

FAQ - HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Die StayGuest FAQ bieten schnelle Hilfe und Infos für alle, die es ganz genau wissen wollen. Ist Ihre Frage nicht dabei? Sprechen Sie uns an.

1. Die Seiten bei www.StayGuest.de werden nicht richtig dargestellt. Woran liegt das?

Dies kann an dem Browser liegen, mit dem Sie Zugang zum Internet haben.

Verwenden Sie den Internet Explorer in der Version 6.0?

Um dies herauszufinden klicken Sie oben in der Leiste auf das Fragezeichen „?“ und dann auf Info. Der Internet Explorer 6.0 ist leider dafür bekannt, viele Standards nicht darzustellen und sehr fehlerbehaftet zu sein.

Für eine korrekte Darstellung und Funktionalität aller Seiten auf www.StayGuest.de empfehlen wir ein Update auf die aktuellste Version des Internet Explorers 8.0. Diesen können Sie sich hier kostenlos herunterladen:<http://www.microsoft.com/germany/windows/internet-explorer/default.aspx>

2. Ich möchte ein eigenes Motiv, Logo oder Unterschrift für meine Postkarte verwenden.

Hinweis: Das Hochladen von eigenen Motiven, Bildern und Logos ist bei www.StayGuest.de nicht nötig und möglich. Wir nehmen Ihnen die Arbeit ab.


Eigene Motive, Ihr Logo und Unterschrift(en) schicken Sie uns bitte an motive@StayGuest.de.

Ihr Logo schicken Sie uns am besten als Vektorgrafik (Dateiendungen: .eps, .ai), Ihre Bild-Motive und Unterschrift/en als Bitmap-Datei (.tiff, .gif, .jpg).


Ihre gelieferten Daten werden einem Druck-Qualitäts-Check unterzogen und im Anschluss in Ihrem Profil zur Verwendung hinterlegt. Die Verwendung und das Hinterlegen Ihres Logos und Ihrer Unterschrift ist kostenfrei.

3. Wie kann ich mein Logo verwenden?

Schicken Sie uns Ihr Logo an motive@StayGuest.de und wir hinterlegen es in Ihrem Profil für Sie nach erfolgter Benutzerregistrierung. Ihr Logo wird dann automatisch geladen, sobald Sie sich mit Ihren Benutzerdaten anmelden. Durch Klicken auf das Logo kann die Größe und Position individuell angepasst werden.

Zusätzlich können Sie im Schritt 3: »Passen Sie den Text an« mit der Funktion »Bild einfügen« Ihr Logo einfügen. Klicken Sie einfach auf das Symbol , wählen Sie Ihr Logo und klicken auf »Bild einfügen«. Nun können Sie das Logo beliebig skalieren und positionieren.

4. Wie kann ich meine Unterschrift/en verwenden?

Die Unterschrift/en lassen sich im Schritt 3: »Passen Sie den Text an« mit der Funktion »Bild einfügen« verwenden. Klicken Sie einfach auf das Symbol , wählen Sie Ihre Unterschrift und klicken auf »Bild einfügen«. Nun können Sie die Unterschrift beliebig skalieren und positionieren.

5. Welche Adressen kann ich verwenden?


Es handelt sich hierbei um Ihren eigenen Adressbestand, den Sie für den Versand von StayGuest-Postkarten verwenden können. Momentan können Adressdaten in den folgenden Dateiformaten hochgeladen werden:

- Microsoft Excel® (bis Version 2003)
Dateiendung: .xls
- CSV (Trennzeichen »;«)
Dateiendung: .csv oder .txt

6. Meine Adress-Datei kann nicht hochgeladen werden, woran liegt das?

a) Arbeiten Sie mit einer neueren Excel-Version ab 2003?

Diese Daten kann StayGuest leider nicht verarbeiten. Speichern Sie bitte Ihre Datei als Excel 97-2003-Arbeitsmappe (*.xls) ab --> Speichern unter --> Excel 97-2003-Arbeitsmappe.

b) Enthält Ihre Excel-Datei mehrere Tabellenblätter und stehen die Adressen ggf. nicht im 1. Tabellenblatt? 

Bitte verwenden Sie nur das 1. Tabellenblatt in Ihrer Excel-Datei, da nur dieses verarbeitet werden kann!

c) Sind die einzelnen Daten in Ihrer csv-Datei durch ein Semikolon getrennt?

Bei csv-Dateien: Bitte stellen Sie sicher, dass die einzelnen Feldwerte durch ein Semikolon getrennt sind. Name; Vorname; Straße; PLZ und Ort müssen zwingend jeweils als eigenes Feld (Spalte) vorhanden sein.

Beispiel für korrekt formatierte Datensätze im csv-Format:

Kunden-ID; Name; Vorname; Straße; Hausnr.; PLZ; Ort

1; Ballck; Michael; Sachsenring; 10; 81234; München

2; Beckenbauer; Franz; Kaiserallee; 200; 82345; München

7. Wie kann ich meine Adress-Datei hochladen?

Vergeben Sie zuerst eine Bezeichnung für Ihren Auftrag (Jobname). Unter diesem Namen finden Sie ihn dann jederzeit unter »Meine Aufträge«

1. Klicken Sie auf den Button »Datei suchen«.
2. Wählen Sie die gewünschte Adress-Datei im entsprechenden Verzeichnis Ihrer Festplatte aus.
3. Wählen Sie aus, ob Ihre Adressdatei eine Kopfzeile enthält (Ja/Nein)
4. Laden Sie anschließend die Datei hoch, indem Sie auf den Button »Adressdatei hochladen« klicken. Je nach Dateigröße und Geschwindigkeit Ihrer Internetverbindung kann dies mehrere Minuten dauern.

Ist die Datei hochgeladen, erscheint diese mit dem Namen der Datei und einem grünen Häkchen.

8. Was bedeutet: »Enthält Ihre Adressdatei eine Kopfzeile?«

Ja - Ist in der ersten Zeile eine Feldbezeichnung der einzelnen Spalten angelegt (wie z. B. Name, Vorname, Straße, PLZ, etc.) dann ist dies eine Kopfzeile.

Adressdatei mit Kopfzeile:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Kundennummer	Anrede	Titel	Vorname	Name	Straße	PLZ	Ort	Geburtstag
2	12345	Frau		Mia	Musterfrau	Musterstraß	12345	Berlin	01.06.1970
3	2548	Herr	Dr.	Peter	Mustermann	Musterallee	12345	Berlin	16.03.1945
4									

Nein - Beginnt die erste Zeile Ihrer Datei gleich mit den Adressen, so haben Sie keine Kopfzeile.

9. Was ist zu beachten, wenn meine Adressdatei keine Kopfzeile enthält?

Wenn in Ihrer Adressdatei keine Kopfzeile vorhanden ist, tun Sie bitte dies:

Notieren Sie sich die jeweiligen Spaltennummern der relevanten Felder wie Name, Vorname, Straße, PLZ, Ort etc. (z.B. Name steht in Spalte 1). Diese Nummern geben Sie später bei der Feldzuordnung an.

10. Wie funktioniert die Zuordnung der Adresdaten?

Enthält die erste Zeile Ihrer Datei keine Kopfzeile, halten Sie die anfangs notierten Spaltennummern Ihrer Adress-Datei bereit und ordnen Sie die Spaltenbuchstaben Ihrer Adressdatei den entsprechenden Feldern zu. Enthält Ihre Datei hingegen eine Kopfzeile, ordnen Sie bitte Ihre Feldbezeichnungen den entsprechenden Feldern zu. Danach klicken Sie auf den Button »Vorschau: Mailing und Adressen zusammenführen«.

Enthält Ihre Adressdatei eine Kopfzeile, so ordnen Sie bitte die Spalten-Überschriften den entsprechenden Feldern zu. Ansonsten ordnen Sie bitte die Spalten-Buchstaben den Feldern zu.

Anrede Anrede	Titel Titel	Vorname Kundennummer Anrede Titel Vorname Name Straße PLZ Ort Geburtstag	Nachname Nachname
Firma Firma	Straße Straße		PLZ PLZ
Ort Ort	Land Land		Geburtstag Geburtstag
Versandtermin Versandtermin			

11. Meine Texte werden nicht übernommen, wenn ich Rück- oder Vorwärts gehe. Woran liegt das?

Sind Sie bei der Navigation über die Browser-Buttons Rückwärts oder Vorwärts gegangen? Vermeiden Sie bitte eine Navigation über die Browserbuttons (Vor/Zurück), da dies manchmal zu Datenverlust führen kann.

Verwenden Sie bitte zum Rückwärts- und Vorwärts-Gehen folgende Navigation bei StayGuest:

1. Durch Klick auf die einzelnen Schritte im StayGuest-Fenster, gelangen Sie zum gewünschten Punkt



2. Oder verwenden Sie die orangenen Buttons unten im Fenster, um vor- und zurückzugehen.

« Andere Mailing-Variante

Text auf "Rückseite" anpassen »

12. In der Vorschau sieht man ein graues StayGuest-Logo – wird dieses auf den Postkarten mitgedruckt?

Nein, hierbei handelt es sich lediglich um ein Wasserzeichen. Dieses wird nicht auf Ihren Postkarten mitgedruckt.



13. Wie kann ich einzelne Adressen eingeben?

Klicken Sie im Schritt 4 auf den Karteireiter »Adressen eingeben«. Vergeben Sie zuerst eine Bezeichnung für Ihren Auftrag (Jobname). Unter diesem Namen finden Sie ihn dann jederzeit unter »Meine Aufträge«.



Adressen hochladen **NEU Adressen eingeben** [Hilfe](#)

Hier können Sie Ihre Adressen direkt eingeben.

Jobname

- 1. Mia Mustermann, Musterstr, 1, 12345 Berlin ...  
- 2. Dr. Peter Mustermann, Musterallee 3, 12345 Berlin ...  

Bitte füllen Sie mindestens alle mit einem »Stern*« gekennzeichneten Felder aus und drücken Sie danach auf den Button »Speichern«. Ihre eingegebenen Adressen sehen Sie dann in einer Übersicht unter dem Jobnamen.

Mit Klick auf das Stift-Symbol  können Sie die Adressen jederzeit bearbeiten und wieder neu abspeichern

Mit Klick auf das rote Kreuz  können Sie die Adresse wieder löschen

Sie können bis zu 50 Adressen direkt eingeben. Bei einer größeren Adressanzahl gehen Sie bitte auf den Karteireiter »Adressen hochladen« und laden Sie die gewünschte Adressdatei hoch.

14. Ich möchte, dass meine Postkarten an einem bestimmten Tag ankommen, geht das mit StayGuest?

Im Schritt 4 haben Sie nach dem Hinterlegen Ihrer Adressen die Möglichkeit, den gewünschten Versandtermin zu wählen.

ACHTUNG: Der Versandtermin ist der Tag, an dem Ihre Postkarten per Post verschickt werden – nicht der Tag, am dem Ihre Postkarten beim Empfänger ankommen.

Je nach dem, welche Versandart Sie gewählt haben – gibt es unterschiedliche Laufzeiten bei der Zustellung Ihrer Postkarten.

Standardporto:

Bei Standardporto verspricht die Deutsche Post AG eine Zustellung innerhalb eines Werktages, d.h. Ihre Postkarten sind von heute auf morgen beim Empfänger. Beispiel: Wählen Sie Mittwoch als Versandtermin, wenn Ihre Sendungen am Donnerstag ankommen sollen.

Portooptimierter Versand:

Bei portooptimiertem Versand verspricht die Deutsche Post AG eine Zustellung innerhalb von 3-4 Werktagen, d.h. eine Zustellung zu einem bestimmten Tag ist schwer einzuhalten. Beispiel: Sie möchten, dass Ihre Postkarten zum Wochenende (Freitag oder Samstag) beim Empfänger ankommen, dann wählen Sie Dienstag oder Mittwoch als Versandtermin.

15. Die PDF-Vorschau meiner Postkarten wird nicht angezeigt, woran liegt das?

Dies kann an dem Browser liegen, mit dem Sie Zugang zum Internet haben. Verwenden Sie den Internet Explorer in der Version 6.0? Um dies herauszufinden klicken Sie oben in der Leiste auf das Fragezeichen „?“ und dann auf Info.

Der Internet Explorer 6.0 ist leider dafür bekannt, viele Standards nicht darzustellen und sehr fehlerbehaftet zu sein. Für eine korrekte Darstellung und Funktionalität aller Seiten auf www.StayGuest.de empfehlen wir ein Update auf die aktuellste Version des Internet Explorers 8.0. Diesen können Sie sich hier kostenlos herunterladen: <http://www.microsoft.com/germany/windows/internet-explorer/default.aspx>

Oder kontaktieren Sie uns einfach per E-Mail: service@StayGuest.de. Gern senden wir Ihnen Ihre PDF-Druckvorschau zu.

16. Was sind Personalisierungsvariablen?

Personalisierungsvariablen sind variable Datensätze, wie z. B. Vorname, Nachname, Briefanrede etc. Diese Personalisierungsvariablen werden aus Ihrer Adressdatenbank gezogen, die Sie in Schritt 4: »Adressen hochladen« zuordnen. Hiermit haben Sie die Möglichkeit, Ihrer Postkarte eine ganz individuelle und persönliche Note zu verleihen, indem Sie Ihre Gäste persönlich ansprechen.

Beispiel: {Briefanrede}, alles Gute zum Geburtstag!

Haben Sie in Ihrer Adressdatei eine Briefanrede hinterlegt und ordnen diese später beim Adressen hochladen dem Feld »Briefanrede« zu – z. B. »Sehr geehrter Herr Mustermann« – wird dieser Datensatz später beim Zusammenführen mit Ihren Adressdaten gezogen. Sie haben eine personalisierte Postkarte »Sehr geehrter Herr Mustermann, alles Gute zum Geburtstag!«.

17. Wie kann ich Personalisierungsvariablen einfügen?

Klicken Sie im Schritt 3: »Passen Sie Ihren Text an« im Editor in die Funktionsleiste: Personalisierungsvariablen einfügen. Hier steht Ihnen eine Auswahl der üblichen Personalisierungsvariablen zur Verfügung:

Anrede, Titel, Vorname, Nachname, Firma, Straße, Hausnummer, PLZ, Stadt, Land, Briefanrede, Geburtstag.

Möchten Sie zusätzliche Personalisierungsvariablen auf Ihren Postkarten abbilden, z.B. einen Zusatz im Firmennamen, dann gehen Sie wie folgt vor:

Notieren Sie sich in Ihrer Adressdatei die Spalte, in der die relevanten Personalisierungsvariablen stehen (z.B. Firmenzusatz) als Zahl:

Beispiel: Eine Adressdatei ist wie folgt aufgebaut:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Anrede	Titel	Vorname	Name	Firma	Firmenzusatz	Straße	PLZ	Ort
2	Frau		Mia	Müller	Musterfirma GmbH	Vertriebsdirektion Ost	Musterstr. 1	123458	Berlin

Notieren Sie sich die „6“ für den Firmenzusatz.

Auf der Postkarte verwenden Sie dann diese Schreibweise:

{Feld_6} --> die Zahl steht für die Spaltennummer.

Für die geschwungene Klammer können Sie die Tastenkombination verwenden:

{ = Alt Gr + 7

} = Alt Gr + 0

Sie können beliebig viele Personalisierungsvariablen auf den Postkarten abbilden: Firmenzusatz, Geburtsdatum, Gutscheincodes, Kundennummer, etc.

Wichtig ist nur, dass Sie die vorgeschriebene Schreibweise einhalten: {Feld_Zahl}.