

Vertriebssteuerung per Mausklick

Die Zahl der Online-Vertriebskanäle nimmt stetig zu – doch diese müssen auch strategisch bedient werden. Channelmanager reduzieren den Aufwand bei der Pflege von Raten und Verfügbarkeiten erheblich und regulieren die Kosten.

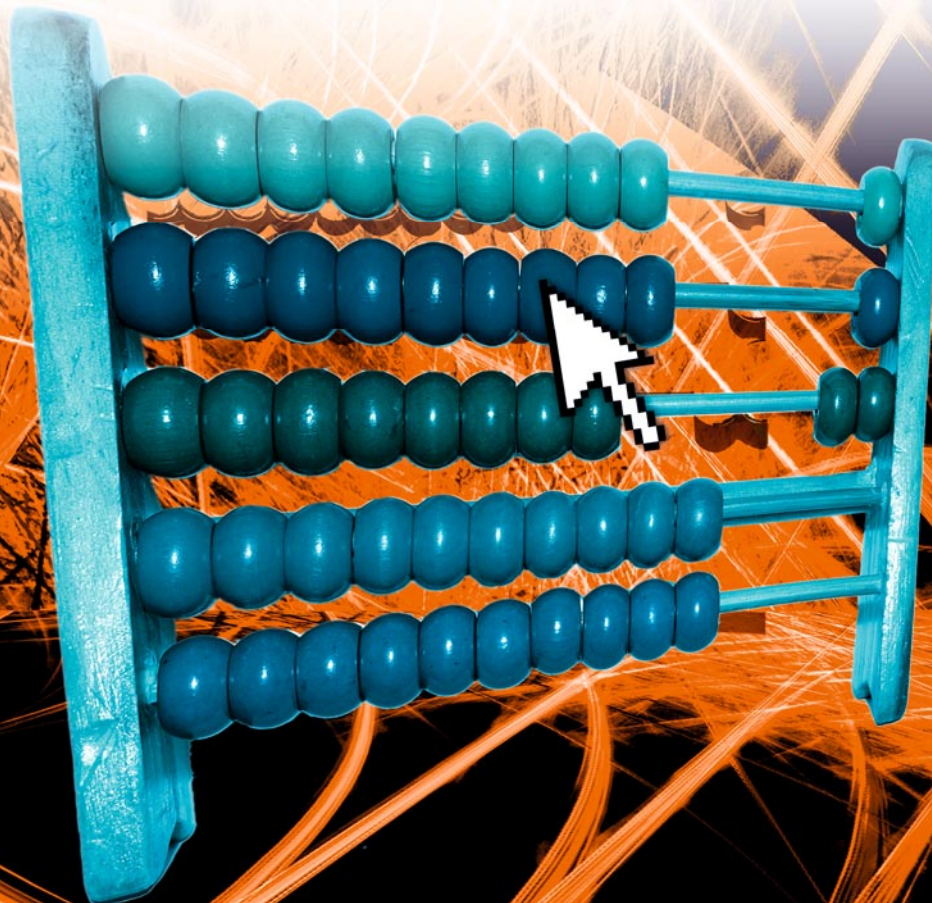
Ein Channelmanager automatisiert die Wartung und Verteilung der Zimmerpreise und Verfügbarkeiten. Er umfasst Basisfunktionen wie die gleichzeitige Pflege mehrerer Buchungskanäle, die Verwaltung von Preisen, Kontingenten und Verfügbarkeiten in den jeweiligen Zimmerkategorien und das automatische Öffnen und Schließen von Buchungskanälen quasi per Mausklick. Die separate Eingabe pro Kanal mit jeweils verschiedenen Zugangsdaten und Eingabemasken entfällt, weil Preise und Verfügbarkeiten bequem auf einer zentralen Bildschirmansicht eingepflegt werden. Es gibt dabei „Stand alone“-Lösungen, die über Schnittstellen zu verschiedenen Front-Offi-

ce-Systemen zur Verfügung stehen, und Lösungen, die nahtlos in ein Online-Buchungssystem integriert sind. Je nach Funktionsumfang können Channelmanager über eine zentrale Eingabemaske Preise und Verfügbarkeiten vom Hotel an die Portale senden, was entweder über das System direkt oder über die angebundene Hotelsoftware bzw. über ein CRS-System (one-way) erfolgt. Werden die getätigten Buchungen über den Channelmanager wieder zurück an das Hotel bzw. direkt in das PMS/CRS eingespeist, spricht man von „two-way“. Auch ein automatisiertes Benchmarking, das jederzeit aktuelle Infos über die Wettbewerberpreise zur Verfügung stellt, ist auf Kundenwunsch

möglich. Der Nutzen eines Channelmanagers dürfte so die Kostenfrage für die Anschaffung schnell relativieren. Bei einigen Anbietern ist die Software abzüglich der Einrichtungskosten bereits gegen eine zweistellige monatliche Lizenzgebühr erhältlich.

Raten-Wirrwarr vorbeugen

Beim Stichwort Ratenparität, also der Bereitstellung der gleichen Rate für eine bestimmte Zimmerkategorie in allen Vertriebskanälen zur gleichen Zeit, zeigt sich der Nutzen eines Channelmanagers besonders deutlich. Verliert der Hotelier diese aus dem Blick, gibt er damit die Hoheit über seine Raten in den Vertriebskanälen auf. Das Ergebnis ist





Mit dem PMS direkt auf die Online-Buchungsportale.

unter anderem ein Raten-Wirrwarr gerade im Internet, über das sich vor allem Schnäppchenjäger freuen. Um so verwunderlicher ist es, dass gerade im Bereich der Privathotellerie noch wenig von einem professionellen Channelmanagement Gebrauch gemacht wird, wie die Frankfurter Hotelberaterin und Buchautorin Bianca Spalteholz feststellt: „Ich mache immer wieder die Erfahrung, dass das Bewusstsein davon, wie man seine Raten im Markt darstellt, bei max. 20 % der Hotels vorhanden ist.“ Beispiele aus der Praxis zeigen jedoch, dass die Vorteile eines Channelmanagers nicht von der Hand zu weisen sind. Das Prizeotel in Bremen z. B. nutzt eine Channelmanagement-Software, die eigens für das Budget-Designhotel programmiert wurde, und baut grundsätzlich auf Raten-Transparenz. Der Markengründer Marco Nussbaum bedient dabei nur vier Kanäle – die hoteleigene Homepage sowie die Hotelbuchungsportale HRS, booking.com und hotel.de – und setzt auf ein vollautomatisiertes, nachfrageorientiertes Pricing. Das Prizeotel-Team achtet streng auf Ratenparität, was in diesem Fall um so leichter ist, als es ohnehin nur eine einzige Zimmerkategorie und eine aktuelle Tagesrate gibt. „Weil wir diese wenigen Kanäle nutzen und zugleich über ein gutes technisches Verständnis verfügen, haben wir unseren Channelmanager, an dem auch ein Revenue-Management-System angeschlossen ist, ganz auf unsere Bedürfnisse abgestimmt“, erklärt Marco Nussbaum. „Dieser macht für uns die Ratenpflege sehr einfach. Wir

wollen genau wissen, wo unsere Raten hingehen.“ Auch bei den Lindemann Hotels zeigt man sich von den Vorteilen des eigenen Channelmanagement-Systems (RateDistributor von OnePageBooking) überzeugt. Aus Sicht von Lars Lindemann, Geschäftsführender Gesellschafter, liegt dabei ein entscheidender Vorteil in der Zeiterparnis. „Wenn man bedenkt, wie viel Zeit wir in der Vergangenheit damit verbracht haben, Kontingents- bzw. Restriktionsänderungen manuell vorzunehmen, spüren wir jetzt einen großen Unterschied.“ Zur Zeiterparnis und zum Qualitätsgewinn kommt noch eine niedrige Fehlerquote bei der Übertragung hinzu, wie Lars Lindemann betont. „Wenn wir in Echtzeit eine Reservierung bei uns eingeben, werden die Verfügbarkeiten automatisch auf unserer Homepage angepasst und parallel dazu die Änderungen der Preise im PMS auf Tagesebene auf der Homepage aktualisiert und abschließend an die IDS oder GDS weitergegeben. Dann werden die getätigten Reservierungen auf den Internetkanälen als Datensatz vom System abgeholt und wieder ins PMS eingespielt.“ Eine positive Bilanz seit der Einführung eines Channelmanagers (IDS connect von Protel Hotelsoftware) zieht man auch bei der K+K-Hotelgruppe in Österreich. Vice President Operations Johannes Aldrian betont, dass das Protel-Tool den Revenue Managern seiner Gruppe mehr Zeit schenkt, um sich intensiver um den Markt vor Ort zu kümmern und diesen zu beobachten. Auch die Ramada-Gruppe ist durch die

Anschaffung eines Channelmanagement-Moduls (RateTiger mit Schnittstelle zum Micros-Fidelio-PMS) ihrem Ziel, die Effizienz des Online-Vertriebs zu steigern, einen wesentlichen Schritt näher gekommen, wie Markus Barth, Hoteldirektor und Regionaldirektor bei Ramada Worldwide, betont. Überzeugt zeigt er sich auch von der Zentralisierung der Aktualisierungsprozesse. Preise und Verfügbarkei-

ten könnten ohne Detailkenntnisse über alle Portale jeden Tag schnell und unkompliziert für alle Kanäle angepasst werden. Die Distributionskosten in der Hotellerie steigen. Inzwischen sind sie oft schon der drittgrößte Kostenblock. Ein Channelmanager kann helfen, zusätzliche Kosten durch eine mangelhafte Verwaltung von Raten und Kontingenten zu vermeiden.
Nathalie Kopsa

Sind Sie schon anders?



Premium-Technologien für Channel-Management, Preisvergleiche und Bewertungsmanagement

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!
 ITB Berlin 2012, Halle 8.1, Stand 126



germany@ratetiger.com | www.ratetiger.com



Fotos: © S.Hofschlaeger/PIXELIO, © Gerd Altmann/PIXELIO



Besuchen Sie uns auf folgenden Messen
 INTERGASTRA in Stuttgart, 11. – 15.02.2012 Halle 5 Stand 5B10
 ITB in Berlin, 07.03. – 11.03.2012 Halle 8.1 Stand 142
 INTERNORGA in Hamburg, 09. – 14.03.2012 Halle B2.0G, Stand 113

Kanäle richtig kanalisieren

Micros Systems und *eRevMax* haben eine Schnittstelle zwischen RTConnect RateTiger (*eRevMax*) und den Opera Property-Management und Reservierungssystemen programmiert, die Zimmerpreise und Verfügbarkeiten direkt aus Opera heraus über das Channelmanagement-System von RateTiger auf die jeweils genutzten Online-Kanäle, wie HRS oder hotel.de, überträgt. So erhalten Micros-Fidelio-Kunden einen direkten Zugang zum umfangreichen und globalen Netzwerk von Online-Buchungsportalen. Die direkte Übernahme in das Hotelsystem rundet den neuen Service ab. *eRevMax International* selbst verfügt mit Verbindungen zu über 750 externen Vertriebspartnern über das größte Channelmanagement-Netzwerk weltweit. Es wird mittlerweile von über 5.000 Kunden in 750 Städten und 65 Ländern genutzt. Zur Gruppe gehört zudem SimpleDistribution, ein preisgünstiger Channelmanager für kleinere Hotels und Pensionen.

Die Webbooking-Engine *OnePageBooking* von *Hotelnetsolutions* verbindet die Funktionalität eines Buchungstools mit der Channelmanagement-Lösung *RateDistributor* zu einem System. Die Steuerung und Strategiestellung erfolgt nur im PMS, das über eine Zwei-Wege-Schnittstelle direkt mit dem Channelmanager und der eigenen Web Booking Engine kommuniziert. Die Installation und Nutzung erfolgt gegen eine modulweise erhobene Einrichtungsgebühr zzgl. Schulung und eine monatliche Lizenzgebühr. *RateDistributor* verfügt über Schnittstellen zu mehreren PMS.

Das Schnittstellenmodul *IDS connect* von *Protel Hotelsoftware* ermöglicht es, ein oder mehrere Internet-Distributionssysteme gleichzeitig an die *Protel Hotelsoftware SPE* und *MPE* sowie an die SaaS-Lösungen *Protel Air* und *Bookatonce* anzubinden. Das System kann die Preisverfügbarkeiten so steuern, dass eine flexible Preisgestaltung auch für den Online-Vertrieb dabei entsteht. Der Export von vollen bzw. prozentualen Verfügbarkeiten, laut Kategorienspiegel für alle konfigurierten Zimmerkategorien, sind weitere Merkmale. Zusätzlich ist es möglich, die Begrenzung der Verfügbarkeit nach oben oder die Definition eines Kontin-

gents in einem bestimmten Zeitraum zu konfigurieren.

Die vollständig internetbasierte Managementsoftware für Hotels und -ketten in allen Größen von *Hetras* verbindet PMS, CRS, CRM, Channelmanagement und Internet Booking Engine zu einer einheitlichen Anwendung. Angeboten wird das System auf SaaS-Basis, d. h. die Kunden entrichten eine Pauschalgebühr pro Monat und pro Zimmer. Die Anwendung kann mit zusätzlichen Funktionen oder benutzerdefinierten Front-Ends verlängert werden.

Die Fuzion Hospitality Suite von *EZYield* wird als SaaS-Dienst bereitgestellt. Das Paket reicht vom Channelmanagement über Online-Buchung bis hin zu integrierten Reservierungslösungen. Der Channelmanager *Fuzionlink* beinhaltet eine integrierte Reservierungsübermittlung und eine proprietäre Internetbuchungsmaschine und ermöglicht es, einfach und zeitgleich eine unbegrenzte Anzahl an Vertriebskanälen zu aktualisieren und zu verwalten. Die Preise, Verfügbarkeit und Inventardaten werden zeitgleich auf bis zu 650 kompatiblen Websites von Großhändlern, Reiseveranstaltern und Reservierungssystemen aktualisiert.

Die webbasierte Software *ChannelRUSH* pflegt alle angeschlossenen Buchungskanäle und Plattformen zugleich. Zu den Merkmalen gehören u. a. Benutzerfreundlichkeit, einfache Bedienbarkeit, Kompatibilität mit allen webbasierten Buchungskanälen einschließlich CRS und GDS sowie die Verwaltung mehrerer Preise pro Zimmerkategorie. Eine Gratis-Hotline mit Tipps rund um Channelmanagement und Revenue Management steht zur Verfügung. Für die Nutzung wird eine einmalige Lizenzgebühr und eine monatliche Gebühr je nach Anzahl der Buchungskanäle fällig.

Um Zimmerbuchungen online zu managen, bietet sich die Buchungsmaschine *Clearing Station* der Online-Agentur *Vioma* an. Sie dient als Oberfläche, um alle Daten zentral zu erfassen und ist die Schnittstelle zur hoteleigenen Frontoffice-Software sowie die Verbindung zum Internet. Zimmer, Preise, Programme und Pau-

schalen werden zentral erfasst und mit der Hotelsoftware abgeglichen. Das Channelmanagementsystem gleicht die Hotelinfos mit einem Großteil der verfügbaren Buchungsplattformen ab. Zimmerpreise und -verfügbarkeiten werden an die Portale verteilt und ständig aktuell gehalten. Buchungen auf den Plattformen werden aufbereitet und in das Buchungstool zurückgespielt bzw. bei bestehender Schnittstelle automatisch in das FO-System eingepflegt.

Die Hotelsoftware von *Velox* stellt eine Schnittstelle zum Channelmanagementsystem *DIRS21* bereit, über den die Buchungsportale, GDS und IDS zentral verwaltet und Buchungen automatisch in die Hotelsoftware eingepflegt werden. Das Modul kann an jede Website angepasst werden und bietet Buchungsfunktionalität durch Integration in die Hotelwebseite. Durch die nahtlose Verbindung zum Hotelprogramm werden freie Zimmer automatisch an den Channelmanager und damit an die angebotenen Buchungskanäle gemeldet und Reservierungen direkt eingepflegt werden. Seit Kurzem besteht auch eine Schnittstelle des Buchungssystems zu Facebook.

Gubse stellt mit dem *Sihot.Channelmanager*, der per Schnittstelle mit dem *Sihot.PMS* verbunden ist, ein eigenes Produkt zu Verfügung. Dabei kann der Hotelier je nach Auslastung Channels öffnen oder schließen und die Vertriebswege optimieren. Weiterhin berechnen sich die Zimmerpreise in ausgewählten Intervallen je nach Auslastungsgrad der einzelnen Kategorien automatisch neu. Zurzeit sind 24 der wichtigsten Buchungskanäle an den Channelmanager angeschlossen. Er kann gegen eine einmalige Lizenz erworben werden.