



HotelDesk

Hotel & Unterkunft — Benutzerhandbuch

Professionelle Hotelsoftware für kleine und mittlere
Beherbergungsbetriebe

BranchenDesk — 49 €/Monat

Stand: August 2026 | Version 1.0 | branchendesk.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung — Was ist HotelDesk?
2. Erste Schritte — Anmeldung und Dashboard
3. Zimmerverwaltung
4. Buchungen
5. Gästeverwaltung
6. Housekeeping
7. Rechnungen und Kasse

8. Einstellungen

9. Häufige Fragen

1. Einführung — Was ist HotelDesk?

Alles Wissenswerte zu HotelDesk auf einen Blick — bevor Sie loslegen.

HotelDesk ist eine webbasierte Hotelverwaltungssoftware von BranchenDesk, die speziell für kleine und mittlere Beherbergungsbetriebe entwickelt wurde: Hotels, Pensionen, Bed & Breakfasts, Ferienhäuser und ähnliche Unterkünfte. Mit HotelDesk verwalten Sie Zimmer, Buchungen, Gäste, Housekeeping und Abrechnung in einem einzigen, übersichtlichen System — ohne aufwendige Installation und ohne teure IT-Infrastruktur.

1.1 Kernfunktionen im Überblick

Bereich	Was HotelDesk bietet
Zimmerverwaltung	Kategorien, Preise, Belegungsstatus in Echtzeit
Buchungen	Neue Buchung, Check-in, Check-out, Stornierung
Gästeverwaltung	Gastkartei, Meldeschein, Stammgastprofil
Housekeeping	Digitaler Reinigungsplan, Zimmerübergabe
Rechnungen & Kasse	Rechnungsstellung, Zahlungsarten, Tagesabschluss
Einstellungen	Betriebsdaten, Preislisten, Benutzerverwaltung

1.2 Systemvoraussetzungen

HotelDesk ist vollständig webbasiert. Sie benötigen keinerlei Download, Installation oder spezielle Hardware. Alles, was Sie brauchen:

- **Einen aktuellen Webbrowser** — Chrome, Firefox, Edge oder Safari (jeweils aktuelle Version empfohlen)
- **Eine stabile Internetverbindung** — HotelDesk arbeitet ausschließlich online; alle Daten werden sicher in der Cloud gespeichert
- **Endgerät:** PC, Laptop, Tablet oder Smartphone — HotelDesk passt sich an jede Bildschirmgröße an

Wichtig — Keine Offline-Nutzung: HotelDesk ist eine rein webbasierte Anwendung und erfordert zu jeder Zeit eine aktive Internetverbindung. Ohne Internetzugang ist kein Zugriff auf das System möglich. Stellen Sie sicher, dass Ihr Betrieb über eine zuverlässige Verbindung verfügt.

1.3 Ihr Abonnement

HotelDesk ist zum Pauschalpreis von **49 Euro pro Monat** erhältlich — alle Funktionen inklusive, keine versteckten Kosten, keine Einrichtungsgebühr. Das Abonnement verlängert sich monatlich und kann jederzeit zum Monatsende gekündigt werden. Für Fragen zu Ihrem Abonnement wenden Sie sich an **support@branchendesk.de**.

Tipp: Sie können HotelDesk auf beliebig vielen Geräten gleichzeitig nutzen — an der Rezeption, im Büro und mobil. Alle Mitarbeiter arbeiten stets auf dem gleichen Datenstand.

2. Erste Schritte — Anmeldung und Dashboard

In wenigen Schritten zum laufenden Betrieb.

2.1 Anmeldung

Rufen Sie HotelDesk in Ihrem Browser auf. Die Zugangsdaten (E-Mail-Adresse und Passwort) erhalten Sie nach Abschluss Ihres Abonnements per E-Mail von BranchenDesk.

- 1 Öffnen Sie Ihren Browser und navigieren Sie zur Ihnen mitgeteilten Adresse (z. B. <https://meinbetrieb.hoteldesk.app>).
- 2 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort in die Anmeldemaske ein und klicken Sie auf **Anmelden**.
- 3 Bei der ersten Anmeldung werden Sie aufgefordert, ein eigenes Passwort zu vergeben und die Betriebsdaten zu vervollständigen.
- 4 Nach erfolgreicher Anmeldung landen Sie direkt auf dem Dashboard.

Passwort vergessen? Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf "Passwort vergessen" und folgen Sie den Anweisungen. Sie erhalten eine E-Mail mit einem Link zum Zurücksetzen.

2.2 Das Dashboard

Das Dashboard ist Ihre Schaltzentrale. Beim Öffnen sehen Sie auf einen Blick:

- **Heutige Ankünfte:** alle Gäste, die heute einchecken
- **Heutige Abreisen:** alle Gäste, die heute auschecken
- **Zimmerübersicht:** wie viele Zimmer frei, belegt, in Reinigung oder gesperrt sind
- **Belegungskalender:** Wochenübersicht aller Zimmer und Buchungen
- **Offene Aufgaben:** Housekeeping-Aufgaben, ausstehende Rechnungen

2.3 Navigation

Die Hauptnavigation befindet sich links in der Seitenleiste. Die Bereiche sind:

Menüpunkt	Funktion
Dashboard	Tagesübersicht und Schnellzugriff
Zimmer	Zimmerverwaltung und Belegungsplan
Buchungen	Alle Buchungen, neue Buchung anlegen
Gäste	Gastkartei und Meldescheine
Housekeeping	Reinigungsplan und Aufgaben
Kasse	Rechnungen, Zahlungen, Tagesabschluss
Einstellungen	Betriebsdaten, Preise, Benutzer

Hinweis: Welche Menüpunkte sichtbar sind, hängt von Ihrer Benutzerrolle ab. Mitarbeiter im Housekeeping sehen z. B. nur den Reinigungsplan, Rezeptionisten sehen Buchungen und Gäste, Administratoren haben Zugriff auf alle Bereiche.

3. Zimmerverwaltung

Legen Sie Ihre Zimmer an, definieren Sie Kategorien und Preise, und behalten Sie den Belegungsstatus jederzeit im Blick.

3.1 Zimmer anlegen

Bevor Sie Buchungen aufnehmen können, müssen alle Zimmer Ihres Betriebs im System hinterlegt werden. So gehen Sie vor:

- 1 Navigieren Sie in der Seitenleiste zu **Zimmer** und klicken Sie auf **Neues Zimmer**.
- 2 Vergeben Sie eine **Zimmernummer oder -bezeichnung** (z. B. "101", "Dachzimmer Süd").
- 3 Wählen Sie die **Zimmerkategorie** (Einzelzimmer, Doppelzimmer, Suite, Ferienwohnung etc.).
- 4 Tragen Sie die **maximale Belegung** (Anzahl Personen) ein.
- 5 Ergänzen Sie eine **Beschreibung** und optionale Ausstattungsmerkmale (WLAN, Balkon, Badewanne etc.).
- 6 Klicken Sie auf **Speichern**. Das Zimmer erscheint sofort im Belegungsplan.

3.2 Zimmerkategorien

Kategorien helfen Ihnen, Preise einheitlich zu verwalten. Legen Sie unter **Einstellungen → Zimmerkategorien** alle gewünschten Kategorien an, z. B.:

- Einzelzimmer
- Doppelzimmer (Standardausstattung)
- Doppelzimmer (Superior)
- Suite
- Ferienwohnung
- Familienzimmer

Jedem Zimmer kann genau eine Kategorie zugewiesen werden. Preisänderungen an einer Kategorie wirken sich automatisch auf alle Zimmer dieser Kategorie aus — sofern kein individueller Zimmerpreis hinterlegt ist.

3.3 Preise

HotelDesk unterstützt flexible Preisgestaltung. Sie haben folgende Möglichkeiten:

Preisart	Beschreibung
Standardpreis	Gilt für die gesamte Kategorie, ganzjährig
Saisonpreis	Höhere oder niedrigere Preise in definierten Zeiträumen (z. B. Hauptsaison, Weihnachten)
Wochentags-/ Wochenendpreis	Unterschiedliche Preise für Unter-der-Woche- und Wochenend-Aufenthalte
Individueller Zimmerpreis	Überschreibt den Kategorie-Standardpreis für ein einzelnes Zimmer
Angebotspreis	Zeitlich begrenzter Sonderpreis, manuell je Buchung eingebbar

Tipp: Legen Sie Saisonpreise frühzeitig an. HotelDesk wählt bei einer neuen Buchung automatisch den gültigen Preis für den gebuchten Zeitraum — Sie müssen nicht manuell nachsteuern.

3.4 Zimmerstatus

Jedes Zimmer hat zu jedem Zeitpunkt einen eindeutigen Status. Dieser wird im Belegungsplan farblich dargestellt:

Status	Bedeutung	Farbe im Plan
Frei	Zimmer ist verfügbar und buchbar	Grün
Belegt	Gast eingekcheckt, Zimmer nicht verfügbar	Rot/Orange

Status	Bedeutung	Farbe im Plan
Reinigung	Gast ausgecheckt, Zimmer wird gereinigt	Gelb
Gesperrt	Manuell gesperrt (z. B. Renovierung, Schaden)	Grau

Der Status wechselt bei Check-in und Check-out automatisch. Für Housekeeping und Sperren kann der Status auch manuell geändert werden. Klicken Sie dazu im Belegungsplan auf das gewünschte Zimmer und wählen Sie den neuen Status aus dem Kontextmenü.

Hinweis: Ein Zimmer im Status "Gesperrt" kann nicht gebucht werden. Vergessen Sie nicht, die Sperrung aufzuheben, sobald das Zimmer wieder verfügbar ist.

4. Buchungen

Neue Buchung aufnehmen, Gast einchecken, auschecken, Stornierung — alle Vorgänge rund um den Aufenthalt.

4.1 Neue Buchung anlegen

Sie können Buchungen telefonisch, persönlich oder über Online-Kanäle entgegennehmen und direkt in HotelDesk erfassen.

- 1 Klicken Sie im Hauptmenü auf **Buchungen → Neue Buchung** oder direkt im Belegungsplan auf einen freien Zeitraum.
- 2 Wählen Sie **Anreise- und Abreisedatum**. Das System zeigt automatisch verfügbare Zimmer für diesen Zeitraum.
- 3 Wählen Sie das gewünschte **Zimmer** aus der Liste oder direkt aus dem Belegungsplan.
- 4 Tragen Sie die **Anzahl der Gäste** ein (Erwachsene, Kinder).
- 5 Suchen Sie den **Gast in der Gastkartei** oder legen Sie einen neuen Gast an (Name, Adresse, Kontaktdaten).
- 6 Der Preis wird automatisch auf Basis Ihrer Preisliste berechnet. Bei Bedarf können Sie den Preis manuell anpassen und einen Rabatt oder Sonderpreis eingeben.
- 7 Wählen Sie die **Verpflegungsart** (ohne Frühstück, Frühstück, Halbpension etc.) und hinterlegen Sie bei Bedarf Sonderwünsche.
- 8 Klicken Sie auf **Buchung speichern**. Die Buchung erscheint sofort im Belegungsplan und in der Buchungsliste.

Tipp: Bei der Buchung können Sie direkt eine **Buchungsbestätigung per E-Mail** an den Gast versenden — klicken Sie nach dem Speichern auf "Bestätigung senden".

4.2 Buchungsübersicht

Unter **Buchungen** → **Alle Buchungen** finden Sie eine tabellarische Liste aller Buchungen. Filtern können Sie nach:

- Zeitraum (Anreise- oder Abreisedatum)
- Zimmer oder Zimmerkategorie
- Gäste-Name
- Buchungsstatus (Bestätigt, Eingcheckedt, Auscheckedt, Storniert)

4.3 Check-in

Wenn ein Gast anreist, führen Sie den Check-in durch:

- 1 Suchen Sie die Buchung in der Liste der heutigen Ankünfte (Dashboard) oder in der Buchungsübersicht.
- 2 Klicken Sie auf die Buchung und wählen Sie **Check-in**.
- 3 Prüfen Sie die Gastdaten und erfassen Sie ggf. einen Lichtbildausweis (Personalausweis oder Reisepass). Befüllen Sie den digitalen Meldeschein (siehe Kapitel 5).
- 4 Bestätigen Sie den Check-in. Der Zimmerstatus wechselt automatisch auf **Belegt**.

Hinweis: Der Check-in ist auch für Frühankünfte oder spätere Uhrzeiten möglich. Das System protokolliert Uhrzeit und Benutzer des Check-ins automatisch.

4.4 Check-out

Am Abreisetag oder nach Gästewunsch führen Sie den Check-out durch:

- 1 Öffnen Sie die Buchung über das Dashboard (heutige Abreisen) oder die Buchungsübersicht.
- 2 Klicken Sie auf **Check-out**. Das System zeigt Ihnen eine Übersicht aller offenen Posten und Zusatzleistungen.
- 3 Ergänzen Sie eventuelle Zusatzkosten (Minibar, Telefon, Spa, etc.) und bestätigen Sie die Rechnung.

- 4 Führen Sie die Zahlung durch (bar, Karte, Überweisung). Die Rechnung wird automatisch erstellt.
- 5 Bestätigen Sie den Check-out. Der Zimmerstatus wechselt auf **Reinigung**. Das Housekeeping-Team wird benachrichtigt.

4.5 Stornierung

Eine Buchung kann jederzeit storniert werden:

- 1 Öffnen Sie die betreffende Buchung und klicken Sie auf **Stornieren**.
- 2 Wählen Sie den **Stornogrund** aus (Gast storniert, kein Erscheinen, Betrieb storniert).
- 3 Das System zeigt die anwendbare **Stornogebühr** gemäß Ihren Stornobedingungen (hinterlegt in den Einstellungen). Bestätigen Sie.
- 4 Die Buchung wird als "Storniert" markiert, das Zimmer ist wieder als frei verfügbar.

Tipp: Hinterlegen Sie Ihre Stornobedingungen unter **Einstellungen** → **Buchungsoptionen**, damit HotelDesk die Stornogebühr automatisch berechnet.

5. Gästeverwaltung

Gastkartei, digitaler Meldeschein und Stammgastprofil — alle Gastdaten an einem Ort.

5.1 Die Gastkartei

Die Gastkartei ist Ihr zentrales Adressbuch für alle Gäste. Jeder Gast wird einmalig angelegt und kann bei späteren Aufenthalten einfach wieder ausgewählt werden. Stammgäste müssen nicht jedes Mal neu erfasst werden.

Für jeden Gast werden folgende Daten gespeichert:

- Vollständiger Name (Anrede, Vor- und Nachname)
- Geburtsdatum und Staatsangehörigkeit
- Adresse (Straße, PLZ, Ort, Land)
- E-Mail-Adresse und Telefonnummer
- Ausweisart und -nummer (für den Meldeschein)
- Sprache (für mehrsprachige Korrespondenz)
- Interne Notizen und Sonderwünsche
- Buchungshistorie: alle vergangenen Aufenthalte

5.2 Neuen Gast anlegen

- 1 Gehen Sie zu **Gäste** → **Neuer Gast** oder legen Sie den Gast direkt bei der Buchungserfassung an.
- 2 Füllen Sie die Pflichtfelder aus: Nachname, Vorname, Adresse, E-Mail oder Telefon.
- 3 Klicken Sie auf **Gast speichern**. Der Gast ist nun in der Gastkartei gespeichert und kann zukünftigen Buchungen zugeordnet werden.

5.3 Gast suchen und bearbeiten

Unter **Gäste** → **Gästesuche** können Sie nach Name, E-Mail, Telefonnummer oder Buchungsnummer suchen. Klicken Sie auf einen Gast,

um das Profil zu öffnen und zu bearbeiten. Hier sehen Sie auch alle vergangenen Aufenthalte und offenen Rechnungen.

5.4 Digitaler Meldeschein

Nach deutschem Recht (Bundesmeldegesetz) sind Beherbergungsbetriebe verpflichtet, für jeden Gast einen Meldeschein zu führen. HotelDesk erstellt diesen digital.

- 1 Beim Check-in öffnet sich automatisch der digitale Meldeschein für den eingetragenen Gast.
- 2 Sind die Gastdaten bereits in der Kartei vorhanden, werden sie vorausgefüllt. Prüfen und ergänzen Sie die Daten.
- 3 Erfassen Sie Ausweisart (Personalausweis/Reisepass) und Ausweisnummer.
- 4 Speichern Sie den Meldeschein. Er kann jederzeit ausgedruckt oder als PDF exportiert werden.

Rechtlicher Hinweis: Die Aufbewahrungspflicht für Meldescheine beträgt in Deutschland ein Jahr. HotelDesk speichert die Meldescheine automatisch für diesen Zeitraum. Bitte prüfen Sie die geltenden Vorschriften für Ihren Standort.

5.5 Stammgäste

Gäste, die häufig wiederkehren, können als **Stammgast** markiert werden. Stammgäste erhalten in HotelDesk einen besonderen Status:

- Sie erscheinen in der Suche mit einem eigenen Symbol (Stern) und werden bevorzugt in der Vorschlagsliste angezeigt.
- Persönliche Vorlieben und Sonderwünsche (z. B. bevorzugte Zimmerlage, Allergien, Bettart) werden dauerhaft gespeichert und beim nächsten Aufenthalt angezeigt.
- Optional: individuelle Stammgastpreise oder Rabatte in der Preisliste hinterlegen.

Tipp: Schreiben Sie besondere Vorlieben und Wünsche in das Notizfeld des Gastprofils — z. B. "bevorzugt ruhiges Zimmer zur Hofseite" oder "laktosefrei". Ihre Mitarbeiter sehen diese Hinweise beim nächsten Aufenthalt direkt beim Check-in.

6. Housekeeping

Reinigungsplan und Zimmerübergabe digital organisieren — weniger Papierchaos, mehr Überblick für das gesamte Team.

6.1 Der digitale Reinigungsplan

HotelDesk führt automatisch einen Reinigungsplan. Sobald ein Gast ausgecheckt hat, wechselt der Zimmerstatus auf **Reinigung** und das Zimmer erscheint auf der Aufgabenliste des Housekeeping-Teams.

Der Reinigungsplan ist unter **Housekeeping → Reinigungsplan** zu finden. Er zeigt:

- Alle Zimmer, die heute zu reinigen sind (Abgang, Anreise, Stayover-Reinigung)
- Priorität (Anreisezimmer zuerst)
- Zugewiesene Reinigungskraft
- Status der Aufgabe: offen, in Bearbeitung, erledigt

6.2 Aufgaben zuweisen

- 1 Öffnen Sie **Housekeeping → Reinigungsplan**.
- 2 Klicken Sie auf ein Zimmer und wählen Sie **Aufgabe zuweisen**.
- 3 Wählen Sie eine Reinigungskraft aus der Liste der aktiven Mitarbeiter. Sie können Aufgaben auch automatisch gleichmäßig verteilen lassen (**Auto-Verteilung**).
- 4 Speichern Sie. Die Reinigungskraft sieht die Aufgabe sofort in ihrem persönlichen Bereich, auch auf dem Smartphone.

6.3 Reinigungsarten

Reinigungsart	Wann	Umfang
Abgangsreinigung	Nach Checkout	Vollreinigung, Wäschewechsel, Kontrolle

Reinigungsart	Wann	Umfang
Stayover-Reinigung	Während des Aufenthalts (täglich)	Bad reinigen, Betten machen, frische Handtücher
Zwischen-/ Tagesreinigung	Auf Anfrage	Schnelle Herrichtung nach Wunsch
Grundreinigung	Saisonal oder bei Sperrung	Vollreinigung inkl. Fenster, Möbel, Teppich

6.4 Zimmerübergabe

Nach Abschluss der Reinigung führt die Reinigungskraft die Zimmerübergabe durch:

- 1 Die Reinigungskraft öffnet die Aufgabe auf ihrem Gerät und klickt auf **Reinigung abgeschlossen**.
- 2 Bei Bedarf kann ein Schadenshinweis oder eine Bemerkung hinzugefügt werden (z. B. "Türschloss klemmt", "Handtuchhalter locker").
- 3 Der Zimmerstatus wechselt automatisch auf **Frei** und das Zimmer steht für neue Buchungen und Check-ins zur Verfügung.
- 4 Bei Schadenshinweisen wird automatisch eine Aufgabe für den Technischen Service angelegt und der Status auf **Gesperrt** gesetzt, bis das Problem behoben ist.

Tipp: Aktivieren Sie unter **Einstellungen → Benachrichtigungen** Push-Benachrichtigungen für das Housekeeping-Team. So werden Aufgaben direkt aufs Smartphone gemeldet — auch wenn die App im Hintergrund läuft.

7. Rechnungen und Kasse

Vom automatischen Rechnungsentwurf bis zum Tagesabschluss — die Kassenfunktion von HotelDesk.

7.1 Rechnung erstellen

HotelDesk erstellt Rechnungen automatisch auf Basis der Buchungsdaten. Beim Check-out wird Ihnen ein vollständiger Rechnungsentwurf mit allen Posten angezeigt.

- 1 Öffnen Sie die Buchung und klicken Sie auf **Rechnung erstellen** (oder dies geschieht automatisch beim Check-out).
- 2 Prüfen Sie alle Posten: Zimmerpreis pro Nacht, Verpflegung, Zusatzleistungen, Kurtaxe (falls zutreffend).
- 3 Ergänzen Sie bei Bedarf weitere Posten (z. B. Parkgebühren, Zusatzleistungen) über **Posten hinzufügen**.
- 4 Wählen Sie die Zahlungsart und bestätigen Sie die Rechnung. Sie wird fortlaufend nummeriert und gespeichert.
- 5 Drucken Sie die Rechnung oder senden Sie sie als PDF per E-Mail an den Gast.

7.2 Rechnungsposten

Folgende Posten können einer Hotelrechnung hinzugefügt werden:

- Übernachtung (Zimmerpreis pro Nacht, automatisch berechnet)
- Frühstück, Halbpension, Vollpension
- Minibar-Verbrauch
- Parkgebühren, Garagen
- Spa, Massagen, Wellness
- Telefon, Fax (falls noch genutzt)
- Wäscheservice, Sonderwünsche
- Kurtaxe / Tourismusabgabe (automatisch auf Basis Ihrer Einstellungen)
- Sonstige Leistungen (frei eingebbar)

7.3 Zahlungsarten

Zahlungsart	Hinweise
Barzahlung	Wechselgeld-Berechnung integriert; Kassenbeleg wird gedruckt
EC-/Girokarte	Zahlung am Terminal, Betrag wird in HotelDesk bestätigt
Kreditkarte	Visa, Mastercard, AmEx — Zahlung am Terminal
Überweisung	Bankdaten erscheinen auf der Rechnung; Zahlungseingang manuell quittieren
Vorauszahlung / Depot	Bei Buchung entgegengenommene Anzahlung wird verrechnet
Rechnungszahlung (B2B)	Für Firmengäste; Rechnung geht an abweichende Rechnungsadresse

Tipp: Wenn ein Firmengast eine abweichende Rechnungsadresse benötigt, klicken Sie beim Erstellen der Rechnung auf **Abweichende Rechnungsadresse** und geben Sie die Firmendaten ein.

7.4 Tagesabschluss

Der Tagesabschluss fasst alle Einnahmen des Tages zusammen und schließt die Tageskasse ab. Dies sollte täglich — üblicherweise am Ende der Spätschicht — durchgeführt werden.

- 1 Gehen Sie zu **Kasse → Tagesabschluss**.
- 2 HotelDesk zeigt eine Übersicht aller Einnahmen des Tages nach Zahlungsart (Bar, EC, Karte, Überweisung) und nach Umsatzart (Zimmer, Verpflegung, Zusatzleistungen).
- 3 Zählen Sie den tatsächlichen Kassenbestand und gleichen Sie ihn mit dem Soll-Bestand ab.

- 4 Bestätigen Sie den Abschluss. Der Tagesabschluss wird als PDF gespeichert und kann für die Buchhaltung exportiert werden.

Hinweis zur Buchhaltung: HotelDesk erstellt alle Rechnungen mit ausgewiesener Mehrwertsteuer (7 % für Übernachtung, 19 % für sonstige Leistungen gemäß aktueller Gesetzgebung — prüfen Sie die für Sie geltenden Steuersätze). Die Rechnungsdaten können als CSV oder DATEV-Export an Ihre Buchhaltungssoftware übergeben werden.

8. Einstellungen

Passen Sie HotelDesk an die Bedürfnisse Ihres Betriebs an — Betriebsdaten, Preislisten und Benutzer verwalten.

8.1 Betriebsdaten

Unter **Einstellungen** → **Betrieb** hinterlegen Sie alle Stammdaten Ihres Betriebs. Diese erscheinen auf Rechnungen, Bestätigungen und Meldescheinen:

- Betriebsname und Adresse
- Telefonnummer und E-Mail-Adresse
- Website
- Logo (für Rechnungen und E-Mails)
- Steuernummer und Umsatzsteuer-Identifikationsnummer
- Bankverbindung (für Rechnungen mit Überweisungsoption)
- Kurtaxe-Einstellungen (Betrag pro Nacht und Person, ggf. Ausnahmen)
- Check-in-Zeit und Check-out-Zeit (Standard)

8.2 Preislisten

Unter **Einstellungen** → **Preislisten** verwalten Sie alle Preise zentral:

- **Standardpreise:** Zimmerpreise je Kategorie für die Haupt- und Nebensaison
- **Saisonpreise:** Definieren Sie Zeiträume mit eigenen Preisen (Weihnachten, Silvester, Messe, Ferien)
- **Zusatzleistungspreise:** Frühstück, Halbpension, Vollpension, Parkgebühr etc.
- **Stornobedingungen:** Stornofristen und Stornogebühren (z. B. 50 % bei Stornierung weniger als 48 Stunden vor Anreise)

8.3 Benutzerverwaltung

HotelDesk unterstützt mehrere Benutzerrollen mit unterschiedlichen Rechten. Jeder Mitarbeiter sollte einen eigenen Zugang erhalten — niemals Zugangsdaten teilen.

Rolle	Berechtigungen
Administrator	Vollzugriff auf alle Bereiche inklusive Einstellungen, Benutzerverwaltung und Berichte
Rezeptionist	Buchungen, Check-in/out, Gäste, Rechnung erstellen; keine Einstellungen
Housekeeping	Nur Reinigungsplan und Zimmerstatus; keine Buchungsdaten, keine Rechnungen
Buchhaltung	Rechnungen, Kasse, Tagesabschluss, Berichte; keine Buchungen anlegen
Lesezugriff	Nur Ansicht ohne Bearbeitung; z. B. für Eigentümer zur Kontrolle

8.4 Neuen Benutzer anlegen

- 1 Gehen Sie zu **Einstellungen** → **Benutzer** → **Neuer Benutzer**.
- 2 Geben Sie Name und E-Mail-Adresse des Mitarbeiters ein und wählen Sie die passende Rolle.
- 3 Klicken Sie auf **Einladung senden**. Der Mitarbeiter erhält eine E-Mail mit einem Link zum Einrichten seines Passworts.
- 4 Der neue Benutzer ist nach dem Einrichten des Passworts sofort aktiv.

8.5 Benachrichtigungen

Unter **Einstellungen** → **Benachrichtigungen** legen Sie fest, welche Ereignisse zu automatischen Benachrichtigungen führen:

- Neue Buchung eingegangen
- Stornierung eingegangen

- Gast eingeecheckt / ausgecheckt
- Housekeeping-Aufgabe erledigt
- Zimmer wieder frei (nach Reinigung)
- Tagesabschluss ausstehend (Erinnerung am Abend)

Tipp: Aktivieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für den Administrator und die Rezeption, damit keine Buchung unbemerkt bleibt — auch außerhalb der Öffnungszeiten.

9. Häufige Fragen

Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zu HotelDesk.

Kann ich HotelDesk ohne Internetverbindung nutzen?

Nein. HotelDesk ist eine vollständig webbasierte Anwendung, die eine aktive Internetverbindung erfordert. Ohne Internetzugang ist kein Zugriff auf das System möglich. Alle Daten werden sicher in der Cloud gespeichert. Wir empfehlen, für Ihren Betrieb eine stabile und redundante Internetverbindung sicherzustellen.

Muss ich Software herunterladen oder installieren?

Nein. HotelDesk läuft vollständig im Browser. Es ist kein Download, keine Installation und keine Wartung durch Ihre IT erforderlich. Updates werden automatisch eingespielt — Sie arbeiten immer mit der aktuellen Version.

Auf welchen Geräten läuft HotelDesk?

HotelDesk ist für alle modernen Browser optimiert: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge und Safari (jeweils in der aktuellen Version). Es läuft auf PC, Laptop, Tablet und Smartphone. Für den täglichen Rezeptionsbetrieb empfehlen wir einen Bildschirm mit mindestens 12 Zoll Diagonale.

Wie werden meine Daten gesichert?

Alle Daten werden täglich automatisch gesichert. BranchenDesk verwendet verschlüsselte Verbindungen (HTTPS/TLS) und europäische Rechenzentren. Ihre Daten verlassen nicht die EU. Details zur Datensicherheit und DSGVO-Konformität finden Sie in unseren Nutzungsbedingungen unter **branchendesk.de/datenschutz**.

Kann ich mehrere Benutzer anlegen?

Ja. Sie können beliebig viele Benutzer mit unterschiedlichen Rollen anlegen (Administrator, Receptionist, Housekeeping, Buchhaltung). Alle Benutzer

sind im Abonnementpreis von 49 Euro pro Monat enthalten — ohne Aufpreis pro Benutzer.

Was passiert, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf "Passwort vergessen". Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein. Sie erhalten innerhalb weniger Minuten eine E-Mail mit einem Link zum Zurücksetzen des Passworts. Der Link ist 24 Stunden gültig.

Kann ich HotelDesk mit meiner bestehenden Buchhaltungssoftware verbinden?

HotelDesk bietet einen DATEV-kompatiblen Export aller Rechnungsdaten sowie einen CSV-Export. Damit können die Daten in gängige Buchhaltungssoftware (DATEV, Lexware, Sevdesk u.a.) importiert werden. Eine direkte Schnittstelle (API) für spezifische Software-Integrationen ist auf Anfrage verfügbar.

Wie kann ich die Kurtaxe einrichten?

Gehen Sie zu **Einstellungen → Betrieb → Kurtaxe**. Dort hinterlegen Sie den Kurtaxebetrag pro Person und Nacht sowie eventuelle Ausnahmen (z. B. Kinder unter 6 Jahren). HotelDesk fügt die Kurtaxe automatisch jeder Rechnung hinzu.

Kann ich Buchungsbestätigungen automatisch versenden?

Ja. Unter **Einstellungen → E-Mail-Vorlagen** können Sie Vorlagen für Buchungsbestätigungen, Stornierungsbestätigungen und Zahlungserinnerungen hinterlegen. HotelDesk versendet diese automatisch oder auf Knopfdruck.

Was passiert mit meinen Daten, wenn ich kündige?

Nach Kündigung Ihres Abonnements haben Sie noch 30 Tage Zugang zum System, um Ihre Daten zu exportieren. Anschließend werden alle Daten gemäß DSGVO-Anforderungen gelöscht. Wir empfehlen, vor der Kündigung

alle gewünschten Daten (Gastkartei, Rechnungen, Meldescheine) zu exportieren.

Wie erreiche ich den Support?

Bei technischen Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

- **E-Mail:** support@branchendesk.de
- **Website:** branchendesk.de/support
- **Antwortzeit:** Werktags innerhalb von 4 Stunden

Tipp: Nutzen Sie die integrierte Hilfefunktion in HotelDesk (Fragezeichen-Symbol oben rechts) für kontextsensitive Hilfe direkt im System — ohne dieses Handbuch zu öffnen.