

## E-Business im Reisebüro

Welche Booking-Engine für Ihr Unternehmen in Frage kommt, hängt von einer Reihe von Faktoren ab. Klären Sie, was Ihre Kunden von Ihrer Engine erwarten werden und was sie daher leisten muss. Die folgenden Fragen sollen Ihnen dabei helfen, alle wichtigen Gesichtspunkte zu berücksichtigen.

### Sortimentsauswahl

- Überlegen Sie, welches Sortiment Sie online anbieten wollen (Flug, Bahn, Eintrittskarten).
- Überlegen Sie, ob Ihr Angebot komplett oder nur teilweise online angeboten werden soll.

### Technische Anbindung

- Überlegen Sie, ob Sie eine Einzelanbindung oder eine übergreifende Booking-Engine nutzen wollen.

### Einzelanbindung

#### Vorteile

- Direkter Zugriff auf die Vakanzen des RV/ Leistungsträger (z.B. Mietwagen, Bahn, Flug)  
Meist kostenlose Einbindung für Agenturen

#### Nachteile

- Unvollständiges Angebot
- Abhängigkeit von RV
- Übergabe des Kunden an den RV

### Booking-Engine

#### Vorteile

- Unabhängigkeit von RV
- Breiteres Angebot

#### Nachteile

- Höhere Kosten

### Auswahl der Booking-Engine

#### Angebot

- Welche Zielgruppe wollen Sie erreichen (Privatreisende, Geschäftsreisende, Jugendliche, Senioren etc.)?
- Welche Reiseveranstalter und Leistungsträger sind in das System integriert)?
- Können Kunden sowohl Last-Minute- als auch „normale“ Pauschalreisen buchen?
- Verfügt die Engine über ein Angebots-Vergleichs-System?

- Welche Charter-Airlines können abgefragt werden?
- Werden Informationen über Einreise- oder Impfbestimmungen angeboten?
- Garantiert die Engine die Richtigkeit dieser Angaben?

### Vakanz und Buchung

- Stehen diese online oder offline zur Verfügung?
- Werden ausschließliche vakante Angebote aufgezeigt, oder erfolgt die Vakanzprüfung erst bei der Buchung?
- Kann der Kunde aus einer Anzeige heraus die Vakanz prüfen?
- Kann die Angebotssuche eingegrenzt werden (z.B. nach Datum, Abflugort, Zielort)?
- Was geschieht, wenn die Engine bei der Prüfung eine fehlerhafte Adresse ermittelt?
- Wird die Buchung dann trotzdem realisiert?
- Wie erfährt das Reisebüro von der Buchung (z.B. bei E-Mail, Fax, Post, SMS, telefonisch)?
- Sind Umbuchungen oder Stornierungen möglich?
- Welche Buchungsmöglichkeiten bietet die Engine an (z.B. auch Anfrage, Testbuchung)?

### Zahlungsabwicklung

- Welche Zahlungssysteme akzeptiert die Engine (z.B. Lastschrift, Rechnung, Kreditkarte)?
- Werden bei Preisberechnungen Zuschläge oder Ermäßigungen berücksichtigt (z.B. für Wochende, Kinder, Senioren)?
- Werden z.B. Steuern getrennt ausgewiesen?

### Verhältnis zum Reisebüro

- Ist das Design des Auftritts frei wählbar, oder gibt es hier Vorgaben (z.B. bei Farben, Schriften, Einbinden von Logos)?
- Stellt der Anbieter Nutzerstatistiken zur Verfügung?
- Erhält der Kunde eine Buchungsbestätigung? Wenn ja: Wie (z.B. bei E-Mail, Fax, Post, SMS, telefonisch)?
- Hat das Reisebüro nach der Buchung Zugriff auf die Buchungsdaten?

### Kosten

- Welche Kosten entstehen bei der Einrichtung?
- Welche laufenden Kosten entstehen?
- Welche nutzungsabhängigen Kosten entstehen?