

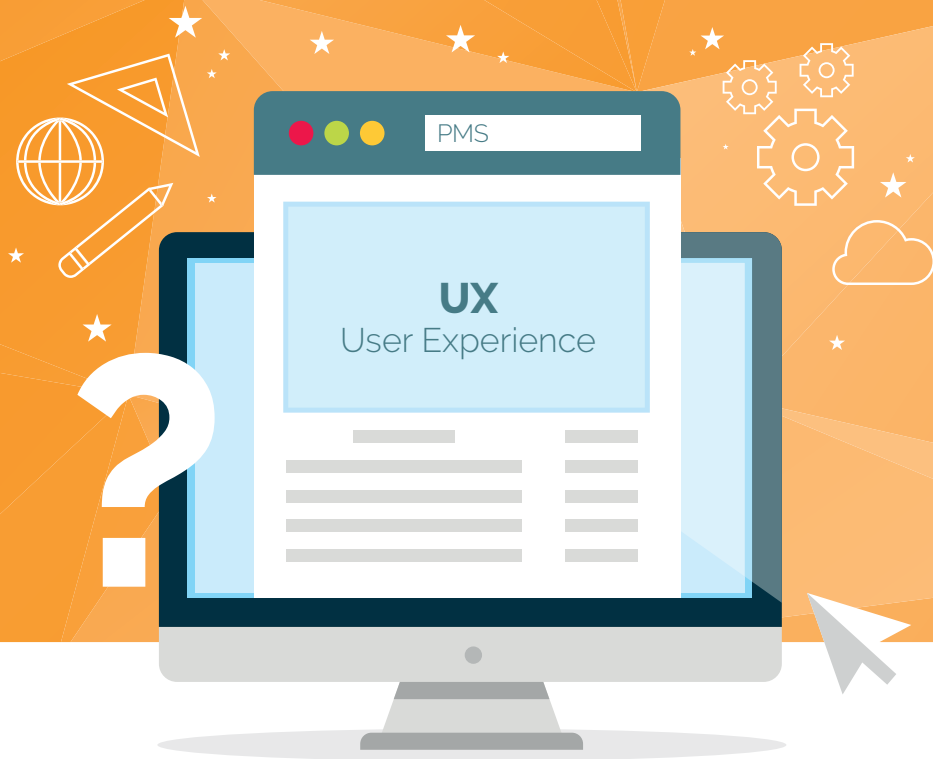
easybooking

**E-Book:** Ausgabe #4

# BEGRIFFE IM E-TOURISMUS

ORDNUNG IM WORTDSCHUNDEL

WIR SIND TOURISMUS



## Komplexe Begriffe – Leicht erklärt

„Immer mehr User nutzen OTAs die mit einem über eine API oder mittels iCal an das PMS angeschlossenen CM verwaltet werden, um Doppelbuchungen zu vermeiden und den Gästen eine optimale UX zu bieten.“ Na bravo!

**Kommt Ihnen das bekannt vor?** Sie surfen durchs Internet, auf der Suche nach schnellen Informationen und verstehen irgendwann nur mehr Bahnhof vor lauter Kürzeln und Sonderbegriffen? Keine Sorge, das lässt sich ändern!

Wir erklären Ihnen die wichtigsten Begriffe und Abkürzungen mit denen Sie im Rahmen Ihrer täglichen Arbeit als Vermieter in Berührung kommen. Stück für Stück bringen wir Klarheit in den Begriff-Dschungel und klären auf, was sich hinter **PMS, OTA, CM, API, iCal, UX** eigentlich versteckt.

## PMS (Property Management System)

Als **Property Management System** werden Softwarelösungen zur Verwaltung, Vermarktung und Vermietung von Unterkunftseinheiten wie Zimmern, Ferienwohnungen oder Apartments bezeichnet.

Umgangssprachlich werden darunter auch Hotel-Softwaresysteme bzw. Reservierungs- und Buchungssysteme bezeichnet. Property Management Systeme **ersetzen den klassischen Papierzimmerplan** des Gastgebers. Eingehende Buchungen werden nicht mehr auf Papier nieder geschrieben, sondern automatisch oder manuell in den digitalen Zimmerplan eingetragen und von dort aus weiterbearbeitet.

Die unterschiedlichen Systeme am Markt variieren in ihren Funktionen – manche können mehr, manche können weniger – Möglichkeiten zur Zimmer- und Gästeverwaltung sowie zur Rechnungslegung gehören aber zu den Kernfunktionen.



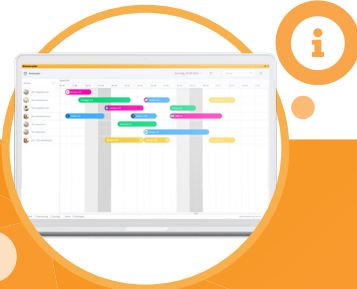
## Wie arbeitet JULIA von easybooking?

Auch **JULIA** gehört zur Familie der **Property Management Systeme**, mit der Vermieter ihre täglichen Aufgaben vereinfachen und professionalisieren können. **JULIA** ist optimal auf die Bedürfnisse von kleinen und mittelgroßen Vermietern abgestimmt und vereint **viele verschiedene Funktionen** in einem: digitaler Zimmerplan, automatische Angebotslegung und Gästekommunikation, **DSGVO-konforme** Gästeverwaltung, zentrale Wartung von Buchungskanälen im Channel Manager, elektronisches Meldewesen, Rechnungslegung uvm.

## OTA (Online Travel Agency)

Als **Online Travel Agencies** bezeichnet man Buchungs-Plattformen, die als Online-Reisebüros touristische Leistungen wie Unterkünfte, Flüge oder Mietwägen im Internet an ihre User vermitteln. OTAs nehmen einen besonderen Stellenwert als Online-Vertriebskanal ein, da die User mittels Filter-Techniken die Möglichkeit haben, individuelle und bedürfnisorientierte Angebote zu finden und miteinander zu vergleichen.

Ein großer Vorteil der **Buchungsplattformen** liegt in ihrer Zeit- und Orts-unabhängigkeit, da Reisende jederzeit recherchieren und buchen können. Immer wichtiger werden auch die in die Buchungsplattformen integrierten Bewertungsfunktionen. Zu den größten **OTAs** gehören Booking.com, HRS, de, Expedia und Hotel.de.

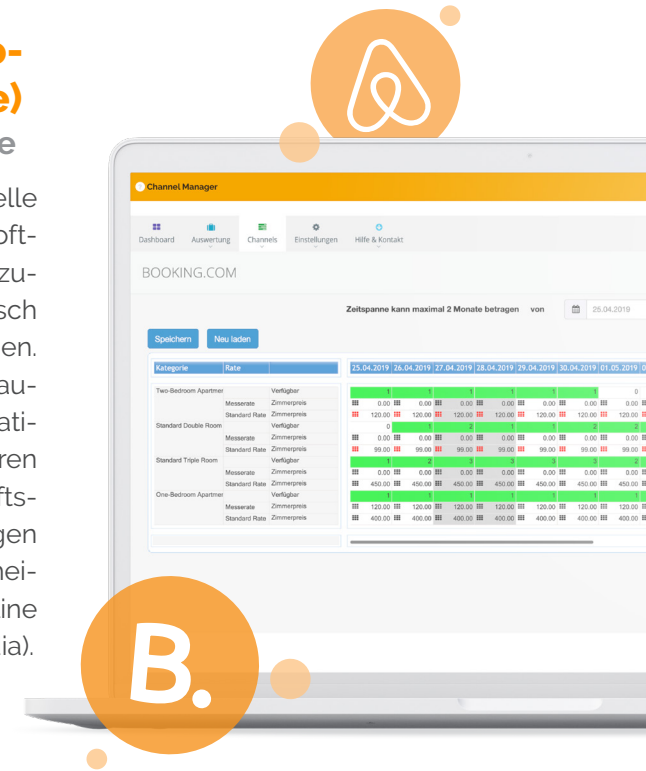


## Wie verwaltet JULIA die einzelnen Vertriebskanäle?

In ihrer Arbeit als virtuelle Rezeptionistin verwaltet **JULIA** tagtäglich Buchungen im Zimmerplan, die über Online-Buchungsplattformen getätigt werden. Der Großteil der Plattform-Buchungen geht dabei über Booking.com ein. Seit vielen Jahren besteht eine enge Zusammenarbeit zwischen easybooking und Booking.com, um gemeinsam Aufklärung zu bedeutsamen Themen wie beispielsweise der Sichtbarkeit im Web und der Freigabe von Verfügbarkeiten auf Online-Buchungsplattformen zu betreiben.

## API (Application Programming Interface) Programmierschnittstelle

Eine Programmierschnittstelle dient dazu, verschiedene Softwaresysteme aneinander anzubinden und den Datenaustausch untereinander zu ermöglichen. Programmierschnittstellen erlauben zum Beispiel den automatischen Abgleich der verfügbaren Kontingente eines Unterkunftsbetriebs (zB.: Ferienwohnungen Sonne) mit den buchbaren Einheiten des Betriebs auf einer Online Buchungsplattform (zB.: Expedia).



## Über welche APIs verfügt JULIA?

Der easybooking Channel Manager verfügt über direkte Anbindungen an die Buchungsplattformen Booking.com, Expedia (mit venere, hotels.com, trivago, travelocity), Airbnb, HRS, Hotel.de, Tiscover, Tomas.travel, eberl-online (u.a. Urlaub am Bauernhof Deutschland), Intobis und Capcorn. Über 40 weitere Plattformen werden über eine Schnittstelle zum Destinationsmanagement-System Feratel angesteuert. JULIA ist über Schnittstellen auch mit anderen Property Management Systemen verknüpfbar wie beispielsweise Casablanca, Elite oder Protel.



## iCal (iCalendar)

Wenn Softwaresysteme über keine Programmierschnittstelle verfügen, gibt es die Möglichkeit, Kalenderinformationen über das Datenformat **iCalendar** auszutauschen. Im Gegensatz zur Programmierschnittstelle (API) findet dabei kein Echtzeit-Abgleich der Daten statt, sondern ausschließlich ein Abgleich des Ist-Zustandes zu definierten Zeiten.



## Wie nützt JULIA iCal-Links?

Besteht keine direkte Programmierschnittstelle zu einer Online-Buchungsplattform kann der Datenaustausch mittels **iCal-Link** zur Synchronisation zwischen der Plattformen und dem easybooking Zimmerplan erfolgen. Jedes Zimmer wird mit Link hinterlegt und dieser Link kann für einzelne Portale genutzt werden, die bei Buchungsanfragen ihren Kalender mit dem easybooking Belegplan abgleichen. **JULIA**s kann mittels **iCal** mit unzähligen Portalen wie beispielsweise Apartments Unlimited, Traum Ferienwohnungen oder Wimdu verbunden werden.



## Wie kümmert sich JULIA um die User Experience der Gäste?

Die **easybooking** Online-Buchungsstrecke ist optimal auf die Bedürfnisse der User angepasst – mit nur wenigen Klicks können sie je nach Wunsch ihr individuelles Angebot anfragen oder direkt buchen. Und JULIA ist rund um die Uhr für Ihre Gäste da – egal ob Sie online anfragen oder direkt buchen, **JULIA** sendet umgehend ein personalisiertes Angebot bzw. die entsprechende Buchungsbestätigung an die Gäste. So ist bereits der Erstkontakt mit dem Unterkunftsbetrieb einwandfrei und einem gelungenen persönlichen Eindruck steht nichts mehr im Wege!



## UX (User Experience)

Unter **User Experience** versteht man die Nutzererfahrung, also das Erlebnis und die empfundene Qualität eines Nutzers bei der Interaktion mit einer digitalen Anwendung wie beispielsweise einer Software. Die **User Experience** ist subjektiv und abhängig von verschiedenen Faktoren, die den User zum Zeitpunkt der Interaktion beeinflussen. Dazu gehören unter anderem die Vertrautheit und die intuitive Handhabung sowie die Funktionstüchtigkeit des Systems.

# - Special Goodie -



Sie möchten mehr über JULIA erfahren und wie Sie Ihren Gästeservice verbessern können?

Dann profitieren Sie von unserem special **E-Book Goodie**:

Kontaktieren Sie uns unter Angabe des Kennworts „**E-Book Begriffe**“ und sichern Sie sich Ihr **JULIA-Überraschungs-Geschenk!**

Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme unter **marketing@easybooking.eu**

WIR SIND TOURISMUS

# Noch glücklichere Gäste? **JULIA!**

**MEHR SPANNENDE**  
Themen & Infos  
für Vermieter

[zum Blog](#)



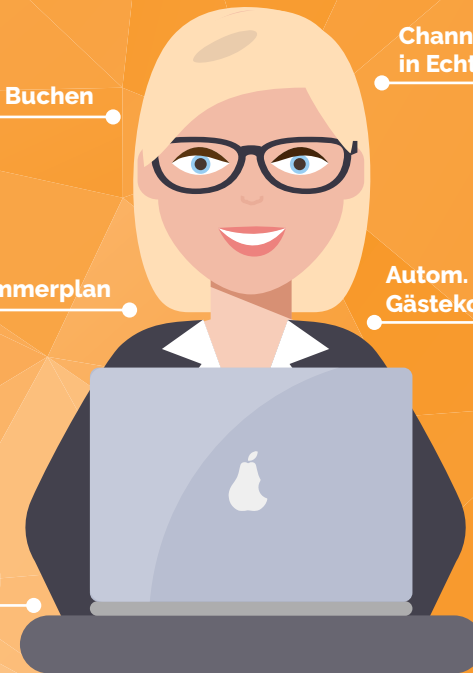
[Online anfragen & Buchen](#)

[Channelmanagement  
in Echtzeit](#)

[Webbasierter Zimmerplan](#)

[Autom. Angebotslegung &  
Gästekommunikation](#)

[Elektronisches  
Meldewesen &  
Rechnungslegung](#)



**JULIA** – die virtuelle Receptionistin



**1 Innsbruck:**

Hypo-Passage 2  
A-6020 Innsbruck

**2 Berlin:**

Zossener Straße 41  
D-10961 Berlin

**3 Eisenstadt:**

Hartlsteig 1a  
A-7000 Eisenstadt

Hypo-Passage 2 • A-6020 Innsbruck (Österreich)

AT: +43 5 0908 • DE: +49 30 311 947 10 • CH: +41 44 515 58 51

E-Mail: [office@easybooking.eu](mailto:office@easybooking.eu)

[www.easybooking.eu](http://www.easybooking.eu)

Lass uns Freunde werden: [f](#) [@](#) [v](#) [e](#)