

FAQ - digitale Gästekarte Nidwalden

Mai 2022

Gästeinformation

Allgemein

- **Wie funktioniert die digitale Gästekarte?**

Die digitale Gästekarte hat Nidwalden Tourismus im Dezember 2019 eingeführt. Mit der Gästekarte profitieren Übernachtungsgäste in Nidwaldner Unterkünften von verschiedenen Ermässigungen für Bergbahnen, Museen und Ausflüge. Die Gäste erhalten ihre Gästekarte beim Check-In in der Unterkunft oder bereits vor der Ankunft via PreStay-Mail.

- **Wer steht hinter dem neuen Angebot?**

Luzern Tourismus hat 2017 die digitale Gästekarte in der Stadt Luzern eingeführt und leitet das Projekt. 2018 haben weitere Regionen (Weggis, Vitznau, Rigi, Sempach, Willisau, Seetal, Schwyz) mit der digitalen Gästekarte gestartet. Nidwalden Tourismus erstellt zusammen mit Luzern Tourismus die digitale Gästekarte für Nidwalden.

- **Welcher Vorteil bringt die digitale Version?**

Die Gästedaten können direkt mittels Schnittstelle aus dem hoteleigenen PMS-System ins online Gästekarte-Portal „TourX“ importiert werden. Das zeitraubende von-Hand-Ausfüllen der Gästekarte entfällt. Zudem ermöglicht die neue Version eine «Gültigkeitsprüfung in Echtzeit».

- **Wie sehen Serviceanbieter (Bergbahn, Museum), ob der Gast rabattberechtigt ist?**

Die Serviceanbieter haben die Möglichkeit, entweder den Code einzulesen oder online den entsprechenden Zahlencode einzugeben. Sämtliche Anbieter werden im Vorfeld informiert.

- **Wie ist dieses Projekt im nationalen Vergleich einzuordnen?**

Viele Tourismusregionen bieten ihren Übernachtungsgästen heute vergleichbare Leistungen an. Einige Teilprozesse sind je nach Region digital unterstützt, jedoch hauptsächlich manueller Natur. Luzern kann mit TourX das erste System anbieten, welches einen vollen digitalen Ansatz verfolgt und dies End-zu-End umsetzt. Das System ist modular aufgebaut und ausbaubar.

- **Gibt es bereits geplante Weiterentwicklungen?**

Nidwalden Tourismus prüft, ob ein ÖV Ticket direkt in die digitale Gästekarte integriert werden kann. Es sind Weiterentwicklungen im Bereich, eines digitalen Meldescheines, Verknüpfung zum Online-Shop, Daten-Auswertung usw. geplant.

Mögliche Gästekarten-Erscheinungsformen:



Print-Vorlage (PDF)
Gast druckt sich Gästekarte zu Hause aus oder Abgabe beim Check-in



Wallet (digital)
Gast downloaded Gästekarte direkt in sein Smartphone Wallet.

FAQ - digitale Gästekarte Nidwalden

Mai 2022

Gästeinformation

Unterkünfte

- **Muss ein separates Programm installiert werden für die digitale Gästekarte?**
Nein, es handelt sich um die Online-Plattform „TourX“.
- **Kann die Gästekarte mehrmals erstellt werden?**
Ja, wenn der Gast beispielsweise seine Print@Home-Version zu Hause vergisst, kann die Gästekarte am Hotel-Desk während des Gültigkeitszeitraums der Gästekarte nochmals ausgedruckt werden.
- **Muss bei Business- oder Stammgästen, die mehrmals jährlich kommen, die Gästekarte immer wieder von neuem erstellt werden?**
Nein, die Gästekarte ist maximal 1 Jahr gültig.
- **Erhalten Zweitwohnungsbesitzer auch eine Gästekarte?**
Ja, Zweitwohnungsbesitzer haben die Möglichkeit über Nidwalden Tourismus zur einer digitalen Gästekarte zu gelangen. Die digitale Gästekarte wird jährlich dem Besitzer zugestellt Pro Familie/Partei wird eine Gästekarte ausgestellt. Diese ist auch für Begleitpersonen gültig.
- **Kann die Gästekarte zur Not auch von Hand ausgefüllt werden?**
Nein, die Gästekarte kann ausschliesslich über das System digital generiert werden.
- **Erhält der Gast die Gästekarte auch bei Nidwalden Tourismus?**
Nein. Aufgrund der Datenhoheit ist die Eingabe der Gästedaten nur durch die Unterkunft möglich.
- **Braucht es einen speziellen Drucker?**
Nein, der Druck erfolgt über einen handelsüblichen Drucker in schwarz/weiss.
- **In welchen Sprachen ist die digitale Gästekarte verfügbar?**
Die digitale Gästekarte und die Gäste-Informationen stehen den Gästen in Deutsch, Englisch und Französisch zur Verfügung. Die Sprache kann bei der Erfassung des Gastes angepasst werden.
- **Welche Kosten kommen auf die Unterkünfte zu?**
Die Einführung der digitalen Gästekarte ist für die Unterkünfte kostenlos. Sollten Sie ihr PMS direkt mit TourX verbinden wollen (aktive Schnittstelle), können Implementierungskosten Ihres Anbieters entstehen.
- **Was passiert, wenn die Gäste eines gemeinsamen Zimmers oder eine Familie nicht gemeinsam unterwegs sind?**
Es können auch nachträglich zusätzliche Gästekarten ausgestellt werden, wenn zum Beispiel die Gäste des gleichen Zimmers nicht gemeinsam reisen. Grundsätzlich muss sich bei einer ÖV-Kontrolle der Gast, welcher auf der Gästekarte namentlich aufgeführt ist, mit einem Personalausweis (ID / Pass) ausweisen.
- **Was passiert, wenn die Gästekarte bereits vor der Ankunft an den Gast versandt wurde und dieser später storniert?**
In diesem Fall ist die Gästekarte über die TourX-Plattform von der Unterkunft zu stornieren. Ab diesem Moment ist die Karte bei einer Kontrolle ungültig.
- **Wann ist der ideale Zeitpunkt, um die Gästekarte auszustellen?**
Grundsätzlich kann dies individuell durch die Unterkunft definiert werden. Idealerweise im Bereich von 1 – 7 Tage.

FAQ - digitale Gästekarte Nidwalden

Mai 2022

Gästeinformation

- **Wie funktioniert der Prozess bei Gruppengästen?**
Grundsätzlich soll jeder Gast einzeln und namentlich erfasst werden. Als Zwischenlösung ist es aber möglich max. 10 Personen auf eine Karte zu erfassen. Als unkomplizierteste Lösung bietet sich der Dataimport ins TourX-System mittels einer Excel-Tabelle an. Am besten liefert der Veranstalter oder der Tour Operator dem Hotel die entsprechende Excel-Tabelle mit dem Namen der Gruppenteilnehmenden.
- **Wie kann die Gästekarte vorgängig zugestellt werden, wenn die E-Mail-Adresse fehlt?**
Ohne Angabe einer E-Mail Adresse kann die Gästekarte nicht vorgängig versendet werden.
- **Kann die Gästekarte rückwirkend ausgestellt werden?**
Falls der 2. Gast des Zimmers eine eigene Gästekarte benötigt, so kann ihm diese auch rückwirkend ausgestellt werden.

TourX-System

- **Welche Daten werden in TourX geführt?**
Für die Erstellung der digitalen Gästekarten werden zwingend folgende Angaben benötigt:
Vorname und Nachname des Gastes, Unterkunftsname, An- und Abreisedatum, Anzahl Personen (Erwachsene/Kinder), Bei vorgängigem Versand vor Ankunft des Gastes (Print@Home/Wallet) zusätzlich die Emailadresse. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Nach der gesetzlichen Frist werden diese Daten gelöscht. Die Daten insbesondere die Emailadressen werden nicht für Marketing-Zwecke verwendet.
- **Welche Hotelplattformen sind direkt an das System TourX angebunden?**
Aktuell bestehen drei Möglichkeiten, die Gästekarte zu erstellen. Entweder einzeln manuell, per Import ganzer Datensätze (Excel- oder CSV-Datei) oder über eine Schnittstelle zum hoteleigenen PMS-System. Für die PMS-Systeme Protel und Fidelio besteht bereits eine Schnittstelle. Anfragen für weitere Schnittstellen zu anderen PMS-Systemen werden individuell abgeklärt.
- **Kann das TourX-System die Gästekarte versenden?**
Das TourX-System versendet einen Link zur Erstellung der Gästekarte. Es wurde das Opt-In-Verfahren gewählt, bei welchem der Gast aktiv das Einverständnis gibt, dass mit seinen Daten die Gästekarte erstellt wird.

Kontakt

Nidwalden Tourismus, Erika Schawalder, info@nidwalden.com, +41 41 610 88 33