

Versandregeln für protel Messenger



Das Cloud-Modul **protel Messenger** zentralisiert und vereinfacht die Kundenkommunikation. Als umfassende Kommunikationsschnittstelle sendet protel Messenger E-Mails und SMS für viele protel Module wie zum Beispiel die Web Booking Engine (WBE) oder die Gast-App protel Voyager.

Funktionen (kleine Auswahl)

- ▼ Einmaliger, zeit- oder ereignisgesteuerter Versand von SMS und HTML-Mails
- ▼ Automatischer Versand von personalisierten E-Mails mit Hilfe von Ersetzungscode
- ▼ Gezielte Adressatenauswahl durch zahlreiche Filtermöglichkeiten
- ▼ Fertig formatierte Vorlagen für HTML-Mails ersparen den Webdesigner. Text und Bilder können einfach ausgetauscht werden.
- ▼ Automatisierte Mail-Anhänge (Reservierungsbestätigungen und Rechnungen zurzeit nur aus der protel WBE)
- ▼ Versenden von SMS als Sofortnachricht aus dem protel Navigator
- ▼ Versenden von Texten/Formularvorlagen aus der Texthistorie der protel Gästekartei per E-Mail
- ▼ Versenden von protel Survey-Umfragen, z.B. automatisch zwei Tage vor/nach dem Aufenthalt

▼ Weitere Informationen

Falls Sie nähere Informationen zu einer bestimmten Versandregel benötigen, senden Sie bitte eine Anfrage per Mail an den [protel WBE Support](#) oder den [protel Cloud Support](#).

Setup

Das Setup von protel Messenger (das Anlegen der Versandregeln und das Setzen der Parameter) erfolgt im [protel Cloud Center](#). Dieses Dokument macht Sie anhand von gängigen Einsatzbeispielen mit wichtigen Versandregeln vertraut.

Ebene	Versandregel/ Ereignis	Versandweg		Versandauslöser			Umfrage einbinden	Filter	Dokumenten- anhang mög- lich	Empfänger (Empfehlung)
		Mail	SMS	ein- malig	zeit- gesteuert	ereignis- gesteuert				
SPE/MPE/HQ										
Hotel (nur bei SPE) HQ (nur bei MPE)**	Hotel- Newsletter bzw. Mailing	x	-	x	-	-	(x) s.u.	Filter beliebig; zwingend erforderlich aber mindestens ein Filter; Empfehlung: Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
Zusatzinfo: Nutzbar für Newsletter, Weihnachtsgrüße, etc.										
**Zusatzfilter für das Hotel in einem MPE: Aktuelle Reservierungen im Zeitraum										
Hotel	Hotel - Deposit-Erinnerung	x	x	-	x	-	-	Tage bis zur Ankunft; Status akt. Reservierungen; Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
Hotel (nur bei SPE) HQ (nur bei MPE)**	Hotel - Geburtstagsmailling	x	x	-	x	-	-	Geburtstag; Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
**Zusatzfilter für das Hotel in einem MPE: Aktuelle Reservierungen im Zeitraum										
Hotel	Hotel - Option abfragen	x	x	-	x	-	-	Anzahl Tage seit Reservierungsanlage; Status akt. Reservierungen; Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
Hotel	Hotel - Post-Stay	x	x	-	x	-	(x) siehe "Survey - Post-Stay"	Tage seit der Abreise; Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
Hotel	Hotel - Pre-Stay	x	x	-	x	-	(x) siehe "Survey - Pre-Stay"	Tage bis zur Ankunft; evtl. Survey; Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger

protel Messenger



Ebene	Versandregel/ Ereignis	Versandweg		Versandauslöser			Umfrage einbinden	Filter	Dokumenten- anhang mög- lich	Empfänger (Empfehlung)
		Mail	SMS	ein- malig	zeit- gesteuert	ereignis- gesteuert				
Hotel	Hotel - Upselling Frühstück (auf HP, VP)	x	x	-	x	-	-	Tage bis zur Ankunft; Rate (z.B. Ü+F negieren/alle Raten außer Ü+F); Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
Hotel	Hotel - Upselling Kategorie (z.B. von Standard Kategorie auf Komfort Kategorie)	x	x	-	x	-	-	Tage bis zur Ankunft; Zimmerkategorie; Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
Achtung: Das greift nicht auf die tatsächlichen Verfügbarkeiten zurück, sondern ist eine pauschale Mail.										
Hotel	protel FO - Bestätigungsversand bei Reservierungsanlage in protel	x	x	-	-	x	-	Reservierungsanlage	x (nur bei Mail)	Gäste und manuelle Empfänger
Hotel	protel FO - Check-in "an Gast"	x	x	-	-	x	-	bei Check-in	-	gefilterter Empfänger
Beispiel: Herzlich willkommen Herr XXX, in unserer Lounge beginnt ab 18:00 Uhr die Happy Hour ...										
Hotel	protel FO - Check-in "intern" (z.B. bei VIP-Check-in)	x	x	-	-	x	-	bei Check-in	-	manueller Empfänger
Beispiel: Liebe Bankettleitung, der Referent ist soeben angereist ...										
Hotel	protel FO - Check-out "an Gast"	x	x	-	-	x	-	bei Check-out	-	gefilterter Empfänger

Ebene	Versandregel/ Ereignis	Versandweg		Versandauslöser			Umfrage einbinden	Filter	Dokumenten- anhang mög- lich	Empfänger (Empfehlung)
		Mail	SMS	ein- malig	zeit- gesteuert	ereignis- gesteuert				
Hotel	protel FO - Check-out "intern" (z.B. bei VIP- Check-out)	x	x	-	-	x	-	bei Check-out	-	manueller Emp- fänger
Beispiel: Lieber Bankettleitung, der Referent reist soeben ab. Muss noch etwas quittiert/gezeichnet werden?										
Hotel	protel FO - Sofortnach- richt	-	x	-	-	x	-	Sofortnachricht	-	gefilterter Emp- fänger
Beispiel: Sehr geehrter Herr XXX, Ihre Eillieferung ist soeben eingetroffen ...										
Hotel	protel FO - Versand einer Reservierungsbe- stätigung über die TextHistory	x	-	-	-	x	-	Reservierungsbestätigung senden	x (nur bei Mail)	Gäste und ma- nuelle Empfän- ger
Hotel	protel FO - Wartungs- auftrag angelegt	x	x	-	-	x	-	Neuer Wartungsauftrag angelegt	-	manueller Emp- fänger
Hotel	protel FO - Wartungs- auftrag erneut geöffnet	x	x	-	-	x	-	Wartungsauftrag erneut geöffnet	-	manueller Emp- fänger
Hotel	protel FO - Wartungs- auftrag geschlossen	x	x	-	-	x	-	Wartungsauftrag ge- schlossen	-	manueller Emp- fänger
Hotel	protel FO - Zimmer auf sauber gestellt	-	x	-	-	x	-	Zimmer sauber gesetzt	-	gefilterter Emp- fänger
Hotel	Survey - Freitextant- worten mit schlechten Wörtern	x	-	-	-	x	-	Survey mit negativen Wörtern	-	manueller Emp- fänger

Ebene	Versandregel/ Ereignis	Versandweg		Versandauslöser			Umfrage einbinden	Filter	Dokumenten- anhang mög- lich	Empfänger (Empfehlung)
		Mail	SMS	ein- malig	zeit- gesteuert	ereignis- gesteuert				
Hotel	Survey - Post-Stay	x	x	-	x	-	x	Surveys - Abgeschlossen (Post-Stay); Tage seit der Abreise; Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
Hotel	Survey - Pre-Stay	x	x	-	x	-	x	Surveys - Abgeschlossen (Pre-Stay); Tage bis zur Ankunft; Kontaktoptionen	-	gefilterter Empfänger
Hotel	Survey - Umfrageteilnehmer bricht Umfrage ab	x	-	-	-	x	x	Survey - abgebrochen	-	manueller Empfänger
Hotel	Survey - Umfrageteilnehmer schließt Umfrage ab	x	-	-	-	x	x	Survey - abgeschlossen	-	manueller Empfänger
Hotel	Survey - Umfrageteilnehmer wählt Antwort mit Alarmcharakter	x	-	-	-	x	x	Survey - Antwort mit Alarmcharakter	-	manueller Empfänger
Hotel	Voyager - Gast schreibt eine Nachricht an das Hotel	x	x	-	-	x	-	Voyager - Mail-Kontakt	-	manueller Empfänger
Hotel	Voyager Shop Bestellung	x	-	-	-	x	-	Voyager - Shop Bestellung	-	manueller Empfänger

Ebene	Versandregel/ Ereignis	Versandweg		Versandauslöser			Umfrage einbinden	Filter	Dokumenten- anhang mög- lich	Empfänger (Empfehlung)
		Mail	SMS	ein- malig	zeit- gesteuert	ereignis- gesteuert				
Hotel (nur bei SPE) HQ (nur bei MPE)	WBE - Gast bittet um Rückruf	x	-	-	-	x	-	WBE - Gast bittet um Rückruf	-	manueller Empfänger
Hotel (nur bei SPE) HQ (nur bei MPE)	WBE - Gast sendet Nachricht an das Hotel	x	-	-	-	x	-	WBE - Gast sendet Nachricht an das Hotel	-	manueller Empfänger
Hotel	WBE - Gutscheinverkauf erfolgreich abgeschlossen	x	-	-	-	x	-	WBE - Gutscheinkauf	x (nur bei Mail)	Gäste und manuelle Empfänger
Hotel	WBE - Check-out Warenkorb: Gutscheinverkauf auf Rechnung	x	-	-	-	x	-	WBE - Check-out Warenkorb: Gutscheinverkauf auf Rechnung	x (nur bei Mail)	Gäste und manuelle Empfänger
Hotel	WBE - Check-out bezahlter Warenkorb: Gutscheinverkauf über Payment Provider	x	-	-	-	x	-	WBE - Check-out bezahlter Warenkorb: Gutscheinverkauf über Payment Provider	x (nur bei Mail)	Gäste und manuelle Empfänger
Hotel	WBE - Reservierung erfolgreich abgeschlossen	x	-	-	-	x	-	WBE-Reservierung	x (nur bei Mail)	Gäste und manuelle Empfänger

Ebene	Versandregel/ Ereignis	Versandweg		Versandauslöser			Umfrage einbinden	Filter	Dokumenten- anhang mög- lich	Empfänger (Empfehlung)
		Mail	SMS	ein- malig	zeit- gesteuert	ereignis- gesteuert				
Hotel	WBE - Stornierung erfolgreich abgeschlos- sen	x	-	-	-	x	-	WBE-Stornierung	x (nur bei Mail)	Gäste und ma- nuelle Empfän- ger
Hotel	WBE - Artikelverkauf	x	-	-	-	x	-	WBE - Artikelverkauf	-	manueller Emp- fänger
Zusatzinfo: nur WBE 5										
Hotel	WBE – Tisch- Reservierung	x	-	-	-	x	-	WBE - Tisch-Reservierung	-	manueller Emp- fänger
Hotel (nur bei SPE); HQ (nur bei MPE)	WBE - Hotelier fordert Gast Login an	x	-	-	-	x	-	WBE - Hotelier fordert Gast Login an	-	gefilterter Emp- fänger

Kontakt

Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen wünschen, sprechen Sie uns an! Wir beraten Sie gern!

protel hotelsoftware GmbH
Europaplatz 8
44269 Dortmund
Germany

T: +49 231 915 93 0
F: +49 231 915 93 999
info@protel.net
www.protel.net