

Channel-Management

Buchungssysteme unter einen Hut bringen

Von **Dietmar Winkler**

Online-Reservierungstools gibt es mittlerweile zu Hauf. Überfordert ist man da schon bei der Auswahl der geeignetsten Systeme. Was dazukommt: Wie kann der Aufwand für die laufende Wartung reduziert werden?

Internet-Reservierungssysteme boomen. Weltweit berichtet die Stadt- und Ferienhotellerie davon, daß täglich neue Angebote von Unternehmen, die solche Systeme anbieten, in deren Mailboxen einlangen. Jeder Anbieter "garantiert" den Erfolg, also einen Anstieg von Online-Buchungen. Den Unterkunftsanbietern wird ein Vertragsabschluß häufig mit einem Lockangebot schmackhaft gemacht. Die Fragen, die sich den Hoteliers hierbei stellen, fangen an diesem Punkt erst an:

Viele Fragen

- Ich bin doch schon bei einem Buchungssystem (z.B. Tiscover, Nethotels, inthotels.com oder hotels.com), warum sollte ich daneben mit weiteren Anbietern zusammenarbeiten?
- Wie gut ist dieses System? Wie hoch ist die Chance, mit diesem Anbieter tatsächlich zu mehr Online-Gästen zu kommen?
- Wie sieht die Wartung dieses Systems aus? Braucht man eine Einschulung? Ist die Bedienung schwierig?
- Habe ich bzw. meine Mitarbeiter überhaupt die Zeit dazu, auch noch dieses System zu betreuen?

Systeme analysieren und vergleichen

Man kommt nicht an der Notwendigkeit vorbei, die Angebote, die man von den Anbietern solcher Systeme erhält, genau zu prüfen und den Nutzen für die eigene Organisation festzustellen. Lassen Sie sich von den Anbietern genau über deren Unternehmen und Produkte informieren, überzeugen Sie sich von deren Qualität. Sie müssen wissen, welche Anstrengungen von diesen Firmen unternommen werden, um potentielle Online-Kunden an Sie zu vermitteln.

Channel-Management findet auf vielen Ebenen statt

Channel-Management umfasst eigentlich mehrere Bereiche. Software-Lösungen schaffen grundsätzlich immer Schnittstellen zwischen einzelnen Systemen. Eine Schnittstelle kann zwischen einem Front-Office-Programm und einer Internet-Buchungsplattform oder zwischen einer Internet-Plattform und anderen Plattformen hergestellt werden. Bei den Schnittstellen-Lösungen wird weiters unterschieden zwischen reinen Marketing-Schnittstellen (auch unter der Bezeichnung "Content-Sharing" bekannt) oder richtigen eCommerce-Schnittstellen (Distribution von Online-Buchungsdaten).

Durch Hotelsoftware-Schnittstellen gewinnen Sie wertvolle Zeit bei der laufenden Datenwartung! Sie können sich so doppelte Eingaben ersparen und garantieren die Aktualität Ihres Angebotes durch automatischen Abgleich zwischen den Systemen. Weniger Eingaben vermindern auch die Gefahr von Falscheingaben, die Qualität der gewarteten Daten steigt und damit auch die Attraktivität Ihres Angebotes!

Der eTourism.at - Marktüberblick

Die Vereinigung eTourism e.V. analysiert Vertriebs- und Buchungs- Plattformen und wird in naher Zukunft detaillierte Vergleichsdaten zu diesen Systemen bereitstellen. Für Fragen können Sie sich jederzeit an info@etourism.at wenden.

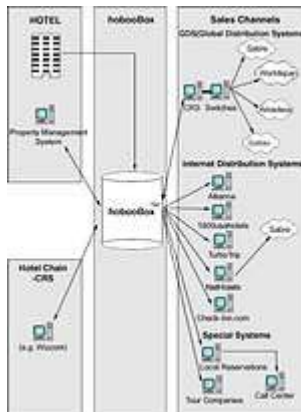
Channel-Management

Was ist nun "Channel-Management" und was hat das mit den Buchungs- und Vertriebssystemen zu tun? Die Entscheidung ein Buchungssystem zu verwenden und die Kosten zu tragen ist der erste Schritt. Das nächste Problem, auf das die Anbieter stoßen, ist die Frage nach der Bedienung und Betreuung dieser Systeme. Jedes System ist eigens und folglich unterschiedlich zu handhaben. Hier können Aufwände und Kosten sehr rasch in die Höhe schnellen. Mitarbeiter benötigen für die laufende Wartung Zeit und das kostet Geld.

Einige Kettenhotels arbeiten strikt mit solchen Systemen nicht zusammen, weil der Aufwand explodiert. Sie fordern eine technische Lösung ein, die eine händische Bedienung der Buchungssysteme mit einer automatischen Lösung ersetzt.

Ein Beispiel: die "hobooBox"

Es gibt Technologie-Unternehmen, die den Reservierungsprozess schlanker machen wollen. Das Hotel wartet Kontingente und Preise im Back-Office-Programm nur einmal, das Channel-Management-System verteilt diese Informationen automatisch an mehrere Vertriebs- und Buchungssysteme weiter. Man muß in diesem Fall dann nicht mehr jedes einzelne Buchungssystem getrennt warten, was eine enorme Zeitersparnis darstellt.



Funktionsweise der hobooBox, © by hobooBox (per Klick Bild vergrößern).

Die Firma **Hotel Booking Solutions L.L.C.** mit Büros in den USA und Europa bietet mit ihrem System mit dem Namen "**hobooBox**" eine Channel-Management-Lösung an, die es dem Anbieter ermöglicht, viele Vertriebs- und Buchungssysteme gleichzeitig und einfacher zu bedienen.

Es wird eine Vielzahl an Back-Office-Systemen und Reservierungssystemen unterstützt.

Nur wenige Lösungen verfügbar

Weltweit gibt es neben der "hobooBox" nur wenige Produkte, die sich um echtes Channel Management bemühen:

- HubX** - Channel Management System
- Synxis** - CRS mit anhängtem Channel Management
- Nobarriers**

Beispiel aus dem Wellness-Bereich: clearing-station.de

Die "**Clearing-Station**" ist ein leistungsfähiges & flexibles Buchungstool der Firma **vioma** bzw. **web making media solutions**. Die Clearing-Station ist primär an die Erfordernisse im Wellness-Bereich angepasst und bietet somit Wellness-Hotels die Möglichkeit, sich über eine einfache Eingabeoberfläche und eine zentrale Datenhaltung auf großen Portalen zu präsentieren. Dies schliesst Spezial-Angebote, Anfragen, Buchungen, Pauschalen sowie grundsätzliche Hoteldarstellungen ein.



Die Clearing-Station ist zwar technisch ein Buchungstool, versteht sich aber vor allem als Marketing-Schnittstelle zu großen Portalen (lifeline.de, rtlreisen.de, vox.de, bestwellness.com, etc.). Sie bietet eine technische Lösung für ein komplexes und webbasiertes Wellness-Buchungs-System, gepaart mit einem Wellness-Marketing-Konzept.

Auf der technischen Seite ermöglicht die Clearing-Station schon jetzt die Anbindung an viele der führenden Hotelsoftwarehersteller. Somit ist ein automatischer Datenabgleich zwischen Hotelprogramm und Clearing-Station möglich, welcher die Kontingente immer auf dem aktuellsten Stand hält.

Bisher realisierte Schnittstellen sind zu folgenden Hotelprogrammen verfügbar:

- www.asahotel.com
- elite-solutions.info

Beispiel Tiscover

Tiscover kennen die meisten als Urlaubsplattform, mittlerweile für Österreich, Deutschland, die Schweiz und Nord-Italien. Doch das System bietet auch Channel-Management an. Die Liste der Vertriebskanäle ist schon recht lange (Stand Juni 03):

- www.austria.com, www.vienna.at, www.lycos.at, www.avis.at,
- www.tirol.com, www.orf.at, www.bergfex.at,
- www.travelchannel.de, www.skiinfo.com, www.austria.info,
- www.merian.de, www.diepresse.com, www.direkt.at,
- www.derstandard.at, www.aua.com

Dabei muß man unterscheiden zwischen einer normalen Verlinkung bzw. Marketing-Variante (Lösung wie bei www.avis.at) oder einer kompletten Einbindung des Tiscover-Systems und somit die Homepages der Unterkünfte ein eine andere Plattform (Lösung wie bei www.austria.com), also eine echte eCommerce-Lösung.

Die Verbindung vom Hotel-Front-Office zur Datenbank der Tiscover-Plattform wird durch Hotelsoftware-Schnittstellen hergestellt.

© 2003 eTourism.at - Alle Rechte vorbehalten

Projektpartner:

