

Die Expertin weiss Rat

Nützlicher Channel-Manager



LESLIE MÜLLER
ist Product Managerin bei STC. Sie beantwortet an dieser Stelle alle zwei Wochen Fragen rund um STC und deren Dienstleistungsangebot.

Die Onlinedistribution ist aktuell der weitaus wichtigste Kanal, um an neue Gäste zu gelangen. Mehr als die Hälfte aller Buchungen in der Schweiz werden bereits heute online getätigt. Mit dem Einsatz eines Channel-Managers können sich Hoteliers den unaufhaltsamen Online-Trend zunutze machen.

Tatsache ist, dass die Kommunikation zu den Gästen heute hauptsächlich über das Internet funktioniert. Fast jede Onlinesuche basiert bereits auf einem konkreten Reisedatum. Für Hoteliers bedeutet dies etwas zugespitzt formuliert: Man stelle tagesaktuelle Preise ins Internet, hinterlege genügend Verfügbarkeiten, mache das Ganze buchbar, und schon treffen Buchungen aus aller Welt ein. Umgekehrt sind Hotelbetriebe, die ihre Hausaufgaben in Sachen Onlinedistribution vernachlässigen, nicht sichtbar und werden im grossen World Wide Web kaum mehr gefunden. Wer in einem solchen Umfeld am Ball bleiben will, muss sich täglich mit der Materie beschäftigen und bewährte technische Hilfsmittel heranziehen.

Wie bekomme ich die Distribution effektiv in den Griff?

Ohne Technologie ist die Pflege der Verfügbarkeiten und Preise eine langwierige und mühsame Handarbeit voller Fehlerquellen. Lassen Sie sich deshalb von einem Channel-Manager unter die Arme greifen. Dieser agiert schnell, exakt und effektiv. So

wird die Steuerung der Distribution zum Kinderspiel. Mit dem Einsatz eines Channel-Managers gehen nicht nur die Anzahl Onlinebuchungen in die Höhe, er ermöglicht Ihnen so ganz nebenbei auch eine nachhaltige Akquise von Neukunden. Denn dank der dynamischen Technologie ist Ihr Haus bis zum letzten Zimmer auf allen Plattformen sichtbar und buchbar. Die Investition lohnt sich also doppelt: Während sich Ihr Aufwand um ein Vielfaches minimiert, erzielen Sie deutlich mehr Onlineumsatz – eine rundum rentable Investition.

Wie wähle ich einen Channel-Manager aus und was darf er kosten?

Das wohl wichtigste Auswahlkriterium ist die Abdeckung der genutzten Kanäle. Der Channel-Manager sollte möglichst alle Kanäle bedienen, sodass der manuelle Aufwand komplett eliminiert wird. Lassen sich nämlich einzelne Kanäle nicht über dieselbe Technik verwalten, verliert man schnell die Kontrolle in der Distribution. Vor allem soll Ihnen das Tool eine einfache und schnelle Pflege Ihres Auftritts auf den umsatzstärksten Online-Buchungslieferanten ermöglichen: booking.com, Expedia, STC, HRS, GDS, die Tourismusdestination sowie Ihre eigene Buchungsmaschine. Zusätzlich empfiehlt es sich, die Kompatibilität zum PMS zu prüfen – so können Sie in Zukunft allenfalls auch weitere Funktionen implementieren. Meist fallen eine einmalige Installationsgebühr von bis zu 1000 Franken sowie monatliche Nutzungskosten in der Höhe von 50 bis 400 Franken an. Grundsätzlich



Der Channel-Manager vereinfacht die oftmals verwirliche Onlinedistribution. zvg

gilt: Je teurer die Technologie, desto mehr Funktionen und kompetenteren Support dürfen Sie erwarten. Und gerade Letzterer ist bei der Arbeit mit einem Channel-Manager matchentscheidend. Sie werden ihn höchstwahrscheinlich mehrmals im Monat benötigen.

Worauf muss ich bei der Installation speziell achten?

Bei der Installation gilt es, die Einstellungen genauestens zu kontrollieren. Beim sogenannten «Mapping» werden die Schnittstellen zwischen Channel-Manager und Portal-Extranet verbunden und die Zimmer- und Ratentypen aufeinander abgestimmt, sodass eine fehlerlose Daten-

übertragung zwischen Channel-Manager und Onlineportal gewährleistet wird. Diese Verknüpfungen werden bei der Installation meist vom Channel-Manager-Anbieter aktiviert. Dieser kennt jedoch weder Ihre Preisstrategie noch prüft er die Übereinstimmung der Daten. Die Verantwortung über Raten und Verfügbarkeiten liegt also einzig und allein bei Ihnen. Entsteht eine Überbuchung oder ist eine fehlerhafte Rate geladen, so trägt der Hotelier dafür die Verantwortung. Verfolgen Sie also die Installation genau, kontrollieren Sie das «Mapping» und tätigen Sie danach einige Testbuchungen, bevor die Verbindung definitiv aktiviert wird.

STC als kompetente Dienstleistungs-Partnerin

STC Switzerland Travel Centre, eine Tochtergesellschaft von hotelleriesuisse, SBB und Schweiz Tourismus, vertreibt Schweizer Hotel- und Bahndienstleistungen weltweit. STC bietet Schweizer Hotels einen einfachen und kostengünstigen Zugang zu Direktkunden und Veranstaltern weltweit sowie zu attraktiven Angebotskampagnen in der Schweiz.



Haben Sie Fragen an STC?
Telefon 043 210 55 15
(Mo–Fr, 8–17 Uhr)

E-Mail:
hotelhelpdesk@stc.ch

ANZEIGE

SV Group

Passion for quality. Since 1914.



Herzliche Gratulation zum erfolgreichen Lehrabschluss: Sarah Baier, Alessia Della Betta, Josip Botic, Jacek Cichy, Pierpaolo De Lucia, Delila Fazljiija, Sven Herren, Mike Herzog, Valentin Kiser, Mathias Kleger, Angelina Krebsler, Jose Ivan Parada, Rasikaran Paransothinathan, Juan Pardo, Mercy Rütimann, Jonas Sauter, Tom Schläpfer-Metz, Dominik Schwizer, Roland Seiler, Stephanie Sturzenegger, Silvan van der Ploeg, Fabrizio Vergara

Die SV Group in der Schweiz steht für Nachwuchs und Förderung. Die soziale Nachhaltigkeit geniesst einen hohen Stellenwert und ist fest in der Unternehmung verankert. Wollen auch Sie eine Lehre bei der SV Group in der Schweiz machen? Wir haben ein grosses Interesse an gut ausgebildeten Nachwuchskräften und bieten schweizweit spannende und attraktive Lehrplätze an. Kontaktieren Sie uns:

SV (Schweiz) AG, Memphispark, Wallisellenstrasse 57, 8600 Dübendorf 1
Telefon: 043 814 14 16, berufsbildung@sv-group.ch
oder via www.sv-group.ch/de/jobs-karriere/lehrstellen.html