

Inhalt

Vorwort	V
1 Einführung	1
1.1 Informationsmanagement und IT-Systeme im Tourismus	3
1.1.1 IT-Systeme in der touristischen Wertschöpfungskette aus Anwendersicht	4
1.1.2 Geschäftsprozesse, IT-Applikationen und Schnittstellen	9
1.2 Systemarchitekturen touristischer IT-Applikationen	12
1.3 Vorgehensmodell zur Realisierung und Migration touristischer Applikationen	18
2 Informationsmanagement bei Leistungsanbietern	25
2.1 Informationsmanagement bei Fluggesellschaften	29
<i>Annette Kreczy</i>	
2.1.1 Gesamtprozess und externe Schnittstellen	30
2.1.2 Planungs- und Steuerungssysteme	31
2.1.3 Passagier Service Systeme (PSS)	35
2.1.4 Operative Systeme	40
2.1.5 Administrative Systeme	45
2.1.6 Ausblick	47
2.2 Informationsmanagement bei Flughäfen.....	49
<i>Prof. Dr. Robert Goecke und Marc Lindike</i>	
2.2.1 Akteure, Prozesse und IT-Applikationslandschaft	49
2.2.2 Basisinfrastrukturdienste	52
2.2.3 Systeme der Passagier- und Gepäckabfertigung	58
2.2.4 Systeme zur Planung, Disposition und Administration der Flugzeugabfertigung....	61
2.3 Informationsmanagement in Hotel- und Gastronomiebetrieben	69
<i>Prof. Dr. Robert Goecke</i>	
2.3.1 Kassensysteme	71
2.3.2 Warenwirtschaftssysteme.....	74
2.3.3 Hotelmanagement-Systeme.....	77
2.3.4 Hotel-Kommunikationssysteme	81
2.3.5 Elektronische Zugangs- und Schließsysteme	82
2.3.6 Website als individueller elektronischer Distributionskanal	84
2.3.7 Aggregierende computergestützte Distributionssysteme	87

2.4	Informationsmanagement bei der Deutschen Bahn	97
	<i>Dr. Eberhard Kurz, Jürgen Beutler</i>	
2.4.1	Historische Entwicklung von ITK im ÖPV	97
2.4.2	Überblick über die Landschaft der Informations- und Kommunikationssysteme ..	100
2.4.3	Preis- und Yieldmanagement	102
2.4.4	Vertrieb	104
2.4.5	Kundenbindungssysteme	108
2.4.6	Produktionsplanung und -durchführung	108
2.4.7	Zukünftige Entwicklung der ITK-Systeme	116
2.5	Informationsmanagement bei Reiseveranstaltern	118
	<i>Prof. Dr. Uwe Weithöner und Prof. Dr. Robert Goecke</i>	
2.5.1	Planungssysteme	119
2.5.2	Einkaufssysteme, -schnittstellen und Kontingentverwaltung	120
2.5.3	Produktionssysteme	122
2.5.4	Vertriebs- und Distributionssysteme	129
2.5.5	Vertriebssteuerung und Disposition	136
2.5.6	Abwicklung und administrative Systeme	137
2.5.7	Data-Warehouse und CRM/PRM-Systeme	139
2.5.8	Anmerkung zur Systemkonfiguration	140
3	Marketingmanagement-Systeme	143
3.1	Yield-Management-Systeme	146
	<i>Prof. Dr. Robert Goecke</i>	
3.1.1	Revenue-Management-Systeme von Fluggesellschaften	148
3.1.2	Yield-Management-Systeme in der Hotellerie	155
3.1.3	Yield-Management-Systeme von Reiseveranstaltern	161
3.2	Vertriebskanalmanagement	167
	<i>Prof. Dr. Stephan Kull</i>	
3.2.1	Grundlagen des touristischen Vertriebsystems	167
3.2.2	Besonderheiten touristischer Vertriebsobjekte	168
3.2.3	Vertriebskanäle und Kontaktpunkte	170
3.2.4	Multi-Akteur-Vertrieb für touristische Leistungen	173
3.2.5	Multi-Kanal-Vertrieb für touristische Leistungen	176
3.2.6	Fazit und Ausblick	179
3.3	Elektronische Zahlungssysteme	183
	<i>Prof. Dr. Robert Goecke</i>	
3.3.1	Elektronische Zahlungssysteme am Point of Sale	183
3.3.2	Internet-Bezahlsysteme	191
3.4	IT-gestütztes Kundenbeziehungsmanagement	197
	<i>Prof. Dr. Ralph Berchtenbreiter</i>	
3.4.1	Charakteristika des CRM und die Basisarchitektur von CRM-Systemen	197
3.4.2	Prozesse und Zyklen im CRM	201
3.4.3	Multi-Channel-Management	205

3.4.4	Operative CRM-Systembestandteile	207
3.4.5	Analytische CRM-Systembestandteile.....	212
3.4.6	Schlussbemerkungen.....	216
3.5	Praxisbeispiel: Webbasierte Kundenbindung am Beispiel des Thomas Cook Travelguides	220
	<i>Tanja Holtmeier</i>	
3.5.1	Zielsetzungen	220
3.5.2	Darstellung des Systems	221
3.5.3	Erfahrungen und Weiterentwicklungen.....	223
3.6	E-Learning im Tourismus	228
	<i>Ulrike Wilms</i>	
3.6.1	Grundlagen des E-Learning	229
3.6.2	Ausgewählte Beispiele von E-Learning im Tourismus.....	234
3.6.3	Ausblick E-Learning im Tourismus.....	242
4	Reisemittler-Systeme	245
4.1	Front-, Mid- und Backoffice	247
	<i>Prof. Dr. Torsten Kirstges</i>	
4.1.1	Frontoffice.....	248
4.1.2	Midoffice.....	250
4.1.3	Backoffice.....	252
4.1.4	Überblick IT-Systeme	253
4.1.5	Konkurrenzsituation auf dem IT-Markt	255
4.1.6	Kriterien zur Beurteilung von GDS	257
4.1.7	Zusammenfassung & Ausblick	262
4.2	Globale Distributionssysteme	264
	<i>Prof. Dr. Axel Schulz</i>	
4.2.1	Entwicklungslien.....	265
4.2.2	Entwicklungen in Europa.....	270
4.2.3	Grundfunktionen & Gesamtmodell.....	273
4.2.4	Überblick Systembetreiber.....	276
4.2.5	Kosten- und Vergütungsmodelle.....	284
4.2.6	Ausblick	286
4.3	Fallbeispiel Amadeus.....	290
	<i>Wilfried Kropp</i>	
4.3.1	Amadeus-Lösungen für Reisemittler	292
4.3.2	Amadeus-Lösungen für Fluggesellschaften	302
4.3.3	Amadeus-Lösungen für Bahngesellschaften	305
4.3.4	Amadeus-Lösungen für Hotels.....	306
4.3.5	Amadeus-Lösungen für Reiseveranstalter.....	307
4.3.6	Ausblick	308

4.4	Geschäftsreise-Management und IT-Systeme	310
	<i>Saskia Kwoka</i>	
4.4.1	Grundlagen im Geschäftsreise-Management.....	310
4.4.2	Prozessanalyse.....	312
4.4.3	IT-Systeme im Geschäftsreiseprozess	317
4.4.4	Ausblick	329
4.5	Fallbeispiel Flugbuchung mit Amadeus.....	332
	<i>Prof. Dr. Axel Schulz, Saskia Kwoka</i>	
4.5.1	Flugbuchung im Command Page Modus	332
4.5.2	Flugbuchung mit der Selling-Plattform.....	349
4.6	Fallbeispiel Beratungssysteme und Pauschalreisebuchung im Reisebüro	358
	<i>Prof. Dr. Uwe Weithöner</i>	
4.6.1	Reisewünsche des Kunden	359
4.6.2	Kundenberatung auf Basis elektronischer Beratungssysteme (Prozess A).....	360
4.6.3	Folgende Prozessstufen	366
4.6.4	Traditionelle Vermittlung auf Basis gedruckter Kataloge (Prozess B)	366
5	Systeme für Endkunden	369
5.1	Überblick Web-Tourismus – Trends und Fakten	371
	<i>Dr. Dominik Rossmann</i>	
5.1.1	Unternehmerischer Nutzen anbieterorientierter Marktforschung	372
5.1.2	Fragekatalog und Befragte	373
5.1.3	Zentrale Fragestellungen	374
5.1.4	Aufbau des Fragebogens	374
5.1.5	Zentrale Ergebnisse zum touristischen Online-Marktpotenzial.....	375
5.1.6	Touristische Online-Trends und Entwicklungen	382
5.1.7	Touristischer E-Commerce.....	383
5.2	Grundlagen zum Electronic Business und Online-Marketing	386
	<i>Prof. Dr. Uwe Weithöner</i>	
5.2.1	Informationstechnologische Grundlagen zum E-Business und Online-Marketing	387
5.2.2	Spezielle Voraussetzungen zum Electronic Commerce	392
5.2.3	Virtueller Reisevertrieb auf der Basis von Internet Booking Engines und touristischen Suchmaschinen.....	400
5.2.4	Online-Werbung und elektronisches Beziehungsmanagement	404
5.2.5	Web-Erfolgsanalyse	411
5.3	Destinationsmanagement-Systeme und Portale.....	416
	<i>Prof. Dr. Uwe Weithöner</i>	
5.3.1	Grundlagen des Informationsmanagements touristischer Destinationen.....	416
5.3.2	Destinationsmanagement-System (DMS) als informationstechnologische Basis	421
5.3.3	Systemtechnische Voraussetzungen und rechte-basierte, destinationsweite Nutzung eines DMS	424
5.3.4	DMS-Integration bei heterogenen Strukturen	426

5.3.5	Standardisierung als Voraussetzung eines IT-basierten Destinationsmanagements	427
5.4	Web 2.0 und soziale Netzwerke im Tourismus..... <i>Prof. Dr. Roland Conrady</i>	429
5.4.1	Begriffsbestimmungen Web 2.0 und soziale Netzwerke	430
5.4.2	Anwendungen des Web 2.0.....	431
5.4.3	Relevanz von Web 2.0 und sozialen Netzwerken für die Tourismusbranche	436
5.4.4	Fazit.....	438
5.5	Kundenbewertungen im Tourismusmarketing	440
	<i>Dr. Axel Jockwer</i>	
5.5.1	Problematiken der heutigen Urlaubsplanung	440
5.5.2	Konsumentenbewertungen als neue Konstante.....	441
5.5.3	Aufstieg der Bewertungsportale.....	443
5.5.4	Kundenbewertungen werden meinungsbildend	444
5.5.5	Portale unter Kritik und die Chancen der Hotellerie	448
5.5.6	Fazit.....	450
5.6	Geoinformationssysteme im Tourismus.....	452
	<i>Barbara Lubos</i>	
5.6.1	Technologien für Geoinformationen	452
5.6.2	Web-Kartendienste.....	457
5.6.3	Anwendungsbereiche im Tourismus	460
5.6.4	Weitere Entwicklungstrends	467
5.7	M-Commerce und Zukunftsperspektiven.....	470
	<i>Prof. Dr. Roman Egger</i>	
5.7.1	Die mobile Informationsgesellschaft	470
5.7.2	Mobile Technologien	471
5.7.3	M-Commerce	476
5.7.4	Mobile Dienste im Tourismus.....	477
5.7.5	Die Zukunft des M-Commerce – Herausforderungen für den Tourismus.....	479
	Personenverzeichnis	483
	Stichwortverzeichnis	491