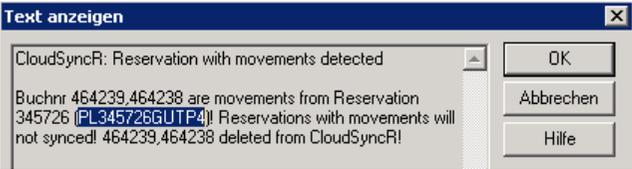




Fehlermeldung in protel	Status	Erklärung	Vorgehensweise
BWI: Reservation created despite of no physical availability (leistacc 74837, CRS confno 236229006-01), rt=DD WR3 (katnr 24),rc=RACK (ptgnr 12), continuing...	Warning	Eine Reservierung kann nicht korrekt eingebucht werden, da für den Zeitraum zwar die Zimmerkategorie, aber nicht durchgängig ein Zimmer frei ist.	Prüfen Sie, ob die Reservierung in protel angekommen ist (STRG+0 öffnet die CRS-Nummer-Suche). Falls das nicht der Fall ist, muss die Reservierung über die Zusatzmodule nachsynchronisiert werden. Bitte überprüfen Sie in der Reservierung die „Kategorie“.
BW REWARD NUMBER INVALID RESERVATION SAVED WITHOUT BW REWARD ACCOUNT, FOR PROPERTY 95318, TRANSACTION ID=2070791590, OTA_HotelResNotifRQ	Warning	Die Reservierung konnte nicht mit der Mitgliedsnummer verknüpft werden.	Die Mitgliedsnummer ist in protel falsch hinterlegt. Die Best Western Rewards Nummer muss immer 16 Ziffern lang sein und darf keine Leerzeichen und Sonderzeichen enthalten. Bitte prüfen Sie anhand der „Gästeprofiluche“ unter den Zusatzmodulen in protel, ob die Nummer zum hinterlegten Gästeprofil passt.
BWI Socket connection lost for hotel 2756	Connection	Die Verbindung zwischen der Cloud und dem BW CRS ist unterbrochen. Dies kann durch protel oder BW verursacht worden sein.	Bitte prüfen Sie im BW Intranet, ob eine Outage bzw. eine Störung von BW Seite besteht. Bitte schauen Sie auch in Ihren E-Mails, ob wir Sie diesbezüglich informiert haben. <ul style="list-style-type: none"> • Wenn „solved“ erscheint, ist die Verbindung wieder da und diese Fehlermeldung kann gelöscht werden. • Ist dies nicht der Fall und es steht nach spätestens einer Stunde immer noch kein „solved“ in der Meldung, sollten Sie den Support informieren. Bearbeiten Sie Fehlermeldungen, die in dieser Zeit evt. aufgetreten sind, in protel.
INVALID ROOM TYPE FOR OB INVENTORY ADJUSTMENT, FOR PROPERTY 99999, TRANSACTION ID=2271386224, OTA_HotelInvAdjustRQ [token: 4e7b54387d4d42adbcb6b]	Error	Überbuchung ist nicht im CRS freigeschaltet, oder in protel wurde dafür die falsche Kategorie genutzt.	Kann bei BW Deutschland angefordert werden und erfragt werden.
NO GUARANTEE/CANCEL POLICY EXISTS FOR RATE CODE 1R CONTACT HELP DESK FOR PROPERTY 95490, TRANSACTION ID 760054229 OTA_HotelBookingRuleNotifRQ [token: 039006573e164c30be24]	Warning	Der Preis aus der Fehlermeldung wird nicht mehr verkauft und ist bereits im Member Web nicht mehr verfügbar.	Prüfen Sie in protel, ob aktive Reservierungen mit der betroffenen Rate existieren. <ul style="list-style-type: none"> • Sollte keine Reservierung mit dem Preistypen in der Zukunft vorliegen, Best Western Bescheid geben, dass diese Rate auf „inaktiv“ gesetzt werden kann. • Nun muss das Preistypdetail verkürzt werden, sodass dieser ausläuft. • Der Rate Code muss in protel auf „local“ gesetzt und das Mapping in der Cloud gelöscht werden. • Zuletzt den Preistypen unter dem House Rate Plan (HP) in der Cloud mappen.



Fehlermeldung in protel	Status	Erklärung	Vorgehensweise
RATE CODE HE CANCEL POLICY MAY NOT BE CHANGED HOLD_CXL_ALLOWED = N FOR PROPERTY 89502, TRANSACTION ID 710863295 OTA_HotelBookingRuleNotifRQ [token: 7d4129135a2c46da8b57]	Warning	BW hat für den Preistypen HE fixierte Stornobedingungen, die wir über protel nicht ändern dürfen. In protel haben wir in der Cloud allerdings eingestellt, dass wir Änderungen der Garantie- und Stornobedingungen versenden.	Bitte ändern Sie die Einstellungen im protel Cloud Center unter „Online-Vertrieb“ -> „Preise“ -> „Zimmerpreise“. Nehmen Sie den Haken bei „nur WBE Preise anzeigen“ heraus, um die mit BW gemappten Preistypen angezeigt zu bekommen. Suchen Sie sich den Preistypen, der jeweils in der Fehlermeldung auftaucht, heraus, klicken Sie auf den Reiter „Channel“ und nehmen Sie den Haken bei „Exportiere Garantien“ heraus. Beim nächsten Tagesabschluss sollte diese Fehlermeldung nicht mehr auftauchen.
RATE CODE TP RATE MAY NOT BE MODIFIED BY THE PROPERTY - 99999 PROPERTY_MODIFY = N TRANSACTION ID 557784083 OTA_HotelRateAmountNotifRQ [token: 47d96d7643084ba8bc86]	Warning	Für den Preistypen TP dürfen wir aus protel keine Preisänderung rausschicken. Dies ist auf BW Seite bei „send this rate to CRS“ mit „nein“ konfiguriert, allerdings steht in protel und im Cloud Center „yes“.	Die Fehlermeldung erscheint mit jedem Tagesabschluss so lange, bis der Fehler in protel und im protel Cloud Center korrigiert wurde. Bitte ändern Sie das benutzerdefinierte Feld „send this rate to CRS“ im Preistypen auf „no“. Wiederholen Sie dies im protel Cloud Center. Mit dem nächsten Tagesabschluss sollte die FM nicht mehr auftauchen.
RATE INTEGRITY ERROR: Invalid amount, must be: FOR RATE CODE EE FOR PROPERTY 95183 TRANSACTION ID 768535701 OTA_HotelRateAmountNotifRQ [token: 361fa99e0e5742a6921d]	Warning	Die Rate EE schickt Raten in die Cloud und zu BW, was BW nach dem Livegang nicht mehr erlaubt.	Für den BW Livegang muss der Preistyp in protel auf „send rate code to CRS“ sowie in der Cloud „sende Rate“ auf YES stehen. Nach dem Live-Gang muss es in protel und in der Cloud auf „no“ gestellt werden.
UNABLE TO ALTER A PUBLISHED RATE CODE OF MY (RATE_CODE.RESORT_UPDATE_FLAG=N) [token: 579ebab0804b4035ab61]	Warning	Die Rate ist im CRS geschützt. Protel darf keine Änderungen an Best Western schicken, daher werden diese nicht übertragen.	Die Einstellungen der Ratenübertragung müssen auf „no“ gesetzt sein, siehe vorherige Fehlermeldung.
CANNOT CHANGE CENTRAL BILL GUEST INFORMATION, FOR PROPERTY 99999, TRANSACTION ID=2070842688, OTA_HotelResNotifRQ [PL551588111430P4]	Warning	An Central Bill Reservierungen dürfen laut BW keine Änderungen gemacht werden. Die einzigen Änderungen, welche erlaubt sind, sind folgende: Anzahl der erwachsenen Personen sowie Änderung der Kategorie. Da BW dies allerdings nicht unterscheidet, erscheint die Fehlermeldung.	Reservierung prüfen – Gesamtpreis darf nicht geändert sein. Fehlermeldung kann gelöscht werden, da wir in protel bei den Central Bill Reservierungen alles unterbinden, was wir wirklich nicht ändern dürfen (Anreise- und Abreisedatum, Preis, Reservierung stornieren...).
Reservation with movements detected Buchnr 464239,464238 are movements from Reservation 345726 (PL345726GUTP4)! Reservations with movements will not synced! 464239,464238 deleted from CloudSyncR!	CloudSyncR Error	In protel befindet sich eine Reservierung, die noch Umzugsinformationen enthält (auch in der Vergangenheit).	Mit einem Doppelklick auf die Meldung öffnen Sie die Details der Fehlermeldung: 



Dort finden Sie in den Klammern die PL-Nummer. Markieren Sie die PL-Nummer und kopieren diese in die Zwischenablage (Strg+V).

Öffnen Sie die Reservierungsliste mithilfe des Tastatur-Shortcuts „SHIFT+F9“ und fügen die PL-Nummer bei „Best.-Nr.“ ein.

Markieren Sie alle Status und klicken auf „OK“.

Aufruf Reservierungsliste

Filter

Datum: 20.04.13 bis 27.04.13

Name: [] Teilsuche: []

Z.-Nr.: [] Konten: [x]

Begleiter: []

Vorname: []

Sc/Bb/Fa/Gp: [] Teilsuche: []

Res.-Nr.: []

Best.-Nr.: **PL345726GUTP4** Teilsuche: []

Stomo-Nr.: [] Teilsuche: []

CRS-Nr.: []

Status

Definitiv Option mit Abzug

Im Haus Option ohne Abzug

Storniert Warteliste

No Shows Checked Out

Alle/Keine

Reservierungsstatus

- GRT
- GRT 18:00
- WBE Member
- WBE CC
- Z. wartend
- Option

OK Abbrechen Hilfe Drucken

In der Reservierung selbst sehen Sie dann, dass es in der Vergangenheit einen Umzug gegeben hat.

Notiz 1: []

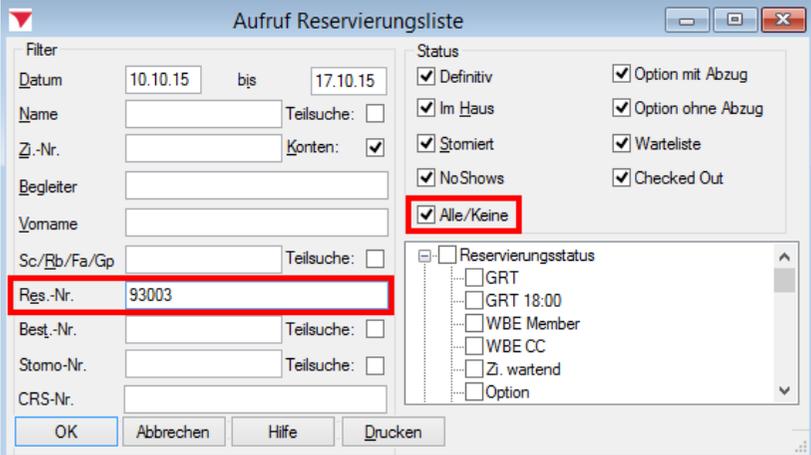
Notiz 2: []

24.05.12 - 10.01.14 8007 Konto

10.01.14 - 01.01.16 8012 Konto X

Damit die Fehlermeldung nicht weiterhin aufleuchtet – das geschieht jedes Mal, wenn Sie das Gutscheinkonto öffnen – checken Sie das aktuelle Konto einfach aus und legen ein neues an.



Fehlermeldung in protel	Status	Erklärung	Vorgehensweise
<p>Failed to export reservation 408935 (external ID 93003) after 5 failed attempts</p>	<p>Fail</p>	<p>Eine Reservierungsänderung aus protel konnte nicht ans MW übertragen werden</p>	<p>Sie können sich über die <i>external ID</i> (im Beispiel „93003“) die Reservierung in der Reservierungsliste unter dem Reiter „Res.-Nr.“ aufrufen.</p>  <p>Auf diese Reservierung setzen Sie ein Trace auf eine GROß geschriebene Abteilung. Damit wird die komplette Reservierung mit allen Änderungen erneut an Best Western geschickt. Noch schneller geht es, wenn Sie im Navigator der Reservierung den „resend Reservation“-Button klicken. Damit wird die Reservierung noch einmal mit den aktuellen Informationen an das MW übertragen.</p>
<p>INVALID CANCEL_POLICY 5 - NOT BUILT OR NO LONGER ACTIVE AT CRS. VERIFY POLICY FOR PROPERTY 97428 TRANSACTION ID 798635407 OTA_HotelBookingRuleNotifRQ</p>	<p>Warning</p>	<p>Eine Stornobedingung wurde in protel angelegt und im DCS matching gemapped.</p>	<p>Das Mapping dieser Stornobedingungen (Storno- und Leerbettgebühren) herausnehmen, fertig.</p>



Fehlermeldung in protel	Status	Erklärung	Vorgehensweise
INVALID GUARANTEE_CLASS: CENTRAL BILL - MUST BE VALID GUARANTEE CLASS (Ex. DEP, GTD, HOLD, FULLPAY) FOR PROPERTY 97270, TRANSACTION ID 798638657 OTA_HotelBookingRuleNotifRQ [token: 361fa99e0e5742a6921d]	Warning	Es wurde in einem BW Preistypen oder BW Preistypdetail ein Garantie Code hinterlegt, welcher nicht an BW geschickt werden darf. Es dürfen nur folgende Garantie Codes genutzt werden: DEP, GTD, HOLD, FULLPAY. Alle anderen BW Garantie Codes werden ausschließlich von BW genutzt, wenn Sie uns eine Reservierung schicken.	Bitte prüfen Sie die zuletzt angelegten Preistypen und Preistypdetails, ob ein falscher Garantie Code hinterlegt wurde. Andern Sie diesen in einen gültigen ab. Sollten Sie den Preistypen, der diese Fehlermeldung verursacht, nicht finden, kontaktieren Sie bitte Ihren protel Support, sodass dieser nach dem Token in der Cloud schauen kann.
INVALID RATE PLAN 'XX' FOR ROOM SOLD ADJUST (GROUP BLOCK)	FAIL	Der Preistyp wurde in protel angelegt, allerdings besteht kein Mapping mit Best Western im protel Cloud Center.	Der Preistyp ist in protel angelegt worden. Dieser muss zusätzlich im Cloud Center gemapped werden.
INVALID ROOM TYPE FOR OB INVENTORY ADJUSTMENT.	FAIL	Ein eingegebener Überbuchungswert wurde bei Best Western nicht angemeldet.	Bitte kontaktieren Sie Ihren zuständige Best Western Ansprechpartner und stellen fest, ob auf BW Seite eine Überbuchung eingestellt wurde und wenn ja, für welche Kategorie.
Missing Guarantee Code in Reservation (CRS confno 651146807-01): DEPOSIT. Please add guacode to System Data and match by DCS Dialog.	Warning	Eine Reservierung wurde mit einem Garantiecode eingespielt, welcher nicht in protel konfiguriert wurde.	Geben Sie den Garantiecode über die protel Stammdaten ein und fügen Sie ein DCS Matching hinzu.



Fehlermeldung in protel	Status	Erklärung	Vorgehensweise
<p>MPEHotel 1 / Best Western Hotel, Interface 6201 / Best Western</p> <p>Additional Information :</p> <p>Error: Availability Export: Error while sending rates to the protel Cloud</p>	Error	Es konnten keine Raten und Verfügbarkeiten an das MW übertragen werden.	<p>Wenn Sie in dieser Zeit Raten und Strategien geändert oder eine Überbuchung getätigt haben, senden Sie diese bitte noch einmal. Verwenden Sie dazu das "BWI Sync Tool", welches Sie über die Zusatzmodule finden.</p> <p>Bitte überprüfen Sie, ob die Änderungen nun im Member Web zu sehen sind.</p> <p>Ist der Fehler nachts (0:00-3:00 Uhr) aufgetreten, kann die Fehlermeldung gelöscht werden. Denn mit jedem Tagesabschluss werden alle Raten und Verfügbarkeiten noch einmal an BW geschickt. Da dies fast alle Hotels gleichzeitig machen, kann es zu einer Überlastung in der Cloud führen. Vorgenommene Änderungen gehen in diesem Fall aber nicht verloren. Sie werden mit dem nächsten Export erneut an das CRS geschickt.</p>
<p>OtaHotelReservationNotificationRequest returned along with some Warnings:</p> <p>INVALID CREDIT CARD</p> <p>[PMS: PL35499361529P4, CRS: 196672303]</p>	Info	<p>a) Aufgrund der Meldepflicht schickt Best Western bei jeder Reservierung ohne Kreditkarte eine Meldung</p> <p>b) Ungültige Kreditkarten Nummer</p>	<p>Rein informativ.</p> <p>Wenn Sie keine Kreditkarten in protel-Reservierungen hinterlegen, kann die Fehlermeldung ignoriert und gelöscht werden.</p>
<p>OtaHotelReservationNotificationRequest returned with an unsuccessful response. [...]</p> <p>= "FAIL" > CANNOT BOOK &gt; 51 WEEKS IN THE FUTURE 21-JUN-16 </Error></Errors></p> <p></OTA_HotelResNotifRS> [PMS: PL34327061621P4,]</p>	Info	<p>Das Member Web synchronisiert 51 Wochen (350 Tage) in die Zukunft.</p> <p>Reservierungen in protel, die darüber hinaus angelegt wurden, werden erst übertragen, sobald sie in diesen Zeitraum fallen.</p> <p>Solange „lagern“ sie und sind in den Zusatzmodulen unter „reservation without allocated BWI Confirmation numbers“ zu finden.</p>	Keine Handlung notwendig, Fehlermeldung kann gelöscht werden.



Fehlermeldung in protel	Status	Erklärung	Vorgehensweise
OtaHotelReservationNotificationRequest returned along with some warnings: RATE PLAN CHANGED TO HP , FOR PROPERTY 95372, TRANSACTION id=3468609494, OTA_HotelResNotifRQ [PMS: 1001201703020788-1,]	Warning	Bei Reservierungen eines anderen Channelmanagers werden Fehlermeldungen angezeigt, wenn der Preistyp der Reservierung noch nicht in der protelCloud gemappt wurde.	Bitte gehen Sie in die protelCloud und mappen Sie den neu angelegten Preistypen unter HP.
OtaHotelReservationNotificationRequest returned with an unsuccessful response. [...] => FAIL > RATE PLAN DOES NOT EXIST AT CRS : FOR PROPERTY 95429, TRANSACTION ID=2381556616, OTA_HotelResNotifRQ</Error></Errors></OTA_HotelResNotifRS> [PMS: PL4305871524P,]	Fail	In protel wurde ein neuer Preistyp angelegt. Dieser wurde in der Cloud nicht gemappt, sodass die Schnittstelle diesen nicht erkennen kann.	Sobald der Preistyp mit „HP“ in der Cloud gemappt ist, bekommt die Reservierung eine CRS-Nr. und kann bei der Verfügbarkeit berücksichtigt werden. Sollte dies nicht automatisch passieren, nutzen Sie den Button „resend“ im Navigator.
OtaHotelReservationNotificationRequest returned along with some Warnings: RATE PLAN/ROOM TYPE COMBINATION NOT BUILT AT CRS , FOR PROPERTY 92923, TRANSACTION id=2396684050, OTA_HotelResNotifRQ [PMS: PL187699154P4, CRS: 102504070]	Warning	a) Es wurde in protel eine Kinder- oder eine höhere Erwachsenenanzahl angelegt, als laut Schnittstelle buchbar. b) Die Kombination aus Preistyp und Zimmerkategorie ist laut Schnittstelle nicht buchbar	Rein informativ. Stimmt die angelegte Personenzahl, kann die Fehlermeldung gelöscht werden.
RATE CODE TH HAS AN INACTIVE DATE OF 29-SEP-14 AT CRS . CONTACT HELP DESK OR TRANSLATE TO HP FOR PROPERTY ##### TRANSACTION ID 512577163 OTA_HotelRateAmountNotifRQ	Warning	Der Preistyp TH ist nicht (mehr) aktiv im Member Web	Der Preistyp TH muss auch in protel deaktiviert werden (im Preistypen auf „local“ setzen). Soll der Preistyp nicht für lokale Reservierungen in der Zukunft genutzt werden, lassen Sie das Preistypdetail auslaufen. Zusätzlich muss man im Cloud Center das Mapping für TH entfernen und den Preistypen zum HP-Preistypen mappen, so wie alle anderen lokalen Preistypen auch.



Fehlermeldung in protel	Status	Erklärung	Vorgehensweise
<p>Rate with code 'FIAN' does not exist. Fallback to 'RACK'. CRS: 473381692-01 Anschließend erscheint folgende FM: Reservation could not be created (CRS confno 473381692-01), roomtype/ratecode combination is invalid (rt=Comfort (katnr 6), rc=<unknown> (ptgnr -1), no valid detail found), skipping res.</p>	Warning	Eine Reservierung wurde über das MW kreiert mit einem Preistypen, welcher nicht in protel existiert. Der Preistyp ist in protel gar nicht oder nur teilweise angelegt, oder der Preistyp ist nur noch nicht in der cloud gemapped.	Legen Sie den Preistypen mit den Informationen aus dem Member Web (View rate plan) und den Informationen aus dem Conversion Tool aus protel an. Bitte legen Sie das dazu gehörige Preistypdetail an und/ oder der Preistyp muss im Cloud Center gemapped werden.
<p>res 74837, mandatory paymenttypeid is missing for new ccard entry (number xxxxxxxxxxxx1476), skipping</p>	Warning	In den Stammdaten ist eine Zahlart nicht korrekt angelegt worden. Das kann durch ein Leerzeichen hinter dem Namen geschehen.	Support informieren
<p>RESERVATION ALREADY CANCELLED BOOK_NO =779272465, transaction_id =2074873314, HOTEL_RES_ID=468626641 [PL536971111424P5]</p>	Warning	Es wurden bei einer stornierten Reservierung Änderungen vorgenommen. Dies passiert auch, wenn eine Reservierung von einer Zimmerkategorie auf ein Konto gezogen wird und dann noch Änderungen gemacht werden.	Storno im Member Web und in protel prüfen. Bei Übereinstimmung ist diese FM rein informativ. Beispiel: Reservierungen, die in protel storniert wurden, waren im MW bereits storniert.
<p>Reservation update towards the PMS failed (import ID..., CRS:.....)</p>	Exeption	Eine Reservierungsänderung wurde im Member Web durchgeführt. Diese Änderung ist nicht in protel eingegangen.	<p>Bitte senden Sie mit Hilfe der Zusatzmodule die Reservierung vom CRS an das PMS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie „Zusatzmodule“ -> „bwi Reservierungs-Sync Tool“. • Tragen Sie bei „CRS Nummer“ die BW CRS Nummer + -01 ein (Beispiel: 123456789-01) ein. • Wählen Sie oben die Option „Resend Reservation from CRS to PMS“ aus. • Klicken Sie auf „send“. <p>Bitte überprüfen Sie in protel, ob die Reservierung bzw. die Reservierungsänderung auch eingegangen ist.</p>



Fehlermeldung in protel	Status	Erklärung	Vorgehensweise
ROOM TYPE K RXN 2 DOES NOT EXIST AT CRS FOR THIS PROPERTY UNDER LEVEL H CHECK ROOM TYPE TRANSLATION IN PMS FOR PROPERTY 89502 TRANSACTION ID 711094927 OTA_HotelInvCountNotifRQ [token: e25a0dcaf4e140198011]	Warning	Es gab auf BW-Seite einen Preistypen, der allerdings nicht mehr aktiv ist. Dieser lag als einziger Preistyp in Level H. Da der Preistyp auf BW Seite nicht mehr aktiv ist, existiert auch das Level H im Member Web nicht mehr.	Prüfen Sie im MW, ob das in der FM genannte Level wirklich nicht mehr existiert. Prüfen Sie in protel, welcher Preistyp in dem Level lag. Setzen Sie diesen in den protel-Preistypen auf „local“ und lassen das Preistypdetail auslaufen. Führen Sie dieselben Änderungen im protel Cloud Center durch. Bitte löschen Sie das nicht mehr benötigte Level aus der Cloud sowie aus den Preistypen in protel. Wählen Sie dann in der Cloud den Preistypen HP aus und mappen den nicht mehr gültigen Preistypen darunter. Die Fehlermeldung sollte beim nächsten Tagesabschluss nicht wieder erscheinen.
START_DATE OF 16-OCT-2014 IS INVALID FOR INVENTORY FOR PROPERTY ##### TRANSACTION ID 512628475 OTA_HotelInvCountNotifRQ	Warning	protel hat eine Preisänderung an Best Western geschickt.	Rein informativ
THE ABSOLUTE VALUE FOR OB ADJUSTMENT MUST NOT BE > CAP.	Fail	Value sent for OB is greater than allowed.	Überbuchungswerte sind in protel größer gesetzt, als es das Überbuchungslimit aus dem CRS erlaubt. Überbuchungswerte müssen in protel angepasst werden. Falls Sie sich nicht mehr sicher sind, was Ihr maximaler Überbuchungswert ist, kontaktieren Sie bitte Ihren zuständige Best Western Ansprechpartner.

Kontakt	Wenn Sie Fragen haben oder weitergehende Unterstützung brauchen, melden Sie sich bitte beim protel Support-Team: +49 231 915 930 oder per E-Mail an support@protel.net
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------