

Auf allen Kanälen präsent

Channel Manager helfen, Kontingente und Buchungsraten aktuell zu halten

Hotelgäste haben sich auf mindestens neun Websites informiert, bevor sie mit der besten Rate buchen. Channel Manager unterstützen den Hotelier dabei, den Überblick über Raten und Kontingente nicht zu verlieren.

Im Internet an möglichst vielen Stellen präsent zu sein ist bares Geld wert. Laut einer Studie¹ steigt der Umsatz bei den Hotels, die in möglichst vielen Hotelbuchungsportalen (OTA) präsent sind. Optimal ist es also, wenn das Zimmer über ein Portal gefunden und dann direkt gebucht wird. Das stellt aber den Hotelier vor große Herausforderungen, denn er darf nicht den Überblick verlieren und muss die Raten überall aktuell halten; ein enormer Zeitaufwand.

An dieser Stelle setzen die Channel Manager an. Sie helfen dabei, die einzelnen Buchungsportale zu managen und Kontingente und Raten immer aktuell zu halten. Technisch macht das eine 2-Wege-XML-Schnittstelle möglich. Über sie kommuniziert das Property Management System (PMS) des Hotels, mit den Channel Managern. Die Daten werden in Echtzeit ausgetauscht und so Überbuchungen vermieden. Die cloudbasierte Hotelsoftware wie ibelsa.rooms unterstützt diese neue Technologie. Sie bietet den Channel Managern eine schlüsselcodierte offene Schnittstelle (API) an. Der Hotelier hat dann alle Portale im Blick, ohne die Hotel-Software verlassen zu müssen. So sieht die Zukunft der Hoteltechnologie aus.

Jason Lewis vom Channel Manager SiteMinder ist von der Technologie überzeugt: „Eine starke Präsenz in den Online-Buchungskanälen zahlt sich aus. Mit SiteMinder wird diese weltweit bei den Top-Buchungskanälen erreicht, Überbuchungsrisiko durch die 2-Wege-Kommunikation ausgeschlossen“.

Der webbasierte Channel Manager DIRS21 des Unternehmens Touronline sorgt dafür, dass Hotels in Metasuchmaschinen wie Google-Hotelfinder, trivago oder Tripadvisor genauso gefunden werden wie in Buchungsportalen wie booking.com und Expedia oder bei den Unister-Produkten Ab-in-den-Urlaub, reisen.de, travel24 oder lastminute.com. Diese Anbindungen sind bei den meisten Channel Managern Standard.

Trend in der Hotellerie: Channel Manager werden stärker genutzt

ibelsa will die Anbindung seiner Software an die Channel Manager in den nächsten Monaten forcieren. „Die Hoteliers wollen mit dem eigenen Haus bei den Metasuchmaschinen auftauchen, um nicht den OTA's allein den Markt zu überlassen.“, so ibelsa-Geschäftsführer Philipp Berchtold. Mit seinen Erkenntnissen stößt er bei den Channel Managern auf offene Ohren. „Das war auch für uns Grund genug, möglichst schnell eine Schnittstelle zu den Metasuchmaschinen zu ermöglichen“, sagt Svenja Kautzmann von DIRS21.

¹ The Center for Hospitality Research, Cornell University:
<https://www.hotelschool.cornell.edu/research/chr/pubs/reports/abstract-15139.html>

Berchtold sieht aber auch neue Herausforderungen auf die PMS zukommen: „Wir beobachten, dass immer mehr Nutzer Angebote auf Spezial-Plattformen, zum Beispiel für Wellnessangebote oder Golf- und Sporthotels, suchen. Oder sie surfen online direkt zu den Destinationen. Deshalb wird es immer wichtiger, auch dort direkte Anbindungen herzustellen“.

Channel Manager sorgen für mehr Buchungen

„Hotels, die einen Channel Manager verwenden, verzeichnen eine deutliche Steigerung der Buchungen. Der Aufwand für die Pflege von Preisen und Kontingenten reduziert sich auf ein Minimum“, meint Michael Lux von Viato mit dem channelmanager.de. Mit diesem Channel Manager gelang Viato ein Coup. Hoteliers können nämlich mit dem neuen Produkt Leisure Connect auch direkt von Reiseveranstaltern und Reisebüros gebucht werden. Lux dazu: „Mit Leisure Connect werden die Raten in Echtzeit aus dem PMS in die Systemwelt der Reiseveranstalter und Reisebüros übermittelt. Eine Direktanbindung von den Hotels in die Leisure Industrie ist möglich. Die Hotel BAR Rate und das Tageskontingent jeder einzelnen Zimmerkategorie fließen direkt in die Vertriebssysteme wie Traveltainment ein, so dass auch Reisebüros und Portale von dieser Lösung profitieren können. Besonders interessant ist dieses Produkt für die Ferienhotellerie, für den Prozess des dynamic packaging der Veranstalter. Das ist eine große Revolution für die Branche, denn dieser direkte Weg zwischen Hotellerie und Industrie blieb bislang unabhängigen Reisevermittlern vorbehalten oder er musste mühsam von Hand und per Fax durch Hotelmitarbeiter erledigt werden.“

Auch das Hotel Ritterstuben nutzt seit Mitte Juni channelmanager.de. „Dieser Channel Manager spart Zeit und Nerven. Er erleichtert mir die Arbeit enorm, auch wenn wir nur mit den wichtigsten Buchungsportalen arbeiten“, so Hotel-Geschäftsführer Josef Rick.

Wenn es um den Support geht, scheint sich aber auch bei den Channel Managern die Spreu vom Weizen zu trennen. „Trotz einfacher Bedienung der Software haben wir die Erfahrung gemacht, dass ein persönlicher Ansprechpartner notwendig bleibt. Deswegen setzen wir auf einen exzellenten persönlichen Support“, so Axel Kuhlmeier von ClutSwitch, dem Channel Manager des Berliner Unternehmens cultuzz.

Viele Vorteile für den Hotelier

Für einen Hotelier hat die Nutzung eines Channel Managers gleich mehrere Vorteile:

- Er kann seine Kontingente und Raten zentral und direkt aus dem PMS heraus verwalten, die Buchungs-Kanäle müssen nicht einzeln aufgerufen werden. Außerdem lassen sich die Raten besser steuern. Denn wird sein Hotelpreis auch bei den Metasuchmaschinen angezeigt, so gewinnt hier, wer den besten Preis bietet. Zeigt das Hotel selbst einen höheren Preis als die OTA's wie booking.com an, so wird sich der künftige Gast eher für die provisionspflichtigen Buchungsportale entscheiden.
- Er kann die Direktbuchung des eigenen Hotels forcieren und er zahlt nur den Klickpreis. Die Kosten pro Buchung verringern sich.
- Er spart Zeit bei gleichzeitig besserer Auslastung und höherer Ratenparität, da die Daten aus der eigenen Hotelsoftware heraus gesteuert werden. Die Zeiten höherer hoteleigner Preise sind damit ebenfalls passé und die tägliche Datenpflege reduziert sich auf ein Minimum.

Der Markt der Channel Manager ist groß und unübersichtlich. Ein wichtiger Entscheidungsfaktor sind aber natürlich die Kosten. Flexible Preismodelle können schwer zu durchschauen sein. Die Wahl sollte

also auf ein Fixpreismodell fallen und die Anbindung an weitere Systeme kostenlos möglich sein. Auch die Qualität des Supports (z. B. Responsezeiten, Deutschsprachigkeit und Supportkosten) ist ein Auswahlkriterium. Außerdem spielen die Möglichkeiten zur Anbindung an Online-Buchungsportale und an das PMS des Hotels sowie die Benutzerfreundlichkeit des Systems eine entscheidende Rolle. Die meisten Channel Manager bieten zudem auch weitere untereinander kombinierbare Features wie Booking Engine, PMS, CRS oder Revenue Management.

Einige Channel Manager im Überblick (nur webbasiert, eine Auswahl):

- **Availpro** ermöglicht für die Hotels eine direkte Verbindung zum GDS Kanal von Amadeus und bietet sowohl eine Booking Engine als auch den Rate Screener, der die Raten aus den diversen Portalen der Mitbewerber anzeigt. Site.availpro.com/de/
- **Channelmanager.de** der **VIATO GmbH**, mehrsprachig, monatliche Flatrate, bietet einen 24/7 Support in drei Sprachen. Automatisierung von Abläufen durch Regelfestlegung möglich. Ein weiteres Highlight ist die Anbindung an Reiseveranstalter und Reisebüros über das neue Feature Leisure Connect. Hoteldaten und Raten fließen direkt in die TravelTainment-Datenbank. Der Zugang zu Pauschalreisen-Paketierungsprozessen wird möglich.
www.viato.travel
- **Cultswitch** vom Hersteller Cultuzz, stellt eine automatische Verbindung zu den Buchungsplattformen her. Die Kommunikation mit den PMS Systemen erfolgt über eine 2-Wege-Schnittstelle, wodurch die angeschlossenen Distributionskanäle ständig synchronisiert werden. Überbuchungen sind so gut wie ausgeschlossen. **www.cultuzz.de**
- **DIRS21** vom Hersteller Touronline bietet mit einer Anbindung an den Google Hotelfinder, trivago, tripadvisor, booking.com, Expedia, HRS, hotels.de, ab-in-den-urlaub, reisen.de und travel24 eine große Bandbreite an Zugängen. Auch eine übersichtliche Buchungsmaschine hat Touronline im Angebot. **www.touronline.ag**
- **MappingMaster** sehr einfach und intuitiv zu bedienendes Channel-System. Raten und Stornierungen werden Dank der integrierten 2-Wege-XML in Echtzeit synchronisiert und Überbuchungen vermieden. **www.mappingmaster.de**
- Der Channel Manager von **Siteminder** ist mehrsprachig, eine benutzerfreundliche Booking Engine, eine PMS- und CRM-Integration sowie eine Anbindung an GDS-Daten hat siteminder ebenfalls im Angebot. Vertragslaufzeiten und Provisionskosten gibt es nicht, die monatlichen Kosten richten sich nach der Zimmeranzahl. **www.siteminder.com**

Martina Müller