

MIT EINER SPRACHE SPRECHEN

Viele Hotels arbeiten mit bis zu 20 Distributionspartnern. Nun wird eine automatisierte Pflege der Kanäle möglich.

In einem Hotelbetrieb wird mit Unmengen von Daten hantiert. Sie betreffen zu Teilen die Verwaltung, Buchführung, das Marketing – aber auch die Ausstattung wie Schließsysteme, Telefonanlagen, Pay-TV und vieles mehr.

Herzstück eines Hotels ist jedoch der Verkauf der Zimmer, und hier sind die akkurate, schnelle und zeitgleiche Verwaltung sowie der Abgleich von Verfügbarkeiten und Reservierungswünschen entscheidend. Moderne Hotelsoftware muss all dies leisten können. Je nach den Produkten, die das Hotel einsetzt – seien es Vertriebskanäle, Pay-TV-Anbieter oder Telefonanlage –, muss die von ihm benutzte Software die Schnittstellen zu diesen Partnersystemen bieten können.

Dem Hotelsoftware-Anbieter entstehen für jede Schnittstelle Kosten. Deshalb wird er sich zum Beispiel nur von jenen Distributionskanälen, die von seinen Kunden (Hotels) am meisten genutzt werden, die Schnittstellen besorgen. Und so reguliert sich der Markt unter den Anbietern teilweise von selbst, denn große Häuser arbeiten in der Regel mit anderen Distributoren als kleinere Hotels, brauchen also verschiedene Anbindungen. Bei der Investition in eine Hotelsoftware sollte demnach die entscheidende Frage lauten: „Zu welchen Vertriebskanälen bieten Sie Schnittstellen an?“

Die Antwort eines Hotelsoftware-Anbieters könnte demnächst lauten: „Über CultSwitch können wir beliebig viele Distributionskanäle anschließen.“ Dabei handelt es sich um einen neuen Webservice der Berliner Cultuzz Digital Media, der sowohl dem Hotelier als auch dem Software-Anbieter zu einer vereinfachten Kommunikation und damit Zeit- und Kosten-Ersparnis verhelfen soll. „Alle sollen miteinander sprechen können“, erläutert Alfred Maruša, Interface Manager des Unter-

nehmens. „CultSwitch muss man sich als eine Art Übersetzungs- und Verteilungs-Service vorstellen.“ Mit diesem Produkt werden Hotel-Daten in OTA-Format übersetzt. OTA (Open Travel Alliance) ist ein Daten-Standard, der von allen Bereichen des Tourismus – Hotels, Airlines, Bahn, Autovermietung und Versicherungen – zum Daten-Austausch genutzt wird, um nicht immer neue Schnittstellen bauen zu müssen (siehe Kasten Seite 22).

29 Messages

„Unser Ziel ist es, Hotelsoftware-Anbieter wie auch Distributoren anzusprechen und ihnen zu ermöglichen, über einen zentralen Webservice hoteldatenspezifische In-

Anzeige



formationen zu kommunizieren“, erklärt der studierte Wirtschaftsinformatiker. Grundlage für diesen Webservice bildet eine Datenbank, welche alle erforderlichen



Daten bereithält. Über OTA gebe es circa 29 Nachrichten, in denen standardisierte Informationen gekapselt werden, und die auf Hin- und Rückwegen (two-way) zwischen dem Hotel mit seiner Hotelsoftware (Property Management System PMS) auf der einen Seite und den Distributoren auf der anderen Seite in Echtzeit ausgetauscht werden können. Mit diesen circa 29 standardisierten „Messages“ könne man quasi die gesamten Geschäftsprozesse in der Hotellerie abbilden, so Maruša.

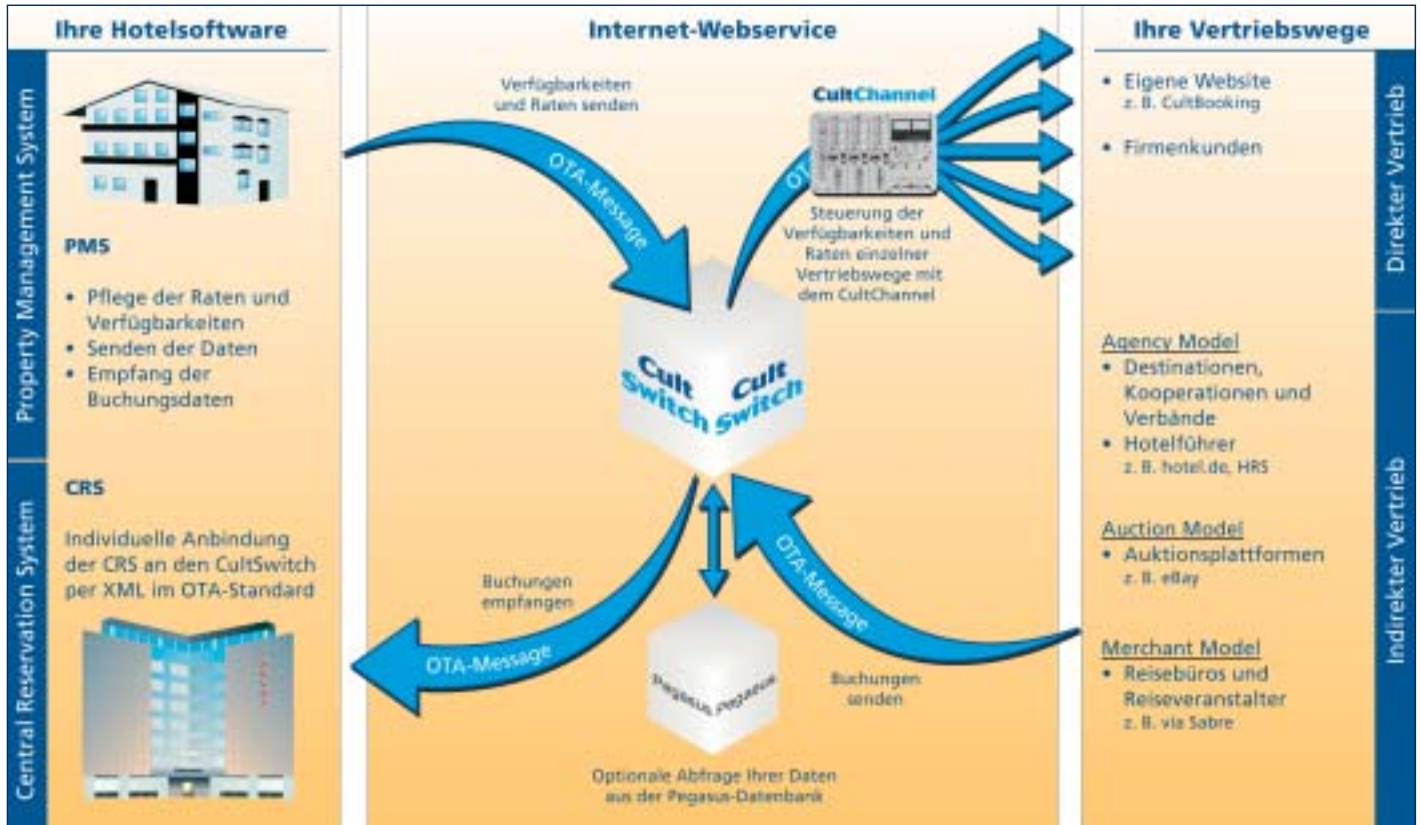
Eine dieser Nachrichten wäre z.B. eine Verfügbarkeits-Anfrage von Seiten eines Distributors (Hotel-Availability-Request). Und weil diese Botschaften in der Regel als „Paare“ funktionieren, kommt die Availability-Response mit den richtigen Ergebnissen über den Server zurück. Es kann eine zusätzliche Anfrage nach einer Beschreibung des Hotels folgen – alles in genau definierten, standardisierten Formen, nach denen die Nutzer im Vorfeld ihre Daten eingestellt haben. Gleiches gilt letzt-

DAS UNTERNEHMEN

CultCMS, ein Internet-Webseiten-Verwaltungssystem, war das erste Produkt des 2000 in Berlin gegründeten Unternehmens Cultuzz Digital Media. Mittlerweile gruppieren sich um die „medienneutrale“ Datenbasis das kostenlose Online-Reservierungssystem CultBooking und CultBay für den Last-minute-Verkauf von Zimmern über die Auktionsplattform eBay. Als praktische Nebenprodukte er-

gaben sich CultPrint (Katalogproduktion) und CultMail (Newsletter).

Das neueste Produkt CultSwitch wurde 2004 bei der Vergabe des Förderpreises Inno-Watt (Innovative Wachstumsträger) des Bundeswirtschaftsministeriums als Erfolg versprechende Innovation eingestuft und zwei Jahre lang finanziell gefördert. Zur ITB 2006 in Berlin soll CultSwitch offiziell präsentiert werden.



„Kommunizieren Sie jetzt mit Ihren Vertriebspartnern direkt über Ihre Hotelsoftware!“, lautet das Angebot des Berliner Unternehmens Cultuzz Digital Media.

endlich für die Reservierung mit der Bestätigung als Rückantwort. Der CultSwitch Webservice und die darunter gelagerte Datenbank halten die standardisierten Daten der angeschlossenen Partner (Hotels, CRS Central Reservation Systems) für die jeweiligen Distributionskanäle verfügbar. Das System soll einen einfachen Austausch der Daten ermöglichen, egal über welchen Vertriebsweg (siehe Kasten Seite 25). Maruša: „Bislang spricht jeder mit jedem über einen eigenen Kanal.“

14.000 Installationen

Ein großer Teil der etwa 25 namhaften in Deutschland agierenden Hotelsoftware-Anbieter zeige sich der neuen Technik gegenüber aufgeschlossen, einige (wie z.B. Velox, Medusa, at-on, GMS) haben bereits eine aktive Schnittstelle zu CultSwitch im Einsatz, andere (z.B. hotline, protel oder HS/3) kommen damit in absehbarer Zeit auf den Markt. Für weitere 13 PMS-An-

bieter ist inzwischen eine Testumgebung für den Webservice von Cultuzz geschaffen worden. „Sie repräsentieren insgesamt etwa 14.000 Hotel-Installationen“, kennzeichnet Alfred Maruša die mögliche Dimension für das Produkt. Cultuzz ist natürlich bestrebt, auch von Seiten der Distributoren möglichst viele und vielfältige Partner für eine Kooperation zu interessieren. Mit im Boot sind bereits das Auktionshaus eBay, hotel.de und kurz-malweg.de mit einer „two-way“ Anbindung. HRS (Hotel Reservation Service) und bookings werden im „one-way“ Verfahren bedient. „Im Unterschied zum two-way-Verfahren fehlt dabei der Rückkanal“, erklärt Maruša, „die Buchungen kommen auf dem herkömmlichen Weg zum Hotelier – als Fax, E-Mail oder per Telefon.“

Das Unternehmen hat für seine neue Technologie vor allem die kleineren Hotels im Fokus, die sich – im Vergleich zu den großen Ketten – eine direkte Anbindung an die großen GDS-Systeme bzw. über die

entsprechende Software nicht leisten können. Anwendern von CultSwitch wird erst bei erfolgreicher Buchung eine Beteiligung von 0,8 % des Umsatzes berechnet. Einen Teil davon gibt Cultuzz an die Software-Hersteller als Partner weiter. *Marianne Birkner*

OPEN TRAVEL ALLIANCE

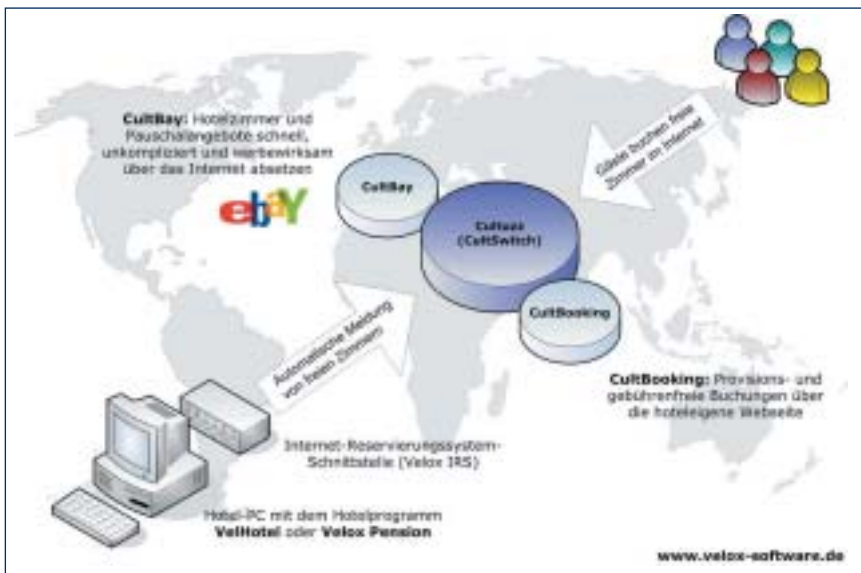
Es gibt eine für das World Wide Web standardisierte Sprache, die Extensible Markup Language (XML). Die wichtigsten Firmen und Software-Hersteller der Tourismusbranche haben 1999 die Open Travel Alliance gegründet und branchentypische Anforderungen definiert. Daraus entstand der auf XML basierende OTA-Standard. XML ist die Basissprache. OTA ist ein Satz von kombinierten Elementen und Attributen, die den jeweiligen Kontext herstellen. Somit entstehen Dokumente, die für das Unternehmensspektrum „Reise“ Verwendung finden können. OTA-Mitglieder sind z.B. Hotelketten wie Accor und Best Western, Softwarehäuser wie protel und Microsoft, Vertriebskanäle wie Pegasus, Expedia, Sabre und Fluglinien wie Continental Airlines.

VELOX
Ihr zuverlässiger Partner für **Hotelsoftware** und **Onlinebuchung**

Horststrasse 54 - Gernsheim - Telefon: 089/84 93 66 30 - Email: info@velox-software.de
www.velox-software.de

UNÜBERSEHBARE VORTEILE

Die Zeichen stehen gut, das Cultuzz mit der Geschäftsidee „Mit einer Sprache sprechen“ und damit dem neuen Produkt CultSwitch Erfolg haben wird.



Die meisten der von uns dazu befragten Hotelsoftware-Entwickler und -Anbieter sehen in dem neuen Produkt viele Vorteile für die Anwender ihrer Software und haben schon entsprechende Schnittstellen geschaffen bzw. werden sie in absehbarer Zeit anbieten können.

Velox

„Velox war der Pilot-Partner für die Implementierung des CultSwitch und somit die erste Hotelsoftware, die eine Schnittstelle hatte“, erklärt Oliver Söllner, Velox Software Development in Germering. „Der Vorteil für den Hotelier ist, dass die Verfügbarkeit direkt aus dem Hotelprogramm (VelHotel / Velox Pension) an CultSwitch gemeldet wird und die erhaltenen Buchungen abgeholt und ins Hotelprogramm gepflegt werden. Der Pflegeaufwand für den Hotelier minimiert sich dadurch ganz erheblich, da gerade das ständige Pflegen der Verfügbarkeit in den unterschiedlichen Vertriebskanälen einen großen Zeitaufwand

bedeutet und zudem noch sehr fehlerträchtig ist. Im CultSwitch wird die Verfügbarkeit dann für verschiedene Distributoren, z.B. hotel.de, zur Verfügung gestellt.“

Medusa

Auch Medusa hat sehr bald eine Schnittstelle zu Cultuz verfügbar gemacht. Dazu Armin Giebertmann von Medusa Software in Wiesbaden: „Für den Kunden bietet sie den Vorteil, dass im Modul Medusa Foyer (Front-Office) die Kontingente für den Internet-Verkauf bequem verwaltet werden können. Die Schnittstelle zu Cultuz aktualisiert unter Benutzung der standardisierten OTA-Befehlsätze die verfügbaren Zimmerzahlen direkt im CultSwitch. Umgekehrt erfolgt die Übertragung der über das Internet eingegangenen Reservierungen direkt in den Eingangskorb von Medusa Foyer. Die Reservierungen werden gesichtet, komplettiert und in den aktiven Reservierungsbestand übernommen. Einer der Hauptvorteile liegt für

So einfach gehen Ihnen die Gäste ins Netz

Breitband-Internet für jeden Gast – ohne neue Kabel!



- Installation in wenigen Tagen ohne Schmutz und Lärm
- Keine Betriebsunterbrechung
- Aufwertung Ihres Angebots
- Einfache Bedienung

Die Höhe der Nutzungsgebühren bestimmen SIE! Preise sind im Betreibermodell an die EZ-Preise angepasst (max. 5 % je Std.) Ein Vergleich lohnt sich!

HotelNET bietet Ihren Gästen schnellen Internetzugang auf jedem Zimmer. Auch im Konferenz-/Lobbybereich oder in Bar und Restaurant über bestehende Strom-, TV- oder Telefonleitungen mit **DSL-Geschwindigkeit an jedem Anschluss.**

NEU: Jetzt auch als kostenloses Betreibermodell

Referenzen:

- Best Western (Frankfurt, Wiesbaden, Wuppertal)
- Renaissance Penta Vienna (Wien)
- Abakus (Sindelfingen)
- MotelOne (Frankfurt-Niederrad)

Weitere Informationen unter **www.kraftcom.de**

Tel.: 083 44 / 992 98 10



Foto: Alois Müller

den Kunden nach unserer Auffassung in der vereinfachten Kommunikation mit einem Partner (Cultuzz). Dieser wiederum öffnet den Vertriebskanal in Richtung der vielfältigen Anbieter (hotel.de, HRS, usw.).“

hotline

„Unsere Kunden mit Software-Pflegevereinbarung für hotline connect24 erhalten die Schnittstelle kostenlos“, informiert Ernst Recla zum jüngsten Angebot von hotline hotelsoftware in Sonthofen. Denn: „Für die Präsenz eines Hotels in den verschiedensten Internet-Buchungsportalen ist der CultSwitch ein ideales Hilfsmittel. Durch die standardisierte, automatische Freimeldung der Vakanzen kann man mit minimalem Aufwand sicherstellen, dass das Hotel gefunden und somit auch gebucht wird. Der Datenpflege-Aufwand für den Hotel-Betreiber wird auf ein Mindestmaß reduziert. Dadurch wird dem sich rasant ändernden Buchungsverhalten der Gäste optimal Rechnung getragen. Nicht zuletzt die niedrigen Kosten für die Einrichtung sowie die geringe Buchungsgebühr machen dieses Medium zu einem Muss für jeden fortschrittlichen Beherbergungsbetrieb. Die Schnittstelle von hotline frontoffice bzw. von hotline sql zu CultSwitch (hotline connect24) wurde von uns optimal kalkuliert und kann entsprechend preiswert angeboten werden.“

à la carte

„Die Schnittstelle zu CultSwitch befindet sich in der letzten Testphase“, antwortete Steffen Diemer von à la carte software auf unsere Anfrage hin. Sie sollte voraussichtlich bis zum Jahresende 2005 freigegeben werden. „Der Vorteil einer solchen Schnittstelle liegt in der automatischen Pflege der

Anzeige



freigemeldeten Kontingente. Die gemeldeten Kontingente sind immer aktuell, und das Risiko von Überbuchungen kann somit minimiert werden. Momentan ist es bei vielen Hoteliers so, dass pauschal ein oder zwei Zimmer freigemeldet werden. Mit CultSwitch werden die Buchungen automatisch und fehlerfrei in die Hotelsoftware übernommen, soweit dies das Buchungssystem technisch ermöglicht. Dadurch wird neben der Arbeitserleichterung eine mögliche Fehlerquelle vermieden.“

protel

Bei protel werde das Interface zu CultSwitch zurzeit „von unseren Software-Ingenieuren entwickelt und in Kürze fertig

gestellt sein“, so die Stellungnahme von Birgit Bücker-Silberberg von protel hotelsoftware in Dortmund. Auch hier ist man von den vielseitigen Vorteilen, die CultSwitch dem Hotelier bietet, überzeugt. „Mit CultSwitch wird die Pflege der Unternehmensdaten wie Verfügbarkeiten und Zimmerpreise in Hotelführern, Reservierungssystemen, Online-Verzeichnissen und Printmedien automatisiert. Dies garantiert die Einheitlichkeit der Unternehmensdarstellung in allen Medien und spart eine manuelle Pflege der einzelnen Distributionskanäle. Zudem wird die Präsenz bei möglichst vielen Distributoren ermöglicht. Der Hotelier hat insgesamt weniger Pflegeaufwand, die Verfügbarkeiten sind stets aktuell und eingehende Buchungen werden umgehend an das PMS-System übergeben. Der Gast hat an vielen verschiedenen Stellen die Möglichkeit, eine Buchung durchzuführen, wodurch mehr Buchungen und mehr Umsatz generiert werden können. Für unsere Kunden hat die 2-way Schnittstelle zu CultSwitch den Vorteil, dass Daten wie Verfügbarkeiten und Preise nicht in verschiedene Systeme manuell eingepflegt werden müssen. Die Daten werden aus protel direkt in CultSwitch übertragen, ebenso werden Reservierungen automatisch an protel gesendet und im System gebucht. Damit spart der Hotelier natürlich sehr viel Zeit und Pflegeaufwand.“

gubse

„Bezüglich einer Schnittstelle zu CultSwitch haben wir bereits einige Anfragen erhalten. Eine Recherche zu diesem Thema ist derzeit in Bearbeitung. Sollte die Nachfrage steigen, werden wir in der Lage sein, unseren Kunden zeitnah eine Lösung anzubieten“, so die Auskunft von Christine Ethel.

hogatex

Und auch die „Großen“ der Branche scheinen dem Thema gegenüber aufgeschlos-



HS/3 Hotelsoftware

- günstiger Preis
- basierend auf moderner, leistungsfähiger SQL Datenbank
- für Jedermann leicht und schnell erlernbar
- bereits über 3.500 zufriedene Anwender europaweit

Kostenlose Testversion unter
www.hs3.de
 oder telefonisch anfordern unter
05231/70900

sen zu sein. So weiß Eva Markowitz von Hogatex-Optims in Vaterstetten zu berichten: „Unsere französische Schwester ‚Otedis‘ ist mit Cultuzz bzgl. einer möglichen Kooperation im Gespräch. Noch gibt es kein Interface.“

GMS

Beim österreichischen Hotelsoftware-Anbieter GMS sei die Schnittstelle zu CultSwitch „bereits voll ausprogrammiert“, meldet Ulrich Hutter aus St. Michael im Lungau. „Der Vorteil des Systems ist, dass der Kunde seine Daten nur noch im Hotelprogramm warten muss und alle Freimeldungen automatisch verteilt werden.“

at-on

Auch die Hotelsoftware Hotcheck Win des Krefelder Entwicklers at-on software bietet bereits eine Schnittstelle zu CultSwitch. „Der Hotelier muss sich heutzutage gewungenermaßen mit dem Thema Internetvertrieb seiner Vakanzen auseinandersetzen, wenn er erfolgreich und zukunftsweisend aufgestellt sein will. Mit Cultuzz bekommt er ein Werkzeug an die Hand, in dem er sich nur mittels eines Tools um den

Vertrieb seiner Zimmer zu kümmern braucht und dennoch in mehreren Portalen buchbar ist. So vergrößert sich seine jeweilige Zielgruppe bzw. sie erreicht ihn auf sehr einfachem Weg. Hotcheck Win bietet Schnittstellen zu Cultuzz und zur eigenen Homepage mit direkter Einbuchungsmöglichkeit der Internetreservierung in Hotcheck Win“, erklärt Björn Görgens.

deltra

Die Realisierung zu CultSwitch habe sich deltra software in Detmold für die nächsten Monate zum Ziel gesetzt, informiert Sabine Geier. Für den Kunden bringe dies nicht nur eine immense Arbeitersparnis (da alle hotelrelevanten Daten wie Bilder, Texte, etc. nur einmal eingegeben werden müssen), sondern auch einen professionellen Auftritt im Netz durch einheitliche Hoteldaten sowie Umsatzsteigerung durch Nutzung moderner Vertriebskanäle. Und: „Reservierungen werden direkt in HS/3 übernommen“, verdeutlicht Sabine Geier (Marketing/Vertrieb). „Zusätzlich zu CultSwitch werden wir im Zuge der neuen HS/3 Version 5.0 (Erscheinungstermin Januar 2006) Schnittstellen zu u.a. Tiscover und webres bieten.“ *mb*

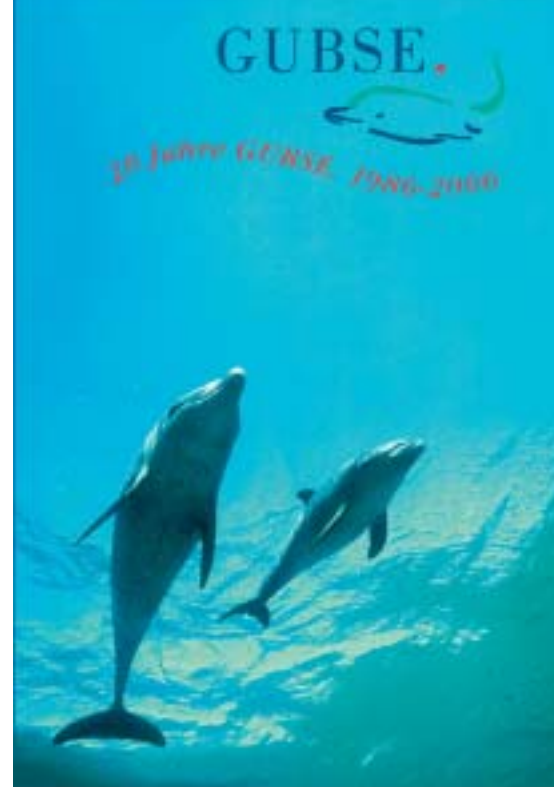
VERTRIEBSWEGE ZUM GAST

Der direkte Vertrieb der Hotelzimmer über die eigene Website und ein Buchungssystem sowie über Firmenkunden ist für den Hotelier natürlich der günstigste Weg, weil er mit keinen Provisionszahlungen verbunden ist. Allerdings muss er seine Kategorien (z.B. Saisonpreise) selber steuern und ständig seine Verfügbarkeiten im Auge behalten. Wenn ein Haus im Internet präsent ist, sollte es über eine automatisierte und schnelle Online-Buchungsmaschine verfügen. Eine solche bietet so gut wie jeder Hotelsoftware-Hersteller an.

Für den indirekten Vertrieb muss sich der Hotelier einem, meist jedoch mehreren Distributionspartnern anschließen. Cultuzz unterscheidet die Vertriebskanäle nach Art der Preisbildung. Am verbreitetsten ist das „Agency Model“, bei dem das Hotel den Preis vorgibt und an den Mittler eine Provision zahlt.

Dem gegenüber steht das „Merchant Model“, bei dem der Distributor als Händler auftritt und von der Spanne zwischen Einkaufs- und Verkaufspreis lebt. In letzter Zeit gewinnt vor allem das „Auction Model“ an Bedeutung, wobei der Preis nicht im Voraus feststeht, sondern sich erst durch die Nachfrage der Kunden in Form einer Auktion bildet.

Über 100 Distributionskanäle gibt es schätzungsweise. Die meisten sind Internet-Plattformen (IDS-Systeme) und vielfach themenbezogen. Die spezielle Ausrichtung wird oft durch den Namen gekennzeichnet – z.B. lastminute, wellnessfinder, travelocity, activehotels. Viele Distributoren machen eine Kooperation von bestimmten Kriterien abhängig (z.B. Größe, Sterne-Klasse, Lage, Ausrichtung), damit zusammenfindet, was zusammenpasst bzw. vom Gast unter bestimmten Kriterien gesucht wird.



SIHOT.PMS - die optimale Hotelverwaltung.

SIHOT.PMS

- Das bekannte Front-Office-System.

SIHOT.Sales

- Marketing effektiv.

SIHOT.Web

- Die echte Online-Internet-Reservierungsplattform.

SIHOT.Event

- Die Konferenz- und Bankettverwaltung.

SIHOT.POS

- Kasse kinderleicht und innovativ.

SIHOT.HQ

- Die Verwaltung für Ketten und Kooperationen.

SIHOT.Fidelity

- Die Lösung zur Kundenbindung.

SIHOT.Debitor

- Außenstände müssen nicht sein.

SIHOT.Interfaces

- Die Schnittstellen, die Verbindung schaffen.

Besuchen Sie uns auf den Messen:

Internorga in Hamburg

03. - 08. März 06 in Halle 11, Stand 11.EG.18,

ITB in Berlin

08. - 12. März 06 in Halle 10.1, Stand 115.

GUBSE AG

Fon: +49 6821 9646 345

E-Mail: marketing@gubse.com

Internet: www.gubse.com

A B BR CH D F E FIN GB
HR I MEX N PL P SLO USA

