



Fragen zum neuen Deskline WebClient

Allgemeines:

Muss ich bei der Umstellung mitmachen?

Ja, die Umstellung ist verpflichtend für alle Betriebe im Tegernseer Tal.

Ich habe auf ein Feld geklickt und nichts passiert. Woran kann das liegen?

Bitte prüfen Sie Ihre Browser-Einstellung – häufig ist die Funktion „Pop-Up Fenster erlauben“ nicht aktiviert.

Kann ich in beiden Programmen (alt und neu) gleichzeitig arbeiten?

Nein, sobald Sie von CardXperts auf den Deskline WebClient gewechselt haben, ist die Dateneingabe im alten System nicht mehr möglich. Der Zugang zu CardXperts wird ca. eine Woche nach der Schulung gesperrt.

Kann ich mit dem neuen WebClient auch Statistiken einsehen?

Ja, mit dem neuen WebClient sehen Sie Statistiken Ihres eigenen Betriebs. Die Datengrundlage sind die Meldedaten und es gibt keinen Abgleich mit Buchungssystemen.

Muss ich eine Software herunterladen?

Nein, das System funktioniert ohne Download über den Browser.

Wo logge ich mich ein?

Auf <https://webclient4.deskline.net/MIE/de/login> klicken und dort die Zugangsdaten eingeben.

Ich habe mein Passwort vergessen. Was kann ich tun?

Nutzen Sie die Funktion „Passwort vergessen“. Beachten Sie, dass dies nur funktioniert, wenn Sie Ihre Mailadresse korrekt eingetragen und bestätigt haben. Die Mitarbeiter der TTT können nicht auf das Passwort zugreifen.

Ich möchte gerne von Gästekarte auf TegernseeCard wechseln. Ist das möglich?

Während der Umstellung (bis ca. November 2024) ist kein Wechsel möglich. Gerne können Sie sich schon jetzt an Kathrin Sprenger unter k.sprenger@tegernsee.com oder Tel. +498022 92738-14 wenden.

Ich habe mehrere Objekte mit unterschiedlichen Betriebsnummern. Benötige ich nun für jedes Objekt einen eigenen Zugang?

Nein, als sogenannter Vermittler können Sie mit einem Zugang auf alle Ihre Objekte zugreifen. Sollte das bei Ihnen der Fall sein, dann wenden Sie sich bitte per Mail an support@tegernsee.com und teilen uns die Betriebsnummern mit.

Datenpflege:

Ich habe die Stammdaten meiner Gäste in CardXperts – kann ich diese ins neue System übernehmen?

Nein, ein Import der alten Daten ist nicht möglich. Sie können aber die alten Stammdaten aus CardXperts exportieren (gerne senden wir Ihnen hierzu eine Anleitung) und dann manuell ins neue System übertragen. Bitte beachten Sie, dass die Speicherung der Gast-Daten nur für 48 Monate gilt. Falls der Gast während dieser Zeitspanne nicht erneut anreist, werden die Daten durch den Deskline MeldeClient aufgrund der DSGVO automatisch anonymisiert.



Fragen zum neuen Deskline WebClient

Meldeschein/ Voranmeldung/ Pre-CheckIn:

Kann ich weiterhin Blanko-Meldescheine für meine Gäste ausdrucken?

Ja, es können Erhebungsbögen mit Betriebsnummer aber ohne Meldescheinnummer gedruckt werden. Das System erstellt die Meldescheinnummer erst bei Eingabe.

Müssen mit der Umstellung meine Gäste weiterhin händisch auf dem Meldeschein unterschreiben?

Ja, durch das deutsche Meldegesetz sind Gastgeber dazu verpflichtet, eine handschriftliche Unterschrift der Gäste einzufordern.

Die Gäste auf einem Meldeschein haben eine unterschiedliche Abreise. Ist es bei dem neuen System möglich, das zu erfassen?

Ja, auch im neuen Deskline MeldeClient ist es möglich, dass die Personen auf einem Meldeschein eine unterschiedliche An- und Abreise haben. Hierfür können die Reisedaten direkt bei der gewünschten Person angepasst werden. Achtung: Sobald Sie die Abreise auf „Feste Abreise“ setzen, können Sie keine Änderungen mehr vornehmen. Melden Sie nachträgliche Änderungen an Ihre Tourist-Information.

Meine Gäste sind doch nicht angereist. Was muss ich für eine Stornierung machen?

Meldescheine können auch weiterhin nur durch die Tourist-Information storniert werden.

Die Gastdaten sind falsch oder die Reisedaten haben sich geändert. Was muss ich tun?

Sobald der Meldeschein gespeichert wurde, können Sie nur noch das Abreisedatum bei „Geplante Abreise“ ändern – sobald Sie bei „Abreise“ (rechtes Datumsfeld) ein Datum gewählt haben, haben Sie keine Möglichkeit mehr die Daten, wie Anreisedatum, Adresse Gast, Geburtsdatum, etc. selbstständig zu ändern. Bitte melden Sie Ihre Änderung an Ihre Tourist-Information.

Mein Gast ist Geschäftsreisender/ Tagungsgast/ hat einen Schwerbeschädigtenausweis. Was muss ich tun?

Wählen Sie bei der Personengruppe den richtigen Typ beim Check-In des Gastes aus. Eine Änderung der Personengruppe nach Speichern des Meldescheins durch Sie ist nicht mehr möglich. Nachträgliche Änderungen sind nur in Ausnahmefällen schriftlich durch die Tourist-Information möglich. Beachten Sie, dass für zu spät gemeldete Befreiungen ggf. der Kurbeitrag regulär berechnet wird.

Achten Sie darauf, dass Sie den Nachweis für Geschäftsreisende und Tagungsgäste auch weiterhin an Ihre Tourist-Information senden müssen. Die Nachweise der Schwerbeschädigtenausweise müssen Sie selbst aufbewahren.

Hinweis: Sie sind verpflichtet die ausgedruckten und unterschriebenen Meldescheine 12 Monate aufzubewahren und müssen die Meldescheine danach im Zeitraum von 3 Monaten datenschutzkonform vernichten.



Fragen zum neuen Deskline WebClient

Was genau ist eine Voranmeldung?

Sie können schon vor Anreise alle bekannten Gastdaten, Reisedaten, etc. anlegen und als „Voranmeldung“ speichern (z. B. Aufgabe Nachtportier). Die Voranmeldung ist bis zu einem Jahr vorher möglich. Reist der Gast nun an, kann die Voranmeldung per Klick in einen Meldeschein gewandelt und gedruckt werden. Der Vorteil der Voranmeldung ist, dass Sie diese bei „Nichtanreise“ des Gastes selbst wieder löschen können.

Was ist der Pre-CheckIn und wie nutze ich ihn?

Der Pre-CheckIn ist die Möglichkeit, dass Sie dem Gast vor dessen Anreise einen Link senden, über den der Gast selbst seine Daten, wie Adresse, Geburtsdatum, An- und Abreise, sowie Mailadresse einträgt. Darüber hinaus können Sie Zusatzinformationen wie ungefähre Anreisezeit, Anreiseart, etc. abfragen. Diese Daten werden dann als „Pre-CheckIn“ (können Sie als Gastgeber selbst löschen) in Ihrem Deskline MeldeClient geladen, wo Sie die Möglichkeit haben die Daten entweder zu korrigieren oder als Voranmeldung oder Meldeschein zu speichern. Der Ablauf ist hierbei wie folgt:

- Liegt eine Mailadresse des Gastes vor, dann kann der Gastgeber an den Gast eine Mail mit dem Link für den Pre-CheckIn senden
- Gast füllt die Melde- und Reisedaten selbst aus und sendet diese zurück in den WebClient
- Gastgeber prüft die Daten und kann diesen Pre-CheckIn in eine Voranmeldung (kann wieder gelöscht werden) oder einen Meldeschein (kann nicht gelöscht werden) umwandeln
- Layout, Texte, Logo etc. kann der Gastgeber selbst anpassen -> Einstellung im WebClient
- Es gibt zwei verschiedene Links für den Pre-CheckIn
 - o Pre-CheckIn im Voraus,
 - o Pre-CheckIn am Anreisetag als Self-CheckIn, z.B. auf einem Tablet vor der Rezeption o.ä.Die Links für den Pre-CheckIn oder den Self-CheckIn sind im neuen WebClient unter dem Reiter „Pre-CheckIn“ abrufbar.

Ausgedruckte Gästekarte:

Brauche ich für den Druck auf die Papierbögen einen speziellen Drucker?

Nein, der Druck kann mit jedem handelsüblichen Drucker in schwarz/weiß auf den Bogen gedruckt werden. Achten Sie auf die Druckereinstellung: immer auf 100% und „keine Ränder“ belassen, da die Vorlage auf den Bogen angepasst ist. Diese Einstellung hängt von Ihrem Browser ab.

Der Ausdruck der Gästekarten auf den Papierbogen passt nicht. Was kann ich tun?

Bitte achten Sie bei den Druckereinstellungen auf „ohne Rand“ und 100%. Je Computer, Tablet und Browser kann die Einstellung abweichen.

Was mache ich, wenn meine Papierbögen aufgebraucht sind?

Melden Sie sich rechtzeitig bei Ihrer Tourist-Information und bestellen Sie neue Bögen. Beachten Sie, dass die Tourist-Information einen Werktag Vorlauf für die Vorbereitung benötigt und dass die Bögen nur Montag bis Freitag während der regulären Öffnungszeiten abgeholt werden können. Die Bögen kosten 0,25€ brutto pro Stück.

Was mache ich, wenn sich nach Klicken auf „Gästekarte ausliefern“ das Fenster mit der weiteren Bearbeitung nicht öffnet?

Bitte passen Sie in Ihrem Browser die Pop-Einstellung an oder nutzen Sie einen anderen Browser.



Fragen zum neuen Deskline WebClient

Digitale Gästekarte:

Kann man von der Papierkarte auf die digitale Karte wechseln?

Ja, das geht. Der Gast scannt den QR-Code auf der Karte ab und registriert sich in der [Tegernsee App](#) an. Dort aktiviert der Gast die digitale Karte in der Tegernsee App und kann sie zusätzlich in eine Wallet (aktuell nur Apple iOS) legen oder als PDF auf dem Handy speichern.

Warum müssen sich meine Gäste in der Tegernsee App registrieren?

Um bei der digitalen Gästekarte Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten, muss sie in einem System – in diesem Fall der [Tegernsee App](#) – hinterlegt werden. Für die Verwendung der personenbezogenen Daten ist die Zustimmung durch Nutzer (Gäste) notwendig, daher muss eine Registrierung in der Tegernsee App erfolgen. Zudem möchten wir den Gästen zukünftig auch die Möglichkeit geben, online die Rabattierung der verschiedenen Karten (Gästekarte und TegernseeCard) nutzen zu können. Ein Teil dieser Leistungen sind bereits jetzt über die [Tegernsee App](#) buchbar, wie z. B. die Wallbergbahn, Sommerrodelbahn Oedberg – aktuell noch ohne Rabattierung, diese ist für Herbst 2024 (Umstellung Betriebe mit TegernseeCard) geplant. Die Registrierung der Gäste hilft zukünftig das Gästeverhalten besser zu verstehen und damit auch eine bessere Besucherlenkung zu schaffen.

Kann man von der digitalen Karte auf die Papierkarte wechseln?

Ja, das geht. Dadurch wird aber die digitale Variante (zuerst erstellte Karte) automatisch deaktiviert und eine neue Karte(nummer) zum Druck generiert. Sie als Gastgeber drucken dann die Gästekarte auf dem vorbedruckten Papierbogen aus und überreichen diese dem Gast. Der Gast kann dann entweder die Papierkarte verwenden oder falls er diese zusätzlich noch digital haben möchte, wieder in die Tegernsee App überführen. Dazu den QR-Code auf dem Ausdruck abscannen oder die Kartenummer manuell in der [Tegernsee App](#) eintragen und damit die neue Karte wieder in seine [Tegernsee App](#) laden. Die alte (deaktivierte) Karte wird nach 30 Minuten aus der App entfernt.

Kann man dem Gast die digitale Karte auch schon zur Anreise und Nutzung ÖPNV zusenden?

Ja, bei der Voranmeldung wird bereits die digitale Karte erstellt, die man dem Gast zusenden kann. Solange der Anreisetag noch in der Zukunft liegt, kann der Gastgeber die Voranmeldung noch löschen. Sobald die Karte genutzt wurde bzw. am Anreisedatum, ist das nicht mehr möglich.

Kann man dem Gast die bedruckte Papiergästekarte auch schon zur Anreise und Nutzung ÖPNV zusenden?

Ja, auch die Papiervariante kann schon bei der Voranmeldung erstellt und ausgedruckt werden. Der Papierbogen (DIN A4) kann dann postalisch zugesendet werden. Auch hier gilt: Solange der Anreisetag noch in der Zukunft liegt, kann der Gastgeber die Voranmeldung noch löschen. Sobald die Karte genutzt wurde bzw. am Anreisedatum, ist das nicht mehr möglich.

Was passiert mit Gästen, die während der Umstellung da sind?

Wenn Gäste vor der Umstellung bei CardXperts angemeldet wurden und dort noch die Plastikkarte erhalten haben, bleiben die Meldescheine und die Gästekarten während des Reisezeitraums gültig. Sollten sich während des Aufenthalts die Daten, wie Abreise ändern, müssen Sie sich bei der TI melden und dort die Verlängerung vornehmen lassen. Wenn es keine Änderungen gibt, wird bei dem Meldeschein nach 6 Tagen automatisch die Abreise auf „fest“ gestellt und damit geschlossen; die Plastikkarte ist nach dem Abreisetag ungültig. Auch hier müssen Sie nichts mehr unternehmen.