

Chancen und Gefahren des elektronischen Vertriebs aus Sicht eines (Ferien-) Hotels

Marc Fries
Leiter IT / Assistent der Geschäftsleitung
Sunstar Holding AG, Liestal

2. IFITT Forum, 21.06.2007
Luzern

Chance 1

Mehr Umsatz:

- Neue Vertriebsmöglichkeiten /
(praktisch) keine geographische Grenzen
- Neue Möglichkeiten, insbesondere für
kleine Hotels
- Stark wachsender Markt
- Besserer Kundenservice
- Neue Business-Modelle

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Chance 2

Kostenreduktion:

- Mitarbeiterkosten
- Standby-Kosten
- Vertriebskosten

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Gefahr 1

E-Business wird anders als konventionelles Marketing gesehen, und wird oft als IT-Thema behandelt

→ E-Business folgt den gleichen Regeln / Konzepten wie klassisches Marketing – und es braucht viel mehr Können im Marketing als technisches Know-How

E-Business vs. klassisches Marketing

- Homepage = Hotelprospekt
- Adwords / Bannerwerbung = Auflegen des Hotelprospekts
- Buchungsmaske Homepage = Reservationsabteilung
- E-Distribution = klassischer Sales (TO-, Reisebüro-, Firmenverträge)

E-Distribution Konzept

- Produktepräsentation (Texte, Bilder)
- Distributionsmix (welche Kanäle, Länder, Segmente)
- Pricing (welcher Preis auf welchem Kanal)
- Vertriebskosten (welche Kommissionsmodelle auf welchem Kanal)
- Sales-Kontakte (neue Kanäle gewinnen, bestehende pflegen)

Gefahr 2

Annahme, dass Umsatz aus den E-Kanälen nicht beeinflussbar ist



Auch E-Distribution lässt sich im genau gleichen Masse steuern wie andere Marketingaktivitäten

E-Business Budget

Jahr 2006	Ziel	Offene Kosten	Verdeckte Kosten
Homepage	30'000 Besucher / Monat	CHF 7'000.- Ad-Words	CHF 5'000.- (Pflege Inhalt)
Buchungsmaske Homepage	CHF 15'000.- / Monat	CHF 5.- / Buchung (Flasche Wein als Anreiz)	CHF 2'500.- (Pflege Verfügbarkeit)
Kanal 1	CHF 5'000.- / Monat	CHF 500.- (10% Komm.)	CHF 1'500.- (Pflege Verfügbarkeit)

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Gefahr 3

E-Distribution wird als Lösung zu allen
Umsatzproblemen gesehen



E-Distribution ist ein Wachstumsmarkt,
aber insbesondere für Ferienhotels
sind *im Moment* übertriebene
Hoffnungen nicht angebracht

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Umsätze Sommersaison

Sunstar Hotels	2003	2004	2005	2010 ?
Besucher Homepage	-	145'373	262'534	2'500'000
Umsatz Homepage	CHF 136'381	CHF 23'116	CHF 212'930	CHF 650'000
Umsatz STC	CHF 57'608	CHF 132'478	CHF 168'530	CHF 560'000
Umsatz Expedia	-	CHF 8'230	CHF 8'970	CHF 14'000
Umsatz Tui-Hotelportal	-	-	CHF 1'200	CHF 1200
Umsatz GDS / Pegasus	CHF 4'471	CHF 15'336	CHF 29'810	CHF 827'000

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Gefahr 4

Mit Blick auf die möglichen Umsätze
vergisst man die verdeckten Kosten



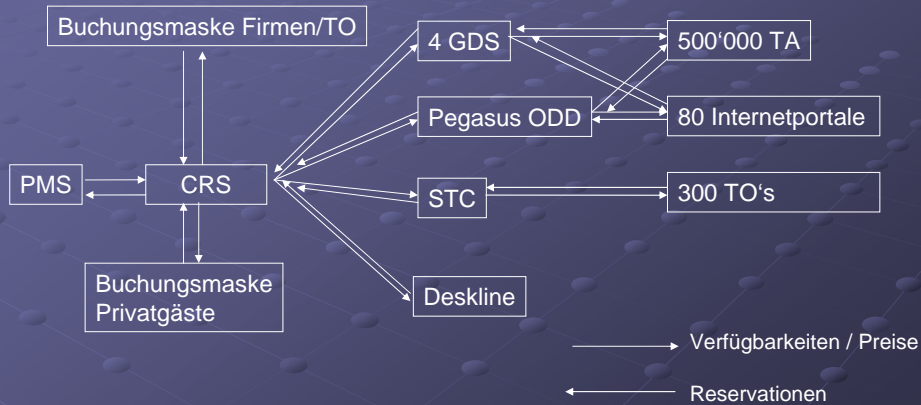
Das Pflegen von Verfügbarkeiten,
Preisen und Hotelbeschreibungen
nimmt sehr viel Zeit in Anspruch und
ist ein grosser Kostenfaktor

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Technische Lösungen für den Bereich E-Distribution



Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Gefahr 5

Tendenz, jeden Kanal mit unterschiedlichen Preisen und Verfügbarkeiten zu beliefern, je nach Vertriebskosten des Kanals

Achtung:



- Zeit/Kosten für das Pflegen
- Glaubwürdigkeit gegenüber dem Gast

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Gefahr 6

Auf Grund beschränkter technischer Kenntnisse wird auf standardisierte Buchungsmasken gesetzt

→ Genau wie in anderen Marketing-Bereichen ist es auch in der E-Distribution wichtig, sich von der Konkurrenz abzuheben

Buchungsmaske Brissago

Willkommen bei den Verfügbarkeiten und Preisen

Bitte geben Sie für Ihr Zimmer die vorgesehene Personenzahl (ab 6 Jahre alt) an. ([Tipp 1](#))

Bitte Personenzahl wählen

Bitte wählen Sie das Jahr für Ihren Aufenthalt

2007

Verfügbarkeiten und Preise zeigen

Buchungsmaske Brissago

Verfügbarkeiten und Preise 2007
 (Preise in CHF pro Zimmer bei 3 Personen ab 6 Jahren [\[Tipp 2\]](#))

a) An-/Abreisetage Donnerstag / Sonntag

Zeitraum von bis	So,22.07. Do,26.07.	Do,26.07. So,29.07.	So,29.07. Do,02.08.	Do,02.08. So,05.08.	So,05.08. Do,09.08.	Do,09.08. So,12.08.	So,12.08. Do,16.08.	Do,16.08. So,19.08.
Saison	Hoch	Hoch	Hoch	Hoch	Hoch	Hoch	Hoch	Hoch
<u>Junior Suite</u> (1.Stock)	1080.- <input type="checkbox"/>	1080.- <input type="checkbox"/>	1080.- <input type="checkbox"/>	1080.- <input type="checkbox"/>	1080.- <input type="checkbox"/>	1080.- <input type="checkbox"/>	1080.- <input type="checkbox"/>	1080.- <input type="checkbox"/>
<u>Junior Suite</u> (2.-4.Stock)	1224.- <input type="checkbox"/>	1224.- <input type="checkbox"/>	1224.- <input type="checkbox"/>	1224.- <input type="checkbox"/>	1224.- <input type="checkbox"/>	1224.- <input type="checkbox"/>	1224.- <input type="checkbox"/>	1224.- <input type="checkbox"/>
<u>Caesar Suite</u>	1596.- <input type="checkbox"/>	1596.- <input type="checkbox"/>	1596.- <input type="checkbox"/>	1596.- <input type="checkbox"/>	1596.- <input type="checkbox"/>	1596.- <input type="checkbox"/>	1596.- <input type="checkbox"/>	1596.- <input type="checkbox"/>

Umsätze So. 2005: Brissago CHF 120'288 anderen 7 Hotels CHF 92'642

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

Gefahr 7

Annahme, dass die E-Distribution einmal aufgeschaltet alleine läuft ohne Zutun

Controlling ist im E-Business Bereich enorm wichtig. Prüfen Sie regelmässig stichprobenweise die verschiedenen Kanäle, um einen Eindruck zu erhalten, was Ihr Gast sieht.

Marc Fries
Sunstar Hotels****

Chancen und Gefahren des
elektronischen Vertriebs aus der Sicht
eines (Ferien-) Hotels

Luzern, 21.06.07

