte den Gast, dir seine E-Mail-Adresse **nach Buchungsabschluss** zu geben und hinterlege seine private Mailadresse in der Voranmeldung bzw. Gästemeldung.

Was ist, wenn die Gäste die Zustimmungserklärung nicht unterschreiben wollen?

In diesem Fall darf keine Gästekarte erstellt werden und die Zustimmung muss ausgehakt werden. Siehe Seite 4, Punkt 19.

Noch Fragen?

Gerne stehen wir dir unter folgenden Hotlines zur Verfügung:

Meldewesen:	T: +43 (0) 57200 965	meldewesen@oetztal.com
Card Service:	T: +43 (0) 57200 980	card@oetztal.com
Vermietercoaches:	T: +43 (0) 57200 970	vermietercoaches@oetztal.com