



4.10.2016

Internet Booking Engine

Grundlegende Einblicke

Autoren: Julia Kejla, Benjamin Reinicke

Kurs: E Commerce

Dozent: Ansgar Jahns

Schule: Hotelfachschule Hamburg

Datum: 10.04.2016

1	Einleitung	1
2	Einführung	2
3	IBE Implementierung auf einer Website	2
3.1	Technische Möglichkeiten.....	2
3.1.1	Cloudbasierte Lösungen.....	3
3.1.2	Serverbasierte Lösungen	5
3.2	Rechtliche Bedingungen.....	6
3.2.1	Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung	6
3.2.2	Anonymisierung der IP Adressen	7
3.2.3	Widerspruchsrechte des Betroffenen.....	7
3.2.4	Angepasste Datenschutzerklärung.....	7
3.2.5	Löschung von Alt Daten.....	7
3.3	PCI Compliance	8
4	Zusammenhang mit Channelmanager.....	10
5	Property Management System	11
5.1	Einbindung in ein PMS.....	12
5.1.1	Schnittstelle mit dem Channelmanager	12
5.1.2	Teil des PMS Systems	12
5.2	Tracking im PMS	13
6	Kosten	14
7	Anforderungen an eine IBE	14
8	Wirkung externer und interner IBE's	17
8.1	Vorteile interner IBE	17
8.2	Nachteile interner IBE.....	18

8.3	Vorteile externer IBE	18
8.4	Nachteile externer IBE	19
8.5	Beispiele von IBE	19
8.5.1	TravelTainment	19
8.5.2	Traffics	20
9	Fazit	21
10	Quellen	22
10.1	PDF	22
10.2	Internet	22

1 Einleitung

Diese Ausarbeitung beschäftigt sich mit den Internet Booking Engines. Es soll herausgearbeitet werden:

- Was ist eine Internet Booking Engine?
- Was ist ihr Zweck?
- Wie wichtig sind Sie derzeit?
- Wie ist ihre Wichtigkeit in der Zukunft einzuschätzen?

Als erstes werde ich erklären, was eine IBE ist. Dies wird mit einer kurzen Definition erfolgen, die durch eine Erläuterung verdeutlicht wird. Danach gehe ich auf die Implementierung ein. Dabei konzentriere ich mich auf die technischen Aspekte und rechtlichen Anforderungen mit dem wichtigsten Punkt, der PCI-Compliance.

Daraufhin werde ich auf die Kooperation zwischen PMS-System und IBE eingehen. Dabei erkläre ich zuerst die Notwendigkeit eines Channel-Managers. Danach gehe ich auf die PMS-Systeme allgemein ein und wie eine Verknüpfung zwischen PMS-System und IBE zustande kommt.

Anschließend gehe ich kurz auf die möglichen Kosten einer IBE ein. Diese führen mich dann zu den Vor- und Nachteilen von internen und externen IBE's. Ebenso erläutere ich die Anforderungen, die an eine IBE gestellt werden und nenne anschließend ein paar Beispiele. Abschließend werde ich ein kurzes Fazit formulieren.

Reiseveranstalter werden in dieser Ausarbeitung nicht betrachtet, da diese den Rahmen sprengen würden.

Ebenso kann keine Beispielrechnung für die Kosten einer IBE erstellt werden, da dieser Ausarbeitung ein Fallbeispiel fehlt.

2 Einführung

„Die IBE ist eine elektronische Buchungsmaschine, welche auf der eigenen Website des Vermieters platziert wird und unabhängig von der Teilnahme an betriebsübergreifenden Reservierungssystemen eine Online-Buchung des Angebots direkt beim Betrieb ermöglicht. Sie ist damit die Krönung eines professionellen Internet-Auftritts des Unternehmens.“¹

Mit Hilfe der direkten Online-Buchung hat der Gast die Möglichkeit, seine Kaufentscheidung direkt umzusetzen. Im Vergleich zur unverbindlichen Buchungsanfrage ist eine IBE ein großer Vorteil für den Gast und für den Provider der Website. Die IBE sollte an herausgehobener Stelle platziert werden, um so den Kunden zur Buchung zu animieren. Das bedeutet, dass die Buchungsmaske dauerhaft sichtbar für den Gast ist und ihm die Möglichkeit bietet, jederzeit eine Buchung zu tätigen.

3 IBE - Implementierung auf einer Website²

Wie ist eine IBE nun in der unternehmenseigenen Website zu implementieren? Welche rechtlichen Anforderungen müssen beachtet werden? Diese und weitere Fragestellungen im Zusammenhang mit der Implementierung einer IBE werde ich im folgenden Teil klären. Dazu werde ich auf die technischen Möglichkeiten eingehen und dabei zwischen server- und cloudbasierten Lösungen unterscheiden. Danach betrachte ich die rechtlichen Bedingungen und die PCI-Compliance- Regelungen.

3.1 Technische Möglichkeiten

Die technischen Möglichkeiten können nach server- oder cloudbasierten Lösungen unterschieden werden. Um genauere Informationen zu diesem Themenbereich zu erlangen, empfiehlt sich eine Beratung von unabhängigen IT-Instituten, da beide Lösungen in ihrer preislichen Gestaltung stark variieren können.

¹ DTV_Online-Leitfaden.pdf

² online-travel-booking_1.pdf (1)

Des Weiteren ist auf eine einfache Bedienung der Programme zu achten. Die meisten Anbieter einer IBE haben den Einsatz in der Vergangenheit aus der eigenen Perspektive gestaltet. Die Sicht des Hotels als Benutzer wurde dabei nicht berücksichtigt, wodurch die Bedienung der IBE sich heutzutage schwerer gestaltet.

3.1.1 Cloudbasierte Lösungen³

Es sind die am meisten verbreiteten Lösungen im Bereich der Privathotellerie, da sie kostengünstiger sind. Cloudbasierte IBE's lassen sich verhältnismäßig schnell installieren. Ihre Wartung ist relativ unkompliziert. Darüber hinaus kann die Wartung vorwiegend im laufenden Geschäft durchgeführt werden, da sie die Funktionsfähigkeit der Tools nur gering bis gar nicht beeinflusst.

Vorteilhaft an einer cloudbasierten Lösung ist die ständige Aktualisierung der Daten und der geringe Arbeitsspeicher, der für das Tool benötigt wird. Der große Nachteil ist jedoch, dass die IBE sehr abhängig von der Leistung des hoteleigenen Internets ist. Somit kann es bei hoher Belastung der Internetressourcen zur Verlangsamung der IBE kommen. Internetausfälle stellen demgegenüber keine Probleme dar, da sämtliche Daten online verarbeitet werden. Die Buchungen werden dabei in der Cloud gespeichert, bis das Auslastungslimit erreicht ist. Vorher ist der Internetausfall jedoch behoben, sodass die Daten sofort synchronisiert werden, sobald das Hotel wieder online ist. Zur Sicherheit ist trotzdem die Einrichtung eine separate Internetverbindung für die Cloud zu empfehlen, um besonders der Verlangsamung des Systems vorzubeugen.

Ein anderer, erheblicher Nachteil einer cloudbasierten IBE ist die Security in der Cloud. Häufig ist diese nur unzureichend gestaltet und wird vom Benutzer nicht sonderlich beachtet. Dennoch ist der Hotelier in der Pflicht, da er die Leistung des Drittanbieters anbietet. Hier empfiehlt sich die Schulung der Mitarbeiter, um sie für dieses Thema zu sensibilisieren. Die folgenden Kernpunkte müssen geklärt sein, um mit einer cloudbasierten IBE arbeiten zu können.

³ blog.cloud.de

➤ *Skalierbarer Speicherplatz*

Die Größe des Speicherplatzes muss sich beeinflussen lassen. D.h. das Hotel kann die Speicherplatzgröße so einstellen, wie es benötigt wird. Hier spielen vor allem Kosten eine Rolle. Je geringer der Speicherplatz ist, den das Hotel in Anspruch nimmt, desto geringer die Kosten. Doch weniger Kosten ist nicht immer besser. Der Zugriff auf kostenpflichtigen Speicherplatz kann vorteilhafter sein, als eine zu geringere Speicherkapazität.

➤ *Verschlüsselung und Zwei-Stufen-Authentifizierung*

Ohne eine Verschlüsselung sind die sensiblen Daten, die das Hotel über die IBE erhält, gefährdet, daher ist es die Pflicht eines jeden Unternehmens, diese Daten zu schützen. Der Zugang sollte über Zwei-Stufen-Authentifizierung geregelt sein, um den Zugang weiterhin abzusichern.

➤ *Keine Einsicht in die Daten seitens des Cloud-Anbieters*

Der Cloud-Anbieter darf nicht das Recht haben, die übermittelten Daten des Hotels einzusehen. Der Schutz der vertraulichen Kundendaten hat oberste Priorität.

➤ *Leichte Bedienung und schnelle Ladezeiten*

Die Ladezeiten sollten nicht länger als 5 Sekunden dauern. Bei längeren Wartezeiten ist der Kunde eher geneigt die Buchung vorzeitig abubrechen. Ebenso verhält es sich mit der Bedienbarkeit der IBE.

➤ *Einfacher Zugriff, auch mobil*

Der Zugriff sollte mobil genauso einfach gestaltet sein wie über den Desktop. Der Kunde hat somit die Möglichkeit, alle Vorgänge zu verstehen und fühlt sich wohl bei der Benutzung.

- *Kontrolle über Zugriffsbeschränkungen*

Das Hotel sollte den Zugriff auf das cloudbasierte System einschränken können. Es empfiehlt sich, nur einer bestimmten Mitarbeitergruppe oder einzelnen Personen Zugriff zu gewähren, die einwandfrei mit vertraulichen Daten umgehen können. Außerdem muss das Hotel in der Lage sein, sämtliche Zugriffe zu kontrollieren und nachzuweisen.
- *Unterschiedliche Bearbeitungsstufen*

Die Bearbeitung darf nur dem gestattet werden, der auch mit dem Programm zu arbeiten muss. Des Weiteren darf die Bearbeitung nur soweit gestattet werden wie unbedingt notwendig.
- *Wiederherstellung von Daten bzw. Datei-Historie*

Das Programm muss täglich Backups durchführen können. Der Admin muss zudem in der Lage sein, diese Backups zu implementieren und zu bearbeiten.
- *Bevorzugt deutscher Server-Standort*

Mit einem Serverstandort in Deutschland unterliegt der entsprechende Anbieter des Cloudsystems den deutschen Datenschutzrichtlinien. Dies gewährleistet nicht nur die Sicherheit der vertraulichen Daten, sondern vereinfacht auch die Einhaltung von Sicherheitsstandards.

3.1.2 Serverbasierte Lösungen⁴

Die serverbasierten Lösungen einer IBE werden häufig in der Kettenhotellerie verwendet, da die ketteninterne IT-Abteilungen die Technologie einbinden und verwalten kann. Dabei sind serverbasierte Lösungen häufig kostenintensiver als cloudbasierten.

⁴ WhitePaper_Local-VS-CloudPMS.pdf (1)

Dennoch erlauben serverbasierte IBE's mehr Kontrolle über die Verwaltung und Speicherung der erworbenen Daten. Dies stellt datenschutzrechtlich einen erheblichen Vorteil dar. Des Weiteren wird in Kettenhotels zusätzlich mit einem eigenen Analyseprogramm gearbeitet, das eine genauere Verarbeitung der erworbenen Daten ermöglicht. Durch die Datenverarbeitung auf dem Server sind diese Analysen schneller und genauer. Das Nachvollziehen des Kundenverhaltens wird somit einfach und Maßnahmen können schneller abgeleitet werden.

Ein weiterer Vorteil stellen die im Vergleich geringeren Unterhaltungskosten dar, da eine IT-Abteilung das gesamte Netzwerk der Kette überwachen und abdecken kann.

3.2 Rechtliche Bedingungen⁵

Der Handlungsspielraum, den die rechtlichen Vorschriften dem Hotel vorgeben, richten sich nach den Angaben des Hamburger Kreises. Dieser Verein hat sich dem Datenschutz verschrieben und gilt somit europaweit als Vorreiter im Bereich Datenschutz. Die folgenden Grundsätze finden in Deutschland jedoch nur noch bis Ende 2016 Anwendung, da ab Januar die EU-Richtlinie in Kraft getreten ist. Dennoch wird in Ausnahmefällen auf die Regelungen des Hamburger Kreis zurückgegriffen werden, da die Bundesregierung zur Umsetzung der EU-Richtlinien bis Dezember 2019 Zeit hat.

3.2.1 Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung

Wenn Daten über ein Buchungssystem mit einem Drittanbieter geteilt werden, muss die Handhabung mit diesen Daten zwischen den beiden Parteien geregelt sein. Somit ist das Hotel verpflichtet mit dem Anbieter des Buchungssystems einen Vertrag abzuschließen, der die entsprechenden Fragen klärt.

⁵ www.datenschutzbeauftragter-info.de

3.2.2 Anonymisierung der IP-Adressen

Nach den Vorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) müssen die IP-Adressen der Gäste zu ihrem Schutz anonymisiert werden. Dadurch wird gewährleistet, dass die IP-Adresse nicht von Dritten zurückverfolgt werden kann.

3.2.3 Widerspruchsrechte der Betroffenen

In Deutschland hat der Gast das Recht, die Verarbeitung seiner Daten abzulehnen. Dies kann auf zwei Wegen erfolgen. Zum einen direkt bei der Aufnahme der Daten deren Speicherung und Weiterverwendung widersprochen werden. Zum anderen besteht für den Gast jederzeit das Recht, die vorher erteilte Erlaubnis zu widerrufen. Beide Varianten müssen in den AGB's des Hotels verankert sein, die dem Gast mit einer entsprechenden Mitteilung auszuhändigen sind.

3.2.4 Angepasste Datenschutzerklärung

Die Datenschutzerklärung muss dem Kunden zugänglich gemacht werden. Denn der Gast muss über seine Rechte und Pflichten aufgeklärt werden.

3.2.5 Löschung von Alt-Daten

Soll ein neues Buchungssystem im Hotel verwendet werden, bei dem die Stammdaten der aktuellen Kunden übernommen werden, ist das Hotel verpflichtet, diese Daten zu löschen und nicht weiterzuverwenden. Dies gilt unabhängig vom Betreiberwechsel als auch vom Softwarewechsel innerhalb einer Betreiberfirma.

3.3 PCI-Compliance⁶

Die PCI-Compliance-Vorgaben befassen sich mit der Sicherheit bei der Übertragung und Speicherung von Kreditkartendaten. Die folgenden Kernpunkte der PCI-Compliance sind ohne Ausnahme einzuhalten:

➤ *Installation und Pflege einer speziellen Firewall zum Schutz der übermittelten Daten*

Da Kreditkartendaten als sehr sensibel eingestuft werden, muss ein Hotel eine spezielle Firewall zum Schutz dieser zur Verfügung gestellten Daten besitzen. Die Vermeidung von Datendiebstahl hat dabei für ein Hotel höchste Priorität.

➤ *Das Ändern von Kennwörtern und anderen Sicherheitseinstellungen nach der Werksauslieferung*

Bei der Werksauslieferung werden technische Geräte immer mit Standard-Passwörter aktiviert. Zum Schutz und der Gewährleistung der PCI-Compliances müssen diese sofort nach der Installation des Programmes geändert werden.

Sonst besteht die Gefahr, dass jeder, der Zugriff auf diese Standard-Passwörter hat, auf die Kundendaten des Hotels zugreifen und diese veräußern oder veröffentlichen kann.

➤ *Ein spezieller Schutz von gespeicherten Kundendaten*

Um Missbrauch an Kundendaten vorzubeugen, müssen diese gesondert gesichert werden. Das bedeutet, abseits von anderen hotelinternen Daten. Außerdem muss der Zugriff auf diese Daten stark eingegrenzt werden, indem nur bestimmte Mitarbeiter die Befugnisse erhalten.

⁶ www.searchsecurity.de

- *Eine verschlüsselte Übertragung sensibler Daten von Kreditkarteninhabern in öffentlichen Netzwerken*

Sämtliche sensible Daten müssen bei der Weiterleitung in öffentlichem Raum verschlüsselt sein. Das gilt besonders bei Zahlungsvorgängen. Darüber hinaus ist eine sehr starke Verschlüsselung zu gewährleisten.

- *Einsatz und regelmäßige Updates von Virenschutzprogrammen*

Der Einsatz von Virenschutzprogrammen ist nicht nur für PCI-Compliance zwingend notwendig. Hier muss jedoch explizit darauf geachtet werden, dass das Virenschutzprogramm regelmäßig geupdatet wird. Es wird empfohlen, dies mindestens einmal am Tag einzuleiten.

- *Entwicklung und Pflege sicherer Systeme und Anwendungen*

Das Hotel ist verpflichtet, sämtliche Systeme und Anwendungen, die mit der PCI-Compliance in Verbindung stehen, sicherheitstechnisch auf dem neuesten Stand zu halten. Dabei ist auch mit Investitionen zu rechnen, die zum rechtlichen Absicherung unausweichlich sind.

- *Einschränken von Datenzugriffen auf das Minimalste*

Generell sollte nur der GM vollen Zugriff auf Kundendaten von Kreditkartenzahlern haben. Jeder anderer, der aus diversen Gründen Zugriff auf die entsprechenden Daten benötigt, muss entsprechend geschult werden. Außerdem ist die Personenanzahl, die Zugriff erhält, so gering wie möglich zu halten.

- *Zuteilung eindeutiger Authentifikation für zugriffsberechtigte Personen*

Personen, die eine Zugriffserlaubnis erhalten, müssen eine eindeutige Authentifizierung haben, damit jeder Zugriff jederzeit nachzuverfolgen ist. Dadurch wird bei Missbrauch der Befugnisse jederzeit sichergestellt, dass die Verantwortlichen festgestellt werden können.

- *Protokollieren und prüfen aller Zugriffe auf Daten von Kreditkarteninhabern*
Sämtliche Zugriffe müssen protokolliert und aufbewahrt werden, um sicher zu stellen, dass jederzeit festgestellt werden kann, welcher Nutzer welchen Vorgang zu welcher Zeit ausgeführt hat. Dies versichert dem Gast den fairen Umgang mit seinen Daten.

- *Regelmäßige Prüfungen aller Sicherheitssysteme und –prozesse*
Für alle Sicherheitssysteme wie Firewall und Virenschutzprogramme gilt es, ihre Aktualität und den Standard regelmäßig zu prüfen. Kommt ein besseres Programm beispielsweise auf den Markt, darf nicht vor der Investition gescheut werden, um den höchstmöglichen Sicherheitsstandard zu gewährleisten.

- *Einführen und Einhalten von Richtlinien in Bezug auf Informationssicherheit*
Neben Mitarbeiterschulungen ist ein Verhaltenskatalog empfehlenswert, der dem Mitarbeiter Informationen zum Umgang mit IT-basierten Systemen zur Verfügung stellt. Alle Richtlinien müssen konstant geschult und Neuerungen immer kommuniziert werden. Des Weiteren muss jeder Mitarbeiter die Richtlinien als gültig anerkennen.

4 Zusammenhang mit dem Channelmanager⁷

Die Grundvoraussetzung zu Nutzung und Implementierung eines Buchungssystems ist ein Channelmanager. Dieser ermöglicht dem Hotel nicht nur Hotelraten und Verfügbarkeiten in Echtzeit zu verwalten, sondern auch alle Schnittstellen mit dem Reservierungssystem zu verknüpfen. Somit gewährleistet der Channelmanager eine komplette Übersicht über sämtliche zimmerbezogenen Prozesse des Hotels. Beispiele für Anbieter eines Channelmanagement-Systems sind:

⁷ online-travel-booking_1.pdf (2)

- EZ Yield,
- Erevmax/Rate Tiger und
- Channel Rush

5 Property Management System⁸

„Property Management System - Hotelreservierungssysteme, die das computergestützte Verwalten und Steuern eines Hotels ermöglichen (inkl. Buchungsverwaltung, Yieldmanagement etc.). Mit diesem System aktualisiert der Hotelier die Tagesraten und Zimmerverfügbarkeiten seines Hauses automatisch in allen elektronischen Distributionskanälen – und dies bequem von seiner Hotelsoftware aus. Und so funktioniert das System:

- *Schritt 1: Im Hotel werden die aktuellen Raten und Zimmerkontingente für den elektronischen Vertrieb im Property Management Systems (PMS) oder Front Office System einmaling eingestellt.*
- *Schritt 2: Diese Daten werden im international gebräuchlichen OTA-Standard an einen zentralen Server geschickt. Der Webservice sendet die Informationen direkt weiter an Buchungsplattformen im Internet und das eigene Online-Reservierungssystem.*
- *Schritt 3: Falls gewünscht kann der Hotelier die einzelnen Vertriebskanäle unterschiedlich steuern. Über ein Regelwerk kann der Hotelier einstellen, wie das System die einzelnen Vertriebspartner behandeln soll.”⁹*

Wie oben beschrieben ist ein PMS die Grundlage für jeden Hotelbetrieb, der nicht mehr mit einem handgeschriebenen Reservierungsbuch arbeiten möchte. Es sichert Abläufe optimal und ungestört ab.

⁸ CA215.pdf

⁹hotel-lexikon.wikia.com

5.1 Einbindung in ein PMS

Das Buchungssystem muss in das PMS eingebunden werden, damit der Gast auf der Website die Möglichkeit bekommt, jederzeit buchen zu können. Es gibt zwei Wege, um ein Buchungssystem in ein PMS zu integrieren. Zum einen kann eine Schnittstelle über den Channelmanager genutzt werden oder das Buchungssystem ist direkt Teil des PMS's.

5.1.1 Schnittstelle mit dem Channelmanager¹⁰

Die Schnittstelle über den Channelmanager ist die günstigere Variante, da man sich sonst zu sehr von einem Dienstleister abhängig macht. Sie ist jedoch mit mehr Verwaltungsaufwand verbunden, da die Rechnungen des Dienstleisters durch die Hotelverwaltung bearbeitet werden müssen. Erschwerend kommt hinzu, dass ein hoteleigenes Buchungssystem auch eigenständig gewartet werden muss. Sowohl bei einer eigenen als auch bei einer externen IBE muss der Quellcode in die Website eingebunden werden. Darüber hinaus muss eine Kopplung an den Channelmanager vorgenommen werden, damit die Aktualität der Daten im PMS gewährleistet werden.

5.1.2 Teil des PMS's¹¹

Sollte die IBE Teil des PMS's sein, so muss keine Verknüpfung mit einem Channelmanager hergestellt werden. Lediglich der Quellcode muss auf der Website eingefügt werden. Ebenso wird die Verknüpfung des Trackingsystems mit der IBE erleichtert. Dadurch können Daten schneller und einfacher ausgelesen werden.

¹⁰ www.im-web.de

¹¹ www.amadeus.com

5.2 Tracking im PMS¹²

Tracking ist für ein Hotel mit einer Website ein Kernpunkt, um mehr über das Buchungsverhalten seiner Gäste herauszufinden. Die Verknüpfung mit der IBE ermöglicht somit genauer herauszufinden, an welchen Abschnitt der IBE der Gast seine Buchung abgebrochen oder auch fortgesetzt hat. Dabei haben externe und interne IBE's unterschiedliche Vor- und Nachteile beim Tracking.

Das Tracking von internen System ist kosten- und zeitaufwendiger, da ein eigenes Tracking-Device erstellt und gewartet werden muss. Der Vorteil dieses Systems ist jedoch, dass das Device direkt auf die Bedürfnisse des Hotels angepasst werden kann. Somit kann eine genauere und effektivere Analyse, speziell auf das Hotel abgestimmt, gewährleistet werden. Für die Entwicklung und Wartung dieses Systems sind jedoch Fachkräfte nötig, wodurch weitere Kosten auf das Hotel zukommen.

Das Tracking in externen Systemen ist weniger kosten- und zeitintensiv, da der entsprechende Dienstleister es bereitstellt und wartet. Für die Justierung, um das externe System auf die Bedürfnisse des Hotels abzustimmen, fällt jedoch ein hoher Zeitaufwand an. Dafür muss der Dienstleister jedoch die Option zur selbstständigen Justierung anbieten. Vorzugsweise kann ein Anforderungskatalog erstellt werden, der sehr detailreich schildert, welche Möglichkeiten das Hotel benötigt. Dies führt jedoch zu einer Steigerung der Kosten des Dienstleisters. Hinzukommt, dass jedes Update mit demselben zeitaufwendigen Prozess verbunden ist.

¹² www.isogmbh.de

6 Kosten¹³

Viele Hotelbetreiber fürchten hohe Kosten für die Bereitstellung einer IBE auf der hoteleigenen Website. Demgegenüber steht jedoch der Nutzen, den eine IBE dem Hotel bringt. Es kommt nicht nur zu Zeitersparnissen und den daraus resultierenden Personalkostensparnissen, sondern auch zu einer Verbesserung des Onlinevertriebs, der mit wachsenden Vertriebsmöglichkeiten verbunden ist. Folglich entstehen kosteneffizientere Raten und Verfügbarkeiten, die langfristig zu mehr Umsatz führen.

Mithilfe einer Ersatzvergleichsrechnung in Verbindung mit den Kennzahlen der Rentabilität, Amortisation und Kapitalwertmethode sind Fakten für jedes Hotel errechenbar, die diesen Nutzen unterstreichen.

Abzüglich der Einrichtungskosten wird häufig von einer zweistelligen, monatlichen Lizenzgebühr gesprochen. Diese ist auch für kleinere Hotels erschwinglich. Auch treten in den meisten Fällen provisionsbasierte Bezahlmodelle auf, die den Vorteil haben, dass die Kosten variabel bleiben.

7 Anforderungen an eine IBE¹⁴

➤ *Einfache Bedienbarkeit*

Je einfacher die IBE für den Gast zu bedienen ist, desto schneller kommt es zu einer Buchung. Dabei beeinflussen ein einfaches Design und weniger komplexe Algorithmen auch die Ladegeschwindigkeit der Website und der IBE.

➤ *Messbarkeit muss für den Hotelier möglich sein*

Eine Verbindung mit dem Trackingsystem des Hotels muss vorhanden sein, damit der Hotelier ein tiefes Verständnis für den Markt entwickelt und immer über die aktuellsten Informationen bezüglich seiner Gäste verfügt.

¹³ www.newmediatrendwatch.com

¹⁴ www.marketing4results.de

Hierbei ist vor allem wichtig, dass der Hotelier auslesen kann, was der Gast in der Buchungssoftware macht, wo er die Buchung abbricht, wie oft es keine Verfügbarkeit für das gewünschte Datum gab und welche Zimmer- oder Preistypen sich an welche Zielgruppe am besten verkaufen.

➤ *Übersichtlichkeit der Buchungsmaske*

Je weniger Schritte der Gast zur Buchung durchläuft, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Buchung zu Stande kommt. Außerdem suggeriert eine übersichtliche Buchungsmaske Interesse am Gast. Dies führt zur Schaffung von Vertrauen beim Gast und wirkt sich positiv auf die langfristige Kundenbindung aus.

➤ *Bestehende und loyale Gäste werden online erkannt und haben die Möglichkeit der einfachen Schnellbuchung.*

Durch die Einbindung von Datenbanken werden Gäste über ein Log-in oder eine Merkfunktion wiedererkannt. Die Buchung beschleunigt sich erneut. Darüber hinaus können über die Wiedererkennung Treuepunktsysteme für den Gast eingeführt werden.

➤ *Es werden nur die Gästedaten abgefragt, die wirklich benötigt werden.*

In der Buchungsmaske können die für eine Buchung notwendigen Daten festgelegt werden. Hierbei ist weniger mehr. Vorzugsweise sind Name, E-Mail-Adresse und Buchungszeitraum abzufragen. Je mehr Felder der Gast ausfüllen muss, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Buchung abgebrochen wird.

➤ *Zahlungsdaten werden über eine sichere Verbindung übermittelt*

Nicht nur das Angebot an möglichst viele Zahlungsmöglichkeiten fördert eine Buchung, sondern auch die Gewährleistung von PCI-Compliance. Die Sicherstellung des höchsten Grads an Sicherheit gibt dem Gast das Vertrauen in die IBE.

- *Die Buchungsmaske ist von jeder Stelle der Homepage aus sichtbar.*

Dadurch kann der Gast jederzeit auf die Buchungsmaske zugreifen und wird zusätzlich immer wieder zu einer Handlung aufgefordert. Statistiken belegen, dass die Conversionrate durch die Sichtbarkeit der Buchungsmaschine steigt.
- *Es gibt einen Schnellbuchungseinstieg*

Damit ist die Schnittstelle in die Konten der sozialen Netzwerke gemeint. Nicht nur der Gast kann schneller buchen, sondern es werden auch mehr Daten durch die Verknüpfung über den Gast gesammelt.
- *Der Gast hat immer die Wahl zwischen verschiedenen Kategorien oder Tarifen.*

Der Kunde kann sich sein Zimmer immer genau ansehen und hat dabei eine Übersicht über die verfügbaren Raten an den verschiedenen Tagen.
- *Wahl des Log In's für den Gast*

Der Gast hat die Möglichkeit, über einen Log In zu Buchung, bei dem er Treuepunkte sammeln kann, oder ohne Log In zu buchen. Vorteilhaft ist die Funktion vor allem für Firmenkunden, die mit einem Betriebs-Log-In die vertraglich festgelegte Rate buchen können.
- *Einsatz von Promotionscodes*

Für Sonderaktionen oder Rabatte sollte eine IBE ein Feld für entsprechende Codes anbieten. So können Gäste die Preis- und Konditionsvorteile nutzen. Ebenso können auch frei definierbare Buchungscodes verwendet werden.
- *Verkauf von Arrangements/Zusatzleistungen*

Die IBE sollte eine UP- bzw. Cross-Selling-Funktion besitzen, da Zusatzleistungen den pro Kopf Umsatz erheblich steigern können.

- *Verkauf von Frühbuchertarifen*
Diese erhöhen den Cash-Flow des Hotels und vermitteln dem Gast ein hohes Maß an Vertrauen.

- *Freie Definition von Konditionen, wie garantierte Reservierung, frei definierbare Zahlungstermine etc.*
Sämtliche Konditionen müssen frei gestaltbar sein, um die höchstmögliche unternehmerische Freiheit zu gewährleisten.

- *Verkäufe von Zimmern auf ihrer eigenen Website sollten keine Gebühren für das Hotel generieren*
Es sollte auf entsprechende Klauseln im Vertrag geachtet werden.

- *Die Zimmerbeschreibung kann vom Hotel frei gestaltet werden. Optimal ist die parallele Anzeige von mindestens einem Zimmerbild. Videos können eingebunden werden.*
Es ist erwiesen, dass grafische Anreize, Gäste dazu animieren, zu buchen, denn über Bilder wird Emotionalität erzeugt.

Die Buchungs- und Verfügbarkeitsanzeige kann in den Angebotscontent integriert werden. Wenn dem Gast also beispielsweise ein Weihnachtsarrangement gefällt, dann ist auch sofort klar, welche Zimmertypen und Anreisetage möglich sind.

8 Wirkung externer und interner IBE's¹⁵

8.1 Vorteile interner IBE

- *Hohe Einflussnahme auf deren Gestaltung*
Die Komplettgestaltung liegt in der Verantwortung des Hotels, wodurch sich viele Möglichkeiten ergeben. Diese umfassen Design, Struktur, Ladezeiten etc.

¹⁵ WhitePaper_Local-VS-CloudPMS.pdf (2)

➤ *Voller Zugriff auf alle Gästedaten*

Bei internen IBE's besteht keine Beschränkung im Zugriff auf Gästedaten. Dies ist vorteilhaft für den Service, da individuell auf die Bedürfnisse der Gäste eingegangen werden kann.

8.2 Nachteile interner IBE

➤ *Hoher Wartungsaufwand*

Das selbst geschriebene Programm der IBE benötigt immer einen Spezialisten, der sich um die Wartung und andere technische Probleme kümmert. Somit entstehen höhere Kosten und ein größerer Zeitaufwand.

➤ *Schwierig zu verknüpfen*

Durch die Verwendung des eigenen Programms kann die Kompatibilität zum PMS nicht gewährleistet werden.

8.3 Vorteile externer IBE

➤ *Geringer Wartungsaufwand*

Durch den Einsatz eines Dienstleisters ist die Aktualität gewährleistet.

➤ *Hohe Reichweite*

Diese ist durch die Bekanntheit des Dienstleisters gegeben. So kann sich das Hotel manchmal sogar auf deren Website als Empfehlung wiederfinden.

➤ *Einfache Verknüpfungen*

Da es direkt von einem Dienstleister angeboten wird, sind häufig schon Schnittstellen zu den wichtigsten PMSen enthalten.

8.4 Nachteile externer IBE

- *Geringer Einfluss auf die Gestaltung*
Änderungen sind schwer umsetzbar und sehr kostspielig, da es sich um ein fertiges Produkt handelt.

- *Mitunter begrenzter Zugriff auf Gästedaten*
Häufig hemmen Dienstleister die Verbindung zwischen Gast und Hotel, um sich nicht überflüssig zu machen.

8.5 Beispiele von IBE¹⁶

Die zwei größten Anbieter von IBE's werden kurz vorgestellt. Online-Reiseportale bleiben dabei unberührt.

8.5.1 TravelTainment¹⁷

Diese IBE bietet verschiedene Versionen an. Sie ist 2007 von Amadeus erworben worden.

Im Basic-Paket bietet sie folgende Eigenschaften an:

- *Last Minute- und Pauschalreisen*
- *Charterflüge*
- *Hotels*
- *Ferienhäuser & -wohnungen*
- *Zusatzleistungen*

Die Multiscreen-Edition bietet folgende Möglichkeiten:

- *All-in-One-Lösung auf Basis der TravelTainment-IBE-Technologie.*
- *Komplettes Last Minute/Pauschalangebot, nur Hotel, Charter und Fewo-Angebot aller rund 100 integrierten Reiseveranstalter mit umfangreichen Reiseinfos*

¹⁶ www.tourismus-handbuch.de

¹⁷ www.traveltainment.de

- *Responsive Design für eine optimale Darstellung auf Desktop-PC, Tablet und Smartphone*
- *Modernes Layout mit CI-Gestaltungsmöglichkeiten zur Anpassung von Farben und Grafiken an das hoteleigene Layout*
- *Bewährte Features aus 10 Jahren TravelTainment-IBE, u.a. Mehrfachauswahlen, Suggestbox, Hotelattribute*
- *Mehrsprachigkeit*
- *Optionale Module: TravelTainment-Reviews, Maps, cross-device Merkzettel, TravelTainment Hotel Matcher, Alternative Flüge*
- *Zahlreiche Optionen zur effizienten Vertriebssteuerung inklusive eines ausführlichen Statistik-Bereichs*

Der große Vorteil dieser IBE ist ihre große Reichweite und ihre einfache Verknüpfung, die mit Amadeus hergestellt werden kann. Der bedeutendste Nachteil ist, dass nur die Advanced-Version Gestaltungsmöglichkeiten gibt. Sie kann als cloudbasierte und serverbasierte Version genutzt werden.

8.5.2 Traffics¹⁸

Traffics ist eine rein cloudbasierte IBE und ist aufgrund seiner nahen Ausrichtung an der Customer Journey besonders bei Reisebüros beliebt.

Darstellung:

- *responsive Design*
- *benutzerfreundliches Flat-Design*
- *Regionen nach Kundenbeliebtheit sortieren*
- *Merkzettel mit integrierter Kartensuche und direkter Buchbarkeit*
- *Anzeige von Flugzeit und Stopps für Flugergebnisse*
- *optional: HeliView Modul*

¹⁸ www.traffics.de

Buchen:

- *Zusatzleistungen wie Mietwagen, Versicherung etc. optional hinzufügar*
- *Ratenzahlung mit BillPay*

Der große Vorteil dieser IBE ist ihr Konzept, das auf der Customer Journey und der KPI-Definition beruht. In der Hotellerie betreut es knapp 400 Hotels. Die bedeutendsten Nachteile sind die mangelnde Reichweite und der Fokus auf Reisebüros. Dieser kann Anforderungen, die ein Hotel stellt, nicht gerecht werden, da die Zielgruppe anders definiert ist.

9 Fazit

Es ist offensichtlich geworden, dass die Notwendigkeit besteht, IBE's in den Distributionsmix eines Unternehmens einzubinden. Vor allem um die immer grösser werdende Marktmacht der OTA's einzudämmen. Eine IBE kann dafür eine Hilfestellung geben. Aber sie sind dennoch nur Tools und ersetzen keine nachhaltige Vertriebspolitik. Das Fortschreiten technischer Möglichkeiten und der immer schneller agierende Gast zwingen die Hotellerie jedoch zum Handeln. Daneben bringen IBE's massive Vorteile, denn der Gast wendet sich immer mehr von den traditionellen Buchungswegen ab und sucht neue bequemere Wege zu buchen. Ein IBE kann nur ein unterstützendes Tool sein. Das muss die Hotellerie als Ganzes verstehen.

10 Quellen

10.1 PDF

- CA215.pdf
- DTV_Online-Leitfaden.pdf
- online-travel-booking_1.pdf (1)
- online-travel-booking_1.pdf (2)
- WhitePaper_Local-VS-CloudPMS.pdf (1)
- WhitePaper_Local-VS-CloudPMS.pdf (2)

10.2 Internet

- <http://blog.cloud.de/der-sichere-cloud-speicher-6-dropbox-alternativen-fuer-unternehmen-047> am 10.04.2016 um 15:59 Uhr
- http://hotel-lexikon.wikia.com/wiki/PMS_Property_Management_System am 04.04.2016 um 21:52 Uhr
- http://www.amadeus.com/web/amadeus/de_AT-AT/Reiseb%C3%BCros/Unsere-Produktpalette/Serve/Relevante-Angebote-bereitstellen-/AT_DE_IBE_Internet-Booking-Engine/1319529625191-Solution_C-AMAD_ProductDetailPpal-1319632955512?industrySegment=1259068355825&level2=1319608963678&level3=1319609097018 am 10.04.2016 um 17:26 Uhr
- <http://www.isogmbh.de/leistungen/travelsoftware/reiseveranstalter/internet-booking-engine.html> am 10.04.2016 um 17:42 Uhr
- http://www.marketing4results.de/best_web_booking_engine.aspx am 10.04.2016 um 17:59 Uhr
- <http://www.newmediatrendwatch.com/world-overview/91-online-travel-market/?start=1> den 10.04.2016 um 17:73 Uhr
- <http://www.searchsecurity.de/definition/Die-12-PCI-DSS-Anforderungen> am 10.04.2016 um 16:13 Uhr
- <http://www.tourismus-handbuch.de/index.php/IBE> am 10.04.2016 um 19:07 Uhr

- <http://www.traffics.de/slideshow/evolution-ibe/> am 10.04.2016 um 19:44 Uhr
- <http://www.traveltainment.de/loesungen-fuer-online-portale/> am 10.04.2016 um 19:33 Uhr
- <https://www.datenschutzbeauftragter-info.de/fachbeitraege/google-analytics-datenschutzkonform-einsetzen/> am 01.01.2016 um 18:45 Uhr
- <https://www.im-web.de/schnittstellen.php> am 10.04.2016 um 16:57 Uhr