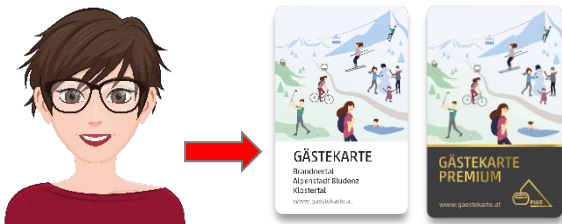


Anleitung für Gastgebende

Web-App „Clara“ oder „Der Walser“ und digitale Gästekarte

Überblick Gästekarte & Web-Apps

Brandnertal, Bludenz, Klostertal Web-App: „Clara“ - Integrierte digitale Brandnertal, Bludenz, Klostertal Gästekarte - Integrierte digitale Gästekarte Premium → nur im Sommer und für Partnerbetriebe 	Großes Walsertal & Damüls Web-App: „Der Walser“ - Integrierte digitale Gäste-Card Bregenzerwald & Großes Walsertal → im Sommer - Integrierte digitale Walser Gästekarte → im Winter - 
Voraussetzungen: » Zustimmung der Unterkunft über Verknüpfung Meldewesen & Web-App » Verknüpfung durch Alpenregion Bludenz Tourismus	

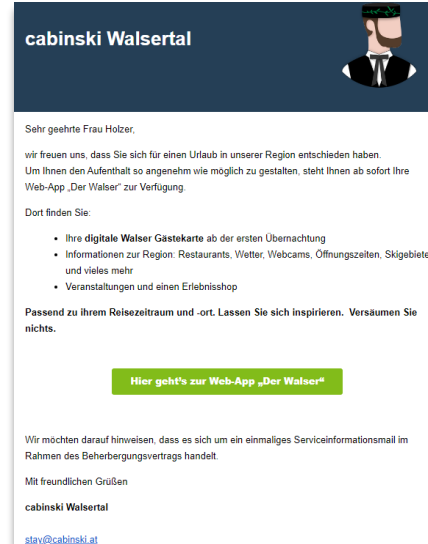
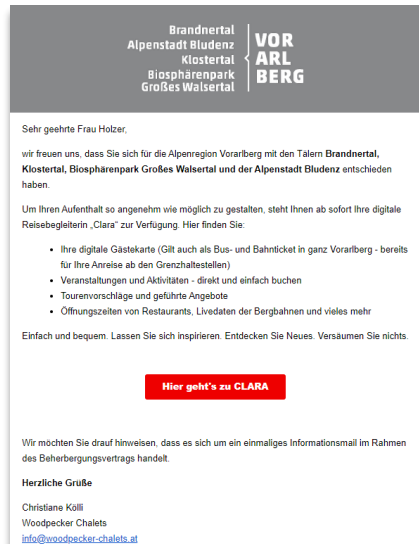
Ablauf

- 1) **Gastbuchung**
- 2) **Daten im Meldesystem bzw. Hotelprogramm erfassen:**
Manuell oder Pre-Check-in
- 3) **E-Mail-Adresse erfassen:**
 - a) **Individualmeldescheine:** E-Mail-Adresse beim Hauptgast hinterlegen
 - b) **Gruppenmeldescheine:** E-Mail-Adresse des Hauptgastes **bei jedem Gast** hinterlegen
- 4) **Automatisches Einladungs-E-Mail:** frühestens 2 Wochen vor Anreise, an hinterlegte E-Mail-Adresse
- 5) **Gast klickt auf Link in Einladungs-E-Mail** → Registrierung
- 6) **Navigation zu „Gästekarte“** in der Web-App
- 7) **Aktivierung der digitalen Gästekarte(n)**
- 8) **Im Feratel CardSystem:** Gästekarten sind nicht mehr im Ordner „zu produzierende Karten“, sobald durch Gast aktiviert.

Wichtige Informationen

Automatisches Einladungs-E-Mail:

Absender: [Unterkunftsname]
Absender-E-Mail-Adresse: noreply@holidayservice.info
Betreff: Clara: Digitale Urlaubsbegleiterin & Gästekarte – [Unterkunftsname]
Der Walser: Digitale Gästekarte & Urlaubsbegleiter – [Unterkunftsname]



Ob und wann ein Einladungs-E-Mail an den Gast verschickt wurde und ob der Gast die Web-App aktiviert hat, ist auf dem jeweiligen Meldeschein in Feratel MeldeClient ersichtlich. Zusätzlich gibt es einen PIA-Backoffice-Zugang für Unterkünfte.

Gast Land:
Deutschland 3 Person/en

Personengruppe:
Erwachsene 2 Person/en
Kinder 1 Person/en

Meldeschein gedruckt am: 29.12.2023 6:13
Abrechnungsstatus: Nicht abgerechnet

Meldeschein Typ: Standard
Erstellt: 26.12.2023 12:16
Letzte Änderung: 29.12.2023 6:13 WESTWOOD [Legende](#)

Digitaler Urlaubsbegleiter/PIA:
 Willkommens-E-Mail geplant/gesendet für/am: 29.12.2023 19:04

Gast Land:
Deutschland 4 Person/en

Personengruppe:
Erwachsene 3 Person/en
Kinder 1 Person/en

Meldeschein gedruckt am: 29.12.2023 6:15
Abrechnungsstatus: Nicht abgerechnet

Meldeschein Typ: Standard
Erstellt: 26.12.2023 9:51
Letzte Änderung: 29.12.2023 6:12 WESTWOOD [Legende](#)

Digitaler Urlaubsbegleiter/PIA:
 Willkommens-E-Mail geplant/gesendet für/am: 26.12.2023 9:52 - aktiviert

Gründe für fehlendes Einladungs-E-Mail

Wurde kein automatisches Einladungs-E-Mail verschickt, kann dies folgende Gründe haben:

Die Information erscheint auf dem Meldeschein, wenn alle Schritte korrekt durchgeführt wurden.

Mögliche Fehlerquellen:

- » Es wurde noch keine elektronische (Vor-)Anmeldung vorgenommen.
- » Bei der elektronischen (Vor-)Anmeldung wurde keine oder eine falsche E-Mail-Adresse angegeben (Tippfehler, Firmen-E-Mail-Adresse).
- » Die E-Mail-Adresse wurde nicht korrekt in das FeratelCardSystem übernommen (möglicher Übertragungsfehler in der Schnittstelle zum Hotelprogramm).

Erneutes Zusenden des Einladungs-E-Mails:

Die Einladungs-E-Mails können durch Unterkunft oder durch Gast über unsere Websites

- » **Clara:** www.gaestekarte.at/clara
- » **Der Walser:** www.walsertal.at/urlaubsguide

manuell erneut versendet werden. Dazu müssen die Reise- und Gastdaten sowie die auf dem Meldeschein hinterlegte E-Mail-Adresse eingegeben werden.

Lösung bei Fehlern in der E-Mail-Adresse

Gab es einen Fehler beim Hinterlegen der E-Mail-Adresse oder wurde diese vergessen, bitte folgendermaßen vorgehen:

- a) **Bei Meldescheinen:** Wenn das Abreisedatum noch nicht fix eingetragen ist, kann die E-Mail-Adresse im Nachhinein direkt im Meldeschein ergänzt oder korrigiert werden. Ansonsten müssen diese direkt im FeratelCardSystem bei den jeweiligen Gästekarten nachgetragen werden. Bei nachträglicher Eintragung im FeratelCardSystem muss anschließend bei den Karten auf „Für PIA aktivieren“ oder „drucken“ geklickt werden und eine Einladungs-E-Mail über das Formular auf unserer Website (siehe oben) ausgelöst werden, da bei nachträglicher Änderung die „automatische Aktivierung“ und die „automatische Einladungs-E-Mail“ nicht ausgelöst werden.
- b) **Bei Voranmeldungen:** Voranmeldung im MeldeClient aktualisieren und neu speichern.
- c) **Bei Hotelprogrammen:** E-Mail-Adresse im FeratelCardSystem aktualisieren und Ablauf wie oben (bei Meldescheinen) befolgen, sowie zusätzlich im Hotelprogramm ausbessern, wenn noch möglich. Oft reicht eine reine Ausbesserung im Hotelprogramm nicht aus, da es im Meldewesen dann nicht nochmals aktualisiert wird.

Dieselbe E-Mail-Adresse in verschiedenen Meldescheinen:

Wenn in verschiedenen Meldescheinen die gleiche E-Mail-Adresse hinterlegt ist, kann das System nur einen Meldeschein mit der Webanwendung abgleichen. Dadurch werden nur die Gästekarten eines Meldescheins angezeigt. Durch manuelles Aktivieren der jeweiligen Gästekarten im FeratelCardSystem mittels Klick auf „Für PIA aktivieren“ wird sichergestellt, dass auch bei unterschiedlichen Meldescheinen alle Gästekarten angezeigt werden.

Gruppenmeldescheine

Bei Gruppenmeldescheinen (je nach Gemeinde, ab 6, 7 oder 8 Personen) werden die digitalen Gästekarten der anderen Gäste beim Hauptgast nur dann angezeigt, wenn auch dort die E-Mail-Adresse des Hauptgastes bei jedem einzelnen Gast des Gruppenmeldescheins hinterlegt wird.

Vorgehensweise bei Gruppenmeldescheinen:

- » Entweder: Bei jedem Gast die E-Mail-Adresse des Hauptgastes hinterlegen.
- » Oder: Bei zusammengehörenden Gästen die gleiche E-Mail-Adresse beim feratel WebClient hinterlegen. Auf einem Gruppenmeldeschein können somit auch mehrere E-Mail-Adressen hinterlegt werden.

Digitale Gästekarte

- » Der Hauptgast erhält alle digitalen Gästekarten des jeweiligen Meldescheins.
- » Gästekarten können mittels „Teilen-Symbol“ in der Web-App an Mitreisende versendet werden (z.B. per WhatsApp).
- » Gästekarten sind auch offline verfügbar, wenn sie einmal vorgeladen wurden. Dazu muss die Web-App auf dem Homescreen des Smartphones gespeichert werden. Anleitung zum Speichern auf der Startseite der Web-App.

Hotelprogramme

- » Das Bereitstellen der digitalen Gästekarte funktioniert auch über Hotelprogramme.
- » Der Ablauf ist derselbe wie mit dem feratel MeldeClient.
- » Bei einigen Hotelprogrammen muss vorab eine Einstellung getätigt werden, damit die E-Mail-Adresse in den feratel MeldeClient übertragen wird.
- » Einige Hotelprogramme haben keine „Voranmeldungsfunktion“.

Buchungsportale und verschlüsselte E-Mail-Adressen

Wenn Gäste über ein Buchungsportal (z.B. booking.com) buchen, erhält die Unterkunft eine verschlüsselte E-Mail-Adresse des Gastes. Es ist ausreichend, die verschlüsselte E-Mail-Adresse in die Gästemeldung einzufügen. Der Gast erhält die Einladungs-E-Mail sowohl im Chat der Buchungsplattform als auch als Kopie per E-Mail. Die Links werden im Chatfenster der Buchungsplattform häufig nicht angezeigt, sind aber in der E-Mail-Nachricht sichtbar. Der Gast kann über den Zugangslink in seiner E-Mail zugreifen. Das System erkennt, dass sich der Gast über eine verschlüsselte E-Mailadresse einloggt. Es fordert ihn automatisch auf, die korrekte E-Mailadresse anzugeben. Diese wird dann automatisch in den feratel MeldeClient übertragen.

Gemeinden, die nicht elektronisch melden

Für Gemeinden, die nicht elektronisch melden (aktuell Blons und Thüringerberg) gibt es einen gesonderten Ablauf. Hier bitte Kontakt mit der Alpenregion Bludenz Tourismus aufnehmen.